

인사이트 연재 제조기업 업무 다시 정의하기 11/12

제조기업 한 곳의 목록에서 직원 문의 업무 9가지 중 7가지는 부서 4곳이 각자 근거를 찾아 답하는 일이었습니다

제조기업 업무 다시 정의하기 11편

방동걸 (주)웨이스 대표이사

2026년 10월 1일

직원 문의 흐름은 직원이 규정·복지·IT 사용법·설계 기준을 묻거나 시설 보수를 요청하면서 시작하고, 근거 조항을 붙인 답변이 나가거나 담당이 처리를 마치면 끝납니다. 제조기업 한 곳이 적어 낸 목록(중복 제외 110건 기준)에서 이 흐름의 업무는 9가지이고, 업무를 적어 낸 부서는 총무·전산·설계·금형개발 4곳입니다. 9가지 중 7가지가 문서에서 근거를 찾아 답하는 「검색·답변」이었습니다.

제조 AI 운영체제 VEXPLOR를 만드는 웨이스가 제조기업 한 곳의 부서별 업무 목록을 시작과 끝의 흐름으로 다시 묶은 연재 「제조기업 업무 다시 정의하기」의 11편입니다. 이번 편은 직원 문의 흐름을 8가지로 정의하고, 접수와 배정이 비슷한 안전 점검·IT 장애·총무 일반 업무 10가지를 함께 다룹니다. 이 정의는 업무 AI 에이전트가 어디까지 하고 어디서 사람에게 넘기는지를 정하는 바탕입니다.

01

직원 문의는 질문이 들어오면 시작해 근거가 붙은 답변으로 끝납니다

이 흐름의 시작 사건은 직원 한 명의 질문이나 요청입니다. 「연차를 반일 단위로 나눠 사용할 수 있나」, 「이 시스템에서 권한 신청은 어디서 하나」, 「이 부품의 설계 표준 공차는 얼마인가」, 「2층 회의실 조명이 나갔다」처럼 종류가 다양합니다. 원본 목록에서는 규정·복지 질문, IT 사용법 질문, 설계·금형 표준 질문, 시설 보수 요청, IT 지원 요청이 부서별로 따로 적혀 있었습니다.

끝 산출물은 두 가지입니다. 규정·표준을 묻는 질문은 근거 조항과 시행일을 붙인 답변이 나가면 끝납니다. 시설 보수나 IT 지원처럼 누가 가서 처리해야 하는 요청은 담당을 배정하고 처리를 마쳐야 끝납니다. 답변만 하고 근거를 적지 않으면 같은 질문이 다시 들어왔을 때 처음부터 다시 찾아야 합니다.

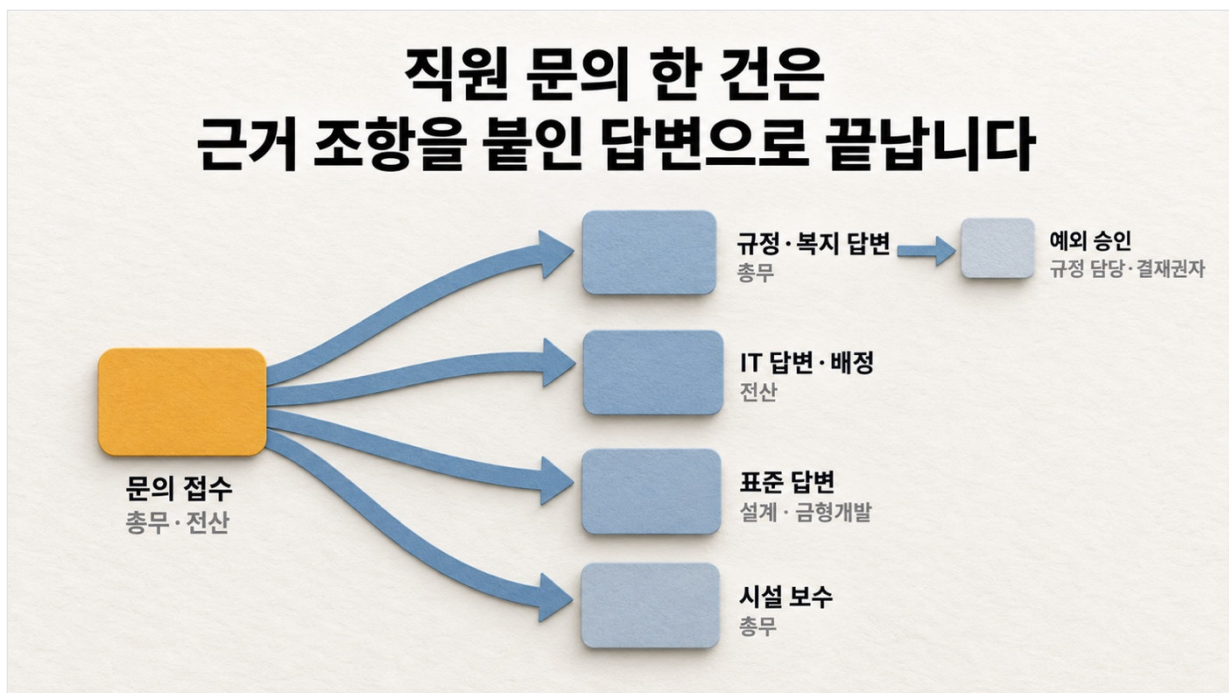
- 시작 사건 — 직원의 질문·요청(규정·복지·IT·설계 표준·시설 보수)
- 끝 산출물 — 근거 조항을 붙인 답변, 또는 담당 배정 뒤 처리 완료

02

직원 문의에는 부서 4곳이 각자 가진 규정과 표준으로 답합니다

원본 목록에서 총무는 취업규칙·복지 질문과 시설 요청을, 전산은 IT 매뉴얼 질문·지원 요청·기술문서 검색을, 설계는 설계 표준 질문과 특허·기술문서 검색을, 금형개발은 금형 설계 표준 질문을 적었습니다. 아래 표의 「문의 번호」와 「예외 승인」 단계는 원본에 없고, 일반적인 제조기업 절차로 보강한 것입니다.

단계	부서	받는 문서	넘기는 문서
문의 접수	총무·전산	질문·요청서	문의 번호
규정·복지 답변	총무	취업규칙·복지 안내	근거 조항 붙은 답변
IT 답변·배정	전산	IT 매뉴얼·지원 요청서	답변 또는 담당 배정
표준 답변	설계·금형개발	설계·금형 표준서	기준 수치 붙은 답변
시설 보수	총무	시설 보수 신청서	담당 배정·처리 완료
예외 승인	규정 담당·결재권자	해석이 갈리는 질문	해석·예외 결정



직원 문의 한 건은 접수에서 종류가 나뉘는 뒤 총무·전산·설계·금형개발 중 한 부서의 근거 문서로 답변이 나갑니다

03

답변의 근거가 되는 문서에는 조항 번호와 개정일이 필수 항목으로 들어 있습니다

원본 목록이 문서마다 적은 필수 항목은 아래와 같습니다. 답변의 근거가 되는 문서에는 거의 모두 「개정일」이나 「시행일자」가 들어 있습니다.

- 취업규칙·사내 규정집 — 규정명 · 조항 번호 · 시행일자 · 개정 이력 · 적용 대상
- 복지제도 안내 자료·사내 FAQ 이력 — 제도명 · 지원 대상 · 지원 내용·한도 · 신청 절차 · 신청 기한
- IT 운영 매뉴얼·사용자 가이드 — 시스템명 · 절차·단계 · 스크린샷 여부 · 개정 일자
- IT 지원 요청서(헬프데스크 접수) — 요청자 · 요청 내용 · 요청 부서 · 접수 일시
- 기술문서·위키·설계 자료 — 문서 제목 · 작성일 · 작성자 · 버전 · 키워드·태그
- 설계 표준서·금형 설계 표준 — 표준 항목 · 적용 범위 · 기준 수치 · 개정일
- 특허 명세서·기술문서 — 문서명 · 발행일 · 발명자·작성자 · 핵심 내용 요약
- 시설 고장·보수 신청서 — 신청 일시 · 위치·설비명 · 고장 내용 · 긴급도 · 신청자 연락처

필수 항목을 보면 이 흐름에서 가장 중요한 값은 「어느 판의 문서인가」입니다. 규정은 시행일자, 매뉴얼은 개정 일자, 표준은 개정일, 기술문서는 버전이 있어야 답변이 지금도 맞는지 판단할 수 있습니다.

04

규정 해석이 갈리는 질문과 예외는 사람이 정합니다

이 흐름에서 AI가 채우지 않는 값은 해석과 예외입니다. 규정 문장이 분명하면 AI가 조항을 찾아 답변 초안을 만들 수 있지만, 조항을 어떻게 읽을지 부서마다 의견이 다른 질문은 사람이 답합니다.

판단	누가	근거
규정 해석이 갈리는 질문	규정 담당 부서	규정 조항·개정 이력
규정 밖 예외 승인	결재권자	요청 사유·적용 대상
요청 긴급도 확정	총무·전산 담당	신청 내용·영향 범위
설계 기준 적용 여부	설계·금형 책임자	표준서 적용 범위

근거 문서에서 답이 확인되지 않으면 AI는 답을 지어내지 않고 「근거 미확인」으로 표시한 뒤 담당에게 넘기도록 정의합니다. 복지 한도나 신청 기한처럼 금액·날짜가 들어가는 답은 근거 문서의 값만 옮기고, 문서에 없는 값은 비워 둡니다.

05

같은 질문은 반복되고, 개정 전 규정으로 답하는 일이 생깁니다

이 흐름에서 끊기는 곳은 세 군데입니다.

첫째, 같은 질문이 계속 들어옵니다. 답변이 메신저나 전화로 끝나면 기록이 남지 않고, 다음 사람이 같은 질문을 하면 담당은 규정집을 다시 엽니다. 원본 목록에서 총무는 복지제도 문의에 필요한 문서로 「사내 FAQ 이력」을 함께 적었습니다. 지난 답변 이력이 답변의 근거 문서로 적혀 있다는 뜻입니다.

둘째, 개정 전 규정이나 옛 판 표준으로 답합니다. 규정집·매뉴얼·표준서가 부서마다 따로 있고 개정본이 여러 곳에 흩어져 있으면, 담당자가 연 파일이 최신판인지 알기 어렵습니다. 그래서 답변에는 조항 번호뿐 아니라 그 조항의 시행일을 함께 적어야 합니다.

셋째, 같은 일이 부서마다 따로 적혀 있습니다. 설계와 금형개발은 각각 「설계 표준 질의응답」을 적었고, 두 업무의 필수 항목은 표준 항목·적용 범위·기준 수치·개정일로 똑같습니다. 원본 목록 전체로 넓히면 규정·매뉴얼 질의응답은 **6개 부서에 7건**이 따로 들어 있습니다(설비 매뉴얼 질의응답 포함). 문서만 다를 뿐 「질문을 받아 근거 문서에서 조항을 찾고 답한다」는 일은 같습니다.

06

AI 동작은 직원 문의 9건 중 7건이 검색·답변입니다

원본 목록의 AI 동작 분류(생산관리 중복 제외 110건 기준, 웨이스 분류)에서 이 편이 다루는 업무 19건은 아래처럼 나뉩니다. 원본 목록 전체의 검색·답변 16건 중 8건이 이 편에 있습니다.

AI 동작	직원 문의	안전·IT·총무	합계
검색·답변	7	1	8
분류·배정	2	1	3
요약·분석	0	3	3
자동 입력	0	3	3
초안 작성	0	2	2

직원 문의 흐름 순서로 놓아 보겠습니다. 질문이 들어오면 분류·배정이 종류를 나눠 담당 부서를 추천하고, 검색·답변이 규정집·매뉴얼·표준서에서 조항을 찾아 근거와 함께 답변 초안을 만듭니다. 시설 보수 요청과 IT 지원 요청은 답변 대신 담당 배정으로 넘어갑니다.

07

안전 점검·IT 장애·총무 일반도 접수와 기록 방식은 같습니다

원본 목록에서 문의 흐름과 접수 방식이 비슷한 업무 10가지를 함께 정리합니다. 부서 수가 1~2곳이라 흐름은 짧지만, 들어오는 문서와 남겨야 할 항목은 분명합니다.

- **안전(총무·생산관리, 2건)** — 소방·안전 점검일지: 점검 일자 · 점검 항목 · 점검 결과(적합·부적합) · 조치 사항 · 점검자 / 안전사고·아차사고 보고서: 발생 일시 · 사고 유형 · 원인 · 조치 사항. AI 동작은 둘 다 요약·분석입니다.
- **IT 장애·보안(전산, 4건)** — 장애 신고 접수 내역: 신고 일시 · 신고자 · 장애 증상 · 영향 범위 · 긴급도 / 서버·네트워크 로그 / 취약점 점검 보고서: 취약점명 · 위험도 · 발견일 · 대상 시스템 · 조치 권고 / 장애대응 로그·조치이력: 장애 발생 시각 · 원인 분석 · 조치 내용 · 재발 방지 대책
- **총무 일반(총무, 4건)** — 발신 공문: 수신처 · 제목 · 요청 배경·내용 · 처리 기한 · 발신 부서·담당자 / 차량·비품 관리대장 / 행사 계획·결과 보고서 / 우편·문서 수발신 대장: 발신·수신처 · 문서명 · 발송·접수일 · 담당자 · 문서 번호

이 세 가지에도 사람이 판단하는 지점이 따로 있습니다. 안전 점검의 부적합 조치 확정, 장애의 원인과 재발 방지 대책 확정은 담당 부서가 합니다. 업무 AI 에이전트는 점검일지와 장애 로그를 모아 반복되는 항목을 요약하고, 장애 원인 보고서의 초안을 만듭니다. 시설 보수 신청은 게시판·메일·메신저로, 장애 신고는 메일·메신저·헬프데스크로 들어옵니다. 접수 창구를 하나로 두면 번호를 붙이는 방식도 하나로 맞출 수 있습니다.

08

흐름 책임자는 문의 접수 담당 1명(총무 또는 전산)이고, 답변마다 근거 조항이 기록으로 남습니다

이 흐름의 책임자는 문의 접수 담당 1명(총무 또는 전산)입니다. 설계·금형 표준 질문은 설계·금형 부서가 답하더라도, 문의가 접수되어 답변이 나갈 때까지는 책임자가 챙깁니다. 원본 목록에 접수 창구가 따로 적혀 있지 않은 문의는 문의 대장부터 정합니다. 번호 · 요청자 · 내용 · 담당 · 상태 5가지면 됩니다.

끝난 뒤 한 줄로 찾을 수 있어야 할 번호 사슬은 아래와 같습니다.

1. **문의** — 문의 번호 → 종류·담당 부서 → 근거 문서와 조항 번호(시행일) → 답변 → 예외 결정 번호(있을 때)
2. **요청 처리** — 시설 보수·IT 지원 요청 번호 → 긴급도 → 배정 담당 → 처리 완료일
3. **장애** — 장애 신고 번호 → 우선순위 → 조치 이력 → 장애 원인 보고서 번호

이 사슬이 남으면 답변 기록 자체가 다음 질문의 근거가 됩니다. 규정이 개정되면 그 조항을 근거로 한 지난 답변을 찾아 다시 확인할 수도 있습니다.



이 글을 한 장으로 요약하면 이렇습니다 — 부서 4곳이 각자 답하던 직원 문의는 근거 조항과 시행일을 붙인 답변 기록 하나로 모입니다

09

이 정의가 말하지 않는 것

이 정의는 제조기업 한 곳이 한 번 적어 낸 「AI를 붙이고 싶은 업무」 목록에서 나왔고, 그 부서들의 업무 전체가 아닙니다. 문의와 안전·IT 장애·총무 일반을 한 편에 묶은 것, 업무마다 AI 동작을 나눈 것은 웨이스의 분류입니다. 문의 번호, 예외 승인 단계, 흐름 책임자, 판단 표의 요청 긴급도 확정·설계 기준 적용 여부와 판단별 권한자, 번호 사슬은 원본 목록에 없고 일반적인 제조기업 절차로 보강한 부분이라 회사마다 다를 수 있습니다. 흐름으로 바꿨을 때 답변 시간이 얼마나 줄어드는지는 측정하지 않았습니다.

직원 문의 흐름은 답을 빨리 내는 일보다 어느 판의 어느 조항으로 답했는지 남기는 일부터 정의해야 합니다.

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

10

함께 읽어보세요

- [한 제조기업이 부서별로 적은 업무 120가지는 시작과 끝으로 묶으면 16개 흐름이었습니다 — 제조기업 업무 다시 정의하기 1편](#)
- [제조기업 한 곳에서 설비 정비 한 건은 부서 4곳을 지나 예방보전 주기를 바꿔야 끝납니다 — 제조기업 업무 다시 정의하기 5편](#)
- [계약·인허가·인증의 만료일은 제조기업 한 곳의 목록에서 부서 4곳 문서에 흩어져 있습니다 — 제조기업 업무 다시 정의하기 10편](#)



원문 blog.vexplor.com/post/work-flow-employee-question-to-answer

발행 2026년 10월 1일 · 방동걸 (주)웨이스 대표이사

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

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

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

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



원문



홈페이지



링크드인