

# 호텔 고객 여정 기반 통합 CRM 플랫폼 및 AI 기반 고객 응대 프로그램

팀: 스무고객

김상재

김성태

김성현

# 목차

1. 타겟	.....
3	
2. 배경 및	
필요성	.....3
3. 목표	.....4
4. 실행	
방안	.....4
5. 기대	
효과	.....4

## 1. 타겟

- 호텔 보유 계열사를 포함한 대기업 및 중소호텔 보유 기업

## 2. 배경 및 필요성

### 1. 기존 CRM 솔루션의 한계:

- 호텔 산업의 고객 여정 특성을 반영하지 못하여 재방문 유도, VIP 관리, 맞춤형 서비스 제공에 한계가 있음.

### 2. 고객 응대의 중요성:

- 고객 응대는 브랜드 신뢰도에 직결되는 핵심 영역이나, 직원 개인 역량에 의존하는 구조로 인해 품질 편차 발생.

### 3. 보안 체계 강화 필요:

- 호텔 CRM 시스템은 고객의 개인정보 및 민감정보를 다량 처리하며, 법적 규제 준수 및 신뢰성 있는 보안 체계 구축이 필수.

### 4. 연간 운영 목표 관련 성과 지표 파악 기능 부족:

- 호텔의 연간 운영 목표를 중심으로 관련 성과 지표를 명확히 파악하고 관리할 수 있는 기능이 부족하여 효과적인 성과 추적 및 관리가 어려운 상황 발생.

## 3. 목표

### 1. 호텔 산업 특화 CRM 플랫폼 구축:

- 고객 여정 기반 자동 맞춤 메시지 송부 체계를 구축하여 고객 경험의 일관성과 만족도를 제고 필요

### 2. AI 기반 고객 응대 지원 기능 구현:

- AI가 상황과 고객에 따른 응대 가이드를 고객 응대 담당자에게 제공하여 응대 품질의 일관성을 확보 필요

### 3. 개인정보 보호 및 보안 강화:

- 데이터 암호화, 마스킹, 접근 권한 통제를 통한 보안 체계를 구축 필요.

### 4. 연간 운영 목표 추적을 위한 성과 지표 통합 대시보드 구축:

- 연간 운영 목표를 중심으로 성과 지표를 체계적으로 관리할 수 있는 통합

대시보드를 도입 필요.

#### 4. 실행 방안

##### 1. 호텔 산업 특화 CRM 플랫폼 구축:

- 고객 여정 전반의 활동 데이터를 기반으로 예약, 체크인, 체크아웃 등 단계별 맞춤 메시지 발송 시스템을 구현.

##### 2. AI 기반 고객 응대 지원 기능 구현:

- 고객 문의 및 사건·사고 케이스를 체계적으로 관리하여 AI가 응대 가이드를 제공하고, 내부 직원 응대 매뉴얼 고도화.

##### 3. 개인정보 보호 및 보안 강화:

- 데이터 암호화, 마스킹, 접근 권한 통제 및 AI 학습용 계정 데이터 분리 관리 체계 구축.

##### 4. 연간 운영 목표 추적을 위한 성과 지표 통합 대시보드 구축:

- 연간 운영 목표에 맞춘 성과 지표를 추적하고 분석할 수 있는 통합 대시보드 구축.

#### 5. 기대 효과

##### 1. 호텔 산업 특화 CRM 플랫폼 구축:

- 고객 맞춤형 서비스 제공을 통해 고객 만족도와 충성도 제고.

##### 2. AI 기반 고객 응대 지원 기능 구현:

- 고객 응대 품질의 표준화를 통해 효율적인 운영과 고객 서비스 경험을 향상.

##### 3. 개인정보 보호 및 보안 강화:

- 강화된 보안 체계로 인해 법적 리스크를 줄이고 고객 신뢰도를 향상.

##### 4. 연간 운영 목표 추적을 위한 성과 지표 통합 대시보드 구축:

- 호텔의 주요 성과 지표를 명확히 파악하여 목표 달성을 위한 전략적 의사결정 지원.

참고자료

1. <https://www.reportworld.co.kr/social/s244031>
2. [https://narangdesign.com/mail/tlisc/250924/file/file\\_1.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://narangdesign.com/mail/tlisc/250924/file/file_1.pdf?utm_source=chatgpt.com)
3. [https://www.metroseoul.co.kr/article/20240903500546?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.metroseoul.co.kr/article/20240903500546?utm_source=chatgpt.com)
4. [https://hoteltechreport.com/news/hotel-data-analytics?utm\\_source=chatgpt.com](https://hoteltechreport.com/news/hotel-data-analytics?utm_source=chatgpt.com)