

통합 미용의료 AI 상담 플랫폼 MVP

작성일: 2026-02-18 | 버전: v1.1

프로젝트 목적: 외국인 대상 미용의료 서비스를 제공하는 클리닉을 위한 멀티 메신저 통합 AI 상담 플랫폼.

핵심 철학: 사람은 "파수꾼(수퍼바이저)" 역할만 한다. 일상적 상담은 AI가 전부 처리한다.

목차

- 멀티 메신저 통합
- 3레이어 AI 엔진
- 문화 레이어
- 자동 답변 시스템
- 실시간 만족도 측정
- AI 세일즈 향상
- 결제 시스템
- CRM 자동화
- 프로시저 허브

1. 멀티 메신저 통합

각 나라별로 선호하는 메신저가 다르기 때문에, 하나의 대시보드에서 모든 채널을 통합 관리합니다.

메신저	API	주요 타겟 국가
Instagram DM	Meta Business Platform	글로벌 (일본, 미국, 동남아)
LINE	LINE Messaging API	일본, 대만, 태국
WhatsApp	Meta Business Platform	미국, 유럽, 동남아

메신저	API	주요 타겟 국가
KakaoTalk	카카오톡 채널 API	한국

2. AI 답변 엔진 (3레이어 분리 구조)

내용과 말투, 기술을 분리하여 정확도와 품질을 극대화합니다.

- 지식 레이어: 클리닉 자체 매뉴얼 + 의학 교과서 (의료 정보 담당)
- 말투 레이어: 각 나라별 SNS/커뮤니티 기반 자연스러운 표현
- 상담 스킬 레이어: 기존 CS 데이터에서 추출한 세일즈 노하우

고객 (일본인): "보톡스 얼마나 지속되나요?"

- 지식: 데이뷰 설정 -> "3개월"
- 말투: 일본 SNS 기반 부드러운 톤
- 스킬: 정보 제공 후 예약 유도

결과: "効果は約3ヶ月ほど持続됩니다✨ 상담 예약 도와드릴까요?😊 "

3. 나라별 응대 스타일 (문화 레이어)

국가	특징	응대 전략
일본	신중함, 비유적 표현	존경어 사용, 직접 권유 지양, 겸손한 톤
중국	실리 중심, 결과 강조	가격/혜택 강조, 직접적 표현, VIP 대우
미국	캐주얼, 데이터 기반	간결한 답변, Before/After 데이터 중시

4. 자동 답변 시스템

상담의 99%는 AI가 처리하며, 1%의 민감한 상황에서만 사람이 개입합니다.

AI 자동 처리 (99%)

- 가격 및 시술 정보
- 위치 및 운영 시간
- 예약 진행 및 변경

사람 개입 (1%)

- 부작용 보고 및 컴플레인
- 환불 요청
- 의료사고 등 위급 상황

5. 결제 시스템 (QR 통합)

핵심 전략: 모든 결제를 QR/결제 링크로 통일하여 CRM 자동화를 완성합니다.

[결제 파트너 구조]

- 메인: 킹오더브라더스 (국내/해외 통합)
- 중국 특화: 알리엑스 (Alipay)
- 글로벌 백업: Stripe

6. 프로시저 허브 (Procedure Hub)

기술 정보 관리부터 AI 세일즈 가중치 설정까지 담당하는 플랫폼의 두뇌입니다.

[세일즈 퍼포먼스 점수 공식]

$$\text{분당 마진}(40) + \text{난이도}(30) + \text{클리닉 선호도}(30) = 100\text{점} \text{ 만점으로 자동 산출}$$

상담 퍼포먼스 대시보드 예시:

- 예약 전환율: 84% Good
- 결제 전환율: 91% Excellent

- 상담 점수: 87점

7. CRM 자동화 타임라인

시점	자동 액션
결제 직후	디지털 영수증 및 리뷰 요청 (만족도 최고점 활용)
3시간 후	시술 후 주의사항 발송
7일/14일 후	경과 확인 및 NPS(추천지수) 조사
3개월 후	재시술 리마인더 (보톡스 등 주기 관리)