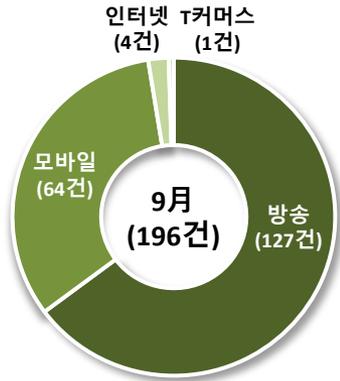


2024년 9월 시청자 의견 반영 결과 보고서

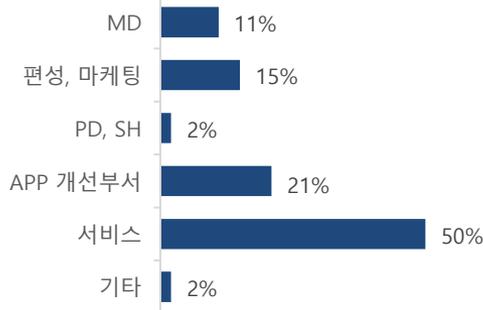
9월은 총 196건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[9월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

리뷰 작성 리워드 개편



“리뷰쓰기 점수를 할인권에 포함시키지 말고 다른 곳처럼 바로바로 적립금으로 주시면 바로 상품구입 시 적용하면 기분이 좋더라고요.. 할인권이 90.000도 다 못쓰는데 쌓아두려고 애써서 리뷰를 작성할까요~~굳이..”

“계속 후기쓰면 할인권 적립주나요?? 일반 적립금은 안되나요? 다른 사이트처럼요.. 할인권금액 쌓여 있어서 올 한해도 다 못쓰거든요~~ 후기쓰면 이후에 쌓여서 의미가 없는것 아닌가요??”

리뷰 리워드의 매력 부족과 작성 의욕 저하를 개선하기 위해 기존 GS SHOP 할인권을 이벤트 적립금으로 개편하여 경쟁사 수준의 혜택을 제공

[리뷰 리워드 개편 상세]

구분	AS-IS	TO-BE
리워드 종류	GS SHOP 할인권	GS SHOP 이벤트 적립금
	결제금액의 5% 사용가능	결제금액의 100% 사용가능
사용기한	3개월	30일
텍스트	[10자이상] 50원	[30자이상] 50원
사진/동영상	+150원	+50원
별점*의로기기 등	25원	지급종료
(한달사용) 텍스트	50원	[30자이상] 50원
(한달사용) 사진/동영상	+150원	+50원

*개편 시, 정책 추가: 리뷰 작성 후 반품 등 적립금 부당 취득 케이스 방지를 위하여 인당 리뷰 리워드는 월 100개로 제한

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2024-09-03	APP 사용성 관련 개선 제안	업데이트했는데요 홈에서 GS더프레쉬,GS25 없어졌네요ㅠ 어디서 찾아야하나요?
2	2024-09-04	프로모션 관련 개선 제안	출석체크할때 매일 받는 적립금이 줄었네요 겨우 10원으로요 그것도 번거롭게 교환을 해야하는...ㅠ 이게 뭐니까 치사하게 차라리 출석체크를 없애든가요 20일이상 출석하면 500원 더 준다고 하는데 이전에 출석체크보다 못하네요 4일정도 출석체크 하고 있지만 이걸 해야하나 할때마다 안하는게 낫다싶어 하지말까 고민중입니다 GS SHOP 정말 치사하고 인색합니다 그냥 출석체크같은거 없애든가요 더 치사해서 하기 싫어지네요 장난하는것도 아니고
3	2024-09-05	APP 사용성 관련 개선 제안	GSSHOP 글자 중 O의 색을 빨강으로 변경하셨네요. 연두빛이 예쁘고 보기 편했는데요. 다시 원래색이나, GS로고를 연상시키는 다른 색으로 변경하실 의향은 없으신지 건의 드립니다. 제 보기엔 영 시각적으로 불편합니다. 늘 새로운 모습으로 발전하는 GSSHOP이 되길 고대합니다.
4	2024-09-05	상품 판매/구성 제안	가르쳐 준대로 봉지안에 도구 있는줄 몰랐는데 꺼내서 비틀어보니 알맹이가 썩 빠지네요 상품설명에 섭취방법을 기재하면 좋았을듯 합니다
5	2024-09-06	APP 사용성 관련 개선 제안	요즘들어 화면 설명이 잘 안나오고 빙글빙글 돌리만. 어제 매직 딜데이때는 사과 검색해서 스크롤해서 내려 보는데요 화면이 갑자기 메인으로 가버려서 너무 불편했어요. 뭘 구매할 수가 없었어요. 설명 거의 안보여주네여 고객 폰 아이패드 탓하지 마시거 좀 고쳐주새여. 새리 설치해 봤으나 그대로.
6	2024-09-09	프로모션 관련 개선 제안	wvip 할인권 1달 10만 원 모자란 거 같습니다 더 많이 구매하고 싶네요!
7	2024-09-11	알림 관련 개선 제안	GS 샤피라이브 방송알림 이라는 글때문에 정작 멀 판매하는지 다 보이지도 않고 샤피라이브가 먼데요??? 샤피가 먼데요??? 폰 알림에 한눈에 딱!!!보이게 알림 할수도 잇잖아요 그놈의 샤피가 먼지 더통 모르겠네요 40대 주부인데 줄임말인가요?
8	2024-09-11	배송지연/품질 관련 개선 제안	테무보다 못한 GS샵 1. 9월10일 GS샵에서 상품을 주문하였는데 만 하루가 지나서 품질로 주문 취소한다네요. 2. 중국테무는 상품 주문시 실시간 재고정보 표기되어 (예, 1~7개 가능, 필요 수량 선택) 원하는 수량을 주문할 수 있고 품질로 인한 주문취소는 염려를 안해도 됩니다. 3. 또한 여러상품 주문시 배송비(A:3,000원, B:3,000원)를 한번 적용으로 부담이 없습니다. 4. 각 쇼핑몰마다 메뉴얼이나 업무처리 방법이 다르겠지만 여태까지 국산 유명 쇼핑몰이 중국보다 편리하고 우수한지 알고 있었는데 테무를 이용하고 보니 GS샵이 못합니다. 테무는 적어도 "품질로 주문 취소합니다" 같은 문자는 보내지 않습니다.
9	2024-09-13	상품 판매/구성 제안	한국형으로 나온거냐심 10인조로도 구성과 좀더 깊은 면기도 구성을 해주었으면 한다 건의요청

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
10	2024-09-13	상품 배송 관련 개선 제안	매일 일상생활에서 음식을 할때 꼭 필요에 의해서 참기름 들기름셋트로 되있는 상품을 9월6일에 주문을 하면서 배송날짜까지 확인하고 주문을 했는데 13일인 지금까지 받지도 못했습니다 성의없는 답변 한번이라도 늦다고 먼저 연락 한번 준적도 없고 아무리 가격이 싸더라 약속을 못지키면 안되죠 제날짜에 도착 못하면 연락을 주던지 아니면 다른 제품을 구매 하라던지 해야지 지금 일주일이 지나가는 지금 추석연휴에 다른제품 구매도 못하고 이럴줄 알았으면 처음부터 마트에 가서 사던지 다른 홈쇼핑에 주문해도 받아서 잘 사용하고 있을텐데 왜 이런글까지 쓰게 만듭니까
11	2024-09-15	방송 연출 제안	상품 방송할때 모델 사이즈를 꼭 기재해달라고함
12	2024-09-16	APP 사용성 관련 개선 제안	GS 오랜만에 거래하는데 너무 불편하네요 ㅠ 저런 쿠폰이 들어와있어도 사용이 안되네요 주문하고 보면 쿠폰 내역에 안 나와요
13	2024-09-16	APP 사용성 관련 개선 제안	gspay 결제수단 등록이 안되네요 Gspoint 회원만 이용가능하다고 해서 다른 앱 설치까지 해가며 회원가입하고 이 앱에서 포인트 확인되는 걸 보고서 등록을 다시 시도했지만 본인 인증 단계를 거치고 나면 또다시 gspoint 회원만 이용가능하다는 거부메세지만 반복해서 보여집니다 연동이 제대로 안되는건지 쇼핑을 이렇게 불편하게 하네요
14	2024-09-16	APP 사용성 관련 개선 제안	갑자기 마우스 우측 버튼 사용을 못하게 설정을 해 놓으셨네요.ㅠㅠ 상품검색하면서 비교할때 편하고 잘 사용하고 있었는데 왜 편하게 쇼핑할수 있는걸 못하게 막으셨는지... cj도 ssg도 사용할수 있는데 제일 많이 이용하고 있는 gs가 이렇게 불편해지면 앞으로 다른곳을 이용할수 밖에 없네요. 사용제한 풀어 주세요.
15	2024-09-24	프로모션 관련 개선 제안	고객님만을 위한 특별선물 100원 장난도아니고. 너무황당 이런 100원짜리선물 받기싫으니까 100원은 다신보내지 말아주세요 1000원도 아니고 100원짜리 불편합니다.
16	2024-09-24	상품 환불 관련 개선 제안	지금까지 반품하면 반품받을돈에서 반품비차감하고 보내주시더니, 이번엔 반품비를 따로결제하라해서 하려고 했더니 isp앱을 깔아야한다고 깔고싶지않은 앱까지 깔게하면서 반품비를 정산하는 이유가문지 궁궁하네요. 반품을 못하게 하려고 그러는건지 아주불편하게 반품비 결제했네요
17	2024-09-25	APP 사용성 관련 개선 제안	가능하다면 찜목록내에서 검색기능을 추가해주세요
18	2024-09-28	상품 배송 관련 개선 제안	반품접수 신청한지가 10일이상되었으나. 금요일. 수거한다 하였으나 아직 아무 연락이 없습니다. 이러다가. 반품 기간 지났다고. 할까봐. 걱정입니다.
19	2024-09-30	APP 사용성 관련 개선 제안	패션상품 치수와 색상옆에 남은 수량 표기 좀 해주세요. 타 물들은 거의 다 표기하는데, 그래야 구입하는데 훨씬 도움이 됩니다. 빠른 시정 부탁드립니다^^