

2022년 10월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2022년 10월 19일(수)
- 참 석 : GS SHOP 고객 9명, GS SHOP 임직원 4명
- 안 건 : GS SHOP 홈쇼핑 전반에 대한 고객의견 청취

☎ 홈쇼핑 이용 전반

• 상품관련

- GS샵 예전엔 잘 썼는데.. 상품이 매력적이면 그래도 사겠는데 제품도 너무 비슷해서...
- 타사를 보면 이번에 트렌드가 어떤 거구나 그래서 보는 재미도 있고, 사지 않더라도 자꾸 보게 되면 많이 사게 되거든요.
- 전반적으로 약간 정체된 느낌이에요. 새롭다 새로 사야겠다 느낌이 없고 작년에 봤던 거 같은데? 근데 가격은 오른거 같은데? 이런 느낌?
☞ **상품의 다양성 및 트렌디한 상품을 원함**

• 콘텐츠 관련

- 그 언니(SH)는 필요 없으면 사지 말라고 얘기해요. 굉장히 신선하다는 생각이 들고 되게 좋더라고요.
- 샤피라이브가면 쇼핑호스트 언니들이 재밌게 방송하시더라고요. 수도도 더 많이 떠시고..
- 라이브 방송에서 파는 걸 일단 먹어볼 수 있게 작은 용량도 구입할 수 있도록 만들어줘서 좋았어요 .
☞ **샤피라이브(모바일라이브)의 현장감 및 재미요소, 구성에 만족**

• 마케팅 관련

- VIP 됐어, 돈 좀 썼어 얘기해야 하는데 너무 쉬운 느낌이에요. 달성이 너무 쉬워 VIP 자부심이 덜 생기더라고요.
- VIP라운지가 저한테 혜택을 주는 느낌이 아니라 약간 좀 팔다 남은 걸 싸게 주는 느낌? 그래서 잘 안 봐요.
- 매직딜데이에 전 주에 했던 상품이 또 나오고, 가격 변동도 많이 없어서 점점 안들어가지게 되더라고요.
☞ **VIP다운 혜택 및 임팩트 있는 프로모션을 원함**

• 서비스 관련

- 다른 홈쇼핑은 앱으로 사면 결제가 되게 복잡해지더라고요. GS는 (모바일)ARS결제가 진짜 편하고 제일 쉬워요.
- 홈쇼핑은 일반 쇼핑몰에 비해서 리뷰가 적으니까, 그리고 리뷰를 보고 사기가 믿음직스럽지 않다고 해야 하나?
- (다른 배송) 아이스크림이 주스가 되어 온 적이 있는데.... 한진(전담)은 항상 일정한 시간에 안전하게 받을 수 있어요.
☞ **차별화 된 서비스는 만족하지만, 리뷰는 다소 부족함**