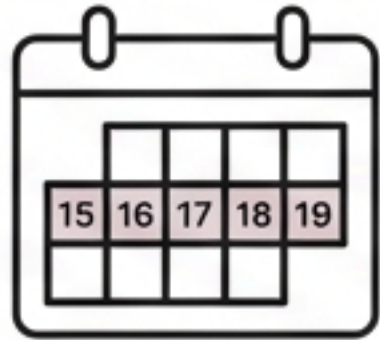


# 2025 원콜 감사제: 고객의 소리(VOC) 분석 리포트

배차 담당자가 말하는 원콜의 현재와 미래 전략

2025.12 | OneCall Strategy & Product Team

# 핵심 요약: 우리는 기술보다 '신뢰'와 '안정'을 팔고 있습니다



## 2025 감사제 개요

12월 15일~19일, 5일간  
배차 실무자 대상 진행. 단순  
경품 행사를 넘어 심층적인  
사용자 경험(UX)과 니즈를  
수집하는 채널로 활용.



## 사용자의 진짜 목소리

신규 기능보다 기본적인  
시스템 안정성(32%)과 중재  
서비스에 대한 신뢰(30%)가  
플랫폼 충성도의 핵심  
요인으로 확인됨.



## 2026년 전략 방향

'Back to Basics.' 복잡한 기능  
추가보다는 실수 방지(Undo)  
및 시스템 안정화에 리소스를  
집중하고, 중재 센터의 휴먼  
터치(Human Touch)를 강화.

# 배차 담당자의 참여를 이끌어낸 '굿바이 2025 원콜 감사제'

**목적:** 연말 감사를 전함과 동시에, 실무자의  
노하우와 개선 의견을 수집.

**기간:** 2025년 12월 15일 ~ 12월 19일 (5일간).

**대상:** 원콜 이용 배차 담당자 (고객사별 1회).

**인센티브 전략:** 참여자 전원에게 실질적 혜택인  
'실시간 오더검색 1개월권' 지급 + 우수 의견  
30명에게 '신세계상품권 5만원' 지급으로  
고품질 응답 유도.

지금 바로 참여하고  
상품권 5만원 받아주세요!

## 굿바이 2025 원콜 감사제

원콜 이용 중 느끼신 노하우·경험·개선 의견을 공유해주세요.  
간단 명료! 한줄 의견도 환영합니다!

### 아래 3가지 주제 중 1가지 선택 후 참여!

1. 원콜을 가장 효율적으로 활용하는 나만의 배차 노하우
2. 올해 가장 기억에 남았던 원콜 이용 경험 또는 에피소드
3. 원콜이 앞으로 더 좋았으면 하는 기능 또는 서비스 제안

### 참여안내

1. 이벤트 기간: 25년 12월 15일 ~ 25년 12월 19일 (5일간)
  2. 참여방법: 네이버폼 및 문자질수 (URL 및 연락처 공지사항 참조)
  3. 경품
    - 1) 신세계상품권 5만원권 (30명, 우수내용 별도신청)
    - 2) 실시간 오더검색 1개월 (참여자 전원)
- 자세한 내용은 공지사항 꼭 확인해주세요.

# 3가지 핵심 질문을 통해 확인한 플랫폼의 리얼리티

사용자가 자발적으로 선택하여 응답한 3가지 주제를 통해, 원콜이 그들의 업무 현장에서 어떤 의미인지 분석했습니다.

## Category 1: 나만의 노하우 (Know-how)

사용자가 시스템을 어떻게 활용하고 있는가?

**효율**은 시스템 기능이 아닌 '사용자의 숙련도'에서 나옴.



## Category 2: 긍정적 이용 경험 (Positive UX)

사용자가 원콜을 계속 쓰는 이유는 무엇인가?

**플랫폼의 기술력**보다 '고객센터의 중재'를 신뢰.



## Category 3: 서비스 개선 제안 (Suggestions)

사용자가 가장 불편해하는 것은 무엇인가?

**혁신적인 AI 기능**보다 '안정적인 구동'을 갈망.



# 배차 효율은 '기능'이 아닌 '명확한 소통'에서 나옵니다

많은 사용자들이 시스템의 자동화 기능보다 본인의 오더 작성 스킬(Soft Skill)을 배차 성공의 핵심으로 꼽았습니다.

## 1위 (약 30%)

## 오더 내용은 간결·명확하게 작성 필요

배차 담당자들은 복잡한 필터링 기능보다, 기사가 오더를 즉각 이해할 수 있도록 정보를 단순화하는 것을 최고의 노하우로 인식.

2위 (약 25%): 기사 성향/지역/톤수를 고려한 선별 배차. (기계적 매칭보다 인간적 판단 중시)

### Implication:

신규 유저 온보딩 시, 기능 교육뿐만 아니라 '오더 작성 템플릿'이나 '우수 배차 예시'를 제공하는 것이 효과적일 수 있음.

# [데이터] 주제 1. 나만의 노하우 응답 분포

오더 내용은 간결·명확하게 작성 필요

30%

기사 성향·지역·톤수 고려한 선별 배차 중요

25%

원콜에 익숙한 기사 활용 시 배차 성공률 높음

18%

배차는 팁보다 경험 누적이 핵심

15%

상황별 PC·모바일 병행 사용이 효율적

12%

\* 원콜 2025 감사제 결과 분석 데이터 (나만의 노하우 브루)

# 플랫폼 신뢰도의 핵심은 기술이 아닌 '중재'와 '대응'입니다

사용자들이 원콜을 떠나지 않는 가장 큰 이유는 분쟁 발생 시 고객센터가 보여준 '중립적이고 적극적인 태도' 때문입니다.

## 1위 (약 30%)

### 차주와 분쟁 시 고객센터 중립적 대응 만족

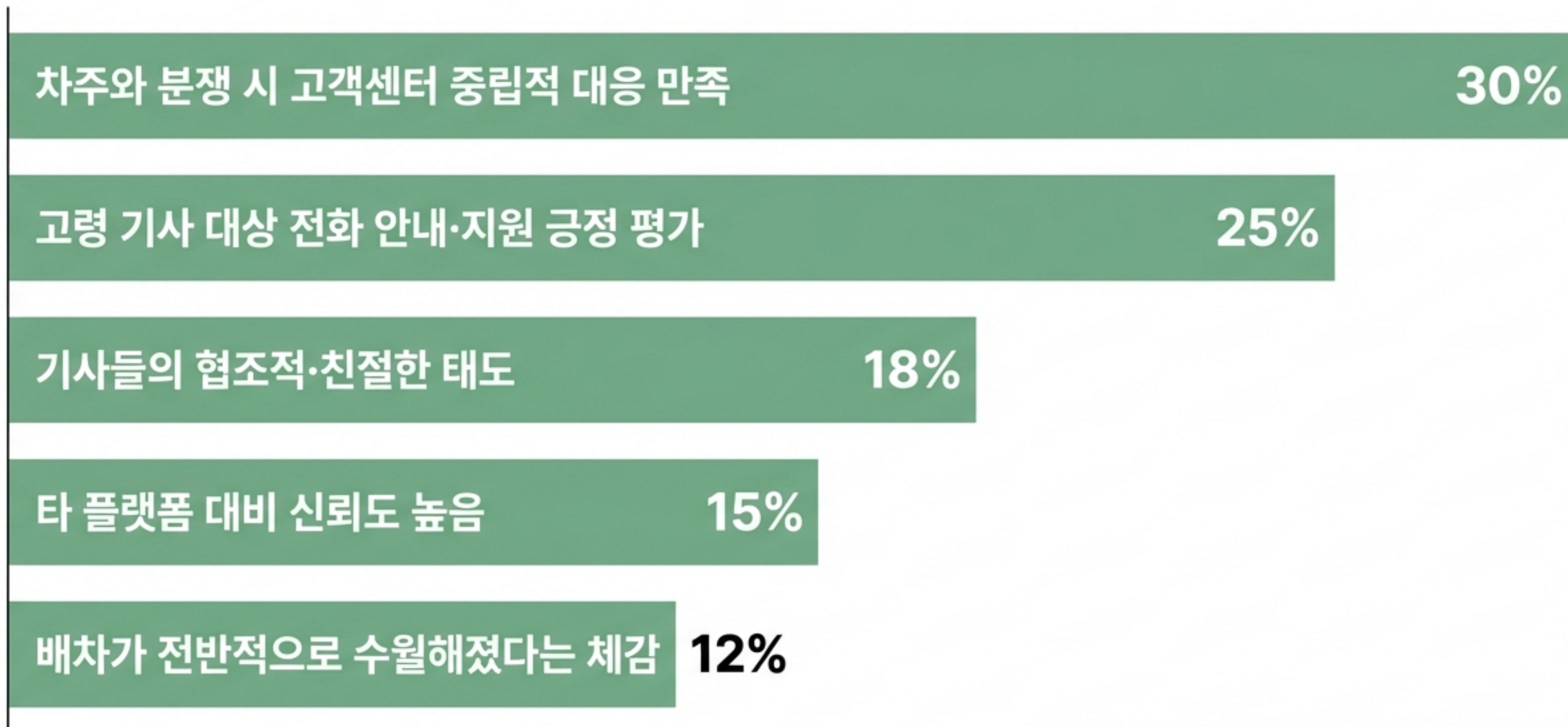
화물 운송 시장 특성상 발생하는 불가피한 마찰(지연, 파손 등)에서 원콜이 '심판' 역할을 공정하게 수행한다는 점이 최고의 긍정 경험으로 꼽힘.

2위 (약 25%): 고품 기사 대상 전화 안내·지원 긍정 평가.

#### Implication:

CS팀의 인력 감축이나 AI 챗봇 전면 도입은 신중해야 함. 현재의 'Human Touch'가 가장 강력한 Lock-in 요소임.

## [데이터] 주제 2. 긍정적 이용 경험 응답 분포



# 혁신보다는 '안정성', 새로운 기능보다는 '실수 방지'

사용자들의 요구사항(VOC)은 놀라울 정도로 기본기에 집중되어 있습니다.  
신규 기능 제안보다 현재 시스템의 안정화를 3배 이상 중요하게 생각합니다.

## 1위 (약 32%)

## PC·모바일 안정성 개선 필요

업무 중 튕김 현상이나 멈춤은 배차 담당자에게 치명적인 스트레스 요인.

2위 (약 24%): 드래그 실수 방지 및 되돌리기(Undo) 기능 요청.

### Implication:

2026년 로드맵의 최우선 순위는 '기술 부채 해결'과 'UX 방어 기제(Undo 등)' 구축이어야 함.

# [데이터] 주제 3. 서비스 개선 제안 응답 분포

PC·모바일 안정성 개선 필요

32%

드래그 실수 방지 및 되돌리기(Undo) 기능 요청

24%

배차 수정 시 새로고침/반응 속도 개선

18%

기사 편의 관련 환경 개선 요구

14%



전반적인 UX 정돈 필요

12%

# 원콜은 단순한 소프트웨어가 아닌, 업무의 '파트너'입니다



## User Action (주제 1)

사용자는 배차 성공을 위해 스스로 노력함

-  오더 내용 명확화 30%
-  기사 성향 파악 25%

## Platform Role (주제 2)

노력이 빛나갔을 때(분쟁), 원콜이 문제를 해결해주길 기대함

-  중립적 대응 30%
-  고령 기사 지원 25%

결론: 사용자는 우리가 그들의 업무를 100% 자동화해주길 원하지 않습니다. 대신, 그들의 소통을 돕고 리스크를 관리해주는 '튼튼한 파트너' 역할을 기대하고 있습니다.

# 2026년, 기술적 화려함보다 '기초 체력'에 집중해야 할 때

## Performance Issues

50%

안정성(32%)

속도(18%)

전체 요구사항의 절반이 퍼포먼스 이슈

## Usability & Safety

36%

실수 방지(24%)

UX 정돈(12%)

나머지는 사용성 및 에러 방지

새로운 기능을 짓기 전에 기반을 단단히 해야 합니다. 기존 PC/모바일 앱의 크래시율을 낮추고 반응 속도를 올리는 것이 고객 만족도(NPS)를 올리는 지름길입니다.

# 2026년을 위한 부서별 실행 제언 (Action Plan)

## Product Team

 **Goal: Zero Crash & Safety First**

- ✓ 레거시 코드 리팩토링을 통한 앱 안정성 확보
- ✓ '실행 취소(Undo)' 버튼 UI 최상단 배치

## CX / Operation Team

 **Goal: Maintain the Human Touch**

- ✓ 분쟁 중재 매뉴얼 고도화
- ✓ 고령 기사 전담 지원 라인 유지 및 강화

## Marketing / Education Team

 **Goal: Educate for Success**

- ✓ 배차 고수들의 오더 작성법 콘텐츠화
- ✓ 신규 회원에게 뉴스레터/알림톡 발송

# 고객의 목소리에서 답을 찾다

2025년 보내주신 성원에 감사드리며,  
2026년에는 더 '단단하고' '믿음직한' 원콜이 되겠습니다.



Thank you.