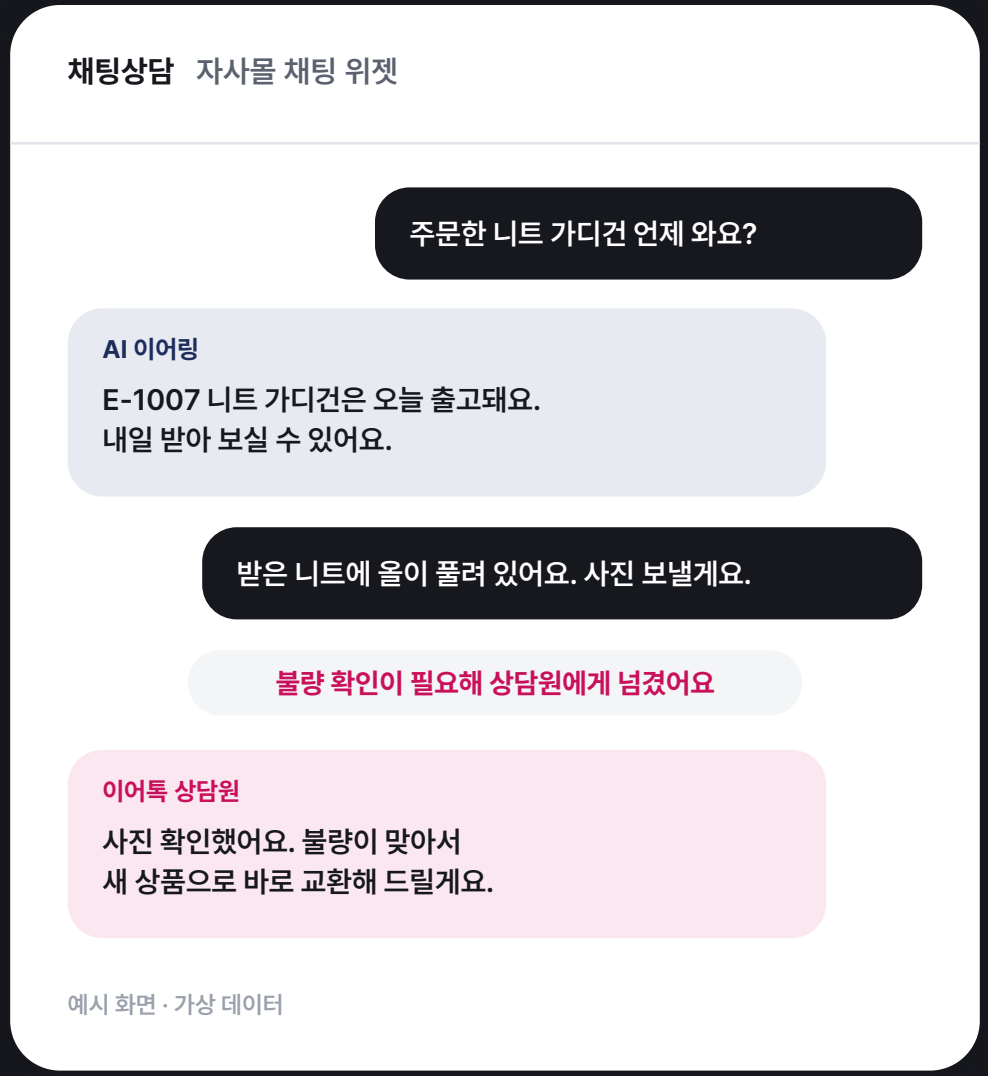
이어;톡

AI 고객 응대 + 전문 상담원 CS 운영 대행

CS 문의,
AI가 먼저 받고
사람이 이어서 끝냅니다

이어;톡(Ear;Tok) 서비스 소개서



주식회사 에이치엔피인터내셔널 · eartok.com · 2026.11

한눈에 보기

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%	24/7	40%	0원
AI 자동 해결률	야간 · 주말에도 바로 응답	인건비 절감	ONE WMS 연동비

CS 운영, 어디서 시간이 새고 있을까요?

상담 효율 저하

25%

시스템 병목

OMS · WMS를 오가며
수동으로 조회하느라 시간이 새요

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

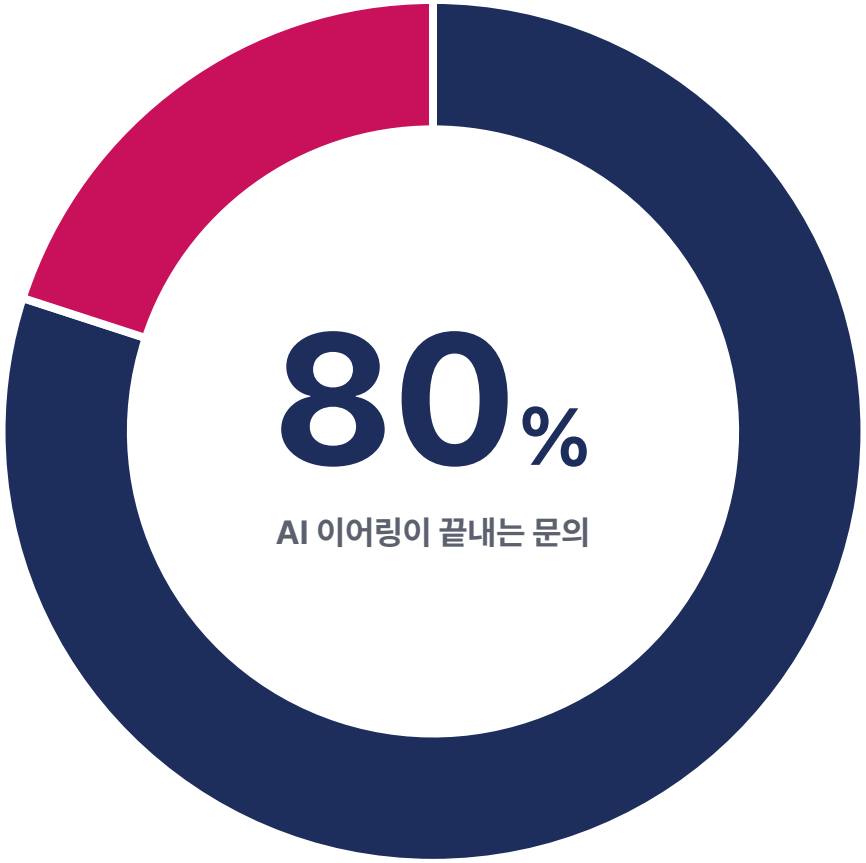
PROBLEM 04

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 Q&A
- 판매처 상품 게시판
- 판매처 주문
- 자사몰 채팅
- 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

쓰는 제공량 **문의당 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

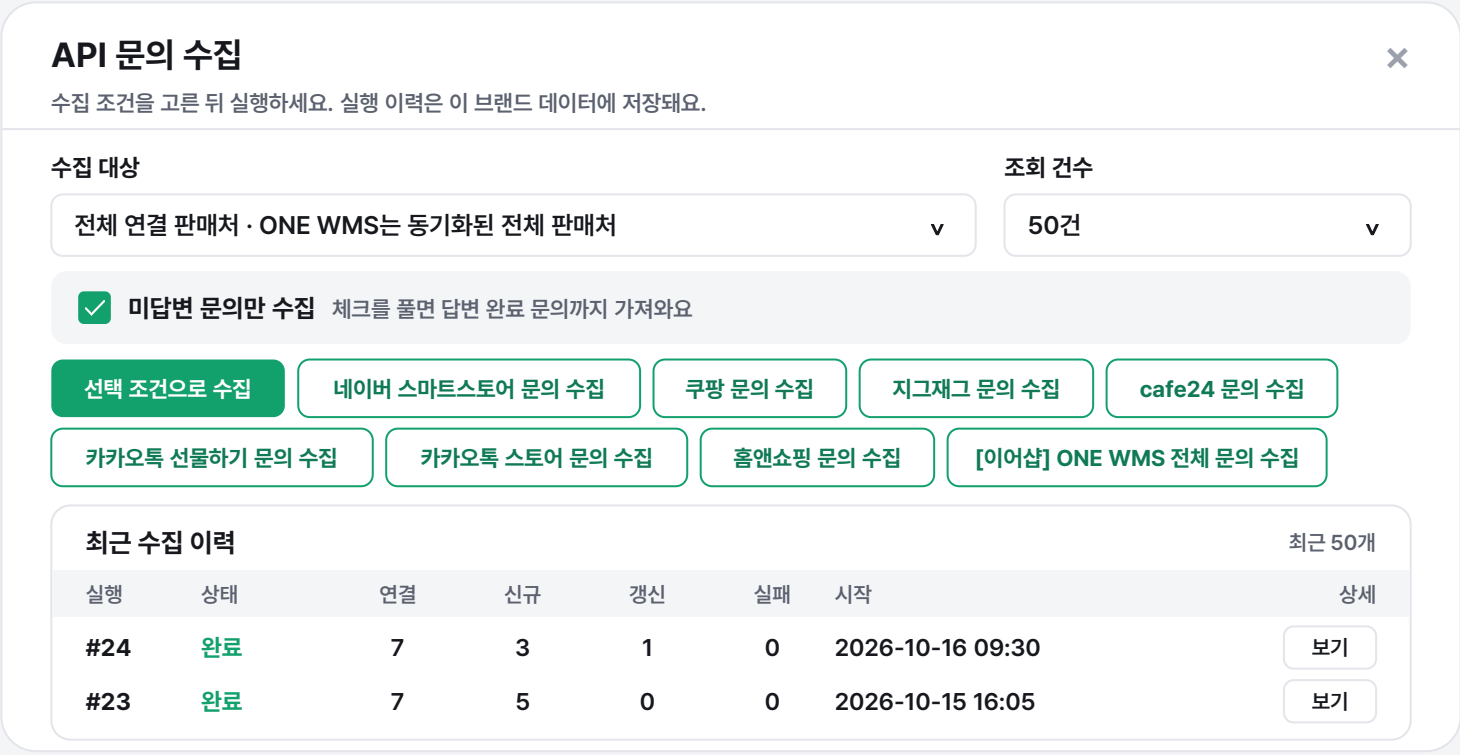
야간 · 주말 포함

실제 결과는 등록한 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.



관리자 화면 예시 · 가상 데이터

01

버튼 한 번으로 문의 수집

판매처별로, 또는 전체를 한꺼번에

02

미답변 문의만 골라서

이미 답한 문의는 다시 가져오지 않아요

03

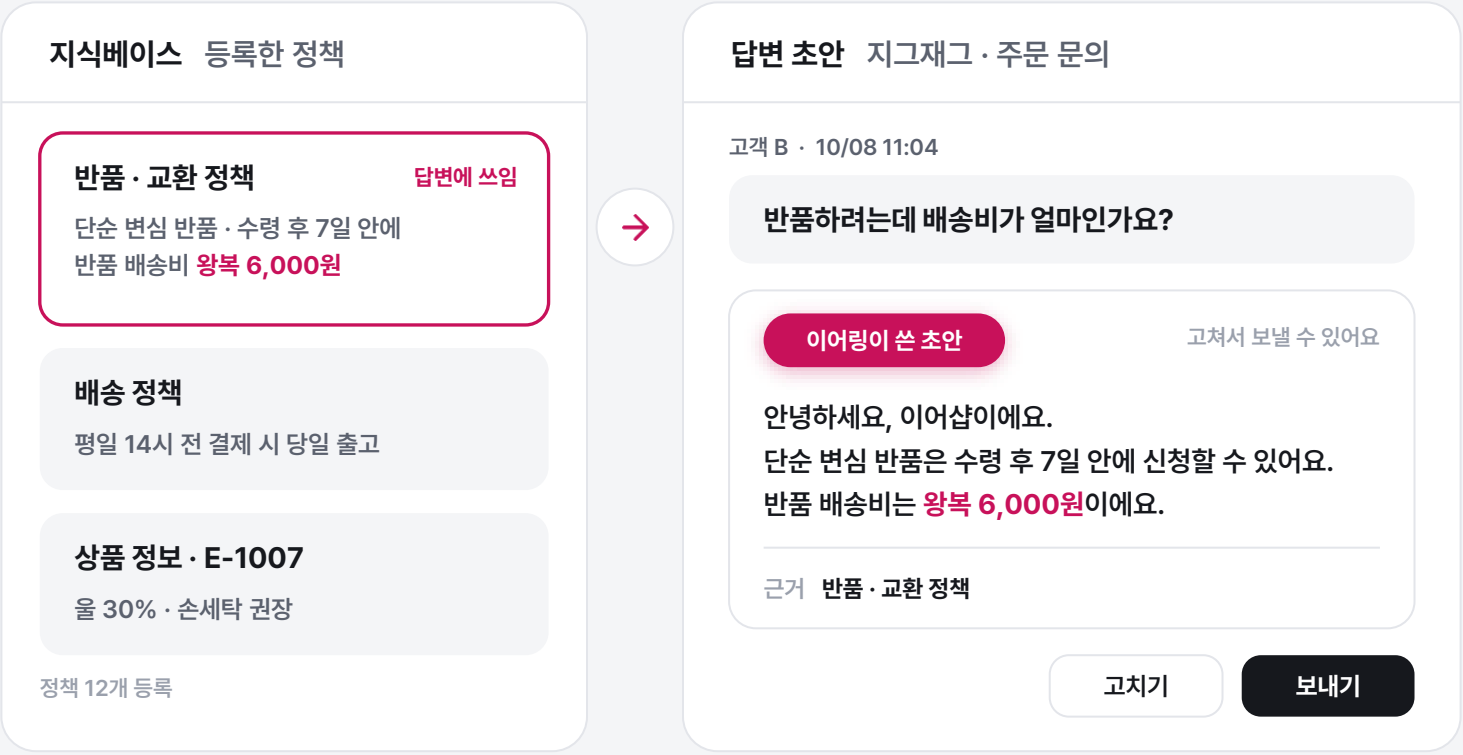
수집 이력이 남아요

언제 몇 건을 가져왔는지 바로 확인

03 서비스 화면 · AI 답변 초안

AI가 써 둔 초안을 확인하고 보내요

문의를 가져오면 이어링이 등록한 정책으로 답변 초안을 써 둬요.



관리자 화면 예시 · 가상 데이터

01

등록한 정책으로만 답해요

반품 · 배송 · 상품 정보를 지식베이스에

02

어떤 정책으로 답했는지 보여요

답변에 쓰인 정책을 근거로 표시해요

03

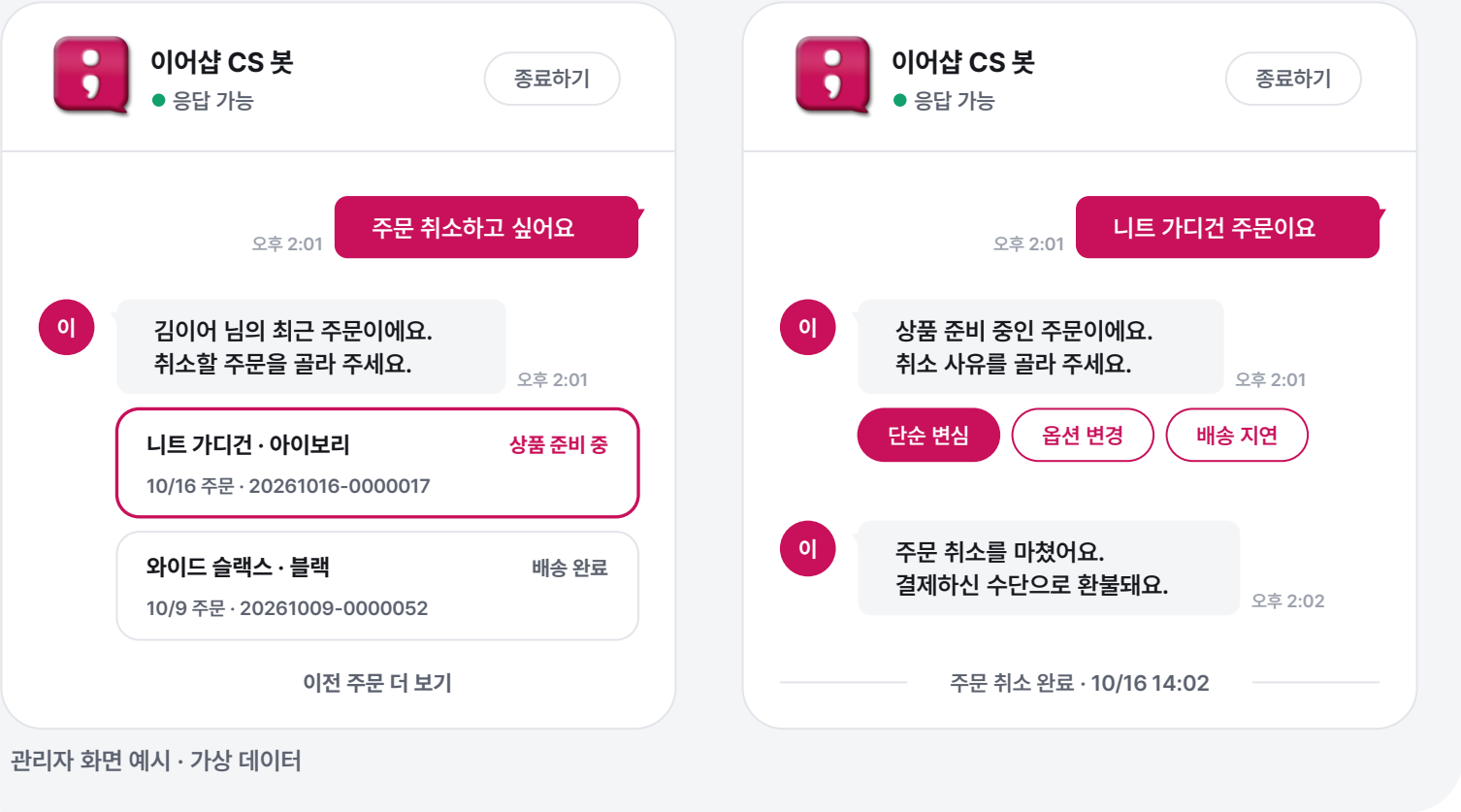
확인하고 보내요

그대로 보내거나 고쳐서 전송해요

03 서비스 화면 · AI 응대(채팅)

주문 취소도 고객이 대화로 바로 해요

로그인한 고객에게는 최근 주문을 먼저 보여 주고, 고른 주문으로 취소까지 끝내요.



관리자 화면 예시 · 가상 데이터

01

로그인한 고객은 바로 확인

주문번호 없이 최근 주문을 보여 줘요

02

고객이 고르고 끝내요

취소 · 반품 접수를 대화로 처리해요

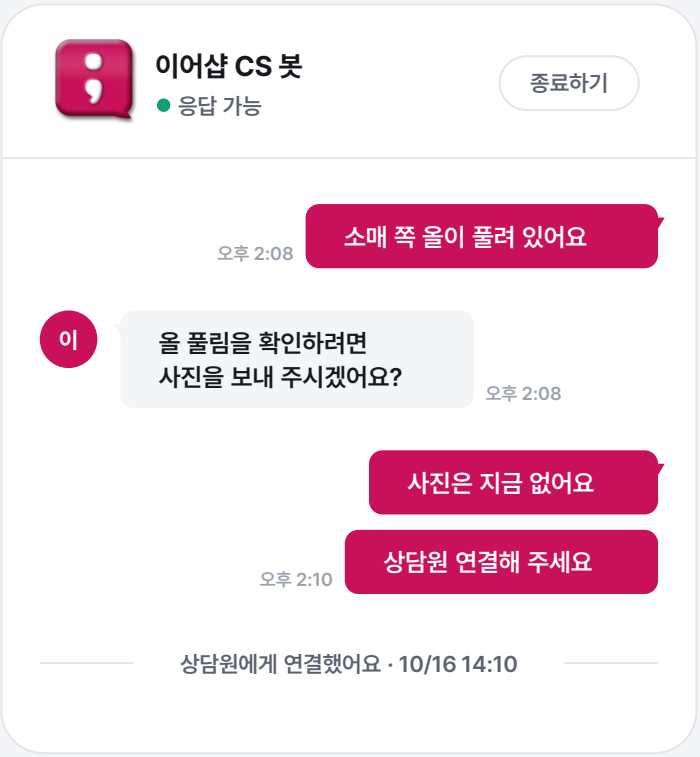
03

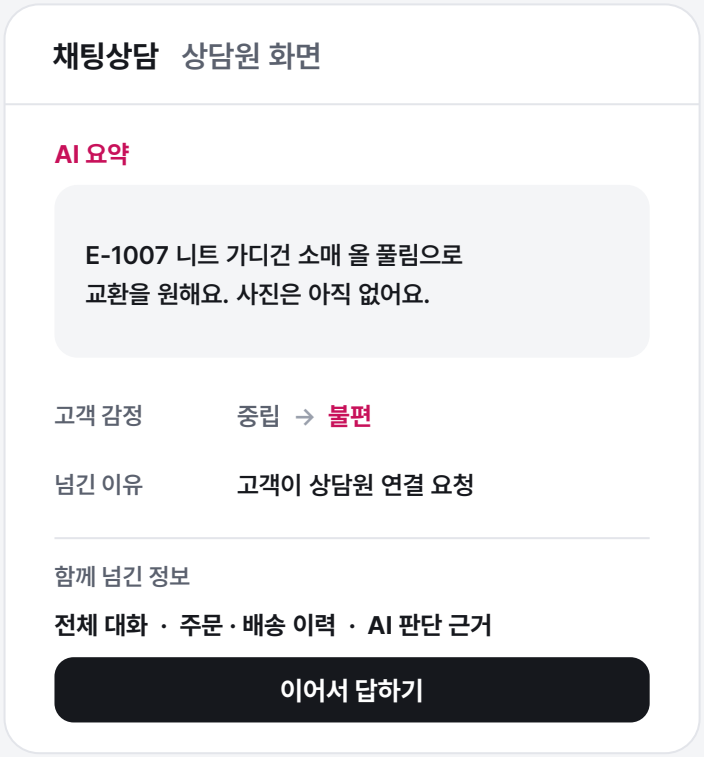
사람은 예외만

회수 송장 입력 · 예외만 담당자가

판단이 필요한 대화는 기존 상담 내역 그대로 넘겨요

고객이 원하거나 AI가 신호를 잡으면, 요약을 붙여 상담원에게 넘겨요.





관리자 화면 예시 · 가상 데이터

01

AI가 대화를 요약해요

앞 대화를 다시 묻지 않아요

02

고객 감정도 함께 봐요

감정 변화가 요약에 같이 붙어요

03

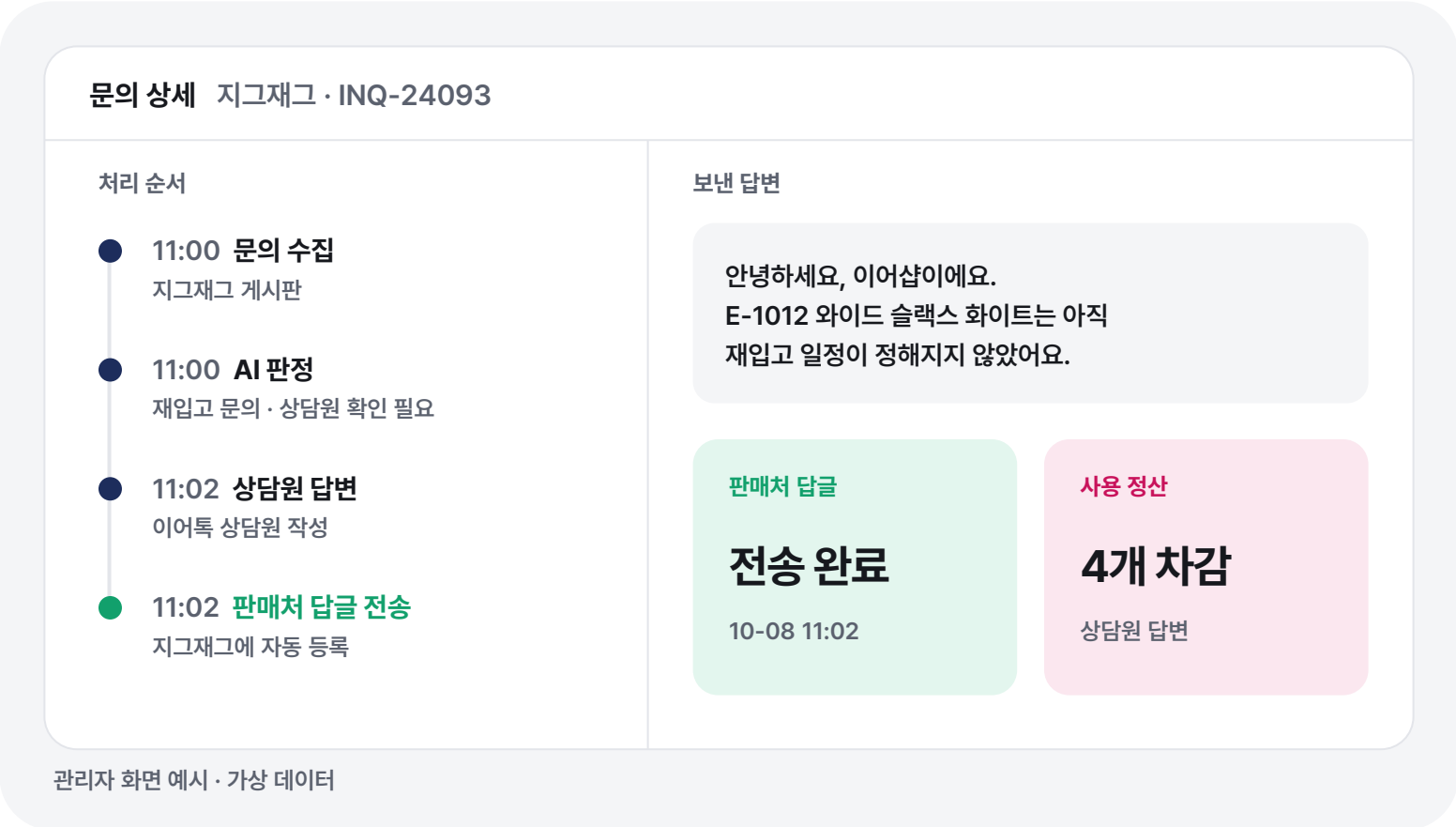
고객이 원하면 바로 연결

'상담원 연결'이라고 하면 넘어가요

03 서비스 화면 · 처리 기록

처리 결과와 쓴 제공량까지 남아요

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



관리자 화면 예시 · 가상 데이터

01

처리 순서가 남아요

수집 · 판정 · 답변 · 전송까지

02

판매처 답글 자동 전송

전송 상태와 시각이 남아요

03

쓴 제공량이 문의마다

상담원 답변 4개 · AI 답변 1개

입고 · 휴무 · 프로모션도 AI가 알고 답해요

캘린더에 일정을 등록하면 AI가 그 날짜와 범위 그대로 안내해요.



관리자 화면 예시 · 가상 데이터

01

일정마다 공개 범위 설정

고객 안내용과 AI 참고용을 나눠요

02

기간으로 등록

블랙프라이데이처럼 그 기간에만 안내해요

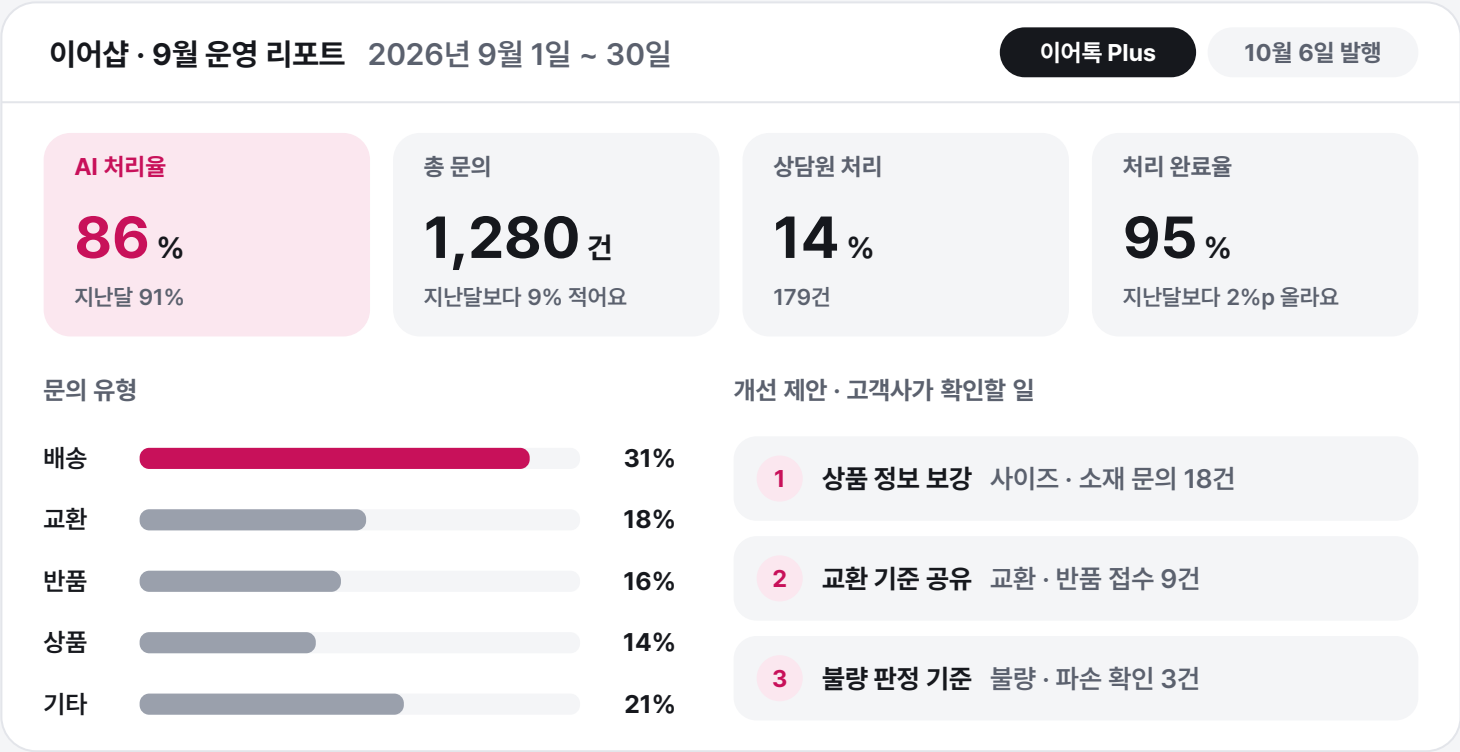
03

팀끼리 따로 전달하지 않아도 돼요

물류팀이 올린 입고일로 바로 응대해요

응대에서 끝나지 않고 다음 운영 개선으로

매달 운영 리포트로 무엇이 늘었는지, 무엇을 보강할지 정리해 드려요.



관리자 화면 예시 · 가상 데이터

01

한눈에 요약

AI 처리율 · 총 문의 · 처리 완료율

02

무엇이 많이 왔는지

문의 유형별 비율을 보여요

03

개선 제안

고객사가 확인할 일을 정리해요

04

원하는 날짜에 발행

PDF로 받아 보고 자료로 사용해요

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.

04 연동 · WMS

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

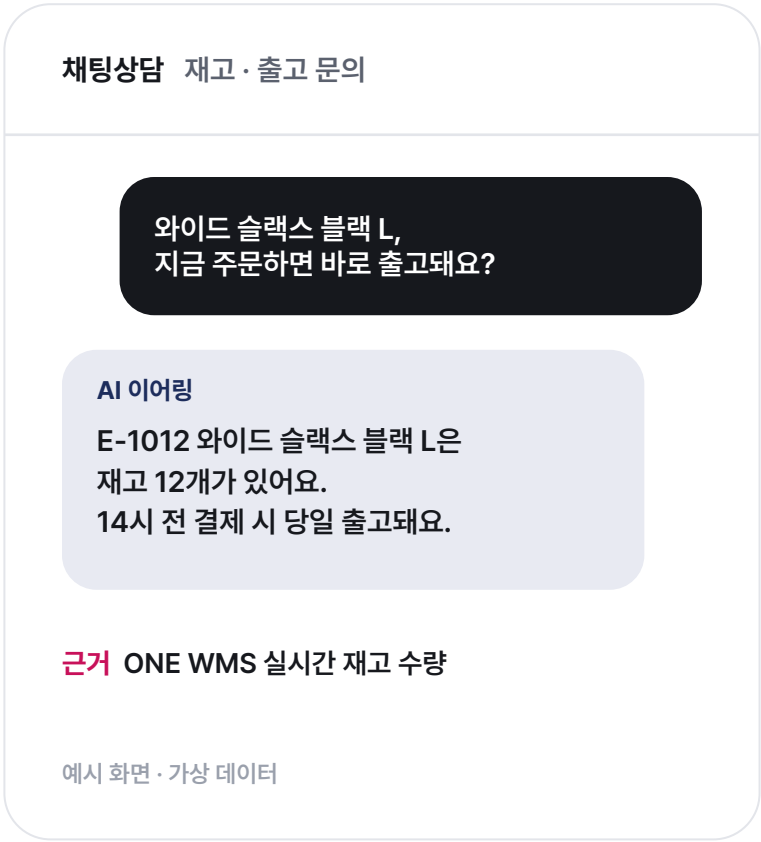
별도 협의

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



04 연동 · 풀필먼트

CS와 물류를 한 흐름으로, 제휴 풀필먼트 비코어

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

기존 운영

고객 문의 → CS 대행사 → 물류사 확인 요청 → 회신 대기 → 고객 안내

확인까지 반나절~1일

이어;톡 + 비코어

고객 문의 → 이어;톡 CS + 비코어 물류 → 고객 안내

실시간 확인 · 바로 회신

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

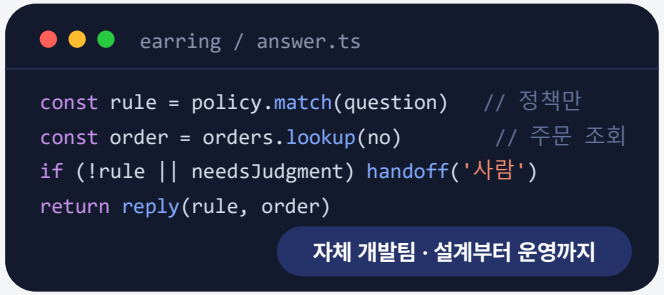
수도권 빠른 배송 · 무료 물류 진단

이커머스 CS를 10년 넘게 운영해 본 사람들이 설계했어요



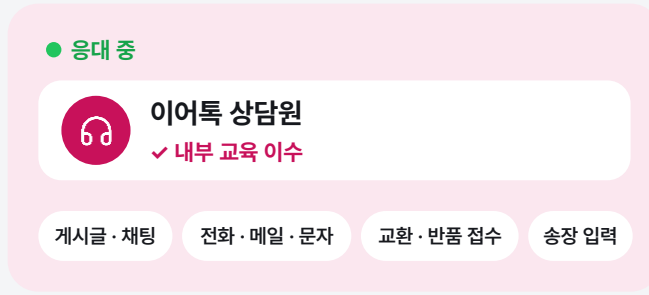
운영 **전 과정 운영 관리**

이커머스 · CS 경력자가 기획하고 관리해요



기술 **자체 AI 개발팀**

외주 없이 자체 개발팀이 직접 개발하고 운영해요



상담 **전문 상담 인력**

자사몰부터 대형 플랫폼까지, 고객사 맞춤으로 응대해요

함께하는 브랜드

STUDIO DENU · HALEINE · SUVINSHOP & BLACKMIZ · NOLT

제휴 파트너

ONE WMS · BECORE

06 요금 · 맡길 수 있는 업무

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 · 품절 일정 공유
- 입금 내역 공유

06 요금 · 플랜별 금액

월 예상 문의 수에 맞춰 플랜을 골라요

이어톡 권장 월 문의 수는 AI 70% · 상담원 30%를 가정한 예시예요. 모든 금액 VAT 별도.

AI 응대 이어링 플랜

AI

AI로 직접 운영

월 10만 원

계약

월 단위 · 약정 없음

기본 제공량

30건 포함

제공량 초과 시 건당 비용

AI 500원

CS 운영 대행 이어톡 플랜 AI 응대 + 이어톡 상담원 처리

Standard

처음 맡기는 브랜드

월 50만 원

권장 월 CS 문의

약 200건

제공량 400 기준 예상 처리량

AI 140건

상담원 60건

Plus

성장하는 브랜드

월 100만 원

권장 월 CS 문의

약 500건

제공량 1,000 기준 예상 처리량

AI 350건

상담원 150건

Pro

규모 있는 브랜드

월 150만 원

권장 월 CS 문의

약 800건

제공량 1,600 기준 예상 처리량

AI 560건

상담원 240건

Custom

맞춤 운영이 필요할 때

별도 협의

권장 월 CS 문의

1,000건 이상

전용 인력 배치

제공량 초과 시 건당 비용 AI 500원 상담원 4,500원

월 요금 외 추가 금액

셋업비

처음 시작할 때 한 번만

이어링 플랜

0원

AI 셋업 지원 15만 원 · 선택

이어톡 플랜

50만 원

최초 1회

판매채널 추가비

판매처를 늘릴 때

이어링 플랜

없음

판매처를 늘려도 그대로

이어톡 플랜 3곳까지 무료

월 5만 원

4번째 판매처부터 채널당

이어링 플랜

약정 없이 월 단위 · 결제일마다 제공량 갱신

이어톡 플랜

1년 계약 기본 · 매월 1일 제공량 갱신

공통

남은 제공량 이월 없음 · VAT 10% 별도 · 미납 시 이용 중단

07 도입 절차

플랜에 따라 시작하는 방법이 달라요

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

이어링 플랜

가입한 날 바로

STEP 01
회원가입
카드 등록 없이 14일 무료

→

STEP 02
정책 입력
직접 또는 AI 셋업 지원

→

STEP 03
판매처 연결
주문 · 문의 수집, 위젯 설치

→

STEP 04
운영 시작
AI가 먼저 답해요

이어톡 플랜

최대 2주

STEP 01
도입 상담
문의 수 · 채널 · 맡길 업무

→

STEP 02
계약
운영 범위와 견적 확정

→

STEP 03
셋업
세팅 · 상담원 배정 · 교육

→

STEP 04
운영 시작
AI와 이어톡 상담원이 함께

자주 묻는 질문

Q 건과 개는 뭐가 다른가요?

건은 실제 고객 문의 수, 개는 월 기본 제공량 단위예요.
AI가 끝낸 문의는 1개, 이어톡 상담원이 끝낸 문의는 4개를 써요.

Q 제공량을 넘으면 서비스가 멈추나요?

멈추지 않아요. 넘긴 문의만 건당 AI 500원 · 상담원 4,500원이에요.
2달 연속 바로 위 플랜보다 많으면 플랜 변경을 안내해 드려요.

Q 상담원이 이어받으면 제공량이 중복으로 쓰이나요?

아니요. 이어링 플랜은 고객사가 이어서 처리해도 총 1개,
이어톡 플랜은 상담원이 마무리하면 총 4개예요.

Q 초기 셋업비는 무엇인가요?

서비스를 우리 회사에 맞게 처음 준비하는 비용이에요.
이어링은 없음(AI 셋업 지원 15만 원 선택) · 이어톡은 최초 1회 50만 원

Q 계약 기간은 어떻게 되나요?

이어링 플랜은 약정 없이 월 단위로 이용해요.
이어톡 플랜은 1년 계약 기본 · 1년 선결제 시 5% 할인돼요.

Q 무료로 써 볼 수 있나요?

이어링 플랜은 카드 등록 없이 14일 무료로 써 볼 수 있어요.
이어톡 플랜은 도입 상담으로 운영 범위와 견적을 안내해요.

이어;톡

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

유선 상담 02-6121-8922 홈페이지 eartok.com 이메일 ear@eartok.com