

[보도자료] “상담사 연결도 시로 빠르게” 쿠팡 24시간 CS 만족도 90% 육박

2023. 7. 17.



- 국내 유통사 중 유일하게 365일, 24시간 채팅/전화 고객센터 운영
- 시가 가장 적합한 상담사 연결 고객 대기시간 최소화
- 상세한 응대와 대기 시간 최소화로 지난해 고객만족도 90%에 육박

2023. 7. 17. 서울 - 쿠팡 고객센터가 AI를 활용한 상담사 연결 및 원클릭 문의 시스템 도입으로 고객들에게 좋은 평가를 받고 있다.

쿠팡은 국내 유통사 중 유일하게 채팅, 전화 모두 365일, 24시간 고객센터 채널을 운영한다. 365일 1년 내내 배송 서비스를 제공하는 만큼 고객은 언제든지 고객센터를 통해 문의할 수 있다.

상담원과 소통하기까지 ARS를 통해 오래 대기해야 하는 일반적인 고객센터와는 달리 쿠팡은 반품, 교환, 환불, 상담원 연결 모두 쿠팡 앱을 통해 쉽게 해결할 수 있다. 즉시 상담원 연결을 원하는 고객에게는 전화하는 순간 시가 가장 적합한 상담원을 배정하는 쿠팡만의 AI 상담원 매칭 시스템을 통해 빠른 연결을 지원한다.

고객센터의 상담 범위도 넓혔다. 오픈마켓 특성상 고객이 오픈마켓 제품에 대해 문의를 할 때 구체적인 상담을 진행하는 데에 어려움이 많았다. 고객이 셀러와 직접 소통해 문제를 해결하라고 알려주는 것이 전부였다. 이런 고객 불편 해소를 위해 쿠팡은 직매입해 운영하는 로켓배송뿐만 아니라 제3자 셀러와의 중개 거래에서 발생하는 문제까지도 고객센터에서 책임지고 상담을 진행하고 있다.

고객만족도점수(CSAT)도 꾸준한 상승곡선을 그리고 있다. 자체 조사 결과 2018년 70%를 밑돌던 고객만족도는 2022년 90%에 육박하는 성과를 거뒀다.

인터뷰에 참여한 한 쿠팡 고객은 “쿠팡에서는 반품과 교환 등 고객 입장에서 걱정할 필요가 없어 항상 안심하고 이용하고 있다”며 “고객이 믿고 구매할 수 있다는 것이야말로 진짜 고객을 위한 서비스”라고 말했다. 특히 “제품을 구매하면 사이즈 교환, 오배송, AS 등 다양한 문의사항이 발생하기 마련인데, 쿠팡 고객센터의 상담사들은 언제 문의해도 고객입장에서 친절하게 응대해줘서 만족스럽다”고 강조했다.

쿠팡 관계자는 “구매와 배송뿐만 아니라 교환, 반품, 고객 및 셀러 관리 등 놓치기 쉬운 부분까지 세심한 서비스를 선보이기 위해 집

중하고 있다”며 “쿠팡을 찾는 모든 고객이 와우하며 감동하는 그 순간까지 쿠팡은 과감한 혁신을 이어가겠다”고 밝혔다.



취재 문의 media@coupang.com