JJ병원 고객의 소리 · 회의용 요약

교육 영상 시연용 가상 자료

2026년 10월 가상 접수 | 고객지원팀·환자경험팀 | 담당자 확인 전

원본 320행 → 동일 중복 20행 분리 → 고유 접수 300건. 대표부서·유형·감정을 각각 1개씩 집계했습니다.

대표부서	칭찬	불만	건의	확인 필요	합계
간호부	30	42	18	0	90
외래운영팀	18	36	12	0	66
원무팀	18	30	6	0	54
시설관리팀	6	30	6	0	42
복지운영팀	12	24	0	0	36
확인 필요	0	0	0	12	12
합계	84	162	42	12	300

감정: 긍정 84 · 부정 150 · 중립 42 · 혼합 12 · 판단보류 12. 합계 300건.

해석 주의: 부서별 접수 건수는 이용자 수·업무량·접수 경로 차이를 반영하지 않습니다. 직원 평가나 부서의 잘못을 판정하는 순위로 쓰지 않습니다.

별도 확인: 내용 부족 12건(원문 빈칸 4건 포함), 혼합 의견 12건, 안전 우려 6건. 이 값들은 300건에 포함되며 서로 겹칠 수 있습니다.

부서 검토와 개선 과제 후보

교육 영상 시연용 가상 자료

대상	근거 접수ID	검토할 과제 후보
간호부	VOC-031~042	친절 칭찬은 보존하고 설명 이해 여부 확인 방식을 검토
간호부·시설관리팀	VOC-043~045 / 217~219	안전 우려를 내부 절차로 즉시 전달. 사실 확인·후속 조치 상태는 담당자 기록
외래운영팀	VOC-109~144	지연·예약·대기 순서 안내를 원문별로 확인
원무팀	VOC-175~204	접수·수납·서류 안내의 일관성을 확인
복지운영팀	VOC-265~288	프로그램 변경·신청·대기 안내를 확인
고객지원팀	VOC-289~300	내용을 보완한 뒤 담당 부서를 배정

회신 초안 300건 = 부서 배정 288건 + 내부 보완 질문 12건. 모든 항목은 승인 미확정이며 외부 발송하지 않았습니다.

시간 계산 예시: 300건 × 건당 2분 = 600분. AI 초안 점검 300건 × 0.5분 + 준비·검산 60분 = 210분. 차이 390분(6.5시간). 실측 성과가 아니며 담당자가 안전 확인과 개선 협의에 더 많은 시간을 쓰는 가정입니다.

업무 모양 참고: 고현정 외(2024), 간호행정학회지 30(5), 529–542. 분류값·부서·효과 계산은 JJ병원의 교육용 설정입니다.

https://jkana.or.kr/journal/view.php?number=784