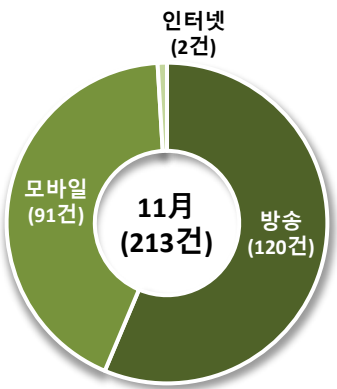


2025년 11월 시청자 의견 반영 결과 보고서

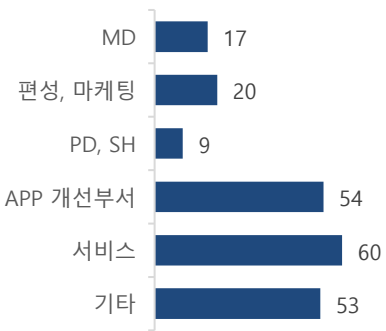
11월은 총 213건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[11월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

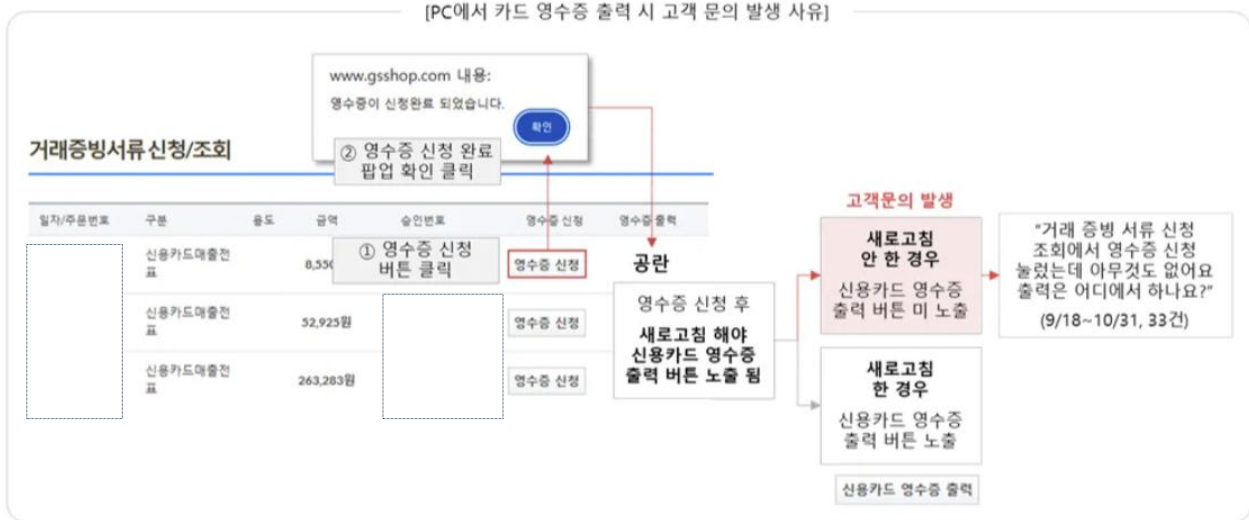
● 거래내역서·신용카드 영수증 출력 기능 개선 안내



"거래 증빙 서류 신청 조회에서 영수증 신청 눌렀는데 아무것도 없어요. 출력은 어디에서 하나요?"

[배경]

- 거래 증빙 서류 신청 조회 화면에서 영수증 신청 후 출력 버튼이 즉시 노출되지 않아, 고객이 출력 방법을 알기 어렵다는 문의가 발생함.



[개선 상세]

- 영수증 신청 완료 팝업의 '확인' 버튼 클릭 시 페이지를 자동 재조회 하여 즉시 '신용카드 영수증 출력' 버튼이 노출되도록 개선 완료
- 추가 동작 없이 바로 출력 가능하도록 ux 개선하여 고객 편의성 강화

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-11-02	상품 판매/구성 제안	1개씩 안 파는지 작년엔 3종 산게 있어서 레몬색 하나만 더 사고 싶음.
2	2025-11-02	상품 배송 관련 개선 제안	귀금속 구매자입니다 송장주소란에 귀금속 내용물을 기재 하므로써 부재 시 분실 있고 배송 하시는분도 신경 애민하셔서 받는 저에게 전화하시고 아주 불편했습니다 주소란에 골드 다이아몬드 등은 기재하지 마세요. 불편합니다
3	2025-11-04	APP 사용성 관련	홈피 리뉴얼 되면서 타사브랜드가 중간중간 떠서 쇼핑하기 좋았는데 지금은 줄어들어 쇼핑할 상품이 없다며 건의요청
4	2025-11-08	APP 사용성 관련	불편사항 올립니다. 앱에서 반품신청을 했다가 다시 유선상으로 반품취소를 한 경우인데요, 이후 앱에는 아무런 업데이트도 없고, 배송문자는 왔으나 이후 실제 배송도 되지않고 추가적인 설명도 없어서 답답한 마음에 제가 직접 확인을 하고 나서야 시스템상의 오류로 물품은 반품처리되고 주말이 지나서 다시 배송을 해야한다고 알려주시니 황당하네요. 시스템에대한 개선이 필요한 것 아닌가요?
5	2025-11-17	상품 판매/구성 제안	시순수채 염색제 구입할수있게 해 주시면 좋겠어요 이런 인체요 해가되지않는 염색이라 요즘 대세 랍니다,
6	2025-11-20	APP 사용성 관련	상품구매후 1.선물하기 기능 2.배송시 구매자와 배송받는자가 다른면 배송받는자옆에 구매자 기록 위 두 사항을 해준다면 상품 선물하기가 효율적일것 같습니다. 현재는 상품구매로 선물을 한다고 보내면 구매자 이름이 없어서 실제 구매자가 나타나디 않아 불편합니다.
7	2025-11-21	상품 배송 관련 개선 제안	배송이 완료 문자가 없어요 앱에 들어가 인해야 하나요? 다른 곳은 경비실인지 문앞 인지 알 수 있는데 불편합니다
8	2025-11-24	상품 판매/구성 제안	아이백 리들패치. 요새 주변에서 많이 사용하는데 저도 사용해보니 좋더라구요 근데 GS에는 없네요 마스크팩에 비해서 비싼편인데 GS에서 저렴하게 많이 주는 구성으로 방송하면 구매하겠습니다
9	2025-11-28	상품 판매/구성 제안	현대면세점에서 판매하는 수소미스트 판매해 주세여. 물을 넣으면 이게 플라즈마 수소수로 바뀌어서 나오더라구요 인공눈물대신 눈에도 뿌려도 되고요 이거 판매해 주세여
10	2025-11-29	적립금 관련	적립금 사용에 관한 내용인데요.. 소멸기한 가까워오면 카카오톡으로 보내 주시는 거 같은데 카카오톡을 매일 확인하지 않으면 무용지물입니다. GS샵 앱에 거의 매일 출책 하긴 하는데 적립금 상태 확인은 잘 안 할때도 있어서 이번에도 거의3만원 가까운 금액을 못쓰게.되었는데 앱에 들어오면 바로 볼수있게 팝업으로 띄워 주시거나 적립금 표시 란에 금일 소멸액을 직관적으로 확일 할수 있게 해주시면 좋겠어요 CJ같은 경우엔 마이존에 가면 금일 소멸 적립금을 띄워주는데 놓치지 않고 사용할수 있어서 용이합니다.. 저뿐 아니라 저처럼 놓쳐서 없어지는 적립금이 적지 않을 터 인데 물건 팔 때만 고객님의~~~하시지 마시고 적립금 관련부분 서비스도 고객입장에서 이롭게 개선 바랍니다