

2020년 9월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2020년 9월 28일(월)
- 참 석 : GS SHOP 고객 8명, GS SHOP 임직원 4명
- 안 건 : GS SHOP VIP 서비스 관련 고객의견 청취

GS SHOP 쇼핑경험

• 만족경험 관련

- 일단 배송이 빠르고, 배송일정이 비교적 정확한 편이에요. 모바일에서 손쉽게 일정을 확인할 수 있고 예정일 같은 것은 어긋 적이 없어요. 다른 사람에게 선물하면 예정일에 딱 맞추니 상대방에게 알려줄 수도 있고 좋아요.
- 상담 서비스가 좋아요. 특히 고객센터 연결이 빠르고 회신이 빨라요. 연락 주시겠다는 시간에 꼭 연락을 주셔서 그런 서비스가 좋아요.
- 등급이 유지되고 있기 때문에 다른 일반 등급보다 혜택을 더 많이 받고 있어요. 다른 사이트보다 등급별로 받는 혜택이 더 커요.

• 불만족 경험 관련

- 대부분 모바일로 구매하기 때문에 카드 즉시할인이 요일 별로 어떻게 다른지가 궁금한데, 찾기가 어려워요. 마찬가지로 VIP 배너 같은 것도 잘 안보여서 찾아서 들어가는 것도 불편했어요.

• VIP 서비스 경험

- VIP면 조금 더 고객편에서 일해주고, 납득하도록 설명해줄 때 좋은 것 같아요. 앱사용은 지금도 하지만 젊은 사람들보다 사용이 느리니 그런걸 도와주시면 좋지 않을까요?
- 리뷰드가 다른 사람보다 더 많다던지, 또는 보통은 할인권이 5% 사용가능한데, VIP는 7% 사용가능하면 더 좋겠어요. 딱히 뭐 온라인이니까 특별하게 받을 서비스는 없는 것 같아요.

☞ 관련 팀 Feed-Back 전달

활동 사진

