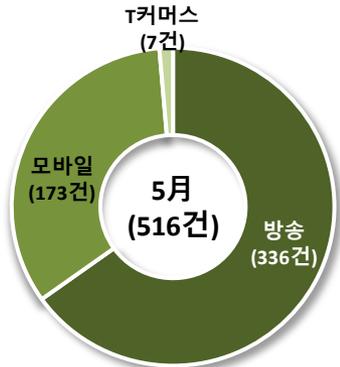


'21년 5월 시청자 의견 반영 결과 보고서

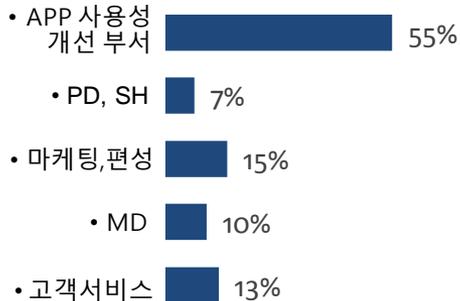
5월은 총 516건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[5월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 자주 묻는 질문(FAQ) 고객 친화적인 언어로 개선



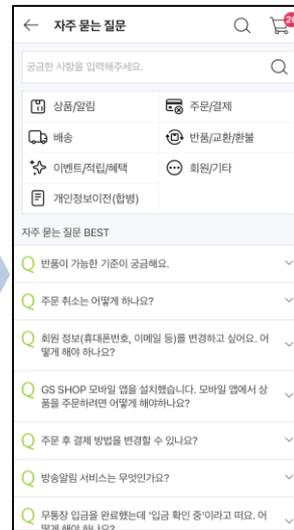
“고객센터 연락하기 전에 FAQ를 찾아보는데 원하는 내용을 찾기 어려워요.”

“상담원 연결하지 않고 제가 직접 할 수는 없을까요?”

자주 묻는 질문(FAQ) 고객관점으로 개선



[기존]



[개선]

< 개선 내용 >

- ① 신규 서비스 내용 추가
: 선물하기, 와인25, 간편결제 등
- ② 중단 서비스 내용 삭제
: 세계로배송, 여행몰, 보험몰, 렌탈샵 등
- ③ 변경사항 적용(본인 인증 등)
- ④ 고객센터 문의 없이 직접 해결
- ⑤ 고객 관점의 언어로 재작성

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2021-05-01	주문품질 개선 요청	물건을 애써 선택하고 시간 맞춰 기다리고.. 바쁜 일상속에서 짬 내어 하는 주문인데.. 계속 품질이라고 취소가 되는게 큰불편을 줍니다. 수량이 없는 걸 왜 올려놓은 채로 있는지.. T.T 지에스 이용 많이 하는 사람으로 아쉬워 제안합니다.
2	2021-05-02	속옷 구매 시 상하의 사이즈 선택 제한	속옷 사이즈 상하의 선택할 수 있으면 좋겠어요. 상의 맞춰서 산 것들 하의는 한 장도 못 입고 쌓여있어요. 왜 체형을 기계처럼 맞추나요 T.T 제발 상의 하의 따로 선택할 수 있게 해주세요.
3	2021-05-02	일시불 구매 혜택 관련	현찰로 일시불 구매자에게 주는 혜택은 없는지요~~ 백화점에서든 어디서든 현찰구매는 할인이 있는 법인데 여기서도 혜택을 주시면 좋겠어요^^
4	2021-05-07	방송/쇼핑호스트 관련	작은 아이스크림을 클로즈업해서 계속 상품과 함께 손톱이 확대되어 보이는데 손톱이 너무 지저분해 보이고 큐티클이 다 일어난 것 같은 모습에 구매욕구 저하는 물론 불쾌함을 느끼게 합니다. 담당pd들은 방송 전 옷이나 가구 같은 대형제품과 달리 작은 소형제품 판매인 경우에는 작은 디테일이지만 신경 쓰셔야 할 것 같습니다. 저는 처음보는 모습이라 매우 놀랍네요. 호스트분은 본래 본인 손이라 뭐라 말씀드리기 어렵지만 방송 전 관리자분들이 어울리는 손상태를 보유한 호스트를 배정해야 할 듯 싶네요.
5	2021-05-11	카드할인 일정 개선 요청	카드할인 일정을 몇일만 보여줄 게 아니라 한달을 보여줬을 좋겠어요 그러면 더욱더 계획적이고 합리적인 소비를 할 수 있을 것 같아요. 이 제안이 채택이 되기를 바랍니다.
6	2021-05-12	주문내역 조회 UX/UI 개선 제안	모바일 앱에서 주문이력확인시 날짜를 지정하고 제품명을 넣어도 검색이 안됩니다. 다른 사이트는 한 자만 적어도 상품이 확인되는데 카드내역을 확인하고 날짜와 상품명을 넣어도 안 나오네요. 편하게 주문이력을 검색할 수 있도록 변경되었으면 좋겠어요.
7	2021-05-13	시각장애인 편의성 증대 제안	오늘 처음 설문조사 할 때 GS샵 어플리케이션으로 배송 등 만족도 등록을 하는데 오늘 처음 상담원이 문의건에 대한 만족도를 카카오톡으로 받았는데, 1~5번까지의 만족도 부분을 사진으로 보내주셔서 이런 건 본인은 시각 장애인이라 볼 수가 없어요. 사진이 아닌 텍스트로 문구가 발송된다면 본인도 내용을 보이스로 확인하고 진행이 가능할 듯 해요.
8	2021-05-15	카드할인 일정 개선 요청	카드할인 일정을 3일 전에 알 수 있는 걸로 알고 있는데 타 홈쇼핑 앱들처럼 한 달씩 미리 일정을 알 수 있게 페이지를 만들어 주시면 좋겠어요. 건의해봅니다.
9	2021-05-16	GS FRESH 프로세스 개선 제안	GS fresh 배송 상품 주문 하면 파손(계란) 되어 오거나 품질 되어 배송에 빠지는 일들이 매주 일어나고 있으며 언제부터인가 배송이 분리되어 결제를 하려면 한 업체 물건은 5만원이 되고 또 한업체는 1만원이 되어 결국 필요한 상품을 모두 주문하지 못하는 일이 발생함. 모든 상품은 필요해 주문 하는데 품질되어 환불 조치 해 주겠다고 쪽지 보내면 어떻게 마음 놓고 주문 하겠어요? 오늘도 고구마 샐러드 품질이고 지난번엔 계란 파손에 빙그레 우유 품질 되어 적립금으로 해 주겠다는데 어떻게 사용하는지 적립금은 어디에 있는지요? 왜? 갑자기 GS몰 당일배송을 두 군데로 분리해서 불편 하게 하는지 모르겠네요. 정말 불편하다 못해 짜증 납니다.
10	2021-05-17	ARS 주문취소, 반품 개선 제안	왜 ARS 취소가 직접 안되나요? 왜 소비자를 불편하게 취소하려면 상담원 연결해야하는 데 불편하네요. 더 편하게 업그레이드를 해야지 왜 더 불편하게 만드는지 개선해주세요.
11	2021-05-17	방송알람 서비스 개선 제안	문자 알람 서비스를 그날 방송할 때 아침에 문자로 미리 안내해 주거나 아니면 1시간, 2시간전에 문자로 알람해 줬으면 좋겠습니다. 방송을 매일 보고 있는게 아니라서 건의 해봅니다.
12	2021-05-25	와인25 서비스 개선 제안	와인 주문하고 편의점 픽업하는 서비스 하지 마세요. 편의점에서 안내도 없이 일찍 문 닫고 헛걸음하게 만들어서 고객센터 문의했더니 접수절차 따지면서 하루가 지나서야 처리가 되더군요. 24시간 운영하는 점포가 아니라서 일찍 닫은거다 라고 답변 받았는데요. 거기 회사 근처라 24시간 운영 안 하는지 이미 알고 있었고 주말에 6시에 닫는다고 했지만 제가 5시45분에 갔을 때 아무런 공지없이 셔터 내린 상태였습니다. 편의점 앞에 서성이는데 아무리 봐도 일찍 닫는다는 공지도 없고 매장 전화번호도 없고 주말에는 고객센터 아예 받지도 않고 어찌라는 겁니까. 이런 식으로 해결 절차 느려지면 뭐하러 gs샵에서 주문받나요.
13	2021-05-27	상품평 작성 프로세스 개선 제안	상품평 90일 이후 작성 못 하는거 시정해주세요. 다른 타 사이트는 상품평 쓰는데 기간제한이 없습니다