

RAG 기반 CS 대체 챗봇 운영 정책

1. 정책 개요

본 정책은 데스크테리어 라이브 커머스 플랫폼에서 운영되는 RAG(Retrieval-Augmented Generation) 기반 CS 대체 챗봇의 운영 기준과 역할을 정의함으로써, 고객 문의 대응의 효율성과 일관성을 확보하는 것을 목적으로 한다.

챗봇은 고객센터(CS)의 1차 대응 수단으로 활용되며, 정책·FAQ·공지사항 등 사전에 정의된 문서를 기반으로만 응답한다. 챗봇이 처리하기 어려운 문의는 관리자에게 이관되어 1:1 채팅을 통해 최종 대응이 이루어진다.

2. 챗봇 운영 기본 정책

2.1 운영 목적

- 반복적이고 단순한 고객 문의의 자동 응답 처리
- 고객 응대 대기 시간 단축
- 관리자 CS 업무 부담 완화

2.2 운영 원칙

- 챗봇은 보조 수단이며 최종 책임은 관리자에게 있다
 - 정책 문서에 근거하지 않은 임의 답변은 허용하지 않는다
 - 불확실한 답변보다 관리자 이관을 우선한다
-

3. RAG 기반 응답 정책

3.1 응답 데이터 범위

챗봇은 다음 문서만을 참조하여 답변을 생성한다. - 서비스 운영 정책 문서 - FAQ - 공지사항 - 이용약관 요약 데이터

3.2 응답 생성 기준

- 벡터 검색 결과를 기반으로 응답을 생성한다
- 검색 결과의 유사도가 기준 이하일 경우 답변 불가로 판단한다
- 정책 근거가 명확하지 않은 경우 답변하지 않는다

3.3 응답 제한 사항

챗봇은 다음 항목에 대해 직접 답변하지 않는다. - 특정 회원 또는 주문에 대한 개별 정보 - 결제 오류, 환불 지연 등 민감 이슈 - 분쟁, 클레임, 법적 판단이 필요한 문의 - 관리자 권한이 필요한 요청

4. 관리자 이관 정책

4.1 이관 조건

다음 중 하나라도 해당할 경우 관리자 이관을 수행한다. - 정책 또는 FAQ 기반 답변이 불가능한 경우 - 사용자가 관리자 또는 상담원 연결을 요청한 경우 - 동일 질문이 반복되는 경우 - 불만, 항의 등 부정적 감정 표현이 감지된 경우

4.2 이관 처리 방식

- 기존 챗봇 대화를 관리자 1:1 채팅으로 전환한다
- 이전 대화 이력을 관리자에게 자동 전달한다
- 이관 이후 챗봇의 자동 응답은 중단된다

사용자에게는 관리자 응답 대기 안내 메시지를 제공한다.

5. 관리자 1:1 채팅 운영 정책

5.1 관리자 역할

- 챗봇이 처리하지 못한 문의에 대한 직접 응대
- 정책 기준에 따른 최종 안내 제공
- 필요 시 내부 처리(환불, 수정, 승인 등) 수행

5.2 응답 기준

- 관리자 응답은 공식적인 최종 답변으로 간주한다
 - 응답 완료 시 상담 상태를 완료 처리한다
-

6. 대화 상태 관리 정책

대화는 다음 상태로 관리한다. - IN_PROGRESS : 챗봇 응답 진행 중 - TRANSFERRED : 관리자 이관 완료 - COMPLETED : 상담 종료

상담 완료 기준은 다음 중 하나로 정의한다. - 관리자 응답 완료 - 사용자가 상담 종료를 명시적으로 요청한 경우 - 일정 시간(예: 24시간) 이상 응답이 없는 경우

7. 로그 및 데이터 관리 정책

- 모든 챗봇 및 관리자 대화는 로그로 저장한다
 - 관리자 이관 이력은 별도로 관리한다
 - 토큰 사용량은 비용 분석 및 운영 관리 목적으로 저장한다
 - 개인정보가 포함된 메시지는 마스킹 또는 암호화 처리한다
-

8. 고지 및 책임 조항

챗봇이 제공하는 모든 답변은 참고용 안내이며, 법적 효력을 갖지 않는다. 서비스 이용과 관련된 최종 판단 및 책임은 관리자 응답을 기준으로 한다.