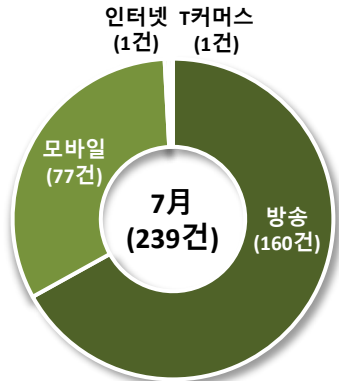


# 2024년 7월 시청자 의견 반영 결과 보고서

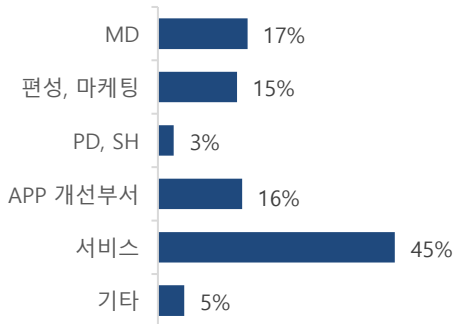
7월은 총 239건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[7월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

### ● '속옷' 택배 운송장 정보 출력 프로세스 개선



“택배 송장에 속옷사이즈가 그대로 적혀 있던데 너무 민망하네요.”

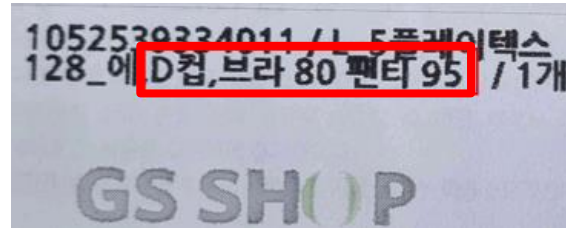
“속옷은 발송할 때 사이즈가 보이지 않게 해 주셨으면 좋겠어요”

속옷 카테고리 주문 시, 택배 운송장 내 민감 정보(신체 사이즈) 비노출  
→ 고객 불편 해소 및 프라이버시 보호 강화

#### [배경]

속옷 배송 시 택배 운송장에 개인 신체 사이즈 정보가 노출되어 고객이 불편함을 호소

\*택배 운송장 예시



#### [개선사항]

- ① 입고택배 : 택배 운송장에 속성코드만 노출(=신체 사이즈 비노출)
- ② 집하/직택배 : 일부 협력사 우선 개선. 결과 모니터링 후 전체 적용 예정  
\*개선 협력사 : (주) 좋은사람들, 휠라코리아 주식회사, (주)비비안

# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자       | 의견요약             | 접수내용  |
|----|------------|------------------|---|
| 1  | 2024-07-01 | 방송 연출 제안         | 편성 시 비슷한 티셔츠 종류를 2가지 이상 판매하다보니 고객이 매우 혼란스러움   |
| 2  | 2024-07-03 | 상품 판매/구성 제안      | 안녕하세요 몰마이어 심리스브라 방송해주세요<br>국내에 유명심리스브라들 거의 착용해보니 몰드가 통기성이<br>다 않좋아서요 제 생각엔 더운 여름에 잘팔릴것같으니 론칭해주세요  |
| 3  | 2024-07-03 | 배송지연/품질 관련 개선 제안 | 지속 7월5일 도착예정이라는 자동 문자만지속 안내될<br>정확한 발송일도 문의할수없는 시스템임 불편 이용하고싶지 않음<br>1:1 모바일상담이 아니라 상담을 원치않는 시스템 인듯 -,-   |
| 4  | 2024-07-03 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 2가지 불편한 점 개선 요청합니다.<br>1. GS Shop 앱에서 샤피라이브 생방송 시청 시 음량조절이 미디어 음량이 아닌<br>스피커 통화음으로 조절됩니다. 그러다보니 최소음량에도 굉장히 크게 들려서<br>실내든 야외든 모든 장소에서 이어폰 없이는 보기 너무 불편합니다.<br>샤피라이브 재방송, tv생방송은 정상적으로 미디어 음량으로 조절됩니다,<br>샤피라이브 생방송만 스피커통화음으로 음량조절이 되니 이 점 수정 바랍니다.<br>2. 샤피라이브 방송 편성표를 방송 전 챙겨보고 기다립니다. 그런데<br>막상 시간되서 시청하면 재방송인 경우가 많습니다.<br>방송편성표에는 어디에도 재방송이라고 표기되어 있지 않습니다.<br>샤피라이브 방송 중에만 왼쪽 상단에 재방송이라고 표시되는데<br>왜 미리 편성표에는 재방송이라고 표기하지 않나요?<br>너무 불편합니다. 샤피라이브 편성표에도 재방송일 경우에는 재방송이라고<br>표기 좀 해주세요. C 홈쇼핑은 인터넷라이브 방송편성표에 재방송일 경우<br>재방송이라고 미리 표기합니다. Gs는 왜 안하는지 모르겠네요 |
| 5  | 2024-07-04 | 상품 판매/구성 제안      | 세서미스트리트 상품 tv방송문의<br>해당 상품 방송에서 판매 할수 있도록 건의요청 정말 좋은 상품임  |
| 6  | 2024-07-08 | 적립금 관련 개선 제안     | 칭찬이나 개선할점등등 불편신고를 제시하거나 할경우에 관심+수고로움이 있어야하잖아요??<br>그에따른 적립금제도가 있으면 좋겠네요~~~  |
| 7  | 2024-07-08 | 프로모션 관련 개선 제안    | 리뷰쓰기 점수를 할인권에 포함시키지 말고 다른곳처럼 바로바로 적립금으로 주시면 바로 상품구입시<br>적용하면 기분이 좋더라구요..<br>할인권이 90.000도 다못쓰는데 쌓아두려고 애써서 리뷰를 작성할까요~~굳이..  |
| 8  | 2024-07-09 | 프로모션 관련 개선 제안    | 저는 gs를계속 이용중이고 삼실 옆직원도 이용중인데요<br>옆직원은 한달에 2.3번씩 이벤트적립금이 2천원.3천원 계속 지급이 되는데<br>그직원보다 더 많이 애용하는 저는 vip라는 명목하에 연간할인권만 주고 일반적인 혜택은 없는거같아요.<br>얼마전에도 그랬는데 오늘도 또 적립금이왔다는데 이용많이하는 입장에서 불쾌하네요<br>Vip 혜택도 다른사이트에 비해 크지도않고 연간할인권 비중도 크지않은데 많이 애용하면 더 호구되는거같아서<br>조금 불편합니다 일반고객과 차별화를 두는점이 되려 더 없는거같네요   |
| 9  | 2024-07-11 | 상품 판매/구성 제안      | 설명서가 한국어는 없고 영어/일본어로 되어있음 /업체로 한국어설명서 제안요청  |

## [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

| 번호 | 접수일자       | 의견요약             | 접수내용   |
|----|------------|------------------|--|
| 10 | 2024-07-16 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 상품주문시에 배송지를 잘못선택할때가 종종있습니다<br>그럴때 결제수다변경처럼 배송지변경 서비스도<br>가능했으면좋겠습니다 타사에있어서 정말편리하고<br>좋았습니다 건의합니다                                     |
| 11 | 2024-07-18 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 배송원평가하기 어플이배송조회에들어가면있었던거같은데 지금은없어요 배송원평가하기를하려면<br>어떻게들어가야하는자알려주세요  |
| 12 | 2024-07-19 | 상품 판매/구성 제안      | 계란찜용기도 유리인지? 유리면 들러붙지 않는지?<br>계란찜 용기도 들러붙지 않게 코팅된 제품들 좀 만들어라 건의  |
| 13 | 2024-07-19 | 상품 판매/구성 제안      | 동일 물건에 대해 다른 가격<br>물건 구매하고 앱 켜면 더 저렴한 가격의 물건이 노출됩니다...<br>동일 물건 동일 구성에 대해 가격정리가 필요해보입니다  |
| 14 | 2024-07-21 | APP 사용성 관련 개선 제안 | 로그인 이후 와인 25코너에서 상품을 볼 때마다 성인인증을 하는 것이 너무 불편합니다. 계정 자체<br>성인인증으로 다음 로그인 시에도 성인인증이 필요한 물건들을 봤으면 좋겠네요                                  |
| 15 | 2024-07-21 | 프로모션 관련 개선 제안    | 80대인데 모바일 주문이 어려운데 모든 혜택이 모바일로 집중되어 혜택이 어렵다며 노인들은 혜택을 쫓으면<br>좋겠다심  |
| 16 | 2024-07-23 | 방송 연출 제안         | 이 제품 이전 버전을 이용했었는데 코드 연결부분이 아주 불편했다 / 뒷면은 방송에 나오지 않는 것인지? / 이<br>부분도 방송에 반영해달라   |
| 17 | 2024-07-24 | 상품 판매/구성 제안      | 2종이라길래 2개 오는지 알았음/ 페이지 제목 수정요청요청. 반품은 안하겠음   |
| 18 | 2024-07-26 | 프로모션 관련 개선 제안    | 앱에서 이벤트 관련 알림이 너무 늦네요.<br>미리 알려주는 것도 아니고 3시 선착순 이벤트인데<br>첫 번째 사진처럼 알림이 온 시간은 3시 24분. 알림받고 바로 응모했는데 이미 선착순 마감이네요.<br>개선 할 필요가 있어보입니다. |
| 19 | 2024-07-29 | 프로모션 관련 개선 제안    | 해피테스터는 어떻게 당첨 되는건가요?<br>신청을 매일해도 당첨이 안되네요?<br>당첨 기준이 뭔가요?  |
| 20 | 2024-07-31 | 알림 관련 개선 제안      | 상품 구성이 너무 많은거같음/ 더불도 그렇지만, 기본 구성도 토너용량으로는 너무 많음/ 홈쇼핑에서 좋은상품<br>판매한느건 좋지만, 이렇게 용량이 부담될때는 나중에는 버리기도함.                                  |
| 21 | 2024-07-31 | 방송 연출 제안         | 미 진행자로 김민향님 다시 오시면 안될까요? 치분하고 우아하고 고급스러운 설명을 따라갈 자가 없네요..<br>민향님 방송만 챙겨보고 싶네요.<br>개인적인 의견이지만 김민향. 서아랑님 같은 분이 쇼미해주시면 좋겠어요.            |