

<b>타이틀</b>	06. 이루리, 해외고객의 불만에 답변하다.
<b>배 경</b>	(직업) F온라인 그릇쇼핑몰
<b>등장인물</b>	이루리: 20대 남 Max: 외국인 불만 고객 최과장 사장님 목소리

**시놉시스**

인터넷 패션쇼핑몰에서 근무하는 이루리는 인터넷 게시판에 해외 고객이 영어로 민원을 올린 게시글을 보게 된다. 해외 고객은 배송도 매우 늦었고 구매한 옷이 가짜가 아니냐며 라벨을 비교한 사진을 올리고 법적으로 책임을 묻겠다는 등 화가 많이 나 있는 상태였다.

이루리는 비교한 사진을 상사에게 보여주고 상사는 라벨이 년도에 따라 달라질 수 있음을 설명해 준다. 이루리는 배송이 늦은데 사과하고 양해를 구하며 상품이 진짜라는 답변을 정리하고 사과하는 답변이 틀렸을까봐 어순을 체크하고 답변을 올린다.

**대 본**

**#1 타이틀 : 06. 이루리, 해외고객의 불만에 답변하다.**

**#2 쇼핑물 사무실 책상**

상자가 쌓여 있는 쇼핑물 사무실. 이루리가 컴퓨터 앞에서 홈페이지 관리중이다.

루리 (컴퓨터 하며) 어제 새로 들어온 주문은 모두 정리했습니다!

최과장 (멀리서 목소리만) 그럼 여기 와서 저 좀 도와주세요! 입고물건 분류해야 해요!

루리 네! (가려다가 새로운 글이 등록된 걸 발견한다.) 어? 문의 게시판에 글이 하나 올라왔어요! 이것만 확인하고 갈게요!

게시판에 올라온 영어 항의글이 화면에 열리면서

*순간 화면 멈추며 루리 생각*

루리 영어? complain? 불만이 있다는 말 아닌가? Teapot면 우리 제품에 무슨 문제가 있다는 거 같은데...

최과장이 다가온다.

최과장 (컴퓨터 보며) 왜요?

루리 영어로 게시판에 문의가 올라왔는데요 저희 착주전자가 뭔가 잘못되었다는 것 같습니다. Crack이면 금이 갔다는 거 같은데요?

최과장 요새는 외국에서 주문하는 분들이 종종 있어서 가끔 영어 문의가 오더라고요. (지끈거리는 머리 누르며)하아, 나 저거 4시까지 끝내야 하는데... (고민하다가) 혹시 이루리씨가 무슨 문제인지 내용 좀 먼저 확인해 줄 수 있을까요? 급한 문제일 수도 있으니 무작정 미룰 수는 없어서.

루리 아... 네. 해보겠습니다.

최과장 (기뻐하며) 고마워요. 그럼 저 마저 마무리할게요. 부탁 좀 해요.

루리 네. (최과장 사라지면) 이거... 일단 번역기로 돌려볼까?

잠시 후 이상하게 번역되어서 글이 나온다.

화면에 편지가 번역되어 제시되고, 루리의 분석에 따라 해당 부분에 밑줄이 그어진다.

루리 (혼잣말) 9월 9일에 배달 후 다음날 균열이 생겼는데 새로운 균열이 아니고 처음부터 균열이었다고? (가우뚱) 뭐지? 원문에 뭐라고 쓰여 있는건지 확인 좀 해보자.

루리가 번역 전 영어 원문을 다시 연다. 화면에도 영어 게시글이 보이고 루리가 말하는 부분이 확대되며 밑줄이 그어지거나 해당 부분이 텍스트로 보여진다.

루리 On Sep 9, the next day after the delivery when I found... 배송 후 다음 날 금이 간 걸 찾았다는 뜻이네, 그러니까 금이 간 제품이 배송되었다는 거구나. (계속 번역 보며) 과거에 많은 품목을 샀었던 고객인데 이번에 실망스러웠다... 기분 나쁘셨다는 말이지. 죄송하다고 잘 말해야 되겠네...

루리 동일한 제품으로 주전자를 대체할 것을 요구할 것? 이걸 교환해 달라는 말이겠지? 그런데... (가우뚱) 완전한 해결책? 9월 24일 늦게까지? 이게 무슨 말일까?

루리 (다시 원문을 확인하며) I expect to hear back from you with a full resolution to this issue by 24th Sep 2017 at the very latest... at the very latest? 제일 늦게? 밤 12시까지 교환해 달라는 의미인가? 이 단어만 번역해 볼까? (번역기에 단어를 쳐 넣는)

루리 (더 혼란스러워서) 이게 뭐야? 가장 최근에? 9월 24일 가장 최근에? 이게 무슨 소리야... (포기하고 다른 단어 탐색) 모르겠다. 먼저 완전한 해결책이 무슨 말인지 찾아보자. 모두 해결하라는 뜻인지, 모든 해결방법을 다 말해보라는 뜻인지... 흠, A full resolution, 이 단어인가 본데?... 그럼 이 부분만 번역을 해보면... (역시 번역기에 해당 단어를 넣어본다.)

루리 (황당해서) 최대해상도? 이건 뭔가 아닌 것 같은데... 가만, 첨부파일에도 뭐가 있나?

첨부파일 다운로드 해서 열면 금이 간 찻주전자 이미지와 해외에서 송금한 증거인 영어 서류가 보인다.

루리 Transfer? 이동? 이동하다? 아, 돈 있고, 은행 이름 있는 걸 보니 송금했다는 증거구나!

루리가 제품 분류 일하고 있는 최과장한테 가서

루리 최과장님! 이거 찻주전자에 금이 갔다고 교환해 달라는 내용 같습니다.

최과장 원래부터요? 아니면 쓰다 보니까?

루리 처음부터 금이 간 상품이 배송되었다는 것 같은데요.

최과장 그래서, 교환해달라는 요청이에요?

루리 네. 여러 번 저희 사이트에서 구매를 했는데 이번에는 실망했다고 동일한 제품으로 교환해 달라는 내용 같습니다. 그런데... 9월 24일까지 해결해 달라는 것 같은데 교환을 해서 보내라는 건지, 문제를 해결할 수 있는 모든 방법을 보내보라는 건지 잘 모르겠습니다.

최과장 24일까지? 그게 뭘까요? 급한 건가? (주위를 둘러 보며 일 많은데 잠깐 자리 비워도 되나 망설이며) 하아... 일단 가서 좀 봅시다. (다급하게 나간다.)

다시 컴퓨터 앞. 이루리와 최과장이 모니터 속 깨진 주전자 이미지를 보고 있다.

루리 진짜 원래부터 있던 금일까요?

최과장 그런 것 같네요. 최종적으로 사장님께서 판단하시겠지만, 배송 중 파손일 때 이렇게 금이 간 경우를 봤었어요.

루리 배송 중 파손이면 고객 실수가 아니니까 교환해 주는 게 맞는 거죠?

최과장 그렇죠. 그런데 외국에서 상품을 돌려 받으면 우리 배송비용이 너무 많이 나가니까 굳이 돌려받지 않았던 것도 같아요.

루리 (문제가 되는 부분 짚어주며) 이 부분을 잘 모르겠습니다. I expect to hear back from you with a full resolution to this issue by 24th Sep 2017 at the very latest.

최과장 resolution이면 해결, full은... (갑자기 사전 찾기 시작한다.) '자세한'이라는 뜻이 있네요. 자세한 해결방법 회신해 달라는 뜻인 것 같아요.

루리 아, 정말요? (사전 들여다 보며 확인한다.)

모니터로 사전 확인하는 루리 얼굴에서 화면 멈추고 속생각

루리 아는 단어라고 생각하고 안 찾았는데 다른 뜻도 있었구나. 사전에서 찾아볼 걸.

루리 정말 그러네요.

최과장 그리고... (다시 영문 게시글 살펴보면 잘 모르는 부분을 말한다.) at the very latest?

루리 아, 제가 지금 찾아볼게요.

이루리가 영어 사전에 해당 부분을 넣어 검색한다.

루리 '아무리 늦어도'라는 뜻이었군요. "아무리 늦어도 9월 24일까지는 자세한 해결책을 화신해 주세요." 이런 내용인가 봅니다.

최과장 오늘이 11일이니까 24일이면 급하지는 않은 것 같은데... 일단 사장님께 메일로 보내서 어떻게 처리할지 물어보도록 하죠.

루리 처리라면 교환인지 아닌지 말씀인가요?

최과장 그것도 그렇고, 교환이면 상품을 돌려받아야 하는 건지 아닌지도 알아야 하고...

루리 그렇군요. 그럼 메일에 그렇게 설명을 드릴까요?

최과장 아니에요. 어차피 나 전화해야 하니까 그때 말씀 드리면 되요.

루리 네. 얼른 보내고 과장님 일 같이 하겠습니다.

최과장 (힘들다는 듯) 제발요. (다시 가고)

### #3 쇼핑물 상품 보관장소

루리가 박스 정리하는데 전화하면서 다가오는 최과장

최과장 (전화하며) 네, 사장님. 그렇게 하겠습니다. (전화 끊고) 이루리씨, 사장님이 아까 그 영어 문의글 아래 답변 좀 달라는데 도와주실래요?

루리 (당황해서) 답변이요? 영어로요?

최과장 예전에 사장님이 비슷하게 답변 쓴 적이 있거든요. 검색하면 나올 거예요. 그거 참고로 해서 쓰면 될 거예요.

루리 아! 네.

머뭇거리며 대답하는 루리 얼굴에서 화면 멈추고, 속생각

루리 영어 답변이라니... 아무리 사장님 답변을 참고로 한다고 해도... 할 수 있을까? 한창 바쁜 과장님한테 못한다고 할 수도 없고...

최과장 (다시 체크리스트에 집중하며) 가서 그것부터 처리 좀 해주세요. 교환상품은 내일 바로 보내실 거라고 하셨고 깨진 상품은 돌려받을 필요 없대요.

루리 ...네!

### #4 쇼핑물 사무실 책상

컴퓨터 열심히 보고 있는 이루리

루리 예전에 사장님이 쓴 답변이라... 문의게시판에서 Change나 Sorry로 검색해볼까?

게시판을 검색하는 이루리, 예전에 사장님이 도자기 램프 교환했던 답글이 올라온다.

루리 아, 이거대! (내용 보며) 아~ 깨진 건 돌려받을 필요가 없다고 하신 것 같은데? 번역기로 한 번 더 확인해 보자.

루리     또 이상한 부분이 나왔네. 당신을 또 보내준다고? We will certainly ship you another. (가만히 보다가) 아, to가 빠져서 그런가?

화면에 이루리가 고치는 문장이 나온다. 가운데 to가 생기면서 뜻도 변한다.

루리     (기뻐하며) 이게 맞지. 그럼 이제 이걸 상황에 맞게 바꿔서 답변을 작성해 보자. 먼저 제품명을 바꾸고... 여러 개의 아이템 중의 하나가 깨진 게 아니니까 'that one of your items arrived'를 'that arrived'로 바꾸고, 답변한 사람은 내 이름으로 바꾸고...

최과장 일하는 곳으로 뛰어 오는 이루리

루리     과장님, 답변 다 썼는데요! 한번 봐 주실래요?

최과장   정말? 오, 빠르네요~ 그럼 바로 사장님께 보내주세요. 확인하실 거예요. 영어는 사장님이시죠. 그리고 제발 저 좀 도와주세요~~

루리     네! (가고)

잠시 후 최과장과 루리가 계속 작업하는 중인데 최과장 핸드폰 문자로 사장님한테 답이 온다.

사장님   (문자창+목소리) 게시판 영문 문의에 대한 답글 확인했습니다. 이렇게 올려주세요.

최과장   (문자 보여주며) 확인하셨다네. 그렇게 올리면 된답니다.

루리     아, 정말요? 다행이네요. 그럼 지금 가서 올릴까요?

최과장   (놀라며) 지금? 제발 4시까지 저 좀 도와주세요~

루리     아, 네네!

열심히 일하는 최과장과 이루리. 잠시 후. 땀방울과 함께 영문 게시물 아래에도 답변이 생긴다.