

‘모든 팀을 하나로 만드는 건 고객의 목소리’

2022. 12. 16.



“엔지니어로서의 경력과 고객센터 운영 경력을 살려 좀 더 향상된 고객 경험을 드릴 수 있도록 노력하겠습니다.” - 국무총리 표창을 받은 Agent Enablement 팀 정희석 님

지난 12월 2일, 방송통신위원회가 주관하는 2022년 인터넷 통신 이용자 보호 유공 포상식에서 쿠팡 Agent Enablement 팀의 정희석 (Rex) 님이 국무총리 표창을 받았습니다. Agent Enablement 팀은 상담사의 고객 응대를 돕는 팀으로, 정희석 님은 이용자 권익을 보호하는 여러 정책을 정비했습니다. 그는 엔지니어로 일한 경험도 있어, 보다 다각도로 정책을 볼 수 있었다고 합니다. 고객 권익을 위한 쿠팡의 노력을 정희석 님에게 들어봤습니다.

이용자 피해 예방을 위한 고객의 소리 분석

“고객의 소리에 빠르고 명확한 피드백을 드리기 위해 정말 많이 노력해요. 매일 VOC(Voice of Customer)를 분석해, 어떻게 문제를 처리하고 있는지, 왜 이런 문제가 발생하는지 알아봅니다.”

쿠팡의 미션이 “Wow the Customer”인만큼 쿠팡에서는 고객의 목소리를 바탕으로 끊임없이 서비스를 개선합니다.

쿠팡의 신선식품을 담은 프레시백의 수거 신청 기능도 그렇게 탄생했죠.



프레시백

‘프레시백 회수 요청은 어디서 하나냐’는 문의가 자주 들어오자, 정희석 님이 속한 CS 조직(Customer Service)은 프레시백 수거와 관련된 모든 부서와 해결방안을 논의했습니다. 그 후 여러 팀이 힘을 합쳐 문제를 해결했죠. 고객센터를 통하지 않고 쿠팡 앱에서 곧바로 프레시백 수거를 요청하는 수거 요청 기능을 만들고, 배송 지연이나 회수 지연이 예상된다면 사전 공지를 보내는 기능도 추가했습니다.

그는 이렇게 전사적인 협력을 끌어내는 바탕에는 늘 고객의 목소리가 있다며, “고객의 불편을 가볍게 생각하지 않는 게 저희 CS 조직의 역할이 아닌가 합니다” 라고 밝혔습니다.

이용자 친화적인 반품과 환불

정희석 님은 “기존의 이커머스 서비스는 반품이나 환불하는데 복잡한 과정을 거쳐야 했다”라며, 쿠팡의 로켓배송 상품들은 반품/환불 과정이 자동화 되었다고 설명합니다.

쿠팡은 주문목록에서 바로 반품/환불 신청이 가능한 원스톱 반품/환불 처리 체계를 갖고 있습니다. 24시간 고객센터도 운영돼 상담사를 통해서도 언제든지 반품/환불 신청이 가능하죠. 고객 응대 과정에서도 고객의 시간과 에너지를 아껴주는 시스템을 운영 중입니다.



1 [마이쿠팡>주문목록] '교환, 반품 신청' 클릭

2 택배기사 또는 쿠팡친구 방문 수거

3 환불 완료

쿠팡의 교환, 반품 과정

“기존 이커머스 서비스에서는 불편을 얘기하는 고객을 직원이 응대하는 것이 보통이었습니다. 하지만 이 방식은 시간도 오래 걸리고 번거로워요. 쿠팡은 고객이 직원을 호출하기 전에 먼저 시스템으로 체크해 정당한 사유가 있다면 자동 보상 처리가 되는 게 장점입니다.”

이외에도 정희석 님은 여러 쿠팡의 이용자 권익 보호 사례들을 설명하며, 이번 수상은 ‘쿠팡이라는 회사가 얼마나 고객을 위해서 고민하는지 알게 하는 상’이라고 소감을 밝혔습니다.

“쿠팡의 모든 직원이 각자의 영역에서 고객 감동을 고민하고 있어요. 모두들 노력하고 있기 때문에 저까지 이런 상을 받을 수 있지 않았나 생각이 듭니다.”

취재 문의 media@coupang.com