

2025년 1월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2025년 1월 17일
- 참 석 : GS SHOP 고객 758명(모바일서베이), GS SHOP 임직원 5명
- 안 건 : 패션 의류 리뷰(상품평) 탐색 행태 조사와 고객 의견 청취

📱 패션 의류 리뷰 탐색 행태

<고객Voice>

양질의 리뷰 수가 부족하며, 내용도 더 구체적인 정보를 제공하기를 희망

리뷰는 스스로 쟁기기보다 알림이 오는 경우 몰아서 작성하며,
보상도 부족

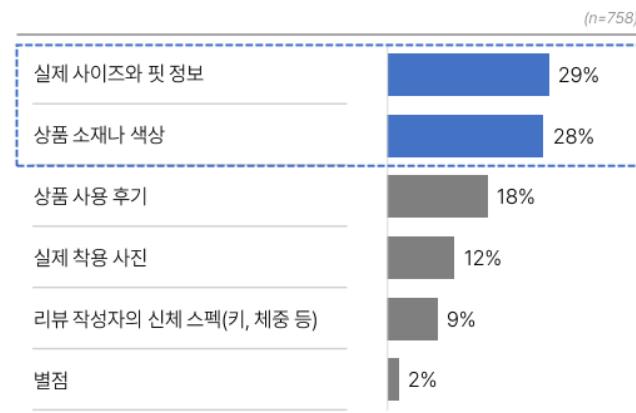
착용 샷이 담긴 포토리뷰를 가장 선호하며,
사진의 품질과 적정성은 개선 필요

상세사이즈와 리뷰 간 탐색이 번복되거나,
최종 주문금액을 리뷰 탐색과 동시에 알 수 없다는 점이 구매전환 barrier

꼭 필요한 정보 및 기능은 활용하지 못하거나
한 눈에 들어오지 않아 불편

☞ 관련부서 전달 (CX팀)

리뷰 탐색 시 중요한 요인



선호하는 리뷰 유형

