

2022년 11월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2022년 11월 18일(금)
- 참 석 : GS SHOP 고객 7명, GS SHOP 임직원 4명
- 안 건 : GS SHOP 방송 시청 및 라이브톡 이용 관련 고객의견 청취



라이브톡 이용 관련

• 라이브톡 이용 좋았던 점

- GS SHOP App의 메인 화면에서 라이브톡에 진입하기 쉬웠어요.
- 내 라이브톡을 모아볼 수 있는 기능이 편리했어요.
- 작성한 라이브톡이 바로 방송에 노출되어 재미있었어요. 현장감있게 잘 읽어주시고, 댓글의 반응대로 재치있게 진행해주셔서 좋아요.
- 질문과 답변이 함께 표시되어 좋았어요. 궁금한 사항이 있을 때 바로 질문을 하게 되면 답변도 바로 해줘서 도움이 많이되고, 소통이 잘되는 느낌이라 좋습니다.
- 타홈쇼핑에 비해 라이브톡의 소통이 빠른 편이고 쇼호스트가 답변이 바쁘거나 어려울 경우 또는 질문이 계속 올라오는 경우는 담당자들이 답변을 달아주어 상품에 대한 궁금증이 바로 해결됩니다~ 방송 중에 다른 분들도 가질 수 있는 중복된 질문 등도 바로 볼 수 있는 점 좋습니다.
- 골고루 답변을 달아주고, 순발력과 위트 있는 답변도 보는 재미가 있습니다.

• 라이브톡 이용 불편했던 점

- 타사에 비해 라이브톡 참여자가 현저히 떨어지는 느낌입니다. 그래서 긴장감도 떨어지고 굳이 실시간 톡에 참여하고 싶은 마음이 별로 들지않아요.
- 질문하면 다른 톡보다 먼저 답을 주셨으면 합니다. 답이 늦으면 구매의사가 뒤로 미뤄지더라구요.
- 처음에는 신선해서 좋았는데, 요즘은 진부한 내용들이 많아요. 새로운 소재나 신선한 이야기들도 가끔 나누면 좋겠어요.
- 진행자와 친밀감 형성을 위한 칭찬성 소통보다, 여러 번 반복되더라도 라이브인만큼 중간중간 보기 시작한 여러 상황의 이용자들을 위해 상세 정보교환이 좀 더 원활하면 좋겠습니다.
- 많은 분들이 참여할 수 있도록 연령대를 차이를 두고, 라이브톡을 받으시면 더욱 좋겠습니다.
- 라이브톡이 상품문의인지 그냥 수다의 내용인지 사용자가 구분해서 올릴 수 있게 해주시고, 톡 피디님이 중요도를 판단해서 빠르게 대처해주시면 좋겠습니다. 때로는 그냥 수다의 내용일 뿐인데 거기에 반응만하고, 상품에 대한 질문에 대한 답변을 못받는 경우가 있으니까요.

☞ 관련부서 전달 (데이터홈쇼핑PD팀, 전시Product팀)