

2021년 10월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2021년 10월 22일(금)
- 참 석 : GS SHOP 고객 8명, GS SHOP 임직원 4명
- 안 건 : GS SHOP 데이터방송(MYSHOP) 시청경험 청취



'GS MYSHOP' 시청 관련

• 채널 탐색 및 진입

- 예전에 많이 구매했었는데 지금은 체형이 달라지다 보니 사이즈가 다양하게 나왔으면 좋겠어요.
- 신상품은 본방(앞 채널)에서 보고 할인하는 걸 볼 때면 뒤에 방송을 가서 봐요.
- L홈쇼핑은 런칭하고 상품이 조금 떨어지면 뒷채널로 가서 팔더라구요. C홈쇼핑, H홈쇼핑도 그런 식이더라구요.
- 저희 어머니는 MYSHOP을 GS 새끼채널이라고 해요.

☞ Live채널은 신상품 판매, 데이터방송은 재방송/Sale 채널이라는 인식이 존재.

• 매장 및 정보 탐색

- (TV조작하며) 엄청 느리네. 이렇게 느리면 짜증나서 넘겨요
- 리모컨 커서를 배너로 보내고 싶은데 상단 탭으로 옮겨가고 상품을 찾으러 가야하더라구요.
- 리모컨 조작이 어려워요. 그래서 상품이 맘에 들면 주문하기 눌러서 우선 모바일 URL을 핸드폰에 받아놔요.
- L홈쇼핑은 모바일에서 방송 다시 보기를 바로 볼 수 있어서 그걸 통해서 봐요.

☞ 탭매장 이동속도, 리모컨 커서 동선, VOD 로딩속도 등 쇼핑 전반에서 리모컨 조작의 불편함 존재.

• 상품 결제 및 배송

- 다른 가족들 중에 TV 볼 사람이 있을 거 아니에요? 아무래도 리모컨 주문보다 핸드폰이 더 빠르죠.
- 리모컨은 TV를 통해 내 정보가 오픈되는 느낌이라 거부감이 느껴져서 안 쓰게 돼요.
- 걸려오는ARS 주문은 아마 나이든 분들이 이용하지 않을까요? 저는 잘 안써요 사실 전화는 불편해요.
- 요즘엔 1~2일이면 다 배송해서 배송 현황이 그다지 궁금하지는 않아요. 기사님 오실 때 연락을 주시더라구요.

☞ TV시청 시 모바일 탐색 경험을 Seamless하게 연결할 수 있는 서비스 필요.

* 관련 내용 유관부서 전달 및 개선 (데이터홈쇼핑마케팅팀, 방송IT팀)

