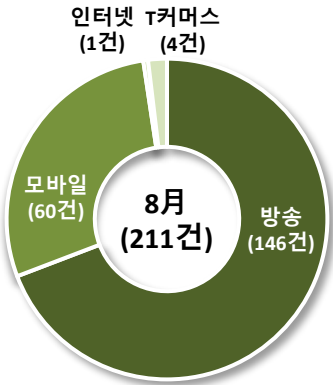


# 2025년 8월 시청자 의견 반영 결과 보고서

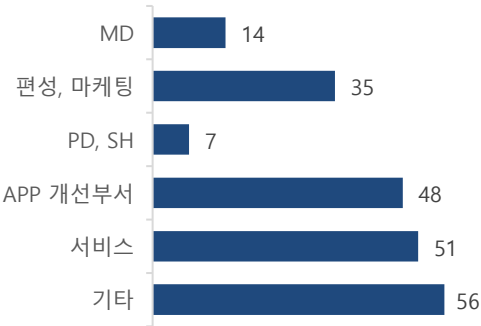
8월은 총 211건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[8월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

### ● GS Pay 결제 오류 안내 문구 개선



“계속 오류 라고만 나오더라고요. 다른 데는 사용 못하는 카드면 유효한 카드가 아니라고 나와서 바로 새 카드 등록하고 썼는데 GS는 계속 오류만 나오고, 다시 주문하라고 하니 너무 답답했습니다.”

#### [배경]

- GS Pay 결제 시 사용 불가 카드임에도 단순 오류 문구만 노출되어, 고객이 원인을 인지하지 못하고 반복 결제를 시도하는 불편이 발생함.
- 특히 재발급 전 카드가 등록된 경우, 타 서비스 대비 안내가 부족해 고객의 혼란과 피로도가 크게 증가함.

#### [개선 상세]

- GS Pay에 등록된 카드 중 ‘사용 불가 카드’ 결제 시 오류 안내 문구 개선
- 오류 원인을 명확히 안내하여 고객의 빠른 문제 해결 및 결제 경험 개선

#### [As-is]

“주문생성시 오류가 발생하였습니다. 다시 주문하여 주시기 바랍니다.”

#### [To-be]

“사용불가 카드로 확인됩니다. 카드 확인 후 재결제 또는 다른 카드로 결제해 주시기 바랍니다.”

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-08-01	상품 배송 관련 개선 제안	속옷인데 운송장에 대문짝만하게 속옷이름,사이즈,명칭 등 다 기재하는 건 안 좋습니다. 개선하세요.
2	2025-08-06	APP 사용성 관련	딜상품안에는 한개의 딜안에 여러가지 상품이 있는 경우가 많은데요 이 각각의 상품에도 찜하기 기능을 넣어주시는건 어떨까요 어떤 딜은 수백개의 상품이 있어 다음에 볼때 또 그 상품을 찾으려면 시간이 걸리는것 같습니다
3	2025-08-07	상품 판매/구성 제안	이름 올려 먹는 빙수 타쇼핑몰에서 구입해서 먹어봤는데 요즘 먹기 딱 좋아요 GS에서 판매 요청합니다
4	2025-08-14	상품 판매/구성 제안	홈쇼핑 즐기는 중년 남성인데 매번 여성의류, 잡화 위주로 안내하고 있습니다. 한두번 제안드렸는데 반영이 안되네요.
5	2025-08-16	APP 사용성 관련	쇼핑 항목 중 랭킹 부분을 보고 자주 이용해 왔는데, 보면 랭킹 항목에 늘 동일 브랜드가 순위를 잔뜩 차지하는 경우가 많아요. 오늘은 (2025.8.16. 오전 7:03 현재) 유난히 심하네요. 구매 수가 래잉에 반영되는 건 알겠지만, 이게 해당일 홈쇼핑 방송나 특가 행사 등으로 구매가 급증한 몇몇 (늘 보면 몇 군데 의류 브랜드) 브랜드가 차지하게 된 것 같은 데, 이러니 랭킹에 대한 의구심은 물론이고, 구매욕이 오히려 떨어져요. 이럴 것 같으면 그 브랜드만 독립적으로 사이트를 만들던가 너무 기계적으로 구매 비율에 따라 특정 브랜드를 올릴 게 아니라, 장르별로 순위를 조정하는 게 좋을 듯. 이러다 보니 점점 지에스샵 어플 자체에도 잘 안 들어오게 됨.
6	2025-08-16	쇼핑호스트 등 방송 관련	한가인팩트를 재구매할때 뷰보님꺼까지 해서 2세트를 주문했는데 리뷰작성하면 앰플을 주신다해서 1개의 리뷰를쓰고 또 작성하려니 아이디당 한번이라 앰플을 한개주신다하는데 방송에서 말씀을해주셔야하는거 아니가요 미리 알려주셨으면 각각 따로 주문하지요 이건 잘못된 방송인거 같아요 π
7	2025-08-17	상품 판매/구성 제안	왜 홈쇼핑에나오는 남자 신발은 어두운색상밖에 없는지/ 트렌드가 바뀌었다, 남성들도 밝은색의 상품을 많이 찾는다, 건의전달요청.
8	2025-08-20	배송지연/품질	시스템에 문제가 많네요..재고가 없으면 품질이라고 처리를 해놔야 주문을 안하죠? 고객이 먼저 재고를 파악한뒤 주문을 해야되나요? 혹시나 재고 문의했는데..없다고 하니..무슨
9	2025-08-23	알림 관련	저는 여성복, 여성화 알림 안보내주셨으면 좋겠어요 뭐 오늘도 자켓 알림 떠서 클릭해보면 여성 자켓이고 여튼 저는 남성이니 의류, 잡화 등 여성관련 상품은 알림 보내지마세요 제발~
10	2025-08-27	상품 판매/구성 제안	키친아트 트라이탄 컵 이 있는지 다양한 사이즈로 판매가 되었음 한다