

2021년 9월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2021년 9월 23일(목)
- 참 석 : GS SHOP 고객 8명, GS SHOP 임직원 4명
- 안 건 : GS SHOP 內 GS FRESH 서비스 이용경험 청취



'GS FRESH' 서비스 관련

• 서비스 인지

- 쿠폰이 9/15 24시 만료라면, 이걸 기억하고 있다가 써요. 그래서 4만원을 맞춰서 7천원을 할인 받죠.
- 새로운 앱을 깔고 가입하는 게 번거롭더라고요. 굳이 모든 걸 깔아 놓기 귀찮아서 익숙한 앱에서 찾아봐요.
- GS FRESH에 새벽배송이 있는지도 몰랐어요. GS 자주 들어가는데 그런 걸 몰랐다면 홍보가 잘 안된 거 아닌가요?
☞ 앱 내 매장 진입방법의 어려움 및 GS FRESH상품과 일반 신선식품 상품 구분이 어려움.

• 앱 사용 관련(탐색, 장바구니)

- 일단 접속하면 베스트 → 랭킹 → 행사상품 확인하고, 카테고리 별로 확인해요. 그리고 리뷰 많은 거부터 확인해요.
- 가격 비교는 여러 번 사서 머리에 저장이 돼있으니까 이걸 여기서 사고 이 품목은 다른 데서 사고 기준이 있어요.
- 마켓컬리는 리뷰가 상세한데, GS는 별점만 돼있잖아요. GS FRESH에는 그런 게 없어서 새로운 걸 사기 겁나요.
- 새벽배송 같은 경우는 4만원이 무료배송이라 필요한 걸 미리 담아놨다가 채워서 구매해요.
☞ 랭킹, 인기검색어 등의 확인이 불가하며, 상품평 내용이 노출되지 않아 상품 품질을 파악하기 어려움.

• 배송 및 결제 관련

- 집에 있을 때 받는게 좋으니까 2시 이전이면 좋은데 새벽배송은 안되는게 많아서 자주 이용하지 않고 아이들이나 누가 있는 시간에 오는게 좋아요.
- VVIP기 때문에 한달에 한번 무료배송 주는 게 있는데 GS FRESH몰에 쓰기에는 아까워요. GS FRESH몰에서만 쓸 수 있는 쿠폰이 있으면 쓸 것 같아요.
- 구매내역에 GS FRESH에서 구매한 게 따로 안 나와서 찾기가 힘들어요. 그리고 내가 사고 싶은 상품에는 쿠폰 적용이 안되는 것도 있어 불편했어요.
☞ 가장 빠른 배송시간을 알려주는 것보다 선호하는 시간에 받고 싶음. GS FRESH 구매내역만 따로 볼 수 없어 UX/UI상 불편함.

* 관련 내용 유관부서 전달 및 개선(고객마케팅팀)