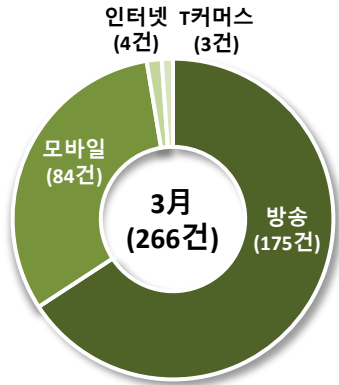


# 2024년 3월 시청자 의견 반영 결과 보고서

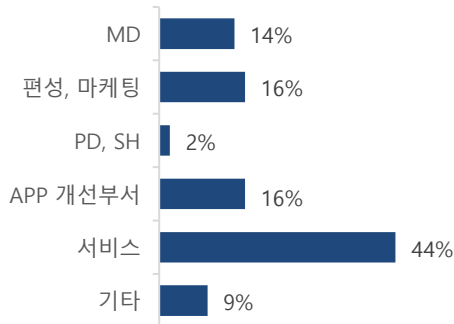
3월은 총 266건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[3월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

### ● '방송 알림' 재정의 및 야간 시간대 방송 안내



"방송알림을 했는데 전혀 알람이 오지를 않네요. 앱을 지우고 다시 설치 해야 하나요?"

"알림 서비스에 미리 날짜와 시간을 기재 해주시면 좋겠네요"

'방송 알림'을 정보성 메시지로 재 정의하고, 야간 시간대에도 방송 알림 제공

#### 배경

상품 판매(구매) 목적으로 구분되어 '방송 알림'은 광고성 메시지로 분류.

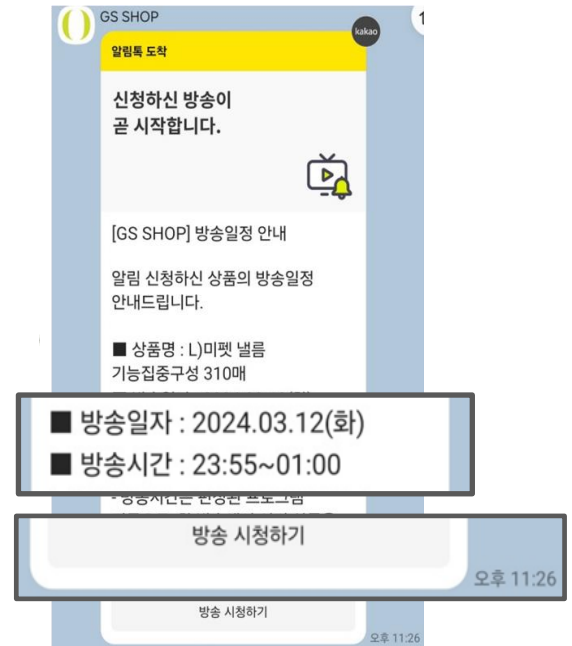
고객이 직접 '방송 알림' 신청을 하였다라도 광고성 수신 동의의 고객만 알람을 받을 수 있음

#### 개선 상세

'방송 알림'을 정보성 메시지로 재정의

방송 알림	AS-IS	TO-BE
구분	광고성 메시지	정보성 메시지
야간시간 방송	미방송 (전일 21:00 ~ 다음날 08:30 방송 편성 시, 전일 20:00에 일괄 안내)	방송 (새벽방송 01:01~06:00편성 및 재방송은 제외)

#### 알림톡 예시



# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2024-03-01	방송 연출 제안	사용해보고 좋아서 주위에 건의도 많이 하나, 아쉬운점 있음 판매에만 급급하지 말고 사용법, 세척법, 적정용량등 방송에 참고해주길 바란다심
2	2024-03-04	APP 사용성 관련 개선 제안	마이쇼핑에 예전처럼 배송내역에 배송완료 반품 취소 교환 구분해서 프로그램올려주세요 똑 같은 내용이 다올라와 보기 너무 불편합니다 만이 주문하는사람들은 종류가 많아 너무 불편하네요 꼭 시정부탁드립니다
3	2024-03-04	상품 판매/구성 제안	1. 건의요청: 종근당 락토픽 당케어 포장 박스 건의. 락토픽 당케어 1년6개월 258,000원에 방송상품 판매했는데, 작게 소분하니 험프고 불편해서 3개처럼 180포(1통)동켄으로 포장한 상품을 판매했으면 좋겠음. 같은가격이면 9통 포장작은것보다 3통으로 출시하는게 사용자가 더 편할것 같음. 포장작은통을 원하는 사람도 있겠지만 큰통을 원하는 사람도 있을것임. 포장상태 선택할 수 있게 건의 요청. ▶ 60포(1통)*9통=(18개월) 포장상태만 판매하는데 180포(1통)*3통=(18개월) 포장상태 다음 방송에서는 판매 요청.  2. 건의요청: SJ와니 협력사에 포장박스 개선해달라고 요청 필요. 다음 신상품 판매할때는 포장 박스 디자인 개선 요청. SJ와니 박스: 날카로워서 박스 변경해줬으면 좋겠음. 모르같은 안그런데 SJ와니는 박스가 날카로워서 피날뻘한적 있음. 소비자 입장에서 CJ와니 박스 밑으로 빼는 부분은 찢어질 수 있고 손이 베일 수 있음.
4	2024-03-05	상품 판매/구성 제안	브러쉬를 3개를넣든 5개를 넣든 추가금을 받더라도 그렇게 구성해서 판매했으면 좋겠다 1개는 너무 적다
5	2024-03-06	APP 사용성 관련 개선 제안	장바구니 상품이 일정 기간 지나면 삭제되요 제가 한 달 뒤, 두 달 뒤에 살 수도 있는건데 찜 기능으로 대체하라는 건 많이 불편합니다.
6	2024-03-10	APP 사용성 관련 개선 제안	주문내역 관련하여.... 혈부10개월 결재의 경우도 있는데 검색기간이 6개월까지 밖엔 안되네요. 9개월전 주문 확인은 어디로 해야하나요???
7	2024-03-13	상품 판매/구성 제안	강아지 유산균도 방송희망
8	2024-03-13	알림 관련 개선 제안	62세 남성입니다. 제가 느끼는것은 상품 광고가 들어오는것이 전부 여성용으로 옵니다. 남자 골프 바지를 검색하고나면 이후에는 전부 여성용으로만 광고가 뜨네요. 환장하겠습니다. 예전에도 몇번 전화및 톡 상담했는데 개선이 안되네요. 왜 이런거죠? 자꾸 여성 편향적인 광고를 보내면 gs-안볼라구요.부탁아닌 부탁 좀 드리겠습니다!
9	2024-03-13	APP 사용성 관련 개선 제안	상품 선택후 결재하기를 누르면 바로 결재가 되는데,결재 전 배송주소가 여기가 맞느냐?하고 물었으면 좋겠습니다.배송주소를 두 군데 이상 저장한 경우 무심코 결재를 해서 취소후 재주문 하거나 ,신선식품은 취소나 주소변경이 되지않아 난감한 적이 종종 있습니다.

# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
10	2024-03-14	방송 연출 제안	세척하는 것 방송으로 좀 보여달라고함
11	2024-03-15	APP 사용성 관련 개선 제안	홈화면 검색시에 현재gs에서 판매하는 브랜드를 나열해놓으면 찾는데 편리할것같아요~ cj 참고사진입니다~
12	2024-03-15	APP 사용성 관련 개선 제안	1대1모바일 상담 자체가 불편하네요 제품에 문제가 있으면 ars고객센터도 있어야하고 게시글을 올리는 고객센터도 있어야하는거 아닌가요 손가락 아파 죽겠는데 전화할수 있는게 없네요
13	2024-03-18	APP 사용성 관련 개선 제안	검색창에 한글을 입력하면 입력이 안됩니다. 왜 그럴까요? 예를들어골프->ㄱ & middot; — ㄹ ㅍ — 이런식으로 입력이 됩니다. 검색을 할수가 없네요.....
14	2024-03-22	상품 판매/구성 제안	상품 주문시 색상별로 고를수 있도록 해달라 1종을 사자니 금액이 비싸다 .. 해당내용 건의해달라
15	2024-03-23	상품 배송 관련 개선 제안	물건 주문하면서 주말에 집에 없을 예정이기에 받는날 선택을 월요일로 해놨는데 그러면 뭐합니까??? 보지도 않고 바로 출고시켜서 토요일에 도착한다는데 내내 밖에 놔둬야 하잖아요!! 신경좀 쓰길바랍니다.
16	2024-03-25	상품 판매/구성 제안	듀얼소닉 맥시멈 사용설명서가 너무 허접하네요 상세설명이 부족하고 핸드링사용법, 모드에 맞는 효과등 초보는 검색해서 찾아봐야하는 불편함이 있네요
17	2024-03-28	프로모션 관련 개선 제안	언제부터인가 gspay 로만 결제를 해야 즉시할인을 받을수 있으니 너무 하네요. 본인 카드만 등록이 가능하니 본인카드가 없으면 할인도 받을수 없고 자주 이용하는데 할인을 못 받게 되어 영 그러네요 . 즉시할인 카드를 소지하고 있지 않아 할인을 못받는다면 어쩔수 없지만 할인 카드를 소지하고 있음에도 gspay로 결제하지 못해 할인을 받을수 없으니 기분이 좋지 않네요. 즉시 할인혜택이 구매결정에도 영향을 끼치지않을까요. gspay 를 이용하도록 하려고 하는거 같긴 한데 그래도 일반 신용카드결제랑 gspay랑 두가지다 즉시 할인을 받도록 개선 되어야 할꺼 같아요. 오늘(목요일)처럼 gspay 로 결제하지 않아도 되는날에만 구매를 할순 없잖아요. 그때그때 방송 보면서 또 앱에서 구매하고 싶을때 구매하면서 할인 받을수 있어야죠. 결제수단 종류를 gspay로만 제한을 두는건 개선 되어야 할꺼 같아요. 꼭 개선되었음 합니다. 이용에 불편합니다.
18	2024-03-29	상품 판매/구성 제안	스케쳐스 남성신발화이트색상 강력추천 남성용도 다양한색상 방송해주길바람
19	2024-03-29	APP 사용성 관련 개선 제안	안녕하세요. gs어플을 업데이트를 했습니다. 하단에 슛픽이라는게 생겼는데 이부분 버튼을 없앨 수 있나요? 너무 불편하네요.
20	2024-03-31	상품 판매/구성 제안	동그란거 380,500,600ML 네모난거 480ML로 계란찜2L용기도 방송해주세요. 김치냉장고용 5L,10L도 방송해주세요. 모나코 스텐용기도 방송해주세요. 이렇게 하면 GSSHOP이 잘 될 것 같아요.