고객에게 메시지 보내기





목차

■ 고객에게 메시지 보내기	
1. 개별 메시지 발송방법	 3
2. 일괄 메시지 발송방법	 8

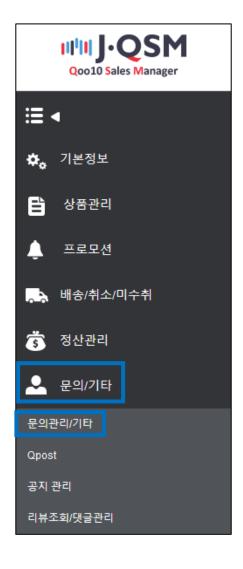
- ·J·QSM에서 고객에게 메시지를 발송하는 방법은 하기 내용을 확인 부탁드립니다.
- •일괄적으로 여러명의 고객에게 메시지를 발송하는 방법은 이곳을 확인해주세요

고객메시지 발송경로

J·QSM에 로그인합니다.

https://qsm.goo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx

문의/기타 > 문의관리/기타



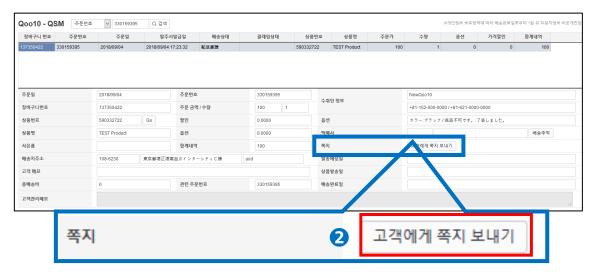
- •주문번호를 알고있는 고객님에게 판매자가 메시지를 보낼 수 있습니다.
 - ① 문의관리 페이지 하단에 있는 【Qoo10-QSM】부분에서 해당 주문번호를 입력한 후 【○ 검색】을 클릭합니다.



※<mark>입금대기 (주문처리중)상태의 주문번호</mark> 해당메뉴에서 검색이 불가합니다. 상세내용은 <u>이곳을</u> 참고부탁드립니다.



② 해당 주문정보가 표시되면 【고객에게 쪽지 보내기】를 클릭합니다.





③ 쪽지보내기 팜업창이 표시되면 내용을 입력합니다.

쪽지 보내기				
※ '쪽지 보내기'를 통해 고객에게 쪽지를 보내거나 Help에 문의를 등록하실 수 있습니다.				
채널	● Qpost(구매자) sh7*******	○ Q0010 I	객센터	
상품코드	590332722	주문번호	330159395 조희	
상품	TEST Product			
카테고리 급	キャンセル/払い戻し ✓ 자	주쓰는 답변		
제목				
고객의 개인정보(고 상세계이지에 노출	1객명, 주소, 결제정보, ID/비밀번호, (되면 불법적으로 악용될 소지가 있으	이메일, 폰번호 등)를 나 반드시 주의하십시	이곳에 기입하지 마십시오. 만약 고객의 개인정보가 상품 시오.	
	※주문번호로	. 메시지를 보	내는 경우에는, 티지 않습니다.※	
			(0/1004)	
번역기	JAPANESE V >> K(OREAN	/ 번역하기	
파일	+ Add	(0MB / 4MB)	첨부파일	
추가 발송	☑ 이메일			
			보내기	

a. 카테고리…보낼 메시지 내용에 해당하는 카테고리를 선택합니다.



- b. 제목…메시지 제목을 입력합니다.
- c. 본문…보낼 메시지의 내용을 입력합니다. 주의사항은 참고를 부탁드립니다.



쪽지 보내기			
※ '쪽지 보내기'를 통해 고객에게 쪽지를 보내거나 Help에 문의를 등록하실 수 있습니다.			
채널	● Qpost(구매자) sh7********○ Qoo10 고객센터		
상품코드	590332722 주문번호 330159395 조회		
상품	TEST Product		
카테고리	キャンセル/払い戻し 🔻 자주쓰는 답변		
제목			
0.11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-			
	(0/1000)		
^{번역기} d	JAPANESE >>> KOREAN V 번역하기		
파일	+ Add (0MB / 4MB) 첨부파일		
추가 발송	☑ 이메일		
	보내기		
	± 11·1		

d. 번역기 ···간단한 번역 기능을 지원합니다. 본문 내용을 한국어 입력 후, 언어를 변경하여 KOREAN>JAPANESE [번역하기] 버튼을 클릭하면, 하기 다국어 번역 창이 표시됩니다.



- e. 파일…이미지등의 데이터를 첨부할 수 있습니다. 【+add】 버튼을 클릭하면 첨부할 파일의 수를 늘릴 수 있습니다. 【첨부파일】을 클릭하면 첨부할 파일을 선택할 수 있습니다.
- f. 추가발송···디폴트 값으로 「이메일」부분이 ☑체크되어 있습니다. 이메일을 체크선택하여 메시지를 발송할 경우, Qoo10고객 메시지와 고객 이메일 양쪽으로 메시지가 발송됩니다.

₫ 내용 입력을 완료한 후, 【보내기】를 클릭합니다.

채널	● Qpost(구매자) sh7	······	o10 고객센터		
상품코드	590332722	주문번호	330159395	조회	
상품	TEST Product				
카테고리	配送	∨ 자주쓰는 답변			
제목	配送に関するご案内				
					(8/100
번역기	KOREAN	/ >> JAPANESE	❤️번역하기		(8/100
번역기파일	KOREAN -	/ >> JAPANESE	♥ 번역하기 첨부파일		(8/1004



⑤ 고객 메시지 발송처리가 완료됩니다.

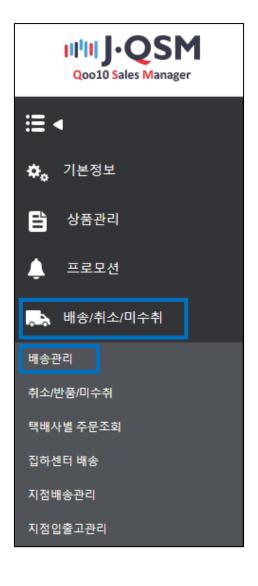


·J·QSM에서 여러 고객에게 메시지를 발송하는 방법은 하기 내용을 확인 부탁드립니다.

고객메시지 발송경로

J·QSM에 로그인합니다. https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx

배송/취소/미수취>배송관리



활용사례 1.

상품 입고가 지연되어 발송예정일까지 상품을 발송이 불가능하여, 관련 고객들에게 일괄적으로 발송 관련 안내와 양해를 구해야 하는 경우

활용사례 2.

품절, 생산중단으로 상품 발송이 불가능해져서, 관련 고객들에게 일괄적으로 취소 관련 안내와 양해를 구해야 하는 경우

위의 사례 또는 그 외에도 동일한 내용의 메시지를 조건에 해당하는 여러 고객에게 일괄로 발송해야하는 경우에는, 하기 내용을 참고 부탁드립니다.

① 메시지를 발송해야하는 고객들의 주문번호를 ☑체크 선택합니다.







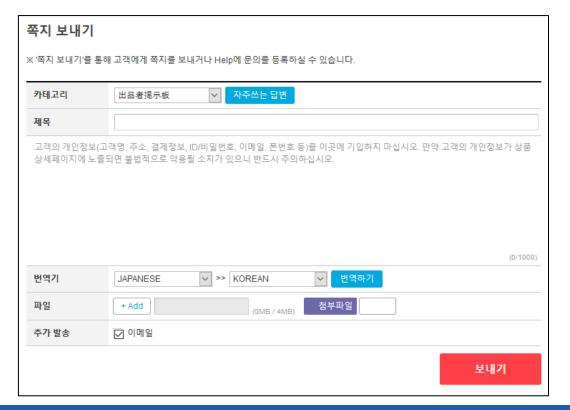
※ 배송관리 화면에서 주문 번호나 상품번호등의 조건으로 주문을 검색하는 방법은 별도의 가이드매뉴얼을 참고 부탁드립니다. 주문 수주현황 확인방법 P.7

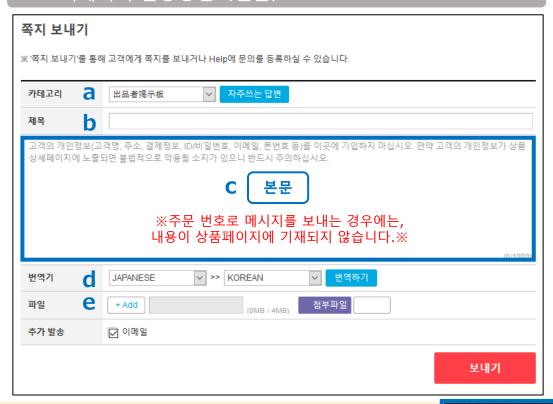


② 주문 선택 후 페이지 하단 스크롤을 내려서 【고객관리】부분의 【고객에게 쪽지 보내기】를 클릭합니다.

주문정보		배송정보		
주문번호	배송상태	수취인명		
수량	사은품	/연락처	2	변집
배송방식			국가	
주문국가	결제수단	배송지주소	우편번호	변집
상품코드 /상품명	판매자 상품코드			18
1000	GO	배송요청사항		
옵션정보	판매자옵션코드	택배사	배송추정	E4
외부광고		배달희망일		
	고객관리 ▼ ^{열기}		2	
	메시지 ?	고객(에게 쪽지 보내기	
	_	L		

3 쪽지 보내기 팝업 창이 표시되면 내용을 입력합니다.





- a. 카테고리…보낼 메시지 내용에 해당하는 카테고리를 선택합니다.
- b. 제목···메시지 제목을 입력합니다.
- c. 본문···보낼 메시지의 내용을 입력합니다. 주의사항관련 참고를 부탁드립니다.
- d. 번역기 ···간단한 번역 기능을 지원합니다. 본문 내용을 한국어 입력 후, 언어를 변경하여 KOREAN>JAPANESE 【번역하기】 버튼을 클릭하면, 하기 다국어 번역 창이 표시됩니다.

Select

その他

배송

セルボル戻し 캔슬/환불 ! 기타

出品者掲示板 판매자 게시판

配送



- e. 파일…이미지등의 데이터를 첨부할 수 있습니다. 【+add】 버튼을 클릭하면 첨부할 파일의 수를 늘릴 수 있습니다. 【첨부파일】을 클릭하면 첨부할 파일을 선택할 수 있습니다.
- f. 추가발송…디폴트 값으로 「이메일」부분이 ☑체크되어 있습니다. 이메일을 체크선택하여 메시지를 발송할 경우, Qoo10고객 메시지와 고객 이메일 양쪽으로 메시지가 발송됩니다.

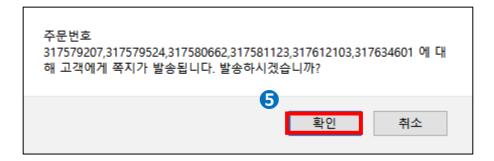


4 내용 입력을 완료한 후, 【보내기】를 클릭합니다.

쪽지 보내기	
※'쪽지 보내기'를 통히	대 고객에게 쪽지를 보내거나 Help에 문의를 등록하실 수 있습니다.
카테고리	出品者揭示板 ✓ 자주쓰는 답변
제목	配送に関するご案内
テストメッセージ	
	(8/1000)
번역기	JAPANESE >> KOREAN U면역하기
파일	+ Add (0MB / 4MB) 첨부파일
추가 발송	☑ 이메일
	보내기

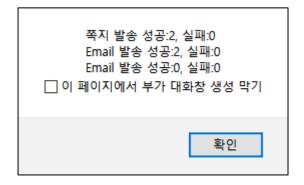


5 하기 메시지가 표시되면 【확인】을 클릭합니다.





6 고객 메시지 발송처리가 완료됩니다



·메시지 발송 성공 건과 실패 건에 대한 결과메시지가 표시됩니다. 이 부분 참고하시어 확인을 부탁드립니다.

참고사항 팁

해당 메뉴에서 똑같은 순서로 메시지를 1건만 선택해서 개별고객에게 메시지를 발송할 수 있습니다.

▷주의사항

대량으로 메시지를 발송하는 것에 대한 구체적인 건수 제한은 없으나, 너무 많은 건수를 한번에 발송하는 경우 전송 오류가 발생할 수 있습니다. 되도록 200~500건씩 나눠서 보내시기를 권장 드립니다.

기타 추가적인 문의사항은 하기 담당부서로 문의해주시기 부탁드립니다. 문의처 Qoo10에 문의하기 > 카테고리 [QSM조작] > [고객 문의 • 피드백]