

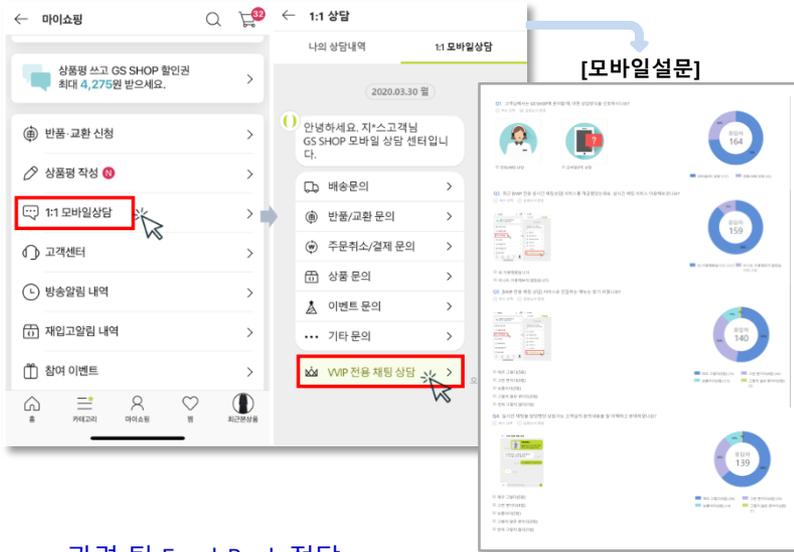
2020년 4월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2020년 4월 6일(월)
- 참 석 : 137명 (※코로나19로 인해 모바일 의견청취로 대체)
- 안 건 : GS SHOP 실시간 VVIP 채팅상담 서비스 고객의견 청취

'VVIP 실시간 채팅상담' 이용만족도

■ VVIP 실시간 채팅상담 서비스 만족도 조사

- 조사방법: 모바일 설문조사
- 대상고객수: 574명
- 응답고객수(율): 137명(23.9%)
- 주요질문
 - ① 선호하는 상담채널 유형
 - ② 실시간 채팅상담 만족도



☞ 관련 팀 Feed-Back 전달

활동 결과

[등급별]	응답수	비중
VVIP	137	100%
총합계	137	100%

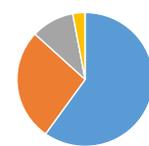
[성별]	응답수	비중
남성	13	9%
여성	124	91%
총합계	137	100%

[연령대별]	응답수	비중
21-30세	5	4%
31-40세	29	21%
41-50세	62	45%
51-60세	33	24%
61-70세	6	4%
71-80세	1	1%
기타	1	1%
총합계	137	100%

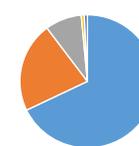
이용경험 평가



이용 평가점수



기존채팅과 비교



“응답을 기다릴 여유가 없던 날이라 이용해보았습니다. 신속한 응대를 기대하지 않았지만 바로 응대 해주셔서 조금 놀라기도 했고 잘 처리되어 좋았습니다. 늘 새로운 시도로 고객만족을 실현하고자 하는 노력에 박수를 보내드리고 싶습니다. 감사합니다.”

즉각 알려주실수 있는 내용도 있고 향후 천천히 개선되는 일도 있는데 천천히 개선되는 내용이라면 추후에라도 구체적인 내용을 추가로 알려주시면 좋을 것 같아요ㅎ

상품에 대한 문의시 상담했던 상품이나 내용에 더하여 추가적으로 문의도 가능하면 좋겠습니다. 상담직원이 답변위해 시간 소요 안내후 채팅창이 사라졌던 기억이 어렵듯이 납니다.

'코로나19' 확산에 따라 모바일 설문으로 대체