

Growth Contents

● 클레임(반품) 현황

Background

By. 그로스본부 실험운영팀 데이터분석파트

- 분석 배경: 교환/반품 프로세스에 대한 고객 클레임 발생. 이에 따른 현황 파악 필요성 증대.
- 분석 기간: 21.01.01 - 21.05.31(약 6개월)
- 분석 건수: (전체 결제완료 고객) 집계 데이터 + (반품 완료 고객) 161,200건

Summary

- 6개월 간 결제완료 고객 중 반품을 진행한 고객은 2.7%로 사유는 '단순변심'이 가장 높았음.
- 고객 결제수단 중 페이 시스템이 53.5%를 차지했으며, 주문별 거래액에선 휴대폰 결제가 1위임.
- 반품은 평균 8.2일 소요되며 셀러가 신청을 승인하는 기간이 약 4.6일로 가장 오래 소요됨.
- 반품은 53.2%가 1주일 이내 처리되지만 10%가 2주 이상 처리되는 등 일부 셀러의 늦장 대응으로 고객 불만이 발생하는 것으로 파악됨.
- 반품 상품이 마지막 구매이자 최종 결제완료일이 30일 이상 경과된 구매기반 이탈 고객은 21.1%임.
- 반품 경험이 있지만 재구매한 유저는 74%로 그 중 21년 6월 15일 기준 한달 이상 로그인하지 않은 유저는 31.6%임.

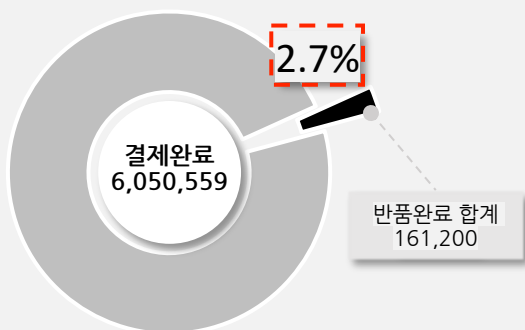
Analysis

※ 교환은 정식 프로세스로 등록되지 않아 반품(환불) 현황을 중심으로 분석함.

● 결제완료 고객 대비 반품 고객 비율

- 6개월 간 결제 완료한 고객 중 반품을 진행한 고객은 2.7%임.
- 해당 고객의 반품 사유 중 단순변심과 상품불량 순으로 높은 비율을 차지함. 기타의 경우 내부 CS 데이터 분석을 통해 새 카테고리 추가 여부 결정이 필요할 것으로 판단됨.

▶ 결제 완료 고객 중 반품완료를 진행한 고객



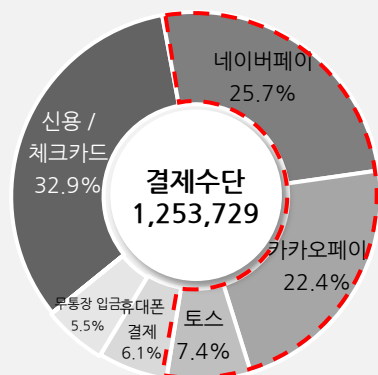
▶ 고객별 반품 사유 - 카테고리

no	반품 카테고리	집계
1	단순변심	61.8%
2	상품불량	11.5%
3	오배송	2.9%
4	교환요청	2.8%
5	일부상품누락	1.0%
6	기타	20.1%

● 고객별 이용 결제수단

- 해당 기간 내 결제 완료를 한 고객(1,253,729명) 중 네이버, 카카오, 토스 등의 페이 시스템 활용 고객(695,557명)이 53.5%으로 높은 비율을 차지함.
- 결제수단 기준 주문별 거래액의 평균 금액은 31,679원으로 수단별 큰 차이는 없음. 하지만 수단별 회원 비율의 순위와 달리 휴대폰 결제가 신용/체크카드 및 페이 시스템보다 높은 주문별 거래액을 보여줌.

▶ 결제 수단별 회원 비율



▶ 결제수단 기준 주문별 거래액



Growth Contents

● 클레임(반품) 현황

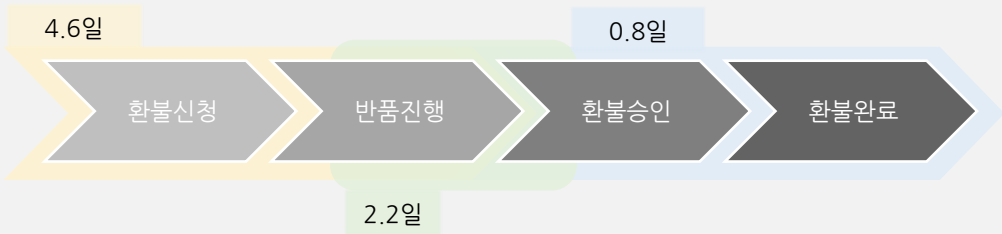
By. 그로스본부 실험운영팀 데이터분석파트

Analysis

● 반품 리드타임: 인입부터 처리까지

- 반품 프로세스는 4개로 나뉘어지며, **전체 소요 일자**는 **평균 8.2일**임.
- **53.4%가 1주일 이내 반품이 완료**되나 2주 이상 소요되는 경우가 약 10%, 30일 이상 걸린 케이스는 1.6%임.
- 100일 이상 소요된 경우는 0.2%의 적은 비율이지만 이에 대한 고객 불만이 클 것으로 판단됨.

▶ 반품 프로세스 및 소요 일자



▶ 소요 기간 별 반품 프로세스

	전체 반품 소요 일자	셀러 확인 소요 일자	환불 승인 소요 일자	환불 완료 소요 일자
7일 미만	53.40%	83.44%	90.45%	99.80%
7일 이상 14일 미만	36.98%	12.54%	7.17%	0.15%
14일 이상 30일 이하	7.99%	3.14%	1.94%	0.03%
30일 초과	1.64%	0.87%	0.43%	0.01%

※ 아래 프로세스는 디비에 적재되는 데이터를 기반으로 나열함.
※ 반품진행: 셀러 or 관리자가 admin에서 변경 가능. 셀러가 환불신청 요청에 대해 진행 중이라고 표시한 일자

셀러 확인 소요일자

- 고객이 신청을 한 후 셀러가 신청을 확인하고 CS를 시작하는 일자
- 프로세스 중 **셀러 응대에 소요되는 일자가 평균 4.6일로 가장 오래 걸림.**
- 30일 이상 걸린 고객이 1,409명으로 셀러 응대 메뉴얼 구축을 통해 반품 클레임 여지를 최소화하는 것이 필요할 것이라 판단됨.

● 반품 유저 이탈율

- 1) 반품 상품이 마지막 구매이자 2) 최종 결제완료일이 30일 이상 경과된 구매기반 이탈 고객은 **21.1%**(33,965명)
- 구매기반 이탈 고객 중 꾸준히 로그인을 하고 있는 고객은 71.8%로 구매는 하지 않지만 브랜드에 지속적으로 방문해 활동하고 있음.

▶ 반품 이후 재구매 여부 비율

▶ 21.06.15 기준 로그인 미접속 기간

