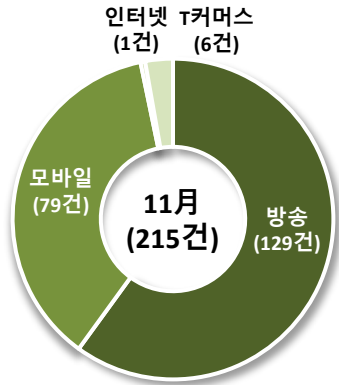


2024년 11월 시청자 의견 반영 결과 보고서

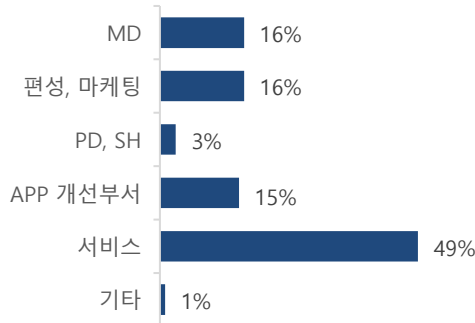
11월은 총 215건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[11월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 앱 푸시 분류 오류 및 네트워크 장애 해결



“알림 내역 방송송알림 안에 왜 리뷰작성, 이벤트적립금 소멸, 혜택 등의 내용도 들어가 있어요?”

“네트워크 연결이 원활하지 않다고 오류 뜨면서 열리지도 않아요.”

알림 정렬 및 네트워크 연결 오류를 해결하여 고객 편의성을 개선함

오류 1. 앱 푸시 알림 분류 오류



오류 2. 네트워크 장애 발생



방송알림과 무관한 내용으로 각각 혜택, 상품리뷰 탭에 노출되어야 하나 방송알림 탭에 노출됨

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2024-11-02	상품 판매/구성 제안	여성용 신발도 260까지 만들어줬으면 좋겠다 건의요청. 사이즈가 없어서 남성용 구매함
2	2024-11-05	상품 배송 관련 개선 제안	배송이빨랐으면합니다 솔직히 너무느리네요 총알배송처럼했으면하네요
3	2024-11-06	상품 판매/구성 제안	예전엔 삼각팬티도 판매했는데 요즘은 사각만 판매함. 삼각도 판매했으면 좋겠음
4	2024-11-07	APP 사용성 관련 개선 제안	안녕하세요. 결제과정 관련하여 건의드리고 싶습니다. 결제액이 5만원 미만일 때에는 할부선택란이 비활성화 되면 편할 것 같습니다. 타쇼핑몰들은 5만원 이상일 경우에만 할부 선택하면 되는데. 지에스샵은 무조건 선택을 해야해서 불편합니다.
5	2024-11-08	방송 연출 제안	지금 방송하는 소유진쇼에서 호스트님이 소유진씨 한테 언니 언니 하는데 호스트님한테나 언니지. 전체를 대상으로 하는 방송에서는 소유진씨 혹은 유진님이라고 하는게 맞지 않을까요? 언니 언니 소리가 일반적이지는 않은거 같아요. 만약 남자분 나오시는거면 오빠 오빠 소리랑 같은건데..
6	2024-11-11	상품 환불 관련 개선 제안	대체언제환불되나요 배송중반품인데 환불이 너무 더디네요 ㅠ 요즘 쿠팡같은데는 바로바로 되는데 ... 개선되어야할듯 합니다 주말지나고 월요일오전에 바로 될줄알았는데 아직도 진행중이라니 ---
7	2024-11-11	배송지연/품질 관련 개선 제안	배송 된다고한 날짜를 좀직켜주세요. 아니면 꼭배송되는 날짜를 공지해주던지... 장난도아니고 너무심하시네요!
8	2024-11-13	APP 사용성 관련 개선 제안	배송지를 추가해서 입력하고싶는데 찾기가 어렵네요 알려주세요
9	2024-11-14	APP 사용성 관련 개선 제안	교환사이즈 아래 교환사유가 전산처리가 안된다 하시는데 그럴거면 글을 왜.남기라고.하는지 모르겠네요 교환상품이라고 적혀있으니 제가 가지고 있는 옷의 사이즈를 적었습니다 교환 할 상품 이라고 적어줘야 할거 같네요 전 당연히 교환상품이 제가 가진건 줄알고 M사이즈를 썼는데 생돈 배송비 내가며 같은 같은 사이즈 받게 생겼습니다
10	2024-11-15	프로모션 관련 개선 제안	매직딜데이 상품이 어디 있는지 몰라서 해매다 짜증납니다. 예전처럼 눈에 바로 띄게 따로 배너를 통하면 좋겠는데 문자로 매직딜데이 안내 보내준 링크를 클릭해도 홈으로 연결될뿐 어디에 있는지 찾을수없어 매우 불편해요. 왜이렇게 불편하게 변경을 한건지 알수가 없고 구매하고 싶어도 못해서 다른홈쇼핑으로 갑니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
11	2024-11-15	APP 사용성 관련 개선 제안	<p>주문상세내역에 결제카드정보 카드번호 4자리빼고 다 표기하는 부분을 앞뒤 4자리 정도만 공개하고 나머지 숫자는 (*)별표처리 하도록 변경해 주세요~</p> <p>개인정보유출상황이 생길경우 위험하다고 생각합니다. 결제카드번호 대부분은 비공개 암호화 처리해 주시기 바랍니다.</p> <p>고객본인이 결제정보에서 굳이 본인 카드번호가 공개되어 있는걸 확인할 필요가 있을까요? 사용중인 카드중 어떤카드인지 구별하기 위해서 앞뒤 4자리 정도면 충분합니다.</p>
12	2024-11-15	방송 연출 제안	<p>방송에서 오리진플러피 와 디지털슬림의 차이 설명 해 주면 좋겠음 뭐가 다른지 궁금함</p>
13	2024-11-17	상품 판매/구성 제안	<p>종가에서 제조되는 김치양념은 판매안하나요?</p>
14	2024-11-19	상품 환불 관련 개선 제안	<p>반품이 왜 진행이 안되는지 모르겠었요.....</p> <p>반품할때마다 이렇게 직접 글을 남기네요 이것땀 신경쓰고 언제올지 몰라서 불일보는것도 신경쓰이고 멜 집에만 있을수도 없고 물건을 밖에 놓아야 가져갈꺼야납니까.....언제 연락이 올찌 기다림도지치고.....쿠팡은 반품 신청함 바로바로수거가 되는데 지에스는 왜 힘든지</p>
15	2024-11-22	상품 판매/구성 제안	<p>무게가 너무 무거워서 디자인은 맘에 들지만 반품한다 / 의류들은 무게같은것도 같이 기재되면 좋을것같다다</p>
16	2024-11-22	프로모션 관련 개선 제안	<p>앱이 자주 에러가 생깁니다 그리고 점점 할인포인트 무료배송도 점점 줄어드는데 실망스럽고 제가 지에스에서 쇼핑을 얼마나하는데 혜택이 별로여서 화가납니다 많이신경써주세요</p>
17	2024-11-22	방송 연출 제안	<p>11월22일 김치냉장고방송입니다 여러사람들이 3도어 보고싶다고 방송특에 계속 요구를 하고있는상황인데 끝까지 보여주지않았습니다 쇼호스트핸드폰이 들어가있어서 그리고준비되어있지 않아서 보여줄수없다는 남자쇼호스트말에 어이가 없었네요 방송화면진열에는 4도어 3도어 세워놓고 3도어 내부를 보여주지않는다는건 이해할수가 없었습니다</p>
18	2024-11-23	상품 배송 관련 개선 제안	<p>배송지외에 주문자 이름 본명 세글자가 다 보이게 배송되는건 개인정보노출이라 변경원합니다. 타사들은 본명이 아니라 제가 선택해서 쓸수있거나 그게 안된다면 두자는 가려지던데요. 주문자명을 home로 변경부탁드려요</p>
19	2024-11-24	상품 판매/구성 제안	<p>예전에 GS샵에서 글래드매직랩 구매했는데 혹시 지금은 방송 안하나요? 여름 겨울 디자인팩 여러번 구매했는데 방송을 안하는건지 상품 자체가 없어진건지 궁금합니다</p>
20	2024-11-26	상품 판매/구성 제안	<p>5kg만 판매는 안하냐? 혼자 사는 사람들을 위해서 작은 단위도 판매 했으면 함</p>