

이사플래너에게 상담받고 이사하자

콧콧 이사

서비스 이용매뉴얼(가입업체)

kt cs 는 대한민국을 대표하는 No.1 고객센터 전문기업



최고의 CS토탈솔루션

kt cs는 국내 컨택비즈니스 분야에서 최고의 브랜드파워와 규모를 자랑하는 업계 선두기업입니다. kt그룹 고객센터를 비롯, 법무부, 고용 노동부, 국민카드 콜센터를 운영하는 kt cs는 'CS토탈솔루션기업'으로서 업계 최고의 자리를 더욱 견고히 지켜나갈 계획입니다.



계속 진화하는 114번호안내서비스

대한민국 컨택센터의 모태인 114는 지난 81년 동안 변함없는 생활 속의 동반자입니다. 우선 번호안내서비스, 후후, 코코114앱까지... 고객가치창조를 위한 114의 진화는 멈추지 않습니다.



유통사업 경쟁력 두각

kt cs 유통채널은 보다 합리적이고, 편리한 스마트 라이프를 제안합니다.

전국 400여개 kt cs 대면고객접점 채널에서 통신상품 판매는 물론,코스메틱 사업진출, 우수 벤처기업과의 협업 등 kt cs 유통사업은 고객의 더 큰 만족을 위해 발전하고 있습니다.



CS를 넘어서 세일즈까지, 세일즈 컨설팅

세일즈에 특화된 역량을 바탕으로 CS를 넘어서 매출을 극대화 하는 현장중심의 컨설팅을 제공합니다. 다년간의 강사 및 세일즈 매니저 조직 운영 노하우로 국내 유일, 최적의 인프라를 형성하고 있습니다.

목차

01 코코이사 소개

- 코코이사 서비스 소개
- 서비스 이용안내

02 코코이사 가입업체 페이지 이용안내

- 업체 로그인
- 최초로그인(담당자 본인인증)
- 서비스정보
- 플래너정보

03 FAQ



코코이사 서비스 소개

온라인 콜 중개 서비스, 코코이사

81년간 114를 운영한 kt cs가 '이사' 업종만을 온라인 콜 중개 서비스를 시작합니다.

+ 사람(플래너) 중심의 이사 서비스, 코코이사

포장, 운송, 뒷정리 등 이사의 대부분은 사람(플래너)이 하는 일입니다. 동일 업체라도 플래너(팀)에 따라 서비스 품질, 팀워크, 경험, 가격 등이 조금씩 차이가 날 수 밖에 없습니다.

코코이사는 전국의 우수한 이사업체들의 정보와 업계 최고수준의 CS(고객만족) 관리 노하우를 활용, 고객이 직접 플래너를 선택하고 평가 할 수 있도록 업계 최초로 '플래너 방식'을 도입했습니다.

코코이사의 주인공은 플래너, 바로 여러분입니다.

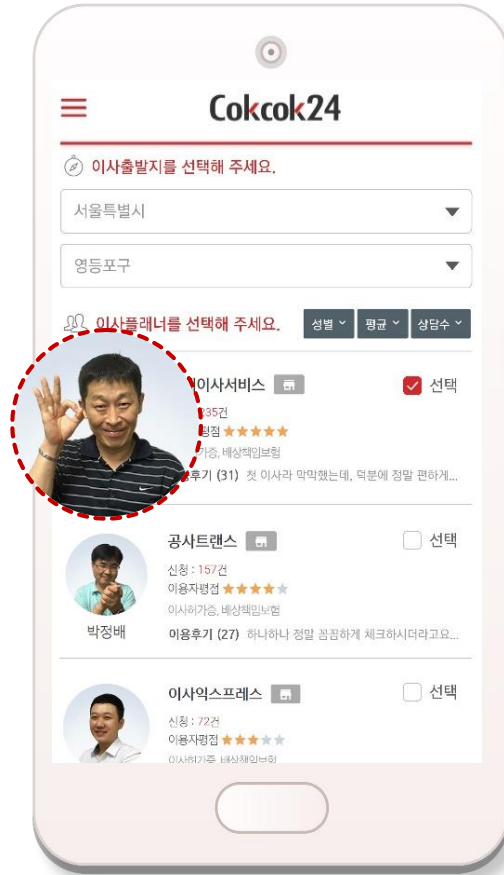
플래너와 고객 모두 쉽고 편리하게 이용 가능한 코코이사!!

플래너 프로필 설명

- 담당지역으로 설정한 '시/구' 단위로 플래너 노출
- 플래너 프로필 정보
 - 업체정보: 업체 대표이미지, 사업자번호, 인허가증 정보 등
 - 이용자평점: 해당 플래너에게 서비스를 제공받은 고객이 상담 만족도, 이사만족도 등 종합적으로 평가
 - 이용후기: 플래너 소개 문구 및 고객이 작성한 이용후기
- 플래너 노출 우선순위
 - '신청 건 수 > 이용자 평점 > 이용후기(개수)' 으로 노출

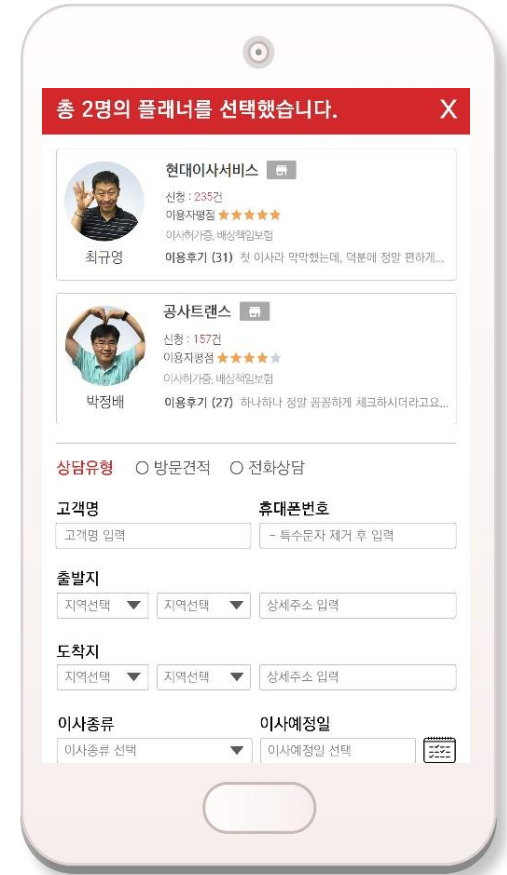
“고객들이 믿고 선택할 수 있는 이사 콜 중개 서비스, 코코이사”

플래너 선택하고 **코!**



업체정보, 이용후기, 평점,
신청 건 수 등을 보고 플래너 선택

이사정보 입력하고 **코!**



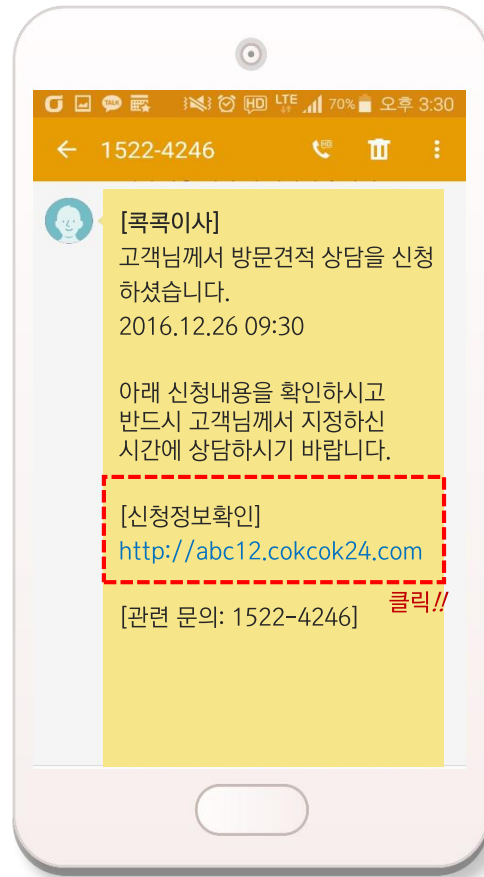
이사 기본정보 입력 후 전송

휴대폰으로 이사정보 확인하고 고객이 원하는 시간에 전화상담을 진행하시면 됩니다.

이사정보 화면 설명

- **통화요청 시간** : 고객이 요청한 통화요청 시간대
- **통화버튼** : 고객이 신청한 휴대폰으로 통화연결 버튼
 - ※ 통화버튼은 고객이 요청한 시간의 정시에 활성화 되며,
통화 요청시간(정시)에 한 번 더 문자가 전송 됩니다.
- **고객등록정보** : 상담유형, 출발지, 도착지 등 고객이 신청한 이사 기본정보
- **서비스내역** : 계약 건 수 등 업체의 전반적인 서비스 현황 정보 조회
 - ※ 반드시 고객이 상담을 요청한 시간에 전화해 주시기 바랍니다.

[플래너 문자전송 예시]



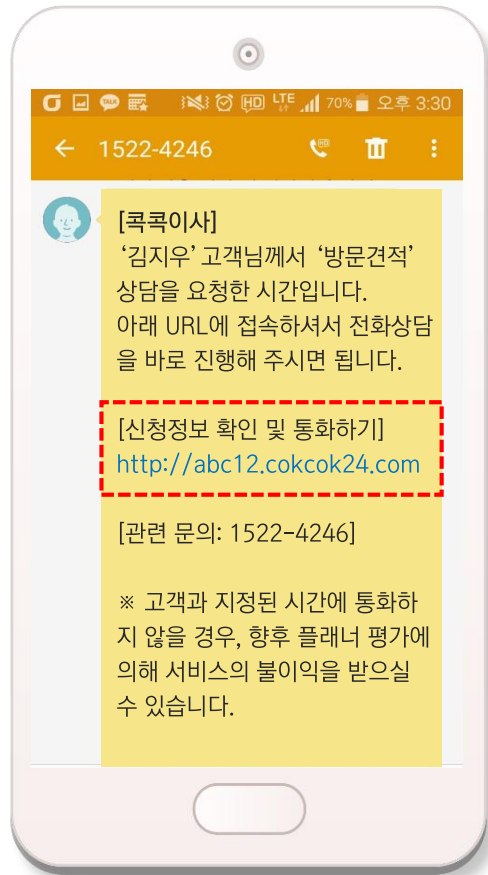
플래너 휴대폰으로 전송된 문자의
[신청정보확인] 주소로 접속

[이사정보 화면 예시]



이사정보 확인하고 통화버튼 클릭

[플래너 문자전송 예시]



통화요청시간(정시)에 문자 추가 발송

상담 스크립트(인사말) 및 주의사항

안녕하세요~ 김지우 고객님

코코이사 대전-서구, 00익스프레스 박대용 플래너입니다.

담당지역

소속 업체 / 플래너명

방문견적 상담 신청하셨죠?

서비스 유형

- 반드시 고객이 요청한 시간에 해당 플래너가 직접 전화 상담을 진행해 주세요.
 - ※ 선택한 플래너가 전화를 하지 않을 경우, 플래너 평가에 불이익이 갈 수 있습니다.
- 상담의 인사말 예시처럼, 상담 시 담당지역 및 소속(업체명)을 명확히 밝혀 주세요.
 - ※ 인사말 이후 상담은 자율적으로 진행해 주시면 됩니다.

[코코이사 이용팁]

- 코코이사는 서비스를 이용한 모든 고객(이사예정자)에게 해피콜을 통해 해당 플래너와의 경험(평점, 이용후기 등)을 수렴하고 플래너 프로필에 노출시켜드리고 있습니다.
- 따라서 고객들에게 좋은 평가와 이용후기를 받아야 더 많은 기회로 연결 될 수 있습니다.

02 코코이사 가입업체 페이지 이용안내

코코이사 가입업체 페이지 이용안내

업체 로그인

+ 코코이사 홈페이지 접속 후, '업체전용' 메뉴 클릭

+ '아이디'와 '비밀번호' 입력 후 로그인 버튼 클릭

- 아이디 : 가입신청서에 기입한 아이디

- 비밀번호 : 담당자 핸드폰으로 비밀번호(임시) 발송

※ 최초 로그인 이후 반드시 비밀번호를 변경해 주세요.

- 아이디/비밀번호 찾기

· 아이디 찾기 : 사업자번호, 휴대전화(담당자) 번호 필요

· 비밀번호 찾기 : 아이디, 담당자명 입력 후 휴대폰 본인인증을 통해
임시비밀번호 문자로 수령



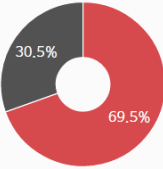
- 이사상담신청
- 생활서비스 >
- 이사정보 >
- 이사비용 >

업체전용

- 업체전용
- 신청내역보기

총 누적신청 건수

105 건



방문견적 30.5% 전화상담 69.5%

고객상담전화

1522-4246

업체 로그인

업체 로그인

업체로 가입하신 고객만 로그인하실 수 있습니다.

아이디

비밀번호

로그인

아이디/비밀번호 찾기

코코이사 가입업체 페이지 이용안내

업체전용 메뉴

+ 업체 로그인시 업체전용 메뉴가 활성화 됩니다.

- 서비스정보 : 계약 건 수, 잔여 건 수 등 업체의 전반적인 서비스 현황 정보 조회
- 가입정보 : 상호, 사업자번호 등 가입업체의 정보 및 담당자 정보 조회 / 관리
- 플래너정보 : 해당업체에 등록 플래너 정보를 조회 / 관리
- 이용약관 : 코코이사서비스 가입업체 이용약관 확인
- 비밀번호 변경 : 신규 비밀번호 설정
- 로그아웃 : 업체 로그인 상태 해제

※ 업체로그인 상태에서는 플래너 선택, 이사신청 등 일부 서비스가 제한 됩니다.

The screenshot displays the Cocokorea business portal. On the left is a navigation menu with options like '이사상담신청', '생활서비스', '이사정보', '이사비용', '고객센터', '이용후기', and '업체전용'. The '업체전용' menu is expanded, showing sub-options: '서비스정보', '가입정보', '플래너정보', '이용약관', '비밀번호변경', and '로그아웃'. The main content area shows '서비스정보' with a message: '“코코이사”는 2명의 플래너를 운영하고 계십니다.' Below this are statistics: 500 계약건수, 498 잔여건수, and 2 신청건수. A table lists details for '파란오피스' (9999-12-31) with columns for '사업자번호', '플래너', '계약건수', and '잔여건수'. A '바로결제' button is visible. At the bottom, a bar chart shows '총 누적신청건수' of 105 건.

코코이사 가입업체 페이지 이용안내

최초 로그인

+ 최초로그인 시 ‘담당자 휴대폰 본인인증’ 및 ‘서비스동의’ 후 정상적으로 서비스를 이용하실 수 있습니다.

① 서비스 동의

- 전체동의에 체크(동의)하시거나 ‘개인정보 활용동의’, ‘마케팅 활용동의’, ‘서비스 이용약관동의’에 모두 체크(동의)하셔야 됩니다.

② 휴대폰 본인인증 : 담당자 휴대폰 본인인증

- 본인인증이 안되시거나 진행이 어려울 경우 고객센터(1522-4246)로 문의해 주시기 바랍니다.

※ 담당자가 변경되거나 담당자 휴대폰 번호 변경 시, 휴대폰 본인인증 및 서비스 동의를 다시 받으셔야 합니다.

서비스정보

홈 / 업체전용 / 서비스정보

상호	(주)코코이사	사업자번호	113-81-856**
개시일	2016-12-05	플래너	1 명
가입상품	c-30		

'코코이사'에 가입해 주셔서 감사합니다.

원활한 서비스 이용을 위해 최초 로그인 시 본인인증 및 이용동의가 필요합니다.
담당자의 휴대폰 본인인증 이후, 아래 사항에 동의하시면 즉시 서비스가 시작됩니다.

담당자명	김지우		
휴대폰번호	010-4539-24**	본인인증	
서비스동의	☐ 개인정보 활용동의 전문보기 ☐ 마케팅 활용동의 전문보기 ☐ 서비스 이용약관동의 전문보기		
	☐ 전체동의		다음 >

코코이사 가입업체 페이지 이용안내

서비스 정보 (1/2)

+ 서비스정보 페이지에서는 해당 업체의 전반적인 실적을 확인하실 수 있습니다.

① 서비스 신청 전체 내역

- 계약건수 : 해당업체가 상품에 가입(구매)한 누적 계약 건 수
- 잔여건수 : 현재 이용가능한 전체 건 수

잔여 건 수 소진 시 서비스 일시 정지(플래너 노출 X)

- 신청건수 : 현재까지 신청된 누적 건 수
- 방문견적 : 전체 신청 건 수 중 방문견적상담 신청 건 수
- 전화상담 : 전체 신청 건 수 중 전화상담 신청 건 수

※ 시범운영(무료 서비스) 기간 내 가입 시 자동으로 충전 되어 있으며, 소진 시 고객센터로 문의 주시면 추가로 충전해 드립니다.
단, 정책 변경(유료화 등) 시 잔여 건 수가 임의 조정될 수 있습니다.

② 서비스정보(가입상품) : 가입상품 별 서비스 정보 제공

※ 시범운영 기간 내, 해당기능(바로결제 등)은 비활성화 되어있습니다.

서비스정보

홈 / 업체견용 / 서비스정보

'코코이사'는 2명의 플래너를 운영하고 계십니다.

① 서비스 신청 전체 내역

500

계약건수

498

잔여건수

2

신청건수

1

방문견적

1

전화상담

② 서비스정보

가입상품 목록

상호	(주)코코이사	사업자번호	113-81-856**
개시일	2016-12-5	플래너	1명
가입상품		계약건수	
사용건수		잔여건수	
충전	바로결제		

플래너별 상담내역 보기

상담내역 상세보기

코코이사 가입업체 서비스 소개서 -

9

코코이사 가입업체 페이지 이용안내

서비스 정보 (2/2)

+ 서비스정보 페이지에서는 해당 업체의 전반적인 실적을 확인하실 수 있습니다.

③ 플래너 상담내역 보기

· 각 플래너 별 전체 상담 내역 조회

③ 상담내역 상세보기

· 해당업체의 플래너별 상담내역 상세 조회 기능
(신청일시, 이사에정일, 상담 유형 등)

서비스정보

홈 / 업체전용 / 서비스정보

'코코이사'는 1명의 플래너를 운영하고 계십니다.

서비스 신청 전체 내역

500

계약건수

498

잔여건수

2

신청건수

1

방문견적

1

전화상담

상담내역 상세보기

번호	플래너	이용자	휴대폰번호	신청일시	이사에정일	상담유형
1	이광원	김고*	010-8851****	2016-12-06 16:51:57	2016-12-22	방문견적
2	이광원	지우*	010-8851****	2016-12-06 17:44:03	2016-12-23	전화상담
3	이광원	오대*	010-8851****	2016-12-06 17:49:38	2016-12-23	전화상담

잔여건수

③

플래너별 상담내역 보기

④

상담내역 상세보기

서비스정보

상호

㈜코코이사

개시일

2016-12-5

가입상품

사용건수

총전

바로갈게

번호	플래너	상담지역	사용여부	플래너등록일	방문견적	전화상담
1	김지우	보기	Y	2016-12-02	1	1

코코이사 가입업체 서비스 소개서 -

10

코코이사 가입업체 페이지 이용안내

가입 정보

+ 해당업체의 가입정보, 담당자 정보를 확인하고 관리하실 수 있습니다.

① 기본정보

- 사업자번호, 상호, 대표자, 대표전화번호 등 '가입신청서'에 기입한 정보와 제출하신 서류입니다.
- 회사소개 / 인허가증 / 손해보험 등은 고객(이사)상담신청, 업체정보, 플래너정보 등)에게 노출 되는 정보입니다.

※ 기본정보는 고객센터(1522-4246)를 통해서만 수정 가능합니다.

② 담당자 정보

- 업체페이지를 통해 휴대폰번호(본인인증), 이메일만 변경 가능합니다.
- 담당자 변경은 고객센터를 통해서만 가능하며, 변경 시 위임장(대표자)을 제출하셔야 합니다.

※ 단, 휴대폰번호, 담당자 변경 시, 다시 서비스 동의(휴대폰 본인 인증)를 받으셔야 서비스를 이용하실 수 있습니다. (최초 로그인 참고)

① 기본 정보

사업자번호	123-11-12345	대표자	김지우
상호	(주)코코이사	지번 주소	대전광역시 서구 갈마로 160 kt인재개발원
도로명 주소	대전광역시 서구 갈마로 160 kt인재개발원	FAX	
대표전화	1522-4246		
회사소개	<u>관공서 이전, 기업사옥 이전 등 다양한 실무 경험을 바탕으로 세밀한 환경파악과 이전가이드를 통한 최고의 이전 이전서비스를 제공해 드립니다.</u>		
인허가증	<u>화물자동차운송주선사업허가증</u>	손해보험	<u>적재물배상책임보험</u>
제출서류	☒ 사업자 등록증 ☒ 화물운송주선사업허가증 ☒ 손해보험증서		

② 담당자 정보

담당자명	김지우	휴대폰번호	010-4539-86** 변경
생년월일	1986-08-03	성별	☒ 남자 ☐ 여자
E-mail	cs@cokcok24.com 변경	사업자와의 관계	직원
제출서류	☒ 개인정보 활용동의 전문보기 ☒ 마케팅 활용 동의 전문보기 ☒ 서비스 이용약관 동의 전문보기		

* 담당자명은 고객센터(1522-4246)를 통해서만 변경하실 수 있습니다.

코코이사 가입업체 페이지 이용안내

플래너 정보 (1/2)

+ 플래너 정보 메뉴에서는 해당업체로 등록 된 플래너 정보를 확인하고 관리하실 수 있습니다.

① 플래너 조회 / 수정

- 플래너명, 생년월일, 성별, 전화번호, 소개글(플래너 이용후기 노출), 담당 지역, 사용여부에 대해 조회 및 수정 가능합니다.
- ※ 플래너 신규등록 및 이미지 수정은 고객센터를 통해서만 가능합니다.

② 플래너 사용여부

- 플래너 ‘미사용’으로 전환하면 코코이사 사이트에 플래너가 노출되지 않습니다.
- ※ 단, 플래너 미사용일은 연간 30일을 초과할 수 없습니다.

플래너 정보

NO	등록일	플래너명	담당지역 수	조회 및 수정	사용여부
1	2016-12-02	김지우	25	① 수정	사용

플래너 조회/수정

플래너명

김지우

생년월일

19700707

성별

☒ 남자
 ☐ 여자

휴대전화

010-4539-86**

소개글

사무실 접기, 컴퓨터, 서류 등 중요 목록을 세밀하고 정밀하게 이진계획을 수립하여, 서류 한장도 소홀함이 없도록 작업해 드리겠습니다.

담당지역

서울특별시 강남구 × 서울특별시 강동구 × 서울특별시 강북구 × 서울특별시 금천구 × 서울특별시 서초구 × 서울특별시 동대문구 ×

수정

이미지(선택 전)

김지우 플래너_선택전

이미지(선택 후)

김지우 플래너_선택후

사용여부

②

☒ 사용
 ☐ 미사용

저장

코코이사 가입업체 페이지 이용안내

플래너 정보 (2/2)

+ 플래너 정보 메뉴에서는 해당업체로 등록 된 플래너 정보를 확인하고 관리하실 수 있습니다.

③ 플래너 담당지역 설정

- 돋보기 버튼 클릭 시 지역설명 팝업 활성화되며 원하시는 플래너 담당지역을 설정할 수 있습니다.
※ 실제 방문견적 및 상담이 가능한 지역만 설명하셔야 하며, 무리한 지역 설정 시 관리자에 의해 임의 조정 될 수 있습니다.
- 담당지역 삭제를 원하실 경우 지역명 뒤 'X(㉔)'를 클릭해서 삭제하실 수 있습니다.

지역조회

특별/광역시/도

대전광역시

[시/군/구 지정]

☐ 대전광역시 전체선택

☒ 대덕구
 ☒ 동구
 ☒ 서구
 ☒ 유성구
 ☒ 중구

선택취소

추가

플래너 정보

NO	등록일
1	2016-12-02

플래너 조회/수정

플래너명

이광원

생년월일

1970070

소개글

사무

서울특별시 강남구

X

담당지역

서울특별시 강남구

서울특별시 강동구

서울특별시 강북구

서울특별시 금천구

서울특별시 서초구

서울특별시 동작구

수정

이미지(선택 전)

김지우 플래너(선택전).jpg

이미지(선택 후)

김지우 플래너(선택후).jpg

사용여부

☒ 사용
 ☐ 미사용

㉔ 저장

코코이사 가입업체 서비스 소개서 -

13

03 FAQ

FAQ

서비스 이용 관련

01 플래너가 노출되지 않습니다.

- 본인인증 및 서비스 이용동의 여부를 확인해 주세요.
 - 최초로그인 후 담당자 휴대폰 본인인증 및 서비스 이용동의를 받으셔야 정상적으로 서비스를 이용하실 수 있습니다.
 - 담당자(혹은 담당자 정보) 변경 시에도 본인인증을 다시 받으셔야 합니다,
- ‘서비스정보’ 페이지에서 ‘잔여 건 수’를 확인해 주세요.
 - 시범서비스 기간동안 무료로 500건 씩 총전해 드리고 있습니다.
(잔여 건 수 소진 시 고객센터로 문의)
 - 단, 정책 변경(유료화 등) 시 잔여 건 수가 임의 조정(혹은 삭제)될 수 있습니다.
- ‘플래너 정보’ 페이지에서 ‘플래너 사용 여부’를 확인해 주세요.
 - 플래너 사용 여부가 ‘미사용’으로 체크 되어 있을 경우 노출되지 않습니다.

02 고객이 신청한 문자가 오지 않습니다.

- 해당 플래너의 핸드폰 번호를 확인해 주세요.
 - 플래너 핸드폰 번호는 ‘플래너 정보’ 페이지에서 수정 가능합니다.

03 이용후기와 평점은 어떻게 매겨지나요?

- 코코이사는 ‘고객직접 작성’, ‘해피콜’ 두 가지 방법을 통해 이용후기 및 평점을 수렴하고 있습니다.
 - 고 객 : 고객이 신청한 이사에정일 이후 고객신청내역에서 직접 작성
 - 해피콜 : 서비스를 이용한 모든 고객들을 대상으로 플래너에 대한 평가 및 이용후기를 조사하여 플래너 프로필에 노출

FAQ

서비스 이용 관련

04 해피콜은 어떻게 진행되나요?

- 코코이사는 플래너 이용자와 플래너와의 경험을 좀 최대한 노출시켜 드리고 지속적인 서비스 품질을 모니터링 하기 위해 서비스를 이용한 모든 고객들에게 해피콜을 실시하고 있습니다.
- 해피콜은 고객이 신청한 이사 예정일 익일을 기준으로 실시하며 전화상담, 방문 견적, 이사수행 등 서비스 전반적인 고객만족도 조사하여 플래너 프로필에 정보를 노출시켜 드립니다.

05 신청내역에서 통화버튼을 누르면 통화가 되지 않습니다.

- 통화버튼은 고객이 요청한 시간 이후에 활성화 됩니다.
신청 내역의 고객이 통화 요청한 시간을 확인해주세요.
단, 고객(상담신청자)은 통화일시 제한이 없기 때문에 신청 이후 바로 통화가 가능합니다.

06 업체정보와 이용후기 창이 뜨지 않습니다. + 문자로 온 신청내역 창이 뜨지 않습니다.

- 코코이사 홈페이지는 스마트폰과 최신 인터넷 브라우저에 최적화 되도록 제작 되었습니다.
따라서 일부 인터넷 브라우저(구버전)와 스마트폰(구형)에서 일부 창이 뜨지 않는 문제가 발생하고 있습니다.
인터넷 브라우저 버전(혹은 스마트폰 기종)을 확인하셔서 고객센터로 문의해 주세요.

해당 문제에 대해서는 지속적으로 개선 중에 있으니 양해 부탁드립니다.

FAQ

서비스 정책 관련

**01 kt cs(혹은 코코이사)의 ‘지점’으로
영업 해도 되나요?**

- 코코이사는 온라인 마켓플레이스만 제공하는 중개 업체로
개별적으로 kt cs 및 코코이사의 브랜드 사용을 금하고 있습니다.
- 따라서 코코이사 지점(혹은 직영점)으로 영업은 불가하며
고객응대 시 입점 업체의 상호를 밝혀주시기 바랍니다.

02 유료화는 언제 되나요?

- 코코이사는 안정적으로 시장에 안착한 후 유료 서비스로 전환할 예정입니다.
현재 정식런칭 후 약 3개월 정도 시범서비스 기간을 예정하고 있습니다.
단, 시범 서비스 기간은 시장 및 내부 사정에 따라 변동 될 수 있습니다.

**03 다른 플래너에게 신청내역(오더)을
공유해도 되나요?**

- 코코이사는 고객이 선택한 플래너가 전화상담 및 방문견적을 진행하는 것을 원칙으로
하고 있습니다. 신청내역(오더) 공유 시 패널티가 발생하오니 유의해주시기 바랍니다.
※ 다수 적발 시 서비스 이용제한 및 가입해제 될 수 있습니다.

고객들이 믿고 플래너를 선택할 수 있는 서비스

우수한 플래너들에게는 더 많은 기회를 줄 수 있는 서비스

콕콕  이사 입니다.

[고객센터]



콕콕이사 고객센터
1522-4246



카카오톡 고객센터
@콕콕이사 고객센터 친구추가

※ 기타 자세한 사항은 고객센터로 문의 주시기 바랍니다.



감사합니다