AnswerReady

미용의료 특화 AI CS

# 문의까지 온 고객,
# 이제 예약으로 이어져야 합니다.

병원의 CS를 매출로 연결하는 AI 세일즈 실장, 앤써레디

예약 정책부터 답변 기준까지, 병원에 맞춥니다.

뿔소라스튜디오 · 정원희 010-2056-8150 · bb.sora.studio@gmail.com



CS의 가치, 인건비 절감 그 이상

# 객단가가 높은 미용의료,
# 몇 명의 추가 내원도 큰 매출로 이어집니다.

시술 가격과 가능한 날짜를 묻는 환자는 이미 예약을 고민하고 있습니다.
마케팅비를 들여 아무리 많은 문의를 모아도, 상담이 예약과 내원으로 이어져야 매출이 생깁니다.

내원 고객 1인 평균 결제액

**200** 만 원

×

월 추가 내원·결제 고객

**5** 명

2026년 1~9월 외국인 카드 결제 1건당 평균은 피부과 약 140만 원, 성형외과 약 218만 원입니다.
외국인 환자에 특화된 피부과 중에는 객단가가 300만 원을 넘는 곳도 있습니다.

**연간 추가 매출 기회**

## 1억 2,000만 원

월 1,000만 원 × 12개월

높은 객단가의 미용의료에서는, 문의 한 건을 예약으로 잇는 일이 더욱 중요합니다.

**범용 CS와 달리 병원 상담은 가격 안내부터 환자의 시술·일정 확인과 예약까지 이어집니다.**

# 광고비를 더 쓰기 전에,
# 이미 찾아온 고객의 예약 기회부터 보세요.

우리 병원을 선택해 문의한 고객은 이미 예약을 고려하고 있습니다.
잘하는 팀의 상담 노하우를 나누면, 광고로 새 고객을 모으는 것보다 이미 들어온 문의에서 예약을 늘리는 편이 더 수월할 수 있습니다.

### 국가별 예약 전환율




중국 상담의 아쉬운 응대

**"울쎄라 시술도 하나요?"** 9시간 뒤 → **"네 합니다."**

기다린 끝에 받은 단답. 다음 예약 안내는 없습니다.

월 문의량

400 건

전환율 격차 축소 50%

연간 추가 매출 기회

## 약 5.8억 원

추가 예약 고객이 모두 내원해 1인당 200만 원을 결제한다고 가정

잘하는 팀과의 예약 전환율 격차를 절반만 줄이면

**광고로 신규 문의 134건을 확보한 것과 같은 예약 효과입니다.**

CS, 인건비 절감은 기본이고

# 더 큰 목표는 매출 극대화입니다.

# 하지만, CS를 잘하는 건 어렵습니다

많은 업무를 처리하면서, 상담 품질을 높이고 개선까지 이어가야 합니다.

01 · 문의 처리



## 문의 한 건에도 챙길 일이 많습니다

**왜 어려운가**

다양한 메신저 채널을 오가며 환자 문의를 번역하고 답변에 필요한 정보를 찾습니다. CRM에서 빈 시간을 찾아 예약을 변경하고, 관리 시트에 기록한 뒤 환자에게 알림을 보냅니다.

**메신저** LINE · WhatsApp · Instagram · WeChat

**도구·자료** 번역기 · CRM · CS 시트 · 예약표 · 수가표

문의와 예약표가 따로 있어

**여러 화면을 오가며 확인과 입력을 반복합니다.**

02 · 상담 품질



## 매번 빠르고 정확하게 답할 수 없습니다

**왜 어려운가**

문의가 몰리면 답장이 늦어집니다. 서둘러 답하다 보면 같은 상담원도 가격을 잘못 안내하거나 추가 비용을 빠뜨릴 수 있습니다.

**응대 지연** 첫 답장 지연 · 후속 안내 지연

**안내 실수** 잘못된 가격 · 추가 비용 누락

문의량과 담당자에 따라

**답변 속도와 안내의 정확도가 달라집니다.**

03 · 상담 개선



## 상담을 개선할 시스템도 시간도 없습니다

**왜 어려운가**

문의 유형과 답변 내용이 예약 결과와 연결된 데이터가 없어, 어떤 안내에서 예약 전환율이 달라지는지 파악하기 어렵습니다. 밀린 문의에 답하다 보면 새 안내 방식을 시험하고 효과를 확인할 시간도 부족합니다.

**실험 예시** 가격 안내 순서 변경

**전후 비교** 상담 이탈 지점 · 예약 전환율

어떤 답변이 예약으로 이어졌는지 보려면

**상담과 예약을 잇는 분석 시스템이 필요합니다.**

하지만, CS를 잘하는 건 어렵습니다

# 예약은, 날짜를 입력하는 것으로 끝나지 않습니다.

**我想跟朋友預約星期五下午三點，可以諮詢後再決定療程嗎？**
**有停車位嗎？另外，我朋友對利多卡因過敏。**

**친구와 금요일 오후 3시**에 예약하고 싶어요. 시술은 **상담 후 정해도** 되나요? **주차** 가능한가요? 친구는 **리도카인 알레르기**가 있어요.

## 문의 번역·환자별 기록

| | |
|---|---|
| **원문 번역** | 중국어 문의를 번역하고 동행인의 알레르기임을 확인 |
| **동반 예약** | 두 사람의 시술·희망 시간·동반 관계 기록 |
| **예약 범위** | 상담·시술 여부와 미확정 사항을 차트에 기록 |
| **환자 정보** | 한국어 소통 여부·통역 필요·국적별 필수 정보 기록 |
| **주의사항** | 환자별 복용 약·알레르기·귀국 일정 기록 |

## 주의사항 확인·방문 안내

| | |
|---|---|
| **소요 시간** | 상담실·시술실 일정 확인 후 대기 시간 안내 |
| **의료진 확인** | 알레르기·귀국 일정 관련 주의사항 확인 |
| **통역 준비** | 지원 가능한 언어·통역 범위 확인 및 번역기 준비 |
| **답변 번역** | 주차 방법과 방문 안내를 중국어로 전달 |

## 예약 변경·취소·리마인드

| | |
|---|---|
| **일정 변경** | 새 일정을 환자와 확인하고 예약표 수정 |
| **예약 취소** | 취소 요청을 확인하고 처리 상태 기록 |
| **리마인드** | 방문 전 확정 시간과 준비사항을 중국어로 안내 |

두 분의 예약 문의 한 건에 시술 결정 시점, 주차, 동행인의 알레르기까지 담겨 있습니다.

**상담팀은 환자별 주의사항을 기록하고, 의료진 확인부터 방문 안내와 일정 변경까지 챙깁니다.**

하지만, CS를 잘하는 건 어렵습니다

# 나라마다 쓰는 메신저가 달라,
# 외국인 상담은 여러 채널에서 시작됩니다.

외국인 환자를 응대하려면 여러 메신저를 함께 운영해야 합니다. 확인·설정·교육도 채널마다 반복됩니다.

LINE | Instagram | WhatsApp | WeChat

추석 이벤트 답변, 메신저마다 따로 설정하고 계신가요?
혹시 "다른 메신저로 문의해 주세요"라며 환자를 보내고 있지는 않나요?

### 화면을 오가며 놓치는 것

- ✓ 여러 앱의 알림·미답변 문의를 번갈아 확인
- ✓ 환자의 이전 대화·메모를 다시 찾아 이동
- ✓ 누가 응대 중인지 몰라 답변 중복·누락

### 채널마다 다시 익혀야 하는 것

- ↳ 자동답변·템플릿 등 기능별 사용법 교육
- ↳ 문구·운영 설정을 각 채널에서 따로 변경
- ↳ 로그인·연결 기기·권한 제한에 맞춰 인력 배치

환자는 익숙한 메신저로 문의하고, 상담팀은 각 앱에서 대화와 설정을 관리합니다.

**문의가 흩어져 있으면, 확인도 교육도 운영도 반복됩니다.**

하지만, CS를 잘하는 건 어렵습니다

# 번역기를 거쳐도,
# 의미가 맞는지는 다시 확인해야 합니다.

외국어를 바꾸는 것과, 환자의 뜻을 정확히 전달하는 것은 다릅니다.

포텐자 팁 비용을 이야기하던 중

**如果加上探頭**

문맥 없는 번역

**프로브를 추가하면**

대화 맥락을 반영한 뜻

**팁을 추가하면요?**

### 잘하려면 여기까지

- ✓ 앞선 대화에 맞게 생략된 뜻과 용어 해석
- ✓ 병원 시술명과 '연어 주사' 같은 별칭을 반영
- ✓ 생략된 표현도 앞선 대화에 맞게 번역

### 매번 사람이 해야 하는 일

- ↳ 앞선 대화와 원문을 번역기에 복사
- ↳ 번역된 시술명·조건·뉘앙스를 다시 대조
- ↳ 수신과 발신마다 이 과정을 반복

포텐자 팁 가격을 묻던 환자는 다음 메시지에서 '가격'을 생략했습니다.

**단순 번역은 환자의 뜻과 시술 맥락을 놓칠 수 있습니다.**

하지만, CS를 잘하는 건 어렵습니다

# 찾고 확인하는 동안 늦어지고, 퇴근 후에는 답변이 멈춥니다.

환자는 지금 묻지만, 답변에 필요한 정보는 여러 곳에 있습니다.

### 근무 중

☀ 오후 2:10

"이벤트 가격에 팁도 포함돼요?
오늘 친구랑 두 명 갈 수 있나요?"

**답변 대기** 가격 조건과 두 사람의 예약 가능 시간 확인 중

**확인이 길어질수록 답변도 늦어집니다.**

### 퇴근 후

☾ 밤 9:30

"내일 오후에 예약하고 싶어요.
지금 시간 확인 가능할까요?"

**답변 대기** 상담원 퇴근 · 다음 근무 시작까지 대기

**환자가 예약을 고민하는 시간에 응대할 수 없습니다.**

근무 중에는 가격과 예약표를 확인하고, 퇴근 후 들어온 문의는 다음 근무까지 기다립니다.

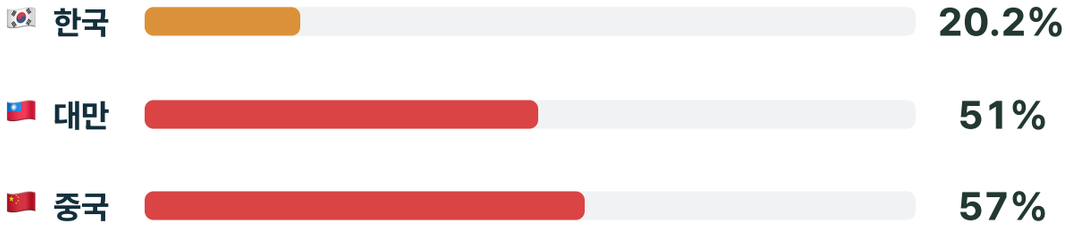
**문의하고 답장이 없을 때, 고객은 얼마나 기다려 줄까요?**

# 생각보다 많은 문의가,
# 상담원이 없는 밤에 들어옵니다.

근무시간 밖에 시작된 문의와, 응답 속도에 따른 예약 전환율을 함께 보면.

## 01 근무시간 밖에도 많은 문의

신규 상담 중 근무시간 외 시작 · 대만·중국은 예시값

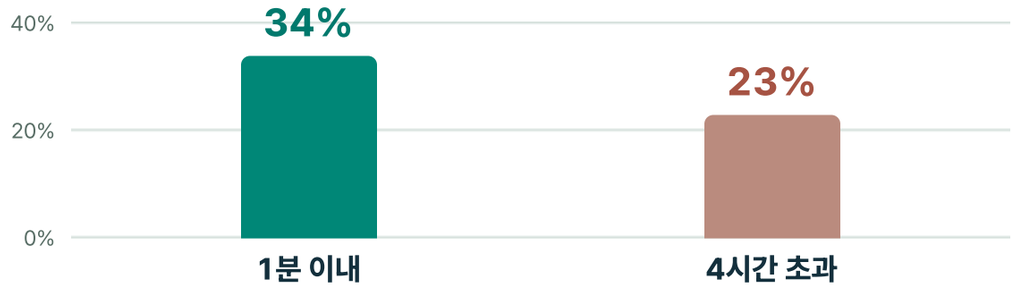



첫 수동 응답까지 **약 9–10시간**

대만·중국 중앙값 · 야간을 포함한 근무시간 외 문의

## 02 응답 속도별 전환율 차이

첫 응답 시간별 예약 전환율 · 별도 집계 예시




↘ 11%p **34% → 23%**

응답이 늦은 그룹의 낮은 예약 전환율

빠른 답변은 중요하지만, 사람은 답을 준비할 시간이 필요합니다.

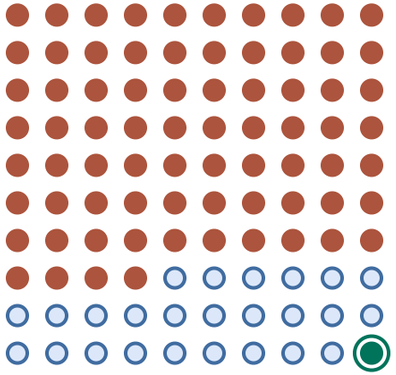
**근무시간 밖에는 응대 자체가 어렵습니다.**

하지만, CS를 잘하는 건 어렵습니다

# 마케팅비로 문의를 늘렸는데, 예약도 늘었을까요?

문의만 늘려서는 광고비가 낭비되는지 알 수 없습니다. 예약까지 성과를 확인해야 합니다.

## 광고 문의 100건의 상담 결과



점 하나당 문의 한 건

**74건** **자동 입력 문구만 보내고 대화 종료**
광고가 예약 의향이 있는 고객에게 도달했을까?

**25건** **답장을 주고받았지만 예약은 미확인**
상담 중 예약 가능한 날짜와 방법을 안내했을까?

**1건** **30일 내 새 예약 확인**

예약 의도가 낮은 고객을 모은 타기팅일 수도, 광고 문의에 맞는 CS 전략이 필요한 상황일 수도 있습니다.

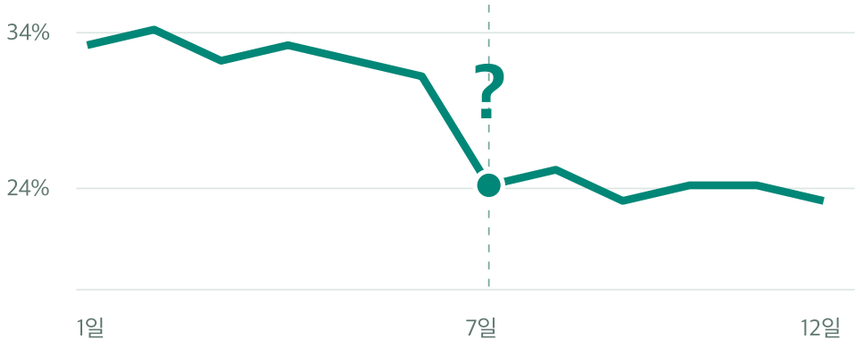
예시에서는 광고 문의 100건 중 74건이 첫 메시지에서 멈췄습니다.

**마케팅 성과를 확인하고 CS를 개선해야, 광고비를 효과적으로 쓰고 매출로 연결할 수 있습니다.**

# 예약 전환율이 떨어졌다면, 무엇부터 확인해야 할까요?

숫자의 하락만으로는, 원인도 개선할 부분도 알 수 없습니다.

일별 예약 전환율 · 예시




## 함께 확인할 세 가지

- ? 특정 국가의 예약 문의가 줄었을까?
- ? 특정 상담원의 상담 품질이 낮아졌을까?
- ? 예약 전환율의 계산 기준이 달라졌을까?

**예를 들어, 변경·취소 문의만 100건 늘었다면**

| 전체 문의 기준 | 신규 예약 문의 기준 |
|---|---|
| **30% → 24%** | **40% 그대로** |

변경·취소 문의까지 포함하면 신규 예약 실적이 같아도 전환율이 낮아집니다.

**전환율 하락의 원인과 개선점을 찾으려면 국가별·상담원별 문의 데이터를 교차 분석하고 집계 기준도 확인해야 합니다.**

하지만, CS를 잘하는 건 어렵습니다

# 상담원을 늘려도,
# 잘하는 상담은 저절로 늘지 않습니다.

신규 직원 교육부터 응대 방식 개선까지, 팀의 상담 품질을 계속 맞춰야 합니다.

환자 질문 **"울쎄라 300샷 가격이 얼마인가요?"**

기존 상담원

**80만 원** 이벤트가

"이번 달 이벤트로 **80만 원**에 안내드리고 있어요.
좋은 기회이니, 원하시는 날짜에 예약 도와드릴까요?"

**이벤트 가격·기회를 안내하고 예약 제안**

신규 상담원

**100만 원** 정가

"울쎄라 300샷은 **100만 원**입니다."

**정가만 안내하면 고객이 가격 부담으로 예약을 포기할 수 있습니다.**

**교육**
신규 직원에게 가격·정책·응대 기준 교육

**개선**
응대 방식이 바뀌면 팀 전체에 다시 공유

**관리**
실제 상담에 적용됐는지 꾸준히 확인

같은 울쎄라 가격 문의에 한 상담원은 이벤트를 안내하고, 다른 상담원은 정가만 답했습니다.

**문의 대응·CS 개선·운영 관리까지, 사람이 하려면 시간과 노력이 많이 듭니다.**

하지만, CS를 잘하는 건 어렵습니다

# 복잡한 시술 질문,
# 직접 관리하는 답변 자료만으로 충분할까요?

질문은 다양하고 복잡해지는데, 답변을 하나씩 정리하고 찾아 쓰는 데는 한계가 있습니다.

**지난달에 리쥬란을 맞았는데 울쎄라와 쥬베룩을 같이 받아도 되나요?**
**피부가 얇고 붉은 편인데, 어떤 순서와 간격으로 상담받아야 할까요?**

我上個月打了 Rejuran，現在可以一起做 Ulthera 和 Juvelook 嗎？我的皮膚比較薄，也容易泛紅，想請問療程的順序和間隔該怎麼安排？

### 답변 자료 하나로 담기 어려운 것

- ✓ 시술 원리·병행·순서·간격이 섞인 복합 질문
- ✓ 피부 상태·기존 시술에 따라 달라지는 확인 사항
- ✓ 자료에 없는 질문과 의료진 판단이 필요한 예외

### 답을 찾는 동안 반복되는 일

- ↳ 다양한 시술·질문별 답변을 직접 작성·관리
- ↳ 여러 자료를 검색하고 환자 상황에 맞게 조합
- ↳ 최신 기준과 의료진 확인이 필요한 범위 재확인

기존 시술과 피부 상태에 따라 같은 질문에도 확인할 내용이 달라집니다.

**다양한 질문의 답을 사람이 직접 정리하고, 최신 기준으로 유지하며 찾아 쓰는 데는 한계가 있습니다.**

이 문제들을 AnswerReady로 풀어보면 어떨까요?

**상담이 쌓일수록 더 나아지도록** 설계했습니다.

# 상담 경험을 학습하며, 계속 더 좋아지는 AI CS

반복 업무를 줄여 더 좋은 상담을 만들고, 그 경험을 다시 시스템에 반영합니다.

01 · 기능이 업무를 덜어주고

**반복 업무 감소**

번역 · 답변 · 정보 정리 · 예약

02 · 상담원은 더 중요한 일에

**예약 전환에 집중**

더 좋은 상담과 판단 → 행동 기록

**좋은 상담이 더 나은 AI로**

경험이 쌓일수록, 다시 한 단계

03 · 쌓인 경험을 두 갈래로 개선

**우수 상담 기준 튜닝**

좋은 답변·예약 처리 사례를 선별·학습

+

**데이터 분석 → 시스템 개선**

병목 발견 · 가설 · 실험 · 개선 검증

# Basis 반복 업무를 줄이고, 예약 전환에만 집중하세요.

우수 상담사의 응대 방식과 상담 기록을 분석해, Pro가 환자별 답변을 자동으로 준비합니다.

## 상담을 한곳에서

### 통합 메신저·답변 관리

템플릿·키워드·공통 답변 설정을 한곳에서

### 상담 화면과 연결된 KOS

환자 차트·예약·시술 가격을 긴밀하게 연결

### 예약 자동 리마인드

예약 내역에 맞춰 내원 안내

## 답변을 더 정확하게

### 문맥·시술 용어를 반영한 번역

대화 맥락 + 자체·병원별 용어집

### 시술 지식·FAQ 추천

시술 지식 기반과 상황에 맞는 답변 추천

## 기록을 개선의 근거로

### AI 상담 정보 자동 추출

상담 유형·고민·관심 시술·질문 추출

### 다차원 상담·전환 분석

언어·시술·유형별로 나눠 개선점 발견

# Pro 두 가지 모드로 AI가 상담을 도와줍니다.

상담원이 검토하는 초안 모드, 병원 기준에 따라 실행하는 자동 모드.

01

## 초안 모드

AI가 준비하고, 상담원이 검토·실행

### 답변 준비

대화·이미지와 시술 지식·FAQ를 반영한 답변 초안

### 예약 준비

AI가 예약폼에 이름·희망 일정을 미리 채우면, 상담원이
확인하고 클릭해 예약을 확정합니다.

**상담원이 확인한 뒤 답변·예약 처리**

02

## 자동 모드

AI가 응대하고, 허용된 업무를 실행

### 상담·예약 실행

야간에도 응대하고 예약 생성·변경·취소

### 필요할 때 인계

불만·예외·담당자 요청은 맥락과 함께 전달

**병원이 정한 기준 안에서 실행**

상담이 쌓일수록, 더 잘하는 AI CS

# Basis 통합 메신저·답변 관리

여러 메신저의 문의에 한 화면에서 응대하고, 한 번 설정한 답변을 모든 연결 메신저에서 사용합니다.

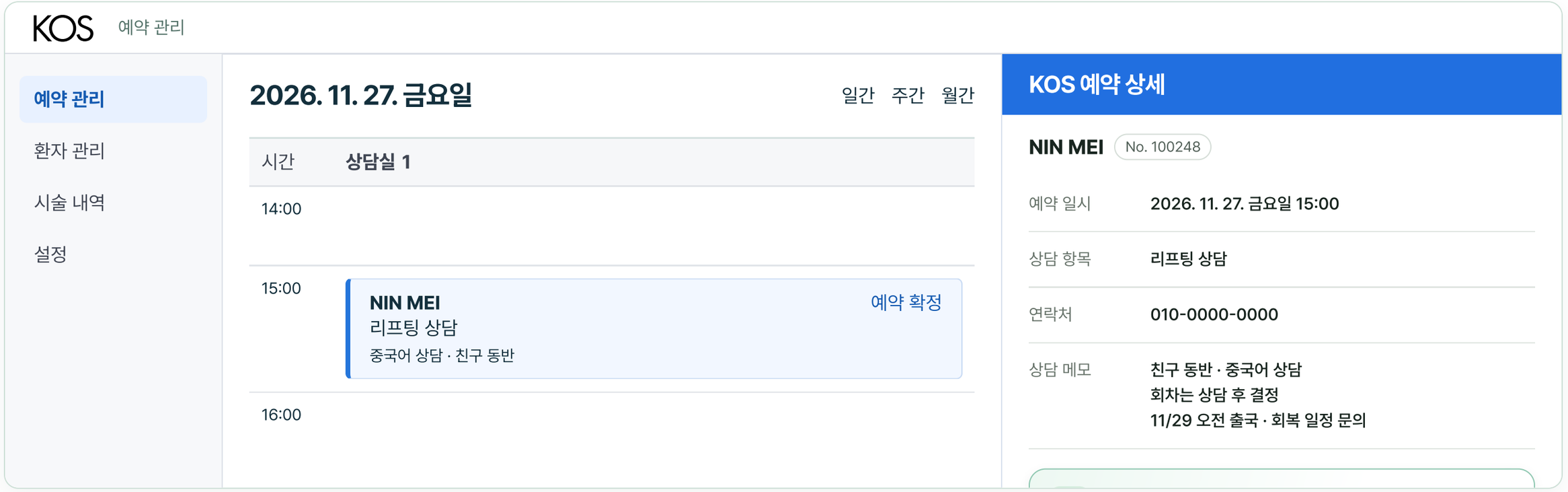



문의 통합 → 템플릿 답변 → 키워드 자동 답변 → 일괄 자동 답변

상담이 쌓일수록, 더 잘하는 AI CS

# Basis 상담하던 그 화면에서, KOS 예약까지

상담하던 그 화면에서 환자 내역을 조회하고 KOS 예약까지 등록합니다.




환자 연동 → 환자 내역 조회 → 예약 완료 → KOS 반영

# Basis 문맥·시술 용어를 반영한 번역

AnswerReady에서 직접 실행한 **실제 번역 비교 사례**

01

## 문맥을 읽으면, 단어가 달라집니다

포텐자 상담 중, 병원이 "팁값 별도"라고 안내한 상황

如果加上探頭

문맥 미포함 · 실제 번역 결과

**프로브**를 추가하면

정답 · 문맥 포함 · 실제 번역 결과

**팁**을 추가하면요?

02

## 용어집이 있으면, 시술명이 지켜집니다

중국어 문의 → 한국어 번역 · 원문과 출력의 핵심 구간 발췌

...黃金微針+喬雅露，以上報價...

용어집 미적용 · 실제 번역 결과

...**골드 마이크로니들링**과 **쥬비덤**을 받고 싶은데요.

정답 · 기존 용어집 적용 · 실제 번역 결과

...**포텐자**+**쥬베룩**을 받고 싶은데,

Basis

# AI 상담 정보 자동 추출

고민·시술 상담까지 지원하고, 분석에 필요한 정보를 자동으로 정리합니다.

**볼 처짐이 고민이라 소프웨이브 알아보고 있어요.**
**금요일에 받고 월요일 출근해도 될까요?**
**마취 포함 가격이랑 친구 동반 상담도 궁금해요.**

我有臉頰下垂的困擾，最近在了解 Sofwave。如果星期五做療程，
星期一可以照常上班嗎？也想知道含麻醉的費用，以及能不能和朋友一起諮詢。

| | |
|---|---|
| 상담 유형 | **시술·가격·예약 문의** |
| 환자 고민 | **볼 처짐** |
| 관심 시술 | **소프웨이브** |
| 환자 질문 | **소프웨이브를 금요일에 받은 뒤 월요일에 출근할 수 있나요?**<br>**소프웨이브 가격에 마취 비용이 포함되나요?**<br>**친구와 함께 상담받을 수 있나요?** |

환자 메시지 한 건에 회복 기간, 마취 비용, 동반 상담에 관한 질문이 함께 들어 있습니다.

**상담마다 의미 있는 정보를 같은 기준으로 정리해야, 국가·시술·질문을 함께 분석할 수 있습니다.**

상담이 쌓일수록, 더 잘하는 AI CS

# Basis 다차원 상담·전환 분석

궁금한 질문을 선택하면, 개선할 지점이 보입니다.

## 상담 데이터로 확인할 수 있는 질문

| | |
|---|---|
| **예약 전환율** | 어느 국가에서, 어떤 메신저로 받은 문의가 예약으로 덜 이어지는지 확인할 수 있습니다. |
| **마케팅 성과** | 광고별 문의 수와 예약 전환율을 함께 보면, 어느 광고가 실제 예약으로 이어지는지 알 수 있습니다. |
| **첫 문의** | 신규 고객이 언제, 어떤 경로로 처음 연락하는지 알면 첫 상담을 더 잘 준비할 수 있습니다. |
| **구체적인 질문** | 고객이 자주 묻는 질문을 보면, 어떤 시술에 관심이 있고 무엇을 궁금해하는지 알 수 있습니다. |
| **국가별** | 국가별로 관심이 높은 시술을 파악해, 상담에서 해당 시술을 먼저 제안해 보면 어떨까요? |

상담이 쌓일수록, 더 잘하는 AI CS

# Basis 우리 상담팀, 무엇을 잘하고 어디서 고객을 놓칠까요?

상담원별 예약 성과부터 응답 속도, 업무량, 담당 문의 유형까지 비교합니다.

## 상담 데이터로 확인할 수 있는 질문

| | |
|---|---|
| **예약 성과** | 비슷한 문의에서 예약 전환율이 높은 상담원의 대화를 살펴보면, 팀이 함께 써볼 예약 제안 방식을 찾을 수 있습니다. |
| **응답 속도·미응답** | 첫 답변이 늦거나 빠진 문의를 살펴보면, 어느 시간대에 지원 인력이 필요한지 점검할 수 있습니다. |
| **업무량** | 문의와 답변 작성이 한 사람에게 몰린다면, 문의 배정을 나누거나 자주 쓰는 답변을 팀 템플릿으로 만들 수 있습니다. |
| **담당 문의 유형** | 같은 유형의 문의를 맡은 상담원끼리 비교하면, 예약 전환율 차이가 나는 대화를 골라 살펴볼 수 있습니다. |

# Basis 풍부한 시술 지식에, 병원의 기준을 더합니다

환자가 '연어 주사'라고 물어도 리쥬란에 관한 질문으로 이해합니다.

AnswerReady가 직접 관리하는 시술 지식

## 리쥬란

별칭 **"연어 주사"** → 시술명 **리쥬란** Rejuran

| | |
|---|---|
| **시술 설명** | 리쥬란의 시술 방식과 상담 시 확인할 사항 |
| **질문과 FAQ** | "연어 주사 얼마예요?" → 리쥬란 가격 문의 |

+

병원에서 사용하는 기준

## 병원별 정보와 연결

| | |
|---|---|
| **제공 시술** | 장비·항목·옵션·표현 방식 |
| **가격·정책** | 이벤트·포함 조건·예약 규칙 |
| **검수된 안내** | 의료진 확인·상담원 인계 범위 |

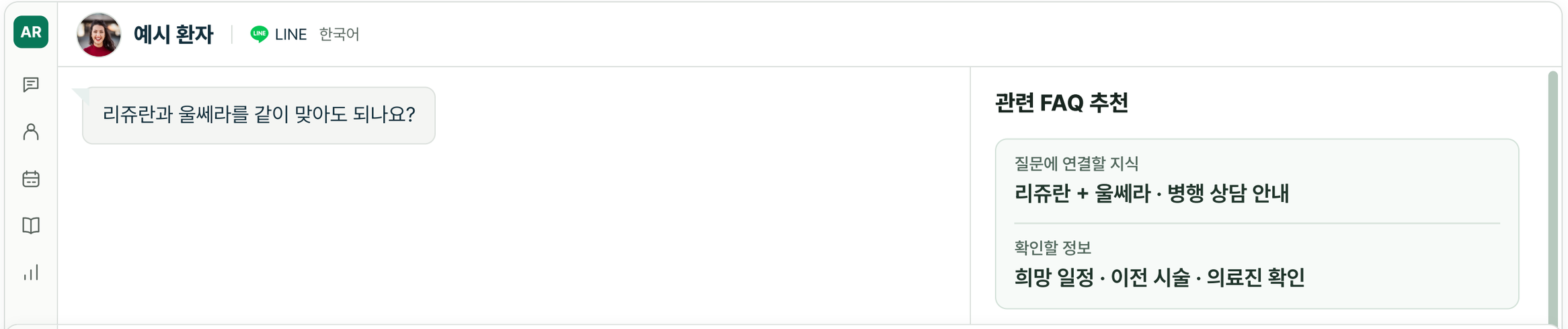
시술 이름과 별칭은 같아도 제공 장비와 이벤트 조건은 병원마다 다릅니다.

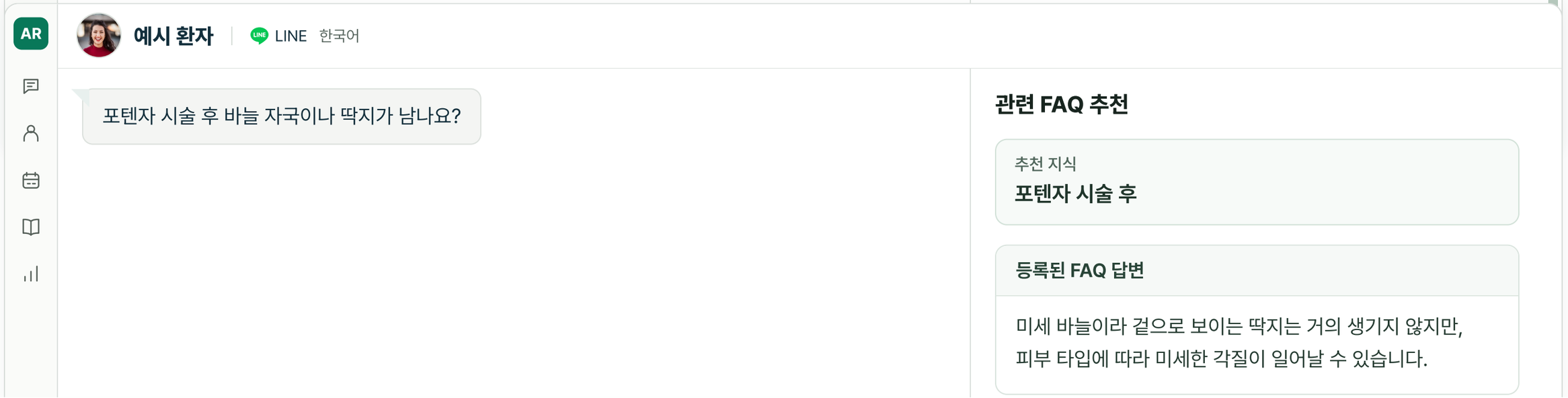
**AnswerReady가 직접 관리하는 시술 지식에 병원의 가격·예약 기준을 연결해 답변합니다.**

상담이 쌓일수록, 더 잘하는 AI CS

# Basis 환자의 질문 옆에, 바로 쓸 수 있는 FAQ

시술 지식을 바탕으로 환자 질문에 맞는 FAQ를 자동 추천합니다.

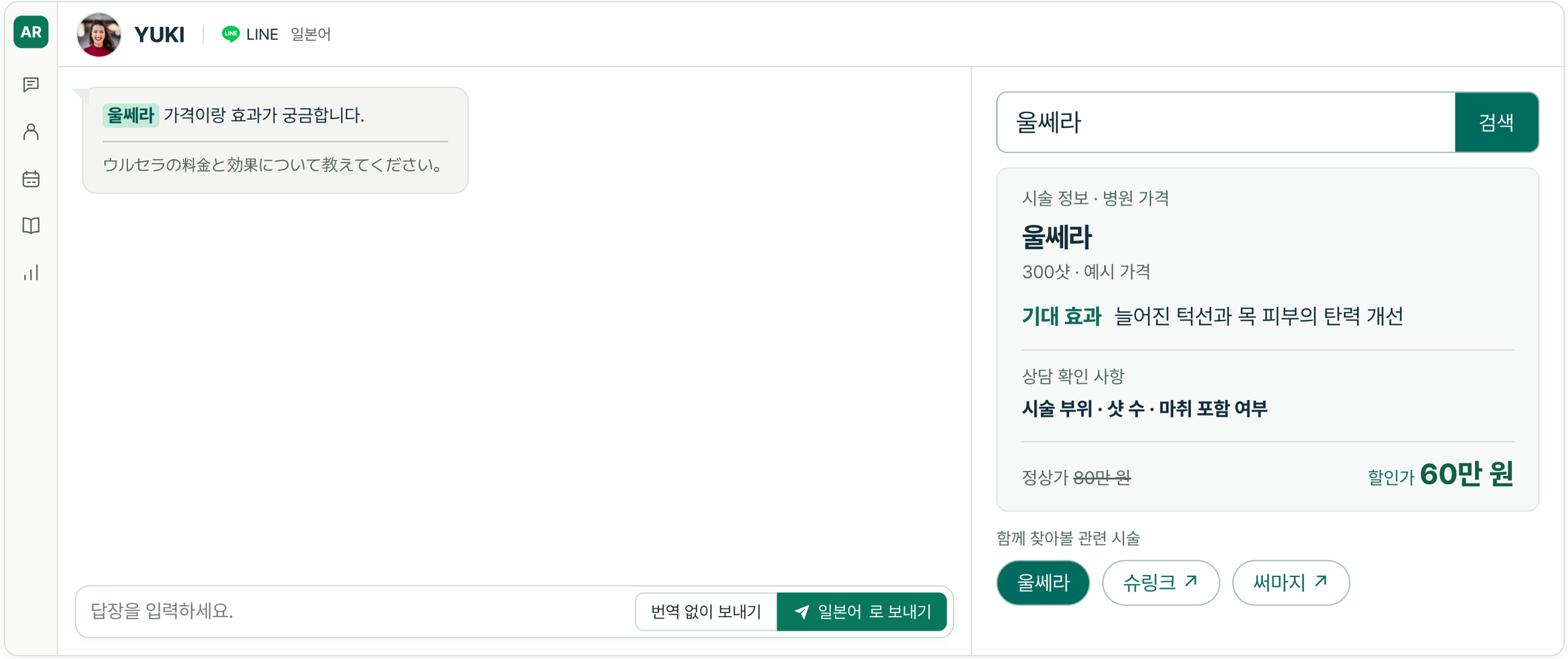


상담이 쌓일수록, 더 잘하는 AI CS

# Basis 가격까지, 상담 화면에서 한 번에 찾습니다

KOS·CRM·홈페이지를 오가던 정보 탐색을 하나의 검색으로



Basis

# 예약 자동 리마인드

예약 당일 오전 10시, 방문 안내를 자동으로 보냅니다.

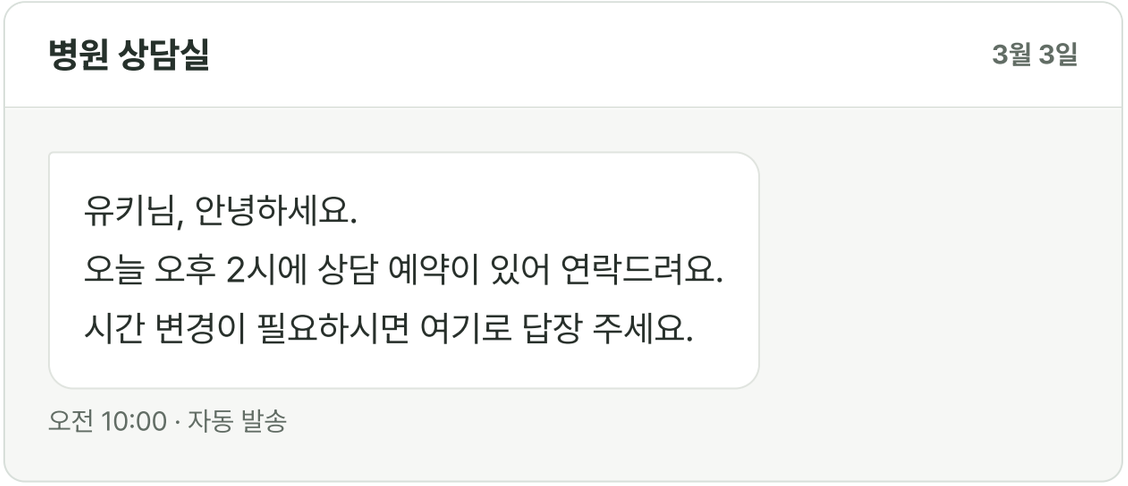
## 오늘 방문할 환자에게 예약 시간을 미리 알려드립니다

병원이 발송 시각을 정해두면, AnswerReady가 예약표에 맞춰 환자에게 방문 안내를 보냅니다.

예약표 · 예시

**3월 3일 오후 2시　유키님 상담**

방문 안내 발송　당일 오전 10시




오후 2시 예약이라면, 당일 오전 10시에 방문 안내를 보내도록 설정할 수 있습니다.

**예약 일정에 맞춰, 환자가 잊지 않도록 리마인드합니다.**

AI Pro는 Basis에 쌓인 상담 경험으로 응대를 계속 개선합니다.

목표는 **예약 전환율 향상과 매출 성장**입니다.

# Pro 초안 모드 답변을 준비합니다

AI가 준비하고, 상담원이 검토·실행합니다.

환자 문의 · 합성 예시

친구랑 금요일 오후에 가고 싶어요.
저는 리프팅 상담, 친구는 보톡스요.
월요일 출근인데 괜찮을까요?
가격에 마취도 포함돼요?
중국어로 상담 가능한가요?

**답변 초안** 상담원 검토

두 분 함께 상담받으실 수 있어요. 본인은 리프팅 상담, 친구분은 보톡스로 각각 준비할게요. 금요일 희망 시간을 알려주세요.

예시 병원은 안내 가격에 마취가 포함되며, 중국어 통역은 사전 요청으로 준비합니다. 월요일 출근에 맞는 시술과 회복 일정은 의료진 확인 후 안내드릴게요.

병원 가격·정책 | 시술 지식·FAQ | 의료진 확인 분리

설명을 위한 한국어 표시 · 실제 환자 언어에 맞춰 작성

AI가 병원 기준을 바탕으로 답할 내용과 의료진에게 확인할 내용을 구분합니다.

**상담원은 빈 화면에서 작성하는 대신, 준비된 초안을 검토하고 다듬습니다.**

# Pro 초안 모드 AI 예약 추천 · 복잡한 문의도 예약폼으로

AI가 준비하고, 상담원이 검토·실행합니다.

환자 문의 · 합성 예시

저는 일본인 **YUKI TANAKA**이고, 생일은 1994년 5월 18일이에요. **내일 오후 2시**에 **쥬베룩 볼륨** 상담을 받고 싶어요. 한국어는 조금 가능해요. **라텍스에 심한 알레르기**가 있어 **피부가 크게 붓던 적**이 있고, **항히스타민제**를 복용 중이에요. 시술은 상담 후 결정할게요. **모레 오후 6시** 귀국 비행기예요.

대화에서 정보 추출 →

## AI 예약 추천

1건 · 확정 전

| 여권 이름 | 국적 |
|---|---|
| YUKI TANAKA | 일본 |
| **생년월일** | **한국어 상담** |
| 1994.05.18 | 조금 가능 |
| **희망 일시** | **상담 시술** |
| 내일 오후 2시 · 날짜 확인 | 쥬베룩 볼륨 |
| **시술 결정** | **귀국 일정** |
| 상담 후 결정 | 모레 오후 6시 · 날짜 확인 |

**의료진 확인 필요** 라텍스 심한 알레르기·피부 부종 이력 / 항히스타민제 복용

예약 가능 시간 · 필수 정보 확인

예약 내용 검토 →

환자가 한 메시지에 희망 시간과 시술, 알레르기, 귀국 일정을 함께 적었습니다.

**긴 문의를 다시 옮겨 적지 않아도, 예약 정보와 확인할 사항이 정리됩니다.**

상담이 쌓일수록, 더 잘하는 AI CS

# Pro 초안 모드 이미지로 물어봐도, 대화의 뜻을 이해합니다

AI가 준비하고, 상담원이 검토·실행합니다.

AR

D **데모 환자** | 데모 · 한국어 상담 중 가상 상담 예시



AI 생성 인물 · 상담 예시

볼 처짐이 고민인데, 어떤 상담을 받으면 좋을까요? 사진도 함께 보낼게요.

환자에게 보낼 답장을 입력하세요. + 템플릿 · AI 답변

## AI 답변 초안

전송 전

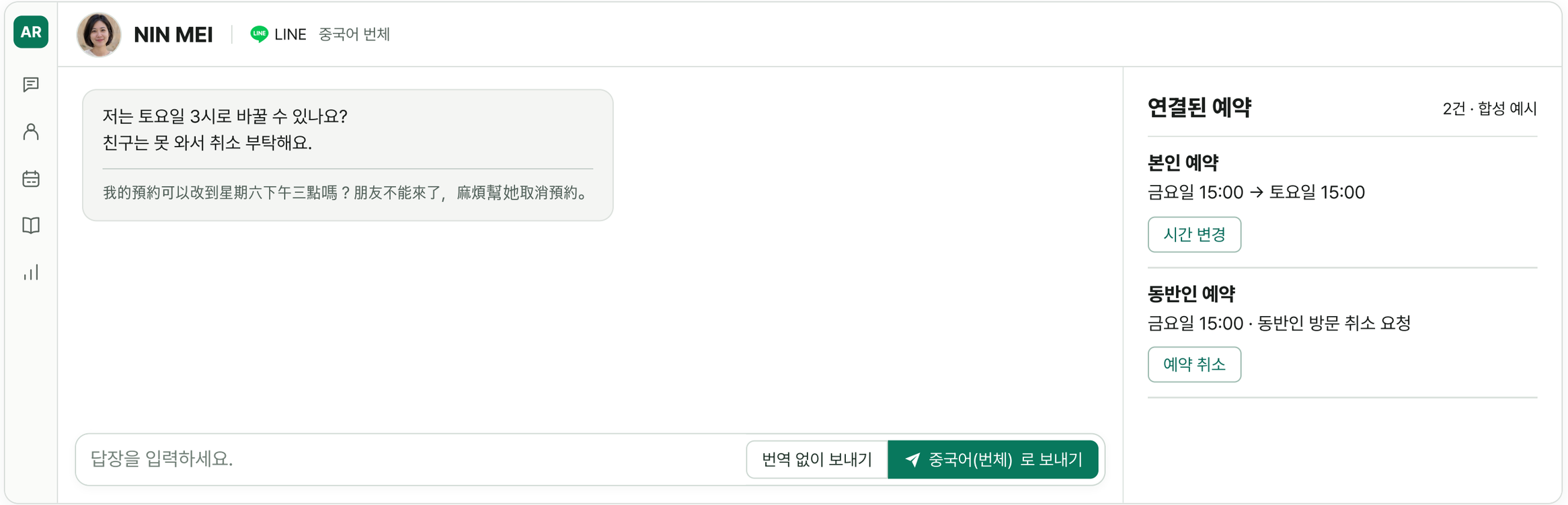
**상담원 검토용**

사진과 말씀하신 고민을 상담에 함께 전달하겠습니다.
사진만으로 시술을 결정하기는 어려워 내원 상담을
도와드릴게요. 최근 받으신 시술과 희망 일정을 알려주세요.

홈페이지 캡처로 문의 → 얼굴 사진 문의

# Pro 초안 모드 상담하면서 예약을 변경하고 취소합니다

AI가 환자의 요청을 예약별로 나누면, 상담원이 확인하고 처리합니다.




한 대화에서도 본인은 시간 변경을, 동반인은 취소를 요청할 수 있습니다.

**상담원은 대화 옆에서 대상과 일정을 확인하고, 해당 예약의 버튼을 눌러 처리합니다.**

# Pro 자동 모드 AI가 처리하고, 필요할 때 상담원에게 인계합니다

초안 모드에서 준비하던 답변과 예약 업무를 병원 기준에 따라 자동으로 실행합니다. 야간에도 같은 기준을 적용합니다.

01 · 자동 실행

## 질문에 답하고 예약까지 처리합니다

내일 오후 2시에 피부 상담 예약할게요.

예약에 필요한 정보가 확인됐어요.
가능한 시간으로 예약을 진행할까요?

네, 부탁드려요.

○ 예약 시스템 처리 성공 ✓

**다음 날 14:00 · 피부 상담**

환자 차트 연결 · 상담 메모 반영

예약 생성·변경·취소는 처리 결과를 확인한 뒤 안내합니다.

02 · 상담원 인계

## 사람의 판단이 필요하면 인계합니다

안내받은 내용과 달라요. 담당자와 이야기하고 싶어요.

말씀하신 내용과 대화를 담당자에게 전달하겠습니다.

○ 상담원 확인 요청

**인계 사유 · 안내 내용 불일치**

요청 사항 · 대화 요약 · 예약 내역
담당자가 이어서 볼 수 있게 전달

담당자는 이전 대화를 바탕으로 상담을 이어갑니다.

# 병원의 기준을 충분히 반영한 뒤, 자동 모드를 체험하고 결정하세요.

Basis로 시작해, 병원에 맞는 자동화 범위를 확인합니다.

1

**Basis로 준비**

## 병원 기준을 쌓습니다

상담·예약 기록과 시술 FAQ에 상담원의 수정 내용을 반영합니다.

2

**자동 모드 체험**

## 응대를 확인합니다

AI가 어떻게 답변하고 예약을 처리하는지, 언제 상담원에게 인계하는지 확인합니다.

3

**병원이 결정**

## 적용 범위를 정합니다

체험에서 확인한 업무 중 병원이 원하는 범위부터 자동 모드를 적용합니다.

실제 상담에서 병원의 FAQ와 예약 기준을 다듬은 뒤 자동 응대를 체험합니다.

**처음부터 모든 상담을 자동화할 필요는 없습니다.**

# 같은 상담을 반복하지 않고, 더 나은 방식을 쌓습니다.

지속적인 개선 · 관측을 가설로 바꾸고, 검증한 결과만 다음 기준에 반영합니다.

관측 → 가설

## 가격 안내 후 대화가 끝납니다

포함 조건을 설명하고
방문 의향을 확인하면?

두 응대를 비교합니다

**A** "가격은 ○○원입니다."

**B** "○○가 포함된 가격입니다.
방문 예정일이 있으실까요?"



함께 검증할 결과

예약·내원 | 응대 정확성 | 수정·불만 | 작업시간

**검증한 변경을 FAQ·응대 기준에 반영**

다음 상담에 적용

가격만 안내했을 때와 포함 항목까지 설명했을 때의 상담 결과를 비교합니다.

**응대 → 결과 → 분석 → 가설 → 실험 → 다음 상담**

# 더 잘되는 답변을,
# 가설과 실험으로 찾습니다.

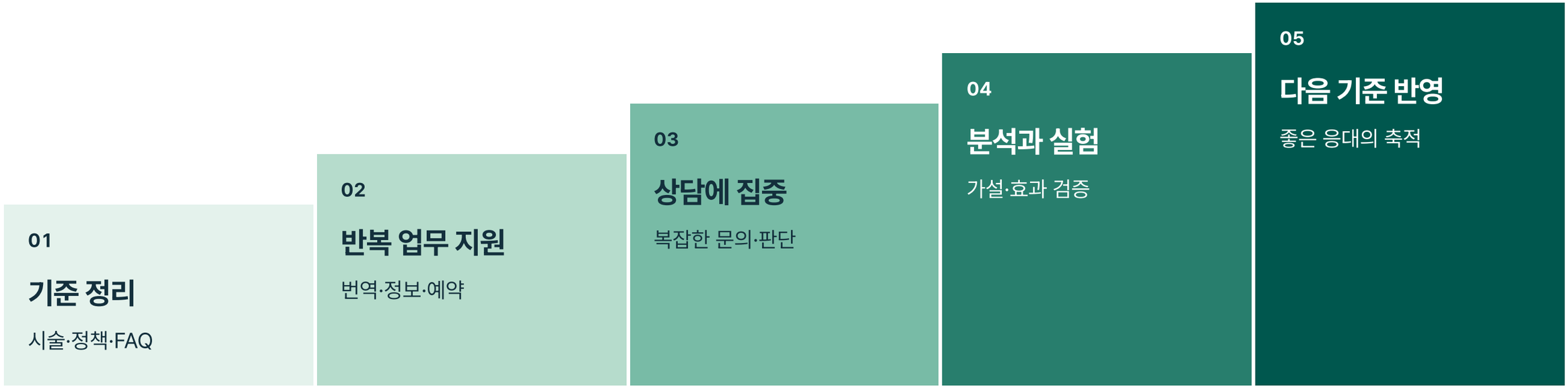
지속적인 개선 · 설명 방식과 질문 순서를 바꾸고, 예약·품질을 함께 봅니다.

| 실험 주제 / 관찰 지표 | 상담 답변 | ✓ 이번 검증 후보 |
|---|---|---|
| **고민을 반영한 질문**<br>응답 지속·예약 전환 | *A* 어떤 시술을 원하시나요? | *B* 볼 처짐이 가장 고민이신가요? 피부결도 함께 신경 쓰이시는지 알려주세요. ✓ |
| **짧은 요약 + 다음 행동**<br>질문 해소·반복 질문 | *A* 차이 두 가지만 먼저 설명드릴게요. 시술 방식과 회복 일정 중 무엇이 더 궁금하세요? ✓ | *B* 시술 방식과 준비사항을 자세히 안내드릴게요. 아래 내용을 먼저 확인해 주세요. |
| **구체적인 시간 선택지**<br>일정 선택·예약 완료 | *A* 언제 방문하실 수 있나요? | *B* 현재 금요일 2시와 4시에 상담 가능해요. 편한 시간이 있으신가요? 다른 시간도 알려주세요. ✓ |

# 한 번의 도입보다,
# 계속 쌓이는 개선을 목표로 합니다.

상담원의 판단 + 병원의 지식 + 뿔소라의 분석과 실험

더 나은 상담과
**예약 전환을 향해**



# 의료와 AI를 연결하는 팀

병원 현장을 아는 마케터와 대화형 AI를 만든 개발자가 함께 병원 상담을 설계합니다.

대표 · 개발·제품 13년

## 정원희

전 디스콰이엇 CTO
강남언니 개발·데이터 리드 · 광고 PO
트레바리 테크 리드

AI 제품·개발 8년

## 최동현

전 스캐터랩 · 커먼컴퓨터
백엔드 · 데이터 분석
AI 엔지니어링

AI 연구 개발 9년

## 이재훈

전 스캐터랩
AI/머신러닝 리서처
AI 제품 연구 및 개발

**강남언니**
**국내 1위** 미용의료 정보 플랫폼

**제타 · AI 챗봇**
AI 컴패니언 앱 전년 대비 매출 성장 **글로벌 1위** (2026년 1분기)
국내 월 총사용시간은 챗GPT 앱의 약 2배 (2026년 2월)

사업·제품 · 경력 13년

## 신유경

전 리멤버 · 레몬베이스 · 어베어
프로덕트 디자인 · PO/PM · 사업개발

데이터 분석 · 전략

## 권태익

환자 검색어·문의 데이터 분석
병원별 콘텐츠 우선순위 설계

개발·자동화·데이터 수집

## 정원석

데이터 수집·정리 자동화
병원 웹·운영 도구 개발

### 왜 AnswerReady인가




**01 병원 현장을 압니다**
지유·티유치과·아이리움안과와 일하며 진료과마다 환자가 묻는 질문을 살펴왔습니다.

**02 문의가 예약으로 이어지는 과정을 압니다**
병원 검색 마케팅 경험을 바탕으로, 환자가 예약 전에 망설이는 이유를 짚습니다.

**03 대화형 AI를 직접 만듭니다**
스캐터랩 출신 AI 연구자와 개발자가 병원의 답변 기준을 설계하고 상담 도구에 구현합니다.

의료와 AI를 연결하는 팀

# 병원과 의료 플랫폼의 SEO/GEO를 운영합니다

환자가 검색과 AI 답변에서 병원을 찾을 수 있도록 웹사이트와 콘텐츠를 운영합니다.

## 함께하는 주요 고객

피부과 **2024년부터**

지 · 유

### 지유클리닉

**웹사이트 운영 · AI CS 원내 상담 AI 시스템 · SEO/GEO**

시술 안내 콘텐츠 운영과
방문 전·원내 상담 지원

치과 **2025년부터**

TÜ

### 티유치과

**다국어 SEO 웹사이트 운영**

치과 시술·용어 안내를
5개 언어로 발행

피부과 **2026년부터**

리버스클리닉 홍대점

### 리버스 홍대

**SEO/GEO 웹사이트 · 마케팅**

피부 시술별 콘텐츠 발행과
검색 노출 관리

안과 **2026년부터**

보여주는 안과 EYE REUM 아이리움안과

### 아이리움안과

**SEO/GEO 웹사이트 · 마케팅**

시력교정술 안내 콘텐츠를
한국어·영어로 발행

의료 플랫폼 **2026년부터**

K-Beauty STATION

### K-Beauty Station

**SEO/GEO · 마케팅**

해외 독자를 위한 K-뷰티
영문 콘텐츠 기획·발행

성형외과 **2026년부터**

더욱성형외과 theuk plastic surgery

### 더욱성형외과

**SEO/GEO 웹사이트 · 마케팅**

눈밑 수술·회복 정보를 담은
환자용 콘텐츠 발행

영상의학과·내과 **2026년부터**

명진단영상의학과·내과의원 MYUNG DIAGNOSTIC RADIOLOGY AND INTERNAL MEDICINE CLINIC

### 명진단

**SEO/GEO 웹사이트 · 마케팅**

검진·영상검사 안내
콘텐츠 마케팅 운영

지유클리닉 적용 사례

### 방문 전 문의부터 원내 상담까지

서로 다른 두 업무에 적용했습니다.

방문 전 · 문의와 예약

### AI CS

환자 상담과 예약 업무 지원

방문 후 · 원내 상담

### Cellora 개선

상담 맥락에 따른 추천·평가 흐름 개선

# 함께 더 좋은 CS를 만들 초기 파트너를 찾습니다.

현장의 피드백으로 제품을 다듬고, 초기 참여 병원에는 도입 혜택을 제공합니다.

## AnswerReady가 함께할 일

- 현장 사례를 읽고 개선점을 찾습니다
- 지식·FAQ·예약 흐름을 함께 다듬습니다
- 제품에 반영할 우선순위를 논의합니다
- 분석과 실험으로 다음 개선을 검토합니다

## 병원이 결정할 기준

- 시술·가격·예약의 기준 결정
- 실제 상담의 불편과 피드백 공유
- 새 방식의 적용 범위와 효과 검토

병원은 현장의 불편을 공유하고, 양 팀은 먼저 개선할 상담 업무를 함께 정합니다.

**병원의 피드백을 제품에 반영하고, 초기 파트너에게 도입 혜택을 제공합니다.**

# 운영 중인 병원도,
# 개원을 준비하는 병원도.

출발점에 맞춰, CS 운영의 기반을 함께 만듭니다.

### 운영 중인 병원

이미 들어오는 문의를 더 잘 연결하기

- 기존 채널·업무 파악
- 기존 대화 백업·이관 범위 확인
- 상담 병목 분석과 운영 전환

### 개원 준비 병원

첫 상담부터 흔들리지 않는 기준 만들기

- CS 초기 정책·
  운영 체계 함께 설계
- 언어·채널·가격·예약 기준 정리
- 담당자 역할과 인계 방식 설정

# 함께 시작하는 병원에,
# 초기 파트너 요금을 제안합니다.

성재원 팀장님이 소개해 주신 병원에는 초기 파트너가에서 **한 번 더 할인**해 드립니다.

## Basic 통합 상담·번역·업무 기반

| 월 상담 건수 | 정가 | 초기 파트너가 | 성재원 팀장님 소개 특별가 |
|---|---|---|---|
| **2,000건 이하** | 60만 원 | 40만 원 | **30만 원** |
| **2,000건 초과–4,000건 이하** | 100만 원 | 70만 원 | **50만 원** |
| **4,000건 초과** | | 별도 협의 | |

## Pro AI 초안 + 자동 모드 · 적용 범위 협의

**별도 협의**

# 함께 만들어가는 만큼,
# 초기 부담은 낮추겠습니다.

초기 구축비 면제 · Basis 월 요금 할인 · Pro 조건 협의

## 초기 파트너 혜택

| 항목 | 정가 | 초기 파트너가 | Pro 이용 시 |
|---|---|---|---|
| **초기 구축비** | 300만 원 | **전액 면제** | 동일 |
| **기록 축적 후 데이터 분석** | 200만 원 | **100만 원** | 분석비 무료 |

**Pro 성과 조건**

Pro로 발생한 추가 이익이 Basis 대비 추가 요금보다 작으면,

**해당 월은 Basis 요금만 청구합니다.**

성과 측정 기준은 도입 시 합의합니다.

**별도 선택**

KOS 예약 연동 웹사이트 구축 — **1,500만 원**

# 다음 미팅에서, 병원에 맞는 시작점을 정합니다

상담 책임자와 함께, 실제 업무 흐름을 기준으로 설계합니다.

오늘 정할 한 가지

## 다음 약속: 상담 책임자와 30분 업무 진단

기존 가격표·예약 안내·대표 문의 몇 건이면 시작할 수 있습니다.

| | | |
|---|---|---|
| 01 | 업무 이해 | 메신저·상담량·담당자<br>예약 규칙·현재 불편 확인 |
| 02 | 병원 기준 세팅 | 시술·가격·FAQ·예약 필수 정보<br>연결 시스템과 권한 확인 |
| 03 | 함께 시연·검수 | 실제 문의 유형으로 점검<br>답변·예약·인계 범위 합의 |
| 04 | 시작하고 개선 | Basis로 기록 축적<br>Pro 체험·분석·개선 |

FAQ

# 도입 전에 궁금한 것들

도입 전에 많이 묻는 질문

### Q 기존 메신저를 그대로 쓰나요?

기존 계정의 연결 가능 여부와 병행 운영 조건을 확인합니다. 메신저마다 지원 기능·정책은 다릅니다.

### Q CRM은 무엇과 연결되나요?

KOS 연동을 중심으로 환자·예약·카탈로그 연결을 확인합니다. 다른 CRM은 지원 범위와 연결 조건을 협의합니다.

### Q 개원 전에도 도입할 수 있나요?

가능합니다. 채널·언어·가격·예약·인계 기준을 먼저 정리하고 첫 상담부터 같은 방식으로 운영하도록 준비합니다.

### Q 병원에서는 무엇을 준비하나요?

담당자와 채널·CRM 권한, 가격·시술·FAQ 및 예약 정책을 준비합니다. 팀이 설정과 사용 교육을 지원합니다.

FAQ

# AI 운영과 성과에 대한 질문

자동화의 범위와 평가 기준을 함께 정합니다.

### Q 바로 전부 자동응대하나요?

Basis에서 병원의 기준과 상담 사례를 반영한 뒤, 자동 모드를 체험하고 적용 범위를 결정할 수 있습니다. 초안 검토와 자동 실행은 구분합니다.

### Q 의료 판단이나 복잡한 예외는요?

승인된 병원 정보를 사용하고, 판단이 필요한 질문은 상담원·의료진에게 인계합니다. 적합 시술이나 회복을 임의로 보장하지 않습니다.

### Q 예약폼이 채워지면 예약된 건가요?

아닙니다. 환자·일정·필수 정보와 실제 가능 여부를 확인하고 예약 확정 결과를 기준으로 안내합니다.

### Q 무엇을 성과로 보나요?

같은 기준의 예약 전환·내원과 업무시간을 함께 봅니다. 답변 수정·오류·불만도 확인해 속도만 좋아진 것은 아닌지 검토합니다.