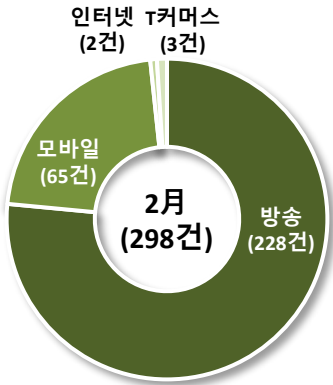


2025년 2월 시청자 의견 반영 결과 보고서

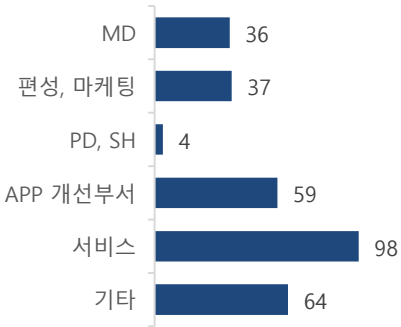
2월은 총 298건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[2월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● GS Pay 우리은행 카드 등록 관련 고객 불편 해소



“GS페이에 우리카드 등록하려고 하는데 자꾸 카드사 선택 하라고 뜨고 카드사에 우리은행은 없고 어떻게 하라는 건가요?”

[배경]

GS Pay에서는 ‘우리은행 자체 발급 카드’가 현재 등록 불가능한 상황이나, 별도 안내가 없어 고객이 시스템 오류로 오인하는 문의가 발생함.
또한 해당 이슈는 카드사와의 협의가 필요한 구조로 즉각적 등록 지원이 어려운 상황임.



[개선 상세]

- 1차 개선 : "GS Pay 사용 불가능한 카드입니다. 다른 신용카드를 등록해주세요." 팝업 안내 함
- 2차 개선 : GS Pay 등록 및 결제 시스템 반영 완료 ('25.2.20 적용)

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-02-01	상품 판매/구성 제안	락토덤 피부에 유익한 보습로션 2개나 4개구성으로 구매할 수 있게 판매요청 건의
2	2025-02-01	APP 사용성 관련 개선 제안	장바구니에 물건 넣고 결제하려다가 Gs페이란 걸 써볼까 싶어 등록 버튼을 눌렀더니 GS 통합리테일에 가입하라는 메시지가 뜬. 시키는 대로 아이디 쓰고 비번 넣고 할 거 다해서 가입 완료 함. 로그인 해서 다시 GS페이 등록하려니까 또 통합리테일에 가입하라는 메시지가 뜬. 새로그침도 하고 로그아웃 후 로그인도 해봤지만 계속 같은 메시지가 뜬. 시험삼아 다른 아이디 넣어서 또 시키는 대로 가입절차 밟음. GS 페이 등록하려니까 또 GS 통합리테일로 가입하라는 메시지가 뜬..... 이건 GS 페이 쓰지 말라는 개발자의 배려인지. 야 강 GS페이 등록 안하기로 함. 앞으로도 안할 거니까 저의 불편을 개선해주실 필요는 없음. 그냥 이런 오류가 있다는 리포트를 남기고 싶었음.
3	2025-02-04	APP 사용성 관련 개선 제안	로그인시(PC 및 휴대폰) 개인정보 확인으로 휴대폰 인증을 하게 되어 있는데 너무 불편하네요 가끔 신랑 아이디로도 로드인 하는데 로그인할때마다 인증을 요구하니 당황스럽네요
4	2025-02-06	APP 사용성 관련 개선 제안	불편사항 개선 부탁드립니다. 과거 주문배송 이력 조회하려면 달력을 일일이 클릭해서 3년전 4년전으로 가야해서 너무 불편하고 물건구매도 하기 싫어집니다. 다른 사이트는 커서로 바로 이동되거나 자판에 직접 입력 가능하던데요 이 부분 좀 간편하게 개선 건의합니다
5	2025-02-08	프로모션 관련 개선 제안	출석 적립금이든 뭐든 사용기간을 좀 늘려주세요
6	2025-02-08	상품 환불 관련 개선 제안	제품설명서가 없다고 연락왔는데 박스에 넣은건 기억이 안나기에 집에서 찾아본다고 했는데 집에 없네요 사용설명서와 걸비닐봉지가 없다고 사용했다고 하는데 제품은 사용 안했어요 Tv켜면 홈쇼핑부터 검색하여 많이 애용하는데 이번 경우처럼 반품이 어려운 경우는 처음입니다 쿠팡 와우회원으로 가입되어 있어서 매장에 안가고 홈쇼핑 위주로 사는데 이것은 너무 힘들게 하네요 빨리 해결되길 바랍니다
7	2025-02-10	상품 판매/구성 제안	삼성 통돌이 세탁기도 방송요청
8	2025-02-11	상품 판매/구성 제안	상품 뒷쪽은 참 좋은데 앞쪽이 좀 더 여유가 있도록 제작이 되면 좋을듯함.
9	2025-02-13	프로모션 관련 개선 제안	주말에 국민카드 혜택주세요

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
10	2025-02-14	APP 사용성 관련 개선 제안	<p>안녕하세요. 최근 주문을 했을 때 따로 안심번호 체크란이 따로 없었던 것 같아 그대로 전화 번호를 입력한 채 주문을 하였습니다.</p> <p>혹시 안심번호가 될까 기타 입력사항.. 란도 보이지 않아 그대로 입력했는데요!</p> <p>저의 수령지가 보안사업장이다 보니 이름 또는 번호가 보이지 않으면 그대로 반송처리 됩니다. 그렇기 때문에 저는 다른 사이트 주문 시 배송 기타사항에 제 이름과 전화번호를 넣어서 반송을 방지 하고 있습니다.</p> <p>1) 배송 기타사항 항목 2) 안심번호 체크란</p> <p>위 두 항목을 추가 해주실 수 있을까요? 제가 미처 보지 못한 항목이라면 안내 부탁드립니다! 감사합니다.</p>
11	2025-02-17	APP 사용성 관련 개선 제안	<p>1월28일 바이오세포랩 279,000원 방송보고 주문하면서 12개월 무이자만 믿고 주문했는데 카드사에서 수수료 청구받았습니다!!</p> <p>카드사에 전화했더니 할부개월 변경이 안된다해서 일시불로 금액 결제했는데....</p> <p>GS에서 네이버페이 결제는 무이자 안된다는 멘트든 결제창에 명시됐으면 네이버페이 아닌 그냥 일반카드결제 했을텐데....</p> <p>소비자입장에선 일시불결제하고 나니 기분이 상하네요!!!!</p>
12	2025-02-17	상품 판매/구성 제안	<p>신앙촌, 생명물식품은 사이비종교와 관련이 있는 것 같은데..신중한 업체 선정 바랍니다.</p>
13	2025-02-18	상품 판매/구성 제안	<p>롱스커트 제작 제안요청드렸는데 추가로 뒷트임말고 [옆트임] 롱스커트로 제작되었으면 좋겠다고 제안요청</p>
14	2025-02-21	배송지연/품질 관련 개선 제안	<p>안녕하세요</p> <p>Gs 요즘 들어 배송날짜 아예 지키지 않네요.</p> <p>컨텐츠상 적혀 있는건그냥 고객 낚으려고 하는건지...</p> <p>예상 배송일이어도 비슷하게라도 도착해야되는데...</p> <p>오늘까지인것도 아직 상품준비중(?)이면...</p> <p>그런 업체 Gs자체에서 제재나 패널티 있어야 하지 않을까요!</p>
15	2025-02-24	상품 판매/구성 제안	<p>호카제품 다양하게, 올라왔으면 합니다. 배낭 의류도 선택기회 주세요</p>
16	2025-02-24	APP 사용성 관련 개선 제안	<p>주문상품 교환진행 과정이 불편합니다.</p> <p>주문시에는 gs pay 등록된 카드로 빠른 결제가 이뤄지는데, 교환 결제시에는 안되네요.</p> <p>계좌입금도 안되구요.</p> <p>결국 상담사분과의 통화로 교환진행 했는데,</p> <p>본의아니게 상담사분께 조금 결례를 범한 것 같아 제 맘도 좋지 못합니다.</p> <p>앱 사용을 좀 더 편하게 만들어주세요.</p>