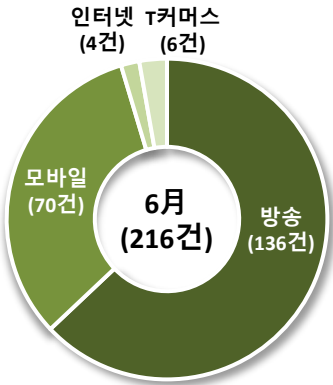


2025년 6월 시청자 의견 반영 결과 보고서

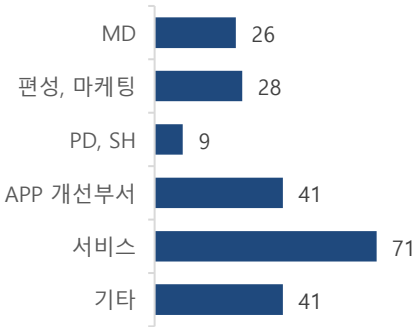
6월은 총 216건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[6월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

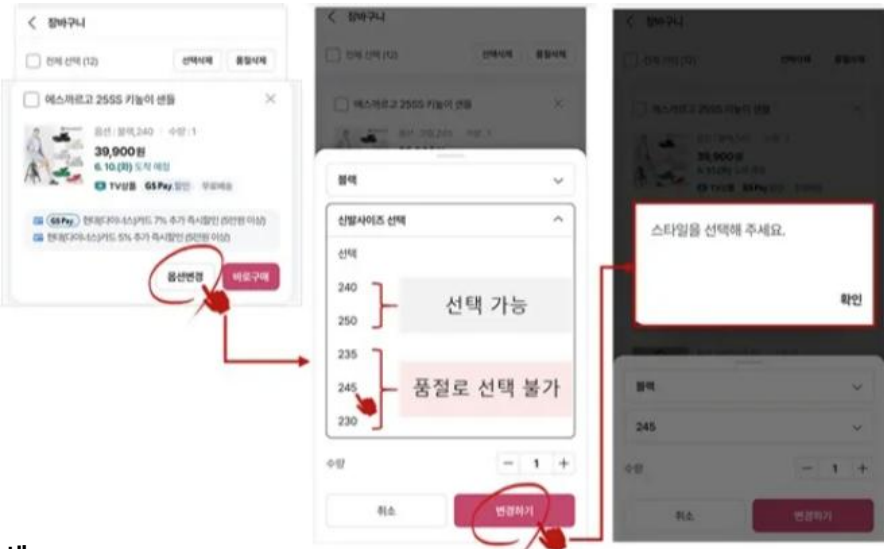
● APP 장바구니 옵션 변경 기능 개선 안내



“ 장바구니에 담아 놓은 신발 사이즈 바뀌서 주문하려는데 스타일을 선택해주세요라고 뜨면서 계속 변경 안돼요. 색상/사이즈 다 선택했는데 왜 이래요?”

[배경]

- APP 장바구니에서 상품 옵션 변경 시, 품질 또는 일시품질 옵션까지 함께 노출되어 고객 혼선 발생.
- 실제 선택이 불가능한 옵션이 노출되면서 장바구니 이용 편의성이 저하되는 문제가 확인됨.



[개선 상세]

- 장바구니 옵션 변경 화면에서 '품질/일시품질' 옵션 비노출 처리
- 재고가 존재하여 실제 변경 가능한 옵션만 장바구니에 노출되도록 개선
- 옵션 선택 과정의 혼선 제거 및 장바구니 이용 편의성 강화

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-06-01	상품 판매/구성 제안	제안 드리고 싶습니다. 델시 CHATELET AIR 2.0/ 브레이크... 20인치 또는 25인치 캐리어 기획으로 빠른시일 내에 방송해주시길 부탁드립니다. 가격이 부담스러워 망설여집니다. 기획방송으로 하면 조금이라도 할인된 가격으로 구매할 수 있지 않을까싶어서... 요즘은 여행시즌이 따로 있지 않지만 그래도 다른 델시제품은 간혹 하는데 요모델은 방송한걸 못본것 같아서요. 관심있게 봐주시고 답변 부탁드립니다.
2	2025-06-01	APP 사용성 관련	고객 리뷰에서 아이디 노출 건으로 건의합니다. 리뷰 시 아이디 노출을 최소화해 주셨으면 합니다. 현재 리뷰 시 네이버, 지메일, 카카오톡, 네이버, 핫메일 이렇게 다 표시가 되어 있는데 (예: ma****@naver.com / ma****@gmail.com) 앞에 ma만 보이게 하면 안 되나요? 예전에는 아이디가 노출되는 게 별문제 되는 게 아니었으나 현재는 메일로 악성메일이 오고 해킹의 피해가 날로 커지는 시대인 만큼 GS가 시대에 맞는 선두주자로 이런 세심한 고객에 대한 배려가 있다면 한층 더 고객의 높은 신뢰로 고객 유치에도 도움이 되고 저 또한 안심될 것 같습니다.
3	2025-06-05	APP 사용성 관련	앱쇼핑시 스크롤을하여 상품을 볼때 끊김 현상이 심함. 핸드폰 문제인가 싶어 as맡기려고했는데 지인과 이야기하다 지인도 유독 gs앱만 같은증상이었습니다. 눈이 너무 아파서 쇼핑이 힘드네요. 저만 그런건지?한번 체크부탁드립니다.
4	2025-06-10	상품 판매/구성 제안	리바이스 속옷패키지는 언제다시 주문할수잇나요? 일정이있나여? 다찾아도없네요ㅜㅜㅜ
5	2025-06-10	상품 배송 관련 개선 제안	배송 정보에 특수문자 '()' 괄호 사용이 가능하면 좋겠습니다.
6	2025-06-10	APP 사용성 관련	반품에 관련한 내용중 반품신청을 하고 반품처리가 됐는지 확인 할수있는 창구가 없어서 불편합니다~~ 반품을 했는데 언제 반품 수거한다는 메시지도 뜨지않고 반품이 정상처리 됐다는 내용을 확인할수 없네요~~ 좀 불편합니다~~~^^
7	2025-06-12	적립금 관련	깜짝 적립금 문자를 받았으나, 스팸이나 피싱으로 보여 진행 안함/ 소비자 입장에서는 의심되는 부분으로, 개선되어야함
8	2025-06-12	APP 사용성 관련	요즘 검색속도가 느려졌네요. 처음엔 제 휴대폰 문제인가 했으나 다른 사이트는 관촬아요. 접속과다 등 일시적 문제라고 하기에는 꽤 오래되었구요 사이트 점검 또는 개선이 필요할거 같아요
9	2025-06-16	APP 사용성 관련	반품 접수시 주문자명으로 수거 돼서 몹시 불편합니다. 반품 정보-보내는 분 이름으로 수거 될 수 있도록 해주세요.
10	2025-06-27	쇼핑호스트 등 방송 관련	지금 쇼호스트가 110사이즈 매진이라고 2번이나 말했다 근데 앱에서 주문이 된다