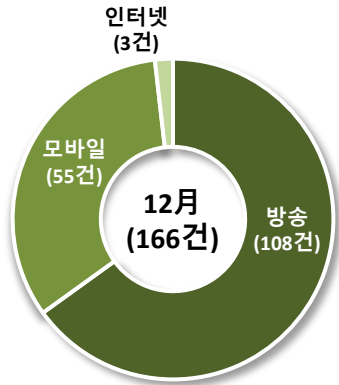


2024년 12월 시청자 의견 반영 결과 보고서

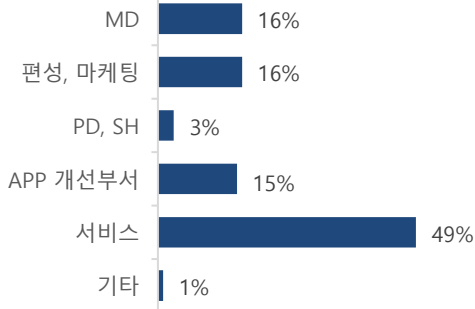
12월은 총 166건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[12월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 성인인증 서비스 팝업 문구 개선



“와인 구매 하려는데 성인인증에서 자꾸 정보전송 처리 에러나고 뜨면서 진행이 안돼요”

(인증사의 개인정보 보호 정책에 따라) 개인정보 불일치가 5회 초과할 경우, 인증서비스가 차단되는 내용을 명확히 안내하여 불편을 해소 함

[배경]

본인인증 시도 중 정보 불일치로 인증 처리 실패

[개선 상세]

오류 원인을 명확히 이해할 수 있도록 팝업 문구 개선

개선 전

휴대전화번호를
입력해주세요

휴대전화번호
010-0101-0101

정보전송 처리중 에러가 발생 하였습니다.

주말

확인

개선 후

휴대전화번호를
입력해주세요

휴대전화번호
010-0101-0101

입력하신 정보가 일치하지 않습니다. (최대 5회 오류 입력 시 본인확인 차단)

주말

확인

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2024-12-02	APP 사용성 관련 개선 제안	지에스샵 앱을 자주 이용하는데 다른앱 잠깐 갔다가 다시보려면 첫화면으로 돌아가있어서 너무너무 불편해요 또 화면 스크롤이 넘느려요 빠른 개선 필요한거 아닌가요
2	2024-12-02	프로모션 관련 개선 제안	Vvip무료 배송쿠폰이 있잖아요 그거 3천원 이상 하는 제품에만 사용 가능하잖아요 근데 그게 묶음배송 되는 상품이 있어요 그거 두개를 같이 사려고 하면 저 쿠폰이 안써져요 진짜 만약 이거 지에스샵에서 못쓰게 하는거면 진짜 저거 판매자한테도 지에스 샵에도 구매하려는 사람한테도 비효율적인거 같아요 너무 불편해요
3	2024-12-03	APP 사용성 관련 개선 제안	제가 구매하고자 주문했다가 어떤사유든 입금이 안되면 자동취소가 되는데 자동취소가 되면 주문내역이 아예 보이지않아서 추후주문코자 할때 좀 어렵네요ㅜ 타사처럼 내역이 보였으면 좋겠습니다..참고부탁드립니다.
4	2024-12-04	상품 배송 관련 개선 제안	25일날 반품 신청 하고 경비실에 상품보관해 두었는데 아직 회수를 안 하는건 뭐죠? 경비실에 넘 오래라서 실례가 되네요 올 좀가져 가세요!!!
5	2024-12-08	프로모션 관련 개선 제안	VVIP 고객입니다. 아쉬운 건의를 할까 합니다. 1달에 1개씩 서비스로 주시는 무료배송 쿠폰 감사하긴 합니다만, 너무 짜다는 생각이 많이 듭니다. 2~3개 정도는 주셨으면 하는 바램을... 아무리 짜지만 최소 2개 정도라도 주셨으면 하고 바래봅니다. VVIP 고객에겐~~~
6	2024-12-11	프로모션 관련 개선 제안	80이 넘어서 앱을 할줄도 모르는데 앱만 할인해주는건 억울한감이 있음
7	2024-12-11	상품 판매/구성 제안	코어어센틱 사진들이 모두 흑백이라 보기 불편하고 답답해요 컬러로 해주면 안되나요
8	2024-12-12	APP 사용성 관련 개선 제안	물건 구매후 결제방식 토스 선택후 토스에서 완료눌러 다시gsshop 으로 돌아오면 처음 화면으로 다시 리셋됨. 재시도 해봐도 다시 리셋..처음메인화면으로 돌아가서 결제진행 자체가 안됨..이거 사용하라는건가요 말라는건가요 계속 결제 다시해서 돌아가면 또 초기화 ...조치해주세요
9	2024-12-13	APP 사용성 관련 개선 제안	1:1상담으로 문의 하면 그 답변에 따라 다시 상담을 요청해야하네요. 이렇게 운영하는 이유가 궁금합니다.
10	2024-12-16	방송 연출 제안	지금 물 따라 먹는법만 나오는데 사용법도 보여달라

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
11	2024-12-17	상품 판매/구성 제안	12월 10일 이고진 근력 운동 다이어트 스탬퍼 ST7 백스텝 손잡이 운동 기구를 170,700원에 구입하였습니다. 가격이 기존의 스탬퍼 보다 너무 비싸 망설이다 구입하였습니다. 3일 후 가격이 120,700원으로 인하 되었습니다.사실 120,700원 가격이 처음부터 적절한 금액이었던 것 같은데 늘 믿고 구입하는 GS SHOP에 대단한 실망을 합니다. 가격 책정이 적절한가 살피시고 GS SHOP의 상권을 문란하게 하는 업체들에게 정의로운 상 도덕을 지키도록 엄중한 경고 부탁 드립니다. 애초에 정당한 금액이 120,700원이 정가가 아니었나 하는 의구심이 듭니다.저 같은 선의의 피해자가 생기지 않도록 관심 부탁 드립니다.
12	2024-12-20	APP 사용성 관련 개선 제안	지금도 GS SHOP앱을 보다가 눈이 너무 피로해서 폰을 바꾸기 전부터 불편함을 느끼며 폰이 이상한건가 의문만 있었는데 새폰을 바꾸고도 이같은 현상이 계속되고 다른 앱들은 걸리는 부분없이 스르르 올라가는데 유독 GS앱만 그래서 불편신고에 글 올려봅니다. 어떻게 설명을 해야하나 ?~보고 싶은 제품을 터치해서 보는데 화면이 스르르 올라가는게 아니라 드르르르 뭔가 걸려서 자연스레 보는게 어려워 이것 저것 보고 싶은데 ~메인 화면에선 괜찮은데 들어가서 상세히 보는 것이 불편해서요~~~
13	2024-12-21	알림 관련 개선 제안	재입고알림을 한 상품에 대해서 알림을 설정하면 그 상품을 기다리는데 왜 광고알림 허용까지 확대해서 계속 다른 광고가 알려지나요 할 수 없이 알림푸시를 끕니다 타사는 이렇게 하지 않아요 또 방송알림을 선택해 놓으면 그 회사 제품 모두가 옵니다 그래서 안합니다 어떻게 소비자를 애용하게 하는지 소비자입장에서 해결바랍니다 수용이 안되면 이용 안하면 되겠지요 그러기 전에 먼저 건의해봅니다
14	2024-12-23	상품 판매/구성 제안	상품 구성 중 바디제품/핸드제품 구성에 포함 될 수 있도록 건의 합니다. 바디제품만 방송 원함 / 1000ml도 구성에 포함되어 패밀리 구성도 어떨가요 ?/다양한 구성이었으면 좋겠어요
15	2024-12-25	APP 사용성 관련 개선 제안	웹사이트 메인사진은 꼭 속옷 광고(24.12.25 현재 메인화면)사진을 넣어야 하나요? 공공장소에서 특히 지하철 우연히 열었다가 옆 사람과 공유 민망함.이런걸 갖고 굳이 라고 하시면 어쩔 수 없지만 홈쇼핑을 이용 하는 사람들 생각도 좀 생각해 주시길 부탁드립니다.