

2023년 6월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2023년 6월 28일(수)
- 참 석 : GS SHOP 고객 8명, GS SHOP 임직원 4명
- 안 건 : GS SHOP 뷰티 제품 모바일 상품기술서 관련 고객의견 청취

뷰티 상품기술서 정보탐색 경험

뷰티(기초/애플) 제품 정보탐색 행태

1:1 심층인터뷰를 통해 평소 사용하고 있는 뷰티 제품과 행태를 확인하고, 뷰티 제품에 대한 정보를 어떻게 탐색하고 구매하는지 전반적인 구매 행태를 확인합니다.

상품 기술서 비교 (Usability Test)

기존 버전의 기술서와 개편된 상품기술서 (프로토타입)를 함께 확인 및 비교해보며, 해당 제품 정보탐색 시 발생하는 응답자의 Pain Point와 개선점을 확인합니다.

상품 기술서 직접 순서 배치

기술서 구성 요소별 출력된 제시물을 활용하여 응답자가 직접 상품 기술서 순서를 배치해보고, 이와 같이 배치한 이유를 확인하여 구성 요소 간의 우선 순위를 파악합니다.

1. 뷰티(기초,애플) 상품 정보탐색 과정

뷰티(기초, 애플) 제품 전반적 인식

- 45-64세 여성은 이미 다양한 상품 경험으로, 기초는 **제품간 차별성이 크지 않다**고 생각.
- 화장품 소개 성분, 효과 내용이 100% **맞다고 확신하지 않음**. (니즈와 기대감)
- 영양감이 있는 기초/애플 제품은 대부분 **무겁다고 인식함**.

뷰티(기초, 애플) 제품 선택 관련

실제적인 사용감을 고려하여 화장할 때 밀리지 않는 기초 제품 선택이 중요함. 전성분을 확인하여 좋은 성분보다는 나에게 **'안 맞는 성분'**이 있는 지 고려.

상품 상세 페이지 유입 과정

방송 시청 시 **빠르게 지나간 내용을 천천히 살펴보고 싶을 때 방문**. (효과, 성분, 리뷰 등) 기술서만으로 판단할 경우 리뷰 탐색 **多**.

2. 개편 상품기술서 프로토타입 사용성 테스트

상품 기술서 정보탐색 과정 상의 Pain Point

너무 긴 기술서
(효능/효과/임상 등)

짧은 글씨 위주로
상세페이지 정보 확인

보기 어려운
작은 이미지

확대해야 하는
작은 텍스트

눈에 띄지 않는
영상의 내용/형식

성분/효과를 설명하는
너무 어려운 단어

동일한 키워드와
내용의 중복

명확하지 않은
기준설명

정확한 **팩트 여부**에
대한 의문

주문실적 등
숫자에 대한 신뢰

좋은 리뷰/**나쁜 리뷰**
모두 확인하고 싶음

한 장의 사진이 주는
더 많은 메시지

이미지를 통해 상품을
더 **구체적으로** 표현

시선과 눈길을 끄는
모션 요소

GIF로 보여주면 더
좋은 정보들