

2025년 11월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

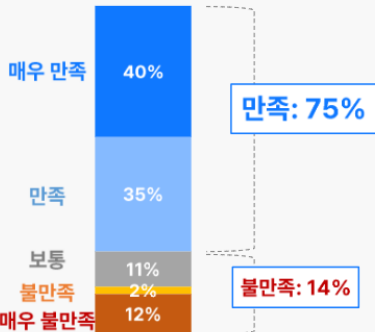
- 일 시 : 2025년 11월 17일 ~ 20일
- 참 석 : GS SHOP 고객 884명(Mobile Survey), GS SHOP 임직원 3명
- 안 건 : 의류 사이즈 비교하기 서비스 만족도 확인 및 개선방안 수립을 위한 고객 의견 청취



의류 사이즈 비교하기 서비스 만족도

사이즈 비교하기 서비스의 전반적인 만족도

'의류 사이즈 비교하기' 서비스에 대한 전반적인 만족도가 어떻게 되시나요?
(n=494, 5점 척도, 서비스를 이용해본 응답자)



사이즈 비교하기 서비스 좋았던 점 Top3

서비스를 이용하면서 좋았던 점은 무엇인가요?(복수응답)
(n=371, 만족도 만족이상(4,5점)응답자)

항목별 사이즈를 한눈에 비교 가능	59%
내가 구매했던 상품 기준이라서	44%
새로운 스타일 선택시 참고	34%

주요불만 및 개선의견 요약(오픈응답)

서비스에 대해 전반적인 의견이나 개선 아이디어가 있다면 자유롭게 적어주세요.

주요 사항 (응답량 순)	관련 오픈응답 정리 내용 (VOC)
비교 대상 정합성 개선	브랜드/복종별 등 비교 대상의 기준 불명확 "아우터를 찾는데 관련 없는 상품만 보임 개선 시급 " "비교할만한 상품이 목록에서 한참 내려야 보인다" "다른 앱은 검색해서 넣을 수 있는데 비교할 대상을 찾는 데 애먹음"
추천사이즈 가이드 필요	반사이즈·중간사이즈 선택 가이드 부족 "단순 치수 비교만이 아니라 반사이즈 업/다운 추천이 필요하다" "반사이즈에 걸친 경우 업/다운을 어떻게 선택해야 하는지 함께 안내되면 좋겠다"
노출 위치 및 가이드 필요	기능 인지가 어렵고, 위치/노출이 불편함 "의류 비교하기는 몰랐던 기능이라 팝업이나 안내가 있으면 좋겠다" "우연히 발견했는데 있을 거라고 전혀 상상하지 못했다. 좋은 기능이니 널리 알리시길 " "일일이 내려서 들어가 보기는 번거롭다" "버튼이 맨 아래 있어서 불편하다 상단 탭이나 별도 탭으로 빼 달라"