

# 2021년 3월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2021년 3월 30일(화)
- 참 석 : GS SHOP 고객 8명, GS SHOP 임직원 5명
- 안 건 : GS SHOP 홈쇼핑 다구성, 대용량 상품 분할배송에 대한 고객의견 청취

## 대용량, 다구성 상품 분할구매 관련

### • 분할배송 서비스 이용 전 행동

- 분할 배송을 함께 이용하는 사람들은 주로 주변 지인이 대부분.
- 일상적인 수다 중 나눔 구매에 대한 주제로 이야기 나눌 수 있는 접근성이 용이한 사이에서 발생
- 구매 전 주변 사람들에게 상품을 나눠주거나, 같이 구매할 상품에 대한 정보 공유를 함.
- 몇 개씩, 누가 어떤 상품을 가질 것인지 분배를 사전 조율 과정 발생.

### • 구매, 배송 과정에서의 불편함

- 서로 구매 타이밍이 맞지 않아 꼭 필요로 하는 시점에 구매하기 어려운 경우가 종종 발생함.
- 상품 결제는 가장 좋은 혜택(멤버십 등급 또는 쿠폰)을 받을 수 있는 대표자 한 명이 진행.
- 배송비를 줄이기 위해 한 곳으로 배송 후 분배. 배송비 부담만 없다면 여러 군데로 배송하고 싶음.

### • 정산 및 분할과정 상의 어려움

- 주변 지인과 아무리 친하더라도 금전 거래가 편한 상황은 아님.
- 항상 정확한 비용 분배가 되지는 않아서 어려움 발생.
- 물건을 나눠 구매하는 사람들은 대부분 근처에 거주하는 사이라 서로 만나는 때에 맞춰 물건을 전달하거나 배송 받은 집으로 와서 직접 수령. (상품의 부피와 무게에 따라 전달 방법이 달라짐)

 관련 팀 Feed-Back 전달

## 활동 사진



코로나19로  
온라인 인터뷰 진행