소비자 불만을 기회로 만들다

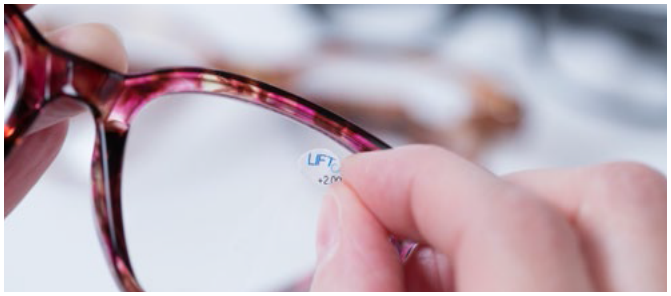
10명 중 8명의 소비자가 라벨 분리에 어려움을 경험하는데 어떻게 대응해야 할까요

최근 가족여행 때 함께 촬영한 사진을 넣어 놓기 위해 아름다운 액자를 구매했지만 붙어있는 라벨이 쉽게 떨어지지 않는 불상사... 수도 없이 발생하는 일입니다. 비누칠하고 물로 박박 긁어내야 비로소 말끔하게 분리가 되지요. 이런 한번의 불쾌함으로 인해 제품 구매 자체가 소비자에게는 부정적인 경험이 될 수 있습니다.

소비자 10명 중 8명이 지난 12개월 동안 라벨 분리에 대해 안 좋은 경험을 한 것으로 확인되었습니다.

최근 800명 이상의 소비자를 대상으로 진행한 설문 결과에 따르면, 이러한 경험은 매우 흔한 일입니다.

- 81%의 응답자가 라벨을 분리하는데에 어려움을 겪어봤다고 답했습니다.
- 72%의 응답자가 부엌용품의 라벨을 분리하는데에 어려웠다고 답했습니다.
- 53%의 응답자가 라벨을 분리 시 제품에 끈적이는 잔여물이 남았다고 답했습니다.
- 82%의 응답자가 제품에서 라벨을 분리 시 불만을 느꼈다고 답했습니다.



불만은 부정적인 결과로 이어집니다

리무버블 라벨 적용이 증가하고 있는 만큼, 불만도 늘고 있습니다. 그 결과는 아래와 같이 설문 응답자들의 코멘트에서 많이 드러났습니다.

> *" 매우 불만스러워요, 특히 스티커 라벨이 액자 앞면에 붙어 있을때요. 제대로 떼어내지 않으면 절대로 제품을 사용할 수 없으니까요."*

> *" 수집품이라 일부러 라벨을 떼어내지 않았는데 제품이 손상되지 않도록 주의해야 했어요."*

> *" 대체 어떤 회사들이 계속 이런 라벨을 제품에 붙이는지 이해가 안가요. 잔여물 없이 깨끗하게 떨어지는 라벨을 사용하는데도 많은데... 다시는 여기서 구매하지 않을 겁니다."*

> *" 선물 하려고 접시를 샀는데 라벨을 분리하는게 너무 힘들었습니다. 그냥 쉽게 떨어져야 할 것이 마치 라벨이 접시에 녹아 들러붙어 일체가 된 것 같았죠."*

"리무버블 라벨로 고생해본 사람이 생각보다 많은 것 같아요," 에이 버리데니슨 북아메리카 지역 라벨 & 패키징 머티리얼 그룹의 셀렉트 솔루션 제품 매니저 Agata Kowalska는 얘기합니다. " 잘못된 라벨이 선물을 망쳤다든가 수집품에 흠을 남겼다는 사람도 있지만 그저 불만스러운 경우도 많아 보입니다. 저도 똑같은 경험으로, 최근에 신발을 샀는데 제품에 점착제 흔적이 흉하게 남아서 다시 가서 교환을 했어요."

Kowalska는 이어서 얘기합니다. “에이버리데니슨은 컨버터에서 적합한 리무버블 라벨을 선택하여 소비자들이 긍정적인 구매 경험을 할 수 있도록 도움을 드리고자 합니다. 제품 전체에서 라벨이 차지하는 부분은 매우 작겠지만 소비자 경험에는 중요한 역할을 할 수 있죠.”

적용처에 적합한 솔루션을 선택하세요

에이버리데니슨 셀렉트 솔루션의 리무버블 포트폴리오는 소비자 경험을 개선할 수 있도록 컨버터와 브랜드 소유주에게 도움을 드립니다.

각종 환경에서 다양한 피착면에 적용할 수 있도록 포트폴리오는 필름 및 종이 표면지와 함께 여러 가지 일반 리무버블 점착제를 제공하고 있습니다. 의류, 자동차, 재고 관리, 식당 및 식품 등에 사용할 수 있는 독특한 특수 리무버블 점착제도 선택할 수 있습니다.

에이버리데니슨의 제품 및 서비스 포트폴리오를 통해서 컨버터는 브랜드 소유주의 올바른 점착제 선택에 도움을 줄 수 있으며 이것은 행복한 소비자 경험으로 이어져 궁극적으로는 모두의 매출에도 긍정적인 영향을 미칠 것입니다.