

AI 고객 응대 + 전문 상담원 CS 운영 대행

CS 문의, AI가 먼저 받고 사람이 이어서 끝냅니다

이어;톡(Ear;Tok) 서비스 소개서

채팅상담 자사몰 채팅 위젯

주문한 니트 가디건 언제 와요?

AI 이어링

E-1007 니트 가디건은 오늘 출고돼요. 내일 받아 보실 수 있어요.

받은 니트에 올이 풀려 있어요. 사진 보낼게요.

불량 확인이 필요해 상담원에게 넘겼어요

이어톡 상담원

사진 확인했어요. 불량이 맞아서 새 상품으로 바로 교환해 드릴게요.

예시 화면 · 가상 데이터

반복 문의는 AI가 끝내고, 판단이 필요한 문의만 사람이 이어받아요

무엇을 하나요

**AI 이어링이
먼저 답해요**

등록한 정책으로만 답하고,
교환 · 반품 접수까지 끝내요

AI가 못 푼 문의는요

**플랜으로
골라요**

고객사 담당자가 직접,
또는 이어톡 상담원이 처리까지

얼마인가요

AI 응대만 월 10만 원부터
CS 대행까지 월 50만 원부터

VAT 10% 별도
이어링 플랜은 14일 무료 체험

80%

AI 자동 해결률

24/7

야간 · 주말에도 바로 응답

40%

인건비 절감

0원

ONE WMS 연동비

CS 운영, 어디서 시간이 새고 있을까요?

상담 효율 저하

25%



시스템 병목

OMS · WMS를 오가며
수동으로 조회하느라 시간이 소요

고객 이탈 위험

50%



피크타임 대응 불가

몰리는 문의에 답이 늦어지고
불만과 이탈로 이어져요

단순 문의 비중

75%



단순 반복 문의

같은 답을 되풀이하는 문의에
인력이 쓰여요

우리 회사에도 이런 문제, 있지 않으세요?

PROBLEM 01

매일 CS 응대로 2~4시간이 사라져요

"CS 직원 채용은 부담되고, 직접 하면 본업 시간이 부족해요."

AI가 반품 · 배송 문의를 최대 80% 자동 해결

PROBLEM 02

이벤트 · 야간 · 주말 응대 인력이 부족해요

"18시 이후 들어온 문의는 다음 날 아침에야 확인해요."

단순 문의는 24시간 AI가, 복잡한 건 상담원이

PROBLEM 03

AI 챗봇의 잘못된 답변이 걱정돼요

"잘못된 환불 정책 안내 1건이 신뢰를 무너뜨려요."

등록한 정책으로만 답하고, 모르면 추측하지 않아요

PROBLEM 04

CS 인력 채용에 매월 평균 350만 원

"정직원 1명이면 4대보험 · 복리비까지 월 평균 350만 원이 들어요."

이어톡 플랜 월 50만 원부터, 월 300만 원 이상 아껴요

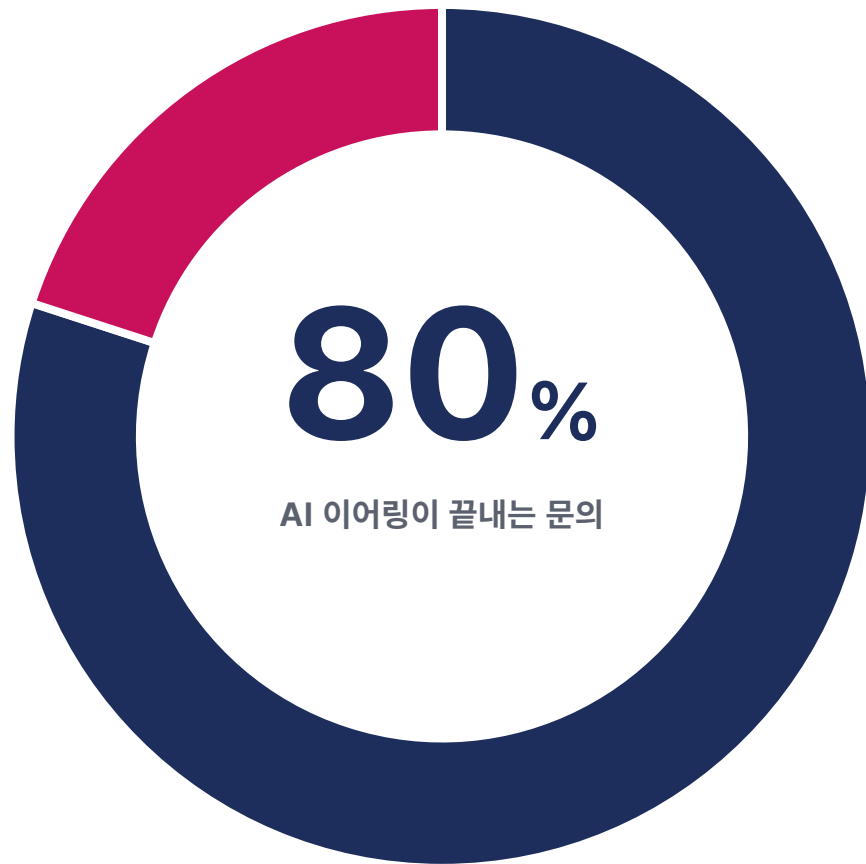
AI가 80% 단순 문의를 끝내면, 사람은 20% 핵심 업무에 집중할 수 있어요

■ AI 이어링 80%

배송 조회 · 주문 확인 · 교환 · 반품 접수 · 정책 안내

■ 담당자 · 상담원 20%

환불 · 보상 · 부정 감정 · 정책 밖 예외



어디까지 AI가 하고, 어디부터 사람이 하나요?

AI가 못 푼 문의를 누가 처리하는지만 플랜에 따라 달라요.

01

모든 문의를
한곳에

판매처 게시판

판매처 주문

자사몰 채팅 · 네이버 톡톡

전화 · 오프라인



02

AI 이어링이
먼저 판정해요

판정 근거

고객사 정책

주문 · 배송 데이터

운영 캘린더



80% AI가 바로 끝내요

배송 · 주문 문의

정책 안내

교환 · 반품 접수

문의당 제공량 1개

20% 사람이 이어받아요

환불 · 보상

부정 감정

정책 밖 예외

이어링 플랜 고객사 담당자가 직접

이어톡 플랜 이어톡 상담원이 처리

숫자로 보는 운영의 변화

80%

AI 자동 해결률

문의 전체 기준

40%

인건비 절감

전체 CS 비용 기준

50%

상담 대기 시간 감소

AI 1차 응대 기준

24/7

무중단 즉시 응답

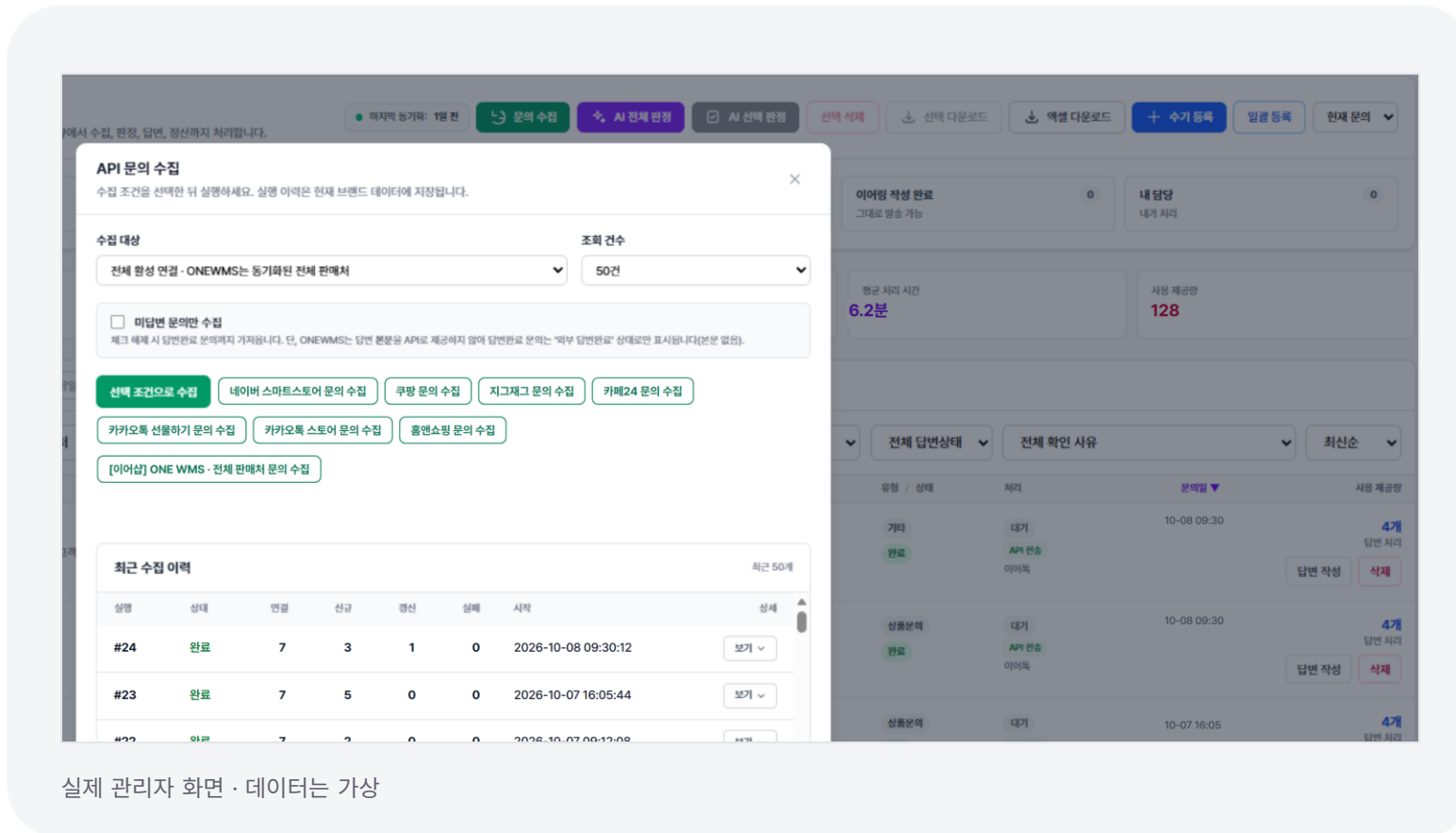
야간 · 주말 포함

실제 결과는 등록된 자료, AI 답변 범위, 문의 유형에 따라 달라요.

03 서비스 화면 · 문의 수집

판매처가 몇 곳이든 한 화면에서 관리해요

판매처마다 관리자 페이지를 돌며 확인하던 일을 한 화면으로 모아요.



실제 관리자 화면 · 데이터는 가상

01

버튼 한 번으로 문의 수집

판매처별로, 또는 전체를 한꺼번에

02

AI 전체 판정

가져온 문의를 AI가 바로 판정해요

03

전화 · 오프라인은 수기 등록

같은 목록에서 상태 · 담당자를 관리해요

03 서비스 화면 · AI 답변 초안

AI가 써 둔 초안을 확인하고 보내요

문의를 가져오면 이어링이 등록한 정책으로 답변 초안을 써 뒱요.

답변 작성

초안 수정

저장

전송/완료

일반 문의 처리 문구

선택하지 않음

답변 템플릿

직접 작성

답변 내용

안녕하세요, 이어샵이에요.

E-1007 니트 가디건에 좋은 후기를 남겨 주셔서 감사해요.

사진보다 실물 색감이 더 마음에 드셨다니 다행이에요. 남겨 주신 의견은 상품 설명을 보완하는 데 참고할게요.

사이즈, 세탁 방법 등 궁금한 점이 있으면 언제든지 문의해 주세요.

초안이 잠겨 있습니다. 고치려면 뒤 [초안 수정]을 누르세요. 그대로 보내려면 [전송/완료]를 누르면 됩니다.

처리 방식 선택

고객에게 새 답변을 보내려면 [전송/완료]를 사용하세요. 이미 외부물에서 직접 답변했다면 답변 내용을 기록한 뒤 처리 상태를 완료로 바꾸면 됩니다.

보조 작성안

안녕하세요, 이어샵이에요.

E-1007 니트 가디건에 좋은 후기를 남겨 주셔서 감사해요.

사진보다 실물 색감이 더 마음에 드셨다니 다행이에요. 남겨 주신 의견은 상품 설명을 보완하는 데 참고할게요.

초안 사용

실제 관리자 화면 · 데이터는 가상

01

보조 작성안

그대로 쓰거나 고쳐서 전송해요

02

상품 · 주문 정보를 옆에서

재고 · 판매가 · 배송조회까지 한 화면

03

모르는 건 추측하지 않아요

근거가 없으면 사람에게 넘겨요

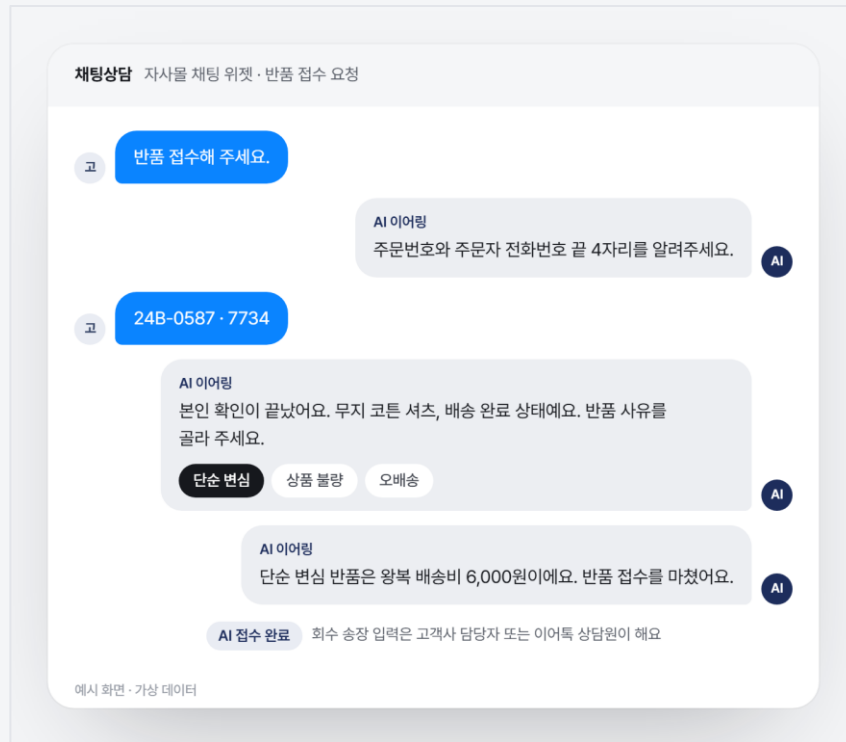
이어;톡 서비스 소개서

9

03 서비스 화면 · AI 응대(채팅)

교환 · 반품 접수도 대화 안에서 끝나요

본인 확인부터 사유 선택, 배송비 안내, 접수까지 AI가 대화로 마무리해요.



예시 화면 · 가상 데이터

01

주문번호로 본인 확인

주문 정보를 바로 불러와요

02

사유에 맞는 정책 안내

단순 변심 · 상품 불량 · 오배송

03

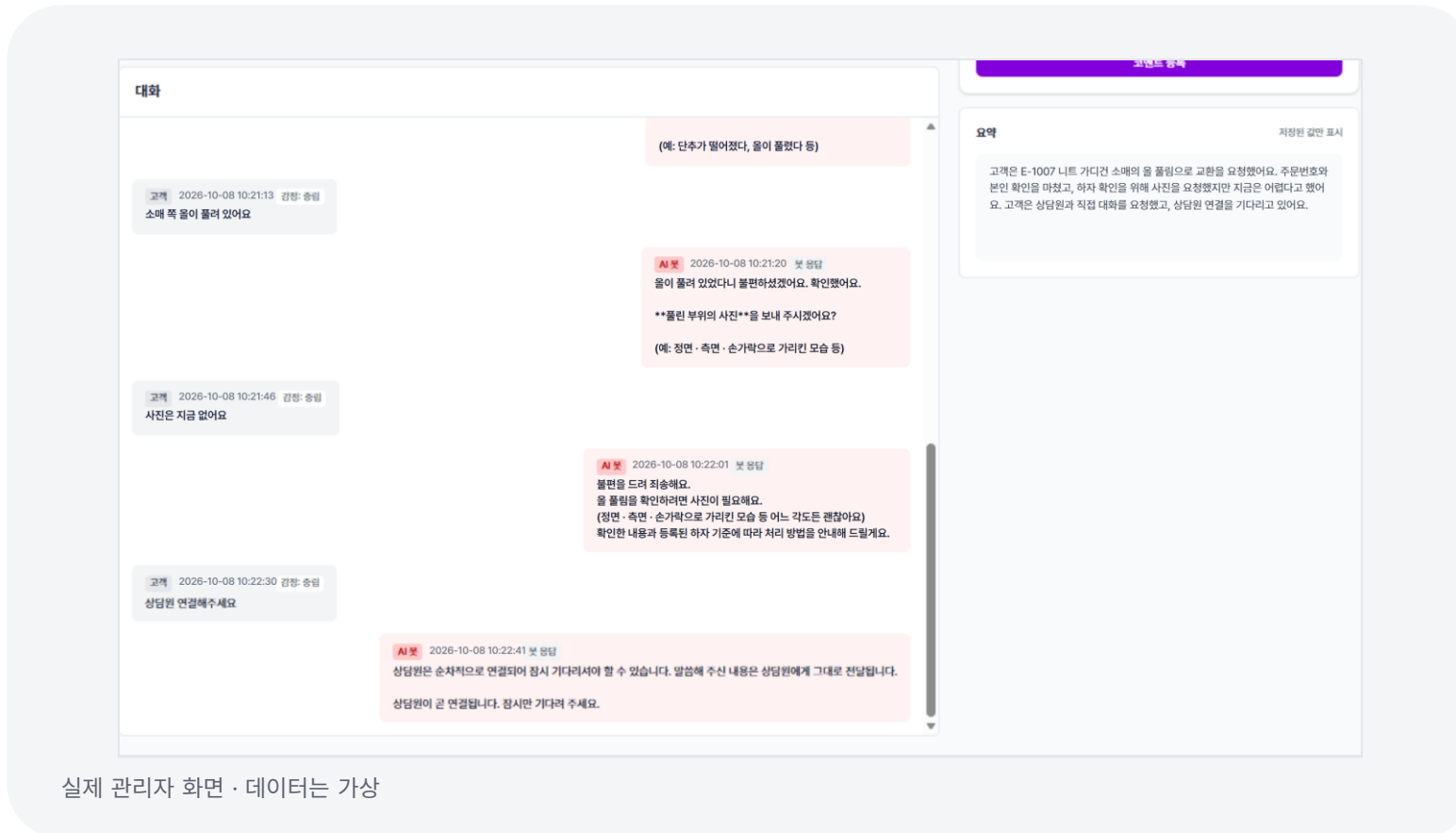
접수까지 AI가 완료

회수 송장 입력만 사람이 해요

03 서비스 화면 · 상담원 연결

판단이 필요하면 대화째로 넘겨요

고객이 원하거나 AI가 신호를 잡으면, 요약을 붙여 상담원에게 넘겨요.



실제 관리자 화면 · 데이터는 가상

01

대화 요약

앞 대화를 다시 묻지 않아요

02

고객 감정 표시

메시지마다 감정을 함께 봐요

03

팀 코멘트 · 상담 메모

담당자를 불러 함께 처리해요

03 서비스 화면 · 처리 기록

처리 결과와 쓴 제공량까지 남아요

누가 답했는지, 판매처에 전송됐는지, 제공량이 몇 개 쓰였는지 문의마다 보여요.

답변 작성

답변 처리 상태

안녕하세요, 이어샵이에요.

문의하신 E-1012 와이드 슬랙스 화이트는 아직 재입고 일정이 정해지지 않았어요. 찾아 주시는 분이 많아 재입고를 검토하고 있어요. 일정이 정해지면 상품 페이지에서 바로 안내해 드릴게요.

관심 가져 주셔서 감사해요.

답변 담당: 이어톡

답변 수정

AI/API 처리 기록

문의 처리에 사용된 AI 판단, 외부 API 조회, 답글 전송, 제공량 사용 이력입니다.

처리 상태: 상담원 확인 필요 답글: 전송 완료 상담원 답변 · 4개

쇼핑몰 답글 API

전송 상태
전송 완료

전송 시각
2026-10-08 11:02:14

사용 정산

차감
4개

구분
상담원 답변

실제 관리자 화면 · 데이터는 가상

01

판매처 답글 자동 전송

전송 상태와 시각이 남아요

02

사용 정산

상담원 답변 4개 · AI 답변 1개

03

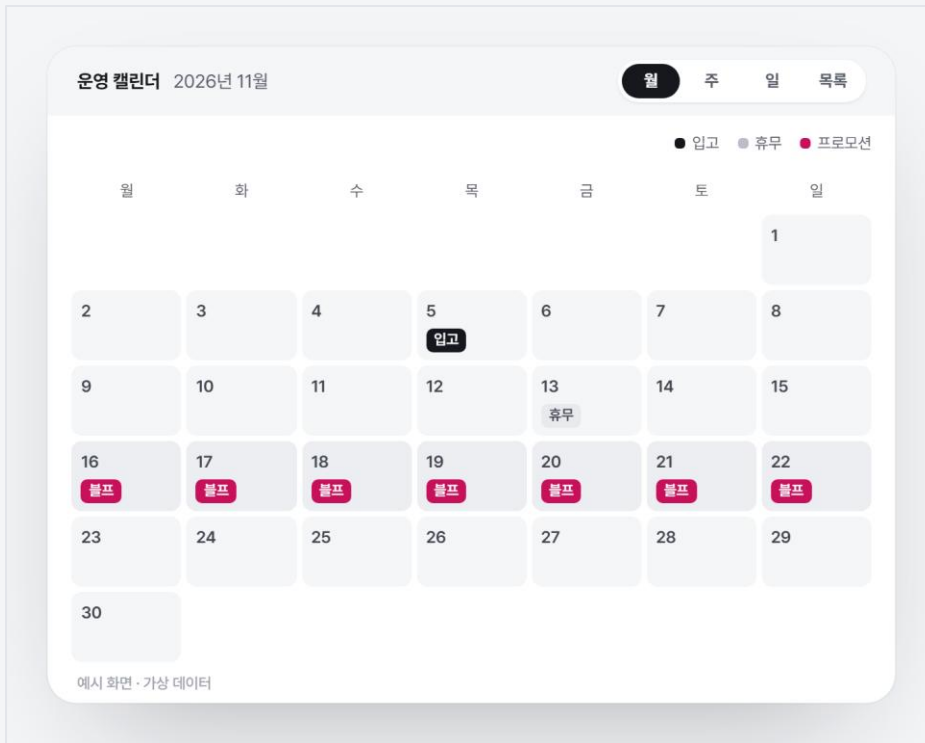
답변 수정 이력

수정 전 · 후를 나란히 봐요

03 서비스 화면 · 운영 캘린더

입고 · 휴무 · 프로모션도 AI가 알고 답해요

캘린더에 일정을 등록하면 AI가 그 날짜와 범위 그대로 안내해요.



예시 화면 · 가상 데이터

01

일정마다 공개 범위 설정

고객 안내용과 AI 참고용을 나뉘요

02

기간으로 등록

블랙프라이데이처럼 그 기간에만 안내해요

03

팀끼리 따로 전달하지 않아도 돼요

물류팀이 올린 입고일로 바로 응대해요

03 서비스 화면 · 리포트

응대에서 끝나지 않고 다음 운영 개선으로

주간 · 월간 리포트로 무엇이 늘었는지, 무엇을 보강할지 정리해 드려요.



실제 관리자 화면 · 데이터는 가상

01

운영 요약

총 문의 · 자동 응대율 · 평균 처리 · 해결률

02

즉시 점검 사항

반복 문의를 줄일 방법을 알려 줘요

03

다음 주 전망

문의가 몰릴 시간대를 미리 알려 줘요

04

PDF로 내려받기

보고용 자료로 바로 써요

이어톡 플랜을 고르면 여기까지 맡길 수 있어요

이어톡 상담원이 고객사 정책 범위 안에서 판매처 관리자에 들어가 직접 처리해요.

이어톡 상담원이 대신 하는 일

게시글 답변

채팅 상담

전화 응대

메일 상담

문자 발송

AS 안내

리뷰 관리

주문 정보 수정

교환 · 회수 송장 입력

고객사가 하는 일

반품 · 환불 완료

보상 승인

오프라인 응대

물류 관리

입고 · 품질 일정 공유

입금 내역 공유

04 연동

쓰고 있는 판매채널에 바로 연동돼요

판매채널 주문 · 게시판 문의와 채팅을 한곳으로 모으고, 재고 · 물류까지 이어져요.

판매채널



네이버 스마트스토어



카카오톡 선물하기



카카오톡 스토어

cafe24

coupang

ZIGZAG

홈앤쇼핑

채팅 상담



네이버 톡톡

자사몰 채팅 위젯 · 네이버 톡톡

채팅 문의는 채팅상담 목록에 쌓이고,
AI가 먼저 답해요.

제휴 WMS

ONE WMS

연동비 0원 · 신청 즉시 재고 연동

재고 · 출고 상태까지 보고
AI가 답해요.

풀필먼트 제휴

BECORE

물류는 비코어, 고객 문의는 이어;톡

입고 · 출고 · 교환 · 반품은 비코어가,
문의 응대는 이어;톡이 맡아요.

ONE WMS를 쓰고 있다면, 재고와 출고 상태까지 보고 답해요

"재입고 언제 돼요?", "지금 주문하면 바로 출고돼요?" 같은 문의도 AI가 응대해요.

연동비 무료

ONE WMS 이용 고객

0원

신청 즉시 재고 연동

- 실시간 재고 수량 조회 후 답변
- 출고 가능 여부 · 예정일 자동 안내
- 별도 개발 없이 계정 연결만으로

별도 협의

그 외 WMS 이용 고객

별도 견적

연동 개발 후 사용

- WMS 규격에 맞춘 연동 개발
- 개발 범위에 따라 비용 · 기간 산정
- WMS 미연동이어도 주문 · 배송 상담은 정상

채팅상담 재고 · 출고 문의

와이드 슬랙스 블랙 L, 지금 주문하면 바로 출고돼요?

AI 이어링

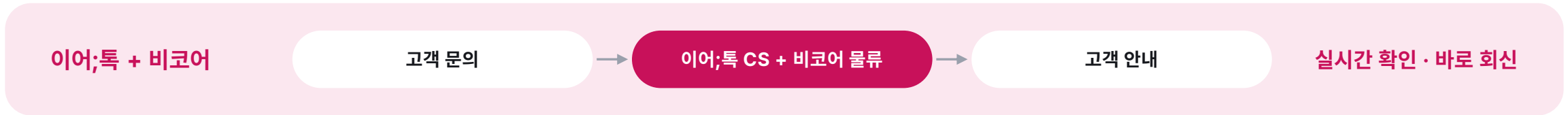
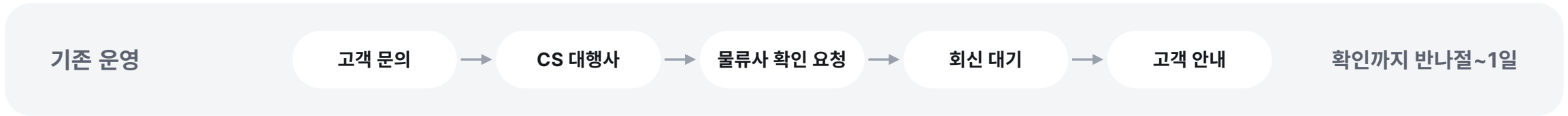
E-1012 와이드 슬랙스 블랙 L은 재고 12개가 있어요. 오늘 14시 전에 결제하면 당일 출고돼요.

근거 ONE WMS 실시간 재고 수량

예시 화면 · 가상 데이터

CS와 물류를 한 흐름으로, 제휴 풀필먼트 비코어

이어;톡과 비코어(BECORE)를 함께 쓰면 문의부터 출고까지 하나로 이어져요.



빠른 의사소통

물류사에 다시 묻지 않고 바로 확인해요.

안정적인 운영

실시간 재고 · 출고 데이터로 정확히 안내해요.

단일 창구

CS와 물류 이슈를 한곳에서 끝내요.

BECORE
패션 · 뷰티 전문 풀필먼트 · becore.kr

입고

보관

피킹 · 포장

출고

반품 관리

택배 대행

수도권 빠른 배송 · 무료 물류 진단

05 요금

요금은 운영 방식으로 골라요

AI 응대와 기본 기능은 같아요. AI가 못 푼 문의를 누가 처리할지만 달라요.

AI 응대 솔루션

이어링 플랜

월 **10**만 원부터

AI가 못 푼 문의	고객사 담당자가 처리
시작	가입한 날 바로 · 14일 무료 체험
계약	월 단위 · 약정 없음

CS 운영 대행

이어톡 플랜

월 **50**만 원부터

이어톡 상담원이 끝까지 처리
최대 2주 안에 시작
1년 계약

두 플랜 모두 기본으로 24시간 응대 · 교환 · 반품 접수 · 문의 자동 수집 · 운영 캘린더 · 리포트

월 예상 문의 수에 맞춰 플랜을 골라요

		한 달 문의	월 이용료 · VAT 별도
AI 이어링	이어링 플랜	규모 무관 제공량 30개	10만 원
CS 운영 대행 이어톡 플랜 · 상담원 처리 포함			
Standard		약 200건 제공량 400개	50만 원
Plus		약 500건 제공량 1,000개	100만 원
Pro		약 800건 제공량 1,600개	150만 원
Custom		1,000건 이상 제공량 별도 협의	별도 협의

문의 1건에 쓰는 제공량은 이렇게 계산해요

기본 제공량을 넘어도 서비스는 멈추지 않아요. 넘긴 문의만 건당 정가로 청구돼요.

AI가 끝낸 문의

이어링 플랜 · 이어톡 플랜 모두

1개

이어링 플랜은 AI가 받은 뒤 고객사가 이어서 처리해도 1개

이어톡 상담원이 처리한 문의

이어톡 플랜

4개

AI가 받다가 넘겨도 4개, 중복으로 쓰이지 않아요

넘긴 문의(초과 이용료)

AI 500원 · 상담원 4,500원 / 건

셋업비 · 최초 1회

이어톡 50만 원 · 이어링 선택 15만 원

판매채널 운영비 · 이어톡

3곳 포함 · 4번째부터 곳당 월 5만 원

이커머스 CS를 10년 넘게 운영해 본 사람들이 설계했어요

이커머스 · CS 경력 10년+

- 1 **솔루션 기획** 현장 경험으로 설계
- 2 **운영 관리** 품질 · 정책 계속 점검

운영 전 과정 운영 관리

이커머스 · CS 경력자가 기획하고 관리해요

```
earring / answer.ts

const rule = policy.match(question) // 정책만
const order = orders.lookup(no)    // 주문 조회
if (!rule || needsJudgment) handoff('사람')
return reply(rule, order)
```

자체 개발팀 · 설계부터 운영까지

기술 자체 AI 개발팀

외주 없이 자체 개발팀이 직접 개발하고 운영해요

응대 중



이어톡 상담원

✓ 내부 교육 이수

게시글 · 채팅

전화 · 메일 · 문자

교환 · 반품 접수

송장 입력

상담

전문 상담 인력

자사몰부터 대형 플랫폼까지, 고객사 맞춤으로 응대해요

함께하는 브랜드

STUDIO
DENV®

HALEINE

SUVINSHOP
&
BLACKMIZ

NOLT

제휴 파트너

ONE WMS

BECORE.

플랜에 따라 시작하는 방법이 달라요

이어링 플랜은 가입한 날 바로, 이어톡 플랜은 계약 뒤 최대 2주 안에 시작해요.



도입 문의

우리 회사에 맞는 방식으로 시작하세요

이어링 플랜 · AI로 직접 운영

AI가 어떻게 답하는지 먼저 확인해 보세요.

14일 무료 체험 · eartok.com

이어톡 플랜 · 상담원 운영까지

문의 수와 채널을 듣고 운영 범위와 견적을 안내해요.

도입 상담 · ear@eartok.com

결제 · 계약 조건

	이어링 플랜	이어톡 플랜 · Standard · Plus · Pro · Custom
계약 기간	월 단위 · 월 / 연 선결제 선택	1년 계약 기본 · 월 / 연 선결제 선택
정기 결제	결제일 자동결제 · 결제일마다 제공량 갱신	매월 25일부터 말일까지 결제 · 매월 1일 제공량 갱신
초과 이용료 정산	다음 결제일 자동결제 (실패 시 5영업일 안에 납부)	매월 말 마감 · 다음 달 5영업일까지 납부
연간 선결제 할인	미적용	Standard · Plus · Pro 기본 이용료 5% (셋업비 · 초과 이용료 제외)
미납 시	기한 안에 미납하면 이용 중단	기한 안에 미납하면 이용 중단
월 제공량 이월	이월 불가 · 이용 주기마다 갱신	이월 불가 · 이용 주기마다 갱신
VAT	VAT 10% 별도	VAT 10% 별도