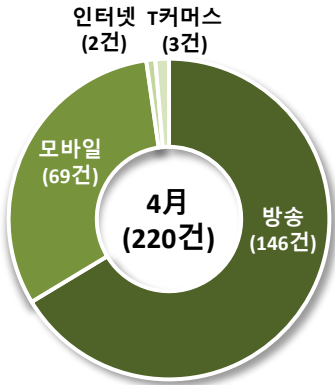


2025년 4월 시청자 의견 반영 결과 보고서

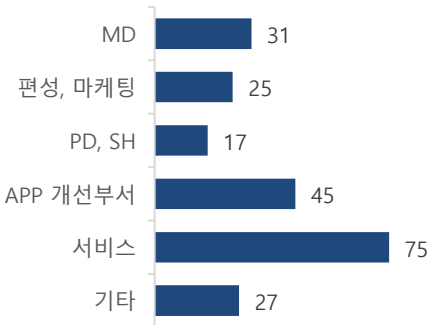
4월은 총 220건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[4월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 헤지스 상품 APP 사이즈표 미노출 이슈 개선 안내



"지금 헤지스 상품 보고 있는데요 PC에서는 사이즈가 잘 보이는데 APP에서는 사이즈가 왜 안보이나요?"

[배경]

- PC에서는 정상 노출되던 헤지스 상품 사이즈표가 APP 환경에서는 보이지 않아 고객 문의 발생
- LF에서 전송하는 웹기술서 내 테이블 이미지 HTML 태그 값이 당사 APP 기준과 상이하여 사이즈표가 미노출 되는 문제가 확인됨.



[개선 상세]

- 문제 원인에 대해 LF-GS 양사가 공통 인지 및 합의 완료
- LF ↔ GS 태그 수정하여 정상 노출되도록 개선 완료

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-04-05	상품 판매/구성 제안	삼성세탁기 콤보 신형은 왜 없나요?
2	2025-04-09	APP 사용성 관련	1:1 질문하기에 내 질문에 안 보여서 너무 불편해요. 답변이 달렸다고 문자가 왔는데, 도통 어디서 확인하는지 알 수가 없네요. ui 개선이 필요해 보입니다.
3	2025-04-10	상품 판매/구성 제안	손잡이를 우드손잡이로 만들어달라 냄비들 손잡이 모두 우드로 해달라
4	2025-04-10	APP 사용성 관련	음성기능이 되도록 건의해달라 시각장애인은 사용이 어렵다
5	2025-04-10	상품 판매/구성 제안	식기세척기 방송없나 방송좀해달라 여자들은 식기세척기가 필요하다
6	2025-04-12	APP 사용성 관련	나이 많은 사람은 앱이 어려운데 앱만 할인을 해준다는게 너무 억울함. 앱이 아니라도 할인받을수있는 혜택이 있었으면 좋겠다 건의요청
7	2025-04-14	배송지연/품질	반품 물건을 문 앞에 내 놓았는데 계속 안 가지고 가서서 분실 될까봐 걱정입니다 8일 내 놓으라고 했는데 오늘까지도 안 가져가 걱정됩니다
8	2025-04-15	APP 사용성 관련	선물하기 기능을 사용하면서 불편했던 점을 알려드립니다. 그리고 개선했으면 하는것도 제안드려요. 평소 다른 사이트 앱의 선물하기 를 이용하면 개인카톡상으로 선물한 내용이 표시가 되요. 카톡선물하기뿐만아니고 각 쇼핑몰 선물하기 사용해도요. 근데 GS에서는 개인 카톡엔 표시가 안되고 GS쇼핑몰톡에서 표시가 되니 스팸톡으로 착각하기가 쉽습니다. 정말로 제가 선물한 지인이 선물한 걸 못찾아서(스팸톡으로 착각해서) 주문취소가 되었어요. 저말고도 이런경우가 많을것 같아요. 그리고 또 다른 쇼핑몰은 주문취소되기전에 선물받은 사람이 수령하지 않아 주문취소될 예정이니 빨리수령받으라는 재촉 톱이 오던데 전 받지 못한것 같아요. GS에는 그런 기능이 없나요? 이런 사소한 기능이 쌓이면 큰 손실이 될것입니다. 평소 GS쇼핑을 애용하는 소비자로서 꼭 시정되었으면 좋겠습니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
9	2025-04-15	상품 판매/구성 제안	컬러 4개 다 사려면, 다 사야 하나? 4종 블라우스 구성 - 건의 해달라.
10	2025-04-18	상품 판매/구성 제안	먹는 콜라겐 편성문의. 흰색통으로 수입 콜라겐 12만원대 방송하는건 없는지? 모발에 윤기나는 빛이 있는데 예전에 구매 했었음. 수입 브랜드였는데 방송 할 수 있게 건의요청
11	2025-04-21	상품 배송 관련 개선 제안	택배 기사분이 제가 지정한 배달 장소에 갖다놓지 않으시고 문 안에 두고 가세요(사진). 여기를 통해 말씀을 드렸던 것 같은데 지켜주지 않으셔서 불편하네요. 배달예정 문자가 오자마자 지정장소 사진까지 첨부해서 (2번째 사진) 기사님께 부탁 드렸는데 안 보신 건지 못 보신 건지 모르겠지만 그렇다면 배달예정 문자 중 수령방법을 지정해라는 문구가 있어도 소용이 없는가 봅니다. 귀가시간이 저녁이 되다보니 금액대가 있는 물건은 특히 조심하는데 저러시면 곤란하네요.
12	2025-04-23	고객제안-기타	무통장 환불계좌 입력 시 음성 말고. 버튼으로 가능하도록 변경요청
13	2025-04-25	APP 사용성 관련	계속 앱 사용을 안했어요. 오랜만에 이용하는 고객이라 아래와 같은 이미지가 있어서 들어가니 지난달에 클릭해서 받았다가 안 쓴 웰컴쿠폰이 있어서 (소멸됨) 안된다고 나와요. 보통 다른 사이트는 그 달 받고 안쓰면 구매를 안했기 때문에 다시 조건에 부합되서 쿠폰 받기가 가능한 걸 이용했었는데 지에스 안그런가 이런점은 조금 바껴도 되지 않을까 문의드립니다. 다시 웰컴쿠폰을 받으려면 얼마나 더 있어야 하나요?
14	2025-04-29	상품 배송 관련 개선 제안	다른곳에 구매하다가 황당한 일이 있어 건의합니다 물건 구매시 택배회사 선택 가능하게 해주세요 갑질하는 택배사로 물건을 반품 하네요 구매해서 택배받는데 자기가 바쁘다고 직접 전달이나 초인종도 안누르고 단독 주택에 사는데 길거리 배송후 사진 찍고 배송 완료 처리하는 룯데 택배로 다른 배송 회사를 선택하고 싶어요 한두번도아니고 4월달만 3번 이나 전화해서 항의하면 송장이 많으면 그냥 대문 배송한다고 어의 없어요 분실하거나 파손이사 음식은 상할건데 시간도 자기들 마음대로 20시에도 배송 됩니다
15	2025-04-30	상품 판매/구성 제안	종근당 난각막,달바썬앰플 방송해주세요
16	2025-04-30	APP 사용성 관련	봤던 상품 사라고 팝업창 뜨는데 정말 불편하네요 닫기버튼도 작고요 안 뒀으면 좋겠습니다