

# '20년 6월 시청자 의견 반영 결과 보고서

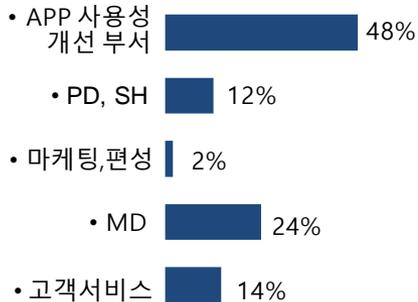
6월은 총 98건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[6월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

### ● VVIP 모바일 채팅상담 오픈



"VIP, VVIP만 응대하는 전담 상담원은 없나요? 모바일 앱에서 찾기가 어렵네요."

"전화상담 연결하고 일일이 설명하는게 힘들네요. 채팅상담 서비스가 생기면 좋을 것 같아요."

모바일앱 마이쇼핑

VVIP 채팅상담 노출

실시간 채팅 진행

# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2020-06-01	검색 시 상품분류 개선 요청	상품 분류 제대로 해주세요. GS SHOP에 남성 여름 긴팔티셔츠를 입력하면 여성, 반팔, 겨울 기모, 봄가을 제품들이 혼재되어 있습니다. 고객이 불편을 느끼지 않도록 상품 분류가 제대로 되도록 해주세요
2	2020-06-01	모바일 UX/UI 개선요청	상세제품 보기후 다시 앞단계로 가면 왜 다시 위쪽에서만 가나요? 선택해서 보고 있던 번호로 가야 계속해서 다음제품을 볼텐데. 맨 위에 화면으로만 가니 다음 선택 상품 볼때마다 스크롤 내려가야되는데 짜증납니다ㅠㅠ
3	2020-06-01	ARS/상담원 주문고객 모바일 동일혜택 요청	VVIP지만 인터넷이나 모바일앱을 전혀 이용하지 않습니다. GS SHOP 할인권을 한 번도 사용하지 않는데 이런 건 다른 혜택을 주던지 해야하는 거 아닌가요? ARS/상담원 주문을 하면 그런 할인 혜택을 못 받으니 서운하네요.
4	2020-06-05	상품평 작성고객 메일 중복발송 개선 요청	언제나 상품 배송 받고 상품평을 작성하는데, 상품평까지 작성하고 나면 GS에서 물품을 잘 받았는지 메일이 옵니다. 상품평까지 쓴 고객한테 메일 잘 받았는지 발송하는 지 시스템 개선해주세요.
5	2020-06-06	품질취소 시 할인개선 요청	사소한 부분일수도 있지만 전항상 카드할인 하는 날에 급하지 않은 상품도 맞춰 구매합니다. 금액이 크지 않은 구매에 있어 일부 품질이 포함되면 할인을 못받습니다. 이럴 경우는 고객의 입장을 생각해서 먼저 양해를 구해 나머지를 발송하시거나 취소를 해주셔야 하지 않을까요. 아주 적은 금액이라도 고객이 손해보는 일은 없었으면 좋겠습니다
6	2020-06-09	할인가능 카드 추가 개선 요청	카드할인이 다른 카드는 매일 매일 다르게 할인 되는데 BC와 롯데카드는 없어서 너무 아쉬워요. 비싼거 살 때 카드할인 받으면 더 저렴하게 살수 있는데 다른 카드가 없어서요. 그렇다고 카드를 더 만들고 싶지는 않고.
7	2020-06-12	상품평 등록 오류 개선 요청	상품평을 쓰라해서 열심히 써서 등록하려고 하는데 몇 번이고 방문때마다 열심히 써서 등록하기를 클릭하지만 활성화가 안되요 그래서 계속 등록 못한답니다
8	2020-06-18	GS프레시 배송 정확성 제고 요청	배송 위치가 어디쯤인지 부정확해서 너무 불편합니다. GS프레시 담당자나 연락 가능한 번호가 있어서 소통했으면 좋겠어요. 구매영수증도 만들어와서 다시 구매 내역 볼 수 있도록 개선해주세요.
9	2020-06-18	회원정보 변경 관련 개선요청	최근에 제가 개명을 하여 GS shop 사이트내 이름을 변경하려고 하였는데요. 그 과정에서 작은 문제가 생겨 혹시 도움을 받을 수 있을까 싶어 글을 남깁니다. 우선 저는 먼저 '회원정보 수정' 코너를 통하여 개명 과정을 진행해보았습니다. 휴대폰 본인인증도 완료하고 정상적으로 처리된 듯 싶었으나 1번째 사진과 같은 오류 팝업이 뜨더군요. 도저히 영문을 몰랐던 저는 그리하여 문제를 해결하기위해 1:1 문의에 문의해보았습니다. 그리하여 받은 답변입니다. 2번째 사진을 보시면 개명을 필요로 할 시에 '상담원분과 유선상의 전화 통화를 해야한다'고 쓰여있는데요. 혹시 그 시간에 통화가 불가능한 경우 달리 인증 받을 방법이 없는 건가요?
10	2020-06-19	VVIP 전용 상담 서비스 제안	VVIP전담상담원은 왜 없나요? VVIP상담원도 만들어주세요.
11	2020-06-23	배송 출발 및 단계별 문자 발송 요청	다른 몰에서는 배송 시 문자/알림, 어느 택배에서 몇 시에 배송한다는 문자/알림 오는데 GS에서는 전혀 문자 연락이 없네요. 배송단계 별로 문자를 발송해주세요.
12	2020-06-25	모바일상담 개선 요청	1:1모바일상담을 진행하다 보니 불편한 점이 있네요. 제가 질문한 거에 상담사가 답변을 달면 제가 그 답변에 만족하지 못해 추가 질문이 필요한데도 할 수가 없어서요. 다시 처음부터 질문하면 다른 상담사가 배정되는 것 같고 뭔가 부족한 듯하고 불편해서 여기에 올려봅니다.
13	2020-06-30	모바일 앱 내 팝업 알림 개선 요청	모바일앱 이용 시 가끔 광고성 알림이 뜨는 경우가 있네요. 상품주문 하고 있는데 그런 광고가 뜨면 잘못 클릭을 해서 다시 뒤로가기로 해서 재주문해야 하는 경우가 있어 너무 불편하네요. 광고를 원치 않으면 뜨지않게 설정 할 수 있으면 좋겠다