

2022년 1월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2022년 1월 20일(목)
- 참 석 : GS SHOP 고객 5명, GS SHOP 임직원 5명
- 안 건 : GS SHOP 방송 프로그램(더 컬렉션) 고객의견 청취



더 컬렉션 방송 시청 관련

• 홈쇼핑 패션잡화 쇼핑 행태

- 최근에 SJ와니 바지 상품 주문했는데, 후크가 똑딱이 단추 형태로 되어있는 부분이 너무 약해서 자꾸 까져가지고 반품했어요. 두툼하고 소재는 마음에 들었는데, 똑딱이가 헐겁더라고요. 그게 아쉬웠어요.

☞ 패션의류/잡화 상품의 품질 개선 제안

• 더컬렉션 방송 시청경험

- 제가 산에 안 가는 토요일은 거의 홈쇼핑 방송을 봐요. 그거 보려고 아침 9시쯤에 일어나서 더컬렉션 방송을 시청하는 편이에요. 그 전날에 제가 쪽 편성표를 보면 '아 내가 마음에 드는게 있구나.' 하고 알림을 선택을 해놓고 그러고 시청하는 편이에요.
- 화요일 더컬렉션 방송 같은 경우에는 꼭 챙겨보진 않는데 출근 준비하면서 보구요. 채널 돌려보다가 재밌어서 뭘 사야지 보다는 두 분이서 얘기하는 게 수다스럽지 않으면서도 재미있어서 틀어놓고 하는 경우가 많아요.
- 시청하는 게 습관이 되가지고. 쇼미더트렌드도 괜찮고 다 궁합들이 잘 맞는 것 같아요. 전혀 거부감 없이 토크할 때 너무 재밌어 가끔 배꼽 잡고 웃어요. 김성일씨가 정말 재미있게 잘 하는 것 같아 참 재미있게 봐요.

☞ 더컬렉션 방송 및 출연자에 대한 선호도 높음

• 타 프로그램 시청경험

- 주로 토요일에 프로그램들을 많이 시청하는데 '왕영은의 톡톡' CJ에서는 토요일 밤에 하는 '힛 더 스타일 패션'을 주로 많이 봐요. 저네요. 그리고 채널을 돌리면서 봐요 저는 토요일 밤에 10시반부터 시작하잖아요. 그때는 채널을 다 돌려가며 보고 있어요.
- 예전에 젊었을 때는 백화점 물건 많이 사고 그랬는데 나이가 들어서 이제는 다니지를 못 하겠더라고요. 시간도 안되고. 집에서 편안하게 보고서 저거 괜찮다 하고 충분히 설명 듣고 구매하고 집에 오면 입어보고 맘에 안 들면 반품이 가능하잖아요. 그래서 아주 좋아요. 반품도 안 팔아도 되고.
- 꼭 이제 챙겨본다기보다 토요일 오전에 강주은씨나 최유라씨나 왕영은씨나 그 시간대에 프로그램들 쪽 하더라고요. 조금 가격대가 비싸긴 하지만 욕심나는 그런 상품들을 할 때가 있어요. 그래서 토요일 오전에 시간 여유가 있으니까 그때 쪽 한번씩은 돌려서 뭐 파나 관심있는 제품은 있나 그때는 채널을 한번씩 돌려서 보고 있어요.

☞ 관련부서 전달 (패션잡화PD팀)