



Korean Ladder Study Note

고객센터 문의

상담원 연결과 본인 확인

Level	Topic	Focus
B2 · Upper-Intermediate TOPIK 4	Conversation Phone & Online	고객센터 문의 상담원 연결과 본인 확인

Study Links

Open this lesson on Korean Ladder

<https://www.koreanladder.com/lesson.html?id=KOR-B2-CONV-PHN-002>

Watch the full video on YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=bYS4WKD2U2c>

Visit [koreanladder.com](https://www.koreanladder.com) for all free lessons

<https://www.koreanladder.com>

Core Idea

오늘 상황은 이래요. 며칠 전에 주문한 물건이 아직 안 왔어요. 그래서 고객센터에 전화를 걸어요.

세 가지만 잡아 보세요. 첫째, 어떻게 상담원을 부르는가. 둘째, 본인 확인을 위해 뭘 묻는가. 셋째, 상담원이 최종적으로 뭐라고 답하는가.

So I'm listening for how they escalate to a person, what ID questions come up, and the final answer. 좋아요, 준비됐어요.

자, 원어민 속도로 한 번 갑니다. 다 이해하려고 하지 말고, 흐름만 느껴 보세요.

Conversation Snapshot

Speaker	Korean	Meaning
Junho	여보세요, 상담원 연결 좀 부탁드립니다. ARS에서 한참 기다렸네요. —	Hello, could you connect me to an agent? I waited a while in the ARS menu.



Speaker	Korean	Meaning
Hana	네, 고객님의 상담원 연결되었습니다. 무엇을 도와드릴까요? —	Yes, sir. You're connected to an agent. How can I help you?
Junho	며칠 전에 주문한 상품이 아직 배송이 안 돼서요. —	The item I ordered a few days ago still hasn't shipped.
Hana	확인 도와드리겠습니다. 본인 확인을 위해 성함과 생년월일 말씀해 주시겠어요? —	I'll help you check. For identity verification, may I have your name and date of birth?
Junho	네, 김민준이고요, 1990년 3월 2일입니다. —	Sure, Kim Min-jun, born March 2nd, 1990.
Hana	확인되었습니다. 조회해 보니 배송이 하루 지연되고 있고, 오늘 중으로 발송될 예정입니다. —	Verified. Looking it up, the delivery is delayed by a day and it's scheduled to ship out today.
Junho	아, 그렇군요. 그럼 언제쯤 받아볼 수 있을까요? —	Ah, I see. Then roughly when can I expect to receive it?
Junho	여보세요, 상담원 연결 좀 부탁드립니다. —	Hello, please connect me to an agent.

Vocabulary & Useful Expressions

Word	Meaning	Example
-아서/어서요 -aseo/eoseoyo	trailing 'because...' softener	'-아서/어서요'는 문장을 끝맺지 않고 이유만 살짝 남겨요. In English, it trails off — 'it's because...', 부드럽고 덜 딱딱하게 들려요.



Grammar / Structure Notes

상담원 연결 좀 부탁드립니다.

상담원 연결 좀 부탁드립니다. — Please connect me to an agent.

'좀 부탁드립니다' softens a request — polite and phone-safe.

상담원 연결 좀 부탁드립니다.

상담원 연결 좀 부탁드립니다. — learner attempt

'좀' = a little / please — a request softener

배송이 안 돼서요.

배송이 + 안 + 돼서 + 요 — It's because it hasn't shipped (so...).

완벽해요. 둘째는 뉘앙스를 만드는 어미예요. 이유를 부드럽게 흘리는 '-아서/어서요'.

-아서/어서요

-아서/어서요 — trailing 'because...' softener

이유를 부드럽게 남기는 전화체 말투

아, 그렇군요.

아, 그렇군요. — Ah, I see. / I understand.

새 정보를 받아들일 때 쓰는 자연스러운 리액션

Pronunciation Loop

Phrase	How to practice
고객센터 문의	Listen once, repeat twice, then speak at natural speed.

Self-Check

- 1 Say 고객센터 문의 three times: slow, natural, then inside a short sentence.
- 2 Write one original sentence that was not in the video.
- 3 Rewatch the YouTube lesson and pause when the same pattern appears.

Related / Subsequent Studies



Lesson	Why study it next	Link
문제가 생긴 것 같습니다 Explaining a Problem and Next Steps	B2 Conversation: compare 문제가 생긴 것 같습니다 with this lesson so the boundary becomes clearer.	Open lesson https://www.koreanladder.com/lesson.html?id=KOR-B2-CONV-PHN-001
여보세요 Making and Taking a Basic Phone Call	A2 Conversation: compare 여보세요 with this lesson so the boundary becomes clearer.	Open lesson https://www.koreanladder.com/lesson.html?id=KOR-A2-CONV-PHN-001
전화번호가 몇 번이에요 Exchanging Phone Numbers	A1 Conversation: compare 전화번호가 몇 번이에요 with this lesson so the boundary becomes clearer.	Open lesson https://www.koreanladder.com/lesson.html?id=KOR-A1-CONV-PHN-001
지금 안 계세요 / 메시지 남겨드릴까요 부재중 전화 처리	B1 Conversation: compare 지금 안 계세요 / 메시지 남겨드릴까요 with this lesson so the boundary becomes clearer.	Open lesson https://www.koreanladder.com/lesson.html?id=KOR-B1-CONV-PHN-001

My Notes

Your ladder to fluent Korean. This PDF, the website, and the video lessons are free for personal study.