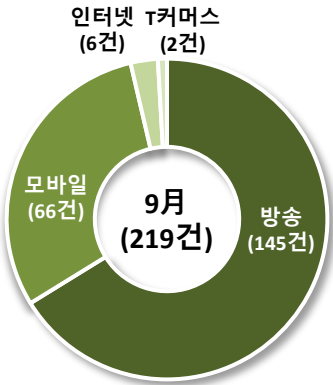


2025년 9월 시청자 의견 반영 결과 보고서

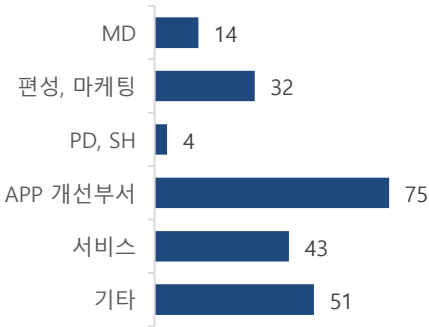
9월은 총 219건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[9월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 마이 쇼핑 주문·반품 내역 카드사명 미노출 개선 안내



“마이 쇼핑 주문배송조회 화면에서 ‘최초 주문내역보기’를 눌러서 결제 내역 확인하려고 했는데, 카드사명이 표시되지 않고 금액만 나와서 너무 불편합니다. 카드사 이름이 표시되어 쉽게 확인 할 수 있었는데, 지금은 직접 카드사 내역을 찾아봐야 해서 번거롭습니다. 빨리 개선해주세요.”

[배경]

- APP > 마이 쇼핑 > 주문배송조회 화면에서 결제/반품 내역 확인 시 카드사명이 표시되지 않고 금액만 노출되어 고객 불편이 발생함.
- 특히 Self 반품·교환 과정에서 결제 수단을 즉시 확인하기 어려워, 고객이 별도로 카드사 이용 내역을 확인해야 하는 번거로움이 확인됨



[개선 상세]

- 주문/결제 시 사용된 모든 결제수단 일괄 적용은 수정 범위 및 기간이 길어 단계적 개선으로 추진
- 이용률이 높은 GS Pay 카드결제 및 신용카드 결제 수단에 대해 카드사명 우선 노출 적용
- 기타 결제수단에 대해서도 순차적으로 개선하여 최대한 빠르게 반영 예정
- 결제·반품 내역 확인 편의성 강화로 고객 이용 만족도 제고

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-09-03	상품 판매/구성 제안	르무통 운동화 판매 안하나요 판매해주세요
2	2025-09-05	APP 사용성 관련	앱을 사용하는데 검색창이 안눌립니다. 한달정도 된듯한데 다른앱 의비슷한위치의 검색창은 잘만 눌립니다. 제 폰의 문제가 아님을 확인했습니다. 얼른 개선해 주시기 바랍니다. 너무 불편하네요
3	2025-09-06	APP 사용성 관련	안녕하세요. GS SHOP 모바일라이브를 즐겨 시청하고 있습니다. 한가지 아쉬운 점은 모바일 라이브 화질이 떨어져서 디테일한 부분을 보기가 어렵더라구요. 화질이 개선 된다면 좋을 것 같아서 의견 남깁니다.
4	2025-09-08	APP 사용성 관련	예치금 출금 신청 했는데요 입금은 언제 되는거죠? 이런 건 톡으로 알림 하나 보내 주셨음 합니다. 아무런 고지가 없으니
5	2025-09-10	알림 관련	안녕하세요. 알림 설정 메뉴에 에티켓 시간 설정 항목을 추가해 주셔서 조금 더 유연하게 알림 관리를 할 수 있게끔 개선해 주시면 감사하겠습니다.
6	2025-09-16	쇼핑호스트 등 방송 관련	입고 서있기만 하니 활동시 어떤지 판단이 어려움. 앉았다 섰다 하거나... 뭐 이런것 처럼 소재 설명이나, 신축성 등.. 판단할 수 있게도 보여주면 좋겠다.
7	2025-09-18	상품 판매/구성 제안	타방송들은 la 갈비 많이 하는데 여긴 왜 추석전에 그런 방송 한번 안해요 매년 그런 듯 타방송들은 홈쇼핑 답게 다양하게 파는데 여기 md 들은 자기들 편한 것 말구는 안 팔구 싶나 바요 곧 문닫나요? 전 여기서 좀 구매하고 싶는데 vvip 로서 살 물건이 별로 없어 자꾸 타 방송 이용하게 됩니다
8	2025-09-23	APP 사용성 관련	품절된것도 짐할수있게 해주세요 예전것들 사이즈나 생긴것도 다시 보고싶은데 짐이 안 되니 볼수가 없어요 여기 물품들도 품절<->판매 반복하는데 품절되어서 못 찾으면 다음에 다시 올라와도 못 봐요 최근에 판매자 문의글 남길 룡후드 잘못 눌러서 짐 삭제되었는데 짐 해주세요
9	2025-09-30	APP 사용성 관련	안녕하세요 저는 GS를 이용하는 고객으로 가끔 주문 상품에 최저가 가격이나 상품에 기재된 금액과 주문할 때 금액 다른 이유가 왜일까요? 기재된 금액만 보고 주문하는데 기분이 나쁘고 전 지금까지 카드 결제를 안하는데 카드 결제시 할인 받는 금액과도 헛갈려서 그렇지는 않겠지만 사기 당하는 느낌입니다 카드시 금액 등급시 할인 현금시 결제 이것은 보기 좋게 나눠줄 수 없을까요. 상품 금액은 제대로 기재하고 할인시 유통기한 임박 상품까지 모두 제대로 기재해주시기를 바랍니다