

2019년 9월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2019년 9월 24일(화)
- 참 석 : GS SHOP 고객 5명, GS SHOP 임직원 3명
- 안 건 : GS SHOP 렌탈상품(장기렌터카) 이용경험 청취



방송시청 관련

• 방송시청 패턴

- 롯데홈쇼핑, 현대홈쇼핑은 자사(그룹사)렌터카가 있기 때문에, 서비스/인프라가 탄탄하다고 자신있게 방송하는 것 같더라고요. 스튜디오도 차도 다양하고 화려하다고 느껴졌어요.

☞ 관련 부서 Feed-Back (MD/PD/CX)

• 프로모션 관련

- 고객의 경품을 1명에게 주는 것은 오히려 거부감이 들어요. 차라리 적당한 금액대의 경품을 여러 명에게 주는 게 더 와 닿아요. 부피가 큰 가전제품도 제가 필요로 하는 상품이 아니면 공간이 부족해서 오히려 짐이 될 것 같네요.

☞ 관련 부서 Feed-Back (MD/PD)



장기렌터카 상품 관련

• 장기렌터카 이용 이유

- 장기렌터카는 목돈이 별로 필요 없고, 제가 차량에 대해 잘 몰라서 관리도 사전에 알아서 잘 해주는 것이 가장 큰 장점이예요. 얼마 전에 자동차 시동이 안 걸려 중요한 모임이 늦었거든요. 보험료, 세금도 너무 아까웠는데, 렌터카가 손해 보는 것 같지는 않더라고요.

☞ 관련 부서 Feed-Back (상품전략/MD/PD)

• 상품 정보제공 관련

- 제가 원하는 차량의 트림, 옵션, KM제한 등 상세조건을 알고 싶는데, 모바일 페이지에는 그런 내용이 부족해 해피콜이 오고 나서야 확인이 가능했어요. 주요 차량 조건의 월 렌탈료 예시라도 알려주면 도움이 될 것 같습니다.

☞ 관련 부서 Feed-Back (MD)

