교육 영상 시연용 가상 자료

한결물류 말투 규칙집 · 내부 검토본 0.9

작성일 2026-11-03 · 관리: 마케팅 담당 · 사실 확인: 운영 담당 · 승인: 박OO 대표(가명)

1. 누구에게, 어떤 목소리로

쇼핑몰 사장님에게 차분함·명확함·배려를 전한다. 확인된 사실은 회사 소개를 우선하고 과거 홍보물은 말투 진단용으로만 사용한다. 공식 안내는 해요·합니다로 끝낸다.

홈페이지: 하는 일과 적용 조건 / 안내메일: 연락 이유와 다음 행동 / 공지: 확인된 상황과 주의점

2. 쓰고 고치는 규칙 6개

R1 · 먼저 상황을 짚는다

쓸 것: 고객의 출고·재고 업무를 구체적으로 쓴다. 피할 것: 혁신·성공 같은 추상적인 자랑을 첫말로 쓰지 않는다. 근거 문구: H03

R2 · 정중하게 끝낸다

쓸 것: 고객에게는 해요·합니다를 쓰고 요청은 주세요로 끝낸다. 피할 것: 반말·유행어로 친근함을 강요하지 않는다. 근거 문구: M03

R3 · 행동을 한 번에 하나

쓸 것: 확인할 곳이나 다음 행동을 한 가지 적는다. 피할 것: 문의·신청·공유를 한 문장에 몰아넣지 않는다. 근거 문구: N05

R4 · 숫자와 조건을 붙인다

쓸 것: 가격·마감 시각은 적용 조건과 함께 쓴다. 피할 것: 기본료를 전체 이용료처럼 쓰거나 출고를 도착으로 바꾸지 않는다. 근거 문구: H07

R5 · 문제는 사실부터 알린다

쓸 것: 확인된 상황을 먼저 쓰고 미확인 시각은 약속하지 않는다. 피할 것: 걱정 마세요·완벽 해결처럼 근거 없는 안심을 주지 않는다. 근거 문구: N07

R6 · 어려운 말을 풀어 쓴다

쓸 것: WMS는 재고 관리 화면처럼 고객의 말로 바꾼다. 피할 것: 전문 약어나 과한 느낌표를 설명 없이 늘어놓지 않는다. 근거 문구: M04

3. 좋은 예와 나쁜 예를 대조한다

R1 / H03
나쁜 예: 물류 혁신의 게임체인저, 새로운 가능성의 시작!
고친 예: 보관과 발송을 한곳에서 관리해 보세요.
이유: 고객이 하는 일을 먼저 짚었다.

R2 / M03
나쁜 예: 사장님, 주문 넘겨! 나머진 우리가 알아서 할게.
고친 예: 쇼핑몰 주문은 한결물류로 넘겨주세요.
이유: 정중한 요청으로 바꿨다.

R4 / H07
나쁜 예: 월 15만 원이면 모든 출고 비용이 끝나요.
고친 예: 기본료는 월 15만 원이며 출고 1건당 요금은 별도입니다.
이유: 회사 소개 근거로 조건을 복원했다. 사실 확인 후 사용.

R5 / N07
나쁜 예: 잠깐 오류지만 걱정 마세요. 오늘 안에 완벽 복구합니다.
고친 예: 오류와 복구 시각의 확인이 필요합니다. 확인 전에는 게시하지 않습니다.
이유: 고객용 최종 문장이 아닌 내부 보류 메모다.

H07·H08은 회사 소개로 바꿀 범위를 확인했어도 운영 담당 승인 전까지 사실 확인 목록에 둔다. N07·M08의 고친 예는 내부 보류 메모이며 고객에게 그대로 내보내지 않는다. 나머지 대조 예는 별도 좋은 예·나쁜 예 모음을 본다.

4. 확인·승인·갱신

홍보물 고유 24건: 유지 8건, 말투 수정 10건, 사실 확인 6건. 서로 겹치지 않게 가장 중요한 문제 한 가지로 분류한다.

수정·확인 16건 ÷ 고유 24건 × 100 = 66.7%. 과거 문구의 분류일 뿐 브랜드 전체의 품질 점수나 성과가 아니다.

사실 확인 문구: H07·H08·M07·M08·N07·N08. 확인 전 발행 보류. 새 글 T01~T03은 이 집계와 분리한다.

검수 순서: 회사 소개 대조 → 규칙 번호 표시 → 고친 예 작성 → 사실 확인 → 담당 검토 → 승인 후 저장.

초안 0.9를 먼저 만들고 검토 기록·승인 날짜를 채운 뒤 배포본 1.0으로 저장한다. 실제 승인 전에는 1.0 또는 승인 완료라고 쓰지 않는다.

실제 가격·서비스 조건이 바뀌면 회사 소개와 이 규칙집을 함께 갱신한다. 월 1회 자주 틀리는 문장을 모아 예시만 보완한다.

비용 비교는 외부안 3,000,000원, 직접안 840,000원, 자원 환산 차이 2,160,000원 예시다. 시간 환산과 현금 절감은 구분한다.