

2024년 8월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

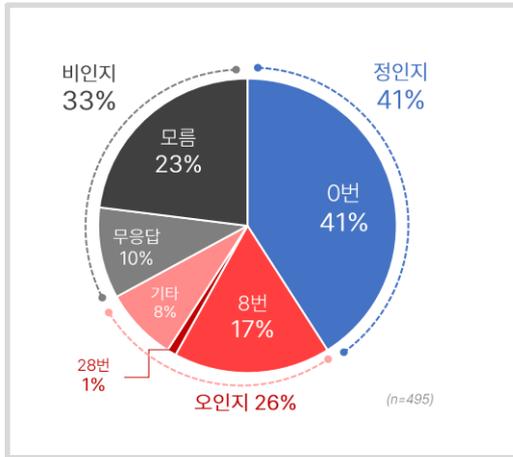
- 일 시 : 2024년 8월 30일
- 참 석 : GS SHOP 고객 597명(모바일 서베이), GS SHOP 임직원 3명
- 안 건 : GS MYSHOP 채널 변동에 따른 고객의견 청취



GS MYSHOP 채널 변동 인지도

Q1. KT에서 GS MYSHOP 채널변경 인지도

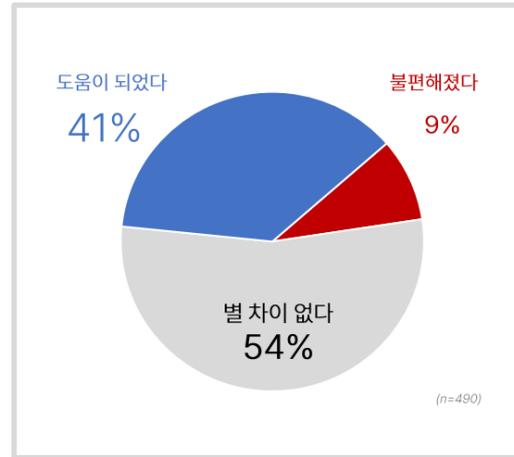
(N=495)



- 채널 변경 후 이전 번호로 오인지하는 경우는 거의 없으나, Shop Live로 오인지하거나, 번호를 모르는 비중은 60% 수준
- 특히 55+고객 인지도(37%)가 낮아 TV 화면 상 인지할 수 있도록 채널 번호를 노출하는 등 인지도 제고 필요

Q2. 채널 변경에 따른 이용 편의 인식

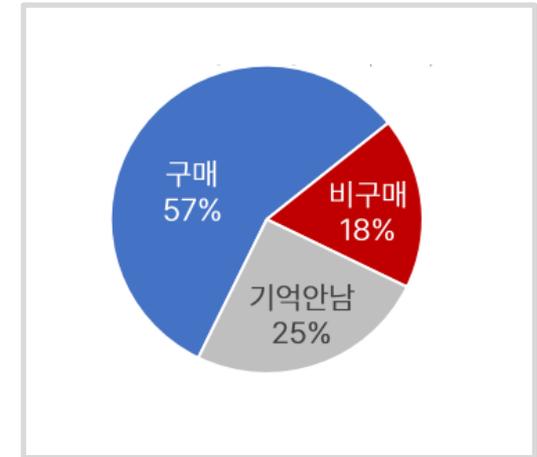
(N=490)



- 고객 중 41%는 채널 변경에 긍정적, 앞쪽 채널이기 때문에 접근이 용이, 0번이 기억하기 편한 점이 주된 이유임
- 불편해졌다 응답한 비중은 낮음. 채널 변화 혼동 및 0번이 홈쇼핑 채널 같지 않다는 인식이 불편함으로 보임

Q3. 채널 변경 후 상품 구매 여부

(N=485)



- 45-55 그룹의 경우 '구매하고 싶은 제품 없음'으로 인한 비구매 비중이 55+고객 대비 높게 나타남
- 전체 비구매 고객 18% 중에 채널 변경에 부정적이면서 비구매한 비중은 2%로 크지 않은 수준