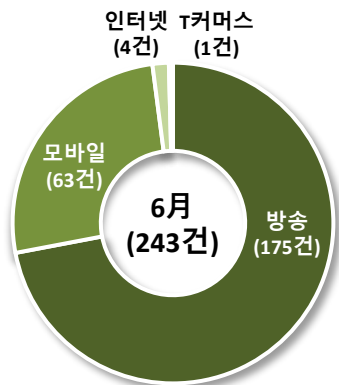


2024년 6월 시청자 의견 반영 결과 보고서

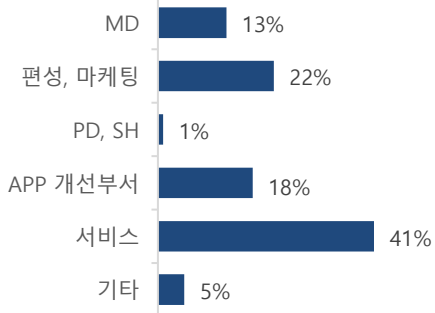
6월은 총 243건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[6월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

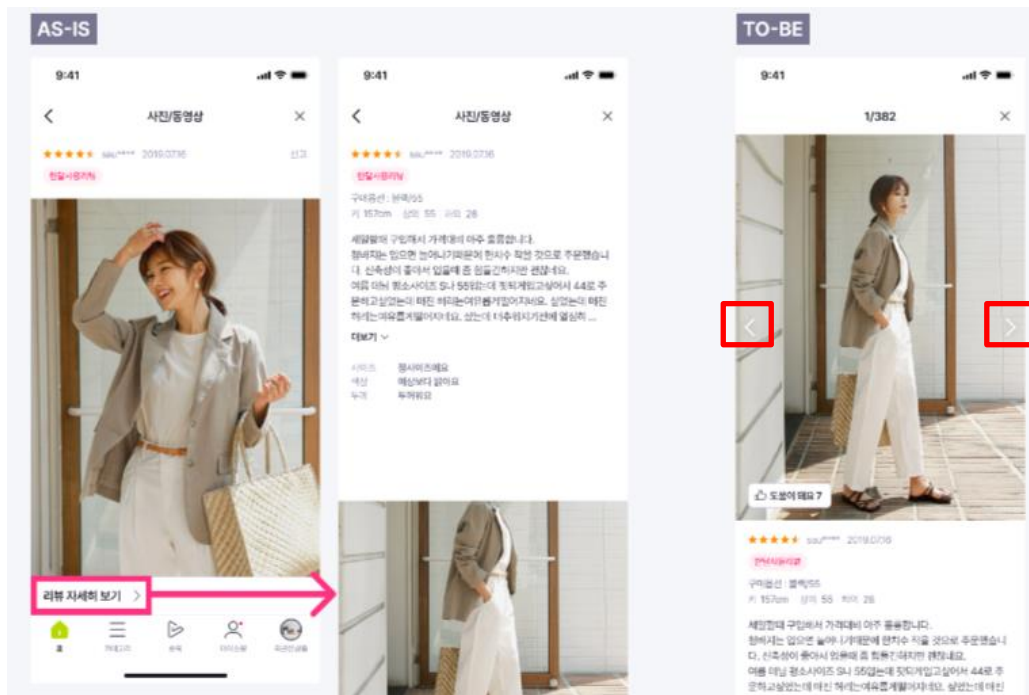
● 사진/동영상 리뷰 탐색 기능 개선



"사진 리뷰만 모아보기에서 사진이랑 리뷰 내용 쪽 보다가 뒤로가기 눌렀더니 제일 처음 사진으로 돌아가서 봤던데로 다시 찾아오기 힘들어요."

"사진 리뷰만 모아보기에서 사진 보고 그 사진에 달린 리뷰 내용 보려고 하면 아래에 리뷰 자세히 보기를 또 눌러야 되는데 이거 너무 번거로워요."

사진/동영상과 텍스트를 한눈에 확인할 수 있도록 개선하고, 좌우 화살표 버튼을 추가하여 다른 리뷰를 쉽게 탐색할 수 있도록 함



[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2024-06-02	APP 사용성 관련 개선 제안	주문취소.반품내역을 바로 확인할 수 있는 카테고리가 따로 없어서 불편합니다 주문배송조회로 들어가야만 확인이되고 다른 주문배송완료된 건들과 함께 보여지니 불편하네요 앱이 업그레이드 될때마다 점점 사용이 불편해지네요
2	2024-06-04	프로모션 관련 개선 제안	지난달에 출석체크하면 티끌 지급으로 바뀌길래 그런가보다 했는데 한달 모은 티끌을 일주일 내에 교환하지 않으면 소멸되고, 티끌로 교환한 적립금은 일주일안에 사용하지 않으면 사라진다니. 티끌로 바뀌면 전보다 나빠질건 예상했지만 사용기간이 너무 짧아요. 개선 부탁드립니다. 적립금 사용기한 늘려주세요.
3	2024-06-05	프로모션 관련 개선 제안	안녕하세요 10년넘게 한국에서생활중인 외국인입니다 외국인이라는이유로 GS페이 신청 불가하는거는 너무하다구생각해요 그런점은 개선해주셨으면 좋겠어요
4	2024-06-05	상품 판매/구성 제안	예쁜 옷들이 99 사이즈가 잘 만나와서 서운함. 99도 좀 팔라고 해달라.
5	2024-06-06	상품 판매/구성 제안	로얄캐니고양이 인도어4kg도 판매해주세요 그리고. 짐이나 장바구니? 가격이 내려갔어요)라고 하는데. 어떤 제품이 내려갔다는것인지 알려주심 편리하겠어요
6	2024-06-07	프로모션 관련 개선 제안	1. 불량글 신고옵션에 상품사용기와 무관한 사진/내용 도 넣어주세요. 2. 리뷰 "사진/동영상" 화면에서도 신고할수있게 신고버튼 넣어주세요. 3. 첨부사진처럼 저렇게 직접찍은 사진이 아닌 홈피 캡처본과,무관한 장난성 사진이 대부분임. 저런 불성실 후기의 경우 더 강력한 패널티 있으면 좋겠음.
7	2024-06-11	프로모션 관련 개선 제안	상품 구매시 상품평 작성하면 할인권 말고 적립금으로 적립해주면 안되나요? 할인권으로 주니 상품평 안남기게 되요. 적립금이 많은데 또 적립 되도 쓸모도 없고..적립금이 싸이면 쓸수 있어서요..
8	2024-06-11	상품 판매/구성 제안	주요 홈쇼핑 방송을 보면서 느낀점을 대표적인 홈쇼핑인 GS에 건의합니다 홈쇼핑상품중 수입제품이 정말 많은데 자세히 살펴보면 우리나라 상품보다 좋은것 같지않습니다 화장품 세제 의류 주방제품등 헤아릴수없는 다양한 수입상품으로 고객들을 현혹하는 실정이 너무 안타깝습니다 우리 국산 제품이 얼마나 좋은데 왜굳이 돈들여가며 수입해 국산 경쟁력을 떨어뜨리는데 일조하는 것인지 유통업체들이 한번쯤은 자성해야 할듯 합니다 중국 저가 상품이 공략하고 방송에서는 수입제품을 더 고급인양 소개하니 미래의 K상품이 설자리가 있을까 걱정되는 현실이네요
9	2024-06-11	프로모션 관련 개선 제안	할인쿠폰도 지에스 방문하셔야 쓸수있고 무료배송도 그렇고 어떻게 해야하는지요 자꾸 그렇게나오니 할인도 못받고 무료배송도못받고 강 샵니다 한두번사는것도아닌데 불편하네요 ㅠ
10	2024-06-12	상품 판매/구성 제안	회사원으로 노트북을 넣으려고 하는데 포켓주머니도 펜슬용 포함 여러개 넣어 주면 좋고 폭은 라지밖에 확인안되는데 28cm~30cm 폭으로 여유있게 만들어주면 좋겠다고함 / 아이들도 요즘 랩탑을 많이 사용하는데 이런 가방 만들어주면 용도쓰임에 좋을 것으로 건의

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
11	2024-06-12	배송지연/품질 관련 개선 제안	<p>품질된 제품을 삭제하든지 구매 불가능하게 하든지해야지 결제 다 하고 하루지나서 품질뒤틀다고 하면 소비된 시간은 누가 보상합니까 다시 제품 골라 선택하고 배송기다리는 시간도있는데 상당히 언짢아서 열이오르네요 남편은 당장 신어야한다고 하는데 다시 디자인가격골라서 남편이 또 선택해서 ,주문해서 배송은 또 언제 받아보니까 무슨 상품이 품질되는지 안되는지도 확인도 안하고 구매하게 합니까</p>
12	2024-06-12	APP 사용성 관련 개선 제안	주소변경할때 이상하게 상세주소에만 모음이 안찍히네요
13	2024-06-14	상품 배송 관련 개선 제안	내변심으로 인한 교환반품은 택배비고박받으면서 불량에 대해선 고객한테 왜 보상이 없는지 무료쿠폰등 제공해야된다고 생각함
14	2024-06-16	APP 사용성 관련 개선 제안	<p>검색결과가 왜 이런식으로 나오는지 이해할수없네요. 뽀엔엠비피로 검색을 했는데 해당되는 상품은 밑으로 내려야나오고 다른 상품제품들이 위에 노출되는 이유를 전혀 모르겠습니다. &lsquo;-엔&rsquo;밖에 겹치는게 없는데 대체 왜일까요. 검색어에 명백하게 상응하는 상품이 제일 먼저 나와야하는게 정상아닐까요. 몇개월전에 뽀엔엠비피 구매고려시 검색할때도 이런식이었던것같은데 달라지질않았네요. 사소한 부분일수있지만 꽤 불편하고 검색결과노출시스템이 돌아가는 방식이 이해가 되질 않습니다.</p>
15	2024-06-19	APP 사용성 관련 개선 제안	<p>정보변경에 대해 문의 드립니다 현재 핸드폰을 잃어버린 상태인데 정보변경을 하려면 아이디와 비번을 입력인데 잃어버린 핸드폰으로 인증번호를 보낸다하니 수정이 안되고 있습니다 다른 홈쇼핑 앱은 변경이 가능했는데 없는 핸드폰으로 인증을 하라니 답답하네요</p>
16	2024-06-21	APP 사용성 관련 개선 제안	<p>주문배송 조회할때 너무 불편해요 배송중인 상품을 확인하려고 하면 몇번을 터치해서 확인을 해야하는지 전에는 주문완료 배송중 배송완료 등등 나누어져서 확인하기 편했는데 업데이트고나서 너무 불편해요 바뀌기를 기다리는데 안바뀌고 있네요</p>
17	2024-06-23	상품 판매/구성 제안	메티클라워 밀폐용기 셋트구성 상품판매요청드립니다 예쁘고 튼튼
18	2024-06-25	APP 사용성 관련 개선 제안	1층현관에 출입 공동번호가 있는경우 어디에 써야할지를 못찾겠어요
19	2024-06-25	APP 사용성 관련 개선 제안	<p>리뷰 보여줄 때 베스트 순 먼저 보여주는데 베스트 순 기준이 뭔가요? 기준이 나와 있는 것도 아니고 기준이 모호하네요 쿠팡 사례가 있어 물어봅니다.</p>
20	2024-06-27	APP 사용성 관련 개선 제안	<p>같은 상품을 2구매했다가 하나만 반품 신청했습니다. 그러면 하나의 상품이 남았을건데 그게 안떠요. 그래서 다시 나머지하나의 상품을 신청할 수가없어요 같은 상품을 2개 주문하더라도 각각의 반품 신청을 할수있도록 해주세요</p>