

2023년 12월 31일 일요일
캐논플렉스 CS 서비스는 이게 최선인가요?
(캐논코리아 AS 서비스 건의)

안녕하세요. 현재 포토그래퍼로 활동하고 있는 캐논카메라 유저입니다.

2023년 12월 19일, 저는 캐논플렉스에서 EOS R6 Mark II(이하 마크2라고 명시하겠습니다)를 구매했습니다.

하루 전 2023년 12월 18일, 근처에서 일이 있었기 때문에 캐논플렉스에 들러서 매장 직원(강동업 사원님)께 추천을 받았고, 그 전부터 저 또한 마크2를 구매할 생각이 있었기 때문에 다음날(12월 19일) 바로 매장에 들러서 카메라와 RF 135 렌즈를 구매했습니다.

2023년 12월 19일, 오후 12시 30분 경 매장에서 구매를 완료하였고 매장에서 제품을 하기 전에, 전품 등록을 위해 홈페이지에 로그인을 하려 했으나 당시 제 캐논계정은 휴면계정으로 뒀고, 본사 고객센터 점심시간이었기에 매장에서 매장 직원분과 함께 확인하지 못했습니다. 점심시간이 지나고 캐논 고객센터에 확인한 결과, 제 아이디는 고객센터 별도의 과정 없이 로그인이 가능한 상태였음을 확인받았고, 그 때부터 저는 ‘그런데 그 직원 분은 왜 현장에서 제품 확인을 도와주려 하는 것보다 날 빨리 보내려는 듯한 느낌이 들었지?’라는 생각이 들었습니다.

저는 지금껏 제가 캐논플렉스를 이용할 때, 혹은 다른 사람과 함께 캐논플렉스에서 제품을 구매하고 단 한 번도 초기불량 상태인 제품을 보지 못해서, 이번에 제가 구매한 마크2도 당연히 초기불량이 아닐 거라 생각하고 기존에 사용했던 R시리즈 바디와 dslr 바디를 모두 판매 후 **12월 19일 오후 10시 경, 밤 늦게 촬영할 일이 있어서 그 때 개봉을 했습니다.** 개봉하며 ‘혹시나’ 하는 마음에 언박싱 동영상을 찍어냈고, 카메라 렌즈 뚜껑을 열자 **검정색 센서막 왼쪽 하단 부분이 뜯어져 있었습니다.** 저는 카메라를 개봉 후 바로 일을 시작해야했기 때문에 그 과정에서 제가 센서막을 건들게 되었습니다. 개봉을 마친 후엔 이미 밤 11시였기 때문에 캐논플렉스(매장)에도, 캐논 고객센터에도 전화를 할 수 없었습니다.

2023년 12월 20일, 오전 11시 40분 캐논플렉스 매장에 전화해서 제품에 초기불량인 부분이 나온 것 같다고 전달하였고, 그 시간 스튜디오에 출근했기 때문에 퇴근 후 오후 7시 경 캐논플렉스에 전 날 구매했던 마크2를 캐논플렉스측에 방문하여 직접 전달했습니다. 오전에 통화하며 캐논플렉스 측에서 제품이 초기불량인 판정을 받으려면 AS측에 문의해야한다고 들었고, 저는 제 스케줄 상 연말까지 AS 센터에 직접 방문할 시간이 전혀 나지 않았기에 매장측에서 AS측으로 제품을 전달해주었습니다. 매장 측에서 매장까지 직접 방문이 어려우면 쿨을 보내준다고 했지만,

이전에도 쿼 배송으로 제품 손상이 된 적이 있고, 이미 초기불량인 것 같은 마크2 바디를 쿼으로 보냈다가 혹시라도 소비자가 책임져야하는 부분이 발생할가봐 힘들게 시간을 내어 매장에 방문했습니다.

2023년 12월 21일, 오전 11시 1분 캐논 고객센터 측에서 AS 접수되었다는 연락을 받았습니다.

매장 측의 연락도 기다렸지만, 매장 측의 연락은 없었고
전 19일부터 사용했어야 할 카메라를 삼일 째 사용하지 못하고 있었고,
매장 측의 사과 한 마디도 듣지 못하고 있었기에 감정적으로 화가 날대로 나 있었습니다.

전 20일부터 매장측에서 전화로도, 매장이 방문했을 때도

지금까지 매장측의 ‘구매한 카메라에 오류가 나서 매장에 다시 방문하게 해서 죄송하다’ 등 사과의 말은 단 한 번도 받지 못했습니다.

제품 구매를 도와줬던 강동엽 사원님은 카메라 구매 전까지는
저에게 메세지도 잘 보내시고, 전화도 직접 하셨는데
구매 후 카메라에 이상이 있는 것 같아 전화를 드렸을 때 받지 않으시고,
제 연락에 단 한 번도 회신이 없으셨기에, 저는 캐논플렉스 매장 측에 전화할 수 밖에 없었습니다.

20일 오전 11시 40분 경 매장 측과 통화할 때 강동엽 사원님은 휴무라는 사실을 듣게 되었고,
휴무가 끝나고 매장에 출근하시면 저에게 전화든 메세지든 연락을 주실 줄 알았습니다.

초기불량 판정을 AS 측에서 하는 것이어도,

**어찌됐든 마크2 바디를 매장에서 구매하였고, 그 카메라에 이상이 생겨서
고객이 매장에 다시 방문을 해야하는 상황이 되었다면 구매를 도와줬던 사원분도 그렇고,
캐논플렉스 매장 측에서도 고객에게 최소한의 사과 메세지는 전달해야하는 거 아닐까요?
‘죄송하다’는 말 한 마디, ‘매장까지 오시느라 고생하셨다’는 말 한 마디라도 있었으면
제가 지금(31일 오후)까지 이렇게까지 감정적으로 상하지 않았을 겁니다.**

12월 22일, 오후 12시 40분 AS 센터에서 기사님으로부터 연락을 받았습니다.

당시 AS 기사님께서 센서가 손상되었고, 초기불량 판정을 받기엔 고객님의 센서부분을 건드려서
130만원을 내고 카메라를 수리해야한다고 말씀해주셨습니다.

제 입장에서는 앞서 기술했듯이 초기부터 센서막이 떨어져 있었고,
제 상황을 충분히 전달하며 언박싱 당시 영상도 있다고 말했습니다.

통화 말미에 기사님은 매장 측에 다시 연락을 하는게 좋겠다고 말씀해주셨고,
통화를 끝내고 오후 1시 2분 캐논플렉스 매장 측에 전화를 걸었습니다.

이 때 제 구매를 도와주셨던 강동엽 사원분과 매장 측 전화로 통화하게 되었습니다.

**30분 가량 통화하였고, 저는 사원분과 통화를 하며 제 상황을 말로 직접 전해 드리면
‘작은 사과의 메세지라도 말씀해주시겠지’라는 작은 소망을 가지고 통화했는데,
통화가 15분~20분째로 접어들 때까지 사원분은 ‘AS 측에 문의하라’는 말의 반복이었으며
단 한 번의 사과의 메세지는 받지 못했습니다.**

통화 20분 째에 결국엔 제 입에서

“근데 구매하고 지금까지 이런 상황이 발생했는데, 매장 측에서 저에게 지금까지 단 한 번도 사과의 메세지
는 전달하지 않으신 것 아세요?”라는 말이 나오게 되었고,

그제서야 강동엽 사원님은

“그 점에 대해서는 제가 죄송하게 생각합니다.” 정확히 이 문장 그대로 말씀하셨습니다.

이 말 한 마디를 듣는 순간

‘캐논에서는 CS 교육을 할 때 고객에게 “죄송하다”는 사과의 메시지는 전달하지 말라고 교육하시는 건가?’라는 생각이 들었습니다.

어찌됐든 마크2 카메라 바디를 “캐논플렉스”매장에서 구입을 했고, 구입한 카메라 바디가 카메라 센서막이 뜯어져 있는 불량 카메라를 받았고, 매장 측에서 골라준 카메라를 구매해 와서 언박싱을 한 건데 왜 이 모든 책임을 소비자가 져야하지?라는 생각이 들면서 통화를 하면 할수록 더욱 화가 났습니다.

통화 말미에 제가 사원분께

“말씀하신 것처럼 AS 측에 다시 문의를 했을 때, AS 측에서 매장 측에 다시 전화하라고 하면 저는 전화해서 지금까지 했던 말을 똑같이 반복하면 될까요?”라고 물어봤고, 사원님께서 “그렇게 하셔야 할 것 같아요”라며 통화가 마무리가 되었습니다.

이미 제가 카메라를 구매한지 19일로부터 4일이 지나 5일 째 접어들고 있었고, 소비자 입장에서는 매장 측에서는 AS 측으로, AS 측에서는 매장 측으로 책임을 서로 전가하는 것처럼 느껴졌습니다.

제가 캐논플렉스에서 카메라를 구매한 가장 큰 이유 3가지는

1. 12월 18일, 19일 그 근처에서 촬영 일이 있었기 때문입니다.

2. 구매일로부터 연말에 당장 사용해야했기 때문입니다.

(올해 연말에 특히나 작업량이 많았고, 제가 소지하고 있는 카메라 바디로는 스펙이 부족한 게 몇 개월 전부터 느껴졌으며 대여에도 한계를 느꼈습니다.)

3. 캐논플렉스 매장에서 구매하면 온라인(배송 등에서의 혹시 모를 제품 손상 등)이나 다른 타매장보다 비교적 초기불량률이 낮은 카메라를 구입할 수 있기 때문입니다.

라고 정리할 수 있는데, 결과적으로 전 구매한 이유 3가지 모두 충족받지 못했습니다.

(1번 - 현재 제 생활권과 캐논플렉스 매장까지 직접 방문하는데 왕복 6시간이 소요되는 걸 감수하고 여러 번 매장을 방문했습니다.

2번, 3번 - 카메라 바디가 없기 때문에 이미 8일 가량의 일을 하지 못했습니다.)

통화를 끝내고 바로 일을 해야했기 때문에 다시 AS 측에 전화를 걸 시간은 없었고, 일이 오후 7시가 넘어서 끝났기 때문에 22일 오후 7시 45분 경 캐논플렉스에 다시 전화를 드렸습니다.

15분 가량 통화했고, 다른 사원분이 전화를 받으셨으며

결론적으로 12월 26일, 원래 있던 모든 스케줄을 뒤로 하고 제가 직접 매장과 AS 센터에 방문하기로 했습니다.

2023년 12월 26일, 1층 캐논플렉스 매장을 들러 구매를 도와주신 강동엽 사원님과 대화를 했고, 제가 느낀 부당함을 전달해드렸으며,

이 때도 전 해당 사원님을 포함한 캐논플렉스 매장 측의 사과는 전혀 들을 수 없었습니다.

이후 2층 AS 기사님과 보았을 때, 기사님이 제 상황을 이해해주시고 R6 바디 대여도 해주셔서 남은 연말의 일은 무사히 할 수 있게 되었습니다.

처음 캐논플렉스를 방문한 12월 18일, 카메라를 구매한 12월 19일부터 26일까지
캐논플렉스 매장에도 3번 찾아갔고, 매장 측과 전화도 정말 많이 하였는데
소비자가 '사과'라는 말을 꺼내기 전에 단 한 번도 먼저 사과의 메시지를 건네지 않은
캐논플렉스 매장 측의 CS 서비스에 대해 건의하고 싶어서 이렇게 긴 글을 적게 되었습니다.

더불어, 이런 초기 불량일 생겼을 때 매장 측과 AS 측간의 소통이 원활하게 되어
소비자가 카메라를 수리받고 다시 사용하기 전까지의 과정이 지금보다 더 간소화 되면 좋겠습니다.
앞서 서술했듯이 소비자 입장에서는 매장 측에서는 AS 측으로, AS 측에서는 매장 측으로 책임을 서로 전
가하는 것처럼 느껴집니다.

저는 삼성카메라가 단종된 후 10여년간 캐논 카메라를 써왔습니다.
대여하며 쓰던 카메라 바디들도 캐논카메라였고,
처음 DSLR 제품을 사용해본 것도 캐논카메라였고, 첫 필름카메라 역시 캐논카메라였으며,
전문적으로 사진업에 종사하며 사용한 카메라도 캐논카메라였습니다.
제 사진 인생의 대부분을 캐논카메라와 함께 하였고,
행복했을 때, 슬펐을 때 등 제 모든 순간은 캐논카메라와 함께하였습니다.
전 앞으로도 포토그래퍼 일을 계속 할 것이기에 지속적으로 캐논카메라를 사용하려고 하였으나,
이번 일을 겪으며 처음으로 타브랜드 사용을 고려하고 있습니다.

캐논 측에 전화를 걸면 가장 먼저 들리는 문장이 **'20년 연속 소비자 서비스 1위'**인데
10여년 캐논만 사용해온 유저가 이 정도로까지 감정적으로 마음이 많이 상하고,
타브랜드 사용을 고려할 생각이 드는 정도면
매장 측, 그것도 대한민국에는 한 곳 뿐인 캐논플렉스 CS에 큰 문제가 있다고 생각합니다.
**앞서 적었듯이 매장 측에서 단 한 번이라도, 정말 작은 사과의 메시지라도 저에게 건넸다면
19일 구매부터 26일 마지막 매장 방문까지 '그래, 이번에 내가 운이 나빴지'라며
왕복 6시간의 거리도, 스케줄을 모두 조정해야 하는 부분도
기분이 덜 상한 채로 기꺼이 감수했을 거고, 지금 이렇게 긴 글을 적고 있지도 않았을 것입니다.**

**제 구매를 도와줬던 해당 사원분과 더불어 캐논플렉스 매장의
전반적인 CS에 대해 다시 한 번 점검을 해주시고, 반드시 본사 차원에서 경고를 해주시길 바랍니다.**

제 상황을 잘 이해해주시고 해결하기 위해 노력해주신 AS 기사님께 감사의 말씀을 드리며,
긴 글 읽어주셔서 감사합니다.