

중개 프로세스 시스템화 기획

매수 문의 접수부터 이관 완료와 사후 CS까지 11단계로 분해하고, 각 단계의 현재 방식·문제·해결안·실제 레퍼런스를 정리했습니다.

근거: 셀러비즈 홈페이지·Admin 실측

이관 가이드 워크북 12종

체결 계약서 원문(굿무디 포괄양수도)

2026-08-19

진단

전체 흐름

단계별 상세

획단 시스템

사후 CS 챗봇

레퍼런스

실행 로드맵

01 Diagnosis

사고는 전부 마지막 단계에서 터진다

실제로 발생한 사고 5건의 원인을 추적하면 하나로 모입니다. 돈·정보·확정이 전부 뒤쪽에 몰려 있어서, 앞에서는 아무 구속이 없고 뒤에서 모든 갈등이 폭발합니다.

사례	표면 현상	실제 원인	구조적 결함
노벨라언니	세이프딜 인수인계 중 매수자가 "과대 광고 운영은 못 하겠다"며 포기	광고 표현·운영 방식이 실사 항목에 없어서 인수인계 단계에서야 드러남	실사 범위 누락
누에베	매도자가 미팅을 다 하고 "저 안 팔래요"	매도자의 매각 의사에 구속력이 0 . 언제든지 무료로 이탈 가능	확약 부재
잔금 협박	매수자가 잔금을 무기로 사용	이관 완료를 사람이 판정 하니 협상 대상이 됨	판정 기준 부재

사례	표면 현상	실제 원인	구조적 결함
새벽 전화	매일 같은 일정을 고지해도 새벽까지 담당자에게 전화	진행 상황이 시스템에 없어 담당자가 유일한 정보원	딜룸 부재
직거래	수수료 약정서를 써도 그냥 직거래	탐지 수단·집행 이력이 없음. 위약금이 과도해 오히려 무시당함	집행력 부재
29CM	플랫폼이 갑자기 계정을 삭제해 분쟁	계약서에 계정 소멸 조항과 채널별 대금 분할이 없음	계약 공백
사후 CS	인수 후 새벽에 "스마트스토어 로그인 어떻게 해요"	답이 이미 워크북에 있는데 고객이 접근할 방법이 없음	셀프서비스 부재

정정: 수수료는 타이밍이 아니라 집행력 문제였습니다

「거래지원 수수료 약정서」는 이미 미팅 전에 받고 계십니다. 그런데도 직거래가 발생한다면 앞당기기는 답이 아닙니다. 필요한 것은 탐지 → 소명 → 회수의 실제 작동이고, 그보다 강력한 것은 직거래를 하면 이관을 못 하게 만드는 구조입니다.

위약금이 과도하면 억지력이 오히려 떨어집니다. 사이트 보기 약정 제6조는 거래금액의 15%, 본계약 제32조는 거래금액의 2배를 위약벌로 정하고 있습니다. 민법 제398조 제2항은 손해배상 예정액이 부당히 과다하면 법원이 감액할 수 있도록 하고 있어, 상대가 "어차피 다 못 받는다"고 판단하면 조항이 무력화됩니다. **받아낼 수 있는 금액을 확실히 받는 쪽이 억지력이 큼.** 이 항목은 변호사 검토가 필요합니다.

02 Process Map

4단계에서 11단계로

현재는 큰 덩어리 4개입니다. 이것 11단계로 쪼개고, 각 단계 사이에 통과하지 못하면 다음으로 못 넘어가는 잠금장치를 겁니다.

현재

매수 문의



담당자 전화



매도자 확인·자료 요청



미팅



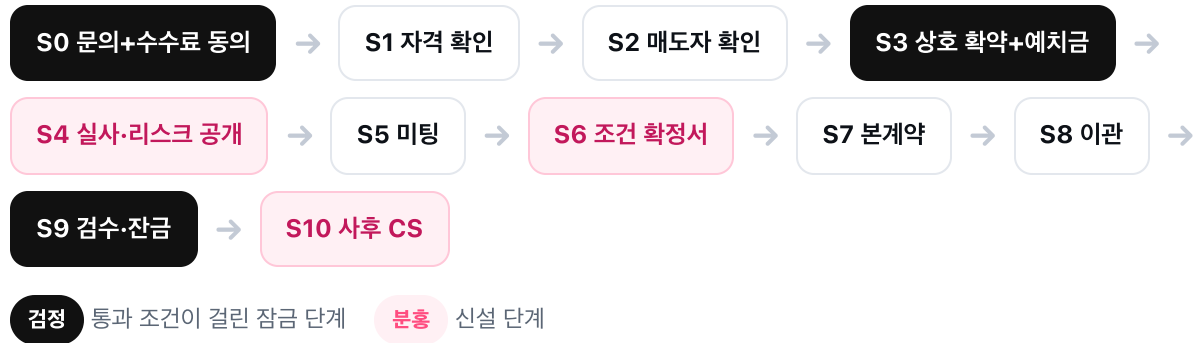
계약서 조율



이관

잠금장치 없음. 어느 지점에서든 무료로 이탈 가능. 수수료는 계약 직전에 확정.

개선



S0

수수료 고지 시점

계약 직전에서 첫 화면으로. 이미 만들어 둔 사이트 보기 약정 모듈을 그대로 재사용

S3

이탈 비용 발생

매도자 매각 협약 + 매수자 예치금. 무료 이탈을 차단

S6

조건 선확정

본계약 이전에 조건 요약서 1장에 먼저 서명. 계약서 조율 중 파토 방지

S9

기계 판정

체크리스트 90% 자동 판정. 사람이 "다 됐다"고 말하지 않음

03 Stage Detail

단계별 현재·문제·해결·레퍼런스

자동 시스템 처리 직원 담당자 수행 승인 대표 결재 사람 사람만 가능

S0 매수 문의 접수 잠금

현재	홈페이지 가격 제안 폼은 로그인 필수이나 입력 항목이 희망 인수가 하나뿐 이고, 수수료 안내·동의 체크박스가 전혀 없습니다. 문의하기 버튼은 카카오톡 채널로 바로 나갑니다.
문제	매수자가 5%와 최소 50만 원의 존재를 모른 채 진행하다가 계약 직전에 알게 됩니다. 홈페이지 안에서 동의를 받을 지점 자체가 없습니다.
해결	제출 버튼 앞에 수수료 고지와 동의를 배치합니다. 이 매물 기준 예상 수수료를 금액으로 자동 계산해 표시 합니다. 직거래 금지·비밀유지·목적 외 사용 금지를 함께 받습니다. 사이트 보기 약정 모듈이 이미 동의 시각·IP·기기·약관 버전·해시까지 기록하고 있으므로 그대로 재사용하면 됩니다.
담당	자동 고지·동의·접수 확인 알림톡·담당자 배정·슬랙 알림

레퍼런스 · **Acquire.com** — 판매자 데이터 공개 전 **NDA 서명**을 플랫폼이 자동 수집합니다. 도움말에 "Share your data when the buyer signs an NDA"로 명시되어 있고, 후기에도 "manages the entire process from start to finish — from collecting NDAs, signed LOIs, and setting up the escrow account"로 기록됩니다. 정보 공개 전 동의 수집은 마켓플레이스의 표준 동작입니다.

S1 매수자 자격 확인

현재	Admin 매수 문의 목록에 신규 접수 41건, 연락 완료 11건이 쌓여 있고 운영 메모가 대부분 비어 있습니다. 담당자 컬럼도 전부 비어 있습니다.
문제	매수자의 예산·자금 출처·인수 목적 데이터가 없어 우선순위를 매길 수 없고, 통화 결과가 개인 기억에 남습니다.
해결	폼에 예산 범위·자금 출처·인수 목적·희망 시기·인수 경험·운영 가능 시간을 추가합니다. 예산이 판매가 미만이면 자동으로 후순위 분류합니다. 1차 통화 후 자격 등급 A/B/C 를 필수 입력하게 합니다.
담당	자동 예산 대비 분류 · 직원 1차 통화와 등급 입력

레퍼런스 · **Acquire.com** — "\$2B+ in verified buyer funds"를 내세워 **매수자 자금을 사전 검증**합니다. 판매자 가이드는 실사 없이 LOI만 뿌리는 매수자를 경계 신호로 명시합니다. **Empire Flippers**는 매물 신청의 약 90%를 거절하는 심사를 운영합니다. 양쪽 다 거릅니다.

S2 매도자 매각 의사 재확인

현재	매수 문의가 오면 담당자가 곧바로 매도자에게 전화해 매각 의사를 확인합니다.
문제	검증되지 않은 매수 문의 때문에 매도자를 반복해서 혼듭니다. Admin의 매도자 통지 상태는 대부분 "통지 미처리"로 남아 추적도 안 됩니다.
해결	순서를 바꿔 S0 동의와 S1 자격 확인이 끝난 문의만 매도자에게 전달합니다. 매도자에게는 알림톡으로 진행 의사 확인 버튼을 보내고, 7일 무응답이면 매물 노출을 자동 하향합니다.
담당	자동 통지·응답 수집·노출 하향

S3 상호 확약과 예치금 신설 참고

현재	「거래지원 수수료 약정서」를 미팅 전에 받고 있으나, 매각·인수 의사 자체를 묶는 문서는 없습니다.
문제	누에베 사례처럼 미팅을 다 하고도 매도자가 무료로 철회할 수 있습니다. 매수자도 마찬가지입니다. 이탈 비용이 0원이면 반드시 이탈이 발생합니다.
해결	매도자 매각 확약서 — 확약 기간 매각 의사 유지, 셀러비즈 독점 중개, 정당한 사유 없는 철회 시 기수행 업무 대가와 매수자 실사 비용 보상. 매각 사유·최저 수용가·인수인계 가능 기간을 이 시점에 문서로 확정합니다. 매수자 검토 확약서와 예치금 — 최소 수수료와 동일한 금액을 예치받고, 계약 성사 시 수수료에 충당, 매도자 귀책 무산 시 전액 반환, 매수자 단독 변심 시 몰취 후 일부를 매도자에게 보상합니다.
효과	금액보다 "돈을 냈다" 는 사실이 핵심입니다. 미팅 후 잠수와 새벽 전화가 동시에 줄어듭니다.
담당	자동 모두싸인 발송·예치금 결제 승인 예치금 반환·면제

레퍼런스 · 독점 확약 기간 — **FE International**은 매도자에게 리스팅일로부터 **90일 독점**을, **Empire Flippers**는 **6개월 독점**을 요구합니다. 온라인 비즈니스 M&A에서 매도자를 기간으로 묶는 것은 예외가 아니라 기본 구조입니다.

레퍼런스 · **LOI** — Acquire.com은 매수 의사를 **LOI(의향서)**로 문서화하며, 도움말에 "not usually legally binding, an LOI can include legally binding terms"로 적어 독점 협상 기간 등 일부 조항만 구속력을 갖는 설계를 씁니다.

S4 실사와 리스크 공개 신설

현재	매도자에게 세부 자료를 요청해 매수자에게 전달합니다. 매물 상세에는 매출·순이익·판매채널 위주로 표시됩니다.
문제	노벨라언니 사례의 직접 원인입니다. 운영 방식 리스크가 실사 항목에 없어 인수인계 단계에서야 드러났고, 그 시점에는 이미 양측 감정이 상한 뒤였습니다. 일부 매물 상세에는 매도자 연락처가 그대로 노출 되어 직거래 경로가 열려 있습니다.

해결

실사 체크리스트에 다음을 필수로 넣고, 매수자가 항목별로 "확인함"에 체크해야 미팅으로 넘어가게 합니다.

- 광고 표현·상세페이지 문구 리스크 (표시광고법, 식약처 관련)
- 플랫폼 제재·판매 정지 이력
- 반품률·클레임률
- 매도자 운영 방식 중 승계가 어려운 항목
- 채널별 이관 난이도와 예상 소요일

동시에 매물 상세의 매도자 연락처를 제거합니다.

담당

자동 체크 수집·기록 **직원** 자료 검토·이상치 확인

레퍼런스 · **Empire Flippers** — 매수 후 **14일** 검수 기간을 두고 실제 매출이 표시 매출의 **50% 이상**인지 검증하는 보증을 겁니다. 즉 "말한 것과 다르면 되돌린다"는 기준선을 명문화합니다.

레퍼런스 · **FE International** — APA에 **representations and warranties**와 **indemnification**을 넣어 진술 위반 시 책임 소재를 사전에 배분합니다. 셀러비즈 계약서 제24조 진술보증은 이미 있으나, 실사 단계에서 매수자가 무엇을 확인했는지의 기록이 없어 분쟁 시 근거가 약합니다.

S5 미팅

현재

매수자와 매도자가 대면 또는 전화로 질의응답을 하고, 이 자리에서 서로의 회사가 공개됩니다.

문제

미팅 결과가 시스템에 남지 않아 다음 액션과 기한이 불명확합니다. 미팅 후 무응답 상태가 무한정 이어집니다.

해결

미팅 24시간 전 양측에 안건과 확인 사항을 자동 발송합니다. 종료 **당일 안에 합의 사항과 다음 기한을 시스템에 입력**하는 것을 규칙으로 합니다. 미팅 후 3일 내 인수 의사 미표명이면 자동 리마인드, 7일이면 자동 종료합니다.

담당

자동 사전 안내·리마인드·자동 종료 **사람** 미팅 진행과 감정 조율

S6 조건 확정서 **신설**

현재

미팅이 끝나면 곧바로 3자 본계약서 초안을 작성하고, 이걸 돌리면서 조율합니다. 별첨 8종을 매번 채우고 있습니다.

문제

가장 무거운 문서를 협상 도구로 쓰고 있습니다. 조율 중 파토가 나면 **작성한 별첨 전부가 버려집니다**. 전화로 들어온 요구를 반영하느라 매번 GPT·Claude로 문안을 새로 씁니다.

해결

본계약 이전에 **A4 1장짜리 조건 확정서**에 먼저 서명받습니다. 금액·재고 포함 여부·인수인계 기간·세무 처리 방식·경업금지·세이프딜 조건만 담습니다. 여기서 합의가 되면 본계약과 별첨은 **이 문서에서 자동 생성**됩니다.

담당

자동 확정서에서 별첨 1로 이월 **사람** 가격 협상

레퍼런스 · LOI 단계 분리 — Acquire.com과 FE International 모두 **LOI → 실사 → APA** 순서로 문서를 나눕니다. LOI에는 매매가·거래 구조·지급 조건·에스크로 및 클로징 조건만 담고, 무거운 APA는 실사 통과 후 작성합니다. 셀러비즈는 이 중간 문서가 없어 본계약이 협상 도구로 소모되고 있습니다.

S7 본계약과 이관 계획

현재 갑·을·병 3자 계약서를 씁니다. 면책·책임 제한(제4조, 제26조)과 플랫폼 지연 책임 분배(제19조의 2)는 상당히 잘 되어 있습니다.

문제

- 1. 플랫폼별 폐업 시점이 없습니다.** 29CM는 이관 완료 전 폐업 시 이관 불가, 스마트스토어는 반대로 폐업이 선행 조건입니다. 순서를 계약서가 정하지 않습니다.
- 2. 계정 소멸 조항이 없습니다.** 제19조의2 8항은 "승인 거부·반려·지연"만 다룹니다. 29CM 계정 삭제 분쟁의 직접 원인입니다.
- 3. 대금이 총액 하나뿐입니다.** 제16조에 채널별 배분이 없어 일부 채널 이관 실패 시 전부 아니면 전무의 분쟁이 됩니다.
- 4. 비용 부담 주체가 없습니다.** 도메인 2.2만 원, 상표권 등록완료 건 6.16만 원, 오늘의집 내용증명 약 1.3만 원.
- 5. 협조 기한이 없습니다.** 카페24는 각 단계 7일 초과 시 자동 취소되는데 계약서는 "이관 50일 이내" 수준입니다.

해결 **채널별 대금 분할표**를 별첨에 넣어 이관 실패 채널은 그 비율만큼 감액·유보합니다. 계정 소멸 조항과 폐업 시점 조항을 신설하고, 채널별 협조 기한을 명시합니다. 판매채널을 선택하면 **이관 순서와 폐업 일이 자동 배치**됩니다.

담당 자동 별첨 3·6·7 생성, 일정 배치 승인 비표준 조항

레퍼런스 · FE International APA 구성 — "asset definitions, representations and warranties, indemnification, non-compete and non-solicitation clauses, **transition support obligations, escrow release conditions, and liability allocation**"을 표준 구성으로 둡니다. 셀러비즈 계약서에는 이관 지원 의무와 대금 해제 조건이 채널 단위로 분해되어 있지 않은 점이 차이입니다.

S8 이관 실행

현재 워크북 12종을 담당자가 참고해 수기로 진행합니다. 자료는 카카오톡 단톡방과 구글 드라이브 링크로 받습니다.

문제 마감일이 전부 담당자 머릿속에 있습니다. 29CM 매월 20일을 하루 놓치면 한 달이 밀리고, 그사이 매도자가 폐업하면 거래가 깨집니다. 드라이브 방식은 누가 뭘 올렸는지 매칭이 안 되고 유효기간 초과를 나중에 발견합니다.

해결 플랫폼 12종을 **마스터 데이터로 등록**하고 매물의 판매채널에서 이관 태스크·선행조건·마감일을 자동 생성합니다. 자료는 **딜별 업로드 페이지**로 받습니다(횡단 시스템 참조).

담당 **자동** 일정 계산·리마인드·유효기간 검증 **직원** 신청·서류 제출·반려 대응

레퍼런스 · Empire Flippers 마이그레이션 팀 — 웹사이트·도메인·호스팅·플랫폼 계정의 전체 기술 이전을 **추가 비용 없이** 전담 팀이 수행하며, 통상 **4~6주**가 걸리고 "the process is well-documented"로 평가받습니다. 이관 대행은 비용이 아니라 **중개 수수료를 정당화하는 핵심 서비스**입니다. 셀러비즈의 워크북 12종은 이미 이 자산에 해당합니다.

별도 검토 필요 — 스마트스토어 워크북 4장은 도장 이미지를 회전·블러·빈 패치·JPEG 이중 인코딩으로 가공해 **심사 탐지를 회피**하고 본문에 "직접 날인 후 스캔하여 제출합니다"라는 문구를 넣도록 되어 있습니다. 적발 시 계정 정지나 이관 무효를 넘어 법적 문제로 번질 수 있고, 셀러비즈가 대행한 기록이 남으면 위험이 회사로 옵니다. 스마트스토어는 **본인서명사실확인서로 인감 대체가 가능**하고 폐업 일정 때문에 어차피 D-14부터 준비하므로, 실물 날인 원본을 받을 시간이 확보됩니다.

S9 검수와 잔금 잠금

현재 계약서 제20조는 이미 **체크리스트 필수 항목 90% 완료**를 이관 완료 기준으로 정하고 있고, 제18조는 셀러비즈가 대금을 보관·전달할 수 있게 하고 있습니다.

문제 기준은 있는데 **별첨 7이 종이라서** 실시간 판정이 안 됩니다. 그래서 "다 됐냐 아니냐"가 사람 간 협상이 되고, 매수자가 잔금을 협상 카드로 씁니다.

해결 체크리스트를 시스템 항목으로 만들고 각 항목에 증빙(스크린샷)을 첨부하게 합니다. 진행률이 자동 집계되어 **90% 도달 시 잔금 지급 요건 충족이 자동 표시**됩니다. 이의가 있으면 정해진 기간 안에 항목을 특정해 제기해야 하고, 기간 내 무의의면 자동 확정됩니다.

담당 **자동** 진행률·요건 충족 판정 **승인** 이의 제기 시 최종 판단

레퍼런스 · Escrow.com × Flippa — 판매자가 자산을 인도하고 **Deal Completion Area**에서 **delivered**로 표시하면 매수자의 **검수 기간**이 시작되고, 매수자가 수락하면 대금이 해제됩니다. 결정적으로 "**매수자가 검수 기간 내에 수락도 이의 제기도 하지 않으면 기간 만료 시 자동으로 완료 처리**"됩니다. 침묵이 거부가 되지 않게 설계한 것이 핵심이며, 이것이 잔금 협박을 구조적으로 막습니다.

레퍼런스 · Empire Flippers — 자체 에스크로를 무료로 제공하고 **검수 기간이 끝나야 매도자에게 자금을 이체**합니다.

S10 사후 CS 신설

현재 인수 후 매수자가 담당자에게 직접 전화합니다. 시간대를 가리지 않습니다.

문제 "스마트스토어 로그인 방법", "통신판매업 신고 방법" 같은 **정형화된 질문에 사람이 새벽에 답하고** 있습니다.

04 Cross-cutting

단계를 가로지르는 시스템 4개

특정 단계가 아니라 전 과정에 걸쳐 작동해야 하는 것들입니다.

① 자료 수집 · 카카오를 우회하는 설계

카카오는 판단이 정확합니다. 단톡방은 API가 없습니다. 다만 **알림톡 발송은 API로 자동화가 가능**하므로 역할을 나눕니다.

카카오 = 알림 전용

+

웹 업로드 페이지 = 수집 전용

+

드라이브 = 저장소

현재 드라이브 방식의 문제	딜별 업로드 페이지
누가 뭘 올렸는지 매칭 안 됨	딜·제출자 단위로 자동 귀속
파일명이 제각각	업로드 시 파일명 규칙 자동 적용 후 드라이브 저장
어떤 서류가 빠졌는지 사람이 확인	판매채널 기준으로 필요 서류 목록 자동 생성 (오늘의집이면 인감증명서 3개월, 29CM면 11종+확약서)
유효기간 초과를 나중에 발견	발급일 입력을 받아 만료 자동 검증·경고
미제출 독촉이 수동	미제출 항목만 골라 알림톡 자동 리마인드
진행률을 알 수 없음	완료율이 그대로 딜률 진행률이 됨

로그인은 부담이므로 전화번호 뒷 4자리 인증 수준의 토큰 링크면 충분합니다. 카톡으로는 링크 하나만 보냅니다.

레퍼런스 · 데이터룸 — Acquire.com은 모든 리스팅에 데이터룸을 내장해 "lets you control access to sensitive details"라고 설명합니다. 자료를 개인 메신저가 아니라 접근 통제가 되는 딜 단위 저장소에 두는 것이 표준입니다.

② 계약 조항 라이브러리와 플레이북

매번 **GPT**로 문안을 새로 쓰는 것이 가장 위험합니다. 문구가 조금씩 달라지면서 어느 계약서에 무엇이 들어갔는지 추적하기 안 되고, 분쟁 시 회사에 불리한 문구가 섞여 들어갑니다.

계약서 제34조가 이미 **모든 커스텀은 별첨 8 특약사항으로**라는 구조를 갖고 있습니다. 설계는 훌륭한데 운영에서 안 지켜지는 상태입니다. 본문은 절대 건드리지 않는 것을 원칙으로 하고, 자주 나오는 요구를 **사전 승인된 선택지**로 만들어 둡니다.

항목	표준	승인된 대안	에스컬레이션
잔금 지급	체크리스트 90% 시	채널별 분할 / 유보기간 2주	그 외 대표 승인
경업금지	1년	2년 / 동일 카테고리 한정	면제는 대표 승인
재고	실사 후 정산	현상태 인수 / 일부 제외	-
세이프딜	최저매출 3개월	6개월	보장액 변경은 승인
부가세	포괄양수도	일반양도	-
이관 실패	해당 채널 감액	잔금 유보 / 기한 연장	전액 환불은 승인

전화로 요구가 오면 **"그건 저희 표준 옵션 B입니다"**라고 답하고 클릭 한 번으로 삽입합니다. 라이브러리에 없는 요구만 대표 승인을 거치고, 승인되면 라이브러리에 추가되어 자산이 쌓입니다. 협상력에도 도움이 됩니다. 매번 새로 써주면 더 요구해도 되는 줄 알지만, 정해진 선택지에서 고르게 하면 그 안에서 끝납니다.

레퍼런스 · Ironclad 클로즈 라이브러리와 플레이북 — "Organize your clause library with both **primary preferred language and pre-approved fallback options** so your team can instantly pivot to acceptable alternatives during negotiations **without needing to escalate every pushback to senior counsel**"이 핵심 원칙입니다. 플레이북은 여기에 **표준 입장 / 대안 입장 / 결렬 기준 / 에스컬레이션 규칙**을 더합니다.

레퍼런스 · Bind Legal 3색 분류 — 초록(자유 사용), 노랑(법무 통보 필요), 빨강(사전 검토 필수)으로 나누는 가이드일 방식.

레퍼런스 · Sirion 3단 승인 — Tier 1 자동 승인, Tier 2 검토, Tier 3 임원 결재.

별첨 자동 생성

별첨	자동화 가능 여부
1 거래조건 요약표	S6 조건 확정서에서 자동 이월

별첨	자동화 가능 여부
3 플랫폼 계정 목록	매물 판매채널에서 자동 생성
6 자료 제출 현황표	업로드 페이지 데이터에서 자동 생성
7 인수인계 체크리스트	플랫폼 마스터에서 자동 생성
2·4·5·8	수기 유지

③ 직거래 감시

약정서를 아무리 앞에서 받아도 **탐지·집행·현실적 금액** 셋이 없으면 종이입니다. 직거래는 반드시 공개된 흔적을 남깁니다.

감시 대상	공개 근거	포착 신호
스토어 하단 사업자정보	전자상거래법상 표시 의무	사업자번호·상호·대표자 변경
국세청 사업자등록 상태	공개 조회	매도자 사업자 폐업 발생
공정위 통신판매사업자 공시	공공데이터 공개	동일 도메인의 신고자 변경
도메인 WHOIS	공개	소유자 변경
KIPRIS 상표 권리자	공개	등록권리자 변경

정보를 제공한 매물에 대해 일정 기간 자동 감시하고, 변경 감지 시 슬랙 알림 후 소명을 요청합니다. 약정서에 **소명 의무 조항** 한 줄을 추가하면 입증 책임이 상대방에게 넘어갑니다.

구조로 막는 쪽이 더 강합니다. 워크북 12종이 증명하듯 29CM 확약서 5규칙, W컨셉 이중 가입, 카페24 7일 자동 취소, 스마트스토어 폐업 선행 순서를 당사자끼리 알 방법이 없습니다. 수수료의 정당성을 **매칭이 아니라 이관 실행**에 두면 비동의 자체가 줄어듭니다. 상담 단계에서 "이 매물은 채널 5개, 평균 45일, 마감일 고정 플랫폼 2개"를 먼저 보여주는 것이 가장 효과적인 설득입니다.

④ 딜룸 · 새벽 전화를 흡수하는 장치

양측이 로그인해 **현재 단계·완료 항목·다음 할 일·예상 일정**을 직접 봅니다. 매일 같은 내용을 전화로 설명하는 업무가 사라집니다.

- 약약서에 응대 시간 명시: 평일 지정 시간대, 정해진 시간 내 회신
- 그 외 시간 연락은 다음 영업일 처리
- 담당자 개인번호 비노출, 대표번호와 시스템 알림으로 일원화

계약서 제29조의2는 "**연락두절 3영업일**"을 을의 귀책으로 규정합니다. 반대 방향인 **과다 연락에 대한 조항은 없습니다**. 담당자를 보호하려면 양방향으로 넣어야 합니다.

레퍼런스 · **Flippa Deal Completion Area** — 거래 전용 화면에서 **결제 상태·자산 인도 여부·검수 진행이 한 곳에 표시**되고, 외부 에스크로를 쓰더라도 "Flippa's dashboard will reflect when payment is secured and when the transaction is done, so you have **a central place to see progress**"라고 명시합니다. 진행 상황의 단일 창구를 만드는 것이 목적입니다.

05 Post-close Support

사후 CS 챗봇

가장 좋은 소식은 지식베이스가 이미 **90% 완성되어 있다**는 점입니다. 워크북 12종에 사후 질문의 답이 대부분 들어 있습니다. 새로 쓸 게 아니라 이미 있는 것을 고객이 닿을 수 있게 옮기면 됩니다.

60~90%

단순 방법 문의 해결률

비밀번호 재설정·주문 상태 같은 단순 과업은 셀프서비스가 임베드되고 안정적인 때 이 범위를 달성합니다 (Umbrex 벤치마크)

30~50%

전체 티켓 해결률 현실치

Intercom Fin 실측 리뷰 500건 기준 평균 38%. 문서가 충실한 곳은 45~55%, 빈약한 곳은 25% 미만

+12%p

3단 구조

레이어	역할	대표 질문
① 딜 컨텍스트 봇	내 딜의 현재 단계를 알고 답함	"지금 어디까지 됐어요", "언제 끝나요", "제가 뭘 더 보내야 하나요"
② 지식베이스 봇	워크북 12종 + FAQ 검색	"통신판매업 어떻게 신고해요", "정산계좌 어디서 바뀌요"
③ 에스컬레이션	긴급만 즉시, 나머지는 예약	결제 중단, 계정 정지 등

①번이 새벽 전화의 절반을 없앱니다. 불안해서 거는 전화는 대부분 "진행 상황"을 묻는 것이지 새로운 정보를 원하는 게 아닙니다.

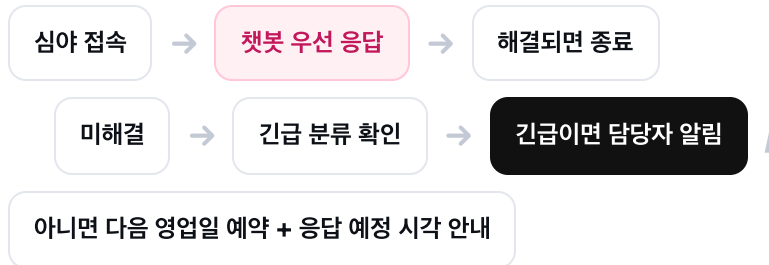
예상 질문 지도 · 워크북에서 그대로 추출

#	질문	출처 워크북	자동화 난이도	비고
1	스마트스토어 로그인·어드민 접속	스마트스토어	쉬움	인계 시 비밀번호 변경 안내와 세트
2	통신판매업 신고 방법	스마트스토어·오늘의집·지그재그	쉬움	관할 구청, 수주 소요 안내
3	정산계좌 등록·변경	전 채널	쉬움	채널별 경로가 다름
4	결제가 안 돼요 (카페24 PG)	카페24	쉬움	명의변경 시 기존 PG 즉시 단절이 정상 동작
5	사이트 화면이 깨져요	카페24	쉬움	PG 심사 중 도메인 연동

#	질문	출처 워크북	자동화 난이도	비고
				정지로 인한 일시 현상
6	하단 푸터 사업자정보가 안 바뀌어요	카페24	보통	디자인 외주 케이스는 수 동 수정 필 요
7	건강기능식품 판매가 안 돼요	스마트스토어	쉬움	상품판매권 한 심사 별 도 신청, 평 일만
8	부가세 자료 어디서 받아요	스마트스토어	쉬움	정산관리 → 부가세신고 내역
9	유료앱 결제가 매도자 카드로 나가요	카페24	보통	알파리뷰·셀 메이트·채널 톡·해피싱크 ·크리마
10	도메인 DNS·네임서버 설정	가비아	보통	60일 기관 이전 제한 안내 포함
11	상표권 진행 상태	상표권	보통	KIPRIS 반 영에 1~2주 소요
12	명의변경 전 결제건 환불	카페24	보통	PG사 직접 환불 후 처 리
13	이관이 왜 이렇게 오래 걸려요	전 채널	딜 데이터 필요	①번 컨텍스 트 붓이 담 당
14	29CM·W컨셉 정산이 왜 안 넘어와요	29CM·W컨셉	딜 데이터 필요	월 사이클· 월말 데드라 인 설명

1~9번은 답이 정해져 있어 **즉시 자동화** 가능합니다. 13~14번은 딜 데이터 연동이 필요하지만, 실제로 새벽 전화를 유발하는 것은 주로 이쪽입니다.

심야 대응 흐름



긴급은 **결제 중단·계정 정지·정산 오류**처럼 시간이 손해로 직결되는 것만으로 좁게 정의합니다. "로그인 방법"은 긴급이 아닙니다. 중요한 것은 **언제 답이 온다는 것을 즉시 알려주는 것**입니다. 응답 시각이 확정되면 반복 전화가 멈춥니다.

레퍼런스 · 성숙도 4단계 모델(DevRev) — 정적 FAQ와 키워드 검색은 10~20%, 규칙 기반 챗봇과 동적 지식베이스는 30~50%, 시스템 연동을 갖춘 능동형 AI는 40~60%를 처리합니다. 셀러비즈는 워크북이 이미 있어 **2단계에서 바로 시작**할 수 있습니다.

레퍼런스 · 지식베이스 품질이 변수 — "Knowledge base quality drives the variation, not the underlying AI"로 정리됩니다. 모델 선택보다 문서 정비가 결정적입니다.

레퍼런스 · 콘텐츠 소유자 지정(Crisp) — 문서별 담당자를 정해두면 최신성이 유지되고 정확도가 올라갑니다.

부수 효과가 하나 더 있습니다. 사후 CS 문서를 정리하면 그대로 **매물 상세의 신뢰 자산**이 됩니다. "인수 후 이런 것들을 이렇게 지원합니다"를 매수 문의 단계에서 보여주면 수수료 정당성이 눈에 보이게 되고, 이는 앞서 다룬 직거래 억제와 같은 방향으로 작동합니다.

06 References

이 방식으로 실제 운영 중인 곳

제안한 장치들은 새로 발명한 것이 아니라, 같은 문제를 먼저 겪은 온라인 비즈니스 M&A 플랫폼과 계약·지원 도구에서 이미 표준으로 굳어진 것들입니다.

해결하려는 문제	레퍼런스	실제 운영 방식
정보 공개 전 동의	Acquire.com	NDA 서명 후 데이터 공개. 플랫폼이 NDA·LOI·에스크로 개설까지 전 과정을 대행

해결하려는 문제	레퍼런스	실제 운영 방식
매수자 자격 검증	Acquire.com / Empire Flippers	매수자 자금 검증 누적 \$2B+ / 매물 신청의 약 90%를 거절하는 심사
매도자 이탈 방지	FE International / Empire Flippers	독점 계약 90일 / 6개월
중간 문서 분리	Acquire.com	LOI 빌더로 매매가·거래구조·에스크로·클로징 조건만 먼저 합의, APA는 실사 후
검수 후 대금 해제	Escrow.com × Flippa	인도 표시 → 검수 기간 → 수락 시 해제. 기간 내 무응답이면 자동 완료 처리
허위 매출 방어	Empire Flippers	매수 후 14일 검수 기간에 실매출이 표시 매출의 50% 이상인지 검증
진행 상황 단일 창구	Flippa Deal Completion Area	결제·인도·검수 상태를 한 화면에 표시. 외부 에스크로 사용 시에도 상태 동기화
이관 대행	Empire Flippers 마이그레이션 팀	도메인·호스팅·플랫폼 계정 전체 이전을 추가 비용 없이 전담. 통상 4~6주
이관 체크리스트	FE International	도메인·호스팅·계정·거래처 연락처를 항목화하고 이전 48시간 내 거래처 소개 를 권고
계약 조율 부담	Ironclad / Bind Legal / Sirion	표준 문안 + 사전 승인 대안 + 결렬 기준. 3색 분류 또는 3단 승인 체계
CS 자동 응대	Intercom Fin / DevRev / Umbrex	단순 과업 60~90%, 전체 30~50% 해결. 지식베이스 품질이 결정 변수

각 수치는 해당 기업의 공개 문서와 벤치마크 자료 기준입니다. 셀러비즈의 거래 규모·시장이 달라 그대로 재현되지는 않으며, 방향과 구조의 참고용입니다.

07 Roadmap

실행 순서

효과 대비 비용 순으로 정렬했습니다. 앞의 4개는 개발이 거의 필요 없습니다.

1순위 · 즉시 (개발 거의 없음)

#	할 일	해결하는 사고	비고
1	매수 문의 폼에 수수료 고지·예상액·동의 추가	수수료 비동의	사이트 보기 약정 모듈 재사용
2	매물 상세의 매도자 연락처 제거	직거래	현재 일부 매물에 노출 중
3	계약서 본문 수정 금지 원칙 + 조항 라이브러리 초판	조울 부담	체결 계약서에서 특약 패턴 추출
4	채널별 대금 분할표 + 계정 소멸 조항 신설	29CM 분쟁	변호사 검토 필요
5	워크북 12종을 고객용 FAQ로 변환	사후 CS	챗봇 이전에 이것만으로도 효과 발생

2순위 · 1~2개월

#	할 일	해결하는 사고	비고
6	딜별 업로드 페이지 + 알림톡 자동 발송	카톡 수집 한계	수집은 웹, 알림만 카카오톡
7	지식베이스 챗봇 배포	새벽 CS	배포 전 문서 정비가 결과를 좌우
8	매도자 매각 약속서 · 매수자 예치금	누에베형 이탈	금액·물취 조건 결정 필요
9	실사 리스크 공개 항목 신설	노벨라언니형 포기	광고 표현·제재 이력 필수화
10	별첨 3·6·7 자동 생성	조울 부담	업로드 페이지 데이터 재사용

3순위 · 3개월 이상

#	할 일	해결하는 사고	비고
11	플랫폼 마스터 데이터·마감일 자동 계산	이관 지연	29CM 20일, W컨셉 월말, 카페24 7일

#	할 일	해결하는 사고	비고
12	딜룸 진행 현황 페이지 + 컨텍스트 챗봇	새벽 전화	진행 상황 문의를 구조적으로 흡수
13	체크리스트 기반 잔금 자동 판정	잔금 협박	무이의 시 자동 확정 설계
14	직거래 감시 봇	직거래	몰땅 크롤링 인프라 재사용
15	실제 직거래 1건 청구 및 회수	직거래	억지력은 여기서 생깁니다

결정이 필요한 항목

- **예치금 도입 여부와 금액.** 매수 문의 유입이 줄어드는 위험이 있어 대표 판단이 필요합니다.
- **매도자 독점 확약 기간.** 해외 사례는 90일에서 6개월이지만 국내 소액 매물 시장에서 수용될지 확인이 필요합니다.
- **세이프딜 매물의 별도 트랙 분리.** 매도자가 인수 후에도 관여하므로 갈등 구조가 다릅니다.
- **스마트스토어 도장 이미지 가공 SOP의 처리 방침.** 실물 날인 원본 수령으로 전환할지 결정이 필요합니다.
- **위약금 수준의 현실화.** 거래금액 2배 위약벌의 실효성에 대한 변호사 검토.

셀러비즈 중개 프로세스 시스템화 기획 · 2026-08-19

근거: 셀러비즈 홈페이지 및 Admin 콘솔 실측, 구글드라이브 이관 가이드 워크북 12중, 체결 계약서 원문. 외부 레퍼런스는 각 기업 공개 문서 및 벤치마크 자료 기준.

법률·세무 판단이 필요한 항목은 별도 전문가 검토가 필요합니다.