한결물류 10월 불만 유형 분석

회사명은 가명이며, 모든 기록·수치는 교육용 예시입니다.

상담은 총 212건이며 배송 지연 78건이 가장 많다.

10/14~17 평택센터가 언급된 배송 지연 기록은 26건이다.

해당 기간 지연 원인을 확인하고, 예정일 변경·조회 지연 안내를 보완한다.

유형	건수
배송 지연	78
파손·분실	41
연락·응대	37
기사 태도	24
주소·일정 변경	19
기타	13
합계	212

번호	원본에 적힌 표현
001	도착 예정일 지났는데 안 옴, 조회도 안 됨
002	상자 찌그러짐, 안에 그릇 깨짐
004	세 번 전화했는데 연결 안 됨

원인: 기록에 지연 원인은 적혀 있지 않음(확인 필요). 평택센터 담당에게 해당 기간 상황 확인.

기록 속 근거	할 일 · 제안	맡을 팀 · 제안
평택센터 관련 지연 기록이 집중됨	해당 기간 지연 원인 확인 후 안내	물류팀·CS팀
배송 예정일이 계속 밀린다는 기록	도착일 변경 시 먼저 알리기	CS팀
조회가 안 된다는 기록	조회 지연 건의 확인·회신 순서 정리	물류팀·CS팀

검수: 001~212번 각 1건 · 유형별 합계 212건. 담당 팀은 제안이며 확정 전 담당자와 협의.