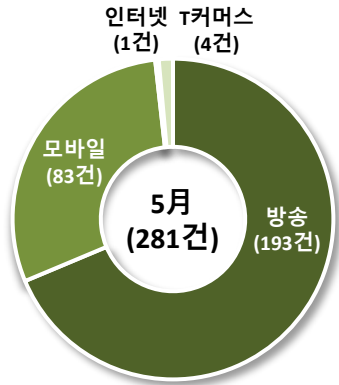


2024년 5월 시청자 의견 반영 결과 보고서

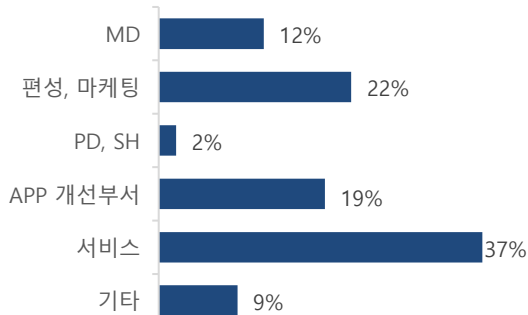
5월은 총 281건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[5월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● MY SHOP 화면구성 개선 및 '핫딜전용' 전화번호 추가

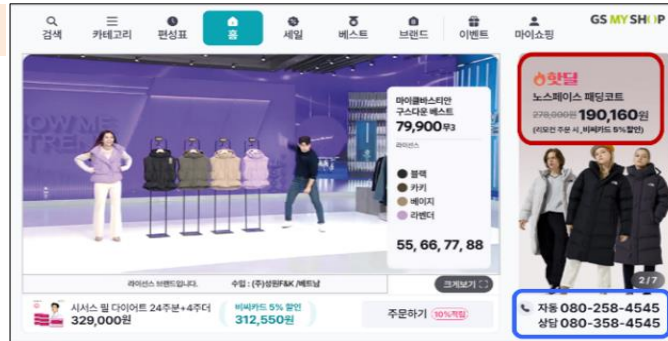


"핫딜 상품 구매하려고 하는데, 리모컨 주문할 줄 몰라요."

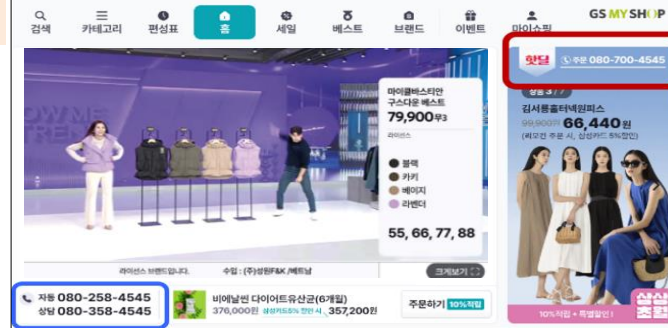
"핫딜 상품 주문해 주세요."

방송상품과 핫딜상품의 노출 영역을 명확히 구분하여 고객 혼란을 감소시키고, 별도의 '핫딜전용' ARS주문 전화번호를 추가하여 고객 편의성 개선 함

개선 전



개선 후



- ① 핫딜 영역 하단까지 확장
- ② MY SHOP 전화번호 안내 위치이동(우측하단→좌측하단)
- ② 핫딜 전용 전화번호 추가 (080-700-4545)

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2024-05-01	APP 사용성 관련 개선 제안	얼마전부터 주문상세내역 확인시 중간에 광고 뜨는거 불편하고 헛갈리네요 없애주세요 보는 사람 선택도 아니구---
2	2024-05-01	상품 판매/구성 제안	주부로서 주방가전중 바꾸고싶은것중 하나가 주방 후드인데요..가스레인지나 쿡탑.주방가구는 방송도 하시는데 배기후드는 없네요. 저뿐만 아니라 많은 주부들이 필요성을 느끼리라 생각되어 제안 드립니다. 배기후드는 상품을 사고 설치도 해야해서 객적으로 하려면 다소 번거롭더라고요.방송상품으로 하시면 대박나실듯.물론 저도살거구요~
3	2024-05-03	상품 판매/구성 제안	푸드스타일러 음성기능이 있었으면 좋겠음. 건의요청
4	2024-05-04	상품 판매/구성 제안	리브이셀 리프팅 마스크 방송요청합니다
5	2024-05-04	APP 사용성 관련 개선 제안	나는 남자인데. 메인화면에 맨날 여자옷으로 도배하냐구 빨랑 고쳐주소
6	2024-05-08	상품 배송 관련 개선 제안	성명에 고*속으로 배송되고 있는데 고인*으로 표기 되었으면 어떨까하고요 그러면 성명에서 성별을 확인하기가 더 어려워 지거든요 요즘은 택배를 문앞에 두는 경우가 많잖아요 수령인을 별도로 입력 하시는 분들도 있긴하지만 대부분 그러는건 아니니까요 전달 부탁드립니다
7	2024-05-08	상품 배송 관련 개선 제안	특특대를 주문 하는데 항상 7마리가 온다. 그럼 6~7마리라고 하지 말고 7마리라고 해서 팔아야지. 뭐하는 건지? 그리고 우체국 택배가 어제 저녁 늦게와서 신선도가 떨어져서 회로는 먹지 못함. 우체국에도 건의 했지만 식품들은 배송이 빨라야 되는거 아니냐? 그리고 요즘 주말에 누가 집에 있냐? 목요일날 매질될 하면 대부분 주말내 배송이 오는데. 받을수가 없는 경우들이 많으니 매질될 데이를 바꿔 달라..
8	2024-05-11	APP 사용성 관련 개선 제안	앱 바뀌고나서부터 리뷰 확인할때 자꾸 버퍼링이 걸리면서 상단에 있는 리뷰로 자꾸 돌아가요 리뷰 최신순으로 바뀌어서 확인하고 싶은데 계속 베스트순으로 돌아갑니다 상품 사려고 리뷰하다 그냥 안 보게 되네요 그리고 전에는 상품상게 있으면 마이페이지? 누르면 산게 바로 떠서 확인이 바로 되니 좋았는데 상품결제인가배송중인가 한번더 들어가야 상품확인이 돼서 좀 불편합니다
9	2024-05-12	APP 사용성 관련 개선 제안	시각장애인임. 음성안내 기능이 있었으면 좋겠다. 자동꺼짐기능도 15시간으로 늘리는 상품이 올하는 꼭 나왔으면 좋겠다
10	2024-05-12	상품 판매/구성 제안	헤드스파7을 계속 구매해서 사용하는 구매자입니다 다름아니라 이번 용기에 대해 불편했던 사항을 말씀드릴려고합니다 너무나 좋아해서 이것만 시즌때마다 사용하는데 이번 시즌 용기는 입구부분이 달라져서 나왔더라고요 이전 시즌까지는 끝이 가늘어서 전혀 느끼지못했던 불편을 이번 시즌 용기 입구부분이 일자로 똑같이 나왔더라고요 근데 이게 돌려서 사용하다보면 머리카락에 의해 다시 돌아가 잠겨버리더라고요 처음엔 내용물이 제대로 나온줄알고 어 이번엔 머리카락이 왜 부드럽지가 않지? 했는데 나중에 알고보니 제 머리카락 길이가 길어서인지 걸려서 돌아가 잠겼더라고요 그래서 매번 사용할때마다 확인하고 쓰는 불편함이 있어서 이글을 올려봅니다 (저만 그런건지.....)

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
11	2024-05-13	APP 사용성 관련 개선 제안	신용카드 영수증 바로 출력 가능할수 있도록 개선 부탁드립니다. 상담원 연결도 어려운데 영수증 마다 상담원께 요청해서 메일로 받아야 한다고 연락 받았습니다. 타 사이트처럼 영수증 바로 출력 가능할 수 있도록 개선 부탁드립니다.
12	2024-05-14	상품 판매/구성 제안	상세페이지에 기재되어 있는 사이즈별 부위사이즈 적힌것이 실제 상품의 실측 사이즈와 많이 차이납니다. 다시 수정을 하시는게 좋을듯요
13	2024-05-14	방송 연출 제안	소재가 안감같은 소재라 도저히 못입겠음/ 다음부터는 방송에서 쇼호스트가 이런 소재 안내를 정확히 해줬으면 좋겠어요
14	2024-05-18	상품 판매/구성 제안	왜 정해진 색상으로만 공통으로 가져가야하나, 고객이 원하는 색으로 3종으로 구입 할수 있도록 해줘야하는거아니냐 고객생각도 1도 안하고, 본인들 판매편의로 진행하나 지금당장 말해서 원하는 3종으로 가져갈수있도록 담당부서 알려달라
15	2024-05-18	방송 연출 제안	샤피 방송 중 구매혜택이 좋아서 마침 프로그 식기세척기 세제가 필요해서 구입하고자 방송 중 Q&A에 식기세척기 제조일자를 질문했으나 기다리라고만 하고 답변이 달리지 않았고 저와 같은 궁금증이 있는 다른 소비자도 최근일자 생산제품인지 물었으나 답변이 없더니 쇼핑호스트는 상자를 돌려가면서 제조일자를 확인하는 듯 했으나 결국 읽지도 못하고, 엉뚱하게 오랫동안 사용가능 하다라는 성의 없는 답변을 하네요. 유통기한은 36개월로 알고 있어요. 그래서 제조일자확인이 필요한거구요. 샤피 혜택이 온라인최저가, 적립혜택 제공이라고 말만 하지 말고 정확한 정보제공이 필요합니다~! 오늘 샤피 라이브는 온라인 최저가가 유통기한 임박상품일 수도 있겠다 의심이 드는 부분이었어요.
16	2024-05-22	APP 사용성 관련 개선 제안	쇼핑내역 검색하는것 너무 불편해요 날짜 기억도 안나서 검색하는건데 일일이 선택하게하고 하나하나 넘기는거 엄청 불편하고 간단하게 조회 가능하면 좋겠어요
17	2024-05-24	상품 판매/구성 제안	상품 제안입니다 여행캐리어 28 20이 기본이라 웬만한 집엔 다 있습니다 틈새시장으로 24,18구성은 어떨까요? 매번 똑같은 사이즈만 방송하니 추가로 구입하고 싶은데 아쉬워셔요
18	2024-05-25	APP 사용성 관련 개선 제안	1:1 모바일 상담이 며칠 째 답변이 없네요. 이런앱은 있으나 마나... 실시간 상담이 문제해결을 위해 필요할 것 같습니다.
19	2024-05-26	방송 연출 제안	방송을 30분을 넘게 보고도 못본건 제가 잘안본것도 있겠지만 고지를 잘보이게 하시던지 쇼호스트가 한두번 멘트를 주셔야 하는건 아닌가요? 두세트 구매하시는분들 많다고 ..멘트를 계속 하셨던걸로 기억하는데.사은품에 관련된 것도 멘트로 해주셨으면 하는 아쉬움이 있네요.
20	2024-05-26	상품 배송 관련 개선 제안	타사 에서 주문을 몇번 했었는데 매번 찌그러진 캔이 나오더군요. 이번 GS 사는 동원에서 직접 핸들링을 하시는줄 아는데 포장은 어떻게 해서 발송 하시는지요? 좀 튼튼한 박스에 완충제(뽁뽁이) 충분히 사용 하면 캔 찌그러م 방지 가능 하리라 봅니다. 구매자 입장에서는 가격이 좀 비싸더라도 포장 튼튼히 왔으면 좋겠습니다.