



판매자 주문 처리 (FBM/MFN) 가이드 제1 장

아마존에 매장을 오픈하면 셀러는 아마존 국경 간 주문 처리 서비스를 통해 창고 수송, 아마존 주문 처리 (FBA) 를 통해 창고 보관, 현지 주문 처리 및 애프터 지원을 완료할 수 있습니다. 효율적이고 편리한 아마존 국경 간 주문 처리 서비스와 FBA 는 양질의 서비스를 제공하지만 특정 상품이나 업무 요구로 인해 FBA 상품 정책이 충족되지 않거나 FBA 에 해당 배송 솔루션이 없는 경우 아마존은 판매자 주문 처리를 (FBM/MFN)선택하는 것을 추천합니다. 즉 제3자 로지스틱스 운송회사를 통한 주문 처리입니다.

아마존 국경 간 주문 처리 서비스는 FBA와 달리 FBM/MFN 은 셀러가 직접 처리합니다. 다음으로 FBM/MFN 과 아마존이 자체 배송을 위해 내놓은 '배송 구매' 서비스 (Buy Shipping) 에 대해 빠르게 알아보도록 하겠습니다!

1. 판매자 주문 처리 (FBM/MFN) 이란 무엇입니까?

판매자 주문 처리 (FBM/MFN)를 통해 현재 다양한 판매 시장과 로지스틱스 조건에 대처할 수 있는 원활한 배송 방법을 선택할 수 있습니다. 본 장에서는 판매자 주문 처리 (FBM/MFN)의 개념, 적용 가능성, 일반적인 배송 수단, 퍼포먼스 메트릭, 일반적인 주문 처리방법 및 관련 배송 설정 등을 간략하게 설명하여 초보적으로 이해하는데 도움을 줍니다.

1.1	<u>FBM/MFN 소개 (소개, 장점, 장소 적용포함)</u>	3
1.2	<u>FBM/MFN 일반 배송 방법</u>	6
1.3	<u>FBM/MFN 셀러 퍼포먼스 메트릭</u>	8
1.4	<u>FBM/MFN 배송 설정</u>	17
1.5	<u>국제 판매 주문에 대한 반품 프로세스</u>	31
1.6	<u>FBM/MFN을 위한 3가지 경로</u>	39
1.7	<u>관련 용어 해석</u>	40
1.8	<u>FAQ 요약</u>	41

본 학습 자료는 모두 세 장의 내용으로 나뉩니다. 다른 장을 학습하려면 [관련 내용 보기 페이지](#)의 탐색 가이드를 참고하여 학습하려는 내용을 찾아보십시오.

1.1 FBM/MFN 소개(소개, 장점, 장소 적용 포함)

이 섹션에서는 FBM/MFN 의 개념, 장점 및 장소 적용을 소개합니다.

1.1.1 FBM/MFN 개념

판매자 주문 처리(FBM 또는 MFN)는 "Fulfillment Bemerchants 또는 Merchant Fulfillment Network" 라고 불리며, 셀러가 아마존에서 판매하는 주문을 말하며 재고 관리, 포장, 주문 처리, 고객 서비스 등 일련의 프로세스는 셀러가 책임집니다. 다음 그림은 주문 접수부터 고객에게 배송까지 거치는 전체 과정으로, 각 코너는 셀러 스스로 통제가능합니다.

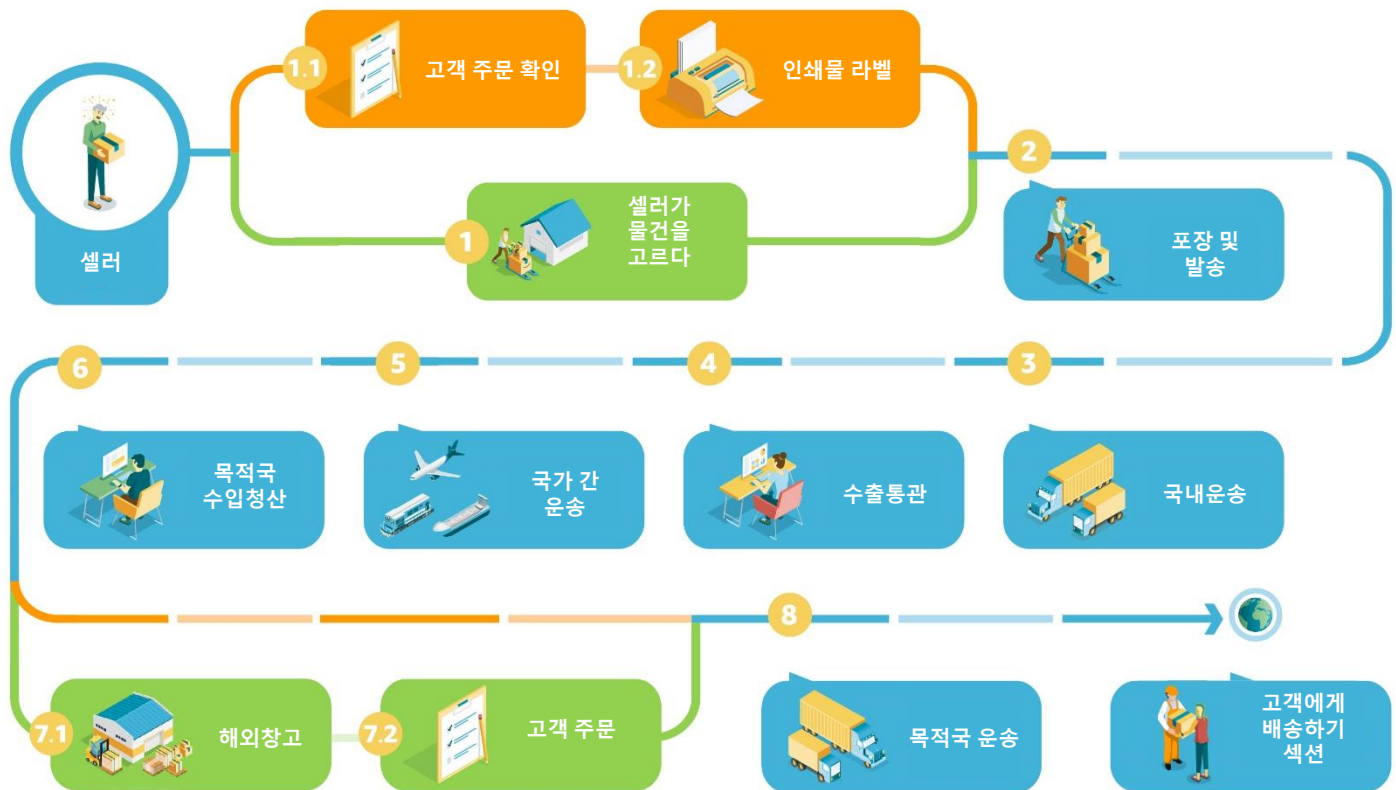


그림 설명:

- 만약 국내에서 물건을 배송하면, 당신의 과정은 1.1 → 1.2 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6 → 8 입니다.
- 해외에서 물건을 배송하면 1→2→3→4→5→6→7.1→7.2→8이 됩니다.

간단히 말해서, FBM/MFN은 타사 물류 담당자에게 직접 연락하여 배송하는 것이며, 고객의 주문에서 수취 및 교환환불에 이르는 모든 과정을 귀하가 책임져야 합니다.

1.1.2 FBM/MFN 장점

당신은 이미 FBM/MFN에 대해 기본적인 지식을 가지고 있을 것입니다. 그렇다면 FBM/MFN을 선택하면 어떤 장점이 있을까요? 다음으로, FBM/MFN의 장점을 보여드리겠습니다!



투자 비용 원활성

대량으로 물건을 저장 할 필요가 없고, 투자금액이 적습니다. 직접 물류 운송회사와 배송 방법을 자유롭게 선택하여 비용을 통제할 수 있습니다



창고 저장 원가가 낮다

추가 해외 창고 비용을 지불하지 않고 한국에서 직접 상품을 해외 소비자에게 배송할 수 있습니다



재고의 원활성

대량의 재고를 누적할 필요가 없고, 주문이 있으면 발송하여, 재고 압력을 크게 줄일 수 있습니다.



선택 범위가 넓다

선택된 상품은 FBA 상품정책의 제한을 받지 않고, 더욱 유연하게 선택함으로써 더 많은 판매량을 얻을 수 있습니다



배송 범위가 넓다

다양한 배송 요구 사항을 충족하기 위해 타사 물류 운송회사를 선택하여 전 세계적으로 더 넓은 판매 지역을 커버할 수 있습니다

1.1.3 FBM/MFN 장소 적용

아마존에 매장을 오픈할 때, FBM/MFN을 선택할 수 있는 경우는 어떤 경우가 가장 중요한지 생각해 보아야 할 것 같습니다. FBM/MFN을 사용할 수 있는 두 가지 장소를 소개해 드리겠습니다.



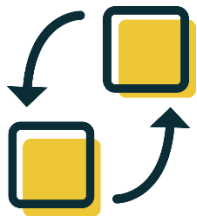
FBA 를 보완하는 역할

FBA를 통해 배송할 수 없는 경우, 예를 들어 상품의 부피가 너무 크거나 너무 무겁거나 상품의 품목이 제한되어 있거나, 일부 아마존의 마켓플레이스에서 FBA 서비스를 시작하지 않은 경우에는 FBM/MFN을 선택하여 배송할 수도 있습니다.



재고 관리, 원활한 배치

FBM/MFN은 재고 요구와 과한 인바운드 제한이 없습니다. 재고를 자신이 관리하는 창고에 보관해 원활하게 조달하고 대량으로 저장할 필요가 없다면 FBM/MFN을 선택하면 됩니다. 또는 해외 창고 비용을 지불하지 않고 한국에서 해외 소비자에게 직접 발송하는 경우 FBM/MFN을 선택할 수 있습니다.



재고 상황에 따라 무료 전환 배송 모드

FBA는 재고가 부족할 경우, FBM/MFN 배송으로 즉시 전환하여 장바구니를 획득하는데 도움될 수 있습니다.

1.2 FBM/MFN 일반 배송 방법

FBM/MFN 셀러가 일반적으로 사용하는 배송 방법에는 우편 소포, 국제택배, 국제전용선 (전용선 로지스틱스) 및 해외창고 배송의 네 가지가 있습니다. 판매 상품의 부동함에 따라 (종류, 무게, 규격, 안전성 등), 고객의 배송 요구 사항, 배송 비용, 성수기, 비성수기 등 다양한 요인에 따라 가장 적합한 배송 방법을 선택할 수 있습니다.

- 우편 소포

우편 소포는 우편 부서에서 전달하는 잘 포장된 우편물에 적합한 물품으로, 우편물의 일종입니다. 우체국은 개인 우편로 운영이 광범위하게 분포되어 있으며 철도, 도로, 수운, 항공 등의 운송 수단을 종합적으로 이용해서 우편물을 운송할 수 있기 때문에 대중적인 물품, 특히 자질구레한 물품의 수요를 만족시킬 수 있다. 국제 우편 소포의 전 코스나 우편 중 한 구간은 비행기 운송을 요구하는 소포를 항공 소포라고 합니다. 일정한 무게를 초과하지 않는 가벼운 소포로, 편지 처리 방법에 따라 전달되어 편지와 함께 우선 배송되는 것을 택배 소포라고 합니다.



- 장점: 가격이 저렴하고 우편이 편리하며 전 세계 대부분의 지역에 도달 할 수 있습니다.
- 단점 : 시간이 걸리고 소포의 무게가 제한되어 있습니다. 그리고 e-메일에는 추적 기능이 갖추어져 있고 등기 소포도 대부분 국가에서 추적할 수 있지만, 보통 우편은 추적하기 어려워 우편의 패킷 손실률이 높습니다.
- 국제택배
국제택배는 두 개 이상의 국가 (또는 지역) 간에 이루어지는 택배, 로지스틱스 업무를 말합니다. 보통 택배가 목적국가에 도착하면 목적지에서 다시 환적을 해야만이 최종적으로 고객에게 전달됩니다. 일반적으로 사용되는 로지스틱스 운송회사로는 DHL, UPS, FedEx 등이 있습니다.
 - 장점: 속도가 빠르고 안정적이며 배송이 추적 가능합니다.
 - 부족 점: 가격은 다른 방식보다 비쌉니다. 상품 자체에 대한 요구 사항과 제한이 있어 전기, 모조품, 특수류의 제품은 기본적으로 배달이 불가능합니다. 또한 인보이스와 수취인의 협조로 세금 납부를 청산해야 합니다.

- 국제전용선

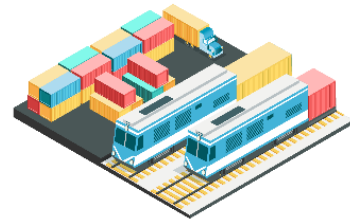
국제 전용선은 특정 국가로의 로지스틱스 루트를 말합니다. 국제전용선의 흔한 운송방식에는 해상운송, 항공운송, 철도운송이 있다. 일반적으로 우리가 말하는 영국 전용선, 미국 전용선, 독일 전용선 등은 바로 국제 전용선을 말합니다.



(해상 운송)



(항공 운송)



(철도 운송)

- 장점: 대량의 화물을 모아 목적국으로 일괄 발송함으로써 원가를 낮춥니다. 가격은 국제택배보다 저렴하고 속도가 국제소포보다 빠르며 분실률도 비교적 낮은 편입니다.
- 단점 : 국내 매입 범위가 한정되어 있고, 가격은 상대적으로 우편 소포보다 더 높습니다.

- 해외 창고 주문 처리

해외 창고 주문 처리란 상품을 대량으로 수출하여 목적지의 창고로 배송하고 고객의 주문을 받은 후 직접 해외창고에서 화물을 발송하는 것을 말합니다.



1

국가 간 운송 상품

2

상품이 현지의 해외 창고로 들어갑니다.

3

해외 창고에서 직접 고객에게 배송됩니다.

- 장점: 속도가 빠릅니다. 발송지가 목적국에 있기 때문에 해외 셀러와의 경쟁력을 높이고, 고객은 더 나은 쇼핑 경험을 할 수 있습니다.. 또한 품종 제한이 없고 속도가 빠르며 항공 운송, 해상 운송 등 다양한 방식으로 재고를 보충할 수 있습니다;
- 단점: 판매 상품을 해외 창고에 보관하기 때문에 셀러가 상품과 재고를 정밀하게 관리하고 조절하기 어렵습니다. 상품이 잘 팔리지 않으면 재고가 쌓이고 창고 비용이 증가할 위험이 있습니다. 해외 창고 원가에는 운송비용, 보관 수수료, 주문 처리 수수료, VAT등이 포함되기 때문에 원가가 높을 수 있습니다. 또한 해외창고 운영 및 관리능력, 가격 등이 들쭉날쭉하므로 해외창고에 관심이 있으시다면 자신의 업무상황에 따라 여러모로 고려하여 신중하게 선택하시길 권합니다.

• 일반적인 방법 비교

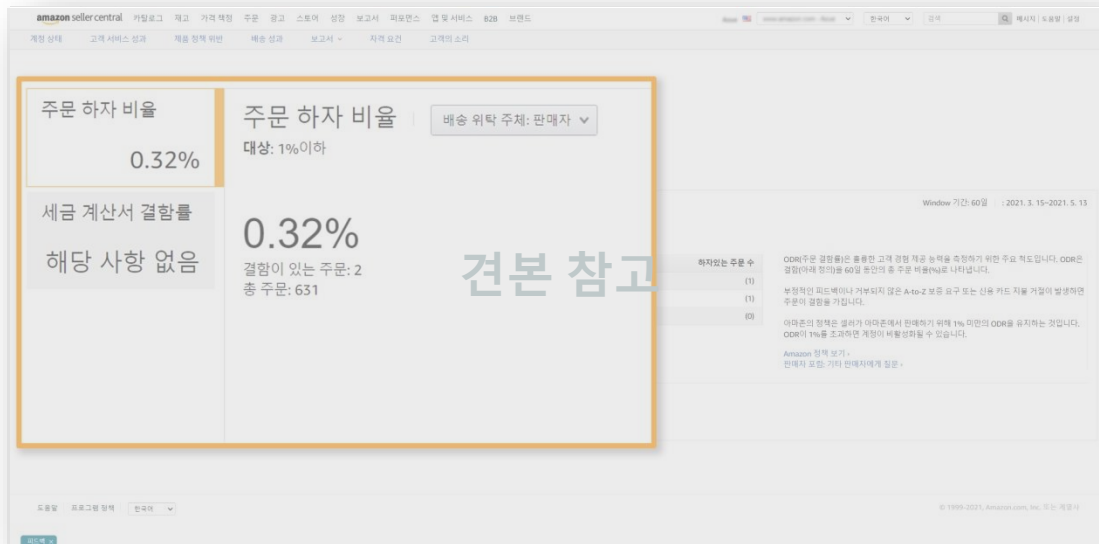
	우편 소포	국제택배	국제전용선	해외 창고 주문 처리
장점	• 가격이 낮습니다 • 배송 범위가 넓습니다	• 속도가 빠릅니다 • 추적이 용이합니다	• 속도가 비교적 빠릅니다	• 속도가 빠릅니다 • 품목에 제한이 없습니다
단점	• 속도가 늦습니다 • 가격 변동이 심합니다 • 보통 우편 옵션 추적이 어렵습니다.	• 가격이 높습니다 • 상품제한 (대전)	• 가격이 비교적 높습니다 • 수입 유치 범위가 제한적입니다.	• 적체 위험이 있습니다 • 재고 압력이 있습니다 • 부가가치세 비용 증가
배송 추적	가능(일반 우편 제외)	가능	가능	가능
반품	발송인에게로 다시 되돌아 옵니다	발송인에게로 다시 되돌아 옵니다	발송인에게로 다시 되돌아 옵니다	해외 창고로 다시 되돌아 옵니다.
배송 가격(낮음·높음)				
우편소포<해외 창고 배송 < 국제 전용선<국제 택배				
예상 배송 시효(빠름·느림)				
해외 창고 배송<국제 택배<국제 전용선<우편소포				

1.3 FBM/MFN 셀러 퍼포먼스 메트릭

퍼포먼스 메트릭은 아마존이 셀러의 계정이 잘 운영되고 있는지 평가하는 기준으로 사용됩니다. 아마존의 각 마켓플레이스는 각 지표에 대해 각각 구체적인 기준치를 제시하고 있으며, 셀러의 계정 성과가 기준치에 미달하면 계정이 제한되는 등의 상황이 발생할 수 있습니다. 퍼포먼스 메트릭은 셀러의 판매 및 운영 능력을 향상시키고 고객에게 보다 우수한 구매 경험을 제공하기 위한 것입니다.

FBM/MFN 셀러의 퍼포먼스에 영향을 주는 6가지 주요 지표로는 주문 결함률, 취소 비율, 배송 지연율, 유효 추적률, 정시 인도율, 반품 불만족 비율이 있습니다. 셀러 플랫폼에서 퍼포먼스를 확인하여 용도에 맞게 개선할 수 있습니다. 또는 여기를 클릭하시면 자세한 내용을 보실 수 있습니다.

아래 여섯 가지 퍼포먼스 메트릭과 그에 해당하는 기준 충족치를 자세히 설명해 드리겠습니다.



주의: 취소 비율, 유효 추적률, 정시 배송율 이 세 가지 지표는 셀러가 처리한 주문에만 적용됩니다.

- 주문 결함률

-

주문 결함률(ODR, 정식 명칭 Order Defect Rate)은 고객에게 좋은 경험을 제공할 수 있는 능력을 측정하는 중요한 지표입니다. 이 지표는 주어진 60일 동안 내의 한 가지 또는 그 이상의 결함이 있는 모든 주문의 총 퍼센트수를 포함합니다. ODR에는 부정적인 피드백 비율, 아마존 쇼핑물 거래 보장 청구 비율, 신용 카드 부도율의 세 가지 유형을 포함합니다.



1

%

주문 결함률(ODR)이 1% 미만이어야
아마존에서 상품을 판매할 수
있습니다. 1% 이상의 ODR은 계정이
정지 될수 있습니다.

- 취소 비율

취소 비율(CR, 전체 명칭 Cancel Rate)은 주어진 7일 동안 셀러가 취소한 모든 주문의 총 수를 백분율로 나타낸 것입니다. 이 지표는 셀러가 취소한 주문을 모두 포함하는 지표로, 고객이 아마존 계정에 있는 주문 취소 기능을 통해 취소를 요청하는 주문 및 고객이 아마존에서 직접 취소한 미발송 주문은 포함되지 않습니다.



2.5%

취소 비율(CR)이 2.5%보다 낮아야 아마존에서 물건을 판매할 수 있습니다. 2.5% 이상의 CR은 계정이 정지 될수 있습니다.



주문을 취소한 이유?

당신이 올린 상품이 물건이 있고 배송할 수 있는지 확인하십시오. 이 점은 매우 중요합니다. 배송 전에 주문을 취소하는 이유는 상품 품질 때문입니다. 물론, 정상적인 업무 운영에서 일정 비율의 품질 현상을 피할 수는 없겠지만, 저희는 귀하께서 이러한 문제를 최소화할 수 있기를 바랍니다. 주문 취소율이 높으면 매출에 영향을 줄 수 있고 수익에도 부정적인 영향을 줄 수 있습니다.

- **알립니다:**

아마존이 7일(영업일 기준) 이내에 배송이 시작되지 않은 모든 MFN 주문은 자동적으로 취소 됩니다. 7일(영업일 기준) 이내에 배송이 시작되지 않았다는 것은 셀러가 'Sold, ship now'라는 제목의 알림 메일을 받았을 때, 메일의 'ship by' 날짜 이후 7일(영업일 기준) 이내에 배송이 시작되지 않으면 아마존은 해당 주문에 대해 자동 취소를 실시합니다. 셀러가 "ship by" 날짜 이후 7일 영업일 이내에 배송을 시작할 수 없어 자동 취소된 모든 주문은 셀러 취소율(CR)의 결함으로 간주합니다. 이 CR의 결함이 교체될 때까지 지연율(Late Ship Rate)의 결함으로 간주합니다.

- 배송 지연율

배송 지연율(LSR, 정식 명칭 Late Shipment Rate)은 예상 발송 날짜 이후 10일 또는 30일이 지난 후에 발송을 확인한 주문이 전체 주문의 백분율을 말합니다. 아마존은 셀러에게 10일 또는 30일 이내에 발송을 완료할 것을 요구합니다. 이것은 고객이 주문을 하면 10일 또는 30일 이내에 주문 발송을 확인해야 한다는 것을 의미합니다. 만약 규정된 시간을 초과하여 주문 발송을 확인하면, 늦게 발송한 것으로 간주합니다.



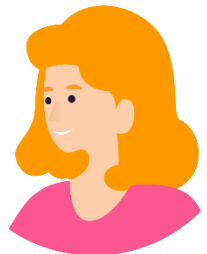
4%

아마존에서 상품을 판매하려면 배송 지연율(LSR)은 4퍼센트 미만이어야 합니다. 4% 이상의 LSR은 계정이 정지 될수 있습니다.



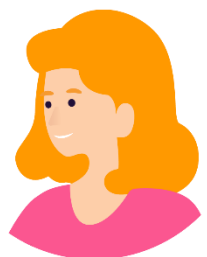
발송되는 주문서를 확인 하는것은 왜 중요할까요?

발송 예정일 전에 주문서 발송을 확인하는 것이 중요하며, 셀러는 온라인으로 발송된 주문서의 상태를 확인할 수 있습니다. 확인 주문 지연 발송은 고객의 구매 경험에 영향을 미칠 수 있으며 클레임, 부정적 피드백, 구매자 연락 횟수 증가 등의 상황을 초래할 수 있습니다.



확인된 주문서의 지연은 어떻게 피해야 할까요?

상품 배송 시간을 설정할 때에는 실제 상황을 참고하시고 정해진 시간 내에 배송이 완료될 수 있도록 하십시오. 자세한 배송 시간 설정은 다음 장에서 찾아보실 수 있습니다.



- 유효 추적률

유효 추적률(VTR, 전체 명칭 Valid Tracking Rate)은 지정된 30일 동안 유효한 추적 번호가 있음을 의미합니다¹. VTR은 아마존 각 마켓플레이스의 요구에 따라 주문 물류 추적 정보를 제공하여 고객이 추적 번호에 따라 주문 배송 상태를 알 수 있도록 해야 합니다. VTR이 95% 이상일 때 더 높은 평점과 판매량을 얻는데 도움이 됩니다.



VTR 유효 추적율 계산 공식

주어진 30일 이내에 유효적인 추적 번호로 화물의 수량을 추적할 수 있습니다.

$$\text{VTR} = \frac{\text{주어진 30일 이내에 유효적인 추적 번호로 화물의 수량을 추적할 수 있습니다.}}{\text{주어진 30일 이내에 총 화물 수량}} \times 100\%$$

예: 만약 판매자 A가 총 200개의 소포를 발송한 것으로 확인되고, 이 중 190개가 유효한 번호를 가지고 있다면 판매자 A의 유효 추적율은 95%가 됩니다.
 즉: $190 \div 200 = 0.95$



95%

귀하의 상품이 미국 마켓플레이스, 유럽 마켓플레이스 및 일본 마켓플레이스에서 판매될 때 유효 추적률 (VTR) 이 95% 미만이면 아마존은 이 분류에 따라 비 FBA 상품을 판매할 수 있는 권한을 제한할 수 있습니다. 또한 우선 배송에 참여하거나 배송을 보증할 수 있는 자격에도 영향을 줄 수 있습니다.

소포에 입력하신 배송사와 추적 번호가 정확한지 자세히 확인하십시오. 주문이 배송되기 전에 주문 관리 페이지에서 추적 정보를 변경, 다시 입력 및 업데이트할 수 있습니다. 72시간 이내에 변경 사항이 반영됩니다. 추적 번호가 있는 주문은 A-to-Z 보증 요구 (A to Z)²와 더 나은 고객 피드백 점수를 산출할 수 있습니다.

1. 추적 번호 : 추적 번호는 주문을 배송하는 물류 담당자가 제공하는 운송장 번호입니다. 추적 번호를 통해 셀러와 고객은 모두 주문의 배송 상태를 확인할 수 있습니다. 추적 번호가 유효하다고 간주되려면 적어도 한 번의 물류 담당자의 스캔 기록이 있어야 합니다.
2. A-to-z 보증 요구(A to Z): 아마존 쇼핑물은 상품을 구매한 모든 고객에 대한 보호 정책을 실시하며, 고객이 이미 구매한 상품이나 서비스가 마음에 들지 않을 경우 A-to-Z 보증 요구(A-to-Z)를 할으로써 자신의 이익을 보호할 수 있다.



추적 번호 업로드 팁 - 1

주문 배송 완료 후 추적 번호를 업로드하면 VTR 지표에 입력되지 않습니다. 또한 아마존이 지원하는 배송사를 선택해 주십시오. 그렇지 않으면 추적 정보를 확인할 수 없으며 VTR 지표에 입력되지 않습니다.

VTR 지표에는 다음 상품이 포함되지 않습니다.

- 아마존의 협력하지 않은 주문 처리 운송업체가 배송한 상품입니다.;

01 추적 번호를 추가해야 하는 이유는 무엇입니까?

- 고객 연락 횟수를 줄이는 데 도움이 됩니다.
- 주문 결함을 줄일 수 있습니다.
- 아마존 A-to Z 보증 요구시 보호받을 수 있도록 도와줍니다.
- 셀러 피드백 평점을 높이는 데 도움이 됩니다.
- 화물 분실 비용을 줄이는 데 도움이 됩니다.

주의: 아마존의 각 마켓플레이스의 요구에 따라 주문에 대한 정확한 물류 추적 정보를 제공하십시오.

02 추적 번호를 올바르게 추가하려면 어떻게 해야 합니까?

- **제 1 단계:** "Sales Platform > Order > 주문 관리"에서 해당 주문을 찾고 "Responsibility"를 클릭;
- **제 2 단계:** 배송 상세내용 > 풀다운 메뉴 > 배송사 이름 선택, 풀다운 메뉴에 배송사가 없는 경우 "기타 > 배송사 이름 수동 입력"을 선택합니다.



추적 번호 업로드 팁- 2

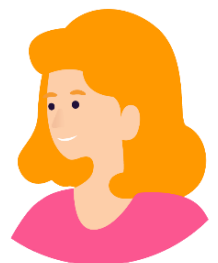
- 추적 세부 정보를 대량 업로드할 때 배송사 이름이 풀다운 메뉴에 제공된 이름과 같은지 확인하십시오.
- VTR에 영향을 주지 않으려면 운송업체 및 추적 번호(Tracking ID)는 일치해야 합니다.
- 고객이 주문의 배송 진행 상황을 볼 수 있도록 즉시 자체 배송 주문에 대한 유효한 추적 정보를 제공해 주십시오.

고객의 좋은 쇼핑 체험을 보장하기 위해서는 고객이 언제든지 주문의 배송 진행 상황을 확인할 수 있도록 주문에 대한 효과적인 추적 정보를 제공하는 것이 중요합니다. 일반적으로 유효 추적을 미달은 부적절한 조작으로 인하여 발생하는 것입니다. 어떻게 피면해야 할까요? 다음과 같은 일반적인 문제를 이해하여 유효 추적이 줄어들지 않도록 하십시오!



유효 추적물은 어떻게 확인하는지 알고 계십니까?

"셀러 플랫폼 > 퍼포먼스 > 계정 상태 > 배송 퍼포먼스" 에서 "상세 정보 보기" 버튼을 클릭하고 "유효 추적물" 옵션 카드를 선택합니다. "보고서 다운로드" 버튼을 클릭하십시오. 추적정보가 잘못되었거나 누락된 오더를 선별할 수 있도록 "배송지연" 및 "송달지연" 옵션을 제거해 주십시오.

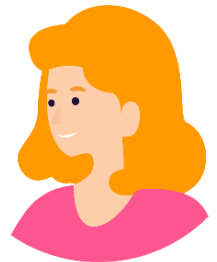




나의 소포는 모두 추적 번호가 있는데, 왜 유효 추적률은 여전히 낮을까요?!

만약 소포가 확인되지 않은 추적 정보일 경우, 추적 번호를 효과적으로 추적하는 '유효 추적 없음' 열에 'x'가 표시됩니다. 추적 번호를 업로드했는데 "확인하지 않음"으로 표시된 경우 아래와 같이 몇가지 원인으로 분석해 볼수 있습니다..

- 제공한 추적 번호에 문제가 있습니다.
- ERP 백패스 오류입니다.



01

제공한 추적 번호에 문제가 있습니까?

- 입력하신 추적 번호가 올바르지 않습니다.;
- 추적 번호는 정확 하지만 지정한 배송사와는 연결되지 않습니다. 예를 들어, 귀하가 연문물류를 이용하여 소포를 배송하는데 배송사 이름에 " 한국 우편 "을 입력하면 해당 추적 정보는" 미확인"으로 표시됩니다;
- 추적 번호와 배송사 이름이 모두 정확하지만 아마존이 지원하지 않는 운송회사를 사용하고 있습니다. 아마존은 추적 정보를 확인할 수 없기 때문에 유효 추적률 지표에 포함시키지 않습니다.
- 주문 완료 후 추적 번호를 업로드합니다. 이때 추적 번호는 고객에게 쓸모가 없으므로 유효 추적률 지표에 포함되지 않습니다.

02

ERP 백패스 오류?

ERP를 사용하여 주문을 관리하는 경우 "로지스틱스 방법/배송 방법" 선택 창에서 사용 중인 로지스틱스 업체를 올바르게 선택해야 합니다. 그렇지 않으면 백패스 오류로 인해 VTR이 기준에 미달할 수 있습니다.

소포에 입력하신 배송사와 추적 번호가 정확한지 자세히 확인하십시오. 주문이 배송이 완료되기 전에, "주문 관리" 섹션에서 추적 정보를 변경, 재입력, 업데이트 할 수 있습니다. 사용자의 지표는 72시간 이내에 본 변경 사항을 반영할 것입니다. "유효 추적 없음" 열에 "x" 표시가 있는 패키지에 아마존에서 지원하는 배송사를 사용하고 있는지 확인하고, 추적 번호가 정확하다면 추적 번호를 다시 실행해 보십시오. 문제가 여전히 해결되지 않을 경우 셀러 지원팀에 문의하여 추가 조사를 받으시기 바랍니다.

- 정확한 납품률

정확한 납품률(OTDR, 정식 명칭 On-Time Delivery Rate)은 추적된 총 화물의 예상 배송 시간 내에 교부되는 모든 화물의 백분율입니다. 제시간에 물건을 받는 것은 고객의 쇼핑 만족도를 크게 높일 수 있습니다.



97%

정확한 납품률(OTDR)이 97%보다 높으면 고객에게 더 좋은 쇼핑 경험을 제공하여 더 많은 판매량을 얻을 수 있습니다 .. 현재 OTDR 지표를 충족하지 못한 경우 처벌은 없습니다.

실제 상황에 따라 적절한 운송 시간을 설정하여 고객이 예상 시간 내에 상품을 받을 수 있도록 합니다.

- 반품 불만 비율

반품 불만족 비율(RDR, 정식 명칭 Return Dissatisfaction Rate)은 전체 반품 요청 건수에 대한 모든 반품 요청의 백분율입니다. 반품 경험에 대한 고객의 만족도를 측정하는 데 사용됩니다. 다음의 경우 네거티브 반품 경험 : 네거티브 반품 피드백, 답변 지연율, 유효하지 않은 거부율로 이어질 수 있습니다.



10%

RDR은 10% 미만으로 유지되어야 하며, 현재 아마존은 이 성과 목표를 충족하지 못한 셀러에게 처벌을 가하지 않지만, 문제가 해결되지 않은 고객은 부정적인 피드백과 A-to-Z 보증 요구를 제기할 가능성이 높습니다.

1.4 FBM/MFN 배송 설정

셀러 입장에서는 고객이 원하는 시간 내에 상품을 전달할 수 있는지가 중요한 관건입니다. FBM/MFN은 FBA보다 배송 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다. 따라서 아마존은 고객의 좋은 쇼핑 경험을 보장하고 부정적인 피드백을 피하기 위해 본격적인 판매를 시작하기 전에 먼저 배송 관련 설정을 완료할 것을 권장합니다. 배송 시간을 관리하는 데 도움이 될 뿐만 아니라 배송 효율을 높이고 반복되는 작업을 방지할 수 있습니다. 사전 배송 설정은 주로 시간과 배송비를 설정해야 하는데, 아래와 같이 자세히 소개해 드리겠습니다.

총 배송 시간¹ = 준비 시간² + 배송 시간(배송 시간이라고도 함)³ + 임이의 공휴일

주의: 아마존은 근무일을 기준으로 준비 시간과 운송 시간을 계산합니다.

01 총 배송 시간이란?

전체 명칭 Total Delivery Time은 고객이 주문한 날부터 배송 일까지의 걸리는 시간 즉 예상 배달 시간을 말합니다. 아마존은 리스팅 페이지와 결제 페이지에서 고객에게 예상 배송 시간을 제공합니다.

02 준비 시간이란?

전체 명칭은 Handling Time으로, 고객이 주문한 물건을 셀러가 물류 운송업자에게 넘겨주기까지 걸리는 예측 소요 시간입니다.

03 운송 시간이란?

전체 명칭 Transit Time은 셀러가 주문한 상품을 물류 운송업자에게 넘겨 주문이 고객에게 전달되기까지 걸리는 시간을 미리 예측하는 것을 말합니다. 일반적으로 마켓플레이스별로 설정할 수 있는 최대 운송 시간은 다릅니다.

04 배송 시간을 관리하는 이유는?

상품의 정확한 배송 시간을 설정하는 것은 고객의 좋은 경험을 보장하고 판매량을 높이는 데 도움이 됩니다. 대부분의 고객들은 배송 속도가 더 빠른 상품을 구매하기를 원합니다. 자세한 정보는 [구매 버튼 작동 방법](#)을 참조하십시오.

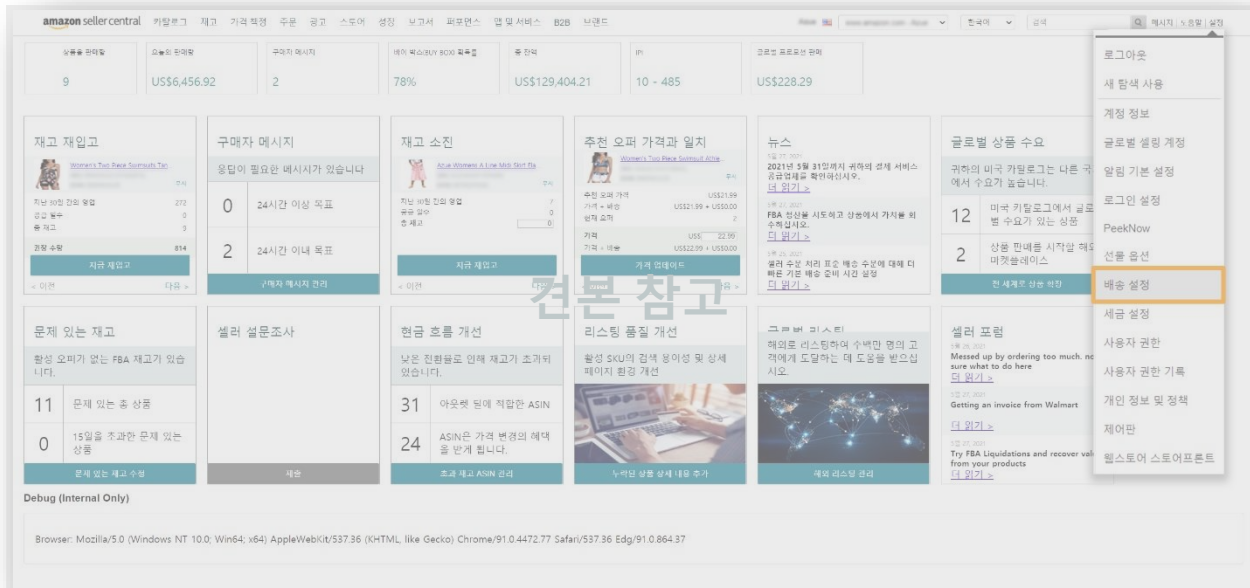
05 배송시간 관리는 어떻게 하나요?

배송 시간을 잘 관리하면 늦게 발송하거나 시간에 맞추지 못할 위험을 크게 줄일 수 있습니다. 당신은 준비 시간, 운송 시간 및 배송 서비스 레벨, 운송비 등 각 파라미터를 설정함으로써, 배송 주문의 총 배송 시간을 충분히 통제할 수 있습니다. 다음 섹션으로 바로 이동하여 배송 설정에 대한 세부 절차를 확인할 수 있습니다.

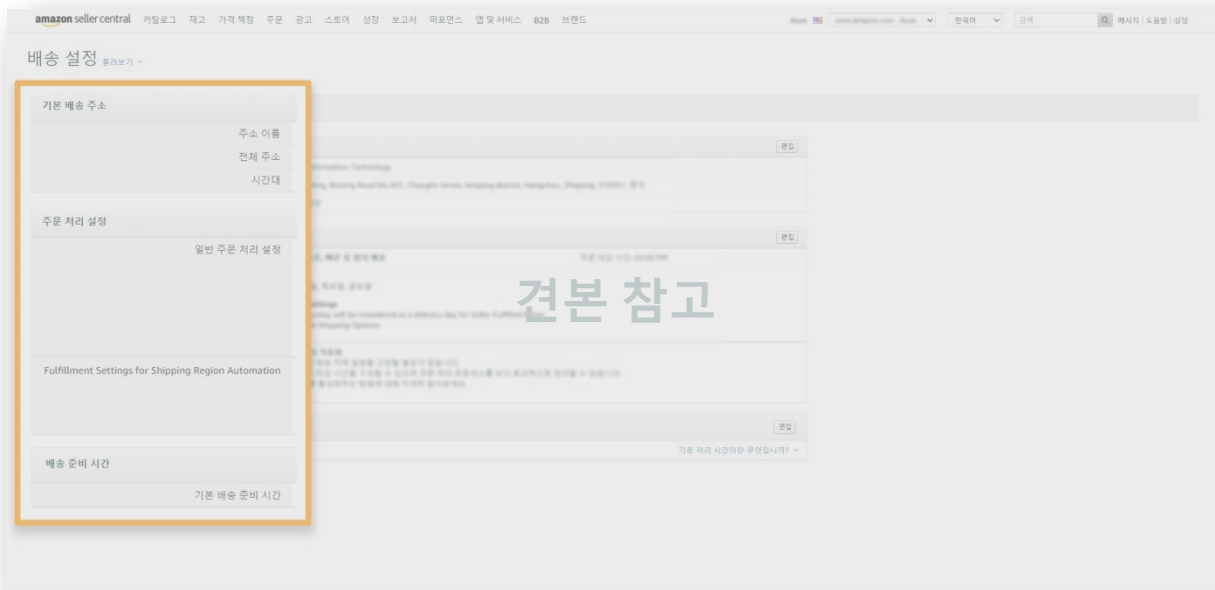
1.4.1 배송시간 설정 및 관리

합리적인 배송 시간 관리로 고객의 배송에 대한 기대에 더 잘 부응할 수 있습니다. 배송 시간 관리에 대해 알아두면 배송 설정을 더 잘 할 수 있습니다. 이 섹션에서는 배송 시간을 설정하는 방법에 대해 알아보도록 하겠습니다.

- 일반 배송 설정
 - "설정 > 배송 설정" 을 클릭하십시오.



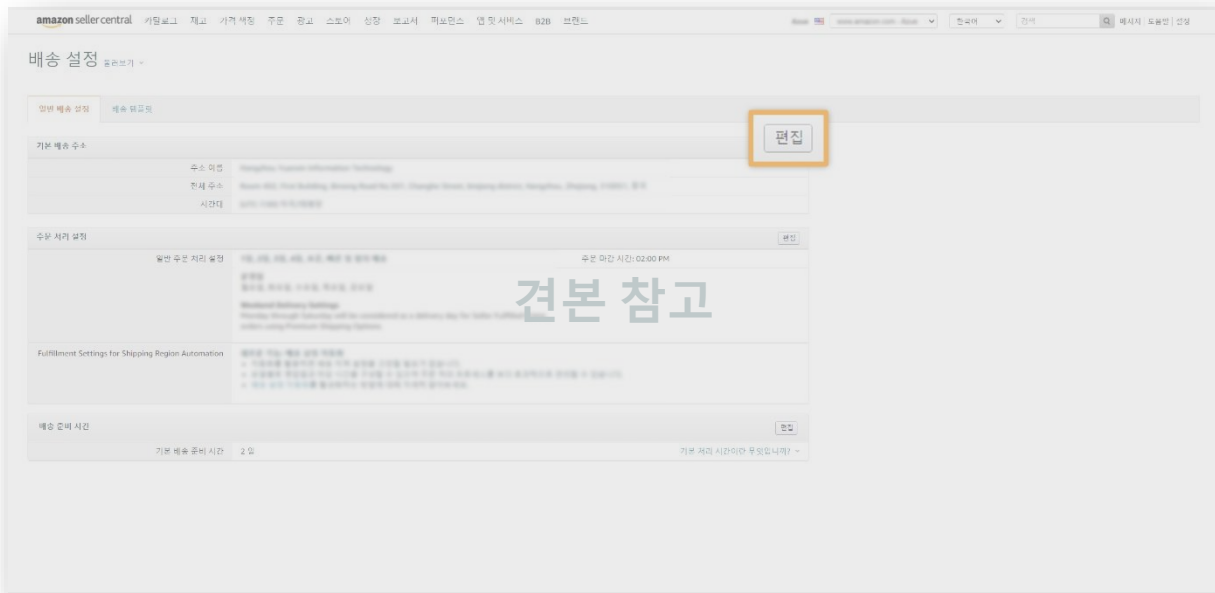
- "배송 템플릿" 옵션 카드에서 현재 기본 배송 주소¹와 배송 준비 시간을 확인합니다.



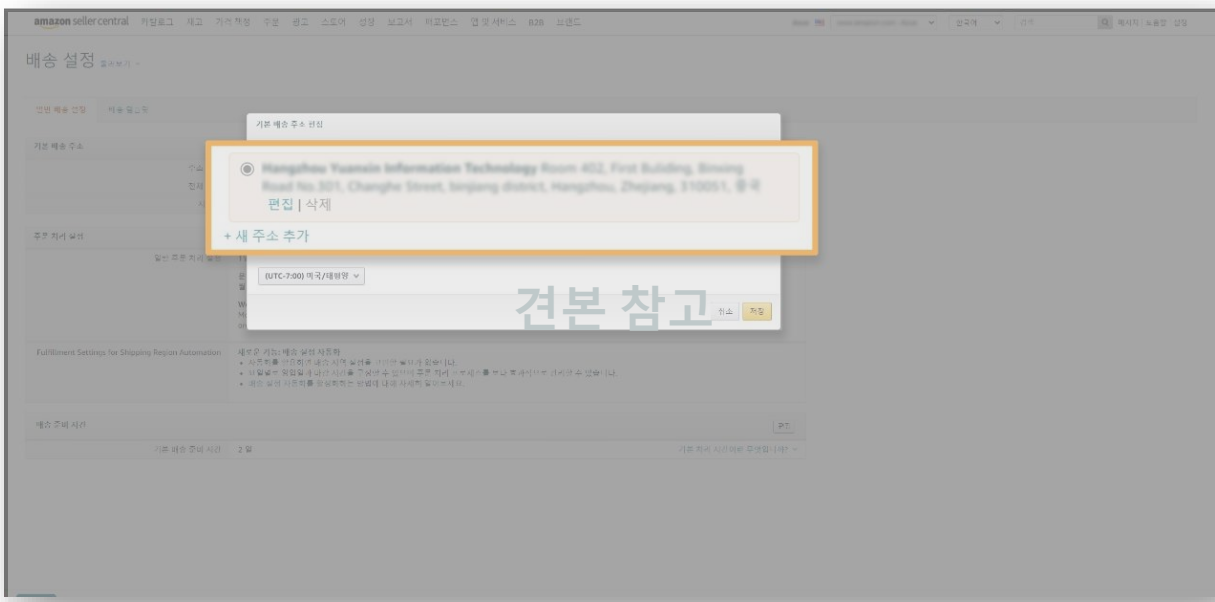
1. 기본 배송 주소: 배송 주문의 실제 출고처 주소, 이메일 주소 및 전화 번호 등의 정보를 포함 합니다. 이 정보는 귀하의 계정에 저장되어 있으며, "배송 구매" 기본 설정 및 "배송 설정" 페이지에서 주소를 선택하면 자동으로 표시됩니다.

- 배송 주소 설정

- 제1단계, "배송 설정 > 일반 배송 설정" 페이지로 이동하여 "기본 배송 주소" 창 오른쪽에 있는 "편집" 버튼을 클릭하십시오.



- 제2단계, "편집" 또는 "새 주소 추가" 버튼을 클릭하여 배송 정보를 입력하고 올바른 시간대를 선택하십시오.



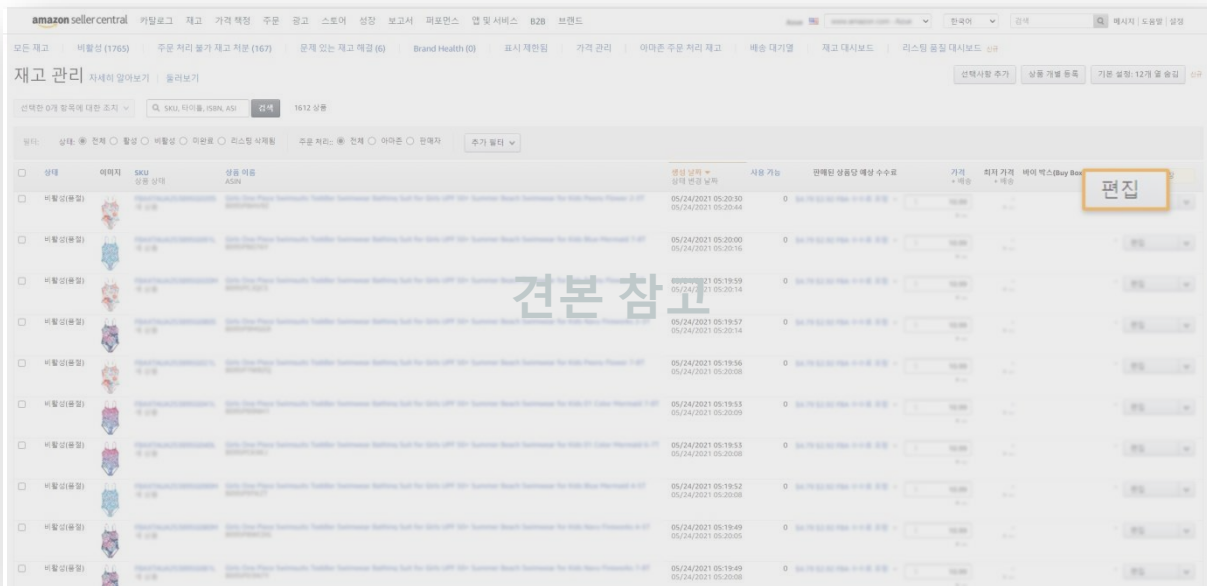
- 제3단계는 실제 상황에 따라 주소 이름, 국가, 주소, 우편번호 등을 기입하십시오.

The image shows the Amazon Seller Central '배송 설정' (Shipping Settings) page. A modal window titled '새 배송 주소 추가' (Add New Shipping Address) is open, allowing the user to enter a new shipping address. The modal includes fields for '주소 이름' (Address Name), '국가' (Country), '주소' (Address), '우편 번호' (Zip Code), '시/도' (City/Province), and '기본 전화번호' (Basic Phone Number). There are also buttons for '취소' (Cancel) and '저장' (Save).

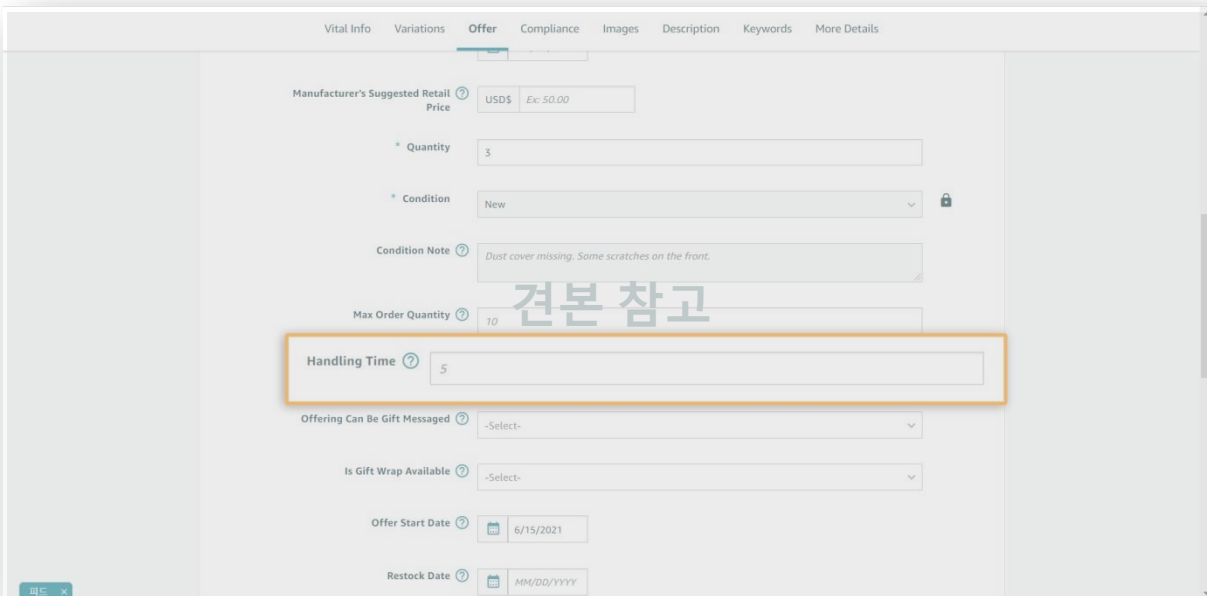
- 준비 시간 Handling Time 설정
"준비 시간" 필드에 값을 입력하지 않으면 기본 준비 시간 설정이 자동으로 사용됩니다.
당신은 스스로 준비시간을 수정하여 충분한 시간을 확보하여 준비할 수 있습니다.
- 제 1 단계, "재고 > 재고 관리"버튼을 클릭하여 재고 관리 페이지로 이동합니다.

The image shows the Amazon Seller Central '재고 관리' (Inventory Management) page. The '재고 관리' (Inventory Management) button is highlighted in the top navigation bar. A dropdown menu is open, showing options like 'FBA 재고 관리' (FBA Inventory Management), '리소스 활용 개선' (Improve Resource Utilization), and '재고 관리 계획' (Inventory Management Plan). The main content area displays a table of inventory items with columns for '상품 상태' (Item Status), '비행일' (Flight Day), '비행일' (Flight Day), '비행일' (Flight Day), and '비행일' (Flight Day).

- 제2단계, 상품 오른쪽에 있는 "편집" 버튼을 클릭하십시오;



- 제3단계, "견적" 옵션 카드의 처리 시간 입력 창에 적당한 준비 일수(정수)를 입력하십시오.



-
- The screenshot shows the 'New Template Registration' dialog box in Amazon Seller Central. The dialog has a title bar '새 템플릿 등록' (New Template Registration) and a close button. The main content area says '아니요, 다음으로부터 콘텐츠를 복사합니다. 다음 옵션 중에서 선택할 수 있습니다.' (No, copy content from the next time. You can select from the next options.) with a dropdown arrow. The background shows the 'Migrated Template' section of the 'New Template' page, which lists various templates for different product types like '국내 배송' (Domestic Shipping) and '해외 배송' (International Shipping).

 amazon seller university 22

- 배송 서비스 레벨 및 배송 지역 설정

"배송 템플릿 설정"을 통해 주문에 대한 기본 배송 지역 및 각 지역의 서비스 레벨을 설정할 수 있습니다. 특정 배송 서비스를 선택하면 서비스 레벨(SLA)¹ 약정서에 동의하는 것을 의미합니다.



SLA 팁

미국 본토 내 표준 배송의 SLA는 3일에서 7일입니다. 고객이 주문한 후 표준 배송을 원한다면, 주문서가 발송된 후 3일에서 7일 이내에 배송을 완료해야 합니다. SLA의 요구사항에 도달할 수 없다면, 해당 지역과 서비스 레벨을 사용하지 마십시오.

- 현재 아마존의 배송 서비스는 다음과 같습니다.

서비스 레벨	SLA
표준 배송	모든 셀러는 표준 배송 서비스를 제공해야 하며, 기본 배송 시간은 4일에서 15일입니다. 배송 시간을 단축할 수 있는 자격에 해당 된다면 3~5일의 운송 시간을 선택할 수도 있습니다. 자세한 내용은 <u>처리 및 조달 시간 단축을 참조하십시오.</u>
빠른 배송	빠른 배송의 기본 운송 시간은 2일에서 6일입니다. 배송 시간을 단축할 수 있는 자격에 해당 된다면 1~3일의 운송 시간을 선택할 수도 있습니다. 자세한 내용은 <u>처리 및 조달 시간 단축을 참조하십시오.</u>
2일 배송	2일 배송 기본 운송 시간은 2일(근무일)입니다. 모든 셀러가 '2일 배송' 서비스를 제공할 자격이 있는 것은 아닙니다. 구체적으로 2일 배송 자격을 얻는 방법을 참조하십시오.
다음 날 배송	다음 날 배송 기본 운송 시간은 1일 근무일입니다. FBM/MFN 주문에 대한 미국 내 배송 설정은 다음 날 배송에 사용할 수 없습니다. 그러나 "다음 날 배송"은 FBA 주문에 적용됩니다.
국제 배송	국제 주문의 배송 기간은 3~6주입니다.
국제 빠른 배송	국제 주문의 배송 기간은 3일에서 7일 영업일입니다

1. 서비스 레벨 약정서(SLA): 전체 이름은 Service Level Agreement이며, 지정된 배송 방식을 사용하여 셀러가 약속한 시간에 배송이 완료되는 것을 말합니다. 여기에서 각 지역의 배송 서비스 레벨 약정서를 확인하십시오.

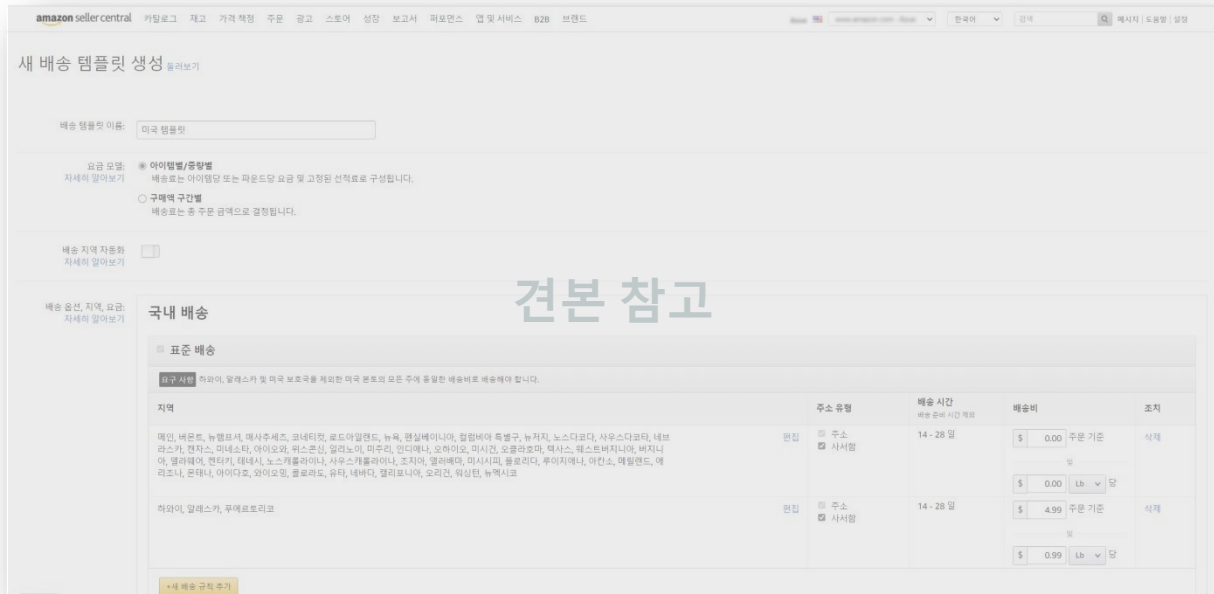
- 다음 지역으로 배송을 하실 수 있으며, 표준과 빠른 배송 두 개의 예정된 배송 서비스 단계 중 선택하실 수 있습니다(아래 표에 표시된 배송 시간은 목적국가의 국내 운송 소요 시간입니다). [여기를 클릭하시면](#) 더 많은 정보를 알 수 있습니다:

배송 지역	표준 배송	빠른 배송
미대륙	3-7일	1-3일
알래스카/하와이	3-7일	1-4일
미국령 보호지 (미국령 사모아, 괌, 마셜 제도, 미크로네시아 연방, 북마리아나 제도, 팔라우 제도, 푸에르토리코, 버진 아일랜드)	4-8일	2-4일
캐나다	5-10일	2-4일
유럽 (알바니아, 영국, 독일, 프랑스, 네덜란드, 이탈리아, 스위스, 스페인, 스웨덴, 터키, 아일랜드, 덴마크, 노르웨이, 벨기에, 포르투갈, 그리스, 핀란드, 오스트리아, 아이슬란드, 폴란드, 크로아티아, 슬로베니아는, 러시아, 체코, 키프로스는, 룩셈부르크, 헝가리, 몰타, 에스토니아, 라트비아, 루마니아, 불가리아, 우크라이나, 보스니아-헤르체고비나, 리투아니아, 슬로바키아, 모나코, 마케도니아, 그린란드, 지브롤터, 리히텐슈타인, 프랑스 본토, 페로 제도, 조지아, 안도라, 벨라루스, 유고슬라비아, 바티칸 시국(성좌), 산마리노, 스와바와 얀마옌, 세르비아, 몬테네그로, 코소보)	10-20일	2-4일
아시아 (일본, 호주, 한국, 홍콩, 마카오, 타이완, 뉴질랜드, 싱가포르, 말레이시아, 태국, 필리핀, 인도, 베트남, 인도네시아, 스리랑카, 브루나이, 다루살란, 프랑스령 폴리네시아, 피지, 파푸아뉴기니, 네팔, 뉴칼레도니아, 방글라데시, 바누아투, 캄보디아, 몽골, 라오스, 몰디브, 쿡 제도, 부탄, 사모아, 솔로몬 제도, 통가, 미얀마, 키리바시, 니우아, 투발루, 나우루, 크리스마스 섬, 동티모르)	10-16일	2-5일

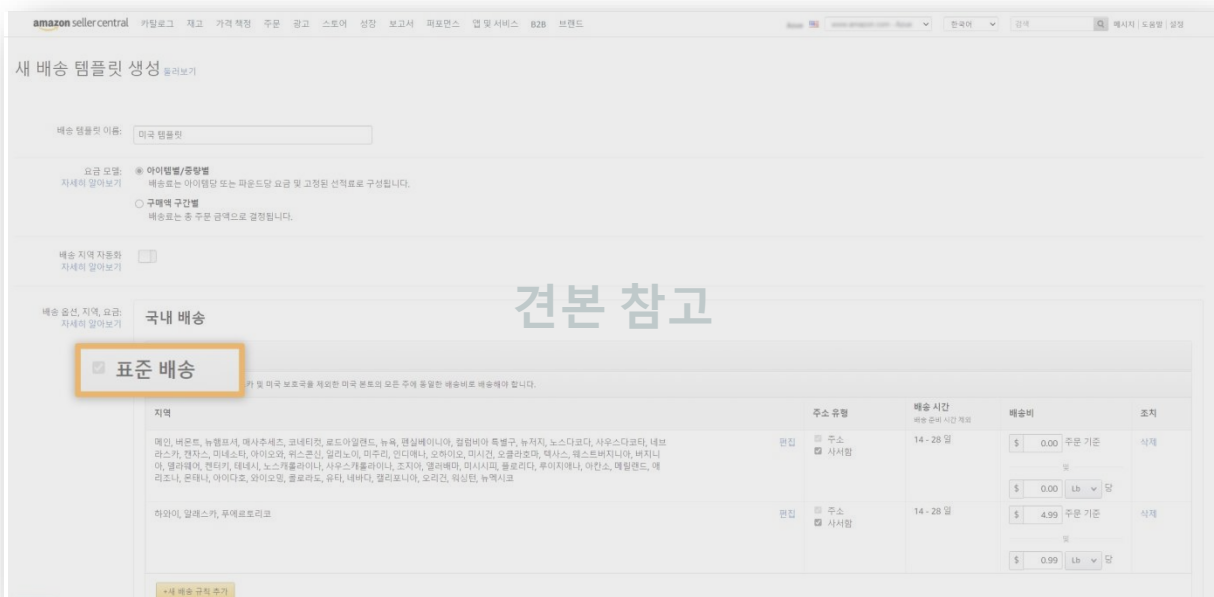
- **주의:** 만약 당신의 물품이 약속한 시간 내에 배달되지 않는다면, 당신은 셀러의 퍼포먼스에 부정적인 면이 있을 것입니다.

아마존의 배송 서비스와 배송 지역에 관한 내용을 알아본 후, 셀러 센트럴로 이동하여 배송 서비스와 배송 지역에 관한 설정을 진행해 보겠습니다.

- 제1단계, "새 배송 템플릿 생성" 페이지로 이동합니다.



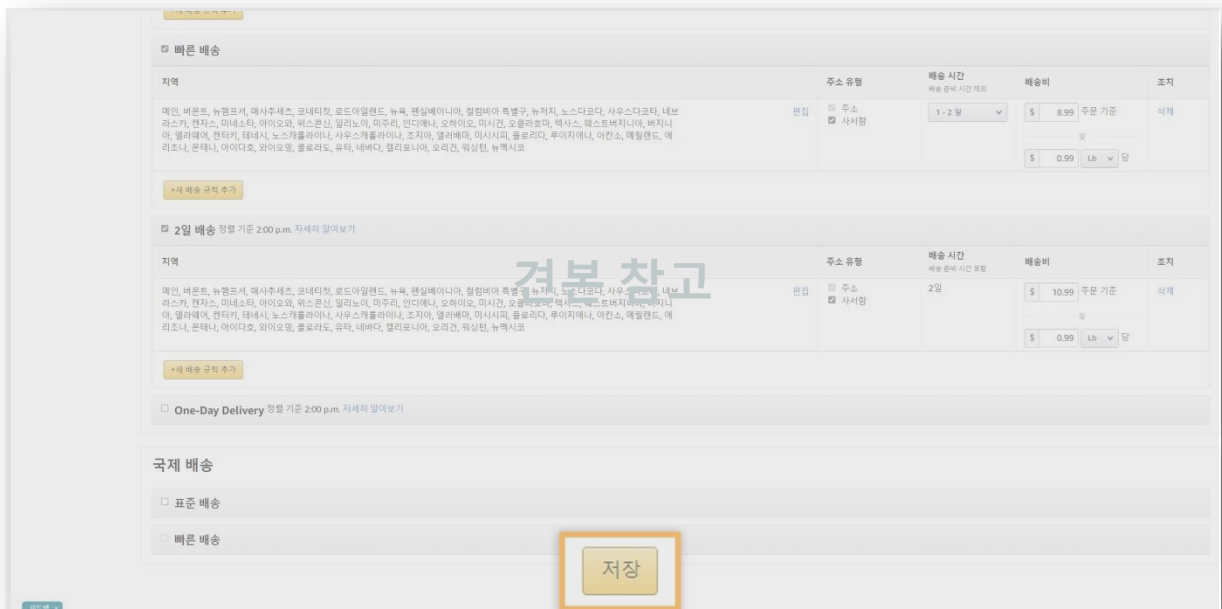
- 제2단계, 제공하고자 하는 배송 서비스를 선택하십시오. 표준 배송은 모든 셀러에게 필수이며 모든 서비스의 선택 사항입니다.



- 제3단계, 지역창의 "편집" 혹은 "새 배송 규칙 추가" 버튼을 클릭하고, 배송하고자 하는 국가나 지역을 선택한 다음 "확인" 버튼을 클릭하십시오;



- 제4단계, "저장" 버튼을 클릭하여 배송 템플릿 설정을 완료합니다.



- 배송 옵션, 지역, 요금:
자세히 알아보기

국내 배송

표준 배송

요금 사항

최대 1일, 알래스카 및 미국 보령을 제외한 미국 본토의 모든 주요 통행선 배송비만 해당합니다.

지역	주요 용량	배송 시간 배송 준비 시간 제외	배송비	조치
메인, 버몬트, 뉴햄프셔, 매사추세츠, 코네티컷, 로드아일랜드, 뉴욕, 펜실베이니아, 칼리포니아, 텍사스, 노스다코타, 사우스다코타, 네브라스카, 캔자스, 미네소타, 아이오와, 위스콘신, 일리노이, 미주리, 인디애나, 오하이오, 미시건, 온타리오, 워싱턴, 웨스트버지니아, 버지니아, 델라웨어, 전역, 태평양, 노스캐롤라이나, 사우스캐롤라이나, 조지아, 앨라배마, 마사치وست, 플로리다, 루이지애나, 아칸소, 테็กซัส, 메릴랜드, 애리조나, 몬태나, 아이다호, 와이오밍, 콜로라도, 유타, 네바다, 캘리포니아, 오리건, 워싱턴, 뉴멕시코	전일 주요 용량 자세히 보기	14~28일	\$ 0.00 주문 기준	식재
하와이, 알래스카, 푸에르토리코	전일 주요 용량 자세히 보기	14~28일	\$ 1.00 주문 기준	식재

+ 새 배송 규칙 추가

빠른 배송

지역

메인, 버몬트, 뉴햄프셔, 매사추세츠, 코네티컷, 로드아일랜드, 뉴욕, 펜실베이니아, 칼리포니아, 텍사스, 노스다코타, 사우스다코타, 네브라스카, 캔자스, 미네소타, 아이오와, 위스콘신, 일리노이, 미주리, 인디애나, 오하이오, 미시건, 온타리오, 워싱턴, 웨스트버지니아, 버지니아, 델라웨어, 전역, 태평양, 노스캐롤라이나, 사우스캐롤라이나, 조지아, 앨라배마, 마사치وست, 플로리다, 루이지애나, 아칸소, 테็กซัส, 메릴랜드, 애리조나, 몬태나, 아이다호, 와이오밍, 콜로라도, 유타, 네바다, 캘리포니아, 오리건, 워싱턴, 뉴멕시코

+ 새 배송 규칙 추가

2일 배송 설정

주문 기준 2:00 p.m. 자세한 알아보기

지역	주요 용량	배송 시간 배송 준비 시간 포함	배송비	조치
메인, 버몬트, 뉴햄프셔, 매사추세츠, 코네티컷, 로드아일랜드, 뉴욕, 펜실베이니아, 칼리포니아, 텍사스, 노스다코타, 사우스다코타, 네브라스카, 캔자스, 미네소타, 아이오와, 위스콘신, 일리노이, 미주리, 인디애나, 오하이오, 미시건, 온타리오, 워싱턴, 웨스트버지니아, 버지니아, 델라웨어, 전역, 태평양, 노스캐롤라이나, 사우스캐롤라이나, 조지아, 앨라배마, 마사치وست, 플로리다, 루이지애나, 아칸소, 테็กซัส, 메릴랜드, 애리조나, 몬태나, 아이다호, 와이오밍, 콜로라도, 유타, 네바다, 캘리포니아, 오리건, 워싱턴, 뉴멕시코	전일 주요 용량 자세히 보기	2일	\$ 10.99 주문 기준	식재

견본 참고

배송 시간

배송 준비 시간 제외

1 - 2 일

1 - 3 일

2 - 4 일

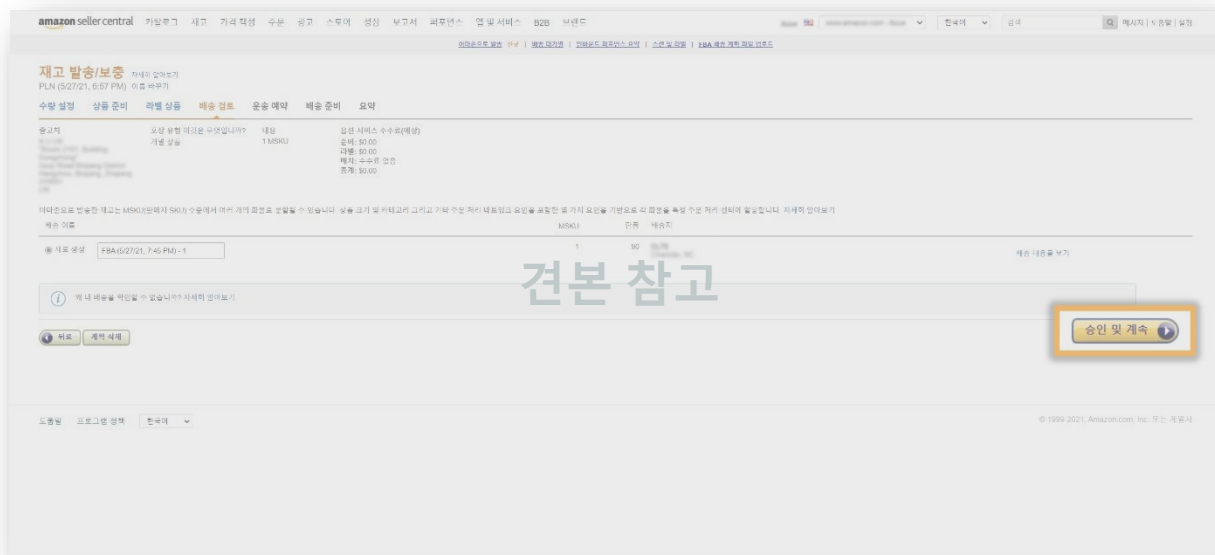
3 - 5 일

-

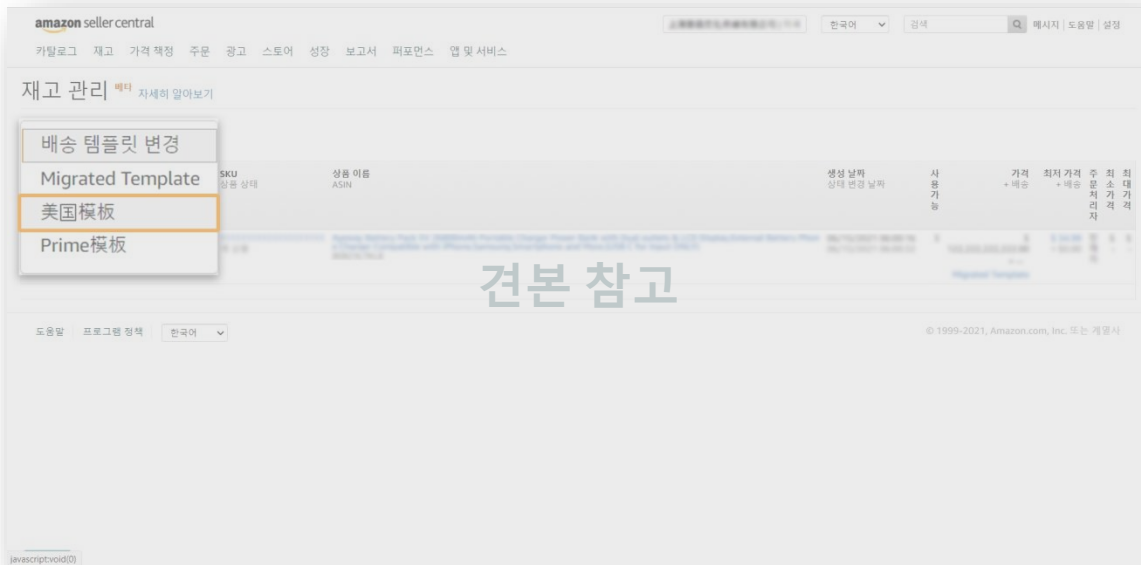
- 제2단계, 할당할 SKU를 선택하십시오.



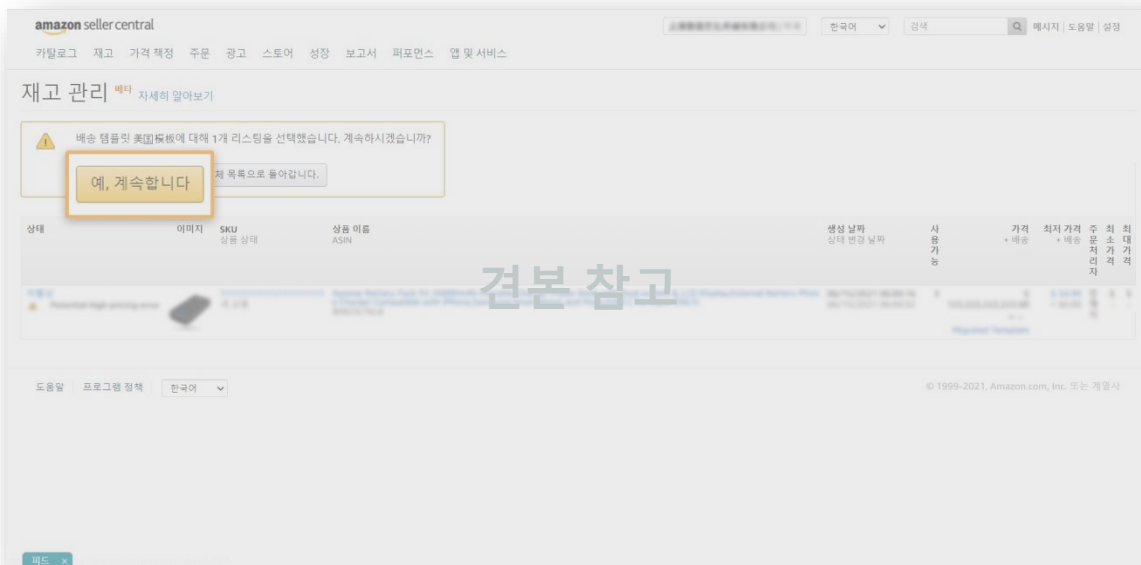
- 제3단계, 왼쪽 상단의 풀다운 메뉴 에서 "배송 템플릿 변경"버튼을 클릭하십시오;



- 제4단계, 할당할 템플릿 이름을 선택하십시오.



- 제5단계, "예, 계속합니다"버튼을 클릭하여 할당을 완료합니다.



주의: 50개 이상의 SKU를 할당하려면 데이터를 업로드하십시오.

1.5 국제 판매 주문에 대한 반품 프로세스

북미, 일본 및 유럽 마켓플레이스로 배송하는 고객의 주문에 대해 국제 반품을 처리할 때, 당사는 반드시 아마존에서 규정한 반품 방법을 선택해야 합니다. 이 장절에서는 귀하에게 해당 반품 방법과 절차를 자세히 설명해 드립니다.

1.5.1 3가지 반품 방식 소개

- **반품 방식 1: 셀러 환불, 고객 반품 불필요**
고객이 해당 상품을 반품할 필요 없이 셀러는 전액 환불해야 합니다.
- **반품 방법 2: 셀러는 "고객 국내 반품" 옵션을 제공합니다.**
셀러는 고객이 있는 국가의 현지 반품 주소를 제공합니다.
- **반품 방법 3: 셀러가 선불 국제 반품 배송 라벨을 제공합니다.**
당신이 판매한 상품에 대한 반품 신청서를 제출할 때, 당사는 선불 반품 우편 라벨을 함께 제출해야 합니다.
주의: 선불 반품 배송 라벨에 추적 번호가 포함되어야 함을 권장합니다.

또한, 위의 세 가지 반품 방법을 사용하여 국제 판매 주문의 반품 프로세스를 처리할 때 다음 사항에 유의하십시오.

- 상품이 판매된 지역의 반품 주소를 제공할 수 없는 경우 솔루션 공급업체 네트워크에 있는 "국제 반품 공급업체"의 도움을 받으십시오.
- 만약 미국 내 고객에게 이 반품 방법을 제공하고자 한다면, 반드시 아마존의 선불 반품 서비스를 이용해야 하며, "미국 내 고객에게 자신의 선불 반품 상품 라벨을 제공합니다"라는 옵션은 선택할 수 없습니다.
- 국제 판매 주문에 대한 반품 신청을 처리할 때, 셀러는 항상 반품할 때 발생하는 운송비를 부담해야 합니다.

셀러가 고객 국내 반품 옵션을 제공하는지 여부	최초 운송비를 반환해야 하는지 여부	
	셀러의 과실이 있는 반품	고객의 과실이 있는 반품
제공	✓	×
제공되지 않음	✓	✓

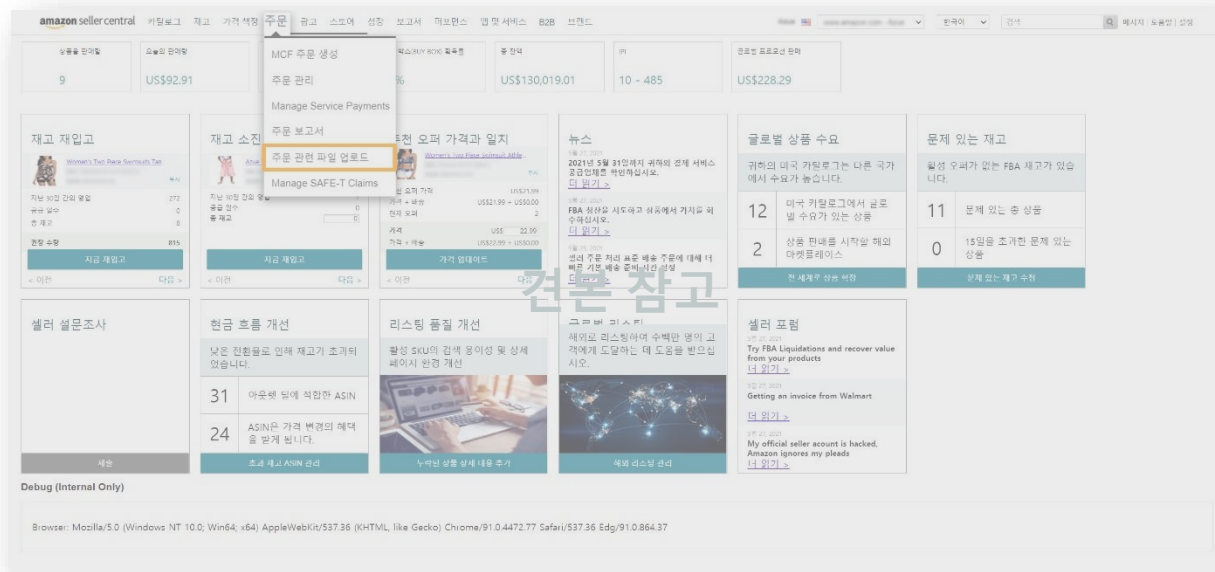
- 해외에서 미국 고객에게 10달러 미만의 상품을 배송하는 경우, 아마존에 유효한 미국 반품 주소를 제공해야 합니다. 아마존은 반품 신청 조건에 부합하는 고객을 위해 이 주소의 선불 반품 라벨을 자동으로 생성합니다.

셀러가 유효한 미국 반품 주소를 제공했는지 여부	적격 반품 요청	
	선지급 반품 라벨 자동 생성	반품 없는 환불
제공	✓	×
제공되지 않음	×	✓

"고객 자체 배송 주문의 반품 절차"에 대해 더 자세히 알고 싶으시면 [여기를 클릭하시면](#) 더 자세히 보실 수 있습니다.

1.5.2 3가지 반품 방식

- 반품 방식 1: 셀러는 전액을 환불하고 고객에게 상품 반품을 요구하지 않습니다.
- "주문" 풀다운 메뉴에서 "반품 관리" 버튼을 클릭합니다.



- 환불이 필요한 환불 요청을 선택하고 "환불 발급" 버튼을 클릭하십시오.
- 환불 사유로 "고객 반품"을 선택하고, 전액 환불합니다..
- 반품 신청 선택 창을 끌려면 '환불 및 반품 거부'를 사유로 선택한 다음 고객에게 메시지를 남깁니다.

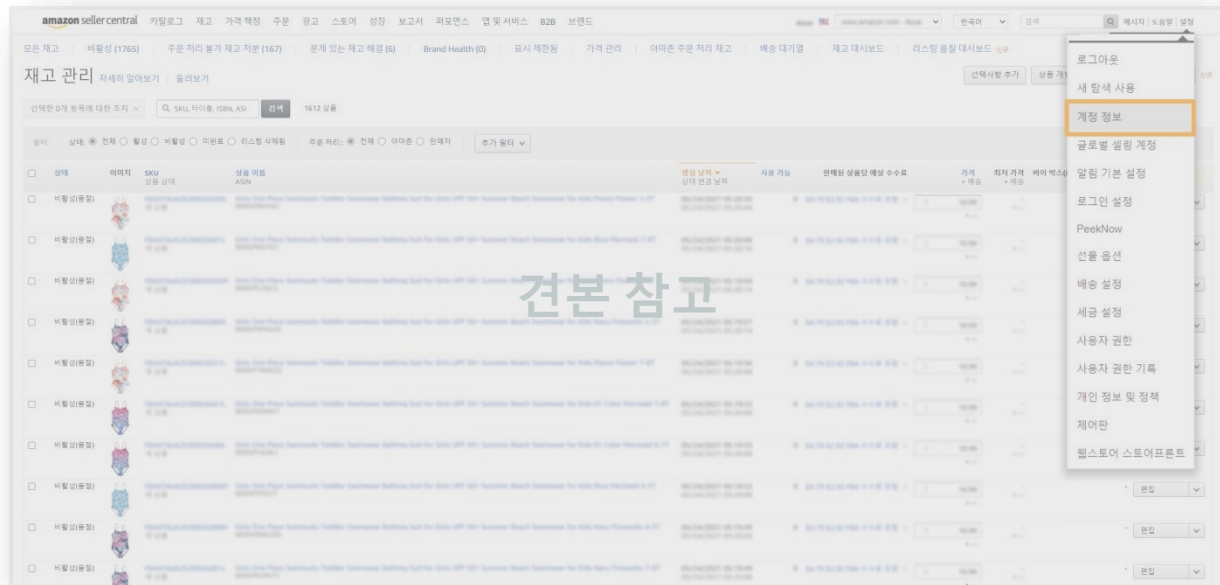
• 주의:

1. 반품 옵션으로 "환불 및 반품 거부"를 선택한 경우, 전액 환불해야 합니다. 환불의 일부를 협상하는 것은 반품 방법이 될 수 없기 때문입니다.
2. 당신은 미국, 영국, 독일 고객에게 배송한 주문에 대하여 상품 가격, 분류 및 반품 원인 등에 근거하여 "반품 없이 자동 환불" 옵션을 반품 방법으로 선택할 수 있습니다. 더 자세히 알고 싶으시면 "환불 및 반품 거부"를 검색해 보십시오. 더 자세히 알고 싶으면 "반품 없는 환불"을 검색해 보십시오

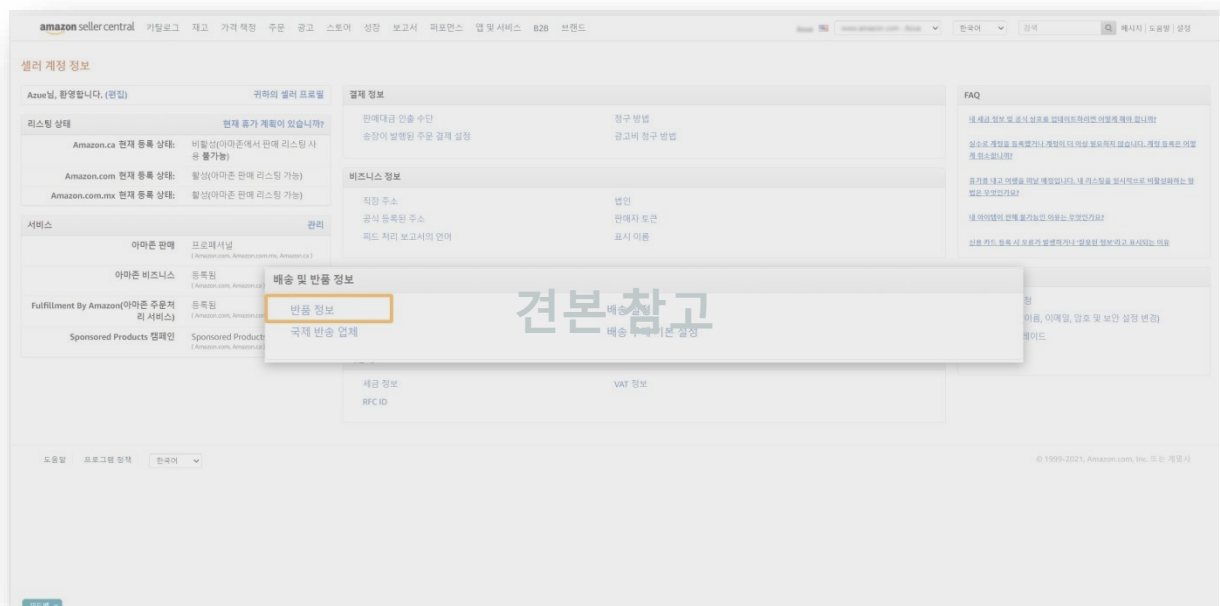
- 반품 방법 2: 셀러는 고객의 현지 반품 주소 제공합니다.

주의: 이 주소는 반드시 사용할 수 있는 유효한 주소여야 합니다. 아마존 주문 처리 센터 주소, 슈퍼마켓, 주민 주소 등은 사용할 수 없습니다.

- 설정 폴다운 메뉴 에서 "계정 정보" 버튼을 클릭하십시오..

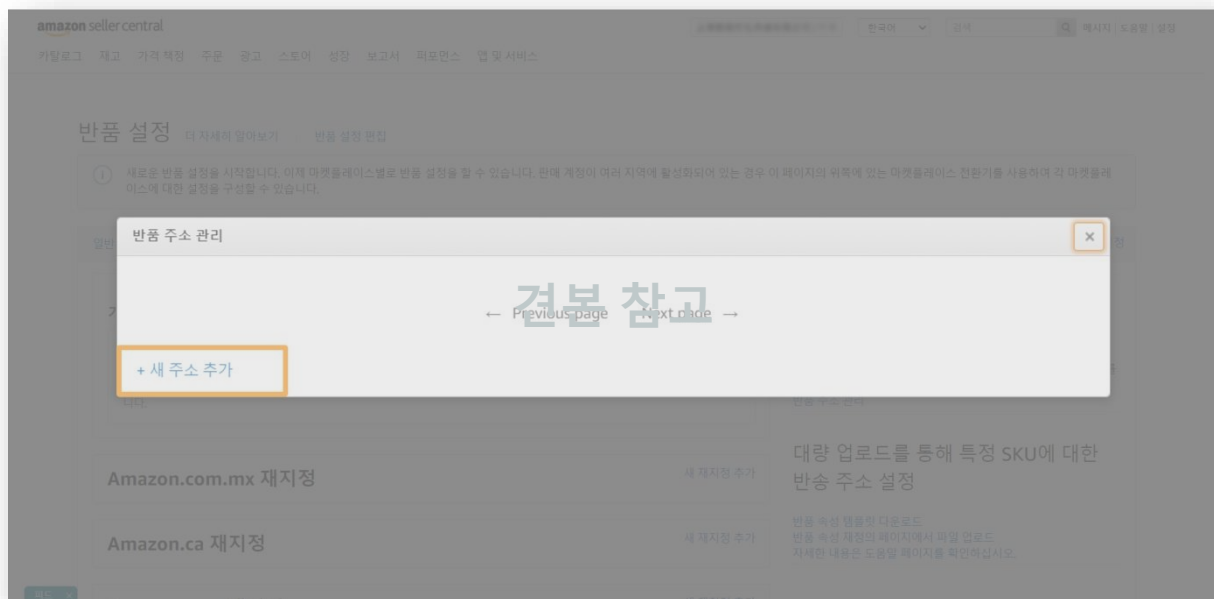


- "셀러 계정 정보" 페이지에서 "배송 및 반품 정보 > 반품 정보 클릭 > 반품 설정으로 이동 > 설정 주소 클릭"으로 이동합니다.



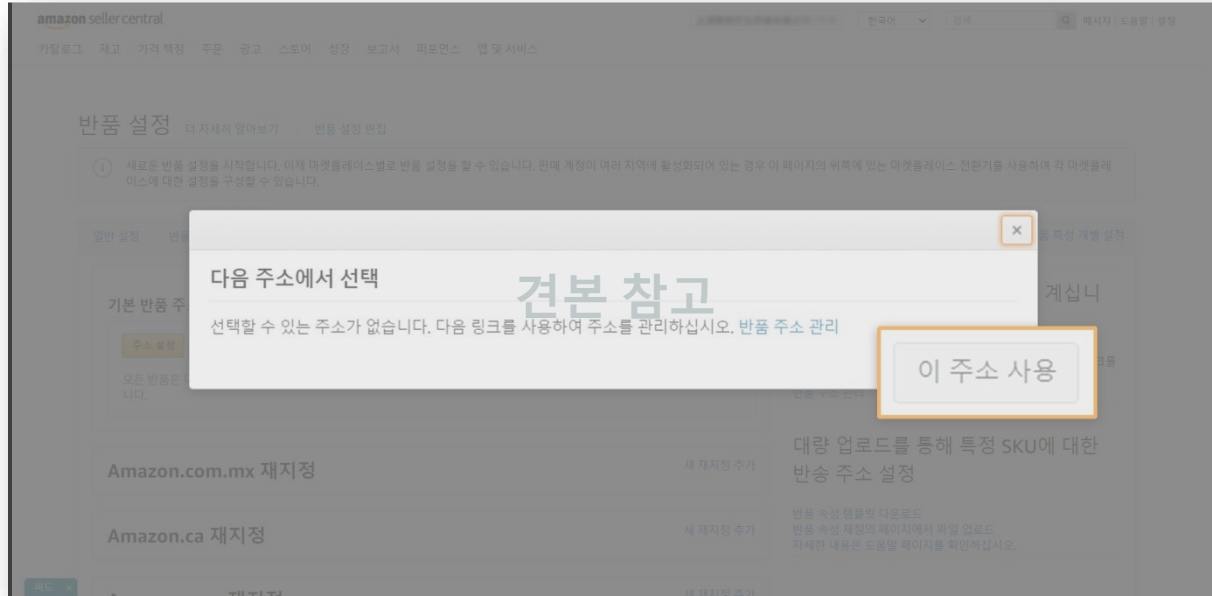


- 기존에 있는 현지 주소를 기본 반품 주소로 선택 또는 새 주소를 추가하십시오.



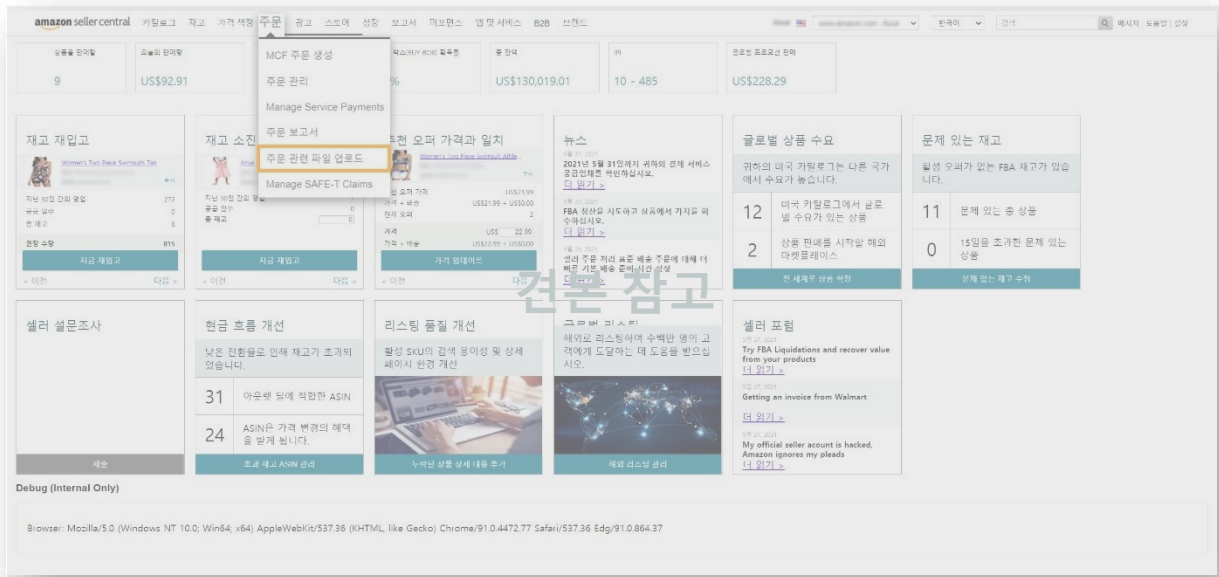
- **주의:** 이것은 반드시 사용할 수 있는 유효한 주소여야 합니다. 아마존 주문 처리 센터 주소, 슈퍼마켓, 주민 주소 등은 사용할 수 없습니다.

- "이 주소 사용" 버튼을 클릭하십시오.

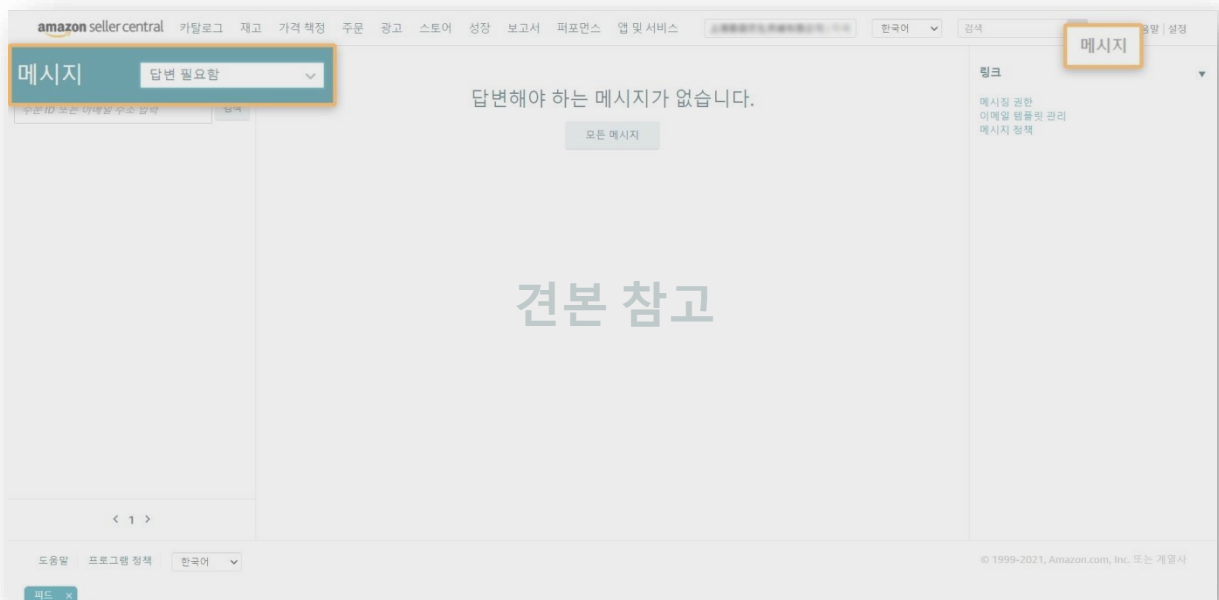


- **주의:**
 - 상품이 판매된 지역의 반품 주소를 제공할 수 없는 경우 솔루션 공급업체 네트워크에 있는 "국제 반품 공급업체"의 도움을 받으십시오.
 - "고객 국내 반품"을 제공하면, "선불 반품 라벨"을 통해서도 반품을 제공할 수 있습니다: 고객의 반품 요청을 승인하면, 아마존은 고객에게 반품 라벨과 반품 주소를 보냅니다. 기본적으로 발송된 라벨은 선불 반품 라벨이 아닙니다. 그러나 반품 운송비를 미리 지불하도록 선택하면 사용자 지정 선불 반품 라벨을 업로드할 수 있습니다. 만약 당신이 미국 내의 셀러에게 이 반품 방법을 제공한다면, 반드시 아마존의 선불 반품 라벨을 사용해야 합니다. 미국 마켓플레이스 프로페셔널 셀러 와 '선불 반품 라벨' 프로그램에 등록된 모든 셀러가 아마존 반품 정책에 따른 반품을 자동으로 승인하며, 해당 정책의 범위 내에 있지 않거나 이 정책의 요구 사항에 구애받지 않는 반품 요청에 대해서는 별도의 수동 검사 요청을 보내드립니다. 아마존은 "배송 구매" 서비스를 통해 고객에게 선불 반품 상품 라벨을 제공합니다.

- 반품 방법 3: 셀러가 선불 국제 반품 배송 라벨을 제공합니다.
 - "주문" 폴다운 메뉴 에서" 반품 관리"버튼을 클릭합니다.



- 승인하실 수 있는 반품 신청에 대해서는 "승인 신청"버튼을 클릭하십시오.
- "반품 우편 라벨" 섹션에서 "이 신청에 대한 선불 우편 라벨을 제공합니다"를 선택합니다.
- 반품 라벨을 업로드하고 배송사를 선택한 다음 추적 번호 (있는 경우)를 입력합니다.
- 고객이 반품 운송비를 지불하지 않도록 반품 라벨 비용을 0.00으로 설정하십시오.
- 또한 셀러 플랫폼의 " 메시지"로 이동하여" 선불 반품 라벨"을 고객에게 이메일로 직접 보낼 수 있습니다.



- **주의:** 선불 라벨 공급자는 포함되지만 이에 국한 되지는 않습니다 : UPS ; DHL



아마존은 귀하가 국제 판매 주문에 대한 반품 요구를 준수하지 않은 것으로 확인할 경우, 아마존은 자발적으로 영향을 받은 고객에게 환불하고 고객이 환불 받은 상품을 보관하거나 폐기할 수 있도록 허용합니다.

1.5.3 4개의 반품 처리 방식

- 셀러는 무료 교환 서비스를 제공합니다.
2021년 4월 15일부터, 아마존은 셀러에게 추가 MFN 주문에 대한 반품 솔루션을 제공할 것입니다. 즉 이미 파손되었거나 결함이 있거나 주문한 상품과 다른 상품에 대하여 환불을 요청하는 것 이외에 고객은 현재 교환을 요구할 수 있으며 추가비용을 지불할 필요가 없습니다.

셀러는 반품이 필요 없는 상품에 대해 무료 교환 서비스를 제공할 수 있으며, 이는 셀러의 자체 배송 서비스의 반품 경험을 개선하는 동시에 셀러의 판매 거래를 유지하는 데 도움을 줍니다.

1.5.4 고객의 반품 방법 확인 시 주의사항

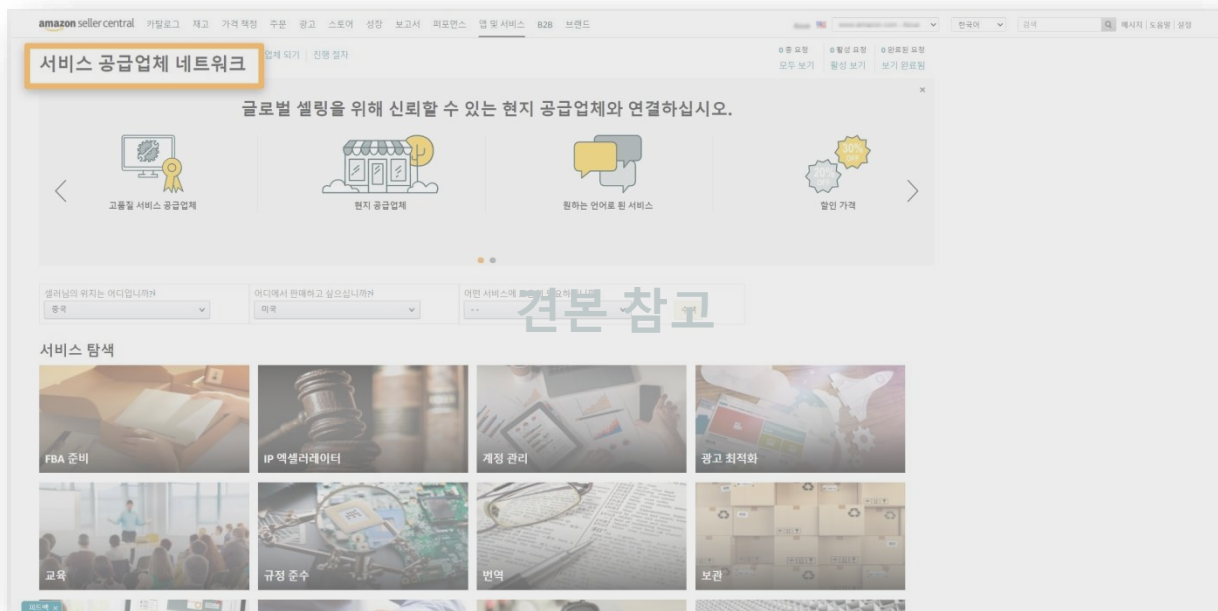
사항	상세
부분 환불만 지불	어떤 경우에는 환불된 상품에 대해서는 환불의 일부만 환불하는 것이 더 적합합니다. 물론 반품, 주문 취소, 품질 상품에 대해 셀러는 당연히 전액 환불을 해줘야 합니다. 부분 환불의 반환은 배달된 상품에 약간의 손상이나 Listing 차이가 있을 경우 호의적인 태도를 보이거나 또는 보상과 분쟁 등을 해결하기 위해 셀러가 스스로 환불 및 환불 여부를 결정해야 합니다. 부분 환불금만 지불하기로 결정했을 때, 아마존은 서로 간의 오해를 초래하여 아마존 쇼핑물 거래 보장 클레임이 발생하지 않도록 사전에 고객과 상의하여 고객의 동의를 얻는 것을 권장합니다.
재입고 수수료 청구 또는 관련 수수료 공제 후 환불	특정 상황에서 반품을 신청한 고객에게 재고 보충 수수료를 받거나 재고 보충 수수료를 공제한 나머지 대금만 돌려주는 경우가 발생할 수 있습니다. 단, 재고 보충 수수료를 청구하거나 남은 부분만 환불해 주는 행위는 아마존 반품 정책에 따라야 합니다. 자세한 정책을 보려면 반품 및 재고 보충 수수료를 클릭하십시오 .
세관	국제 반품에 대하여, 반드시 모든 수출입 규정을 준수해야 하며, 모든 관세와 통관 비용을 지불해야 합니다.
고용 제3자 반품 공급자	아마존은 귀하를 위해 상세한 반품 공급업체 목록을 준비해 놓고 있으며, 국제 반품 공급업체는 귀하의 판매량과 상품 단가에 따라 귀하가 부담해야 할 비용을 절감할 수 있는 전문 솔루션을 제공해 드립니다. 예를 들어, 일부 공급업체에서 일괄적으로 반품하여 대량반품하거나, 다른 고객에게 배송해 드립니다. 더 자세히 알고 싶으시면 여기를 클릭하십시오 .
아마존 주문 처리	아마존 주문 처리를 이용하시면, 직접 처리하거나 현지의 반품 주소를 제공하지 않아도 아마존이 직접 관련 반품 주문을 대신 처리해 드립니다. "아마존 주문 처리 반품"에 대해 더 자세히 알고 싶으시다면 여기를 클릭하십시오 .

1.6 FBM/MFN을 위한 3가지 경로

셀러는 다음과 같은 세 가지 경로를 통해 자가 배송을 할 수 있습니다.

- **타사 물류 운송업체를 통해**

셀러는 타사 물류 담당자를 통해 주문 처리를 합니다. 타사 물류 운송업체의 서비스 범위와 품질, 운송력 자원, 시효와 가격이 각각 다르기 때문에, 소비자의 쇼핑 체험을 보장하기 위해서, 셀러는 반드시 신중하게 선택해야 하고, 믿을 수 있는 타사 물류 운송업체를 사용하여 배송 서비스를 제공해야 합니다. 확실한 서비스 업체를 찾지 못하였을 경우 서비스 공급업체 네트워크를 통해 리소스를 얻을 수 있습니다.



(서비스 공급자 네트워크)

- **아마존 '배송 구매' 서비스(Buy Shipping)를 통해**

아마존 '배송 구매' 서비스는 셀러의 자체 배송 주문에 대한 아마존의 온라인 배송 서비스입니다. '배송 구매'를 통해 아마존에서 제휴한 로지스틱스 운송업체를 이용해 자체 배송을 할 수 있습니다. "배송 구매" 서비스를 이용할 때, 다음 두 가지 배송 형태를 선택할 수 있습니다.

- "미국, 영국, 독일 현지의 로지스틱스 운송업자를 이용하여 해외에서 직접 소비자에게 화물을 발송합니다.

경로 제시에 따라, 아마존 "배송 구매" 서비스에 대한 자세한 설명을 보려면 여기를 클릭하십시오. .

- **셀러를 통한 주문 배송 프라임 프로그램**

요건에 부합하는 유럽 마켓플레이스와 일본 마켓플레이스의 자체 주문 처리 셀러는 자체 주문 처리 프라임 프로그램에 가입할 수 있으며, 자체 주문 처리 상품도 프라임 로고를 획득할 수 있고, 상품 노출량을 높일 수 있으며, 아마존이 제공하는 7*24 전문 고객센터를 이용할 수도 있습니다.

여기를 클릭하시면 경로 안내를 바탕으로 셀러 주문 처리 프라임 프로그램에 대한 더 자세한 소개를 알아보실 수 있습니다.

1.7 관련 용어 해석

용어	설명
A-to-Z 보증 요구 보호(A to Z)	아마존 쇼핑물은 상품을 구매한 모든 고객에 대한 보호 정책을 실시하며, 고객이 이미 구매한 상품이나 서비스가 마음에 들지 않을 경우 A-to-Z 보증 요구를 개시하여 자신의 이익을 보호할 수 있습니다.
취소 비율 (CR)	전체 명칭 Cancellation Rate는 주어진 7일 동안 셀러가 취소한 모든 주문이 전체 주문의 백분율입니다. 이 지표에는 고객이 아마존 계정의 주문 취소 옵션을 사용하여 취소를 요청한 주문을 제외하고 셀러가 취소한 모든 주문이 포함됩니다.
배송 지연율 (LSR)	전체 명칭 레이트 시프먼트 레이트(Late Shipment Rate)는 10일 또는 30일 동안 예상 배송 기간 이후에 배송이 확인된 총 주문 건수의 백분율입니다.
유효 추적률 (VTR)	전체 명칭 Valid Tracking Rate는 지정된 30일 동안 유효한 추적 번호가 있는 모든 발송의 총 수량을 퍼센트로 나타낸 것입니다. 소포 추적 번호가 유효한 것으로 간주되려면 적어도 한 번의 배송 담당자 스캔 기록이 있어야 합니다.
정확한 납품률 (OTDR)	전체 명칭 On-Time Delivery Rate은 추적된 총 배송 중 예상 배송 시간 내에 배달된 모든 발송물의 백분율입니다.
주문 결함률 (ODR)	전체 명칭은 Order Defect Rate이며, 훌륭한 고객 경험 능력을 측정하는 중요한 지표입니다. 이 지표는 주어진 60일 동안 내의 한 가지 또는 그 이상의 결함이 있는 모든 주문의 총 퍼센트수를 포함합니다. ODR에는 부정적인 피드백 비율, A-to-Z 보증 요구 비율, 신용 카드 부도율의 세 가지 유형으로 포함 됩니다. 셀러는 아마존에서 물건을 팔기 위해 1% 미만의 ODR을 유지해야 한다. 1% 이상의 ODR은 계정이 정지 될수 있습니다.
총 배송 시간	전체 명칭은 Total Delivery Time으로, 고객이 주문한 날부터 배달일까지 걸리는 시간을 말합니다. 계산 공식: 총 배송 시간 = 준비 시간 + 배송 시간 + 모든 공휴일
준비 시간	전체 명칭은 Handling Time으로, 고객이 주문한 물건을 셀러가 로지스틱스 운송업자에게 넘겨주기까지 걸리는 예측 소요 시간입니다.
운송 시간 (또는 배송 시간)	전체 명칭 Transit Time은 셀러가 주문한 상품을 로지스틱스 운송업자에게 넘겨 주문이 고객에게 전달되기까지 걸리는 시간을 미리 예측하는 것을 말합니다.

용어	설명
추적 번호	추적 번호는 주문을 배송하는 로지스틱스 담당자가 제공하는 운송장 번호입니다. 추적 번호를 통해 셀러와 고객은 모두 주문의 배송 상태를 확인할 수 있습니다. 추적 번호가 유효한 것으로 간주되려면 적어도 한 번의 로지스틱스 운송업체 스캔 기록이 있어야 합니다.
기본 배송 주소	배송 주문의 실제 배송 주소, 이메일 주소, 전화 번호 등을 포함합니다. 이 정보는 귀하의 계정에 저장되어 있으며, "배송 구매" 기본 설정 및 "배송 설정" 페이지에서 주소를 선택하면 자동으로 표시됩니다.
서비스 약정서 (SLA)	전체 명칭Service Level Agreement란 셀러가 주문서를 표준 일수 내에 배달하기 위해 이 배송 방식을 사용한다는 것을 약속하는 것을 말합니다. 각 지역의 <u>배송 서비스 약정서</u> 를 확인하십시오.
SKU	전체 명칭은 Stock Keeping Unit, 즉 재고량 단위, 재고 출입 계량의 기본 단위로 건당, 박스 또는 파レット등을 단위로 할 수도 있습니다.
미국 우체국 (USPS)	정식 명칭은 United States Postal Service이며, 셀러가 아마존에서 선택할 수 있는 물류 운송업체 중 하나입니다. 더 자세한 내용은 <u>USPS 국내 배송</u> 과 <u>USPS 국제 배송</u> 페이지를 참조하십시오.

1.8 FAQ 요약



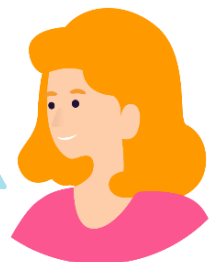
내 소포에는 추적 번호가 있지만, 유효 추적 보고서에는 소포에 대한 유효 추적 정보가 누락되어 있습니다. 어떻게 해야 하죠?

만약 소포가 확인되지 않은 추적 정보일 경우, 추적 번호를 효과적으로 추적하는 '유효 추적 없음' 열에 'x'가 표시됩니다. 추적 번호를 업로드했는데 확인 불가능으로 표시된 경우 다음과 같은 이유가 있을 수 있습니다.

- 입력한 추적 번호가 올바르지 않습니다.
- 추적 번호가 올바르지만, 해당 번호는 운송 회사와 연관되어 있지 않습니다.

예를 들어, UPS를 사용하여 소포를 배송할 때 배송사 이름에 "USPS"를 입력하면 추적 정보는 확인할 수 없는 것으로 표시됩니다.

- 위의 답변으로 문제가 해결되지 않으면 셀링 파트너서포트 센터에 문의하십시오.



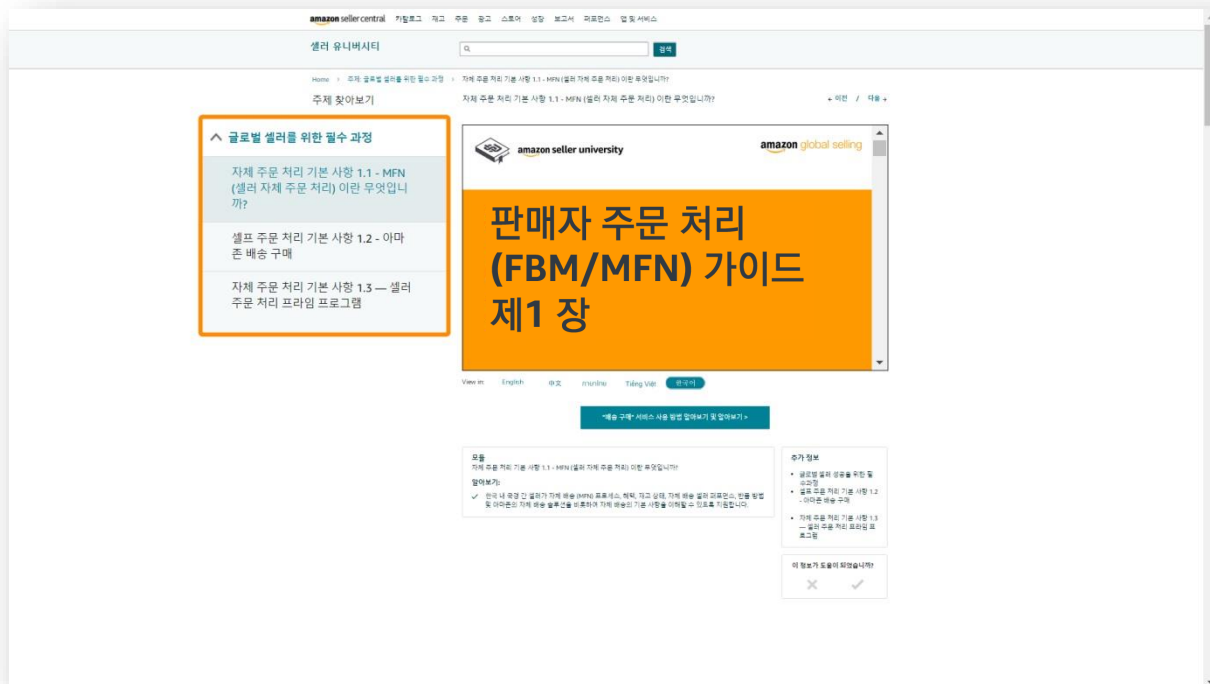
관련 내용 보기

판매자 주문 처리 (FBM/MFN) 주문

- 판매자 주문 처리 (FBM/MFN)란 무엇입니까?
- 아마존 구매배송(Buy Shipping) 서비스
- 셀러 주문 처리 프라임 프로그램

교육 경로 찾기: 아마존 셀러 플랫폼 > 퍼포먼스 > 셀러 유니버시티 > 교육과정 명칭 검색

빠른 링크: 아마존 셀러 유니버시티 북미 마켓플레이스, 유럽 마켓플레이스, 일본 마켓플레이스



로지스틱스 관련 추가 학습 내용:

- 신규 셀러 필독 지식 정보, "국경 간 주문 처리" 검색
- 아마존은 마지막 1km 까지의 상품 배송을 도와 드리겠습니다, 'FBA' 검색
- FBA 인바운드 국경 간 주문 처리 재고 발송 방법, '아마존 국경 간 주문 처리 서비스' 검색

학습 피드백

관련 내용이 도움이 되셨다면 페이지 오른쪽 하단의 "✓"를 눌러 저희에게 알려주십시오.
감사합니다!

The screenshot shows the Amazon Seller University interface. The main content area displays the title '판매자 주문 처리 (FBM/MFN) 가이드 제1 장' (Seller Order Processing (FBM/MFN) Guide Chapter 1). On the left, a sidebar lists various topics, with '글로벌 셀러를 위한 필수 과정' (Essential process for global sellers) highlighted. On the right, there are two feedback callouts. The top one asks '이 정보가 도움이 되었습니까?' (Was this information helpful?) and shows a green checkmark being selected. The bottom one also asks '이 정보가 도움이 되었습니까?' and shows a green checkmark being selected.

