

2024년 7월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2024년 7월 22일 ~ 24일
- 참석 : GS SHOP 고객 5명, GS SHOP 임직원 3명
- 안건 : 상품 배송 서비스 개선을 위한 고객의견 청취



상품 배송 만족도

1. 배송 정확성

- 상품이 약속된 날짜와 지정장소에 잘 도착하였을 때, 배송완료 후 사진전송 해줄 때 배송서비스에 대한 신뢰감이 높아진다.

“약속한 시간, 약속한 장소에 정확하게 안전하게 그 물건이 있는 것. 그게 제일 중요하죠.”

“온다고 한 시간에 바로 오고, 사진까지 찰칵. 그런 것들이 신뢰에 많은 영향을 미치는 것 같아요..”

2. 기사서비스

- 배송박스가 깨끗하게 배송되었을 때, 박스가 문 앞에 가지런히 놓였을 때 기사에게 친절함을 느낀다.

“문앞에 가까이. 물건을 던지지않고 가지런하게 놔주시고. 문자도 늘 항상 친절한 문구같은걸 넣어서 해주시고.”

“택배기사님들이랑 엘리베이터를 탈 때가 있어요. 중간중간 층층마다 그 물건을 던지세요. 던지고 엘베 타고.”

3. 배송안내문자

- 고객들이 배송안내 문자에서 가장 관심있는 부분은 '배송예정 시간'과 '배송현황' 문구이다.

“오늘 몇시에 도착예정입니다. 배송 완료했습니다 이 정도만. 문자 내용에서는 시간을 봐요 도착 예정시간.”

“(제일 중요한건)배송 완료되었습니다. 중간 메세지는 일을 하다보니까 보냈어도 놓치는 경우가 많아요.”

4. 배송현황조회

- 배송조회는 배송이 늦어진다 느낄때나, 기다리는 상품일 경우에만 앱에서 배송현황을 파악한다.

“제가 중요하게 생각하는, 오늘 꼭 받아야하는 그런 것들은 배송조회를 자주 보는 편이고. 중요하진 않고 그냥 시킨건 오면 오나보다 발송 했나보다 이런 정도만 해요.”

“불편한건 올 때가 됐는데 왜 안오지? 중간단계 지연이 되고 있거나 그런 안내문자가 오면 좋긴하겠다. 물론 이런 경우에 앱에 들어가서 상태를 확인해요.”