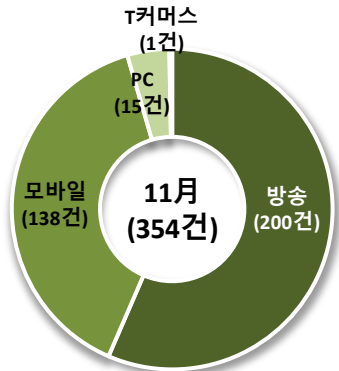


'20년 11월 시청자 의견 반영 결과 보고서

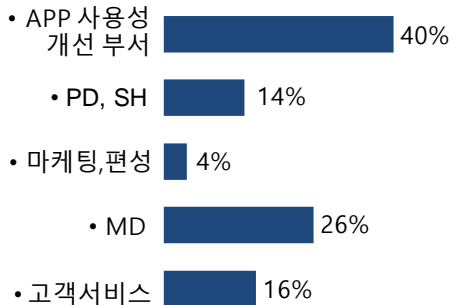
11월은 총 354건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[11월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 기프티콘 선물 상품리스트 추가



"주변 사람들에게 편하게 기프티콘 선물하고 싶은데 GS SHOP에 없네요."

"기프티콘은 GS SHOP에 없어 카카오톡 선물하기를 이용해요."

기프티콘, 모바일상품권 등 무형상품을 선물할 수 있도록 선물하기 기능 개선

The screenshot displays the GS SHOP app interface. At the top, there's a navigation bar with 'GS SHOP' and a shopping cart icon. Below it, a search bar and a category menu are visible. The main content area features a promotional banner for gifts and a list of gift items. Each item includes an image, name, and price. For example, '기프티콘]패러버 케드 시그니처 생...' is priced at 28,000 KRW. Below the list, there's a section titled '여기가 '모바일교환권' 맛집!' with logos for GS25, Starbucks, Paribage, and Baskin-Robbins. The bottom part of the screenshot shows a detailed view of a '기프티콘]베스킨라빈스 싱글레귤러 아이스크림' (Baskin-Robbins Single Regular Ice Cream Gift Certificate) for 3,200 KRW. It includes a quantity selector (set to 1), a '선물 조르기' (Select) button, and a '선물하기' (Gift) button. To the right, there's a sidebar with options for '상품' (Product), '선물받는분 정보' (Recipient info), and '메시지 카드' (Message card). The recipient info section has fields for '받실 분' (Recipient name) and '연락처' (Contact info), with a '연락처 불러오기' (Load contact) button. The message card section has a text area for a message and a '3,200원 결제하기' (Pay 3,200 KRW) button.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2020-11-01	현금영수증 출력 기능 개선	다른 사이트에서는 현금영수증을 구매확정후 바로 인쇄할 수 있는데 아무리 찾아봐도 현금영수증을 인쇄할 수가 없어요. 개선해주세요.
2	2020-11-01	제품 문의/답변 개선	제품 문의에 대한 답변대기가 너무 오래 걸려요. 모바일 쇼핑을 주로 하는 입장에서 언제 답변 달리나 확인하고 또 실망하고 기다리고.. 개선해 주세요
3	2020-11-04	1:1 문의 사진 첨부기능 개선	1:1 문의 시 사진 등을 첨부할 수가 없는데 사진 등을 첨부할 수 있으면 좋겠습니다.
4	2020-11-05	식품 상품평 작성 개선 요청	식품은 구매평이 중요한데 왜 별만 입력하나요? 별주는 내용도 제품 맛평가나 제품이 좋고나쁨을 평가하는 없고 신선도나 유통기간만 있으니 제품 신뢰도가 전혀 없습니다.. 모든 제품 식품에 구매평 쓸수있게 해주세요
5	2020-11-06	계좌이체 이용 관련 제안	회원가입하고 제품구매후 계좌이체가 잘 안되네요. 쿠팡같이 간단하게 계좌등록 해놓고 간편하게 안되나요
6	2020-11-09	앱 UX 관련 (뒤로가기 클릭 시 홈화면 전환)	보통 앱 알림이 오면 클릭해서 상품들을 보는데, 다른 상품을 보기 위해 뒤로가기를 클릭하면 홈페이지로 나옵니다. 다른 상품도 확인하고 싶는데 제가 본 그 기획전을 찾기는 어렵네요. 바로 전환이 나오도록 개선해주세요.
7	2020-11-10	GS할인권 사용 관련 개선	할인권 금액이 많아도 다 쓰지를 못하니 아쉬운데, 특별한 날에는 10%로 올려주던지 더 많이 사용할 수 있으면 좋겠네요.
8	2020-11-14	최근 결제수단 노출 관련 개선	앱 주문 시 최근 결제 수단에 카드그림이 항상 나타나 있는데 화면에 보이지 않도록 해 주세요. 폰이 분실 될 경우 도용의 우려가 염려 됩니다.
9	2020-11-16	1:1 상담내역 확인	1:1 상담하기 진행 후 나의 상담내역은 어디에서 확인이 가능한가요? 1:1 상담하기에서 바로 클릭해서 볼 수 있도록 하면 훨씬 효율적일 듯 합니다.
10	2020-11-17	전자계약서 관련 개선 요청	- 전자로 계약을 작성 했는데 계약서가 쌍방이 갖어야 하는데 업체로만 전송이 되고 받을 수 없어 연락을 했더니 메일로 발송을 해 주는데 3일정도 걸린다. - 계약 내용을 관리하는 업체는 따로 있어서 계약서를 받는데 2~3일 걸린다 했다 그래서 연락했음 - 온라인으로 전자 계약을 한건데 왜 시간이걸리는지 모르겠다. /전자계약을 하고 바로 본인도 프린터를 해야 한다고 생각을 한다 개선이 필요한 부분.
11	2020-11-18	취소, 교환, 환불 택배비 지불수단 관련 개선	구매 시에는 카드나 결제방식이 많으면서 취소,교환,환불 시에 택배비는 신용카드와 휴대폰 결제로만 묶어 놓은 건 고의적인 처사 아닌지요 몹시 불편 합니다. 빠른 개선을 해주세요
12	2020-11-22	상품 내 팝업이벤트 노출 관련 개선	메뉴에서 상품정보 보고 있으면 수시로 팝업창이 떠서 화면을 가립니다. 상품정보를 집중해서 봐야하는데, 이 팝업창 때문에 방해가 되네요. 고객 입장에서 제안드리오니, 검토 후 고쳐주세요.
13	2020-11-23	주문 후 사이즈변경 로직 개선 요청	주문하고 나서 상품 발송이 되기전에는 사이즈변경이 가능하도록 시스템변경 요청합니다.
14	2020-11-24	주문 후 교환요청 로직 개선 요청	택배사 전달 되었다고 교환이 안된다고 하는데 이것은 좀 불합리적인것 같아요 저녁늦게 신청해서 아침에 근무 시작할 때 교환요청 한건데 새벽엔 상담 연결두 안되고 이걸 고객을 위한 서비스인지 도통 모르겠네요
15	2020-11-26	카드할인 알림기능 개선 요청	주로 결제에 사용되는 카드 할인 일에 알림 기능이 있으면 좋겠어요. "오늘은 삼성카드 7%할인 기회를 놓치지 마세요!"