한결물류 고객 후기 분석

교육 영상 시연용 가상 자료 · 2026 년 9 월 후기 100 개 · 결과 예시

출고 속도는 강점, 성수기 지연부터 개선 논의

칭찬 75 건 + 불만 45 건 = 언급 120 건. 후기 20 개는 양쪽에 포함. 기타 0 건. 별점 평균 4.06 점(반올림 4.1 점).

구분·묶음	건수	후기 원문 2 개 · 번호
칭찬 · 출고 빠름	30 건	3 번 | 예전 업체보다 하루는 빨리 나가는 느낌이에요. 8 번 | 당일 발송 되니까 상세페이지에 자신 있게 적고 있어요.
칭찬 · 포장 꼼꼼	22 건	7 번 | 완충재를 넉넉히 넣어 주셔서 안심이 됩니다. 주변에도 추천했어요. 55 번 | 포장이 꼼꼼해서 고객 후기에 포장 칭찬이 달립니다.
칭찬 · 담당자 응대	15 건	16 번 | 응대가 친절하고 설명을 쉽게 해 주세요. 처음 맡겨 봤어요. 42 번 | 카톡 문의 답이 빨라서 일하기 편해요. 처음 맡겨 봤어요.
불만 · 성수기 지연	18 건	12 번 | 성수기에 마감 시간 바뀐 걸 늦게 알려 주셔서 곤란했습니다. 처음 맡겨 봤어요. 65 번 | 명절 앞두고 출고가 늦어져서 고객 항의를 받았어요.
불만 · 반품 회수 느림	12 건	5 번 | 반품 회수가 일주일 넘게 걸린 적이 있어요. 15 번 | 반품 들어온 물건 확인이 느려서 환불이 늦어집니다.
불만 · 정산서 어려움	9 건	2 번 | 요금이 어떻게 계산됐는지 정산서만 봐서는 모르겠어요. 6 번 | 월말 정산서 항목이 많아서 이해하기 어렵습니다.

그 밖의 묶음: 칭찬 재고 확인 8 건 / 불만 주말 문의 답 없음 6 건.

개선점 · 회의에서 합의할 초안

무엇을	누가(제안)	언제까지
혼잡한 날 마감 시간 미리 안내	운송·센터	
접수 때 회수 예정일 안내	고객 응대	
정산서 항목 설명 한 장 붙이기	재무·정산	

확인 필요: 제안 부서의 실제 담당 여부, 실행 가능성, 완료 날짜. 고객 불만을 분석한 것이며 성과 개선을 입증한 자료는 아님.