

서비스 현장의 운영 시스템을 관리하는 사람들



CS 담당자



현장 실무자



현장 업무 관리자



현장 운영 관리자



책임자

1 고객접점 관리자

모니터링 점검결과를 분석해
현장 업무 관리자에게
조치계획을 요구하고
고객접점 상태를 검증 하는 자

2 업무 수행자

서비스 품질 유지/관리를 위해
직무를 수행하는 자
(파견/용역직 포함)

3 업무 지시자

서비스 품질 유지/관리를 위해
팀원들에게 업무를
지시하고 점검하는 자
(파견/용역직 포함)

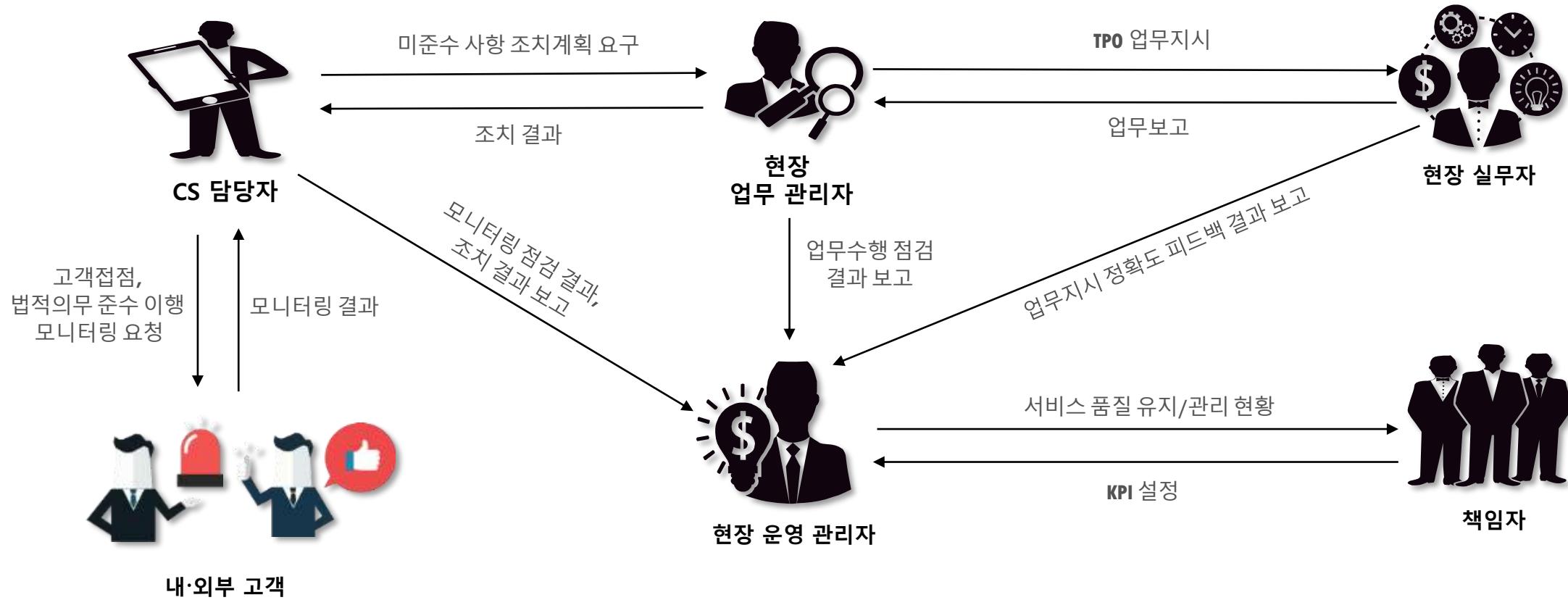
4 운영 관리자

서비스 현장 운영을
책임 지는 자

5 의사 결정자

서비스 품질 경영을
책임 지는 자

현재 실행, 보고, 전달체계 그대로를 DX 전환



Store Operation Intelligence
Enterprise Standard + PDCA System

Brand: Gangnam Flagship Score: 94.3 (Excellent)

The screenshot shows a dashboard for Gangnam Flagship with a 'Score: 94.3 (Excellent)' header. It features a central 'QSC CYCLE' section with four stages: PLAN (Good Service), DO (Customer), CHECK (Employee), and ACT (Implementation). To the left is a 'Task Checklist' with items like Main Entrance Cleanliness, POS System Status Check, Uniform & Grooming Check, and Promotional Material Update, each with a completion status (e.g., 100% for Main Entrance Cleanliness). Below the checklist is a 'Completion Rate' bar at 75%. To the right of the cycle are sections for 'Evidence Upload' (with a 'Drop or browse' button), 'AI Analysis' (showing a green 'Unions Pass 98%'), and 'KPI Trends' (a line chart showing an average quality score of 92.4 over time). At the bottom, there's a summary bar with 'Eviden' (Evidence) and 'COMPLIANCE 98%'.

품질관리 선순환 메커니즘 PDCA Cycle은
아래와 같은 프로세스로 작동한다

Plan	바람직한 서비스 상태 기준 정의 고객접점, 법적의무 점검 기준 업무수행 기준 표준화	Do	현장 실행을 인증사진으로 기록 누가, 언제, 무엇을 실행했는지 근거 확보
Act	실행 결과 KPI 관리 반복 문제와 개선 효과를 데이터로 확인	Check	AI 판독으로 실행 여부 검증 형식적 점검이 아닌 객관적 판단



PDCA가 작동하는 원리는
기준-실행근거-기록물 크게 세 축으로 돌아간다

모니터링, 업무수행 과정을 하나의
PDCA 루프로 연결 서비스 품질 결과를
KPI로 시각화 하는 핵심 엔진

따라서, 현재 CS MAC 영업용 데모버전은 업무수행
Action 기능 중심으로 설계하고 있다

액션 기능 개발도 이 프로세스로 진행된다
기준 설정 → 실행근거 수집 → 기록물 가시화

액션 기능은 크게 두 버전으로 설계되어 있다 이 파일은 1번 중심으로 가이드 되어 있다

- 1. 현장 업무관리자 업무지시 → 현장 실무자 업무수행**
2. CS 담당자 미준수 사항 조치계획 요구 → 현장 업무관리자 조치계획 수립

브랜드
Grand Walkerhill

사업장
서울 본점

팀
객실팀

직무
프론트 오피스

직무, 상황, 장소 등 키워드 검색...

TPO 설정

Time
체크인 체크마웃 피크타임 조식 심야

Place
프런트 로비 객실 식당 주차장

Occasion
불만 응대 VIP 시설첨검 분실물 긴급

기준 이미지
이미지 업로드 드래그 앤 드롭

최대 5장

체크리스트
항목 입력

+
인스펙 완료 객실 화장실, 거실 인증샷 등록
음식물 쓰레기 폐기량 인증샷 등록
습득물 네임택 부착 여부 인증샷 등록

업무요소 매칭

정확성 신속성 충실도 업무공유

기준 설정은 현재 TPO 선택
드롭다운 UI 형태를
버튼을 생성해서
선택하는 옆에 이미지처럼 수정하면 된다



Q. 업무수행 점검 상황 검색 (키워드 입력)

마감업무 ×

인스펙션 ×

린넨물 관리 ×

A 사업장	직무	Time	Place	Occasion	점검 체크리스트	점검 항목
객실팀	인스펙터	업무중	인스펙 객실	정비완료 후 인스펙 실행 시	인스펙션 상태를 기록 하였는가?	<button>선택</button>
	컨시어즈	업무전	로비	카트 청결 상태를 사전 점검 하였는가?		<button>선택</button>
	프론트	업무후	등록 페이지	VIP 객실 선배정 시	인스펙 완료 객실을 확인하고 선배정 하였는가?	<button>선택</button>
	린넨	영업후	세탁실	수량 파악 시	폐기분과 실제로 오차를 확인 하였는가?	<button>선택</button>
식음팀	하우스맨	업무중	복도	카펫 장소 작업 완료 시	이불질 제거 상태를 확인 하였는가?	<button>선택</button>
	미니바	업무전	창고	재고 파악 (오전 9시)	유통기한 임박 상품 체크를 완료했나?	<button>선택</button>



기준 설정이 완료된 페이지는
TPO 항목이 픽스된 상태에서
이행근거를 요구하는 체크리스트가
생성된 화면이 나타난다.

업무지시 보드에서 담당자를 지정하면 직무카드는 아래와 같이
모델팝업으로 생성되어 실무자에게 전송하게 한다

업무지시 보드

팀원 수 12명 오늘 근무자 수 9명 오늘 휴무자 수 3명

지배인

팀 출장 보조, VIP接待
지배인 v

근무자 박 회 +1 휴무자 김
평균 준수율: 92.5% 이행근거 요구: 24건

리셉션

체크인/마운, 청선 관리
리셉션 v

근무자 박 회 +1 휴무자 김
평균 준수율: 92.5% 이행근거 요구: 14건

컨시어즈

고객 수하물, 시설 안내
컨시어즈 v

근무자 박 회 +1 휴무자 김
평균 준수율: 92.5% 이행근거 요구: 24건

지배인 : 박기철

근속기간: 5개월 Time: 업무중 Place: 객실
Occasion: 인스펙 실행 시

인스펙션 상태를 기록 하였는가?

업무지시 이해도 체크 확인 대기 중
이해완료 오후 이해불가

이행 근거

지배인 : 최민수

근속기간: 5개월 Time: 업무중 Place: 객실
Occasion: 인스펙 실행 시

인스펙션 상태를 기록 하였는가?

업무지시 이해도 체크 확인 대기 중
이해완료 오후 이해불가

이행 근거

지배인 : 이영희

근속기간: 5개월 Time: 업무중 Place: 객실
Occasion: 인스펙 실행 시

인스펙션 상태를 기록 하였는가?

업무지시 이해도 체크 확인 대기 중
이해완료 오후 이해불가

이행 근거

TPO 업무수행 리스트

2023. 1. 26. 가온 진행상황: 0 / 6

Time(시간) Front > 도면

오픈 15분 전 준비 기본 세팅 완료
① 수행기준: 오픈~15분까지 세팅/초과/음악 완료

Occasion(상황) Front > 청탁대행

대기열 발생 시 '용대 분산' 통신 실행
① 수행기준: 대기열 1명+ 즉시 반응/분산/호출

Place(장소) Reception > 데스크

리셉션 데스크 3분 정리(표준 배치)
① 수행기준: 필수물품 정리/필필요품 제거/시여정리

Time(시간) Housekeeping > 현대문

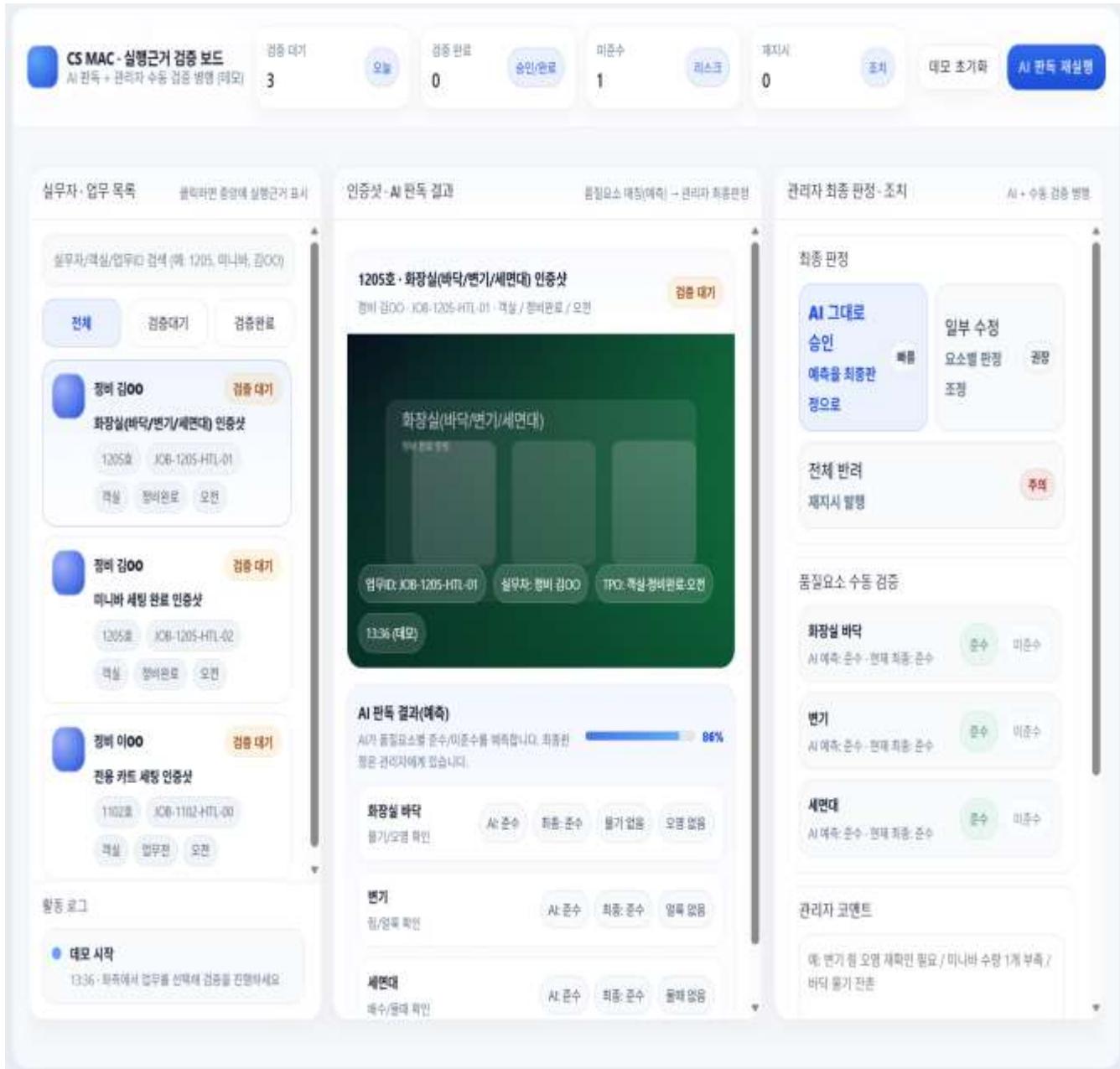
린다운 준비(수간/어메니티) 정장 세팅
① 수행기준: 예약시간 30분 전 세트 구성을 완료

Occasion(상황) F&B > 주방

우전 시 미끄럼 방지 해트/포지 설치
① 수행기준: 일구/용선 2포 이상 설치 + 포지 부착

Place(장소) VIP > 세크린

VIP 체크인 사진 브리핑 및 풀카 준비
① 수행기준: 브리핑 1회만트 ~ 풀카/풀립 인내 준비



실무자 이행근거를 검증하는
검증보드에서
기준설정에서 표준 이미지가 등록된
이행근거는 AI 선택
그렇지 않은 이행근거는 수동으로
준수, 미준수를 체크한다
AI는 미준수 사유가 자동 기록되고
수동체크는 미준수 사유를 별도 입력한다

이 과정을 상황별 시나리오를 통해 시뮬레이션 한다

① 객실 정비 시나리오 (기준 시나리오 정리)

▶ 상황

고객 퇴실 후 객실 정비

▶ 단계별 흐름

① 정비 시작

정비사원이 퇴실 객실 입실

거실 상태 인증샷 촬영

✖ 정비 시작 시간 자동 기록

② 정비 완료

정비 완료 후 미니바 세팅 상태 인증샷 촬영

✖ 정비 리드타임 자동 기록

③ 관리자 검증

관리자가 미니바 세팅 인증샷에 대해 AI 판독 실행

④ AI 판독 결과

예비양 생수 부족 판정

✖ 미준수 메시지 자동 표시

⑤ 조치 지시

관리자 → 담당자 피드백 메시지 전송

"해당 객실 생수 보충 조치 요청"

⑥ 재조치 & 최종 검증

담당자 생수 보충 후 재인증샷 등록

AI 재판독 → 준수 처리

② 식음료 매장 시나리오 (객실 정비와 동일 구조)

A. 홀 오픈 준비 상태 점검

▶ 상황

식음료 매장 영업 오픈 전

▶ 단계별 흐름

① 오픈 준비 시작

홀 담당자 매장 진입

홀 테이블·의자·집기 세팅 상태 인증샷 촬영

✖ 오픈 준비 시작 시간 기록

② 오픈 준비 완료

최종 홀 세팅 상태 인증샷 촬영

✖ 오픈 준비 리드타임 기록

③ 관리자 검증

관리자가 인증샷 AI 판독 실행

④ AI 판독 결과

테이블 세팅 미흡

(예: 수저 부족 / 낱킨 누락)

✖ 미준수 메시지 표시

⑤ 조치 지시

관리자 → 홀 담당자 피드백 메시지

"테이블 세팅 보완 후 재인증 요청"

⑥ 재조치 검증

재세팅 후 인증샷 업로드

AI 판독 → 준수 처리

B. 주방 마감 상태 점검

▶ 상황

영업 종료 후 주방 마감

▶ 단계별 흐름

① 마감 시작

주방 담당자 마감 작업 시작

조리대·바닥·기기 상태 인증샷 촬영

✖ 마감 시작 시간 기록

② 마감 완료

최종 청결 상태 인증샷 촬영

✖ 마감 리드타임 기록

③ 관리자 검증

관리자가 AI 판독 실행

④ AI 판독 결과

조리대 오염 흔적 감지

✖ 미준수 판정

⑤ 조치 지시

관리자 → 주방 담당자 피드백

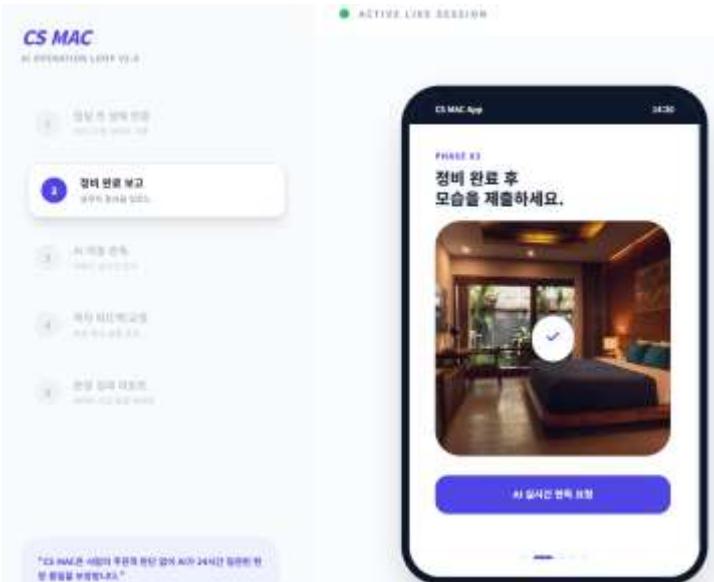
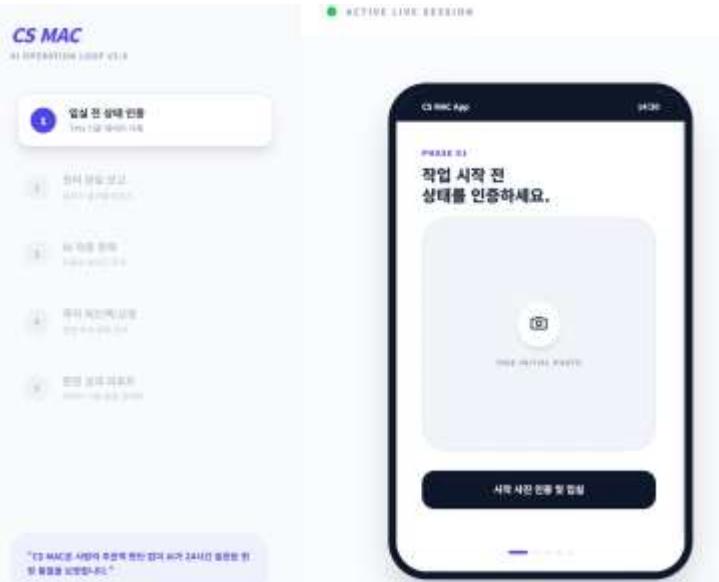
"해당 구역 재세척 후 인증 요청"

⑥ 재조치 완료

재청소 인증샷 업로드

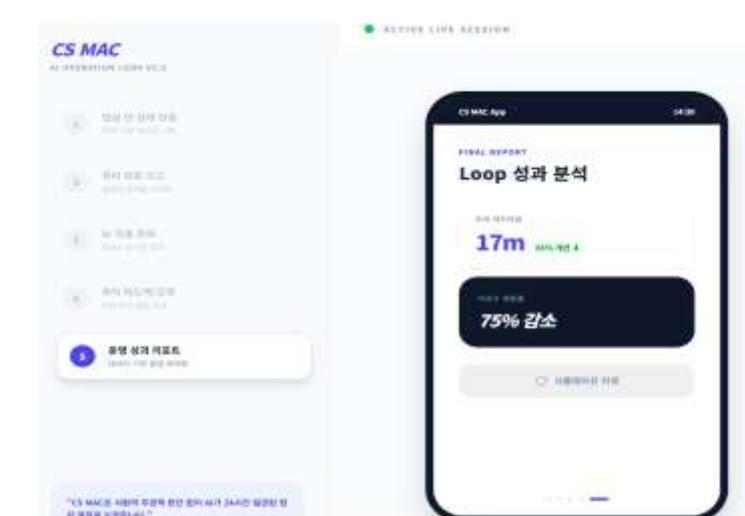
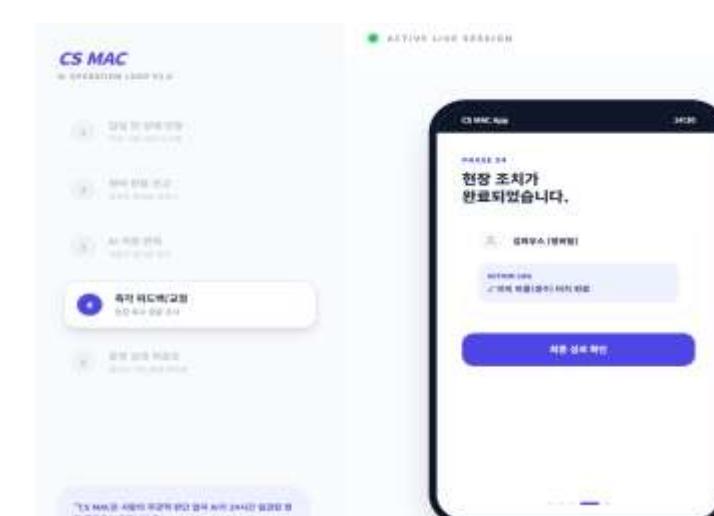
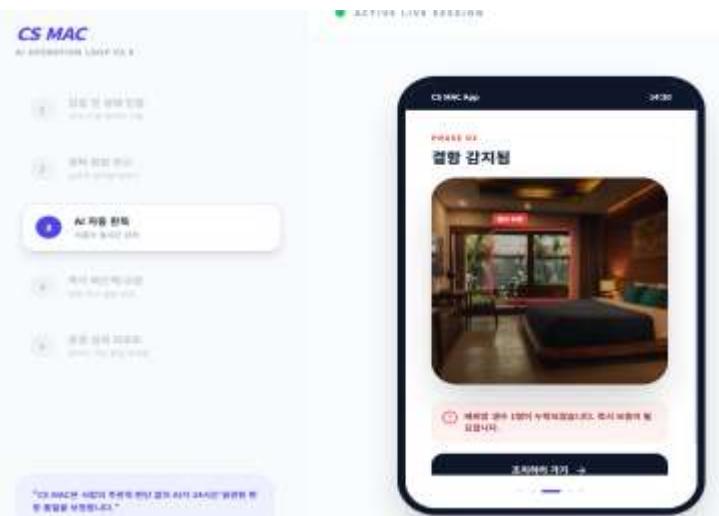
준수 처리

시뮬레이션 결과는 모바일 버전으로 상황 하나씩 실행과정을 보여준다



실무자 영역

관리자 영역



시뮬레이션을 통해 조사비용이 줄 수 밖에 없다는 사실을 증명한다

① 조사비용 절감

문제가 생겼을 때 “찾느라 쓰는 돈”

✗ 기존 방식 (Before)

문제가 발생한 뒤

누가?

언제?

어떤 상태였는지?

관리자 직접 현장 이동

말로 설명 / 기억 의존

사진·기록 없음 → 재확인 반복

❖ 관리자 시간 소모 + 중복 점검

✓ CS MAC 데모 시나리오에서 (After)

● 발생 지점

S51 시작 인증샷

S52 완료 인증샷

S30 검증 보드

▼ 왜 조사비용이 줄어드나

전/후 인증샷 + 타임스탬프 자동 기록

누가·언제·어떤 상태였는지 이미 남아 있음

관리자는 “보러 가는 사람” → “보드에서 확인하는 사람”

❖ 데모에서 보여줄 한 줄

“문제를 찾는 시간이 아니라

확인하는 시간만 남습니다.”

■ 생성되는 증빙 데이터

업무별 전/후 인증샷

시작~완료 리드타임 로그

담당자별 실행 이력

→ 조사비용 = 관리자 확인 시간 감소

예방비용이 줄 수 밖에 없다는 사실을 증명한다

② 예방비용 절감

같은 문제가 다시 터지지 않게 막는 돈

✗ 기존 방식 (Before)

문제 발생 후

“다음엔 조심하세요”

공지 / 구두 지시

기준은 있어도

안 지켜도 티 안 남

재발 여부 추적 불가

❖ 예방은 했다고 믿지만, 증명 불가

✓ CS MAC 데모 시나리오에서 (After)

● 발생 지점

S10 업무지시 보드

S30 AI 판독

S70 KPI 대시보드

▼ 왜 예방비용이 줄어드나

업무마다 판독 기준이 명시

(미니바 생수 2병, 테이블 세팅 기준 등)

AI가 기준 미준수를 즉시 감지

미준수 이력 누적 → 재발 패턴 가시화

☞ 데모에서 보여줄 한 줄

“같은 실수를 막기 위해

사람을 더 투입하지 않습니다.

기준을 남깁니다.”

☰ 생성되는 증빙 데이터

미준수 발생 빈도

동일 유형 미준수 재발률

기준별 준수율 추이

→ 예방비용 = 재발 방지를 위한 관리 리소스 감소

실패비용이 줄 수 밖에 없다는 사실을 증명한다

③ 실패비용 절감

문제가 커진 뒤 수습하느라 쓰는 돈

✖ 기존 방식 (Before)

작은 누락 → 방치

고객 컴플레인 발생 후 인지

환불 / 보상 / 리뷰 악화

브랜드 신뢰도 하락

❖ 문제 인지 시점이 너무 늦음

✓ CS MAC 데모 시나리오에서 (After)

➤ 발생 지점

S30 AI 판독 결과

S40 즉시 조치 지시

S53 재조치 인증

▼ 왜 실패비용이 줄어드나

문제가 고객 노출 전에 감지

미준수 → 즉시 조치 프로세스 가동

조치 결과까지 인증으로 종료

⌚ 데모에서 보여줄 한 줄

"문제를 터진 뒤 고치는 게 아니라

터지기 전에 끝냅니다."

▣ 생성되는 증빙 데이터

미준수 → 조치 완료까지 소요시간

고객 노출 전 조치 비율

재조치 성공률

→ 실패비용 = 보상·클레임·이미지 손실 감소