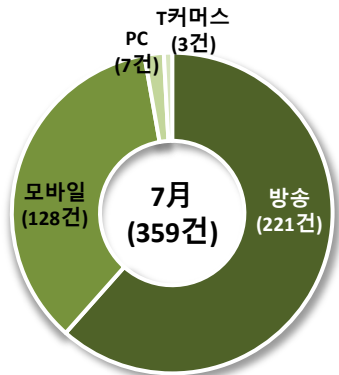


'20년 7월 시청자 의견 반영 결과 보고서

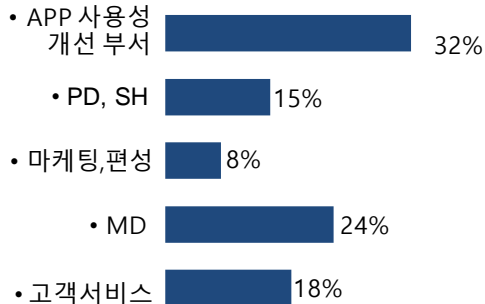
7월은 총 359건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[7월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

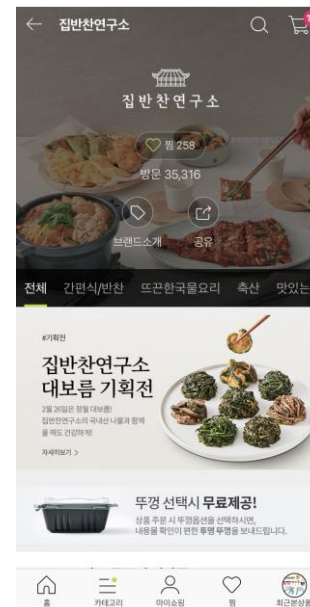
● 반찬 새벽배송 서비스 오픈



"요즘 새벽배송, 당일배송이 많던데 GS SHOP에서는 안하나요?"

"코로나로 GS SHOP에서도 반찬 구매할 수 있는 곳이 많았으면 좋겠어요."

다양한 반찬을 새벽배송/일반택배로 받을 수 있는 집반찬연구소 서비스를 오픈함.



새벽 공기만큼 신선한 반찬 배송!

모두의 일상이 다른 만큼 각자의 리듬에 맞게 배송받아야 한다고 생각합니다. 아침 일찍 반찬이 필요한 분은 **새벽배송**으로, 시간에 상관 없이 받고 싶은 분은 **일반택배**로 받으실 수 있습니다. 원하는 때에 반찬을 받는 건 집반찬연구소 고객이 누려야 할 기본적인 권리에기에, 집반찬연구소는 혁신적인 배송 방법을 고민합니다.



새벽배송

일반배송

오전 8시 주문 ... 다음날 오전 7시 전 수령 / 오전 8시 주문 ... 다음날 중 수령

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2020-07-03	적립금 사용/적립 및 정책 관련	적립금이 왜 생겼는지, 사용하고 나면 반품 시에 문제가 될 수 있음을 사전에 공지해 주세요. 포인트 적립/사용을 잘 몰라 구매한 상품을 모두 반품하게 됐고 적립금이 사라져 기본이 별로였어요.
2	2020-07-04	불량으로 인한 교환 시 사진 첨부 기능 추가	이용하면서 여러 번 느꼈는데, 물품 구입 후 단순 교환이 아닌 불량으로 인한 교환 신청 시 불량인 부분을 바로 사진 첨부할 수 있으면 좋을 것 같네요. 1:1 상담 교환 신청할 때 사진 첨부 기능이 있다면 업체에서도 불량 부분을 확인하기 편할거라는 생각이 드네요.
3	2020-07-05	앱 사용이 불편한 고객들을 위한 혜택 추가 요청	어르신들은 앱이 뭔지도 모르는데.. 연세있는 분들을 고려해서 좀더 편하게 쇼핑할 수 있고 혜택을 줄 수 있도록 해달라고 건의요청
4	2020-07-06	상담 등록 후 내용수정 기능 추가	1:1 상담하기에 문의 등록 후 내용 수정이나 삭제 기능이 없습니다. 없는 이유가 있을까요? 버튼 하나 더 있으면 좋을 거 같네요.
5	2020-07-07	상품 재고 조회 기능 관련	추천상품에 들어가면 저의 치수가 없거나 품질인 상품도 있어, 헛탕 치는 경우가 많은데, 고객의 치수, 사이즈 재고가 있는 제품을 추천상품에 넣을 수는 없나요? 주문 시 재고현황이 언제 업그레이드 된건지 표시할 수는 없나요? 화면상에 있는 걸로 주문해놓고 몇 일 기다리면 품질이라 취소되는 경우가 많아서요.
6	2020-07-08	VVIP 혜택 관련 개선 요청	지एस샵 vip지만 인터넷 쇼핑을 즐기신지라 여기저기 가격비교는 늘 하고 있습니다. 등급 유지 때문이라도 지एस샵에서 자주 구매하려 노력 중인데 일반 가격비교를 하다 보면 같은 지에스샵인데도 같은 물건이 vip특가보다 훨씬 싼 경우가 많아 외부를 통해 구매하는 경우가 종종 있습니다. 그렇다는 건 굳이 vip를 유지할 필요를 못 느끼게 합니다. 뭔가 조정이 필요해 보입니다.
7	2020-07-13	자주 사는 상품 리스트 화면 추가	제가 자주 구매했던 목록을 볼 수 있게 해주세요 재구매만 클릭하면 살 수 있게요.
8	2020-07-13	의류 소재표시 강화 요청	앱으로 들어가서 의류를 살펴보다 보면 의류의 사이즈는 표기해뒀으면서 제일 중요한 소재가 정확히 나와있지 않네요. 세탁이라던가 옷의 질감, 느낌을 예상하려면 명확한 소재표시가 절실합니다
9	2020-07-13	개인정보 수정 관련 개선 요청	개인정보 중 핸드폰 번호 수정해야는데 기존의 잘못된 번호로 인증요청해야 하니 수정이 안되네요. 문의하라는 번호는 전화 계속 안받고... 다른 쇼핑물에 비해 이용이 너무 불편해서 구매 의욕 저하되네요. 개선 바랍니다.
10	2020-07-17	앱/웹 쿠폰적용 로직 관련	앱 주문 시 기본쿠폰, GS할인권은 적용되나 더블쿠폰이 적용이 안되네요. 휴대폰이나 인터넷으로 주문 시 기본쿠폰, 더블쿠폰 모두 적용되지만 GS할인권은 적용이 안되네요. 위와 같은 쿠폰적용문제로 앱으로 주문할 경우 인터넷으로 주문할 때 보다 더 비싸지는 현상이 발생합니다 이에 대한 개선을 요청드립니다.
11	2020-07-20	앱 내 상품평 작성 관련	앱으로 상품평 쓰는 거 너무 어렵네요. 문자로 발송해서 쉽게 상품평 등록할 수 있는 방법은 없나요?
12	2020-07-23	적립금 사용기한 노출 관련 요청	적립금이 나도 모르게 기한을 넘겨버렸네요. 사용기간을 확인하기가 어려웠어요 그냥 좀더 기한이 남아있던지, 무기한인줄 알았는데~ 몇 시간 전에 있던 적립금이 순식간에 없어지니 허탈합니다. 사용시한을 보기 좋게 알려주셨으면 좋겠습니다~
13	2020-07-28	장바구니 기능 개선 요청	장바구니에 관심 상품 놔두면 계속 사라져서 다시 찾아올리길 여러번! 저번에 한번 건의를 했는데 여전히 그렇네요. 오늘도 필요해 들어와보니 상품들이 삭제돼 있었어요 왜 그러는지 타쇼핑은 그러질 않는데 여기만 그래요 그래야 하는 이유가 있는지 궁금하네요
14	2020-07-30	명품 방송 개선 요청	다른 홈쇼핑에서는 명품 가방 방송을 많이하는데, GS SHOP에는 왜 명품방송이 없나요? 있긴 있어도 상품이 다양하지 않더라고요. 개선 부탁드립니다.
15	2020-07-31	상품평 기능 개선 요청	상품평을 남기면 도움돼요/ 도움 안돼요가 있는데 내가 써본 상품에 대한 느낌을 적거나 사는 사람들한테 도움이 되라고 올리거든요. 그런데 누군가 내가 쓴 상품평에 도움안되요를 누른다면 상품평 쓰기 싫어질 듯 해요. 굳이 안돼요를 해둘 이유가 있을까요? 저 같은 경우에도 써 놓은 상품평을 꼼꼼히 읽어보고 구입하는데 어떤 상품평은 기본 좋게 구입평을 쓰신것 같은데 도움 안되요 때문에 상품평도 쓰기 싫어지고 구입도 하기 싫어질 듯 해요. 도움안돼요 버튼은 없었으면 하는 제안입니다