

# AI 쇼핑 어시스턴트 (w/EST Soft)

## 1. 목적 및 개요

- 올리브영 매장에서 언어장벽으로 불편한 쇼핑경험을 경험하고 있는 고객을 대상으로 다국어 번역을 기반으로 한 AI 쇼핑 어시스턴트를 제공한다.
- K-Beauty에 관심이 많은 20-30대 여성 외국인 고객을 주요 타겟으로,
- 단순한 정보를 넘어 상품 추천, 세일 안내, 회원가입 유도 및 오늘의 뷰티 운세 등 재미요소를 기반으로 올리브영에서의 쇼핑경험을 특별하게 발전시킬 수 있도록 한다.
- 이후 시기를 통해 얻은 정보를 기반으로 외국인 고객의 쇼핑 log를 보관하고 활용할 수 있도록 한다.

## 2. 로드맵

### • 예상 진행 단계 및 로드맵

25년			26년				
10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월
요구사항 수집	<ul style="list-style-type: none"><li>서비스 기획</li><li>데이터셋 구축 (학습데이터)</li><li>개발 방식 협의</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>프론트 개발</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>QA</li></ul>	Pilot <ul style="list-style-type: none"><li>AI 성능 점검 및 이슈 트래킹</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>고도화 작업</li></ul>

- 1. 목적 및 개요
- 2. 로드맵
  - 예상 진행 단계 및 로드맵
- 3. 데이터 연동
  - 1) 데이터셋 구축 및 MCU연동
  - 2) 연동 주기
  - 3) 연동 방법
- 4. 요구사항 정의
  - 4-1) 페르소나 정의
- '외국인 고객중에서도 트렌드에 민감하고 새로운걸 시도해보는걸 좋아하는 젊은 여성 고객'
  - 4-2) User journey map
- 5. 기능
  - 5-1) MVP 기능
  - 5-2) 요구사항 수집
  - 5-3) UI 템플릿
- 6. 프론트터
  - 6-1) 케이스별 프론트터
  - 6-2) 번역 가이드라인

예상일정	항목	세부 내용
'25.10~'25.10	요구사항 수집	<ul style="list-style-type: none"><li>stack-holder 인터뷰</li><li>매장 운영 부서 인터뷰 및 설문</li><li>외국인 고객 페르소나 정의</li><li>User journey map 작성</li><li>매장 운영/개발/리소스 등 요구사항 정의</li></ul>
'25.11~	서비스 기획	<ul style="list-style-type: none"><li>캐릭터 및 서비스 콘셉트 확정</li><li>1차 개발 요건 및 범위 정의</li><li>MVP기능 정의</li><li>UI/UX 와이어프레임 작성</li></ul>
'25.11~	데이터셋 구축 (학습데이터)	<ul style="list-style-type: none"><li>기능구현을 위한 데이터셋 정의 및 수집</li><li>올리브영에 fit한 다국어 언어셋 정리</li><li>FAQ/올영세일/브랜드/텍스리펀 등 템플릿 문구 정의</li></ul>
'25.11~	개발 방식 협의	<ul style="list-style-type: none"><li>데이터 연동 방식 협의</li><li>데이터 연동 규격 정의 (api)</li><li>데이터 생성 배치 개발</li><li>데이터 연동 api개발</li></ul>
'25.12~	프론트 개발	<ul style="list-style-type: none"><li>케이스별 프론트 설계</li><li>인터랙션/발화 프론트 문구 정리</li><li>트리거 정의</li></ul>
'25.01~	QA	<ul style="list-style-type: none"><li>기능별 QA (언어별)</li></ul>
'26.02	Pilot	<ul style="list-style-type: none"><li>테스트 매장 파일럿 진행</li><li>고객 피드백, 개선안 도출 및 수정 작업 진행</li></ul>

3. 데이터 연동

1) 데이터셋 구축 및 MCU연동

1-1) 상품 정보

Unit	Columns	데이터 예시																																																																																
1일 1회 연동																																																																																		
상품 정보	★ 데이터 사이즈 한 개 매장당 약 5MB																																																																																	
상품 위치 정보		POG 정보 (floor, category zone)  ★ 데이터 필요함																																																																																
랭킹 정보																																																																																		
매장 정보	<table><tr><th>columns</th><th></th><th>Type</th></tr><tr><td>매장명</td><td></td><td></td></tr><tr><td>매장명(영문)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>매장설명</td><td></td><td></td></tr><tr><td>주소</td><td></td><td></td></tr><tr><td>매장서비스</td><td></td><td></td></tr><tr><td>영업시간</td><td></td><td></td></tr><tr><td>휴무일</td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">매장설명</td><td>제목</td><td></td></tr><tr><td>설명</td><td></td></tr><tr><td>오시는 방법</td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="3">주차 정보</td><td>주차 시설</td><td>bool</td></tr><tr><td>주차비 지원 여부</td><td>bool</td></tr><tr><td>주차비 지원 내용 상세</td><td></td></tr><tr><td>고객서비스</td><td>픽업 서비스</td><td>bool</td></tr></table>	columns		Type	매장명			매장명(영문)			매장설명			주소			매장서비스			영업시간			휴무일			매장설명	제목		설명		오시는 방법			주차 정보	주차 시설	bool	주차비 지원 여부	bool	주차비 지원 내용 상세		고객서비스	픽업 서비스	bool	<div>올리브원 &gt; 매장정보관리(13662)</div> <table><tr><td>매장명</td><td>올리브영 명동 타운</td></tr><tr><td>매장명 (영문)</td><td>OLIVE YOUNG MYEONGDONG GLOBAL</td></tr><tr><td>매장설명</td><td>제목: K-뷰티 쇼핑 랜드마크, 올리브영 명동 타운 (최대 1,000byte) 설명: 올리브영 명동 타운은 최신 K-뷰티를 가장 가까이에서 느낄 수 있는 명동 최대 규모의 글로벌 특화 스토어로 전 세계를 위한 다양한 헬스 &amp; 뷰티 상품과 서비스를 갖추고 있습니다. 올리브영 명동 타운에서 가장 트렌디한 상품과 즐거운 쇼핑을 통해 K-뷰티가 가진 건강한 아름다움의 힘을 만나보세요!</td></tr><tr><td>주소</td><td>서울특별시 중구 명동길 53 1~2층</td></tr><tr><td>매장서비스</td><td>스마트 반품, TAX REFUND, 간편 결제, 상품권 판매, 기프트카드</td></tr><tr><td>영업시간</td><td><table><tr><th>(시각)</th><th>월</th><th>화</th><th>수</th><th>목</th><th>금</th><th>토</th><th>휴일</th></tr><tr><td>시작</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td></tr><tr><td>종료</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td></tr></table></td></tr><tr><td>휴무일</td><td></td></tr></table>	매장명	올리브영 명동 타운	매장명 (영문)	OLIVE YOUNG MYEONGDONG GLOBAL	매장설명	제목: K-뷰티 쇼핑 랜드마크, 올리브영 명동 타운 (최대 1,000byte) 설명: 올리브영 명동 타운은 최신 K-뷰티를 가장 가까이에서 느낄 수 있는 명동 최대 규모의 글로벌 특화 스토어로 전 세계를 위한 다양한 헬스 & 뷰티 상품과 서비스를 갖추고 있습니다. 올리브영 명동 타운에서 가장 트렌디한 상품과 즐거운 쇼핑을 통해 K-뷰티가 가진 건강한 아름다움의 힘을 만나보세요!	주소	서울특별시 중구 명동길 53 1~2층	매장서비스	스마트 반품, TAX REFUND, 간편 결제, 상품권 판매, 기프트카드	영업시간	<table><tr><th>(시각)</th><th>월</th><th>화</th><th>수</th><th>목</th><th>금</th><th>토</th><th>휴일</th></tr><tr><td>시작</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td></tr><tr><td>종료</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td></tr></table>	(시각)	월	화	수	목	금	토	휴일	시작	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	종료	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30	휴무일	
	columns		Type																																																																															
	매장명																																																																																	
	매장명(영문)																																																																																	
	매장설명																																																																																	
	주소																																																																																	
	매장서비스																																																																																	
	영업시간																																																																																	
	휴무일																																																																																	
	매장설명	제목																																																																																
		설명																																																																																
	오시는 방법																																																																																	
주차 정보	주차 시설	bool																																																																																
	주차비 지원 여부	bool																																																																																
	주차비 지원 내용 상세																																																																																	
고객서비스	픽업 서비스	bool																																																																																
매장명	올리브영 명동 타운																																																																																	
매장명 (영문)	OLIVE YOUNG MYEONGDONG GLOBAL																																																																																	
매장설명	제목: K-뷰티 쇼핑 랜드마크, 올리브영 명동 타운 (최대 1,000byte) 설명: 올리브영 명동 타운은 최신 K-뷰티를 가장 가까이에서 느낄 수 있는 명동 최대 규모의 글로벌 특화 스토어로 전 세계를 위한 다양한 헬스 & 뷰티 상품과 서비스를 갖추고 있습니다. 올리브영 명동 타운에서 가장 트렌디한 상품과 즐거운 쇼핑을 통해 K-뷰티가 가진 건강한 아름다움의 힘을 만나보세요!																																																																																	
주소	서울특별시 중구 명동길 53 1~2층																																																																																	
매장서비스	스마트 반품, TAX REFUND, 간편 결제, 상품권 판매, 기프트카드																																																																																	
영업시간	<table><tr><th>(시각)</th><th>월</th><th>화</th><th>수</th><th>목</th><th>금</th><th>토</th><th>휴일</th></tr><tr><td>시작</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td><td>10:00</td></tr><tr><td>종료</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td><td>22:30</td></tr></table>	(시각)	월	화	수	목	금	토	휴일	시작	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	종료	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30																																																									
(시각)	월	화	수	목	금	토	휴일																																																																											
시작	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00																																																																											
종료	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30																																																																											
휴무일																																																																																		

		TA X RE FU ND	bool
		TA X RE FU ND (즉 시환 급)	bool
		기프 트카 드판 매	bool
		현금 없는 매장	bool
		CJ 상품 권판 매	bool
		상품 권판 매 [문 화]	bool
		간편 결제	bool
		스마 트반 품 여부	bool
	진단 서비스	셀 프 피 부 진단	bool
		셀 프 두 피 진단	bool
		스킨 /두 피 컨설 팅	bool
		셀 프 퍼스 널컬 러 진단	bool
제공하 는 결제 수단			Alipay, Apple pay, Wechat... 등

프로모 션 정보		
세일 정 보		

FAQ 데이터	(N성수)																																										
	<div>N성수 이용안내 (FAQ)</div> <table> <tr> <th></th><th>Q</th><th>A</th></tr> <tr> <td rowspan="2">면세</td><td>면세 환급은 어떻게 받을 수 있나요?</td><td>1) 즉시 환급 : 실물 여권 지참 후 당매장에서 1만 5천원 이상 구매 시 매장에서 급 가능합니다. 위생용품, 쇼핑백, 건과일 상품은 면세 제외 상품입니다.  2) 사후 환급 : 실물여권 미지참, 관세청 미등록, 6개월 이상 체류 고객의 경우 를 받은 후 공항 환급 창구에서 환급 가능합니다.</td></tr> <tr> <td>면세 환급 가능 기준은 무엇인가요?</td><td>면세 대상 상품(과세 상품)을 1만 원5천원이상 구매하면 부가가치세를 면세(환 수 있습니다. 영수증 1개당 최소 1만 5천원에서 최대 100만 원까지 환급이 가능합니다. (최 500만 원) 면제 비율은 즉시 환급/택스 리펀드 관계없이 구입금액의 5~8%로 동일하며, 1 액은 천원 단위 입니다.</td></tr> <tr> <td rowspan="5">결제</td><td>교환/환불 기준은 어떻게 되나요?</td><td>교환/환불은 결제일로부터 15일 이내 판매 가능한 정상품(미개봉)에 한해 결 구매 영수증 지참 후 매장 방문 시 가능합니다. 환불의 경우 구매 매장에서만 가능하며 교환의 경우 같은 금액 또는 구매 금액 전국 올리브영에서 가능합니다.</td></tr> <tr> <td>유상 봉투는 얼마인가요?</td><td>봉투는 개당 비용이 발생합니다. (종이봉투 100원, 리유저블백 2,000원)</td></tr> <tr> <td>선물 포장 가능한가요?</td><td>선물 포장은 기프트박스로 가능하며 사이즈에 따라 1,000원~2,500원 부과 선물 교환은 교환증을 소지하고 있는 경우에만 가능합니다.</td></tr> <tr> <td>대량 구매를 위한 별도 주문이 가능 한가요?</td><td>올리브영에서는 대량 구매를 위한 별도 주문이 어렵습니다. 매장 보유 수량에 한해서 구매 가능하오니 직원에게 문의 부탁드립니다.</td></tr> <tr> <td>서비스</td><td></td></tr> <tr> <td rowspan="2">서비스</td><td>메이크업, 스킨케어 서비스 예약은 어디에서 할 수 있나요?</td><td>올리브영 온라인몰의 &lt;올영매장&gt; 서비스에서 '올리브영N 성수'를 검색하시고 &lt; 을 누르면 서비스 예약과 정보를 확인하실 수 있습니다.</td></tr> <tr> <td>팝업 등 행사 정보는 어디에서 확인 할 수 있나요?</td><td>올리브영 온라인몰의 &lt;올영매장&gt; 서비스에서 &lt;매장명&gt; 을 검색하면 다양한 행 를 확인할 수 있습니다.</td></tr> <tr> <td rowspan="5">멤버 십</td><td>올리브영 멤버십에 대해 알려주세요</td><td>1) 한국에 실제 거주하고 본인 명의의 연락처가 있으면 회원 가입과 포인트 사 능합니다. 2) 회원 특가의 경우 한국 계정 올리브영 멤버십 고객님에 한해 할인이 가능합</td></tr> <tr> <td>글로벌 멤버십에 대해 알려주세요</td><td>외국 국적의 고객은 올리브영 글로벌몰 회원 가입 시 다양한 혜택이 있으니 글 을 이용 부탁드립니다.</td></tr> <tr> <td>4층 'OLIVE MEMBERS LOUNGE' 이용 기준은 어떻게 되 나요?</td><td>[대상] 올리브 멤버스 GOLD 회원은 반기 1회, 현대카드 PLCC 회원은 연 1회 이용 니다. *GOLD 및 PLCC 중복 해당되는 경우 연 3회 이용 *임직원 제외  [동반인원] 대상자 포함 최대 4명까지 동반입장 가능합니다.  [이용 시간] 12:00~21:00 운영하며, 최대 2시간 이용 가능합니다. *라스트 오더 20시(20시 입장 시 라운지 이용 1시간 가능)</td></tr> <tr> <td>올리브영 글로벌몰 주소를 알려주세 요</td><td>URL(<a href="https://global.oliveyoung.com/">https://global.oliveyoung.com/</a>)으로 접속 가능합니다. 회원혜택을 누리고 싶으시다면 홈페이지 우측 상단 회원가입 아이콘을 클릭해 주세요!</td></tr> <tr> <td>기타</td><td></td></tr> <tr> <td rowspan="3">기타</td><td>개인 물품 보관이 가능한가요?</td><td>죄송합니다만, 개인 물품 (우산, 캐리어 등)은 분실 및 파손의 우려가 있어 직접 탁드립니다.</td></tr> <tr> <td>매장에 화장실이 있나요?</td><td>2F 고객용 화장실을 이용하실 수 있습니다.</td></tr> <tr> <td>매장에 주차가 가능한가요?</td><td>건물 B2~B4 주차장을 이용하실 수 있으며, 3만원 이상 구매 고객에 한하여 무 60분을 등록해드립니다.</td></tr> </table>			Q	A	면세	면세 환급은 어떻게 받을 수 있나요?	1) 즉시 환급 : 실물 여권 지참 후 당매장에서 1만 5천원 이상 구매 시 매장에서 급 가능합니다. 위생용품, 쇼핑백, 건과일 상품은 면세 제외 상품입니다.  2) 사후 환급 : 실물여권 미지참, 관세청 미등록, 6개월 이상 체류 고객의 경우 를 받은 후 공항 환급 창구에서 환급 가능합니다.	면세 환급 가능 기준은 무엇인가요?	면세 대상 상품(과세 상품)을 1만 원5천원이상 구매하면 부가가치세를 면세(환 수 있습니다. 영수증 1개당 최소 1만 5천원에서 최대 100만 원까지 환급이 가능합니다. (최 500만 원) 면제 비율은 즉시 환급/택스 리펀드 관계없이 구입금액의 5~8%로 동일하며, 1 액은 천원 단위 입니다.	결제	교환/환불 기준은 어떻게 되나요?	교환/환불은 결제일로부터 15일 이내 판매 가능한 정상품(미개봉)에 한해 결 구매 영수증 지참 후 매장 방문 시 가능합니다. 환불의 경우 구매 매장에서만 가능하며 교환의 경우 같은 금액 또는 구매 금액 전국 올리브영에서 가능합니다.	유상 봉투는 얼마인가요?	봉투는 개당 비용이 발생합니다. (종이봉투 100원, 리유저블백 2,000원)	선물 포장 가능한가요?	선물 포장은 기프트박스로 가능하며 사이즈에 따라 1,000원~2,500원 부과 선물 교환은 교환증을 소지하고 있는 경우에만 가능합니다.	대량 구매를 위한 별도 주문이 가능 한가요?	올리브영에서는 대량 구매를 위한 별도 주문이 어렵습니다. 매장 보유 수량에 한해서 구매 가능하오니 직원에게 문의 부탁드립니다.	서비스		서비스	메이크업, 스킨케어 서비스 예약은 어디에서 할 수 있나요?	올리브영 온라인몰의 <올영매장> 서비스에서 '올리브영N 성수'를 검색하시고 < 을 누르면 서비스 예약과 정보를 확인하실 수 있습니다.	팝업 등 행사 정보는 어디에서 확인 할 수 있나요?	올리브영 온라인몰의 <올영매장> 서비스에서 <매장명> 을 검색하면 다양한 행 를 확인할 수 있습니다.	멤버 십	올리브영 멤버십에 대해 알려주세요	1) 한국에 실제 거주하고 본인 명의의 연락처가 있으면 회원 가입과 포인트 사 능합니다. 2) 회원 특가의 경우 한국 계정 올리브영 멤버십 고객님에 한해 할인이 가능합	글로벌 멤버십에 대해 알려주세요	외국 국적의 고객은 올리브영 글로벌몰 회원 가입 시 다양한 혜택이 있으니 글 을 이용 부탁드립니다.	4층 'OLIVE MEMBERS LOUNGE' 이용 기준은 어떻게 되 나요?	[대상] 올리브 멤버스 GOLD 회원은 반기 1회, 현대카드 PLCC 회원은 연 1회 이용 니다. *GOLD 및 PLCC 중복 해당되는 경우 연 3회 이용 *임직원 제외  [동반인원] 대상자 포함 최대 4명까지 동반입장 가능합니다.  [이용 시간] 12:00~21:00 운영하며, 최대 2시간 이용 가능합니다. *라스트 오더 20시(20시 입장 시 라운지 이용 1시간 가능)	올리브영 글로벌몰 주소를 알려주세 요	URL( <a href="https://global.oliveyoung.com/">https://global.oliveyoung.com/</a> )으로 접속 가능합니다. 회원혜택을 누리고 싶으시다면 홈페이지 우측 상단 회원가입 아이콘을 클릭해 주세요!	기타		기타	개인 물품 보관이 가능한가요?	죄송합니다만, 개인 물품 (우산, 캐리어 등)은 분실 및 파손의 우려가 있어 직접 탁드립니다.	매장에 화장실이 있나요?	2F 고객용 화장실을 이용하실 수 있습니다.	매장에 주차가 가능한가요?
	Q	A																																									
면세	면세 환급은 어떻게 받을 수 있나요?	1) 즉시 환급 : 실물 여권 지참 후 당매장에서 1만 5천원 이상 구매 시 매장에서 급 가능합니다. 위생용품, 쇼핑백, 건과일 상품은 면세 제외 상품입니다.  2) 사후 환급 : 실물여권 미지참, 관세청 미등록, 6개월 이상 체류 고객의 경우 를 받은 후 공항 환급 창구에서 환급 가능합니다.																																									
	면세 환급 가능 기준은 무엇인가요?	면세 대상 상품(과세 상품)을 1만 원5천원이상 구매하면 부가가치세를 면세(환 수 있습니다. 영수증 1개당 최소 1만 5천원에서 최대 100만 원까지 환급이 가능합니다. (최 500만 원) 면제 비율은 즉시 환급/택스 리펀드 관계없이 구입금액의 5~8%로 동일하며, 1 액은 천원 단위 입니다.																																									
결제	교환/환불 기준은 어떻게 되나요?	교환/환불은 결제일로부터 15일 이내 판매 가능한 정상품(미개봉)에 한해 결 구매 영수증 지참 후 매장 방문 시 가능합니다. 환불의 경우 구매 매장에서만 가능하며 교환의 경우 같은 금액 또는 구매 금액 전국 올리브영에서 가능합니다.																																									
	유상 봉투는 얼마인가요?	봉투는 개당 비용이 발생합니다. (종이봉투 100원, 리유저블백 2,000원)																																									
	선물 포장 가능한가요?	선물 포장은 기프트박스로 가능하며 사이즈에 따라 1,000원~2,500원 부과 선물 교환은 교환증을 소지하고 있는 경우에만 가능합니다.																																									
	대량 구매를 위한 별도 주문이 가능 한가요?	올리브영에서는 대량 구매를 위한 별도 주문이 어렵습니다. 매장 보유 수량에 한해서 구매 가능하오니 직원에게 문의 부탁드립니다.																																									
	서비스																																										
서비스	메이크업, 스킨케어 서비스 예약은 어디에서 할 수 있나요?	올리브영 온라인몰의 <올영매장> 서비스에서 '올리브영N 성수'를 검색하시고 < 을 누르면 서비스 예약과 정보를 확인하실 수 있습니다.																																									
	팝업 등 행사 정보는 어디에서 확인 할 수 있나요?	올리브영 온라인몰의 <올영매장> 서비스에서 <매장명> 을 검색하면 다양한 행 를 확인할 수 있습니다.																																									
멤버 십	올리브영 멤버십에 대해 알려주세요	1) 한국에 실제 거주하고 본인 명의의 연락처가 있으면 회원 가입과 포인트 사 능합니다. 2) 회원 특가의 경우 한국 계정 올리브영 멤버십 고객님에 한해 할인이 가능합																																									
	글로벌 멤버십에 대해 알려주세요	외국 국적의 고객은 올리브영 글로벌몰 회원 가입 시 다양한 혜택이 있으니 글 을 이용 부탁드립니다.																																									
	4층 'OLIVE MEMBERS LOUNGE' 이용 기준은 어떻게 되 나요?	[대상] 올리브 멤버스 GOLD 회원은 반기 1회, 현대카드 PLCC 회원은 연 1회 이용 니다. *GOLD 및 PLCC 중복 해당되는 경우 연 3회 이용 *임직원 제외  [동반인원] 대상자 포함 최대 4명까지 동반입장 가능합니다.  [이용 시간] 12:00~21:00 운영하며, 최대 2시간 이용 가능합니다. *라스트 오더 20시(20시 입장 시 라운지 이용 1시간 가능)																																									
	올리브영 글로벌몰 주소를 알려주세 요	URL( <a href="https://global.oliveyoung.com/">https://global.oliveyoung.com/</a> )으로 접속 가능합니다. 회원혜택을 누리고 싶으시다면 홈페이지 우측 상단 회원가입 아이콘을 클릭해 주세요!																																									
	기타																																										
기타	개인 물품 보관이 가능한가요?	죄송합니다만, 개인 물품 (우산, 캐리어 등)은 분실 및 파손의 우려가 있어 직접 탁드립니다.																																									
	매장에 화장실이 있나요?	2F 고객용 화장실을 이용하실 수 있습니다.																																									
	매장에 주차가 가능한가요?	건물 B2~B4 주차장을 이용하실 수 있으며, 3만원 이상 구매 고객에 한하여 무 60분을 등록해드립니다.																																									
준실시간 연동																																											

재고 정보	상품코드별 취급 매장 리스트 전달 (15분 간격)	
-------	-----------------------------	--

#### 1-1) 상품 정보

 Live 상품 기준

## 2) 연동 주기

## 3) 연동 방법

## 4. 요구사항 정의

### 4-1) 페르소나 정의

'외국인 고객중에서도 트렌드에 민감하고 새로운걸 시도해보는걸 좋아하는 젊은 여성 고객'

- **K-Beauty를 좋아하는** 일본, 중국, 동남아, 미국, 유럽 쪽 2030세대 여행 고객
- 트렌디한 아이템을 알고 싶어 하고, **세일 정보나 베스트셀러 상품 추천에 니즈가 많음**
- 언어장벽 때문에 쇼핑에 어려움을 겪고 있고, 다국어 응대를 원하고 있음
- 시기를 활용하는데 어려움이 없이 디지털 친화적이고, 개인화된 추천에 호기심이 높음
- '외국인 고객중에서도 트렌드에 민감하고 새로운걸 시도해보는걸 좋아하는 젊은 여성 고객'이 주요 타겟

### 4-2) User journey map

## 5. 기능

### 5-1) MVP 기능

예상 질문 (초안)

- ★ **예상질문 수집 필요**
- **구체적이고 다양한 질문 케이스 수집 필요**

구분	구분	질문 예시 (영/한)	맥락
기본 정보	상품/재고	"Where can I find lip tint?" / "립틴트 어디 있어?"	인기 K-뷰티 상품 찾기
	가격/할인	"Is this on sale?" / "세일 중인가요?"	세일 상품 여부

	멤버십	"Can I use Olive Young membership without Korean phone?"	외국인 멤버십 가능 여부
	결제	"Can I pay with Alipay / WeChat / UnionPay / Apple Pay?"	해외 결제수단 사용
	Tax Refund	"How do I get a tax refund?"	외국인 고객 핵심 질문
	사용법	"How do I use this face mask?"	제품 사용 가이드
	체험/진단	"Can I try skin analysis here?"	매장 체험 서비스 문의
	위치	"Where is the nearest Olive Young?"	지점/매장 찾기
부가 정보	올영세일		
	특가 상품		
	올영픽 상품 추천		
	판매 랭킹 추천		
	스테디셀러		
	입점 브랜드		
	개인화 상품 추천		
재미 요소	오늘의 운세 + 상품추천 결합		

## 5-2) 요구사항 수집

- 매장 인터뷰/ 설문
  - 인터뷰 내용
  - 설문 내용

## 5-3) UI 템플릿

- 챗봇 대화창 내에서 카드형태로 노출되는 영역 사전 정의
- 성격 및 용도에 따라 구분하여 노출

구분	UI	데이터 / 링크
상품 단일 추천		
상품 리스트 추천		
브랜드 소개	브랜드 소개 + 브랜드 인기 상품3sku 추천	
정보 문서 제공 예) tax refund		
글로벌몰 회원가입	글로벌 몰 회원가입 페이지 랜딩 QR	

## 6. 프롬프트






### 프롬프트 작성 가이드

- 명확하고 구체적으로 작성한다.
- 사람이 어떤 의도로 질문할지를 상상하고, 그 의도를 AI가 잘 이해하도록 작성한다.
- 다양한 상황으로 시나리오를 작성한다.

## 6-1) 케이스별 프롬프트

답변의 마지막에는 '더 궁금한 내용이 있는지, 또는 예상되는 질문을 언급'

구분	구분	트리거	인터랙션 프롬프트	발화 프롬프트
기본 정보	상품/재고	고객이 특정 상품명/카테고리 언급 - "[상품명] 있어요?"	1. Check if product exists in store 2. Confirm stock availability 3. Provide simple location info	"네, [상품명]은 재고가 있어요!" + <b>단일 상품카드 UI</b> 함께 노출
	가격/할인	고객이 "얼마예요?", "할인하나요?" 질문	1. Retrieve price info 2. Check if discount applies 3. Mention promotion if available	"이 제품의 가격은 [가격] 원이에요. <b>20% 할인 중</b> 이라 [할인가]에 구매하실 수 있어요"
	체험 서비스	고객이 "피부/두피/퍼스널컬러 진단 해볼 수 있어요?" 질문	1. Confirm availability of service (skin/hair/color analysis) 2. Show location in store 3. Mention output (온라인몰 진단서비스 링크 노출)	"네, 매장에서 피부 진단 서비스를 체험하실 수 있어요. AI진단기기를 통해 피부 진단을 할 수 있고, 온라인몰에서 자세한 진단결과를 받아보실 수 있어요. 더 자세한 문의는 근처 매장직원에게 문의해주세요"
	멤버십	고객이 "외국인도 멤버십 가입 돼요?"	1. Confirm foreign customer eligibility 2. Explain sign-up process 3. Mention key benefit	"외국인 고객도 올리브영 글로벌몰에 멤버십 가입이 가능해요. 멤버십 가입하면 다양한 혜택을 받을 수 있어요!"  + 회원가입 페이지 랜딩 QR코드 노출
	결제	고객이 "알리페이 되나요?", "애플페이 가능해요?"	1. Confirm available payment methods (Alipay, UnionPay, Apple Pay, etc.) 2. Show fallback if not supported	"네, 저희 매장에서는 [Alipay/UnionPay/Apple Pay] 모두 사용 가능해요"
	Tax Refund	고객이 "면세 환급 되나요?"	1. Explain eligibility (외국인 여권 필요) 2. Show refund process (counter → airport kiosk) 3. Keep it short.	 <b>텍스리펀 방법 확인 필요</b>
	위치	고객이 "스킨케어는 어디있어요?"	1. Detect requested category /brand 2. Provide clear direction in store (aisle, floor, zone)	"[브랜드/카테고리]는 매장 입구 왼쪽 2번 존에 있어요 안내표시 따라가시면 바로 찾으실 수 있습니다."
부가 정보	올영세일/프로모션	고객이 세일, 프로모션, 행사, 추천 관련 키워드 입력	1. Check if Olive Young Sale is ongoing 2. Present 1~3 hot sale items 3. Add playful tone with emojis 4. Invite customer to see more deals	 <b>세일 마케팅 문구 확인필요</b>
	올영픽/스테디셀러	고객이 추천, 올영픽 입력	1. Present Olive Young Pick or steady-seller product 2. Explain why it's popular (longtime favorite / bestseller) 3. Keep it warm and trustworthy	 <b>올영픽 상품추천 마케팅 문구 확인필요</b>
	판매랭킹	고객이 베스트, 랭킹 키워드 입력	1. Show Top 3 products with rank numbers 2. Use emojis 3. Offer option to see more	이번 주 베스트셀러 TOP3 알려드릴게요! [제품1] [제품2] [제품3] 전체 랭킹을 보여드릴까요?



	브랜드 안내	고객이 특정 브랜드명을 언급	<p>1. Confirm brand availability in store.</p> <p>2. Provide a short, friendly brand introduction</p> <p>3. Show 2~3 best items from the brand</p> <p>4. Offer follow-up action (more products from this brand)</p>	<p>저희 매장에서 ○○브랜드를 만나볼 수 있어요!</p> <p><b>i 브랜드 소개 등 활용할 수 있는 데이터 확인 필요</b></p>
재미 요소	오늘의 운세	고객이 가까이에 근접했을 때 실행	<p>1. Adjust to context</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consider weather, season, and time of day for relevance</li> </ul> <p>2. Start with a cheerful and bright greeting.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Example: "Good morning! Would you like to check today's Beauty Fortune?"</li> </ul> <p>3. Present a daily lucky element (color, mood, or energy).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Example: "Today, your energy level might be low — let's recharge!"</li> </ul> <p>4. Connect the fortune to a product recommendation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Example: "How about trying [Product Name], a Vitamin C drink for extra energy?"</li> </ul> <p>5. Encourage further exploration.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Example: "Would you like me to recommend more products that match today's fortune?"</li> </ul> <p>Keep the tone light, friendly, and playful. Use emojis to make it engaging.</p>	<p>1. 날씨, 계절, 시간 요소에 맞추어 제시한다.</p> <p><b>2. 인사 (Greeting)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>"좋은 아침이에요! 오늘의 뷰티 운세 확인해볼까요?"</li> </ul> <p><b>3. 행운 요소 제시 (Fortune Element)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>"오늘은 에너지가 필요해요! 활력을 주는 게 행운 포인트랍니다."</li> </ul> <p><b>4. 상품 추천 (Recommendation)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>"비타민C가 들어간 에너지 드링크 **[제품명]**은 어떠세요?"</li> </ul> <p><b>5. 추가 탐색 유도 (Follow-up)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>"다른 상품도 추천해드릴까요?"</li> </ul>

## 6-2) 번역 가이드라인

- i** 올리브영의 톤앤매너 및 문화적 뉘앙스를 반영해서 번역의 일관성을 유지해야 함

구분	내용	예시)
공통 톤앤매너 (올리브영 브랜드 톤앤매너 반영)	<ul style="list-style-type: none"> <li>모든 언어에서 친근하고 따뜻하며, 너무 격식없이 캐주얼한 느낌을 유지</li> </ul>	<p>한국어) '안녕하세요! 도움이 필요하시면 말씀해주세요'</p> <p>영어) Hi! there! How can I help you today?</p> <p>일본어) こんにちは！何かお手いできることはありますか？</p> <p>중국어)</p>
문화적 뉘앙스 반영	<ul style="list-style-type: none"> <li>영어 : 친근하지만 짧고 명료하게 표현</li> <li>일본어 : 존댓말을 사용하며, 정중한 톤으로 표현</li> <li>중국어 : 간결하고 직관적으로 표현하며, 친절한 뉘앙스를 유지</li> </ul>	

일관성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 언어에서 동일한 상황(정보 제공, 상품 추천 등)에서 일관된 형식을 유지하며, 맞추어서 번역</li> <li>• ★ 상품명은 '한국어' or '영어'로만 제공한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 언어가 한국어가 아닌 경우, 상품명은 전부 '영어'로 노출</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인기상품 추천 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 한국어) 지금 가장 인기 있는 상품이에요!</li> <li>◦ 영어) This is one of our hottest items right now!</li> <li>◦ 일본어) これは今とても人のあるアイテムです!</li> <li>◦ 중국어) 是一款目前非常受欢迎的商品!</li> </ul> </li> <li>• 세일 안내 (울영세일/블랙프라이데이 등)</li> <li>• 스테디셀러 상품 추천</li> <li>• tax refund안내</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ★ 주요 핵심 멘트 또는 워드는 번역을 통해 미리 번역 데이터셋을 구성한다.</li> <li>• 특히 민감한 용어 중심</li> </ul>	