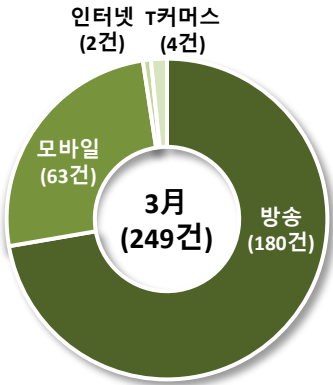


2025년 3월 시청자 의견 반영 결과 보고서

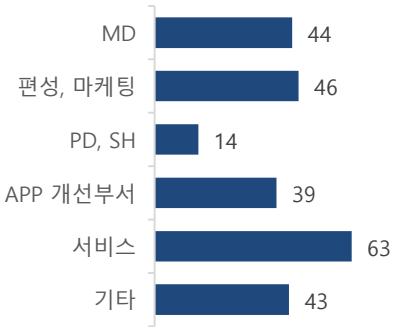
3월은 총 249건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[3월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 수입 신발 사이즈 표기 혼선 개선 안내



“사이즈 안내에 255라고 되어 있어서 구입했는데 받은 상품에 있는 스티커에는 250으로 잘못 왔어요 ”

[배경]

- 수입 신발 상품 상세페이지에 영국 사이즈(UK), 한국 변환 사이즈, 상품 실측 사이즈 총 3가지 사이즈가 함께 안내되어 고객 혼동이 발생함.
- 사이즈 기준에 대한 이해 부족으로 잘못된 선택 및 문의가 지속적으로 발생함.

[개선 상세]

- 해당상품 및 관련 상품 전체 상품페이지 최상단 내 사이즈선택 가이드 추가 완료

[사이즈 선택 가이드]

※ 사이즈 선택 시 꼭 참고해 주세요.

- 본 상품은 영국(UK) 사이즈로 제작되며, 한국 사이즈(mm)로 변환된 정보를 함께 안내드립니다.

- 옵션에는 'UK 사이즈 / 한국 사이즈(mm)' 형식으로 표기되어 있으며, 한국 사이즈 기준으로 선택해 주시면 됩니다.

- 실측 사이즈 단면 기준으로 측정 방법에 따라 오차가 발생 할 수 있습니다

* 예시 : 평소 255mm를 신으시는 경우 → UK6(255) 옵션을 선택

※ 참고: 일부 상품 스티커에 선택하신 옵션 속성과 다른 한국 사이즈가 표시되어 있을 수 있습니다.
주문하신 UK사이즈 기준으로 확인하시면 됩니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-03-03	적립금 관련	안녕하세요 포인트가 어느 순간부터 티끌로 변경하더니 실것 힘들게 모아놓고 교환을 하라고 하고 깜빡 놓치고 교환 못하면 안주네요!! 그럼 결국 안주겠다는 소리인거죠? 고객을 우롱해도 정도껏이지 겉으론 주는척 안준다는걸로 밖에 이해가 안되네요 회사의 이익을 위해 누군가 제안했겠죠 고객을 생각하는 대GS가 이러면 안되는거 아닐까요? 2월에 모아놓은 티끌 돌려 주고!! 이런 제도 당장 바꿔주세요!! 요즘 포인트는 기한이 없는데 달랑 하루?? 유효기간 연장도 가능한 세상인데 역행하는 제도 어이가 없습니다!! 실망스럽기 그지없는
2	2025-03-05	APP 사용성 관련	개명으로 인해 개인정보 수정했는데 상품배송시 개명전 이름으로 오는데 시정해주세요
3	2025-03-06	상품 판매/구성 제안	sj와니 상품 디자인을 좋아해서 많이 주문하는데 바지핏은 몇년전이나 항상 변화가 없어 아쉽다 .. 여러가지 핏으로도 만들어졌으면 좋겠으니 건의좀 해달라
4	2025-03-06	쇼핑호스트 등 방송 관련	각 쇼호스트별로 카테고리가 생겼으면 좋겠습니다! 타사 같은 경우 N플루언서라는 이름으로 각 쇼호스트별 모바일 라이브 영상을 다시 볼 수 있도록 해놓았는데 GS도 네이밍을 해서 분류해보면 어떨까 싶습니다. 믿고 보는 방송인 GS라면 판매물품에 대한 카테고리 분류만이 아니라 각 쇼호스트별로 분류하는것도 필요하지 않을까 합니다. 예를 들면 네이밍을 Gstar로 할 경우 GS Shop을 빛내는 별들이라는 뜻으로 쇼호스트들에 대한 어필을 할 수 있지 않을까 합니다. 그리고 추가로 GS shop,GS myshop,샤피라이브 모두 방송편성표 업로드 시, 담당할 쇼호스트들의 이름을 같이 표기해주면 더욱 좋을 것 같습니다! 적극적인 반영 부탁 드립니다!
5	2025-03-08	적립금 관련	출석체크 리뷰포인트등 주는것들 예전엔 자주 들어와 웹서핑하고 구매했는데 포인트 사용 통합 자주 바뀌어 솔직히 예전보다 축소된거같아 쇼핑하는데 중장년층은 애로사항이 있어요~보너스적립 포인트 사용기한도 짧고 중장년층 눈높이에 어려워서 쉽게 예전것도 살폈서 쇼핑의 접근을 높였으면 합니다
6	2025-03-11	APP 사용성 관련	랭킹에서 구매 기준 말고 댓글 이나 찜 이 많은 상품으로 정렬하여 볼 수 있는 기능을 제안드립니다.
7	2025-03-11	APP 사용성 관련	리뷰 작성시 사진이 옆으로 누워서 올려져서 문의드렸더니 상담원분이 앱 삭제후 다시 설치해서 해보라고 하셔서 그렇게 했는데 마찬가지로 사진이 누워져서 올라갑니다 직접 찍어서 올리면 제대로 올라가고 갤러리에서 가져오면 사진이 누워집니다 저만 그런건 아닌것 같습니다 다른상품 리뷰사진보면 누워있는 사진 많아요

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
8	2025-03-12	이벤트 관련	주 4~5회 이멜 보내주시는데 항상 여성 중심 의류 안내 멜만 보내주셔서 저한테는 의미가없네요 이멜 받는 사람의 성별을 확인후 보내주시면 도움이 될듯합니다 수년간 GS SHOP을 이용중인데 능동적인 사고가 많이 부족해보이네요
9	2025-03-12	쇼핑호스트 등 방송 관련	필터 교체 방법도 방송에서 보여 줄수 있도록 해주면 좋겠다
10	2025-03-14	APP 사용성 관련	장바구니를 보다가 돌아갈 버튼이 없어요. 어플창을 닫았다가 다시 열어야하는 번거로움이 있네요.
11	2025-03-15	상품 판매/구성 제안	Pmd탄력기기 .. 타방송에서 다한던데 .. 지에스만안하네요 지에스에스구입하고싶은데 혹시계획이있는건지 ·궁금해요
12	2025-03-18	쇼핑호스트 등 방송 관련	쇼호스트가 뭘입었는지 사이즈좀 명확하게 기재해달라며 건의,, 소재.제조.
13	2025-03-18	APP 사용성 관련	Gs앱 광고알림을 통해서 기획전 페이지를 보다가. 잠깐 다른앱을 사용하고 돌아오면 보던페이지를 이어서 보지 못하고 처음 접속한 것과 같이 홈 화면으로 바뀝니다. 오랜시간이 지난게 아님에도 바뀌니 쇼핑의 흐름이 끊기고 해당 기획적을 찾지 못해 답답할 때가 많았습니다. 이점은 개선이 필요해보입니다..
14	2025-03-23	APP 사용성 관련	회원정보수정 할때 휴대폰인증 말고 이메일인증도 추가 부탁드립니다 고객센터로 전화하지 않고 정보수정 했으면 합니다
15	2025-03-29	적립금 관련	광고성문자만 보내지말고 적립금 사용기한 문자 안내좀 해주시지 어제까지 있던 적립금이 없어졌네요 기분이 몹시 나쁘네요 착즙기살때 쓸려고 한게 기한 안내문자하나없는데 비교되네요 롯데홈쇼핑미랑ㅠ