

비즈니스 연재 우리 회사 업무에 AI 도입하기 8/12

고객 문의 10가지, AI 답변 초안의 근거를 한 장으로 한정하기 (30분)

방동걸 (주)웨이스 대표이사

2026년 9월 21일

오늘은 「답변 기준 문서」 1장(우리 회사가 확정한 사실만 10줄)을 쓰고, 자주 오는 고객 문의 10가지에 그 문서 안에서만 답하는 초안 10개와 발송 전 확인 규칙 3줄을 30분 안에 만듭니다. 기준 문서가 없으면 AI는 세상 평균으로 약속합니다 — 우리 납기가 4주여도 「통상 2주」라고 적습니다. 제조 AI 운영체제 VEXPLOR를 만드는 웨이스가 고객 문의 회신에 AI 초안을 쓰면서 지키는 것도 같습니다 — 회사가 정한 답만 근거로 두고, 없는 것은 사람이 확인한 뒤에 보내는 것입니다.

오늘 새로 배우는 것 하나: 근거 한정 — 「이 문서 안의 사실만으로 답하고, 없는 것은 [담당자 확인]으로 남겨라.」 이 편은 처음으로 결과가 회사 밖 고객에게 갑니다. 고객에게 나간 약속은 되돌리기 어려우므로 초안이 아니라 기준 문서가 오늘의 결과물입니다.

연재 공통 규칙 4가지는 이 편에서도 그대로입니다.

- 붙여넣기 전에 가립니다 — 고객 문의 원문의 고객 이름·회사·연락처를 지웁니다. 기준 문서에는 원가·마진을 넣지 않습니다(판매 조건만).
- 「없는 것은 만들지 마라」를 지시문 끝에 매번 적습니다. 오늘은 「기준 문서에 없는 것은 답하지 마라」가 그 문장입니다.
- AI가 낸 숫자·날짜·「가능합니다」는 기준 문서에서 다시 찾습니다.
- 결과물은 파일로 남기고 다음 편이 그 파일을 사용합니다.

01

준비물은 최근 문의 10~20건과 6편 절차서입니다

항목	어디서	비용·조건
고객 문의 10~20건	최근 3개월 메일·전화 메모	이름·회사 지운 것
회사가 확정한 판매 조건	6편 절차서·소개 자료·견적 양식	확정된 것만
1편 지시문 서식	5편 카드	받는 사람·목적·형식

항목	어디서	비용·조건
AI 대화 도구	내 계정	무료 계정 가능
발송 전 확인 담당	영업 책임자 1명	초안당 1분

자기 문의로 하시면 됩니다. 예제가 필요하면 아래 10줄을 메모장에 붙여 넣어 시작하십시오. 예제 공장(부품 공급사)에 실제로 자주 오는 형태의 문의 10건이며 고객 이름은 처음부터 없습니다.

1. 납기를 1주 당길 수 있나요?
2. 소량(50개)도 주문 가능한가요?
3. 도금 두께 사양을 바꾸면 단가가 얼마나 달라지나요?
4. 시험성적서를 매 출하마다 받을 수 있나요?
5. 결제 조건을 60일에서 90일로 바꿀 수 있나요?
6. 불량 발생 시 처리 절차가 어떻게 되나요?
7. 도면 없이 샘플만으로 제작이 가능한가요?
8. 원자재 가격 변동 시 단가 조정 기준이 있나요?
9. 해외 직수출도 가능한가요?
10. 견적 유효기간은 며칠인가요?

02

순서는 문의를 묶고, 기준 문서를 쓰고, 그 안에서만 답하게 하는 6단계입니다

1단계 — 문의를 10가지로 묶습니다. 20건이 있으면 AI 에게 「비슷한 질문끼리 묶어 제목만 적어라」고 시켜도 됩니다. 이 단계에서는 답을 만들지 않습니다. 예제는 이미 10가지입니다.

2단계 — 답변 기준 문서를 사람이 적습니다. 우리 회사가 확정한 사실만 10~15줄입니다. 확정 안 된 것은 쓰지 않습니다 — 「대개 가능」「경우에 따라」는 사실이 아닙니다. 예제 공장의 기준 문서는 이렇습니다.

1. 표준 납기: 발주 후 14일(표준품 기준)
2. 최소 주문 수량: 100개
3. 시험성적서(제품 검사 결과를 적은 서류): 로트(한 번에 만든 묶음)마다 발급, 출하 시 동봉, 추가 비용 없음
4. 결제 조건: 월 마감, 다음 달 말 현금(약 60일)
5. 불량 처리: 입고 후 7일 안에 통보 → 무상 교체, 왕복 운송비 당사 부담
6. 원자재 가격 변동: 정해진 기준표 없음, 분기마다 협의

7. 견적 유효기간: 견적일로부터 30일
8. 제작 조건: 도면 기준. 사양 변경 견적은 영업 담당이 별도 산출
9. 거래 지역: 지금까지 국내 납품. 수출 조건은 정해진 것 없음
10. 문의 회신: 영업일 1일 안에 1차 회신

여기서 10줄 전부가 「누가 봐도 지금 그렇다」고 답할 수 있는 문장이면 맞게 온 것입니다. 9번처럼 「정해진 것 없음」도 사실이라 적을 수 있고, 그 줄이 있어야 AI 가 수출을 만들어 답하지 않습니다.

3단계 — 기준 문서와 문의 10개를 함께 넣고 그 안에서만 답하게 합니다.

아래 기준 문서 안의 사실만으로 각 문의에 답변 초안을 써라. 기준 문서에 없는 것은 답하지 말고 「[담당자 확인] 후 회신드리겠습니다」로 적어라. 납기·가격·할인·가능 여부를 새로 약속하지 마라. 「통상」「일반적으로」를 쓰지 마라. 문장마다 근거가 된 기준 문서 줄 번호를 괄호로 붙여라. 고객 이름은 [고객명]으로.

여기서 초안 10개에 「통상」이 0회이고, 문장마다 줄 번호가 붙어 있으면 맞게 온 것입니다. 줄 번호가 없는 문장은 기준 문서 밖에서 온 것입니다.

4단계 — [담당자 확인]이 몇 개 나왔는지 셉니다. 그것이 기준 문서에 추가할 목록입니다. 예제 문의 10개를 기준 문서 10줄에 댄 결과는 아래와 같습니다.

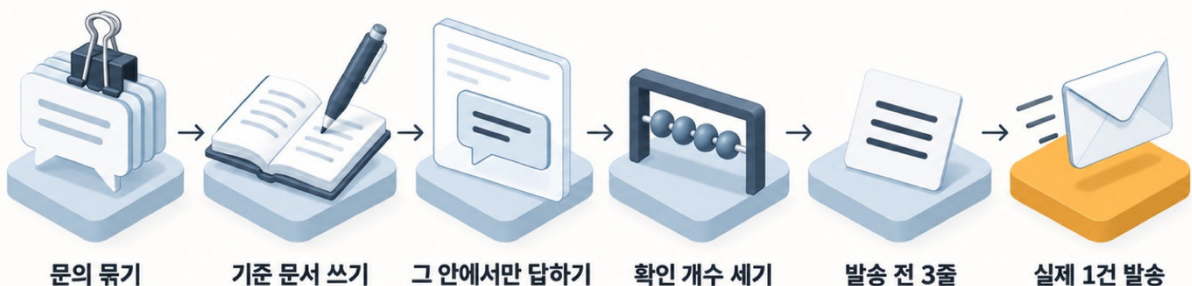
문의	근거 줄	초안 결과
납기 1주 단축	1	담당자 확인
소량 50개 주문	2	담당자 확인
사양 변경 시 단가	8	담당자 확인
시험성적서 매 출하	3	답변
결제 60일→90일	4	담당자 확인
불량 처리 절차	5	답변
도면 없이 샘플 제작	8	담당자 확인
원자재 변동 시 조정	6	답변
해외 직수출	9	담당자 확인
견적 유효기간	7	답변

답변 4 · [담당자 확인] 6 입니다. 납기 문의는 표준 납기 14일까지만 답하고 단축은 확인으로 남았고, 50개 문의는 최소 100개라는 사실까지만 답하고 예외 가능 여부는 확인으로 남았습니다. 확인 6개는 「납기 단축 조건 · 100개 미만 주문 · 사양 변경 견적 기한 · 결제 조건 변경 권한 · 샘플 제작 조건 · 수출 가능 여부」이고, 이것이 다음 영업 회의에서 확정해 기준 문서에 보탬 줄입니다.

5단계 — 발송 전 확인 규칙 3줄을 정합니다. 금액 · 기한 · 「가능합니다」 3가지는 보내기 전에 사람이 기준 문서에서 다시 찾습니다. 예제 초안 10개에서 기한이 든 문장 4개, 금액이 든 문장 2개, 「가능」이 든 문장 2개 — 8곳을 기준 문서 줄 번호와 대조하면 끝입니다. 초안당 1분입니다.

6단계 — 실제 문의 1건에 적용해 보냅니다. 오늘 온 문의 하나를 기준 문서로 답하고, 3줄 확인을 거쳐 보냅니다. 기준 문서는 08_답변기준문서_20260921 로 저장하고 5편 카드에 「고객 문의 답변」 카드로 추가합니다 — 언제 쓰냐는 「문의 메일이 왔을 때」, 결과 확인 3가지는 「줄 번호가 문장마다 있나 · 통상이 0인가 · 확인 3줄을 거쳤나」입니다.

근거를 기준 문서로 한정해 고객 문의에 답하는 순서 6단계



근거를 기준 문서로 한정해 고객 문의에 답하는 순서 6단계 — 문의 묶기, 기준 문서 쓰기, 그 안에서만 답하기, 확인 개수 세기, 발송 전 3줄, 실제 1건 발송

03

막히는 곳은 3군데입니다

기준 문서 없이 「답장 써 줘」로 시작합니다. 증상은 정중하고 시원한 답 10개가 바로 나오는 것입니다. 예제 문의로 재현했을 때 기준 문서 없이 받은 초안 10개에는 「가능합니다」가 6회, 「통상」 「일반적으로」가 4회 있었고, 10건 가운데 8건이 우리 기준과 다르거나 없는 약속이었습니다 — 「1주 단축은 통상

가능합니다」「50개도 가능합니다」「도금 두께를 늘리면 단가는 일반적으로 5~10% 오릅니다」「결제 90일 변경 가능합니다」「해외 직수출도 가능합니다.」. 맞은 것은 시험성적서와 유효기간 2건뿐이었고 그것도 근거 없이 맞은 것입니다. 원인은 AI 가 세상 평균으로 답한다는 것입니다. 해결은 2단계로 돌아가 기준 문서를 먼저 쓰는 것입니다.

기준 문서에 확정 안 된 것이 들어갑니다. 증상은 「납기 단축은 대개 가능」 같은 줄이 기준 문서에 있는 것입니다. 그 줄이 있으면 AI 는 「단축 가능합니다」라고 약속하고, 그 근거는 우리가 쓴 것이라 잡히지 않습니다. 원인은 기준 문서를 「친절하게」 쓰려는 것입니다. 해결은 「지금 누가 봐도 그렇다」가 아닌 줄을 지우는 것이고, 예제 9번처럼 「정해진 것 없음」으로 바꾸는 것입니다.

[담당자 확인]이 많아 답이 비어 보입니다. 증상은 초안 10개 가운데 6개가 확인으로 끝나 고객에게 보낼 것이 적어 보이는 것입니다. 원인은 기준 문서가 아직 10줄이기 때문이고, 그것은 문제가 아니라 목록입니다. 해결은 4단계의 확인 6개를 영업 회의에 올려 확정된 것부터 줄을 보태는 것입니다 — 다음 달에는 확인이 6개에서 3개로 줄어야 정상입니다. 확인이 처음부터 0개면 기준 문서에 확정 안 된 것이 들어간 것입니다.

04

결과가 맞는지는 문장마다 줄 번호를 댈 수 있는지로 봅니다

기준은 3가지입니다. 초안 10개의 문장마다 기준 문서 줄 번호가 있는가. 「통상」「일반적으로」가 0회인가. [담당자 확인]이 0개가 아닌가. 예제라면 답변 4 · 확인 6, 발송 전 대조 8곳이고 이 값은 예제 데이터 기준입니다. 자기 문의로 하면 수는 다르지만 「확인이 남는 것이 정상」인 것은 같습니다. 기준 문서는 판매 조건까지이고 계약 조건의 법적 효력은 7편처럼 전문가 확인을 받습니다.

AI 가 그럴듯하게 틀리는 지점은 「기준 문서에 없는 것을 만들어 답한다」는 것입니다. 「해외 직수출도 가능합니다」가 그 예입니다 — 예제 공장은 수출한 적이 없고 기준 문서 어디에도 수출은 없는데, 기준 없이 시키면 그 문장이 나옵니다. 고객은 그것을 회사의 답으로 받습니다. 잡는 법은 기준 문서 + [담당자 확인] + 발송 전 3줄이고, 셋 가운데 하나만 빠져도 그 문장은 나갑니다. 웨이스가 VEXPLOR 관련 문의에 답할 때 AI 초안에 붙이는 것도 같은 3가지입니다.

답의 근거를 한 장으로 한정한다

기준 문서 10줄 안에서만 답하고

없는 것은 「담당자 확인」

보내기 전 금액·기한·가능 3줄 확인



이 글을 한 장으로 요약하면 이렇습니다 — 기준 문서 10줄 안에서만 답하고, 없는 것은 「담당자 확인」, 보내기 전 금액·기한·가능 3줄 확인

05

오늘 만든 것은 답변 기준 문서 1장과 그 안에서만 답한 초안 10개입니다

오늘 만든 것은 회사가 확정한 사실만 적은 답변 기준 문서 1장, 그 안에서만 답한 초안 10개, 발송 전 확인 규칙 3줄, 그리고 실제로 보낸 회신 1건입니다. AI 가 한 일은 기준 문서를 문의에 대어 초안을 쓴 것까지이고, 무엇을 약속할지는 기준 문서가 정했습니다. [담당자 확인]으로 남은 6개가 기준 문서를 키우는 목록이고, 그 목록이 줄어드는 만큼 회신이 빨라집니다.

기준 문서나 초안 결과를 wace2301@gmail.com 으로 보내 주시면 다음 편에 반영합니다.

WACE(웨이스)는 공장이 스스로 판단하고 멈추지 않게 하는 제조 AI 운영체제 VEXPLOR를 만드는 회사다.

원문 blog.vexplor.com/post/customer-inquiry-answers-with-bounded-basis

발행 2026년 9월 21일 · 방동걸 (주)웨이스 대표이사



원문



홈페이지



링크드인

회사 주식회사 웨이스 (WACE Inc.) · 대표이사 방동걸 ·
사업자등록번호 439-87-02852

주소 (18462) 경기 화성시 동탄구 동탄영천로 150, 에이동(A동)
1702-1706호 (영천동, 실리콘밸리동탄)

연락처 전화 070-4730-0629 · contact@wace.me

홈페이지 wace.me · linkedin.com/company/wace-inc