

2021년 8월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2021년 8월 18일(수)
- 참 석 : GS SHOP 고객 4명, GS SHOP 임직원 4명
- 안 건 : GS SHOP 신발구매 및 사이즈 추천서비스 관련 고객의견 청취



'신발' 쇼핑 관련

• 신발 구매 행태

- 홈쇼핑이 편한 게 구매해서 맞지 않으면 편리하게 반품할 수 있기 때문에 크게 부담감 안가지고 편하다는 생각은 하고. 스케처스 브랜드도 어느정도 신뢰를 했어요. 만약에 안맞으면 반품해도 된다고 생각했기 때문에 쉽게 구매를 했어요.
- 당연히 매장에 가서 하면 신어보면 브랜드 매니저 설명을 들으니까 100% 마음에 드는 걸 구매하는 거고 온라인으로 구매하는 건 그렇지 않으니깐요. 근데 홈쇼핑에서 파는 건 고가가 아니기 때문에 특별히 마음에 들지 않는 한은 반품하지 않고 1년 신고 버리고 하는 편이에요.
- 홈쇼핑 같은 경우에는 쇼핑호스트가 신은걸 보여주잖아요. 제가 높은 구두를 사서 신는 경우가 아니니까 단화는 대부분 사이즈만 맞으면 모양 같은 것도 괜찮고 불편하지 않다 라는 생각이 들어서 홈쇼핑을 많이 이용하는 것 같아요.
- 상세설명은 기본으로 꼭 보고, 결정을 하는 건 상품평으로 꼭 봅니다. 스케처스는 제가 몇번의 경험이 있어서 제 경험을 또 연결을 시켜서 구입해서 갈등을 덜 하는 편. 첫 구매는 상품평에 의지하는데 별로 없을 때는 상품평이 쌓일 때까지 기다렸다가 합니다.

• 사이즈 조건표 서비스 만족도

- 저 같은 경우는 방송보고만 주문해도 될것같아요, 좀 있으면 60대인데, 시력도 안좋고 글씨도 잘안보이고, 설명서도 잘 안봅니다. 나이들고 눈도 나쁘니까 될 수 있으면 그냥 제품보고... 자세히 따지고 그러지는 않아요. 홈쇼핑 운동화같은 것도 부담도 없고 그냥 싸니까. 생활필수품이고 하니까 적당한 가격보고 사는 편입니다.
- 저는 칼발이기 때문에 뭐든지 잘못어요, 우리 애같은경우는 발볼이 넓어서 앞에 볼이 넓은걸 많이 삽니다. 그래서 우리 애 같은 경우는 나이 키나 이런거 좀 비싼거를 많이 사주는 편입니다. 저 같은 경우는 칼발이면서 평균발이기 때문에 신발을 신으면 잘 맞아요, 둘째 아들 같은 경우는 발 볼이 넓기 때문에 앞발이 넓은 것을 선호합니다.
- 저는 이거(다른 신발과의 비교 안내)는 별로 와닿지않았어요. 제가 이런 부분들에 대해서 신어봤거나 했으면 길이감, 너비감 이런걸 추측할 수 있었을 텐데, 그렇지않은 것들이 올라와있으면 별로 보지는 않죠. 제가 나이키 신발을 신어도 저 모델을 신지는 않았으면 별 관심이 없죠.

☞ 관련 팀 Feed-Back 전달 (스포츠패션팀)