

# 2020년 5월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2020년 5월 8일(금)
- 참 석 : GS SHOP 고객 4,502명
- 안 건 : GS SHOP 신규 서비스(홈트라이온 서비스) 고객의견 청취



## '홈트라이온' 서비스 런칭 전 고객의견 청취

### <Home Try On 서비스 의견 조사>

- 조사기간: 20년 5/8(금) ~ 5/11(월)
- 조사방법: 모바일 설문조사(알림톡-CSP)
- 대상고객: 17,079명 (서울 거주 VVIP)
- 응답고객(율): 4,502명(26%)

### GS SHOP 모바일 설문조사



GS SHOP VVIP 고객님을 위해 준비 중인 새로운 서비스에 대해 고객님의 의견을 알려주세요.

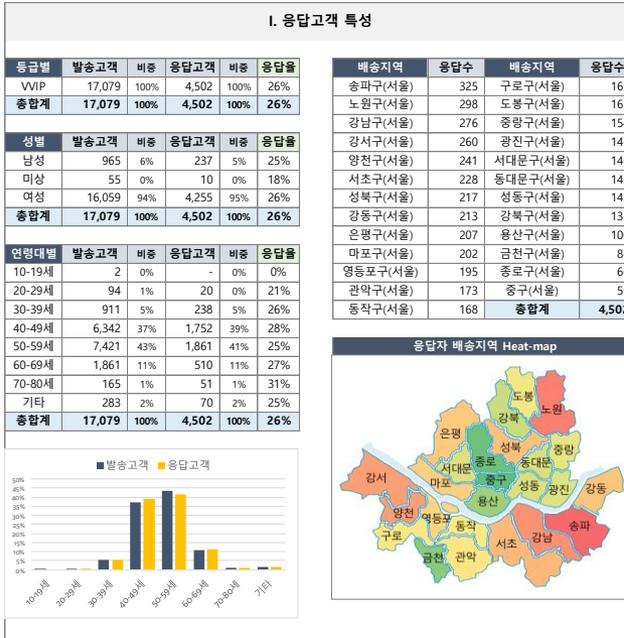
#### 'Home Try On' 서비스

색상/사이즈가 고민될 때 1가지를 더 선택하여 함께 받아본 후, 구매를 원하지 않는 상품은 무료로 반품하는 서비스

#### [Home Try On 소개]

1. 원하는 상품 주문 시 추가로 원하는 사이즈/색상 선택 (원하는 1개만 선택 가능)
2. 2가지 상품을 안전하게 받은 후 서비스/색상을 비교/검열해보세요! (모든 상품 구매/반품 가능)
3. 구매를 원하는 상품을 최종 선택 구매를 원하지 않는 상품은 무료로 반품 가능합니다.

시작하기 >



좋은 서비스 같아요. ^^ 앞서는 GS!!  
사이즈는 고민되는 두 가지를 받고 하나만 선택할 수 있겠지만 색상의 경우 고민하여 받아보았는데 둘 다 구매하고 싶은 경우 추가 결제 가능 및 결제예택(동일한 할인율 적용 등)도 있으면 좋을 것 같습니다.

재고 문제나 배송비 부분이 있을텐데 색상 또는 사이즈를 직접 체험 후 결정할 수 있게 해주는 부분은 너무 좋습니다. 추가로 선택한 상품군과 유사한 가격대의 베스트 상품도 함께 보내보는 건 어떨까요? 고객 취향에 데이터가 쌓이면 이후에 추천서비스도 가능해지지 않을까 싶습니다.

신발 구입할 때 2사이즈를 주문하고 싶었는데 반품이 번거로와 생각하고 실천을 못했는데 이 서비스가 시행되면 너무 좋겠네요. 그런데 반품 등으로 제품 판매기회를 잃는 업체는 제품가격이 상승하고 반품 오는 제품까지 재고가 많아져 부담이 되겠네요. 소비자의 요구를 잘 파악한 gs쇼핑에 기대가 큼니다.

관련 팀 Feed-Back 전달(배송서비스팀/CX팀/GSTS)

'코로나19' 확산에 따라 모바일 설문으로 대체