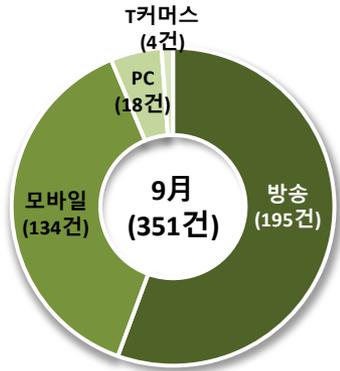


# '20년 9월 시청자 의견 반영 결과 보고서

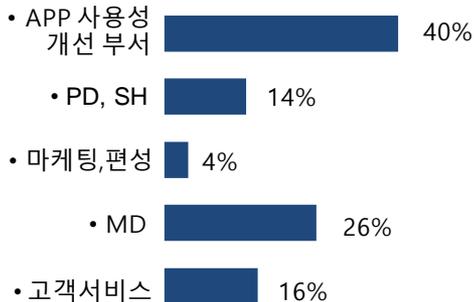
9월은 총 351건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

## 시청자 의견 현황

[9월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



## 주요 개선 사항

### ● 카카오페이 포인트결제 기능 추가



“현관 앞에 택배를 보관하기면 분실위험이 있고 불안한데 다른 곳으로 받을 수 있나요?”

“주변에 있는 편의점에 배송해놓으면 제가 시간될 때 픽업할 수 있는 서비스가 생기면 좋을 것 같아요.”

구매한 상품을 전국의 편의점 또는 BOX25에서 편리하게 찾을 수 있는 편의점 픽업 서비스를 런칭함.



# [별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2020-09-02	카드결제 정보 삭제 기능 관련	한 번 결제한 후 결제한 카드정보가 왜 계속 남아있나요? 페이가 아니기에 내가 스스로 카드정보도 앱에서 삭제할 수 있도록 앱에서 설정되면 좋을 것 같습니다. 개인정보는 예민부분이기에 개선부탁드립니다.
2	2020-09-02	복수배송지 배송 관련	한가지 제품을 다른 주소로 2-3군데 보내고 싶을 때 각각 주문, 결제해야 되는 것 같아요. 주소만 별도로 등록해서 한번에 결제할 수 있는 시스템이 있었으면 좋겠는데.. 저만 모르고 있는건지... 개선을 부탁드립니다. 선물할 때 간편할 것 같아요
3	2020-09-02	교환신청 취소 기능 개선 요청	교환신청 취소하면 다시 신청이 안되는 게 불편합니다. 교환신청 했다가 반품 신청으로 다시 하려고 했는데 안되네요. 개선 바랍니다
4	2020-09-02	의류 상하의 세트 분리 구매 요청	제안 한 번 해봅니다. 정장 의류 세트 상품들의 상하 사이즈 다르게 주문 받으시면 좋을 것 같은데 혹시 불가하겠죠? 구매하고 싶은데 상하 체형이 너무 달라서요. 저 같은 체형들이 정말 많은데 세트 구성상품을 할 수 없는 것이 아쉬워요. 혹 이벤트식 행사로 체형 별 구매 행사도 해주시면 좋을 것 같아 검사검사 문의 글에 올려보네요. 요즘처럼 어려운 시기에 이런 행사도 매출 올리기도 좋고, 이런 행사하는 업체도 없으니 한 번 해보시면 반전 기회도 되실 것 같네요. 사실 제조 라인에서 그리 어려운 일은 아닐 듯 하구요. 선별배송이 좀 어렵겠지만 그 또한 충분히 가능하지 않나 합니다. 사이트 이용하면서 구매 못하고 상품이 많았거든요.
5	2020-09-03	적립예정 적립금 확인 기능 추가 요청	적립예정인 릴레이 캐시나 적립금 조회가 왜 안되는거죠? 지난달도 적립금 대상에 해당하는 줄 알았는데 없네요. 적립예정인 금액들도 확인할 수 있도록 개선바랍니다.
6	2020-09-03	매직딜 주문 프로세스 개선 요청	매직딜 경우 결제 관련 결제 시 매직딜 적용여부를 쉽게 알 수 있어야 된다고 생각합니다. 매직딜을 경유하고 장바구니 담기 결제 하면 일반구매로 처리될 때가 있습니다. 구매자는 매직딜로 처리했는데 GS샵에서는 일반구매로 처리되어지는 경우의 수를 제거하여 진정한 매직딜행사가 되기를 바랍니다.
7	2020-09-05	식품 리뷰 활성화 요청	식품 리뷰쓰기를 활성화 했음 해요. 여기에서 제품보고 타 사이트에서 리뷰읽고 구매는 내맘대로 이거든요. GS가 고객을 위한다면 리뷰를 적극 권장하세요
8	2020-09-08	전담택배 수령 시 위탁장소 선택 기능 개선	전담택배 배송 시 배송장소 선택문자가 오는데 다른 택배는 클릭해서 선택만 하면 되는데 전담 배송은 보기에 있지만 내가 문자 답장으로 써야해요. 바쁠 때는 이것마저 번거로울 때가 있습니다.
9	2020-09-10	세계로배송 매장 및 검색기능 개선	세계로배송 가능한 상품들을 전부 한데 모아서 보기 좋게 카테고리별로 만들어주셨으면 좋겠습니다. 또는 검색창에서 '세계로배송'이라고 치면 해당하는 제품들이 알아서 나올 수 있게 해주시면 어떨까요?
10	2020-09-12	분할배송 제안	이번 추석에 분할배송을 제안합니다. 코로나 때문에 고향에 안가고 택배배송이 많을것 같습니다. 선물로 사거나 배 상품을 많이들 하잖아요. 홈쇼핑에서 보통 3박스, 5박스씩 팔던데요, 이때 1박스씩 배송지를 지정할 수 있으면 좋을것 같습니다. 물론 추가 배송비는 별도로 받아도 좋구요. 적극 검토해 주세요.
11	2020-09-14	GS SHOP APP 연결 관련	홈 화면이 원활하지 않다고 계속 나오네요. 웹으로 접속하면 되고, 카테고리 마이쇼핑 등 다른 화면을 모두 잘 됩니다. 지우고 새로 깔아도 안되고 로그아웃 했다가 해도 안되네요.
12	2020-09-26	모바일 상담/반품 취소 기능 관련	모바일 상담/반품신청 취소하는 기능 있었으면 좋겠어요.
13	2020-09-27	GS프레시몰 상품평 노출 요청	GS프레시몰은 왜 식품에 대해서 평가를 달 수 없나요? 다른 마트 쇼핑몰은 식품에 후기를 작성할 수 있습니다. 그 후기를 참고해 선택에 도움을 받는데 GS프레시몰은 후기를 볼 수 없으니 기존에 알고 있는 상품밖에 구입할 수가 없습니다. 바뀌셨으면 좋겠다는 생각에 제안해 봅니다.