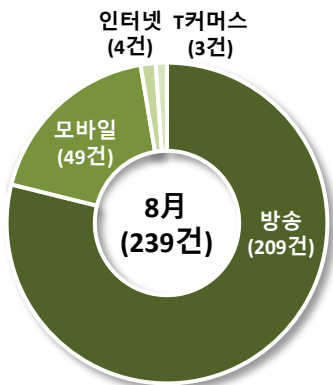


2024년 8월 시청자 의견 반영 결과 보고서

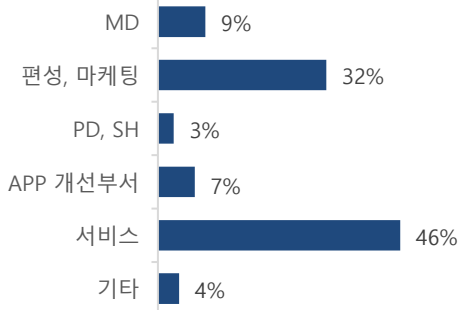
8월은 총 239건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[8월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 방송상품 사전점검/기술서 화면 개선



“방송 중 노출에는 앱 할인 2만원 되어 있는데 적용 안되요. 확인 후 문자 주세요”

프로모션 등록 누락 등 휴먼 에러 최소화를 위하여
MD,PD,심의팀 각각 직관적으로 확인 할 수 있도록 화면 UI 개선 함

[배경]

- ① 방송중 2만원 앱 할인 프로모션 시스템 등록 누락 (MD)
- ② 프로모션 사전점검 미흡, 전략 회의 내용으로 CG 의뢰서 작성 (PD)
- ③ CG의뢰서와 내용과 심의화면의 프로모션 내용 확인 미흡 (심의 담당자)

[개선 상세]

시스템 화면명	사용부서	개선 내용
방송화면 사전점검	MD팀 / PD팀	직전 방송과 다른 프로모션이 있는 경우 (앱 할인, 일시불할인 등)
방송상품 기술서	심의팀	해당 영역 음영 및 글자색 강조 적용

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2024-08-01	방송 연출 제안	그린박스 방송 진행 하시는분 음식 만지면서. 반지는 좀 빼고 해주세요 요리에 기본 청결 제가 요리사 인데요 누가 칼질하면서 반지를 끼고 하나요 사고 싶어도 저분 반지 때문에 살마이. 없네요
2	2024-08-02	방송 연출 제안	방송에 자켓 좀 입어봐 달라 전달 요청
3	2024-08-02	방송 연출 제안	락앤락 프리저핏 방송을보다가 의견을려봅니다 진행자의 요리시연 장면이나오는데 머리카락이긴데다가 뭉지도않고 앞치마도두르지않고 찌개를끓이는데 불안해보여서 방송보는내내 좀불편했어 개인적인의견이지만 조금만세심한 배려바라는마음입니다 다시보니까 앞치마는하신거같은데 머리는단정하게 정리하는게좋을거같습니다
4	2024-08-03	적립금 관련 개선 제안	적립금이 7/3일 적립이 되서 8/3일까지 사용으로 착각하고 3만점을 날렸습니다. 타 쇼핑몰 경우엔 그래도 종종 알람으로 고지해주던데 GS는 전혀 그런걸 못받아 더 속상하네요. 정확 확인 못한 제 실수도 있지만.. 너무나 아깝고 한달만에 없어지니 넘 기분이 그렇네요 몇천원도 아니고 몇만원인데. 비슷한 경우 타쇼핑몰에선 1회성으로 다시 적립 해준다길래 GS도 혹시 그런 아량을 베풀어 주실지 해서 문의글 남깁니다. 소비자입장에서 조금만 생각해주시어, 긍정적인 답변 기다리겠습니다. 수고하세요
5	2024-08-03	APP 사용성 관련 개선 제안	개명한상태인데 이름 변경어떻게하나요
6	2024-08-14	상품 판매/구성 제안	얼마 전에 리바이스 속옷세트를 샀는데요 가슴은 맞는데 팬티가 작아서 팬티만 교환하고 싶은데 세트라 안 된다고 하더라고요 힙과 가슴 사이즈가 다른 사람이 의외로 많은데 10여 년이 넘도록 그건 왜 개선이 안되는 건가요 위아래 선택해서 살 수 있다면 그렇게 사는 사람 많을 거예요 개선 부탁드립니다
7	2024-08-15	APP 사용성 관련 개선 제안	모바일 주문내역에서 자동취소된상품 확인안되어 불편함/자동취소된것도 보일수있도록 해달라 건의요청
8	2024-08-16	적립금 관련 개선 제안	6월 중순 이후로 적립금 소멸이 바뀌면서 헛갈리는 부분이 계속 생기네요 이전 내역 확인해보시면 공지사항에 한번 정리해서 올려달라고 건의를 드렸는데 아직 올라온 부분은 없어서 다시 요청합니다 우선 7월 26일에 소멸 예정인 적립금이 있어서 2개를 나눠 각각 따로 결제 후 2번째 결제 금액이 소멸 금액보다 많아서 1번째 결제 금액을 취소 후 (다음 번에 적립금 사용을 위해) 카드로 재결제 하려고 보니 기한 경과 소멸로 되더라고요 저는 이 부분을 잘 알지 못해서 소멸 금액보다 많이 사용하면 앞 부분에 사용한 적립금이 재적립 되는 줄 알았습니다 혹 죄송하지만 10710원 다시 적립이 될 수는 없는지 한번 확인 부탁드립니다 공지사항에 소멸 적립금에 관해 상세히 공지가 되었으면 합니다 (6월 중순 이후로 바뀐 부분에 관해 꼭 알려주세요)

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
9	2024-08-16	APP 사용성 관련 개선 제안	제가 남자인데요, 남자상품만 광고를 받으면 안될까요? 여성상품은 필요도 없는데~~~~ㅠ.ㅠ
10	2024-08-16	방송 연출 제안	죄송하지만 여성MC분 가위로김치지르는데 맛갈나게 하여야하는데 대충자르고 조금은 먹음직럽지가 못합니다.(배추입이 맛나게 보이는데 가능하면 맛있어보이는쪽으로 잘라보이면 어떨까 하네요 의견입니다) 조금만신경 써주셨으면 합니다
11	2024-08-21	APP 사용성 관련 개선 제안	본인이 주문한 상품을 6개월 단위로 볼수있는게 너무불편하네요 다른곳은 한번에 볼수있어 필요하면 클릭해서 다른상품과 비교하기도하는데 6개월로 끊어놓으니 날짜조회하다 신경질나서 안하게 됩니다 혹 개선방안이 없을까요?
12	2024-08-22	APP 사용성 관련 개선 제안	자주 앱이 꺼짐 아니면 사진이 보이다 화면 멈춤 앱을 좀 어떻게 개선해야하지 않을까요? 설문하는건 좋은데 포인트라도 줘야하는거 아니지요? 너무 맨입으로 요구하는것처럼보여요 상품평도 할인권으로 주는데 바로 쓸수있베 포인트로 줘도 귀찮아서 쓸까말까임 많이 사고 상품평도 많아야 지에스샙서 많이 구매하지않을까싶음 구매자들은 여기 마니여도 살 수 있고 비슷한 다른제품 살 우 있는 곳은 많으니까요
13	2024-08-26	방송 연출 제안	화이트만 화면에 많이 나옴 그린색상을 잘 못봤음 그린도 좀 보여달라 >>둘중 뭐가더나올지?
14	2024-08-28	프로모션 관련 개선 제안	페이 신규자 등록페이지 이동에 번거로움이 많았으며 다른 고객 놓치지 마시길 바라며 글 남깁니다. 1. 구매하기 -> gs페이 결제 -> 등록을 해야한다는 alert 창 뜬 -> 마이페이지 이동은 하나 다음 페이지 진행 안됨(특정 경로 1번만 다음페이지 났으니 일일이 확인해봐야함) 2. 같은내용으로 마이페이지 -> gs페이 등록버튼 누르면 alert창 뜬 후 등록페이지로 이동이 되었으나, 본인인증 후 다음페이지로 이동이 안되어서 본인인증 3차례 했었음. 이 또한 경로의 문제 3. gs페이 롤렛 이벤트페이지 등 이벤트페이지를 어디서 들어가야 할 지 몰라서 헤메다가 찾아들어감. 진행중인 이벤트가 어디에 있는지 찾는데 시간이 걸림. 목적을 갖고 찾는데도 헤매는데 여타 사용자들이 웹앱을 이용해 구매나 이벤트를 목적에 맞게 잘 사용할 수 있을지 의문. 도움되시길 바랍니다.
15	2024-08-29	프로모션 관련 개선 제안	vip 라운지를 pc로도 사용가능하도록 개선건의 요청청
16	2024-08-29	방송 연출 제안	올리브유 방송일정있을지? 방송중 할수 있도록 건의 드려 달라심
17	2024-08-30	상품 판매/구성 제안	이 치약은 용량이 너무 작아서 아쉽다 일반 치약은 180~200g정도 되는데 이건 130g밖에 안되서 용량을 200g으로 증량했으면 한다고 건의요망