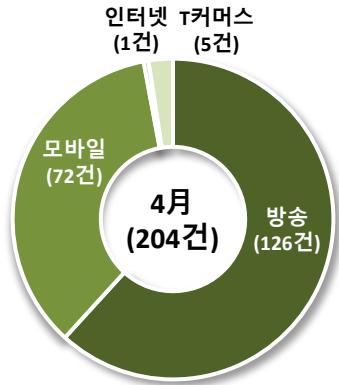


2024년 4월 시청자 의견 반영 결과 보고서

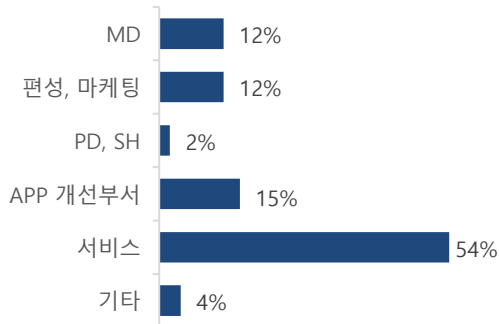
4월은 총 204건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[4월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● '해외 직구' 표기 개선 및 배송 안내 로직 추가



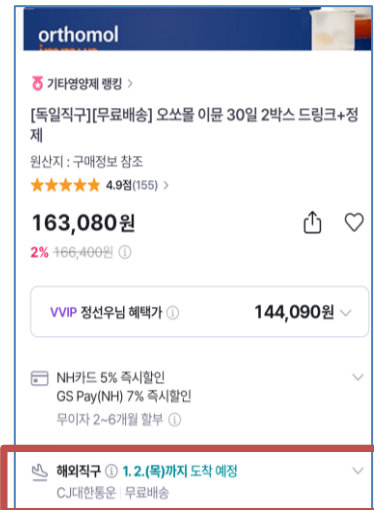
"해외 직구인지 모르고 주문했어요. 언제 배송되나요?"

"주문할 때 7일 걸린다고 써 있었는데 날짜가 지났는데도 왜 안오나요?"

해외 직구 상품임을 고객이 명확히 인지할 수 있도록 표기 체계를 개선하고, 2차 배송에 대한 안내 로직을 추가하여 관련 문의를 최소화

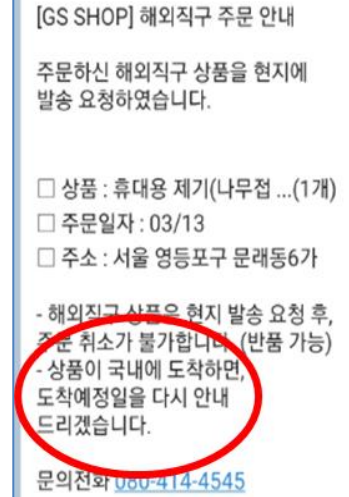
1. 표기 개선

👉 해외직구 표기

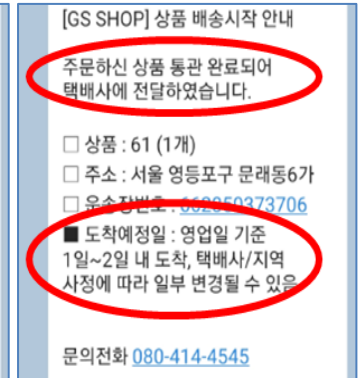


2. 알림톡 로직 추가

1차 배송 안내 (해외출고 발주 시)



2차 배송 안내 (국내 택배 출발 시)



[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2024-04-01	APP 사용성 관련 개선 제안	판매자 별 상품 목록을 볼 수 있었으면 좋겠습니다 다른 많은 쇼핑몰에서는 가능한 기능인데 gs샵에서는 제공하지 않네요 물론 배송비 절약하기 탭에서 같은 판매자의 일부 품목을 볼 수 있지만 일부 품목일 뿐 전체 품목을 볼 수 없어 상품 검색이 무척 불편하네요 꼭 이 기능을 만들어 주세요
2	2024-04-02	프로모션 관련 개선 제안	상품구매시 리뷰 참고를 많이 하는 편입니다 온라인쇼핑 80% gs통해서 구매하는데 gs는 리뷰를 거의 안쓰게 됩니다 리뷰 작성시 적립금을 적립해 주셔야 적극 참여가 되는데 매달 다 못쓰고 남는 gs할인권이 제공하니 안쓰게 됩니다 30원 50원등 적립금 적용 요청 합니나 ㅎㅎ SSF 사이트 리뷰 작성시 천원적립 안쓰고 못배깁니다~
3	2024-04-04	방송 연출 제안	지금 sj와니 플리츠 방송 멘트를 들으며 너무 불편하네요. 나는 아들만 있거든요. 딸있는 사람만 입으라는건가요
4	2024-04-04	APP 사용성 관련 개선 제안	1:1 상담하기에 삭제하기 기능이 있으면 좋겠습니다. 글을 올리고나니 사진에 개인정보가 있고 추가 문의를 하고싶어도 기능이 없어서 다시 문의글을 올리게 되네요.
5	2024-04-04	APP 사용성 관련 개선 제안	사이즈나 제품정보를 먼저 볼수 있게 하면 안될까요? 어떤때는 너무 많은 사진을 지나가야 볼수 있어서 올리다가 관뉘버릴때가 많습니다 아니면 따로 퍼이지를 넣어 주세요
6	2024-04-08	APP 사용성 관련 개선 제안	상담평가 내용이 없나요? 같은 문제해결시 상담 역량 차이로 한번에 해결주셔서 너무 기분좋게 처리되는가하면 번거롭게 두번세번 같은 문의 하는 경우가 꽤 있는데 상담평가가 있었으면 좋겠습니다
7	2024-04-08	프로모션 관련 개선 제안	앱을 하고싶어도 나이많아서 못한다 옷을좋아해서 많이 사는데 혜택을 못받는다 자녀한테 부탁하자니 옷많이산다고 뭐라해서 부탁하기도 그렇다 사장한테 다른회사는 쿠폰도 주고 혜택을 준다
8	2024-04-12	APP 사용성 관련 개선 제안	앱방식이 바깥건 어쩔수없다해도 반품맞수거확인도 별도로 만들어주셔야죠 찜상품만들듯이 너무불편해서 GS 이용하기 그러네요ㅜㅜ 저혼자건의한들 아무소용없겠지만 제형제들도 다 GS VIP인데 고객입장에서 생각해주시길!~대기업인데ㅜ
9	2024-04-13	상품 판매/구성 제안	상/하 각각판매 건의요청
10	2024-04-15	APP 사용성 관련 개선 제안	과거에 제가 산 물건 조회하는게 너무 불편합니다.. 11번가나 쿠팡처럼 부탁드립니다.. 예전거 구매 한거 찾으려고 사용하는데 찾기가 싫어지네요

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
11	2024-04-17	상품 판매/구성 제안	종근당 유산균을 장건강/다이어트 기능성으로 달지 않게 만들어달라 건의
12	2024-04-20	프로모션 관련 개선 제안	출석체크를 하는 재미로 검사검사 몰 구경하면서 구매 또한 하고 있습니다. 출석체크를 달력모양으로 할 수 없을까요? 포인트가 쌓이는 재미가 더 클것 같아요 매번 하루를 빼 먹어서 개근상을 못 받아서 아쉬웠네요. 첨부된 이미지처럼 한눈에 보기 쉽게 건의해 봅니다.
13	2024-04-23	방송 연출 제안	강아지 화면에 안나오고 상품 설명만 하면 안되겠는지. 조그만 강아지가 안스럽다
14	2024-04-24	상품 판매/구성 제안	라빠아프 린넨데님팬츠는 방송을 안하는 것 같음. 아쉽다. 피부 다른 원단들은 따가움이 있어서 자연재질로 만들어진 제품도 나왔으면 좋겠음
15	2024-04-26	알림 관련 개선 제안	원래 주문이나 배송 같은거 문자를 안 주시나요? 이번.. 주문건 아무 문자가 안와서 택배 확인을 못해... 물건도 못 받았습니다... 택배 분실... 앞으로 물품 주문및 배송현황은 꼭 주셨으면 좋겠습니다
16	2024-04-30	프로모션 관련 개선 제안	매 월 무작위 이벤트 적립금에 대한 불편한 진실 가족 친구들은 1만원씩도 한 달에 서너번씩 왔는데 제 경우는 특별 적립금 문자 도착을 보고 확인해 보면 허걱 100원 이럴수가 부당한 대우를 본의 아니게 받는 듯한 감이 드는것은 무엇일까요 적어도 요즘 같은 고물가 시대에 1000원은 주어야 한다고 생각 합니다 쇼핑 지원금으로 gs 에서 하는 이벤트 이지만 받고나서 기분이 정말 별로 입니다 참고 하세요
17	2024-04-30	APP 사용성 관련 개선 제안	앱 사용시 불편함이 있어요. 상품 구하시 리뷰를 많이 참고 하는데 사진이나 동영상 같은 경우 모아서 보는 부분만 보이고 그냥 밑부분에는 나타나지 않아요. 모아서 보는 부분은 사진과 리뷰를 따로 클릭 해야하는 번거로움이 있으니 밑에도 보이게 전처럼 개선해 주세요.
18	2024-04-30	상품 판매/구성 제안	한국버전 인스턴트 팟 좋았음/ 3쿼터 판매하게 건의해달라.