

<b>타이틀</b>	10. 이루리, 해외업체에 전화를 하다.
<b>배 경</b>	(직업) J전자 A/S부서
<b>등장인물</b>	이루리: 20대 남 고과장: 같은 팀 상사

### 시놉시스

해외브랜드 A/S부서에서 수리신고를 접수하는 일을 하는 이루리는 외국인 동료로부터 급하게 본사에 전화해서 특정부서에 연락해 요청한 물건을 보냈는지 확인해 달라는 요청을 받는다.

해외 현지의 본사에 전화한 이루리는 ARS 안내를 들으며 원하는 부서와 연결하려 하지만 연결이 쉽지 않았다. 간신히 연결이 되자 이루리는 ARS 안내가 너무 길고 복잡하다는 의견을 상냥하게 말하고 동료가 요청한 물건이 보내졌는지 확인해 달라고 말한다.

얼마 후, 이루리는 상사의 지시에 따라 접수하는 곳에 외국인 방문객 대상으로 A/S절차 관련 공지를 작성한다. 그리고 어법에 맞게 썼는지 동료에게 확인하여 적당한 자리에 붙여놓는다.

### 대 본

**#1 타이틀 : 이루리, 해외업체에 전화를 하다.**

#### #2 사무실

체크리스트 판 들고 제품 체크하고 있는 이루리. 고과장이 지나가다가 도움을 요청한다.

고 이루리씨. 지금 시간 괜찮아요?

루리 네. 이것만 하면 바쁜 건 끝납니다.

고 그럼 나 좀 도와줘요. 미국 본사에 부품 신청한 게 있는데 아직도 도착을 안해서 담당자랑 직접 통화를 해야 할 것 같거든요.

루리 아... 본사랑 통화요? 제가 그렇게 영어를 잘 하지 못해서...

고 나보다 낫겠죠.

*끌려가는 루리, 당황한 얼굴에서 화면 멈추고*

*루리 영어로 전화? 아, 자신 없는데... 본사가 미국인데 언젠가는 닥칠 일이었어~*

#### #3 사무실 고과장 자리

고과장이 전화로 할 내용 파악을 위해 정보를 공유한다.

고 자, 무슨 전화를 해야 하는 건지 먼저 상황을 설명 드릴게요. (모니터 보여주며) 여기 본사에서 온 메일 좀 봐요. 우리가 부품을 신청하고 받은 답신인데 2월 1일에 도착할 거라고 되어 있죠?

Dear. Go  
Your order was shipped by UPS yesterday.  
The estimated date of arrival is the 1st of February.  
If you don't receive it, please give me a call and we'll look into it.

루리 (메일 내용 보며) 네. estimated arrival date... 추측하고 있는 도착날짜가 2월 1일이라니까 저번 주에 왔어야 하는 것 같아요. 그런데 아직도 안 온 거예요?

고 안 왔다니가요~ 지금 A/S신청한 회사가 펄펄 뛰고 난리 났고요. 이것 좀 보세요.

고과장이 메일을 하나 더 보여준다. 루리 설명에 맞는 부분이 확대되거나 텍스트로 크게 보여진다.

I emailed a technical support request last month, but I have not received any response. I'd like to file an official complaint about the poor and slow technical assistance from you. I am sorry to inform you that if the problem is not taken care of as soon as possible, we will have no choice but to request compensation for damages

루리 지난 달에 요청한 기술지원이었는데 여태 아무 대응을 못 한 거예요? 진짜 화 날만 하네요. poor하고 slow한 기술지원이래요... 그런데 왜 한 달 넘게 처리가 안 된 건데요?

고 이 회사가 한국에 있는 미국회사인데 우리 제품을 미국에서 사가지고 들어온 거라 미국본사에 A/S 신청을 한거죠. 본사는 한국에서 기술지원을 해야 하나까 다시 우리한테 보냈고, 우리는 부품이 없다고 다시 본사에 신청했고, 이렇게 왔다 갔다하다가 시간은 흐르고 고객님은 화가 났고... 결국...

*화면 보다가 가우뚱하는 루리 표정에서 화면 멈추고 속생각*

루리 'I am sorry'? 뭐가 미안하다는 거지? 'request compensation for damages'?

고 가능한 빨리 해결하지 않으면 손해배상을 청구하겠다고 이렇게 연락이 온거죠.

*화면 멈추고 이제야 전부 이해한 루리 속생각*

루리 (이제 항의 메일 내용을 전부 이해하고) 아~ compensation for damages'가 손해배상이고 'sorry'는 유감이라는 거구나.

루리 (걱정스럽게) 그런데 아직까지 부품이 안 와서 어떡해요?

고 그러니까 오늘은 전화를 해봐야 하는 거죠.

루리 네. 무슨 상황인지 알겠습니다. 본사 담당자 연락처에 있는 번호로 전화를 해볼게요.

고 부탁드립니다. 전 옆에 있을 테니. 궁금한 건 바로바로 물어보고요.

루리 네.

*전화하는 이루리, 화면 멈추고 속생각*

루리 침착하게 전화 잘 하자... (인사말 되뇌고 있는) Hello. This is Korea branch... Hello. This is Korea branch. Hello... This is Korea branch.

저쪽에서 전화 받는 소리 나면

루리 Hel... (하는데 들리는 ARS음성)

voice (녹음음성) Thank you for calling JJ Enterprises. Our office is open Monday to Friday from 9 A.M to 5P.M, and 10A.M to 1P.M on Saturday.

루리 (당황해서 고과장보고) 자동응답이 나오는데요?

고 본사는 원래 그래요.

voice If you know your party's extension, please say or enter it followed by the pound key.

당황한 루리 얼굴에서 화면 멈추고, 속생각

루리 extension? 제대로 들은 거 맞나? Extension은 확장하다 뭐 그런 거 아닌가? 잠깐만. say or enter, 말하거나 입력하라는 거니까 내선번호인가보다. 그런데 파운드키는 뭐지?

루리 (고과장 향해) 내선번호를 누르라는 것 같은데요. 내선번호 아세요?

고 내선번호요? (메일 끝에 전화안내 짚어주며) 이 전화번호 끝자리 아니에요?

루리 (메일 보며 버튼 누르는데 계속 똑 같은 안내가 반복되고 고과장을 향해) 이거 아닌가 본데요. 잠깐 끊을게요. (전화 끊고)

고 (투덜투덜 내선번호 고민하며 명함첩이나 사이트를 뒤지는 모습) 예전에는 뒷자리였었는데 뭐가 또 바뀌었나~ 미국 본사 전화응답 시스템은 뭐가 맨날 바뀌고 들어도 잘 모르겠고~ 그거 진짜 고쳐야 하는데~

고과장이 담당자 내선번호가 뭔가 메일이나 사이트, 명함 등을 뒤지는 사이 루리가 파운드키를 검색하면 화면에 # 기호가 나타난다.

루리 (혼잣말) 아! 샵 버튼을 누르라는 말이었구나.

고과장 그냥 해요. 기다리다 보면 언젠가는 사람이 나오니까 그때 담당자 바꿔달라고 해도 되더라고요.

루리 네.

루리가 다시 전화하고 안내가 나오면 내선번호와 #버튼을 누른다. 하지만 잠시 멈췄다가 다시 계속 음성이 나온다.

voice ...For information on our services, or to speak to a sales associate, please press two...

고과장 안되죠?

루리 네. (하는데 그때 안내와 말하려면 0번을 누르라는 안내가 나온다.)

voice ...For all other inquiries or to speak to the operator, please press zero or remain on the line.

Thank you for calling JJ Enterprises.  
Our office is open Monday to Friday from 9 A.M to 5P.M, and 10A.M to 1P.M on Saturday.  
If you know your party's extension, please say or enter it followed by the pound key.  
For information on our services, please press one.  
For speak to a sales associate, please press two.  
For our accounting department, please press three.  
For make a comment, suggestion or complaint, please press Four.  
For all other inquiries or to speak to the operator, please press zero or remain on the line.

루리, 속생각

루리 0번을 눌러서 상담원이랑 얘기해야겠다.

0번을 누르는 루리

Woman Thank you for calling JJ Enterprises. How may I help you?

루리 Mr. Anderson in the technical department, please.

Woman Please wait while I connect you.

건너편에서 대기중 음악소리가 나온다.

루리 (고과장한테) 바꿔준대요.

Woman He's in a meeting and can't be disturbed. If you'd like to leave a message, I will forward it to him when he gets back.

루리 Wait a moment. (전화 막고) 지금 회의중이래요. 메시지로 남겨 놓을까요?

고 그래요, 그래.

루리 This is Korea Seoul branch. The parts we ordered have not been delivered. It was scheduled to be delivered last week. We need to check on the delivery status. So please tell him to call us.

Woman I will make sure he gets this message

전화 끊는 이루리

화면 멈추고 생각

루리 하이, 끝났다. 자연스럽게 잘 했어.

루리 (고과장에게) 회의 끝나면 전달해 준대요.

고 잘했어요. 도와줘서 고마워요.

루리 네. 빨리 잘 처리되었으면 좋겠습니다.

#### #4 사무실 이루리 자리

본사 홈페이지 의견 게시판에 들어가는 이루리

루리 (클릭클릭 게시판 들어가며 혼잣말) 아무래도 본사 의견 게시판에 올라야지 안되겠어. 자동응답이 너무 길고 복잡해서 불편만 더하네. 이런 건 직원으로서 그냥 넘어가면 안되지.

회사 홈페이지가 화면에 딱 뜬다.

루리 여기에서 어디로 들어가야 하는 거지? Contact Support? 이걸 고객 지원인데... 아, 맨 아래 메뉴에 있는 Contact 가 회사 게시판으로 가는 거다.

피드백 메뉴에서 고객 의견쓰기 창으로 넘어가면 화면 반에 해당 이미지 나오면서 루리 음성에 따라 하나씩 내용이 채워지는 모습이 보여진다.

루리 피드백, 찾았다. 여기에 의견을 쓰면 되겠구나. 이름, (탁탁탁 소리와 함께 화면에 Ru-ri Lee 이름칸에 채워지고) 이메일주소(leeuri@xxxx.com채워지고) 제목... 자동응답시스템을 뭐라고 하지?

고민하다가 <Subject: About automated answering system>이라고 쓰는 이루리. 그리고 탁탁탁 게시판에 글 쓰는 루리 모습, 게시판에 올리는 글 나오며...

루리 (글 쓰는 모습 위로 목소리) I think we need to update the automated answering system. It is too long and unclear. I was unsure about what number to select. I think it will benefit our customers if the message is easier and clearer to understand. In doing so, I believe our brand image will improve as well.

#### #5 고과장 자리

얼마 후, 고과장이 불러 이루리가 고과장 자리로 온다.

루리 부르셨어요, 과장님.

고 아, 루리씨. (반갑게 맞이하며) 저번에 도와줬던 본사 전화요. 기억나요?

루리 그럼요! 손해배상 요청하겠다고 화내던 그 회사는 잘 마무리되었나 궁금했었는데... 잘 되었나요?

고 다행히도 그 쪽에서 관리상 실수가 발견되서... 우리가 무상으로 교체해주는 걸로 서로 좋게 마무리했습니다.

루리 다행이네요!

고 그래서 말인데요, (작은 책자 하나 꺼내주며) 알아보니 그런 관리상 실수가 종종 나와서 이 관리 가이드 문서를 사이트 기술 지원 게시판에 자료로 올려 놓으려고요. 루리씨가 스캔해서 파일로 좀 올려주세요.

루리 (책자 건네 받으며) 네.

고 (저작권 고지 프린트 하나 주며) 그런데 파일 올릴 때 저작권 고지를 넣어야 한대네요.

루리 아~ 무단전재 및 배포금지 이런 거 말씀이시군요.

고 이건 온라인 문서는 아니고 프리젠테이션 문서에 있던 건데, 이걸 참고로 해서 문서 올릴 때 저작권 고지 좀 넣어주세요.

루리 네.

**#6 이루리 자리**

스캔 받은 문서파일 맨 앞에 저작권 고지를 넣고 있는 이루리

루리 샘플 문장은 이렇게 되어 있으니까 이걸 다시 우리 회사에 맞게 고치면 되겠지? 미국 아니고요, 프리젠테이션 아니고요...

<p>〈The copyright notice〉                  This presentation is protected by U.S. and International copyright laws. Reproduction and distribution of the presentation without written permission of the sponsor is prohibited.                  ©2017 Propane Education</p>	<p>〈The copyright notice〉                  The online document is protected by Korea and International copyright laws. Reproduction and distribution of the online document without written permission of the sponsor is prohibited.                  ©2017 J-elec</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

루리 됐다! 일단 이렇게 고과장님께 보내서 확인 받고 올리자.

다 쓰고 뿌듯하게 웃는 루리