

# 서비스 현장의 운영 시스템을 관리하는 사람들



CS 담당자



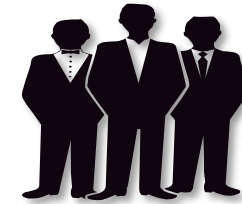
현장 실무자



현장 업무 관리자



현장 운영 관리자



책임자

## 1 고객접점 관리자 2 업무 수행자 3 업무 지시자 4 운영 관리자 5 의사 결정자

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

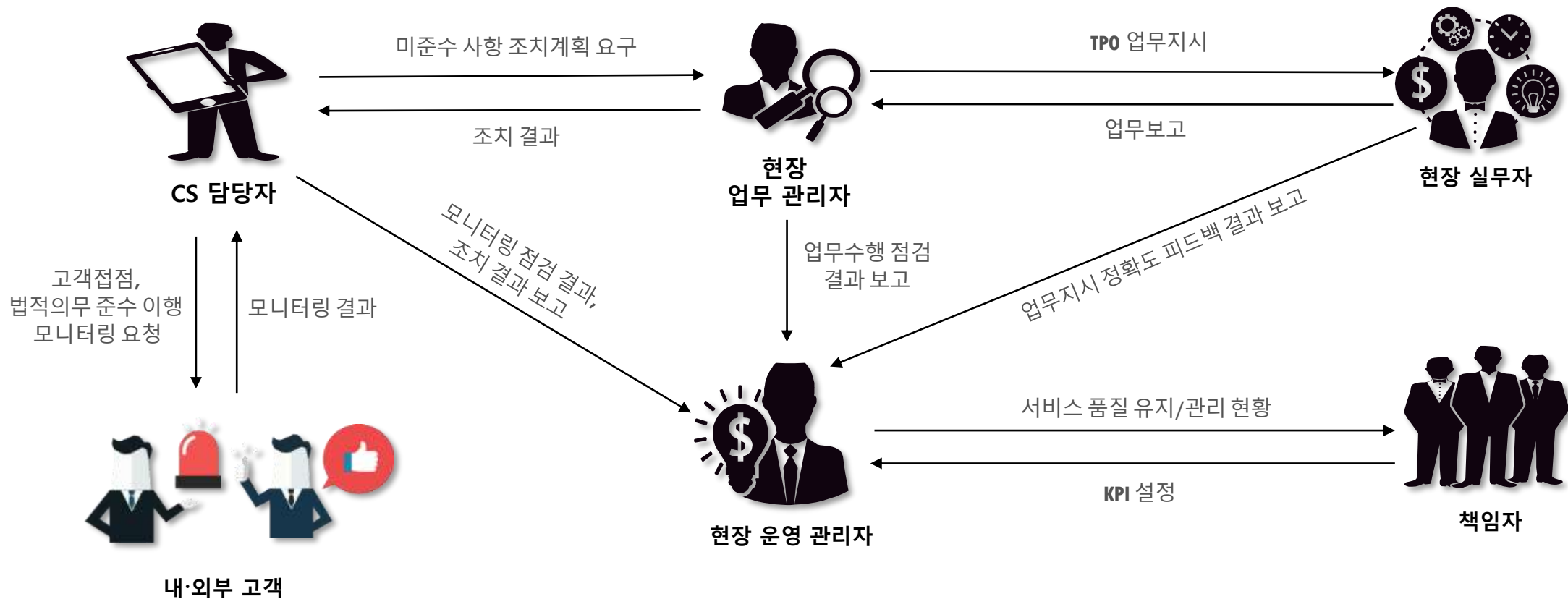
서비스 품질 유지/관리를 위해  
직무를 수행하는 자  
(파견/용역직 포함)

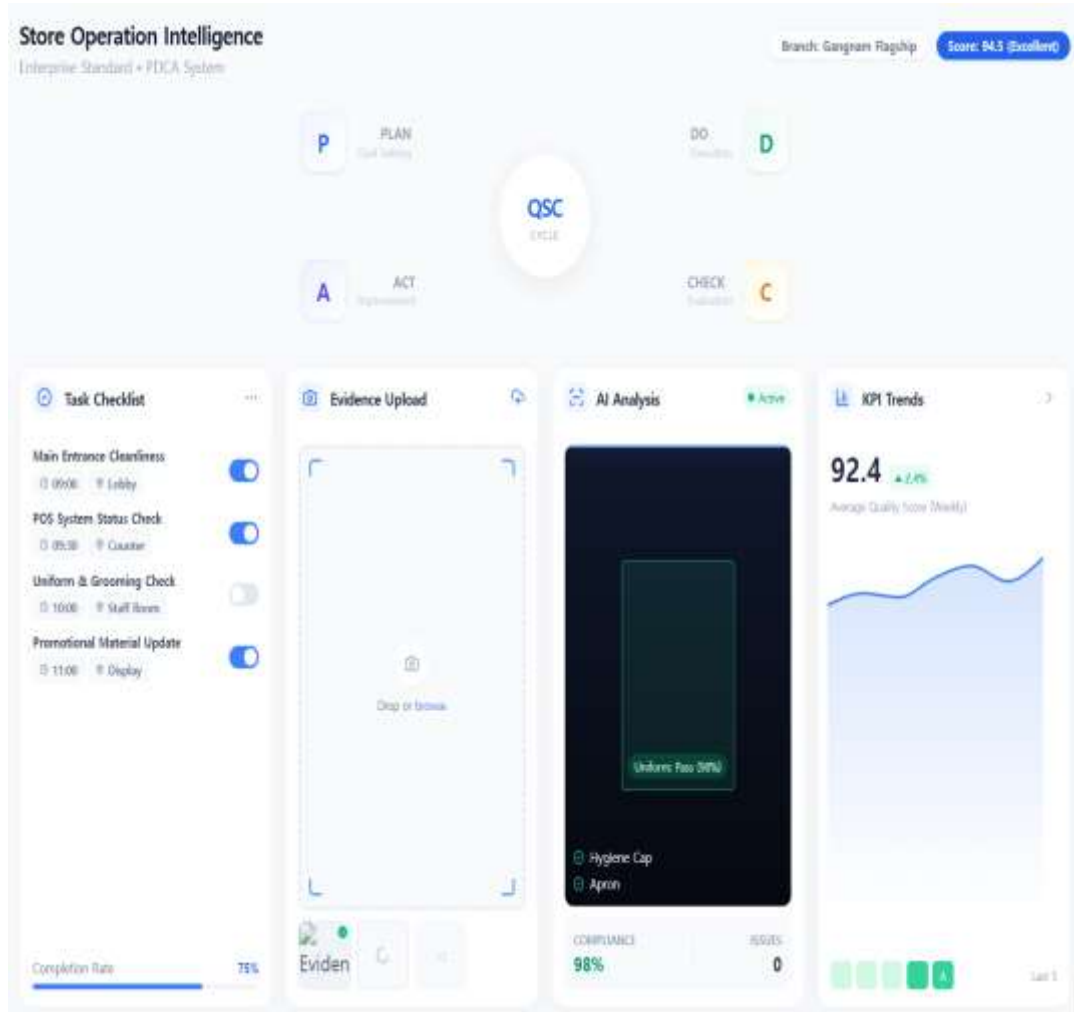
서비스 품질 유지/관리를 위해  
팀원들에게 업무를  
지시하고 점검하는 자  
(파견/용역직 포함)

서비스 현장 운영을  
책임 지는 자

서비스 품질 경영을  
책임 지는 자

## 현재 실행, 보고, 전달체계 그대로를 **DX 전환**





품질관리 선순환 메커니즘 PDCA Cycle은  
아래와 같은 프로세스로 작동한다

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



Q 업무수행 점검 상황 검색 (키워드 입력)

마감업무 X

인스펙션 X

관념물 관리 X

A 사업장	직무	Time	Place	Occasion	점검 체크리스트	점검 항목
객실팀	인스펙터	업무중	인스펙 객실	정비완료 후 인스펙 실행 시	인스펙션 상태를 기록 하였는가?	선택
	컨시어즈	업무전	로비	카드 점검 시	카드 정결 상태를 사전 점검 하였는가?	선택
	프론트	업무후	등록 페이지	VIP 객실 선배정 시	인스펙 완료 객실을 확인하고 선배정 하였는가?	선택
	린넨	영업후	세탁실	수령 파악 시	폐기분과 실제고 오차를 확인 하였는가?	선택
식음팀	하우스맨	업무중	복도	카펫 청소 작업 완료 시	이물질 제거 상태를 확인 하였는가?	선택
	미니바	업무전	창고	재고 파악 (오전 9시)	유통기한 임박 상품 체크를 완료했	

☰ 업무수행 점검 항목

저장

냉장고 내부 습득물 유무 상태

표준 이미지 미준제



미니바 세팅 상태

표준 이미지 존재



화장실 변기 청결 상태

표준 이미지 존재



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

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

업무지시 보드 소노벨 천안 프론트

프론트
팀원 수 12명
오늘 근무자 수 9명
오늘 휴무자 수 3명

지배인
팀 총괄 보조, VIP 동대
지배인 v
근무자 박 회 +1
휴무자 김
평균 준수율 92.5%
이행근거 요구 24건

리셉션
체크인/아웃, 청산 관리
리셉션 v
근무자 박 회 +1
휴무자 김
평균 준수율 92.5%
이행근거 요구 24건

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 모호 이해불가
이행 근거

지배인
00월 미준수
누적 수 : 1회
수행 준수율 50%

지배인 : 최민수
근속기간 : 5개월
Time : 업무중
Place : 객실
Occasion : 인스펙 실행 시
인스펙션 상태를 기록 하였는가 ?
업무지시 이해도 체크
확인 대기 중
이해완료 모호 이해불가
이행 근거

지배인
00월 미준수
누적 수 : 0회
수행 준수율 100%

지배인 : 이영희
근속기간 : 5개월
Time : 업무중
Place : 객실
Occasion : 인스펙 실행 시
인스펙션 상태를 기록 하였는가 ?
업무지시 이해도 체크
확인 대기 중
이해완료 모호 이해불가
이행 근거

지배인
00월 미준수
누적 수 : 0회
수행 준수율 100%



TPO 업무수행리스트
전행상황: 0 / 8

Time(시간) Front > 오픈
오픈 15분 전 로베 기본 세팅 완료
수행기준: 오픈 - 15분까지 세팅/포지/음악 완료
중방 대기

Occasion(상황) Front > 픽업타일
대기열 발생 시 '올대 문산' 통선 실행
수행기준: 대기열 1명1 즉시 안내/문산/호출
중방 대기

Place(장소) Reception > 데스크
리셉션 데스크 3분 정리(표준 배치)
수행기준: 일수물품 정리/필수요청 제거/시머정리
중방 대기

Time(시간) Housekeeping > 현타운
빈다운 준비(수건/어메니티) 정량 세팅
수행기준: 객실시간 30분 전 세팅 구성 완료
중방 대기

Occasion(상황) Front > 우전
우전 시 미끄럼 방지 매트/포지 설치
수행기준: 일과/우전 2분 이후 설치 + 포지 부착
중방 대기

Place(장소) VIP > 체크인
VIP 체크인 사전 브리핑 및 롤케 준비
수행기준: 브리핑 30분전 + 롤케/음식 안내 준비
중방 대기



CS MAC - 실행근거 검증 보드

AI 권독 + 관리자 수동 검증 병행 (대모)

검증 대기

3

오늘

검증 완료

0

승인/완료

미준수

1

리스크

재지시

0

조치

대모 초기화

AI 권독 재실행

실무자: 업무 목록

클릭하면 중앙에 실행근거 표시

실무자/역실/업무ID 검색 (예: 1205, 미니바, 김OO)

전체

검증대기

검증완료

김비 김OO

검증 대기

화장실(바닥/변기/세면대) 인증샷

1205호 JOB-1205-HTL-01

역실

청바완료

오전

김비 김OO

검증 대기

미니바 세팅 완료 인증샷

1205호 JOB-1205-HTL-02

역실

청바완료

오전

김비 이OO

검증 대기

전용 카드 세팅 인증샷

1102호 JOB-1102-HTL-03

역실

업무완료

오전

활동 로그

대모 시작

13:36 · 화면에서 업무를 선택해 검증을 진행하세요

인증샷: AI 권독 결과

품질요소 매칭(예측) → 관리자 최종판정

1205호 · 화장실(바닥/변기/세면대) 인증샷

경비 김OO · JOB-1205-HTL-01 · 역실 / 청바완료 / 오전

검증 대기

화장실(바닥/변기/세면대)

현재 품질 상태

업무ID: JOB-1205-HTL-01

실무자: 경비 김OO

TPD: 객실청바완료-오전

13:36 (대모)

AI 권독 결과(예측)

AI가 품질요소별 준수/미준수를 예측합니다. 최종판정은 관리자에게 있습니다.

86%

화장실 바닥

불기/오염 확인

AI: 준수

최종: 준수

불기 없음

오염 없음

변기

침/오염 확인

AI: 준수

최종: 준수

일록 있음

세면대

배수/물대 확인

AI: 준수

최종: 준수

물때 있음

관리자 최종 판정 · 조치

AI + 수동 검증 병행

최종 판정

AI 그대로 승인 예측을 최종판정으로

일부 수정 요소별 판정 조정

권장

전체 반려

재지시 발행

주의

품질요소 수동 검증

화장실 바닥

AI 예측: 준수 · 현재 최종: 준수

준수

미준수

변기

AI 예측: 준수 · 현재 최종: 준수

준수

미준수

세면대

AI 예측: 준수 · 현재 최종: 준수

준수

미준수

관리자 코멘트

예: 변기 침 오염 재확인 필요 / 미니바 수량 1개 부족 / 바닥 물기 잔존

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

에비앙 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 / 냅킨 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

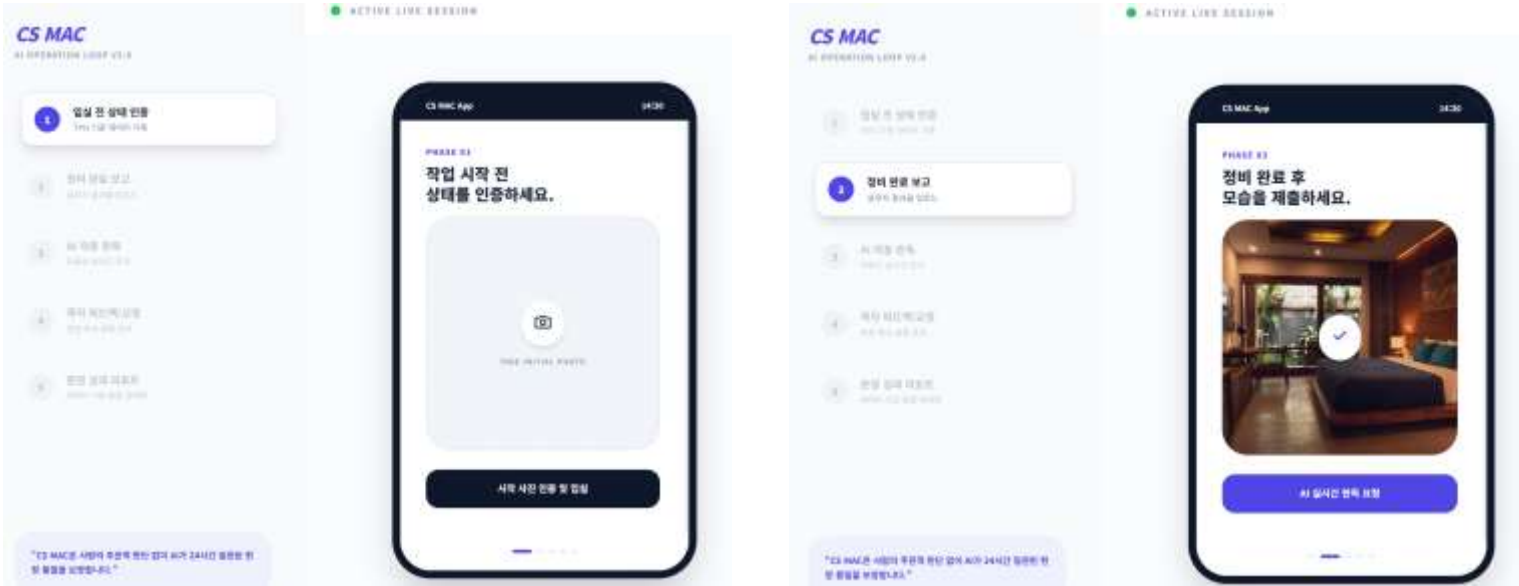
“해당 구역 재세척 후 인증 요청”

##### ⑥ 재조치 완료

재청소 인증샷 업로드

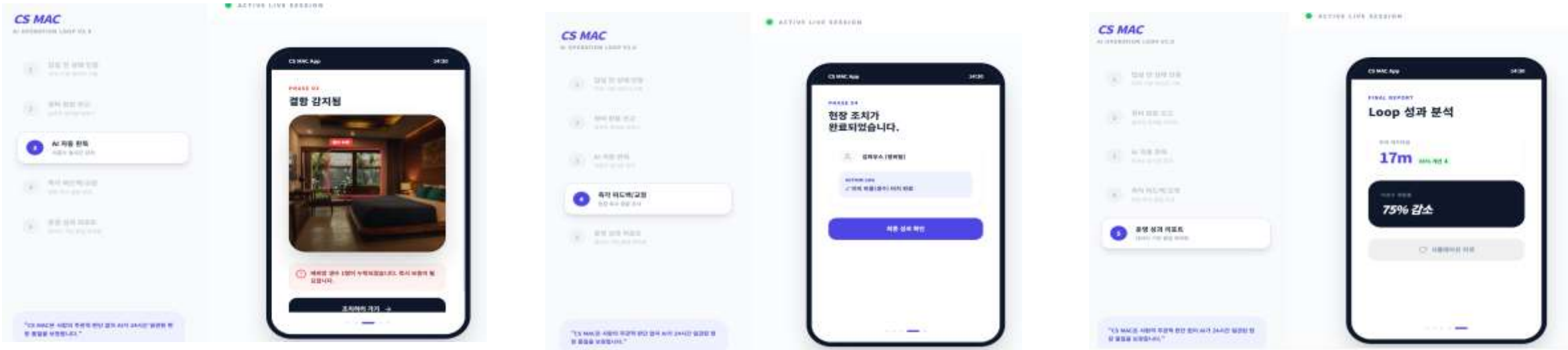
준수 처리

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