

2022년 2월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2022년 2월 16일(수)
- 참 석 : GS SHOP 고객 5명, GS SHOP 임직원 3명
- 안 건 : GS SHOP 신규서비스(블록체인 플랫폼) 관련 고객의견 청취 (신선식품, 주얼리, 명품)



블록체인 플랫폼 서비스 고객의견

• 상품정보 신뢰도

- 원산지 속여 판다 그런 말이 많잖아요. 개인적인 생각으론 대형 업체 마트에서는 그런 걸 속여 팔진 않을 것 같아요. 그래도 어느정도 검수를 한다는 전제하에 있어서 믿고 먹는 것 같아요.
- GS샵에서 주문하는 자체가 믿음을 가지고 주문하는 거예요. 여기서 판매하는 품목에 대해서는 안정된 제품이 들어올 거란 가정이 있기때문에
- 가품일까 걱정될 경우에는 상세정보에 공지가 되어있어 읽어보곤 하죠. 정품 아닐 시 100% 보상이라던가 하는 것들.
- 원산지나 생산과정 이런 건 일부러 찾아보지는 않고 있으면 보고, 홈쇼핑은 쇼핑호스트 분들이 하는 말 듣고 그냥 믿고 구매하는 것 같아요
- ☞ 온/오프라인에서 판매자가 제공하는 상품 정보를 기본적으로 신뢰하며, 브랜드/대형 쇼핑몰 상품일 수록 정보를 더욱 신뢰함.

• 정보 탐색 과정

- 제품 라벨링에 내가 필요한 정보가 없다? 그럼 마트 여사님이나 다른 분들께 물어봐요. 원산지와 언제 도착하고 매장에 들어왔는지.
- 저는 별점을 보거든요. 사람들의 평균 수치잖아요. 네이버 상으로 정보를 많이 준다고 해도 저는 사람들 의견을 많이 따르는 편이에요.
- 금은 중량이 가장 중요하고 시세, A/S 가능유무, 그리고 포토상품평을 중요하게 봐요.
- ☞ 상품에 대한 정보 확인은 상품후기 확인, 점원(고객센터) 문의가 최선.
- 동일한 제품이나 브랜드를 가지고 있는 지인이 있으면 비교해 본 적 있어요. 아니면 매장 갔을 때 확인 해본다던가.
- 저는 주로 한돈을 시켜야 해요. 한돈으로 명시되어 있는 걸 시키고, 한돈 아닌 걸 사본 적 없는 것 같아요. 저는 딱 시키는 것만 시켜요
- ☞ 상품 가격에 따라 신뢰할 수 있는 추가 정보 탐색 노력이 달라짐.

블록체인 유통이력 제공 서비스 필요성

- 블록체인 별로 관심이 많은 편은 아닌거 같아요. 블록체인 기술에 대해 찾아본 적은 있는데 개인이 이해하긴 힘든 내용이라 보다가 말았어요.
- 디지털 보증서라고 하면 카톡이나 보내주신 내용이 기록으로 남을 거 아니에요. 내용이 삭제가 되도 별 걱정이 없을 거 같기도 하거든요. 분실위험이 없는 게 좋은 거 같아요
- 바쁜 엄마들은 힘들어요. 우리가 한 눈에 내용을 봐야 좋지 굳이 이렇게 찾아 들어가게 해놔야겠어요.. 찾아 들어가는 게 얼마나 번거롭겠어요?
- ☞ 블록체인을 통해 정보의 위/변조가 불가능한 점보다는 '온라인으로 상품을 기록 및 보증할 수 있는 서비스' 정도로 인식