

2024년 9월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2024년 9월 12일
- 참석 : GS SHOP 고객 6명(모바일 서베이), GS SHOP 임직원 3명
- 안건 : GS SHOP 홈화면 개편 인지 여부 및 고객 만족도 의견 청취



홈화면 개편 인지 및 만족도

개편 인지 여부

- 고객들은 GS SHOP 앱 홈화면의 변화를 인지하지 못하거나, 색상 변화(그린 → 핑크) 정도 인지하고 있음
- 사용성에서는 이전과 차이를 잘 느끼지 못하지만, 밝은톤의 화면은 깔끔하고 선명한 정돈된 이미지임

앱사용 만족도

- 앱 화면이 전반적으로 밝고 깔끔하여 상품도 더 선명하게 잘 보이나, 타 홈쇼핑의 화면 톤과 비슷하다고 느낌
- 최상단 배너는 눈길이가는 영역이기는 하나, 현재 콘텐츠는 관심없는 여러 개의 광고 동영상도 돌아간다고 여겨짐
- 방송영역 채널구분은 명확하지 않으나 상품 구매 시 어려움은 없으며, 실시간 혜택소구 문구는 중요하게 여기지 않음
- 추천/제안영역에서 개인의 라이프 스타일이 반영되지 않은 추천은 오히려 심리적 불편함을 느끼게 함
- 쿼메뉴의 기능은 알지만 활용도가 높지 않으며, 쿼메뉴 진입 후 검색에 불편함이 있음
- 앱 오픈 시 보여지는 슬로건은 보지 못하거나, 함께 보여지는 상품과의 연관 문구로 잘못 인식하기도 함

