

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]



주요 개선 사항

● 수입 신발 사이즈 표기 혼선 개선 안내



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

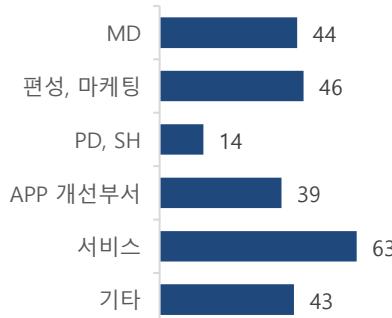
[배경]

- 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

[유관부서 제안 전달 현황]



[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	<p>안녕하세요 포인트가 어느 순간부터 티끌로 변경하더니 실것 힘들게 모아놓고 교환을 하라고 하고 깜빡 놓치고 교환 못하면 안주네요!! 그럼 결국 안주겠다는 소리인거죠?</p> <p>고객을 우롱해도 정도껏이지 곁으로 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!!</p> <p>요즘 포인트는 기한이 있는데 달랑 하루?? 유효기간 연장도 가능한 세상인데 역행하는 제도 어이가 없습니다!! 실망스럽기 그지없는</p>
2	2025-03-05	APP 사용성 관련	개명으로 인해 개인정보 수정했는데 상품배송시 개명전 이름으로 오는데 시정해주세요
3	2025-03-06	상품 판매/구성 제안	<p>sj와니 상품 디자인을 좋아해서 많이 주문하는데 바지핏은 몇년전이나 항상 변화가 없어 아쉽다 .. 여러가지 핏으로도 만들어졌으면 좋겠으니 건의좀 해달라</p>
4	2025-03-06	쇼핑호스트 등 방송 관련	<p>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!</p>
5	2025-03-08	적립금 관련	출석체크 리뷰포인트등 주는것들 예전엔 자주 들어와 웹서핑하고 구매했는데 포인트 사용 통합 자꾸 바뀌어 솔직히 예전보다 축소된거같아 쇼핑하는데 중장년층은 애로사항이 있어요~보너스적립 포인트 사용기한도 짧고 중장년층 눈높이에 어려워서 쉽게 예전것도 살렸서 쇼핑의 접근을 높였으면 합니다
6	2025-03-11	APP 사용성 관련	랭킹에서 구매 기준 말고 댓글이나 찜 이 많은 상품으로 정렬하여 볼 수 있는 기능을 제안드립니다.
7	2025-03-11	APP 사용성 관련	<p>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</p>

[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 의미가 없네요 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 롯데홈쇼핑미량ㅠ