

# 2020년 11월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2020년 11월 18일(수)
- 참 석 : GS SHOP 고객 6명, GS SHOP 임직원 5명
- 안 건 : GS SHOP 이미용 상품 관련 고객의견 청취



## '화장품 구매관련 고객의견'

### • 쇼핑 경험

- 코로나 이후 택배 주문이 굉장히 많아짐. 특히 식료품 구매가 가장 많고, 백화점 등 오프라인 매장을 방문하기 어렵다보니, 가족들 의류도 인터넷에서 구매함.
- 가격 혜택을 찾을 때는 일명 '맘카페 핫딜방'에서 얻는 정보를 통해 홈쇼핑 상품을 구매함. 가격 검색을 할 땐 제일 저렴한 G사 N사를 이용하고, 배송 서비스가 빠르다 보니 빠른 배송이 필요할 때는 C사를 이용하고 있음.

### • 이미용 상품 경험

- 요즘 홈쇼핑 화장품은 포장용기가 화려한데, 구매함에 있어 별로 도움이 되지는 않음.
- 저렴한 에스테틱 화장품은 냄새는 굉장히 좋지만, 품질은 좋지않은 경우가 있음.
- 화장품은 처음보는 제품은 잘 구매하지 않음. 1~2번 보다 호기심에 구매하는 데 무료체험 포함 상품을 선호함.

### • 클렌저 상품 관련 고객의견

- 요즘엔 온도가 낮아져 보습과 자외선 차단을 특히 신경쓰고 있음. 화장품을 여름보다 많이 사용하지만 클렌징 방법이나 순서는 바뀌는 것 같지 않음. 저자극으로 피부를 위한 상품이 많이 나오면 좋겠음.
- 화장을 하는 것보다 지우는 게 더 중요하다고 생각해 유일하게 클렌저는 금액대가 있어도 고급 제품을 선호함. 피지를 녹여주고, 트러블이 생기지 않는 게 가장 중요함. 금액대가 있어도 계속 구매하게 됨.

↳ 관련 팀(MD/PD) Feed-Back 전달



## 활동 사진



코로나19로  
온라인 인터뷰 진행