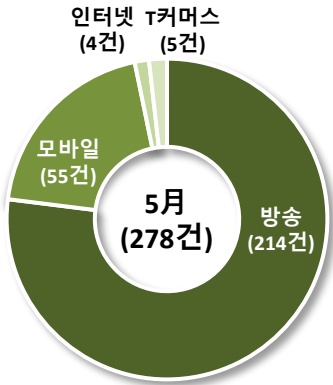


2025년 5월 시청자 의견 반영 결과 보고서

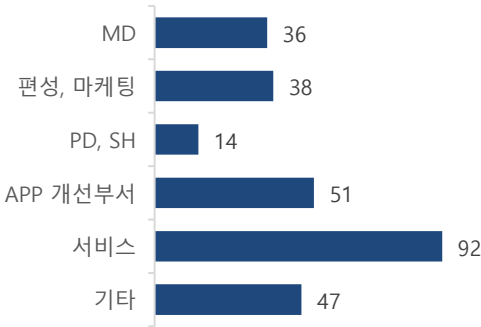
5월은 총 278건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[5월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 이모카세 소고기 된장샤브 야채 품질 VOC 개선 안내



“샤브샤브가 왔는데 야채는 녹아서 곤죽으로 떡이 되어 있는데요... 이렇게 먹는게 맞나요?”

[배경]

- 5/21 런칭 된 '이모카세 된장 샤브' 구성품 중 냉동 야채모듬이 해동 후 신선하지 않고, 방송 조리 시연에서 보여준 비주얼과 다르다는 고객 불만이 발생함.
- 냉동 야채를 완전 해동한 뒤 조리하도록 안내되어 있어, 해동 과정에서 수분이 빠지며 야채 형태와 식감이 저하된 점을 고객이 품질 문제로 인식한 것으로 판단됨

[개선 상세]

- 야채모듬을 완전 해동 시 비주얼 및 품질 인지 저하 이슈 확인
- 조리 가이드 개선을 통해 실제 조리 결과와 고객 기대 간의 차이 최소화
- 조리 방법을 변경하여, 끓는 육수에 냉동 상태의 야채모듬을 직접 투입하도록 시연



[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-05-03	이벤트 관련	GS shop 매직딜데이 행사에 한가지 아쉬운 점은 거의 목요일에 있어 밤늦은 시간에 쇼핑하면 주말 지나고 받아야해서 구매를 못하기도 했어요 가끔 화요일에 매직딜데이 있을때 주말 지나는 일없어, 매직딜데이 행사를 화요일에도 종종 해주시면 좋겠다는 생각으로 제안 드리며 더욱 번창하시기 바랍니다~~
2	2025-05-10	APP 사용성 관련	장바구니 상품이 일정기간이 지나면 사라지는데 불편합니다. 오래되어도 사라지지 않게 조치 부탁드립니다.
3	2025-05-10	상품 배송 관련 개선 제안	여기서 주문하면 거의 다 한진택배로 오는데 왜 배송완료 문자를 안보내시나요?? 아침에 언제쯤 올까다 하면 끝인네요... 지금도 하도 안와서 보니 배송완료는 해놓고 문자한통을 안주네요... 항상... 이번만이 아닙니다.. 기본적인걸 귀찮아서 안하네요....
4	2025-05-13	알림 관련	방송알림 신청하면 하루전은 아니더라도 최소한 2~3시간 전에는 문자를 해주는 게 낫지 않겠습니까 폰앞에 대기하고 있는 것도 아닌데 몇 분 지나거나 몇 분 전에 알려주면 어찌라는 겁니까
5	2025-05-13	상품 배송 관련 개선 제안	쿠팡은 주문후 반품시 무상반품가능하나 GS는 반품비를 받고있다 온라인 제품이다 보니 100%마음에 들지 않을수있다 브압피고객에 한해서는 무상반품할수있도록 개선해달라
6	2025-05-14	상품 판매/구성 제안	제조는 중국 /수입 헤르젠임 안내 뚜껑식 말고 스탠드형으로 되어 있는걸 했으면 좋겠다 제안해달라며 그러한 상품을 인터넷으로 20만원대로 본것 같다며 제안해 달라
7	2025-05-17	배송지연/품질	지프모자 "이상품은 어때요?" 라는 메시지가 뜨면서 소개를 하길래 구매했는데 대체 품질된 상품 홍보를 왜 하시는거예요? 품질이면 제발 구매가 되지 않도록 비활성화 시키세요
8	2025-05-25	쇼핑호스트 등 방송 관련	썸크림이 유기자차인지 무기자차인지 문의/ 다음 방송에서부터는 안내되었으면 좋겠음
9	2025-05-31	APP 사용성 관련	모바일상당 접수했는데 답변은 푸쉬 알림으로 알려준다는건 푸쉬 광고 안받는 이용자들에게겐 불편하네요. 다른 배송 안내처럼 문자로 안내해주는것이 맞다고 봅니다. 전화로 문의한건 문자로 안내해주는데요.