

2020년 7월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2020년 7월 23일(목)
- 참 석 : GS SHOP 고객 5명, GS SHOP 임직원 4명
- 안 건 : GS SHOP 모바일 채팅상담 서비스 관련 고객의견 청취



'실시간 채팅상담 서비스' 이용경험

• 문의/상담 전반

- 문의를 많이 하는 편은 아니지만 상담 필요 시 전화를 이용하기보다는 모바일 고객센터로 전화하는 편. 전화는 단계를 계속 눌러야하고 상담원이 연결될 때 까지 기다려야하는 것도 번거로움.
- 상담원에게 상황을 일일이 설명하기보다는 글을 남기는 게 더 편함. 바쁘다보니 하루종일 상담내용만 붙잡고 있을 수 없고, 신경안쓰고 기다리다 내가 필요할 때 확인하는 것이 더 편함.

• 실시간 채팅상담 서비스 관련

- 상담 도중 '3분 동안 텍스트를 입력하지 않으면 종료된다.'라는 멘트가 불편했음. 상담원이 확인하느라 시간이 지난 건데 이런 안내가 뜨니 종료될까봐 텍스트를 입력하게 됨,
- 기다리지 않고 채팅으로 바로 해결할 수 있다는 자체가 만족스러운 경험이었음. 주로 문의하는 시간이 저녁이나 밤이다보니 그 때도 가능하면 좋겠지만, 현재 서비스가 있는 것만으로도 만족스러움.

☞ 관련 팀(CX/고객센터) Feed-Back 전달



활동 사진

