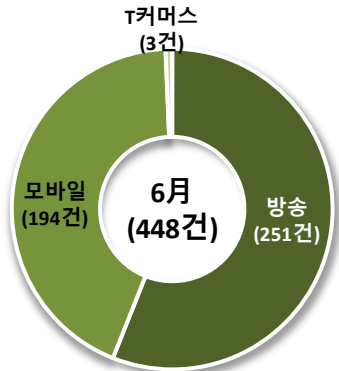


'21년 6월 시청자 의견 반영 결과 보고서

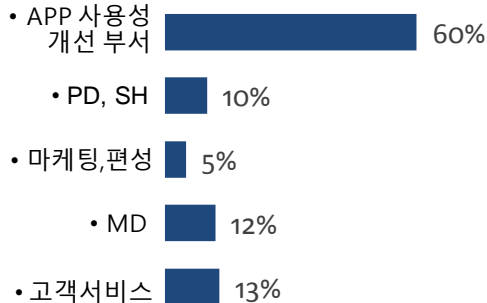
6월은 총 448건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[6월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 설치상품 배송정보 안내 개선



"에어컨을 구매하려면 6주나 기다려야 하나요? 구매가 망설여지네요."

"보통 앱에 보여지는 배송예정일보다 빨리 상품이 오던 데, 정확한 배송일정을 확인할 수는 없을까요?"

기존 N주 이내로 안내하던 설치상품 배송정보를 배송일정 안내전화(해피콜) 일정 및 평균 배송일 정보 안내

[상품페이지]

TV상품 LG UHD 75형 TV 75UN7850KNA + LG 사운드바 중점

2,200,000원

박진미님의 혜택

최대 적립혜택 200원

GS SHOP 리얼멤버십 혜택 보기

무이자 2~36개월 할부

3회 적립금 행사 대상

현카드 5% 즉시할인

무료배송

6주 이내 도착 예정 (주문 시 5일 이내 배송일 전화로 안내)

[주문/배송조회]

입금/결제 2 배송진행 0 배송완료 0 주문취소 1 반품/교환 0

2021.05.21 (주문번호 3108210868) 주문상세보기 >

결제완료 6주 이내 도착예정

LG UHD 75형 TV 75UN7850KNA + LG 사운드바 중점
옵션 : 소렌드
수량: 1개
1,682,150원

[주문상세]

2021.05.21 (모바일주문/주문번호:3108213800)

결제완료 6주 이내 도착예정

(영업일 기준 5일 이내 안내전화예정)
LG UHD 75형 TV 75UN7850KNA + LG사운드바 중점

[기존]

[상품페이지]

TV상품 LG UHD 75형 TV 75UN7850KNA + LG 사운드바 중점

2,200,000원

박진미님의 혜택

최대 적립혜택 200원

GS SHOP 리얼멤버십 혜택 보기

무이자 2~36개월 할부

3회 적립금 행사 대상

현카드 5% 즉시할인

무료배송

주문 후 5일 이내 배송일정 전화 안내 (평균 배송일 : 5일~12일)

[주문/배송조회]

입금/결제 2 배송진행 0 배송완료 0 주문취소 1 반품/교환 0

2021.05.21 (주문번호 3108210868) 주문상세보기 >

결제완료 5일 이내 배송일정 전화 안내

LG UHD 75형 TV 75UN7850KNA + LG 사운드바 중점
옵션 : 소렌드
수량: 1개
1,682,150원

[주문상세]

2021.05.21 (모바일주문/주문번호:3108213800)

결제완료 5일 이내 배송일정 전화 안내

(영업일 기준 5일 이내 안내전화예정)
LG UHD 75형 TV 75UN7850KNA + LG사운드바 중점

[변경]

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2021-06-01	상담문의 답변 확인 UX/UI 개선	상담문의를 했는데 확인은 어디서 해야 됩니까? 홈페이지 사이트에서 바로 확인이 안되는 건가요? 아무리 찾아봐도 문의에 대한 답변글 배너가 없네요.. 답변 글을 보려면 이메일에 접속하는 것보다 바로 홈페이지에서 확인가능하게 해주세요
2	2021-06-02	모바일앱 사용 관련(확대기능)	온라인에서 의류제품을 사려면 디자인이나 단추가 달린 건지 지퍼로 된 제품인지 꼼꼼히 봐야합니다. 전에는 화면 터치해서 확대가 되어 세심하게 볼 수가 있었는데 지금은 화면 그대로만 볼 수 있으니 너무 답답합니다. 자세히 볼 수가 없으니 구매하기가 망설여집니다. 확대해서 볼 수 있게 해주세요.
3	2021-06-03	의류 방송 시 다양한 사이즈 노출 요청	의류 방송하실 때 모델이 입는 사이즈만 보여주시니 각 사이즈별로 보여주고 얼마큼 차이가 나는지 비교하면 구매하기 쉬운 것 같아요. 꼭 다양한 사이즈를 보여주세요.
4	2021-06-03	배송 서비스 개선 제안	배송이 너무 느립니다. 배송지연시 배송지연사유 및 배송일정 관련하여 연락주시기 바랍니다. 물품 검수로 인하여 일주일이상 배송지연 되고 있는 사유는 소비자입장에서는 이해 할 수 없습니다. 주문취소내역도 조회가 되는데 교환 진행 중 환불요청 시 마이쇼핑에서 조회를 할 수가 없습니다. 조회를 할 수 있어야 발급된 포인트 및 결제내역을 확인할 수 있을텐 데 확인이 불가능하니 너무 불편하네요.
5	2021-06-03	찜 기능 UX/UI 개선 제안	찜한상품을 사려고 할 때 상품 찾기가 힘드네요~ 제품을 검색하면 찾을 수 있거나 상품을 찾기가 쉬웠으면 좋겠네요~ 최근 찜한 상품부터 위에 있으니 찾으려면 한참 걸려서 불편해요~
6	2021-06-04	주문 후 배송지 변경 기능 관련	11번가에서는 주문 후 배송지 변경 가능하도록 해봤는데 GS SHOP에도 그런 시스템이 있으면 덜 번거로울 것 같습니다.
7	2021-06-11	와인25 서비스 개선 제안	와인 서비스를 이용 하고 싶는데 본인이 있는 지역으로 검색 하면 검색이 안되네요. 좀 더 추가로 판매가 될 수 있도록 매장을 많이 넓혀 주었음 좋겠어요.
8	2021-06-15	제품 상세 페이지 개선 제안	GS샵이 모바일 커머스로 성장하기 위해서는 제품 상세 페이지가 개선되어야 할 것 같네요. 비슷한 사진만 잔뜩 올린 것은 상세 페이지가 아닙니다. 홈쇼핑에서야 구석 구석 직접 보여줄 수 있지만 모바일 구매 시에는 소비자가 알고 싶어하는 내용이 포함되어 있어야하는데, 많은 제품이 상세페이지가 엉망입니다. 가이드라인이 궁금하다면 네이버 스마트 스토어에 가서 잘 팔리는 집 상세 페이지를 참조하세요. 제품 규격 없는 것도 많고 있어도 자세하지 않은 경우가 너무 많습니다. 상품 문의하면 판매자에게 직접 문의하라는 답변이 제일 많구요. 소비자 편의성은 고려하지 않고 판매자와 gs의 편의만 추구하는 것 같네요.
9	2021-06-15	채팅상담 오류 및 UX/UI 개선 제안	채팅 상담에서 문자를 입력할 때 직전에 입력했던 문장의 마지막 단어가 자동으로 입력됩니다 대화를 이어서 할 때 자동 입력된 단어 때문에 매번 지움 버튼을 눌러서 일일이 입력 문장을 수정해야합니다.
10	2021-06-15	구매내역 조회 기능 개선 제안	그동안 구매했던 내용을 보고싶는데 확인을 할 수 가 없네요. 구매내역이 남아있지 않네요
11	2021-06-16	속옷 구매 시 송장 내 사이즈 마스킹 처리 제안	속옷 주문 시 배송원장에 신체 사이즈가 표기되지 않게 해주세요. 택배가 문 앞에 있는데 복도식아파트라 사람들이 지나다니며 사이즈가 보이는 게 민망하네요. 이름도 별표로 가리는데 민감한 정보가 표기되어 있는 거 보기 싫습니다. 별표든, 무표기든 안보이게 해주세요.
12	2021-06-18	예치금 출금 관련 제안	제가 교포라 등록 할 때 고객명은 한글로 하고 계좌명义的는 영문으로 되다보니 예치금 출금 안되는데요. 지난번 예는 됐는데 지금 안되네요.
13	2021-06-21	주문접수 시 요청사항 개선 제안	모바일앱 통한 주문접수시 글자수 한글 20자로 제한 있는게 너무 불편함 조금만 더 글자수 늘려서 적을 수 있도록 개선 요청합니다.
14	2021-06-22	상품 구성 관련	CJ 비비고만두 세트 방송을 보고 있다가 건의 글 드립니다. 이 제품만 계속 구입해서 애용하고 있어서 이렇게 세트구성도 관심이 가긴 하지만, 만두 14봉은 냉동실에 보관 불가하여 구입 포기했어요. 주부 입장에서 누구나 드는 생각일 겁니다. 보관도 생각하시어 적당한 양의 구성 부탁드립니다.
15	2021-06-26	전자영수증 발급 관련 제안	상품 결제 시 전자영수증 발급을 원하는 사람은 종이영수증 발행이 안되도록 선택할 수 있도록 개선해주세요!! 환경을 생각해 종이영수증 발급 자체도 필요하고, 또 선물로 보낼 때 영수증이 함께 가니 맘에 드는 상품이 있어도 GS Shop에서 선물을 안 보내게 됩니다.