

2025년 7월 시청자 의견 반영 결과 보고서

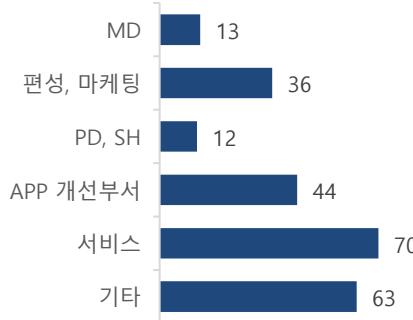
7월은 총 238건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[7월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 리뷰 내 이메일 ID 노출 최소화 개선 안내



“리뷰 시 아이디 노출을 최소화해 주셨으면 합니다. 현재 리뷰 시 네이버, 지메일, 카카오, 네이트, 핫메일 이렇게 다 표시가 되어 있는데 (예: ma****@naver.com / ma****@gmail.com) 앞에 ma만 보이게 하면 안 되나요?”

[배경]

- 리뷰 작성 시 이메일 아이디와 도메인(예: ma****@naver.com)이 함께 노출되어, 일부 고객이 개인정보 유출 및 보안 위협에 대한 우려를 제기함.
- 최근 악성 메일 및 해킹 피해 증가로 개인정보 보호에 대한 고객 인식이 높아지며, 보다 강화된 보호 조치에 대한 요구가 확인됨.

[개선 상세]

- 목적: 개인정보 보호 수준 강화 및 고객 신뢰도 제고
 - 개선 내용: 리뷰 영역에서 이메일 ID 및 도메인 노출을 최소화하는 마스킹 방식으로 개선
 - 수정 대상 화면: ① 단품/딜 리뷰 탭 ② 상품 문의 탭
- 고객 식별은 가능하되, 불필요한 개인정보 노출을 줄여 안심할 수 있는 서비스 환경 제공

[AS IS]

★★★★★ he*****@gmail.com 2025.04.03

구매 옵션 더스티핑크/66

고객 정보 163cm ▪ 하의 28

디자인 좋아요 ▪ 사이즈 정사이즈예요 ▪ 색상 동일해요 ▪

와우~~ 생각보다 입으니 이쁘기도 하고 :더구나 편하기가 어요 추천합니다 정사이즈 하세요 핏 이쁩니다

[TO BE]

★★★★★ hea***** 2025.04.03

구매 옵션 더스티핑크/66

고객 정보 163cm ▪ 하의 28

디자인 좋아요 ▪ 사이즈 정사이즈예요 ▪ 색상 동일해요 ▪

와우~~ 생각보다 입으니 이쁘기도 하고 :더구나 편하기가 어요 추천합니다 정사이즈 하세요 핏 이쁩니다

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-07-03	상품 판매/구성 제안	단품으로 판매 될 수 있도록 해달라
2	2025-07-04	쇼핑호스트 등 방송 관련	포토리뷰를 방송중에 보내라는게 어떻게 하나요?
3	2025-07-05	이벤트 관련	<p>코데스컴바인 속옷을 방송을 통해구매 리뷰이벤트 작성후 앱에 구입한 상품의 기격이 9000원 정도 다운되어 있었습니다.</p> <p>리뷰이벤트 가격의 차이인가요?</p> <p>홈쇼핑 판매시 품절 다시없는 기회 인 것처럼 방송하였는데</p> <p>리뷰 상품가격까지 포함시킨 것 같은 황당함을 느끼며 좋은 상품을 저렴하게 구입하였다고 생각 하였는데</p> <p>도착당일 같은 상품을 다운 시켜 리뷰상품 포함한 가격 만큼 다운시켜 판매하는 마케팅 전략에 기분이 좋지 않네요</p>
4	2025-07-08	쇼핑호스트 등 방송 관련	방송할 때 청소하는 법도 좀 보여주고 그러면 좋겠다
5	2025-07-08	상품 환불	<p>개선이 필요하다고 생각되어</p> <p>시스템에 대해 개선을 제안합니다.</p> <p>한업체에 색상이 다른 청바지 2개 주문후</p> <p>gs페이로 결제,</p> <p>오늘 상품이 한꺼번에 도착하여 확인후</p> <p>여름 재질로 두껍고 디자인상 통이 넓어</p> <p>반품신청을 하려고 온라인으로 진행하는 과정에 불편을 느꼈습니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 한꺼번에 온 물품을 각 각 취소하게 되어있는데 각 각과 한꺼번에 두 가지 방법으로 할 수 있어야 할 것 같아요. 한꺼번 왔는데 반품배송비를 왕복 각 각 지불하게 하는 부분도 <p>개선해야할 것 같아요.</p> <p>3. 반품배송비 결제도 네이버나 쿠팡 등에서는 각 각 해당사이트 페이로 결제해도 반환할 물품비에서 제외후 결제 취소를 하고 있어요. 다시 페이나 신용카드로 반품배송비를 결제하는 부분이 번거롭네요.답변을 요청드리는 것이 아니며 개선되길 희망합니다.</p>
6	2025-07-10	APP 사용성 관련	<p>지에스홈쇼핑을 자주 이용하는데, 언제부터인가 앱에서 동영상으로 광고하는거 때문인지 앱이 너무 느리고 자꾸 다운되고. 폰에서 사용하기가 너무 불편하다보니 다른사이트에서 구매하는 일이 많아집니다.</p> <p>11번가나, G마켓, 쿠팡등등 지에스보다 동영상이 더 많은 사이트는 속도가 느려지지 않고 다운되는일도 없는데 유독 지에스홈쇼핑에서만 느려지고 다운되는 이유가 뭘까요</p> <p>속도가 빠르게 검색도 되어야 더 자주 구매하게 될거 같아 제안 드립니다.</p>
7	2025-07-15	쇼핑호스트 등 방송 관련	여러 개 같이 방송할 경우 상품마다 번호가 화면에 보이면 좋겠다
8	2025-07-21	이벤트 관련	<p>출석체크 갈수록 너무 치사합니다.</p> <p>이런걸 하고 있다니 너무 한심해서 gs그만 접어야 하나?</p> <p>3월이라니. 요즘세상에 100원의 가치도 그닥인데.</p> <p>3월 5원 7원 최대 50원?</p> <p>그리고 1달 개근 1천원. 아..</p> <p>3월 주면서 적립금 팡팡 글에. 아이코.</p> <p>절망. 천하의 대기업 gs인데.</p> <p>적립금 3월 돈인가? 절사 되는 ..</p>