

네이버도착보장 프로그램 판매자 가이드

네이버 쇼핑

목차

1. 네이버도착보장 프로그램은 무엇인가요?

[1.1 네이버도착보장 프로그램이란?](#)

[1.2 네이버도착보장 프로그램 이용가능 판매자](#)

2. FAQ 및 프로그램 유의사항

[3.1 FAQ](#)

[3.2 판매자 유의사항](#)

1. 네이버도착보장 프로그램은 무엇인가요?

1.1 네이버도착보장 프로그램이란?

네이버도착보장 프로그램은 네이버의 기술과 데이터를 통해 고객이 구입한 제품의 도착일을 알려주고, 물류사를 통해 약속한 도착일이 지켜지도록 물류서비스를 제공하고 보장하는 프로그램입니다.



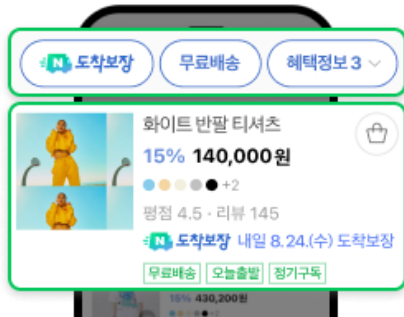
 도착보장 오늘 8/22일(금) 도착보장

네이버가도착일을 보장하는상품

8월22일도착하지않을경우보상지급

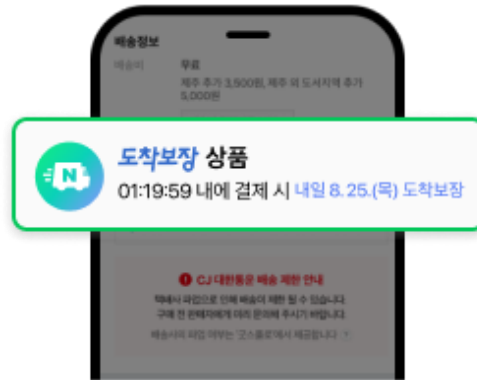
1.1 네이버도착보장 프로그램이란?

도착보장이 가능한 상품을 고객이 쉽게 찾을 수 있어요
네이버도착보장 상품들이 고객들에게 더 쉽게 다가갈 수 있도록 도와줍니다!



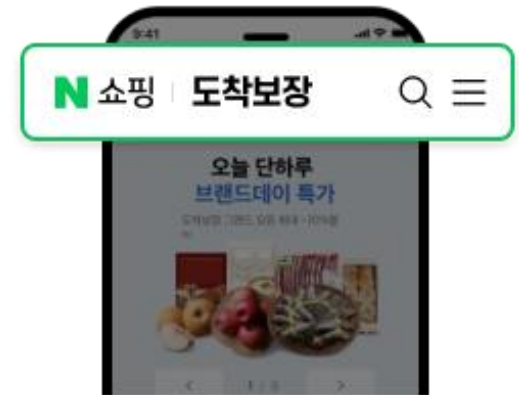
도착보장 태그

네이버도착보장 태그와 배송필터를 통해
상품 리스트에서 네이버도착보장 상품을
쉽게 찾을 수 있게 해줍니다.
상품의 도착 보장 일도 미리 확인 가능해요!



도착 보장일

상품 상세페이지에 도착 보장 일과
주문 마감 시간이 고객에게 안내됩니다.
고객 만족을 높여보세요!

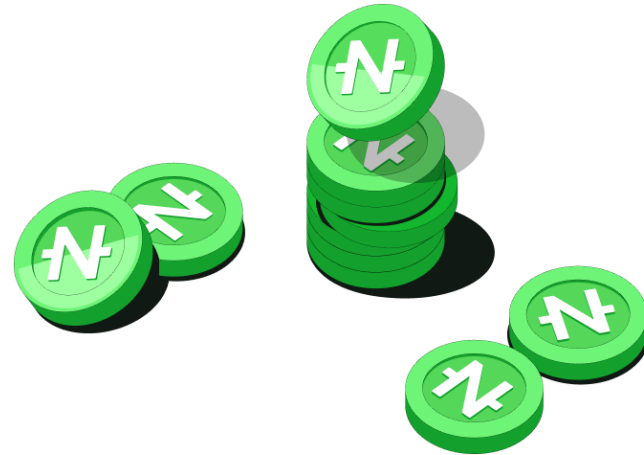


도착보장관

네이버도착보장 상품을 모은 전용관에서,
고객과의 접점을 확대해 보세요!
빠르고 효과적으로
고객과 만날 수 있습니다!

1.1 네이버도착보장 프로그램이란?

네이버의 기술을 통해 정확한 도착 보장 일을 안내하고,
배송이 늦은 경우, 네이버가 고객에게 직접 보상합니다.



네이버의 데이터 분석 기술로 예측한
정확한 도착 보장 일을 고객에게 안내하세요.

고객에게 약속된 도착 보장 일 보다 배송이 늦어질 경우
고객에게 네이버페이 포인트 1,000원을 네이버가
직접 보상해드려요.

1.1 네이버도착보장 프로그램이란?

언제 얼마나 팔릴지 궁금하신가요? 품질과 재고부담 사이에서 고민이 많으신가요?
네이버가 제공하는 CLOVA Forecast AI 솔루션으로 스마트한 재고 관리가 가능해요.

☆	바코드 번호	품목명	주간 판매 예측	일평균 판매 예측	예측 증감수	가용 재고
★	8765XXXXXXX	기간한정 수분 가득 마스크	427	61	▲ 150	0
☆	8135XXXXXXX	홀리데이 기획상품 올인원 샴푸	168	24	▲ 311	64
☆	8325XXXXXXX	겨울철 수분 보충 에센스	210	30	▼ 114	100

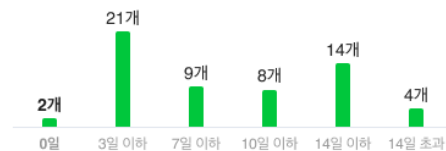
안전재고일수 적은 품목

- 1 기간한정 수분 가득 마스크 ▲ 0일
- 2 영양 듬뿍 콜라겐 크림 0.5일
- 3 1+1 모공 타이팅 에센스 1일

판매량 상승폭이 큰 품목

- 1 홀리데이 기획상품 올인원 샴푸 ▲ 311
- 2 기간한정 수분 가득 마스크 ▲ 150
- 3 1+1 모공 타이팅 에센스 ▲ 97

예측 안전재고일수 분포



판매량 증감 비율



1.2 네이버도착보장 프로그램 이용가능 판매자



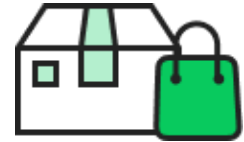
국내 스마트스토어 판매자

국내 개인/법인/간이사업자라면 가능



국내 배송 판매자

해외직구, 해외배송 판매자 이용 불가



풀필먼트 서비스를 이용 중인 판매자

데이터 연동 및 프로그램이 제공 가능한
NFA 물류사의 풀필먼트 서비스를
이용중인 판매자

1.2 네이버도착보장 프로그램 이용가능 판매자

풀필먼트 서비스를 이용하지 않는 판매자라면?

네이버도착보장 프로그램을 이용할 수 있는 NFA 물류사를 확인하고 풀필먼트 서비스를 먼저 신청해주세요.

네이버도착보장 프로그램 제공 가능 NFA 물류사



※ 추후 네이버도착보장 프로그램 제공이 가능한 물류사가 확대될 예정입니다.

2. FAQ 및 프로그램 유의사항

2.1 FAQ



판매자

네이버도착보장 프로그램은 누구나 사용할 수 있나요?

원활한 물류 데이터 연동을 위해 네이버 스마트스토어를 개설하면서 NFA(Naver Fulfillment Alliance)에 속한 물류사의 풀필먼트 서비스를 이용하고 있는 판매자만 이용 가능합니다. 다만, 풀필먼트 서비스를 이용하고 있다고 하더라도 프로그램 제공가능 물류사의 풀필먼트 서비스를 이용하고 있지 않으면 프로그램 이용이 어렵습니다.



판매자

네이버도착보장 프로그램 수수료가 있나요?

현재 네이버도착보장 프로그램은 프로모션 기간으로 수수료 없이 신청 및 이용이 가능하며, 프로모션 기간 종료 후 수수료 부과 시 스마트스토어센터 공지사항을 통해 안내 될 예정입니다. 프로그램과 별개로 풀필먼트 서비스 사용에서 발생하는 물류 비용은 물류사로부터 직접 청구되오니 이용에 참고하여 주시기 바랍니다. 상품 판매 시 부과되는 네이버페이 주문관리 수수료 및 네이버쇼핑 매출 연동 수수료는 본 프로그램 이용과 무관하게 부과됩니다.



판매자

네이버도착보장 상품으로 설정하려면 기본배송비를 무료로만 설정 해야 하나요?

네이버도착보장 상품은 기본배송비를 무료로 설정해주셔야 합니다. 따라서 상품 등록 시 배송비가 포함되는 부분 감안하시어 상품 가격 설정을 해주시기 바랍니다. 네이버도착보장 상품의 배송비 조건은 추후 변경될 수 있으며, 변경 시 스마트스토어센터 공지사항을 통해 안내될 예정입니다.



판매자

도착 보장일은 어떻게 계산 되는건가요?

물류사의 물류데이터 (실시간 재고, 배송가능지역정보, 물류사 휴무일, 물류센터 휴무일, 주문마감시간, 물류운영가능여부)를 연동 받아 배송예정일을 계산합니다. 계산된 배송예정일을 네이버가 한번 더 검증하여 도착 보장 일로 구매자들에게 안내, 보장합니다.



2.1 FAQ



판매자

고객의 상품이 배송예정일보다 늦게 도착하였습니다. 구매자 보상은 어떻게 진행되나요?

네이버도착보장 상품을 주문한 후 안내된 배송 예정일까지 상품이 도착하지 않을 경우 1천원의 네이버페이 포인트가 지연 보상금으로 지급됩니다. (상품주문 건당 지급) 지급 시점은 안내된 배송 예정일기준 +3영업일 이내에 지급되며, 지급 시점 구매자에게 보상 지급 알림을 통해 안내됩니다. 배송 지연 보상은 네이버도착보장 프로그램 정식 오픈일인 12월 14일 이후부터 배송속성을 '네이버도착보장'으로 설정된 상품에 한해 제공됩니다.



판매자

도착보장관은 무엇인가요?

네이버도착보장 상품들을 구매자들이 빠르고 쉽게 찾을 수 있도록 구매자들에게 제공되는 서비스입니다. 구매자들에게 도착보장상품들을 쉽고 빠르게 소개해보세요. 도착보장관 입점 관련 문의는 https://blog.naver.com/naver_seller/223006765998 를 확인해주세요.



판매자

판매량 예측 솔루션은 어떤 서비스인가요?

판매량 예측 솔루션은 네이버 쇼핑데이터를 기반으로 향후 일주일 간의 판매량을 CLOVA AI 기술을 통해 예측하여 제공하는 서비스입니다. 현재 재고수량, 예측 판매량 및 안전재고일수를 통해 품질/과잉재고를 방지하고 적정량의 상품을 준비할 수 있도록 지원합니다.



판매자

판매량 예측 솔루션은 별도로 신청해야 하나요?

판매량 예측 솔루션은 별도 신청절차 없이 이용하실 수 있습니다.



2.2 판매자 유의사항

1) 네이버도착보장 상품 재고 관련 유의사항

물류사의 재고 관리 및 상품 배송 업무를 안정적이고 원활하게 처리할 수 있도록
네이버에서는 네이버도착보장 서비스를 제공하는 CJ대한통운, 품고, 파스토로
풀필먼트 연동을 설정한 상품들의 스마트스토어센터 재고데이터 실제 물류센터의 재고데이터로 연동되는 재고수치가 표시되게 됩니다.

Q. 실시간으로 물류센터 상황을 반영한 재고수량이 표시된다고 했는데 물류사 시스템에 보여지는 재고수량과 차이가 나는 이유가 무엇인가요?

A. 판매자센터에 노출되는 재고수량은 네이버쇼핑에서 발생한 주문/취소를 실시간으로 빠르게 반영하고 있습니다.
반면 물류사 시스템은 주문/취소를 반영하는 데 일정 시간이 소요되기 때문에 차이가 있는 것처럼 보일 수 있습니다.
또한, 풀필먼트 상품을 물류사가 발송처리 하지 않고 판매자가 자체적으로 발송처리할 경우 재고차이가 발생할 수 있으니
유의 부탁드립니다.

2.2 판매자 유의사항

2) 네이버도착보장 상품 선물하기 기능 안내

지난 22년 12월 19일부터 풀필먼트 물류사의 데이터 연동 관련 기술 점검 및 테스트를 위해 풀필먼트 설정 상품의 선물하기 기능 및 선물샵 노출이 제한되고 있었는데요.

(관련 공지: [풀필먼트 설정 상품 선물하기 기능 제한 안내](#))

안정적인 서비스 운영을 위해 기술 점검 및 테스트가 완료되어,

오는 5월 31일(수) 오후부터 풀필먼트 설정 상품의 선물하기 기능 및 선물샵 노출이 재개됩니다.

■ 대상: CJ대한통운, 품고, 파스토로 풀필먼트 설정이 된 상품

(단, 풀필먼트 설정 상품의 선물하기 주문은 '일반배송'으로 진행됨)

■ 내용:

1) 상품 > 모바일 상품상세 > 선물하기 버튼 노출 재개

2) 해당 상품의 선물샵 주제판 노출 재개

■ 적용 일시: 2023년 5월 31일 (수) 오후

■ FAQ

Q) 선물하기 기능 재개 시 판매자가 별도로 설정해야 하나요?

A) 판매자가 별도로 설정하지 않아도, 선물하기 기능 재개 시 모바일 버전에서 선물하기 버튼이 자동으로 노출됩니다.

단, 일부 상품은 선물하기 서비스가 제공되지 않으며 선물하기 미제공 상품은 도움말(링크)을 참고해주시기 바랍니다.

<https://help.sell.smartstore.naver.com/faq/content.help?faqId=3810>

Q) 배송속성을 도착보장으로 설정한 상품을 선물하기로 구매할 경우 도착보장이 되나요?

A) 배송속성이 도착보장으로 설정된 풀필먼트 상품을 선물하기로 구매할 경우에는 일반배송으로 배송이 진행됩니다.

도착보장 상품은 주문자의 주소지를 기반으로 도착보장이 노출되는 반면, 선물하기 서비스는 선물수신인의 선물 수락 시점(주문자의 결제일로부터 최대 7일 이후)에 따라 배송일이 정해지기 때문에,

상품에 노출되는 도착보장일까지의 도착이 보장되지는 않습니다.

따라서 주문자가 도착보장 상품을 선물하기로 구매하는 경우 해당 상품이 일반택배로 발송됨을 인지할 수 있도록 '선물하기 버튼 클릭 시점에' 안내 문구를 제공할 예정입니다

한편, 선물수신인에게는 도착보장에 관련된 어떠한 정보도 노출되지 않습니다.

2.2 판매자 유의사항

2) 네이버도착보장 상품 선물하기 기능 안내

Q) 물류사와 물류위수탁 계약을 종료했는데 풀필먼트 상품으로 들어온 선물하기 주문이 남아있으면 어떻게 해야 하나요?

A) 일반적으로 물류사는 계약을 종료하는 당일까지 발생한 주문 건 중 배송지가 입력된 주문 건에 대하여는 주문수집을 하여 출고처리를 하고 있습니다.

하지만 선물하기 주문의 경우 선물수신인이 선물 수락 및 배송지 정보를 입력하지 않으면 물류사에서 주문수집 및 출고처리를 할 수 없습니다.

따라서, 물류사와 계약이 종료되는 날까지 선물 수락 및 배송지가 입력된 선물하기 주문 건은 물류사의 풀필먼트 센터에서 출고처리 되며,

계약이 종료되는 날까지 선물 수락 및 배송지가 입력되지 않은 선물하기 잔여주문 건은,

물류사에서 판매자에게 주문번호 리스트 등 주문정보를 인수인계 하여, 판매자가 직접 출고처리를 해야 합니다. 자세한 내용은 다음의 표를 참고 부탁드립니다.

<참고. 물류계약 종료일까지 배송지가 입력되지 않은 잔여주문 건의 인수인계 기준>

구분	내역
인계기준시점	- 물류위수탁계약 종료일의 주문마감시간 * 단, 세부적인 기준시점은 주문 연동 종료 전 물류사와 판매자 간 사전 협의 필요
인계완료시점	- 물류위수탁계약 종료일의 D+1 영업일 오전 10시까지 물류사 → 판매자 주문정보 제공 완료
인계대상	- 인계기준시점까지 출고작업 지시 불가한 선물하기 주문 건 일체 * 배송지 입력되지 않은 선물하기 주문 * 실물재고/사은품 부족 등으로 작업지시 불가한 기타 주문
인계대상 주문정보	- 필수 : 주문번호, 상품주문번호 - 추가 : 배송정보 _ 주문자/수량인/착지정보/SKU/수량 등
주문추출방식	- 각 물류사별 세부적인 추출 방식은 물류위수탁계약 종료 전 물류사와 판매자 간 사전 문의/확인 요망 * 엑셀 다운로드 전달, 판매자 어드민, 판매자 자체 추출 등

End of Document