

## 밤 11시에도? 고객센터 연결도 로켓속도

2023. 8. 21.

쿠팡 고객센터 연결은 로켓속도로 이뤄집니다. 밤 11시에도 답변을 들을 수 있죠. 어떻게 이런 일이 가능할까요? 영상을 통해 쿠팡 고객센터 이야기를 만나보세요!

'죄송합니다. 현재 통화량이 많아 상담원 연결이 지연' 이런 음성메시지 들어본 분들 있으신가요? 고객센터에선 종종 발생하는 일입니다. 타사는 상담원 연결에 긴 시간이 필요한 경우가 많습니다. 긴 ARS 끝에 상담원 연결 버튼을 눌러도 통화량이 많아 연결이 지연되기도 합니다.

하지만 쿠팡은 고객문의도 로켓속도로 해결합니다. 배송, 반품, 교환, 환불까지 전부 쿠팡 앱을 통해 문의와 답변이 이뤄지니까요.

상담원 연결을 원하시는 분들도 걱정할 필요 없습니다. 고객이 전화하는 그 순간 쿠팡의 AI가 자동으로 고객을 가장 적합한 상담원에게 연결하기 때문입니다. 365일, 24시간, 언제든 말이죠.

물론, 상담원이 연결된다고 모든 문제가 해결되는 건 아닙니다. 겨우 상담원과 연결됐는데, 판매자와 직접 해결하라는 답변이 나오는 경우도 있죠. 이런 일들은 꽤 심심찮게 발생합니다. 게다가 판매자가 해외판매자면? 제대로 의사소통이 힘들고, 답변도 늦게 오곤 합니다.

하지만 이 역시 쿠팡에서는 걱정할 필요 없습니다. 로켓배송 뿐만 아니라 제 3자 판매자와의 중개 거래에 대한 문의까지도 쿠팡이 다 관리하기 때문입니다.

그 배경에는 쿠팡만의 특별한 원칙이 있습니다. 바로 24시간, 60시간의 원칙.

- **24시간**: 고객이 문의를 남기면 판매자가 24시간 내에 반드시 고객에게 답변하도록 쿠팡이 관리합니다.
- **60시간**: 판매자의 환불이 이루어지지 않더라도 일단 쿠팡이 60시간 내 먼저 환불을 해줍니다.

\*예외조건 있음



이 덕분에 [쿠팡 고객만족도는 상승곡선](#)을 그리고 있습니다.

“반품, 교환 걱정을 왜 해요? 쿠팡이라면 안심인데, 그냥 믿고 살 수 있으니까. 이런 게 진짜 고객을 위한 서비스 아닐까요?” - 박서영 고객님

고객이 WOW 하며 감동하는 그 순간까지, 쿠팡은 혁신을 이어갑니다.

[유튜브에서 영상보기](#)

취재 문의 [media@coupang.com](mailto:media@coupang.com)