

AI 실무 전환 워크북

한빛산업 · 고객 문의 자동화 워크숍

팀 / 부서: _____

참가자 이름: _____

진행 날짜: _____

진행자: _____

안내

- 이 워크북은 읽는 자료가 아니라 팀이 함께 표시하고 적는 실습지입니다.
- 각 실습의 답은 제공된 사각형 또는 밑줄 안에 작성합니다.
- 한빛산업과 모든 수치는 시장 조사에 기반한 교육용 합성 사례입니다.
- 가격 확정, 납기 약속, 고객 발송은 첫 파일럿의 자동화 범위에서 제외합니다.

워크북 구성

문항	남기는 결과	시간
1	현재 문제 정의	20분
2	후보 선택	30분
3	업무 해체	30분
4-7	입력·프롬프트·검토·승인	100분
8	30일 파일럿 확정	20분

완료 조건 업무 1개 · 책임자 1명 · 승인자 1명 · 측정값 · 중단 조건

워크북 사용법

읽는 문서가 아니라, 팀이 함께 결정하는 문서입니다.

표시하고 적고 합의한 결과가 워크숍 이후의 실행 기준이 됩니다.

01

READ

사례와 근거를 읽습니다.

02

MARK

위험과 빈칸을 표시합니다.

03

DECIDE

팀의 선택을 한 문장으로 적습니다.

04

RUN

30일 동안 작게 실행합니다.

3시간 진행 지도

시작	세션	남기는 결과
00:00	문제 합의	현재 문제 한 문장
00:40	후보 선택	첫 업무 한 개
01:20	업무 해체	입력·판단·출력·승인
01:50	초안 실습	근거가 표시된 답변
02:20	교차 검토	오류와 수정 목록
02:40	승인·복구	팀 원칙과 금지선
02:55	30일 약속	책임자와 측정값

사용 원칙

정답을 맞히는 대신, 다음 행동을 결정합니다. 모든 작성란은 실제 회사 정보로 교체합니다.

가상 고객 사례

한빛산업의 실제 같은 문제

48명 규모의 B2B 산업용 부품 유통·기술지원 회사

고객이 요청한 것

“직원들이 ChatGPT를 제각각 쓰고 있습니다. 실제 고객 문의와 제품 문서로 안전하게 쓰는 법을 교육하고, 첫 파일럿 업무와 책임자를 정하고 싶습니다. 고객에게 자동 전송하면 안 됩니다.”

현재 확인된 문제 5

01 담당자마다 답변 구조와 품질이 다릅니다.

02 제품·가격·납기 자료가 여러 파일에 흩어져 있습니다.

03 문의 분류와 내부 전달에 반복 시간이 듭니다.

04 AI에 넣어도 되는 정보의 공통 규칙이 없습니다.

05 경영진은 속도를 원하지만 잘못된 대외 답변을 우려합니다.

오늘의 질문

어떤 업무라면 사람이 승인하면서 30일 동안 안전하게 시험할 수 있을까?

팀 / 이름:

01. [20분] 현재 문제를 한 문장으로 만듭니다

느낌이 아니라 시간·오류·우려를 적어야 전후 비교가 가능합니다.

문장 공식

우리 팀은 [문의/업무]를 처리할 때 [원인] 때문에 평균 [시간]이 걸리고, [오류]를 가장 걱정한다.

한빛산업 예시

납기와 제품 호환 문의를 처리할 때 최신 제품표와 납기표를 각각 확인해야 해서 초안 작성에 평균 32분이 걸리고, 단종 제품이나 미확정 납기를 단정하는 오류를 가장 걱정한다.

우리 팀의 문장

우리 팀은 _____ 업무를 처리할 때
_____ 때문에 평균 _____ 분이 걸리고,
_____ 오류를 가장 걱정한다.

완료 기준 업무 · 원인 · 현재 시간 · 가장 두려운 오류가 모두 들어갔습니다.

팀 / 이름:

02. [30분] 첫 자동화 후보를 고릅니다

빈도가 아니라 승인 가능성과 실패 복구 가능성을 먼저 봅니다.

한빛산업 후보 비교

후보 업무	반복성	승인	복구	판단
문의 분류·답변 초안	높음	가능	가능	1순위
견적 금액 자동 확정	높음	어려움	어려움	제외
월간 문의 유형 요약	중간	가능	가능	2순위
신제품 소개문 초안	중간	가능	가능	3순위

우리 팀의 후보 3개

후보 업무	입력·출력	승인자	복구 방법

최종 선택

우리가 먼저 시험할 업무는

선택 이유

체크 ☐ 한 업무 ☐ 사람 승인 ☐ 되돌리기 ☐ 30일 측정

03. [30분] 업무를 다섯 구간으로 나눕니다

AI가 도울 일과 사람이 책임질 일을 같은 표에서 분리합니다.

선택 업무

고객 문의를 읽고 담당자를 정한 뒤, 근거가 표시된 검토용 답변 초안을 만든다.

구간	현재 하는 일	AI가 돕는 일	사람이 하는 일
입력	문의·첨부 열기	핵심 문장 추출	개인정보 제거
분류	제품·긴급도 판단	분류 후보 제시	최종 담당 결정
근거	자료 검색	관련 항목 정리	최신 버전 확인
초안	답변 작성	회사 형식 초안	사실·약속 검토
전송	수신인 확인	자동 실행 안 함	승인자가 발송

우리 팀의 빈칸

구간	현재 하는 일	AI가 돕는 일	사람이 하는 일

금지선	가격 확정 · 납기 약속 · 호환 판단 · 고객 발송은 첫 실험에서 자동화하지 않습니다.
-----	---

04. [25분] AI에 넣기 전에 정보를 정리합니다

개인정보를 제거하고, 사용할 수 있는 자료의 범위를 고정합니다.

가상 고객 문의

제목: HN-240 센서 교체 문의

기존 HN-210 센서를 HN-240으로 바로 대체할 수 있을까요? 다음 달 8일까지 20개가 필요합니다. 식품 포장 라인의 세척 구간에서 사용합니다. 견적과 납기 부탁드립니다. 연락처는 010-0000-0000입니다.

입력 전: 전화번호 → [연락처 삭제]

제공된 제품 자료

항목	HN-210	HN-240
상태	단종	판매 중
커넥터	M12 4핀	M12 5핀
방수	IP65	IP67
주의	-	직접 호환 안 됨
재고	-	12개·입고 미확정

입력 체크

- ☐ 식별정보를 제거했다
- ☐ 최신 자료인지 확인했다
- ☐ 자료에 없는 가격·납기를 추정하지 않는다
- ☐ 외부 전송을 실행하지 않는다

팀 / 이름:

05. [30분] 좋은 요청은 다섯 칸이면 됩니다

역할·자료 범위·할 일·출력 형식·안전 규칙을 분리합니다.

01 역할

고객에게 직접 답하지 않는 고객지원 보조자

02 자료 범위

아래 문 의와 제품 자료만 사용

03 할 일

분류 · 사실/미확인 분리 · 담당 제안 · 초안 작성

04 출력 형식

요약 / 분류 / 사실 / 확인 필요 / 다음 행동 / 초안 / 근거

05 안전 규칙

개인정보 반복 금지 · 가격·납기 추정 금지 · 외부 전송 금지

우리 회사 버전

역할

자료 범위

안전 규칙

검토 전에는 복사·발송하지 않습니다.

06. [25분] 좋아 보이는 초안을 의심합니다

두 명씩 제품표와 문장 단위로 대조하고 수정 이유를 남깁니다.

확인 항목	검토 질문	판단
정확성	자료에 없는 정보를 사실처럼 썼는가?	☐ 예 ☐ 아니오
근거	중요한 주장마다 확인 자료가 있는가?	☐ 예 ☐ 아니오
불확실성	미확인 정보가 따로 분리됐는가?	☐ 예 ☐ 아니오
개인정보	고객 식별정보가 다시 노출됐는가?	☐ 예 ☐ 아니오
약속	가격·납기·호환을 미리 약속했는가?	☐ 예 ☐ 아니오
행동 경계	자동 전송이나 외부 행동을 지시했는가?	☐ 예 ☐ 아니오

가장 위험한 문장

수정 문장

원칙 “AI가 자신 있게 썼다”와 “회사가 확인했다”를 구분합니다.

팀 / 이름:

팀 사용 원칙

무엇을 넣고, 누가 확인할지 정합니다.

도구보다 회사의 정보 경계와 승인 책임이 먼저입니다.

정보 취급 신호등



GREEN

공개 카탈로그 · 공개 홈페이지 · 익명 예시

승인된 도구에서 사용



YELLOW

고객 문의 · 내부 납기표 · 과거 회신

식별정보 제거 후 담당자 검토



RED

인증정보 · 원가 · 계약서 · 주민번호

입력 금지

우리 팀의 7가지 원칙

- ☐ 승인된 회사 계정과 도구만 사용합니다.
- ☐ 고객 식별정보는 제거하거나 대체값으로 바꿉니다.
- ☐ 가격·납기·호환은 담당자가 원문과 대조합니다.
- ☐ AI는 요약·분류·초안까지만 만듭니다.
- ☐ 고객에게 직접 전송하지 않습니다.
- ☐ 사용한 자료와 수정 이유를 남깁니다.
- ☐ 중대한 오류가 반복되면 수작업으로 돌아갑니다.

07. [20분] 사람이 멈출 지점을 설계합니다

작성자·검토자·승인 조건·실패 시 돌아갈 경로를 함께 적습니다.

단계	작성자	검토자	승인 조건	실패 시
익명화	고객지원	책임자	식별정보 제거	원문 입력 금지
분류·초안	고객지원	기술·영업·운영	영역별 사실 확인	문단 삭제·수작업
통합 검토	책임자	필요 시 본부장	근거가 모두 있음	보류·확인 질문
외부 발송	책임자	-	수신인·첨부 확인	기존 메일 절차

우리 팀의 승인선

초안을 만드는 사람

사실을 확인하는 사람

외부 발송을 승인하는 사람

중단 시 돌아갈 기존 절차

즉시 중단

개인정보 입력 · 근거 없는 가격/납기 확정 · 승인 전 발송 · 중대한 사실 오류 반복

팀 / 이름:

30일 실행

첫 파일럿을 한 장으로 확정합니다.

이 페이지를 워크숍 종료 후 책임자와 경영진이 함께 서명합니다.

파일럿 카드

대상 업무 HN 계열 제품의 호환·납기·견적 복합 문의 → 검토용 답변 초안

범위 실제 문의 30건 · 고객지원 담당 2명 · 검토자 3명

책임자 / 승인자 _____

자동화 금지 고객 발송 · 가격 확정 · 납기 약속 · 주문 생성 · 고객정보 저장

30일 성공 기준

지표	가상 기준선	30일 목표
초안 작성 시간	32분	18분 이하
검토 수정 횟수	2.1회	1.0회 이하
근거 표시율	미측정	100%
개인정보 노출	미측정	0건

교육 직후 체크

☐ 업무가 한 문장으로 적혀 있다

☐ 작성자·검토자·승인자가 정해졌다

☐ 다음 주 기준선 10건의 담당자와 마감일이 있다

☐ 중단 시 돌아갈 수작업 절차를 확인했다

