

'21년 3월 시청자 의견 반영 결과 보고서

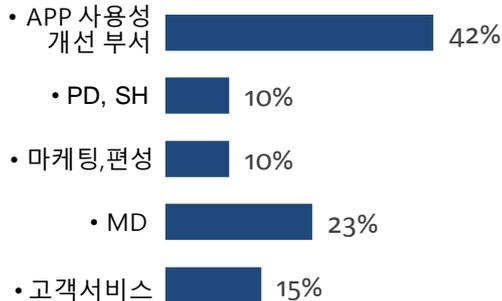
3월은 총 404건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[3월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

와인25 매장 오픈



"전통주 온라인 구매가 가능하다던데, GS SHOP에서도 판매예정인가요?"

"온라인으로 상품을 구매하고, 가까운 편의점에서 받아갈 수 있으면 좋겠어요."

GS SHOP에서 와인 상품을 구매/결제 하고 GS25편의점에서 주문한 와인 상품을 픽업하는 서비스

The screenshots show the following steps in the app:

- GS SHOP Home:** Displays '와인25+ GS 프래시볼 리빙' and a promotion for '완벽한 "홀파티"를 위한 필수템 몬텔비니 2입 기획세트' with a 40% discount.
- Product Selection:** Shows '특별 프리미엄주' for 28,400 won.
- Store Selection:** Shows a map and a list of GS25 convenience stores for pickup.
- Order Confirmation:** Shows a confirmation screen with pickup details and a '예약하기' button.
- Notification:** A push notification about the '와인25플러스 주문 상품 수령 안내' (Wine25 Plus Order Product Receipt Notice).

GSSHOP 와인25 오픈

판매 점포선택

수령날짜 선택

편의점 픽업

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2021-03-01	VVIP 무료배송 쿠폰 추가 요청	저는 오랫동안 VVIP 혜택을 받고 있는데요.무료배송 쿠폰이 늘 1회라는 게 아쉬워요.
2	2021-03-01	적립금 지급 알림 개선 제안	안녕하세요 적립금을 지급해주는데 알림이 전혀 오질 않아서 지급 되는 것을 알 수가 없어서 자동 삭제 되더군요. 설정을 변경한 적이 없는데요. 예전에는 문자가 왔는데 이제는 문자나 카톡 발송을 안 해주시는 건가요??? 앱 자체 내에서 설정이 바뀐 것이라면 설정방법을 알려주셨으면 합니다
3	2021-03-01	App 내 최근 구매내역 조회 개선	앱에 구매내역이 안보이네요. 몇 월 달에 뭘 사서 결제 했는지 도통 볼 수가 없습니다. 구매내역 코너 좀 만들어주세요. 굉장히 불편해요.
4	2021-03-03	주문품질 안내 프로세스 개선	배송 당일에 품질안내는 너무나 일처리란 생각이 듭니다. 당장 사료가 푹 떨어져서 얼마나 난감한지 모르겠어요. 제가 GS거래한지 오래되었지만 이건 아니란 생각이 듭니다. 미리 품질안내를 했으면 다른 곳에서 구입했을텐데...
5	2021-03-07	쇼핑알림 UX/UI 개선	할인행사 알림을 받고 링크 클릭하고 홈페이지에 들어오는데요. 관심 가는 상품을 클릭하고 다시 이전화면으로 돌아가기 버튼 클릭하면 모든 상품들이 다 사라지고 홈화면이 뜨네요. 마이쇼핑에 알림을 클릭해도 방금 온 알림은 찾을 수가 없고, 시간이 지난 알림들만 뜨더라고요. 방금 받은 알림도 마이쇼핑 알림에서 바로 확인할 수 있었으면 좋겠습니다
6	2021-03-08	세계로배송 서비스 관련	가끔 제품을 보면 세계로 배송이라고 써서 편하게 이용하고 있는데, 일일이 세계로배송을 찾는게 불편한대요. 세계로 배송이 가능한 제품을 한번에 검색할 수 있도록 해주셨으면 정말 감사하겠습니다.
7	2021-03-11	사이즈 안내 강화 요청	반품사유 사이즈 선택 시 방송에는 반사이즈인 경우 한사이즈 업 하라고 하였으나 사이즈가 너무 크다 다음방송에는 사이즈선택시 정확하게 알려줄 수 있도록 요청
8	2021-03-13	상품평 작성 UX/UI 개선	상품평 쓰는데 너무 힘들어서 젊은 사람에게 먹을 것 사주고 써 달라고 부탁했다. 나이 많은 사람도 쉽게 상품평 쓰도록 좀 해주세요. 아니면 상품평 쓰라고 하지 말고 구성품으로 하나 더 챙겨줬으면 좋겠어요.
9	2021-03-14	최근 구매내역 조회 개선	예전 구매내역을 알수있으면 동일상품 재구매시 팔리 찾을 수 있을 것 같습니다. 다른 사이트(쿠팡)의 경우는 동일상품 재구매 쉽지만 여기는 찾을 수가 없어서 매번 다시 찾아야 하는 불편함이 있습니다
10	2021-03-15	행사 적립금, 프로모션 확인 개선 요청	매직딜데이 외 모든 적립금 및 사은품 프로모션 전부 확인 할 수 있게 해주세요. 예로 지난달 설 적립금 프로모션 직접 확인이 어려워 번거롭게 문의해야 되고 직원도 내용을 자세히 몰라 서로 불편했던 적이 있어 건의합니다.
11	2021-03-21	결제 전 배송지 수정 기능 개선	물건을 장바구니에 담은 후, 결제 전 배송지 변경이 안되나요. GS프레쉬몰에서는 쉽게 되는데, 여기서는 없는건지 못찾겠어요. 그리고 종이 영수증을 받지 않고 싶어요. GS프레쉬몰에서는 선택할 수 있는데, 여기서는 안보이네요.
12	2021-03-29	VVIP 혜택 강화 제안	Vvip배송비 쿠폰 월 1회가 너무 적은거 같아요. 월 3회 정도로 늘려주심 gs샵을 더 자주 이용하게 될거같은데~~
13	2021-03-31	방송 멘트 관련 제안	앱 관련 불편 사항은 아니구요. 다른데에 올릴 공간이 없어서 여기에 씁니다. 오늘 오전 8시 경 그린박스 방송을 보고 있는데 쇼핑 호스트 분 진행이 너무 산만하고 집중이 잘 안되어서 보기 힘들었습니다. 허수경님이 설명하는 것을 더 듣고 싶는데 말을 중간에 자르고 끼어들어서 구매자 입장에서 보는데 짜증이 났습니다. 개선해주세요.