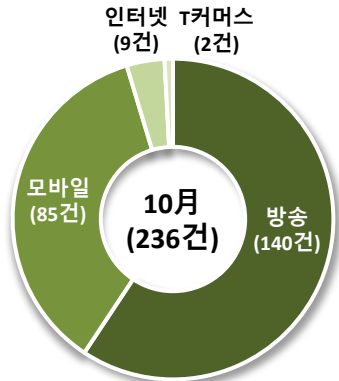


2024년 10월 시청자 의견 반영 결과 보고서

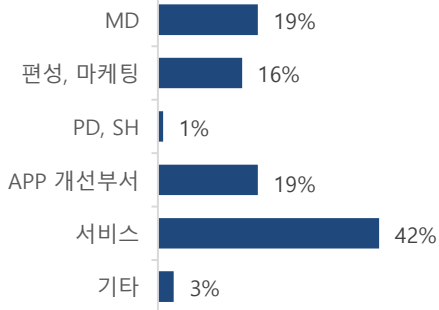
10월은 총 236건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[10월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● '휴일에도 내일도착' 서비스 시행



"내일이 왜 일요일이죠 ㅠ 빨리 받고 싶어요"

"남편은 네이버 저는베이지 세트로 주문요 일요일 나운딩가는데 입고 갈수있으면 좋겠다 ~^^"

(라이브 방송상품 대상) 토요일 주문 상품을 일요일에 받아 보실 수 있는 '휴일에도 내일도착' 서비스로 고객에게 더 나은 배송 경험을 제공 함



[구스베스트] 24년 8월 제조

[구스베스트] (주)다운기획/베트남

상담 080-969-4545

* 휴일배송 서비스 범위 : 서울, 인천 및 수도권 일부 권역, 향후 해당 서비스 지역 확대 예정

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2024-10-02	상품 판매/구성 제안	라빠아프 스웨티셔츠 만들어서 방송해달라 겨울용 오가닉면티 기모티셔츠도 만들어서 방송해달라 /용기모 티셔츠
2	2024-10-02	프로모션 관련 개선 제안	앱으로 주문해서 할인되는거 인터넷 못하는 상황이라 이런 상황의 고객을 생각해서 상담사 통해서도 할인 받을 수 있었으면 좋겠음
3	2024-10-04	상품 판매/구성 제안	데님+ 옵션구매하고, 나머지 색상은 단품구매 할수 있도록 해달라
4	2024-10-04	상품 판매/구성 제안	라빠아프에서도 백팩 도 만들어줬으면 좋겠음. 이전에 주문했었는데 가방이 너무 좋음
5	2024-10-05	프로모션 관련 개선 제안	이거 1000명이 매시간 초과된다는게 말이 안되는거 같네요. 당첨자 공개해주세요. 한번 된 사람은 안된다고 하는데도 계속 매진이라니. 이해가 안되네요
6	2024-10-05	상품 판매/구성 제안	에버스텐 요즘 너무나 핫하던데~~ 기획한번 해 주셔요 Gs팬입니다 요즘 공구하느라 다들 난 리던데 저는 지에스에서 한번 했으면 합니다
7	2024-10-10	상품 판매/구성 제안	소매에 단추안달고 손목디자인 안찢어지게 베이직하게 만들어줬으면 좋겠다며 건의
8	2024-10-10	상품 판매/구성 제안	비트가 씻지도 않고 왔음 같은 업체에 계속 주문하는거니까 자동적으로 업체에 전달해 달라 신선하고 좋은 걸로 보내 달라 업체에메제지가 올수있도록 해주세요 장기적으로 계속 주문하는 고객이니까 계속 신경써달라
9	2024-10-16	배송지연/품질 관련 개선 제안	주문할 당시에는 정상적으로 주문처리를 하고 주문후에 재고가 없다고 일방적으로 취소하는건 문제가 있지 않나요? 여러차례 둘러보고 고민하고 주문한게 헛된일이 된거같아 기분이 나쁘네요. 이런일이 전에도 있어서 더 기분이 나쁘네요.
10	2024-10-16	프로모션 관련 개선 제안	안녕하세요 좀 답답해서요 저는 주로 모바일 홈에서 상품을 살펴보고 현금이체를 통해서 구매를 합니다 그런데 요즘 gray 를 쓰면 할인율이 높아지는 상품들이 많아졌습니다 상품할인율이 괜찮다싶어서 구매결정을 하면 Gpay로 결제해야 그런 혜택을 준다합니다 좀 그렇습니다 온통 여기저기서 뭘페이 뭘페이 하는데 그런것이 마땅치않거든요 π 현금구매와페이구매의 차이가 뭐예요? 바로 결제되는건 마찬가지로 아닌가요? 그리고 구매포인트도 10%는 사용할 수 있기를 희망합니다 구매때마다 포인트는 쌓이는데 그거 언제 다 써요? 포인트운영의 정책을 잘 모르겠습니다

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
11	2024-10-16	상품 환불 관련 개선 제안	<p>상품 3개를 주문해서 한개의 색상이 마음에 들지 않아 반품 접수했습니다. 나머지 구입하는 두개의 가격이 5만원이 넘는데도 반품배송비는 6천원입니다.</p> <p>다른 쇼핑몰은 이런 경우 한번의 반품배송비인 3천원만 받는데 gs몰만 왜 항상 6천원을 받는지 이해 불가능합니다. 갑자기 계속 그랬던 것이 생각나서 문의합니다. 다른 쇼핑몰보다 더 잘하지는 못해도 최소한 같은 서비스는 제공해야 하는 것 아닌가요?</p>
12	2024-10-18	APP 사용성 관련 개선 제안	같은내용으로 고객 본인확인 단계 간소화요청/여러번 반복해서 물어보지 않았으면 좋겠음
13	2024-10-18	APP 사용성 관련 개선 제안	주문 취소할 때 단계가 취소사유 -> 금액 확인 -> 취소진행으로 되어있는데 금액확인이 없고 바로 취소가 되어서 위 안내글을 바꾸던지 단계가 명시된대로 진행되던지 개선되었으면 좋겠습니다.
14	2024-10-23	적립금 관련 개선 제안	<p>적립금 소멸에 대하여!</p> <p>적립금 소멸 알림을 하루 전날은 한번더 알려주시는게 어떨지요.</p> <p>지난번에도 노쳤는데, 오늘 또 똑같이 당했네요?</p> <p>10월16일 알림 주셨다는데, 하루전날 한번 더...</p>
15	2024-10-23	배송지연/품질 관련 개선 제안	물건이 안오는데 거기에 대한 안내가 없네요 모바일 상담은 해외직구라고하지만 물건이 미도착인지 아닌지 등등 고객위주의 알림이 없네요
16	2024-10-24	상품 배송 관련 개선 제안	<p>해당상품 픽업하러 갔는데</p> <p>편의점 사장이</p> <p>GS랑은 제휴가 안되어 있는데 상품이 계속 온다고 하더라</p> <p>이전에 상품을 던진적도 있다고 하더라</p> <p>지난번에도 그랬는데 계속 말을 해서 전달한다</p>
17	2024-10-27	상품 판매/구성 제안	돼지고기를 못먹는 사람도 많으며 소고기만으로 된것도 방송해 달라
18	2024-10-28	APP 사용성 관련 개선 제안	<p>검색창에서 한글입력 에러가 있습니다. 문의창에는 잘써지네요</p> <p>여성패딩 검색할러니 사진처럼 에러나요.</p> <p>삼성 폴드3 폰입니다 천지인 자판이구요.</p>
19	2024-10-31	APP 사용성 관련 개선 제안	최근본 상품 목록 한꺼번에 지우는 방법 추가해주세요