

2025년 1월 시청자 의견 반영 결과 보고서

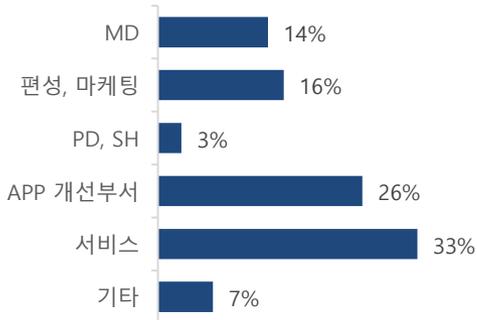
1월은 총 234건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[1월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 쿠폰 복사등록 시스템 개선



“3만원 좀 넘는 금액으로 구입했습니다. 뭔가 잘 못된거 아닌가?...절반도 안하는 가격...”

“구매한지 얼마 안됐는데 금액이 반이나 할인이 라니...속상 하네요...”

쿠폰 복사등록 시, 행사상품이 아닌 상품이 복사 적용되는 문제 발생을 방지하기 위해 경고 팝업을 추가하여 개선 함

[배경]

- ① 쿠폰 복사등록 시, 복사대상 쿠폰에 적용 되어 있던(행사상품이 아닌) 상품도 함께 복사
- ② 행사상품이 아닌 상품에 쿠폰이 적용되어 대량 주문 발생

[개선 상세]

구분	내용	팝업 이미지
쿠폰 복사등록 시스템	복사대상쿠폰의 상품코드도 복사하는 경우 경고 팝업 추가	

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-01-02	상품 포장 관련 개선 제안	테이프 안쓰고 포장하려고 만든 박스인것같은데 너무 뜯기 불편해서 찢어버리려다가 인내심을 갖고 뜯었다고 좀더 편리하게 열수있는 포장형태로 바뀌었으면
2	2025-01-02	상품 판매/구성 제안	55 사이즈 너무큼 44사이즈 도 만들어 주시면 어떨찌 업체에 제안
3	2025-01-08	방송 연출 제안	예전꺼는 착즙된게 다 보였음/ 그렇게 개선건의 올려달라.
4	2025-01-09	상품 판매/구성 제안	엘지 세탁기와 건조기가 하나로 되는 콤보상품 편성문의
5	2025-01-09	상품 환불 관련 개선 제안	<p>판매 소재 이미지와 실제 소재 이미지가 달라서 반품을 하고 싶은데 반품비가 있네요... 판매 이미지와 실제 이미지가 다르다면 판매측에 불찰인데 왜 소비자가 반품비를 내야 되는거죠??</p> <p>1월 2일 주문한 빌리 롱 니트 조끼 원피스가 맘에 들어서 1월 7일에 판매 이미지가 너무 같은 니트 롱 조끼 원피스 블랙을 추가로 더 주문했습니다. 물론 판매업체가 다른 곳이지만 이미지는 라운드와 브이넥이라는 다른 점을 제외하고는 똑같은 디자인이었습니다.</p> <p>그런데 상품을 받고 나니 신축성이 전혀 없는 니트 소재였고 사이즈 기장은 115로 기재해 놓고는 실제 사이즈는 100이네요... 이미지 사진과 전혀 다른 상품은 고객이 반품 할 수 있는 조건인데 반품비가 있다는 건 전 이해가 되지 않고 반품비를 내고 싶지 않습니다.</p> <p>제가 주문한 상품 비교해 보시고 반품 신청해주셨으면 합니다.</p>
6	2025-01-11	방송 연출 제안	21호말고 23호 색상이 어떤지 보여달라. 색상비교 요청
7	2025-01-13	프로모션 관련 개선 제안	<p>GS의 오랜 고객입니다 20년이상 된거같아요. 제안 및 조인드리고자 글을 적어요. 사실 몇번 문제점을 말할려고 했는데 아 그냥 냅두자 했어요. 1. 고객들이 물건사고 받은 후 상품평을 적고나서 받는 적립금에 예민하다는것. 100원을 차곡차곡 저축해서 쓰는 적립금 예금쓰는 맛이 있는데 GS는 모르는것같아 글 적음. 2. GS는 상품평 후 받는 적립금을 할인?으로 하는 정책하길래 이상했고 귀찮아서 상품평 안쓰게 됨 ~----> 이는 물건 구매율과 연결됨. 3. 이제 다시 이벤트적립금으로 들어가는 정책으로 바꿨지만 내가 산 물건의 적립금을 1달안에 없앤다고 함. 다른 쇼핑몰 하프클럽도 물건상품평 적립금 사용기한 1년중. 한달안에 사라지니 또 적기귀찮아서 안쓰게됨.-- ->구매율과 연결됨. 같은 가격이면 상품평 적립금 오래쌓아 보관되는곳에서 구매 요즘같이 어려운시기 더 더 그러할듯 4. 쇼핑을 엄청 많이 하는 사람으로서 GS 물건들은 다른 쇼핑몰에비해 거의 비싼편이라 GS에서 사고 싶어도 항상 제외됨. 5. 장점: 체험특가 정책은 매우 칭찬해주고 싶음 6. 제가 주제넘게 주저리주저리 작성했지만 쇼핑광으로써 말하고 싶었던 내용이고 솔직하게 말하면 이 적립금시스템 정책담당님 너무 실력없고 쇼핑에 대해 잘 모르시는 분입니다. 7. GS를 아끼는 마음에 글 적었습니다. 제말이 다 옳은건 아니겠지만 고객입장에서 느끼는 부분이고 오랜기간 생각했던것이니 너그럽게 이해해주세요.</p>

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
8	2025-01-15	프로모션 관련 개선 제안	카드할인도 알리를 하는 기능이 있으면 좋겠습니다. 타사이트 홈쇼핑은 카드할인 알림기능이 있어서 편하던데,gs쇼핑에는 그런 기능이 없어서 불편합니다.
9	2025-01-16	상품 판매/구성 제안	남성용도 코드 많이 방송해달라
10	2025-01-18	상품 배송 관련 개선 제안	택배사 반품수거문자를 타택배사는 이른아침에 보내서 외출시 내놓고 가만되는데 여기 택배사는 항상 도착전에 보내서 불편합니다 개선될수있기를 바랍니다
11	2025-01-22	방송 연출 제안	안녕하세요 저는 평범한 워킹맘입니다 홈쇼핑을 보다 문득 아이디어가 생각나서 제안드립니다 도움이 된다면 좋겠지만 그렇지 않더라도 이 글을 읽어주시는 것만으로도 감사드립니다 요즘 경기 침체 및 사회적 이슈로 인해 대중들의 소비심리가 많이 위축되어 있습니다 홈쇼핑이 살아나게 되면 소비심리에 적지 않은 영향력이 될 거라 생각합니다 많은 홈쇼핑에서 대부분 쇼호스트분이 혼자 말을 합니다 그리고 대답없는 메아리를 반복하다보니 채널고정이 되려면 좀더 자극적인 보여주기가 필요하다고 여겨지는 것 같습니다 집중도가 떨어질 때 좀 간단하게 퀴즈를 넣어보는 건 어떨까요? 이 물건을 샀을 때 이익이 되는 점, 또는 효과, 달라지는 점 등으로 말이죠 3~4가지 정도의 보기를 화면에 띄우고 쇼호스트 두분이 잠시 말을 중단하고 화면을 보며 귀를 기울이는 액션을 취한다면 시청자는 채널을 돌리다 문득 정적이 흐르고 나를 보고있는 저 홈쇼핑이 대체 뭐하는건가 궁금해서라도 보게 될겁니다 제 짧고 뜬금없는 생각이지만 누군가 한분이라도 진심으로 읽어주셨으면 합니다 끝까지 읽어주셔서 감사합니다 혹시라도 반영이 된다면, 제가 그 방송 반드시 꼭 챙겨보도록 하겠습니다 감사합니다.
12	2025-01-23	상품 판매/구성 제안	향수같은거 판매할때 백화점 처럼 향 말할수 있도록 그런게 있었음 좋겠음 개봉하면 무조건 반품 안된다고 하여 주문을 못함함
13	2025-01-26	APP 사용성 관련 개선 제안	1. 본인인증 회원을 회원정보수정에서 하라고 팝업이 뜨는데 막상 회원정보 수정에서는 본인인증회원 관련 버튼이 하나도 없습니다. 2. 통합회원으로 전환버튼을 눌렀을 때, 다른 곳에 가입이 되어있어도 여기서 통합회원으로 전환할 수 있어야 하는 거 아닌지요. 다른 곳에 가입되어 있다고 통합회원으로 전환이 안되네요.
14	2025-01-31	상품 배송 관련 개선 제안	수차례 느낀 바인데, 배송지연에 관한 문의시 답변 빠져있는듯합니다. 불만,불편 사항에 대한 응대내용은 일절 없네요. 가장 최근 배송문의를 보더라도 익일 배송건이었음에도 며칠이 지나도록 배송이 안돼 문의했는데, 오늘 배송됩니다로 끝이었습니다. 적어도 왜 어떻게 그리 됐는지에 대한 몇마디가 문의자의 마음을 살피는 모습으로 다가올터인데 대응방식이 좀 안타깝네요.