

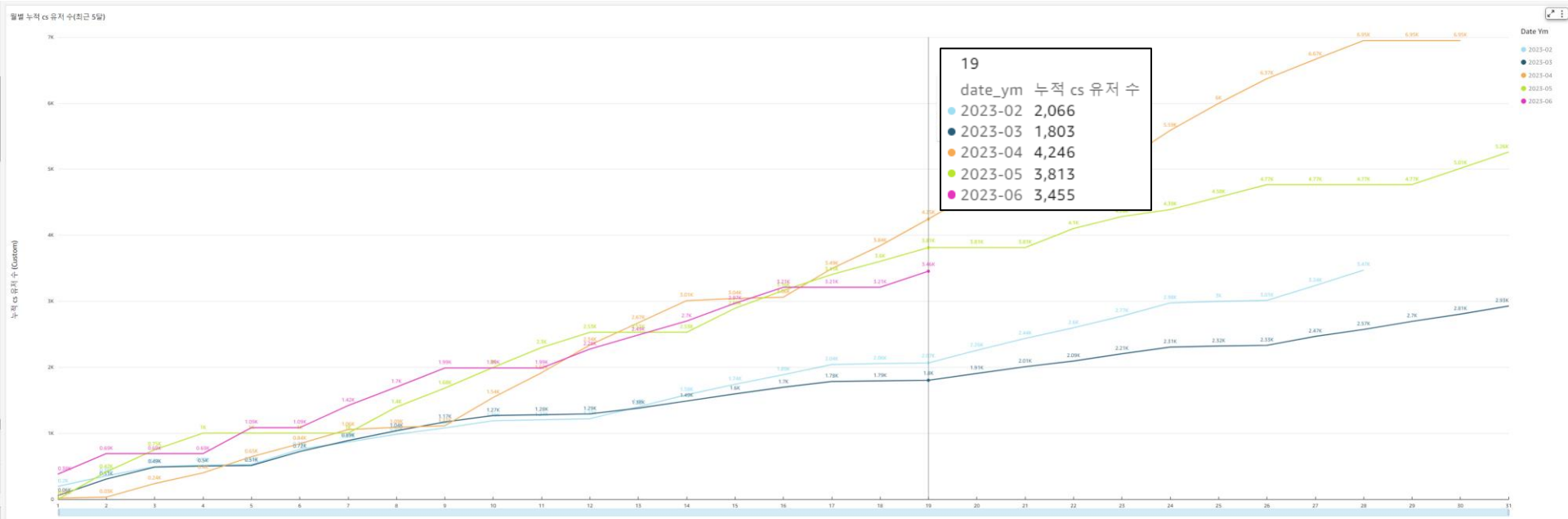
MOYO

MOYO Weekly CS [\(Dashboard\)](#)

Review 2023 (WK25)

2023-06-20

Summary



Overview

- Trend : 5월과 유사한 수준 약 5,000~5,500정도로 마무리 예상
- 이지모바일 개통 지연 문의
- 미니게이트 이슈 문의 (요금제 변경, 셀프 개통 안내 메시지)

태그

			6월 5일 워크		6월 12일 워크		WoW	
level1_태그	level2_태그	level3_태그	태그 유저수	비중	태그 유저수	비중	태그 유저수	비중
개통지연			429	43.47%	422	50.30%	-7	6.83%
	null	null	40	4.05%	33	3.93%	-7	-0.12%
	배송이슈	null	106	10.74%	105	12.51%	-1	1.77%
	서류이슈	null	10	1.01%	4	0.48%	-6	-0.53%
		개인정보	16	1.62%	8	0.95%	-8	-0.67%
		납부정보불일치	45	4.56%	39	4.65%	-6	0.09%
		번호이동사전동의	54	5.47%	37	4.41%	-17	-1.06%
		중립해제	55	5.57%	34	4.05%	-21	-1.52%
		해피콜	63	6.38%	66	7.87%	3	1.49%
	요청이슈	null	82	8.31%	52	6.20%	-30	-2.11%
		eSIM	26	2.63%	31	3.69%	5	1.06%
		타인납부	5	0.51%	5	0.60%	0	0.09%
	유심배송	유심비청구	22	2.23%	8	0.95%	-14	-1.28%
개통취소			191	19.35%	198	23.60%	7	4.25%
모요운영			5	0.51%	3	0.36%	-2	-0.15%
	null	null	2	0.20%	3	0.36%	1	0.16%
	오류	null	3	0.30%	0	0.00%	-3	-0.30%
모요파트너스			2	0.20%	2	0.24%	0	0.04%
	개선요청	null	1	0.10%	1	0.12%	0	0.02%
	단순문의	null	1	0.10%	1	0.12%	0	0.02%
요금제문의			100	10.13%	106	12.63%	6	2.50%
	null	null	16	1.62%	15	1.79%	-1	0.17%
	결합	null	22	2.23%	19	2.26%	-3	0.03%
	미성년자문의	null	14	1.42%	15	1.79%	1	0.37%
	법인	null	0	0.00%	1	0.12%	1	0.12%
	선불요금제	null	5	0.51%	3	0.36%	-2	-0.15%
	약정문의	null	41	4.15%	52	6.20%	11	2.05%
	외국인문의	null	2	0.20%	1	0.12%	-1	-0.08%
이벤트			111	11.25%	61	7.27%	-50	-3.98%
	null	null	2	0.20%	0	0.00%	-2	-0.20%
	데이터지급	null	24	2.43%	7	0.83%	-17	-1.60%
	네이버쿠폰	null	0	0.00%	7	0.83%	7	0.83%
	상품권	null	39	3.95%	24	2.86%	-15	-1.09%
	원칩	null	12	1.22%	4	0.48%	-8	-0.74%
	바로유심		0	0.00%	1	0.12%	1	0.12%
	정가거부	null	9	0.91%	1	0.12%	-8	-0.79%
	친구초대	null	19	1.93%	12	1.43%	-7	-0.50%
	카드활인	null	6	0.61%	5	0.60%	-1	-0.01%
이슈			54	5.47%	47	5.60%	-7	0.13%
	null	null	1	0.10%	0	0.00%	-1	-0.10%
	유심고장	null	53	5.37%	47	5.60%	-6	0.23%
Total			987	100.00%	839	100.00%	-148	0.00%

Overview

- 개통 지연 문의가 전체에 73.9%
- 개통 지연 중 취소 관련 내용을 제외하고 보았을 때 개통 지연 문의는 50.30%로 전 주 대비 7%포인트 증가
- 개통 지연 서류 이슈 문의 전체 22.4%로 전 주 대비 1.2%포인트 감소
- 개통 취소 문의 23.60%, 198건 (7건증가)

특이사항

- 쿠폰 이슈
- 이지모바일 오정산 이슈



추종민 2시간 전

이미 많이 고민하셨을 수 있겠지만 우려 되는 포인트가 몇 있어요,
제가 미리 더 확인하고 고민했어야 했는데 저도 정확하게 상황 이해를 못하고 있었던 거 같아요.
이따가 얘기해보면 좋을 거 같은 간단한 내용만 먼저 공유 드릴게요.

1. Paid의 범위가 아래 네 개 맞나요?

- 친구 초대
- 정가 거부
- 애드 링크
- 구글 등 각종 광고를 통한 인입

2. 가상 케이스 공유 (실제로 일어난 VOC는 아니예요)

- 친구 초대 또는 애드 링크 관련
 - 초대 링크 받음 > 초대 링크 사용 도중 누락 됨 > 모요에선 오가닉 유저로 판정 > 쿠폰 사용 > 친구 초대 했는데 왜 반영 안되었냐는 VOC (매 달 누락 주장 고객이 20~40명 정도 됩니다)
 - 초대를 받았다는 이유로 쿠폰을 볼 수 없다는 걸 알았다면 초대하지 않았을 거라는 상황에 대한 VOC (이건 좀 정성적이라 보실 수도 있을 거 같은데, 고객 경험 측면에선 중요한 voc일 수 있어요, 역바 이월이 나올 수도 있을 것 같고요)
- 모요 타 이벤트와 중복으로 제공되지 않습니다 관련
 - 구체적인 이벤트 범위 안내가 없기에 "원칩 이벤트와 중복 되지 않아요" 등과 같은 문의 발생 가능

3. 소급 적용 관련 고민

- Paid에서 d에 해당하는 영역이 roas 관련 이슈인 걸로 아는데 맞나요? roas 계산 방식을 제가 정확히는 모르지만 d로 인입된 유저들 중 organic 전환이 될 가능성이 있는 내용에 대해서 버퍼를 두고 계산을 하셨다면 알고 싶어요, 저 내용이 모요 운영상에 이슈이기에 고객 경험을 많이 해친다고 판단 되면 소급 적용해 드려야 할 수 있을 것 같습니다.
- Paid에서 a나 c에 해당하는 분들은 초대 받은 고객이 좋은 경험이지 아니었다고 판단되면 소급 적용 해드릴 수도 있을 것 같아요. 이 것들 위 내용과 유사하네요.

Overview

- 친구초대 링크 유실이 많아 해당 이벤트와 함께 사용이 안된다
안내가 필요함 (친구초대 링크 유실 되었을 경우 > 쿠폰 사용한
객이 친구 초대 소급 요청 하는 문의 인입 가능)
- 유저 나누기 쿠폰 지급에 대한 불만족 voc 인입 예상 되며 역바
럴 방지를 위한 소급 적용 정책 고민 필요



배달요기요 4.3 ★
평점 및 리뷰



nr



★★★★★ 19/6/15

첫 주문 쿠폰을 줘놓곤 최초주문시에만 사용가능하다고요? ㅋㅋ 모르고
안쓰고있었는데 진짜 요기요는 배달의민족 쓰다가 쓰면 기본만 나빠지고
짜증나게 만드네요, 겨우 오천원짜리 쿠폰을 줬으면 적어도 기한 내엔 얼마든지
쓸 수 있게 해야지 첫주문때 깜빡하고 안쓰고 넘어갔다고 첫주문쿠폰은
첫주문이 아니라서 못쓰다네 ㅋㅋ 줬으면 제대로좀 하라고요 진짜
짜증나게만들어

일반 ~

'여자한테만 쿠폰 발행' 무신사 성차별 논란에 조만호 대표 "진심으로 사과" 요기요 '첫 주문 할인' 엇갈린 반응..."왜 난 안돼?"

장영준 기자

입력 2023.03.09 13:06 | 읽는 시간 3분 4초



승수연 기자 | 승인 2019.05.20 07:30 | 댓글 0

| 요기요 앱 설치 후 가입 불가 할인쿠폰 발급 안돼



함께 본 뉴스

64억 잔여금 116개월에 만5
수도권지방 곳곳서 '역전세'
'1인당 87만4000원'...집값한
타다 구원? 100억도 사라질



승수연 기자

[한수머지 = 승수연 기자] 배달전문 앱 '요기요'가 최근 첫 주문 고객을 대상으로 할인 쿠폰을
지급하는 이벤트를 진행 중이다.

혜택을 받을 수 있는 대상자들이라면 누구나 반가를 만한 소식이다.

실제로 '첫 주문 할인' 혜택이 만족스럽다는 소비자 반응도 많다. 반면, 이벤트에 대한 부정적
피드백도 적지 않다.

통신사

no	mvno	6월 5일 워크				6월 12일 워크				wow			
		문의		지연 문의		문의		지연 문의		문의		지연 문의	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
1	이지모바일	216	30.24%	125	17.51%	225	31.12%	122	16.87%	9	0.88%	-3	-0.64%
2	인스모바일	104	14.56%	69	9.66%	37	5.12%	17	2.35%	-67	-9.44%	-52	-7.31%
3	미니게이트	82	11.48%	61	8.54%	268	37.07%	151	20.89%	186	25.59%	90	12.35%
4	에르엘	94	13.16%	63	8.82%	31	4.29%	21	2.90%	-63	-8.87%	-42	-5.92%
5	KT스카이라이프	52	7.28%	27	3.78%	40	5.53%	20	2.77%	-12	-1.75%	-7	-1.01%
6	이야기모바일	47	6.58%	23	3.22%	10	1.38%	7	0.97%	-37	-5.20%	-16	-2.25%
7	사람과연결	19	2.66%	12	1.68%	13	1.80%	5	0.69%	-6	-0.86%	-7	-0.99%
8	kg모바일	23	3.22%	10	1.40%	6	0.83%	3	0.41%	-17	-2.39%	-7	-0.99%
9	슈가모바일	16	2.24%	7	0.98%	15	2.07%	6	0.83%	-1	-0.17%	-1	-0.15%
10	스마텔	19	2.66%	14	1.96%	21	2.90%	11	1.52%	2	0.24%	-3	-0.44%
11	모빙	11	1.54%	5	0.70%	15	2.07%	7	0.97%	4	0.53%	2	0.27%
12	마블링	9	1.26%	1	0.14%	14	1.94%	3	0.41%	5	0.68%	2	0.27%
13	에이모바일	15	2.10%	5	0.70%	19	2.63%	6	0.83%	4	0.53%	1	0.13%
14	아이즈모바일	7	0.98%	5	0.70%	8	1.11%	3	0.41%	1	0.13%	-2	-0.29%

Overview

- 전 주 이지모바일 지연이 20~25%라는 데이터는 오정보로 정정 드림
- 이지모바일 개통 지연은 전체 중 16~17%비율이며 이지모바일 KT 지연은 전체에 약 10~11% 정도 인입 추정
- 미니게이트 이슈
 - 문의량 25.59%포인트 상승, 개통 지연은 12.35%포인트 상승
 - 가격 변동이 되었으나 개통 케파가 따라주지 못해 고객에게 셀프 개통 유도 메시지 발송, 이에 대한 안내 요청으로 인입 증가