

2023년 10월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2023년 10월 19일(목)
- 참 석 : GS SHOP 고객 8명, GS SHOP 임직원 7명
- 안 건 : 색조 및 헤어 제품 구매 행태 변화 관련 고객의견 청취

📱 색조 및 헤어 제품 이용 행태

• 색조제품 구매 및 이용 행태

- 색조는 직접 가서 해봐야 되니까 오프라인에서. 색조는 무조건 나가서 나한테 맞는지 안 맞는지 좀 해보고 나중에 온라인으로 주문하는 한이 있더라도.
- 쿠션도 여러개 있어요. 저 종류별로 다 있어요. 색깔 다 틀리잖아요 광채 쿠션, 결정 쿠션 무슨 수분 저는 그때그때 쿠션도 하나만 쓰는 게 아니라 이거 썼다가 저것도 썼다가.
- 팩트는 계속 바꿀 것 같아요. 새로 나오면 팩트는 궁금해요. 관심 있으니까.
- 우리나라 화장품이 수입 제품에 비해 크게 떨어지거나 이런 게 없다. 우리 화장품에 대한 인식이 많이 바뀐 것 같아요. 써보니 굳이 브랜드 안 사도 되겠다.

☞ 색조제품은 피부컨디션에 따라 여러 상품을 선택적으로 사용하며 직접 테스트를 해보고 구매함

• 헤어제품 구매 및 이용 행태

- 샴푸를 저는 애 낳고 머리가 많이 빠져서 TS 샀었고 그다음에 무슨 제니하우스에서 나왔던 거 그것도 샀었는데 근데 아무 효과를 모르겠더라고요.
- 헤어관리에서 가장 중요한건 샴푸보다 단백질을 꼭 채운 느낌이 들고 즉각적인 뭐라 그럴까 매끄러움 매끄러우면 이제 손가락이 잘 지나가요.
- 다 달라요 애는 지성이고 비듬이 많아서 헤드앤숄더 쓰지, 남편은 탈모완화 기능성 샴푸를 원하고, 저는 샴푸에 별로 거리낌이 없어서 아무거나 쓰는데. 그래서 각자 자기꺼 사용하다보니 대용량이 부담스럽지.
- 저는 고민거리가 있으면 미용실 원장님하고 상의를 해요. 케어 제품 클리닉이나 두피 클리닉도 하고, 제품도 추천받아서 써요.
- 지루성 샴푸는 병원에서 처방받은거예요 막내가 두피에 여드름 같은것이 많이 나오고 머리카락도 빠졌어요 그래서 약처방받아서 먹고 샴푸도 처방받아서 꾸준히 사용하고 있는거

☞ 샴푸는 세정제라 인식, 기능성으로 큰 기대가 없으며 실제 헤어 고민은 전문가를 통해 적극적으로 해결함



※ 관련 부서 내용 공유(뷰티팀)