

2022년 4월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2022년 4월 22일(금)
- 참 석 : GS SHOP 고객 11명, GS SHOP 임직원 4명
- 안 건 : GS SHOP 건강식품 섭취 관련 고객의견 청취



홈쇼핑 건강식품 구매 전반

• 건강기능식품 니즈 발생

- 폐경기 다가오고 자기 몸이 갱년기 증상을 느끼면 이거를 이렇게 좀 보완해 주거나 도와줄 그런 게 뭐가 있을까 생각을 하게 돼요.
그래서 이제 찾아보게 되는 것들이 있죠
- TV건강프로그램에서 듣다 보면 내 얘기 같으니까 듣고 보고 했는데, 요즘은 상품 홍보가 많더라구요. 그래서 요새는 잘 안 보고 광고가 없는 거는 KBS에서 하는 '무엇이든 물어보세요'라든지 EBS '명의'라든지 이 정도. 광고 없는 몇 개 말고는 잘 안봐요,
- 제가 이제 작년부터 갱년기가 와가지고 홍삼이라든가 석류 원래는 석류도 엄청 열심히 먹었어요.
☞ 본인의 몸상태에 공감가능 이야기를 들었을 때 건강식품 구매 니즈 발생, 홍보성 짙은 프로그램은 신뢰도가 떨어짐.

• 상품&채널 인지 및 정보탐색

- 채널 돌려보면 요즘에 오메가 앞에 RTG가 붙었다던가, 유산균도 프리나 프로 이렇게 나오는 것들을 확인하고 넘어갔다 관심 있으면 좀 더 보죠
- 요즘엔 또 저런 게 좋다고 하는구나 이래서 이제 검색을 해보거나 유튜브를 봐요. 거기 보면 먹지 말아야 될 사람, 어떤 성분이 있고 이제 발빠르게 또 약사들이나 의사들이 이렇게 해놓은 거 있잖아요
- 쿠팡 직구 같은 경우에도 사람들이 리뷰를 너무 잘 써놔서 리뷰보면 다른 거 찾아볼 필요도 없이 이 제품이 이런 게 안 좋구나 이런 게 좋구나 이런 게 많이 나와 있어서 거기 도 도움을 많이 받고 있어요
☞ 방송 시간 안에 구매결정에 필요한 모든 정보를 얻기 어려워 리뷰 확인 등의 추가 정보탐색 과정을 거침.

• 구매 및 섭취 관련

- 저는 두세 달 정도 치만 사고 싶어 어떤 거는 한 달만 먹어보고 싶은 것도 있고 이러니까 홈쇼핑에는 잘 안 사게 되는 것 같아요.
- 홈쇼핑의 가장 큰 단점은 대용량이라는 거 같아요. 가족 중에 누가 뭐 마음에 안 든다 이려고 안 먹기 시작하면 그거 처치 곤란이거든요.
- 너무 오래먹는 거 같아 조금 쉬었다가 먹어야지 아이들도 계속 주니까 별로 안좋아하더라구요.
- 비슷한 성분이 있으면 살짝 더 좋은 걸로 갈아타고 있죠. 제가 이번에 산 와이즈 유산균 그거도 이번에 처음 먹어보는 거고, 코에 좋은 거 비염에 좋은 것, 이런 식으로 조금씩 갈아타고 있어요
- 위장이 약한 사람이라면 직전에 먹으면 안 되는 건가 하는 궁금증이 생기더라구요.

☞ 관련부서 전달 (헬스팀, 협력사)