

2020년 12월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2020년 12월 21일(월)
- 참 석 : GS SHOP 고객 6명, GS SHOP 임직원 6명
- 안 건 : GS SHOP 모바일 앱 사용(상품평) 의견 청취



'상품평' 서비스 관련

• 상품평 탐색 전반

- 모바일 페이지에서는 식감 자극 영상보다는 상품의 포장상태, 배송 받았을 때의 모습을 보는 것이 더 좋아요. 일반식품은 원재료에 대한 설명이 가장 중요합니다.
- 무상제공을 받아서 쓴 경우, 거의 장점만 써있거나 칭찬 일색이면 오히려 보지 않습니다. 다른 상품과 비교해서 다른 상품의 장점을 같이 쓰는 경우가 좀 더 믿음이 갑니다.
- 관심가는 상품이 있으면 홈쇼핑 모아 앱에서 검색해요. 그 중에서 상품평이 가장 많은 쇼핑물에 들어가서 상품평을 봅니다.

• 상품평 개선 관련

- GS홈쇼핑의 상품평은 별로 도움이 안돼요. 사진이랑 동영상 보기를 눌러야만 사진이 나오는 데 불편합니다. C사 같은 경우는 정리된 느낌이 드는 한편 상품평을 계속 올려서 봐야하는 걸 개선했으면 좋겠어요.
- 상품평이 너무 많다는 생각이 들어요. 개수가 없잖아요. 총 몇 개 있는지 모르겠어요. 이럴 경우 '최신순'이나 '도움순'을 먼저 볼 것 같아요. 또는 '긍/부정'을 선택해서 해당 글만 볼 수 있다면 더 좋을 것 같습니다.
- 솔직한 리뷰 또는 글자수가 많은 리뷰를 상단에 노출해 준다면. 상품평을 꼼꼼하게 보는 사람에 도움이 될 것 같아요. 내가 꼭 필터 걸지 않아도 키워드 제공, 피부타입은 기본적으로 필터링되면 더 좋겠네요.

☞ 관련 팀 Feed-Back 전달



활동 사진



코로나19로
온라인 인터뷰 진행