LEVEL 2 · 실무 활용 | 고객 · CS | 기업·단체 출강교육

AI 고객응대 & CS 자동화

응답 품질은 높이고 처리 시간은 줄이기

1일	8시간	4개	12개
교육 일수	총 교육 시간	단원 구성	실습 과제

1 과정 개요

고객 응대와 CS 업무에 AI를 안전하게 붙이는 하루 과정입니다. 문의 처리 흐름을 쪼개 AI가 맡을 일과 사람이 판단할 일을 나누고, 개인정보를 가린 실제 문의로 톤 가이드·응대 스크립트·FAQ를 만듭니다. 정책 문서를 넣은 상담원용 답변 초안 도우미, 문의 분류 기준, 챗봇 시나리오, VOC 분석 리포트까지 직접 만들고, 마지막 2시간은 팀의 CS 자동화 키트로 묶어 발표합니다.

교육 기간	1일 · 8시간
교육 수준	LEVEL 2 · 실무 활용
교육 대상	임직원
교육 형태	집체(출강) · 실습 중심 (강의·시연 약 25%, 실습·역할극·협동 약 75%)
활용 도구	ChatGPT 등 생성형 AI(Gemini·Claude 등 조직이 쓰는 도구로 대체 가능) 프로젝트 기능(정책·FAQ 문서를 넣은 답변 초안 도우미), 데이터 분석(VOC 집계·차트) 챗봇 시나리오 설계 양식(분기표·응답 문구·상담원 연결 조건) — 사용 중인 챗봇·상담 솔루션에 옮겨 적용
권장 인원	역할극·1:1 코칭 품질을 위해 20명 안팎 권장, 그 이상은 보조 강사 배치 (협의)

이런 분께 적합합니다

- 고객 문의 응대, CS·FAQ 운영, 상담 품질 관리를 맡은 재직자에게 맞는 실무 과정입니다.
- 특별한 사전 지식은 필요 없고, ChatGPT 등을 가볍게 써본 경험이면 충분합니다.
- 자주 받는 문의 유형, 응대가 까다로웠던 사례, 환불·교환 등 응대 정책 문서, 문의 이력(이름·연락처·주문번호를 지운 사본)을 준비해 오시면 실습이 바로 자사 결과물이 됩니다.

2 교육 목표

1. 안전하고 일관된 응대

- 접수부터 기록까지 문의 흐름을 나눠 AI 초안을 쓸 단계와 사람이 판단·승인할 단계를 정합니다.
- 이름·연락처·주문번호 등 개인정보를 가명으로 바꾸는 마스킹 규칙을 정하고, 실습 내내 이 규칙을 지키며 AI를 씁니다.
- 브랜드 톤 가이드와 유형별 응대 스크립트를 만들고, 지킬 수 없는 약속·정책과 다른 안내 같은 위험 문장을 걸러냅니다.

2. CS 자동화 체계

- 과거 문의에서 FAQ를 도출하고, 정책 문서를 근거로 답하는 상담원용 답변 초안 도우미를 만들어 시험합니다.
- 유형·긴급도·감정 기준으로 문의를 분류하고, 상담원 연결 조건을 담은 챗봇 시나리오를 설계해 역할극으로 빈틈을 찾습니다.
- VOC 데이터를 집계·분석해 반복 불만과 개선 제안을 담은 1페이지 리포트를 만듭니다.

3 세부 시간표 (1일 · 8시간)

1일차	8시간
CS 흐름 설계와 응대 표준화 2시간	• 문의 흐름 분해: 접수 → 분류 → 답변 초안 → 검수 → 발송 → 기록, 단계별 AI 활용 지점과 사람이 반드시 판단할 지점(보상·환불 결정, 법적 쟁점) • 개인정보 마스킹 규칙: 이름·연락처·주소·주문번호·결제정보를 [고객A]·[주문1] 같은 토큰으로 바꿔 입력하고 발송 전 되돌리기 실습 우리 브랜드 톤 가이드 작성 — 호칭·존댓말 수준·금지 표현·공감/사과 문장 원칙 실습 빈번한 문의 5종(배송·환불·교환·결제 오류·이용 방법) 응대 문구 세트 — 채팅·이메일·전화 스크립트 버전 실습 AI 답변에서 위험 문장 찾기 — 지킬 수 없는 약속, 정책과 다른 보상 안내, 섣부른 책임 인정 표현 수정
까다로운 응대와 FAQ·답변 초안 도우미 2시간	실습 강성 불만 응대 — 공감 → 사실 확인 → 해결안 → 후속 약속 구조로 답변 초안, AI가 화난 고객 역할을 맡는 역할극으로 검증 실습 마스킹한 과거 문의 이력에서 질문을 묶어 FAQ 후보 도출·중복 통합, 같은 뜻의 다른 표현까지 정리 실습 FAQ 답변 작성 — 근거가 되는 정책·약관 문장을 함께 표시해 상담원이 바로 확인하게 하기 실습 프로젝트에 정책 문서·FAQ·톤 가이드를 넣어 상담원용 답변 초안 도우미 만들기 → 실제 문의 10건으로 시험 • 지침 보완: 정책에 없는 질문은 추측하지 말고 「확인 후 안내」로 답하게 하고, 틀린 답 사례를 기록해 지침 수정

문의 분류·챗봇 시나리오·VOC 분석 2시간	실습 문의 분류 기준(유형·긴급도·고객 감정) 정의 후 문의 목록을 표로 일괄 분류하고 사람이 표본 검수 • 챗봇 흐름 설계: 인사 → 의도 파악 → FAQ 답변 → 추가 질문 → 상담원 연결(에스컬레이션) 조건과 연결 시 넘길 정보 실습 자사 대표 문의 2개의 챗봇 시나리오(분기표·응답 문구·상담원 연결 조건) 작성, AI 고객 역할로 빈틈 찾기 • 고객에게 AI 응답을 직접 보여줄 때: 인공지능기본법 투명성 의무(생성형 AI 이용 사실 사전 고지 등) 해당 여부를 확인하고 안내 문구 준비 실습 VOC 데이터(CSV·엑셀, 마스킹본)를 데이터 분석으로 유형별 건수·추이 차트화하고 반복 불만 원인 요약
종합 실습: 우리 팀 CS 자동화 키트 완성·발표 2시간	실습 오늘 만든 톤 가이드·응대 스크립트·FAQ·답변 초안 도우미 지침·챗봇 시나리오를 팀 CS 자동화 키트로 통합 실습 VOC 1페이지 리포트 — 주요 불만 항목, 원인 추정, 개선 제안, 담당 부서 • 팀별 발표 → 다른 팀이 고객 입장에서 시나리오를 시험하고 빈틈 지적 → 강사 피드백 • 운영 규칙 정리: 사람 검수 기준, 마스킹 점검, FAQ·지침 갱신 주기와 담당자

4 교육 후 손에 남는 산출물

- ✓ **브랜드 톤 가이드·유형별 응대 스크립트**
- ✓ **FAQ 세트와 상담원용 답변 초안 도우미**
- ✓ **문의 분류 기준·챗봇 시나리오**
- ✓ **VOC 분석 1페이지 리포트**

5 수료 후 이렇게 달라집니다

항목	수강 전	수강 후
응대 품질	담당자별 편차	**톤 가이드·스크립트로 일관된 응대**
답변 작성	건건이 처음부터 작성	**정책 근거를 붙인 AI 초안을 검수 후 발송**
VOC 활용	쌓아두기만 함	**유형별 집계·개선 제안 리포트**

6 운영 안내

참가자 준비사항

- 노트북 지참 (교육용 계정으로 로그인 가능한 상태)
- 생성형 AI 계정 (조직 정책에 따라 사전 안내, 회사 승인 도구 우선)
- 자주 받는 문의 유형·까다로운 응대 사례·응대 정책 문서·문의 이력(개인정보를 지운 사본)

교육장 요건

- 프로젝터 또는 대형 스크린
- 참가자 전원이 동시에 접속 가능한 안정적인 인터넷(Wi-Fi)
- 역할극·교차 검토가 가능한 소그룹 좌석 배치

맞춤 구성 옵션

- 하루 4시간×2회 분할 운영(1회차: 응대 표준화·FAQ / 2회차: 분류·챗봇·VOC·종합 실습)
- 2일 확장형 — 사내 전용 RAG 챗봇 심화 과정과 연계
- 자사 응대 정책·FAQ·상담 이력(마스킹본)으로 진행하는 맞춤 실습
- 사용 중인 챗봇·상담 솔루션에 시나리오를 옮기는 적용 컨설팅 (협의)

실제 고객 정보는 교육장에 가져오지 않습니다. 사전에 마스킹 방법을 안내하고, 자료가 없으면 업종에 맞춘 가상 문의 데이터를 제공합니다.

nuguna

기업·단체 출강교육 문의

전화 010-6395-3043 · 카카오톡 @nuguna · nugunapass@gmail.com

www.nugunapass.com/onsite — 인원·대상·희망 일정을 알려 주시면 맞춤 커리큘럼과 견적을 제안드립니다.