

2021년 6월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2021년 6월 24일(목)
- 참 석 : GS SHOP 고객 7명, GS SHOP 임직원 3명
- 안 건 : GS SHOP 설치상품 배송경험 고객의견 청취



'상품평' 서비스 관련

• 주문 전 설치상품 배송예정정보 관련

- 쇼핑몰들이 대부분 비슷하지만 보통 상품페이지에 '4주 이내 도착'하면 더 빠른 곳은 없는지 다른 곳을 찾아봐요. 소비자는 물건을 사면 빨리 받고 싶은 마음이 있잖아요.
- '몇 주 이내'보다 정확한 날짜를 고지해주시면 더 좋죠. 가전제품 같은 경우는 설치공간, 청소 등 미리 작업이 좀 필요하잖아요. 무작정 몇 주를 기다리는 것 보다 언제 도착한다고 미리 알려주면 좋긴하지만 그렇게는 안되지 않나요?
- 기본적으로 10여 년간 홈쇼핑에서 설치상품을 구매했을 때 거의 80%이상은 예정일보다 두 배 정도 빨리 도착을 했어요. 구매 경험이 많아서 빨리오는 걸 알고 있었고 그런 걸 감안해서 구매하는데 처음 구매하는 사람은 겁을 먹을 수도 있을 것 같아요.

• 주문 후 배송정보 안내 관련

- 자세한 배송일정이 궁금하면 모바일 1:1상담 이용합니다. 전화 상담은 너무 오래 걸리고, 1:1로 확인할 수 있는게 퇴근 이후이다 보니까. 다음날에 항상 연락이 오기 때문에. 상담원을 통해서 정확한 일정을 안내 받아요.
- 만약 배송출발이 늦어지면 상품 리뷰를 읽어봅니다. 다른 사람들이 '설치 빨리 해주셔서 감사합니다' 라던지 '몇 일 이내에 왔어요' 이런 게 올라오니 빨리 받은 사람은 왜 빨리 받고 왜 나는 안내전화도 못 받지 라는 생각이 들 때가 있어요. 예외적으로 '이런 경우는 배송이 늦어질 수 있습니다'라는 안내문구를 넣어주면 더 좋겠죠.
- 평균배송일을 보면 제 경우는 5일~7일 되어있는데 그 사이에 집을 비울 수가 있기 때문에 제가 원하는 배송날짜와 배송시간을 선택할 수 있는 서비스가 있다면 더 좋을 것 같습니다.

☞ 관련 팀 Feed-Back 전달 (물류기획팀)



활동 사진



코로나19로
온라인 인터뷰 진행