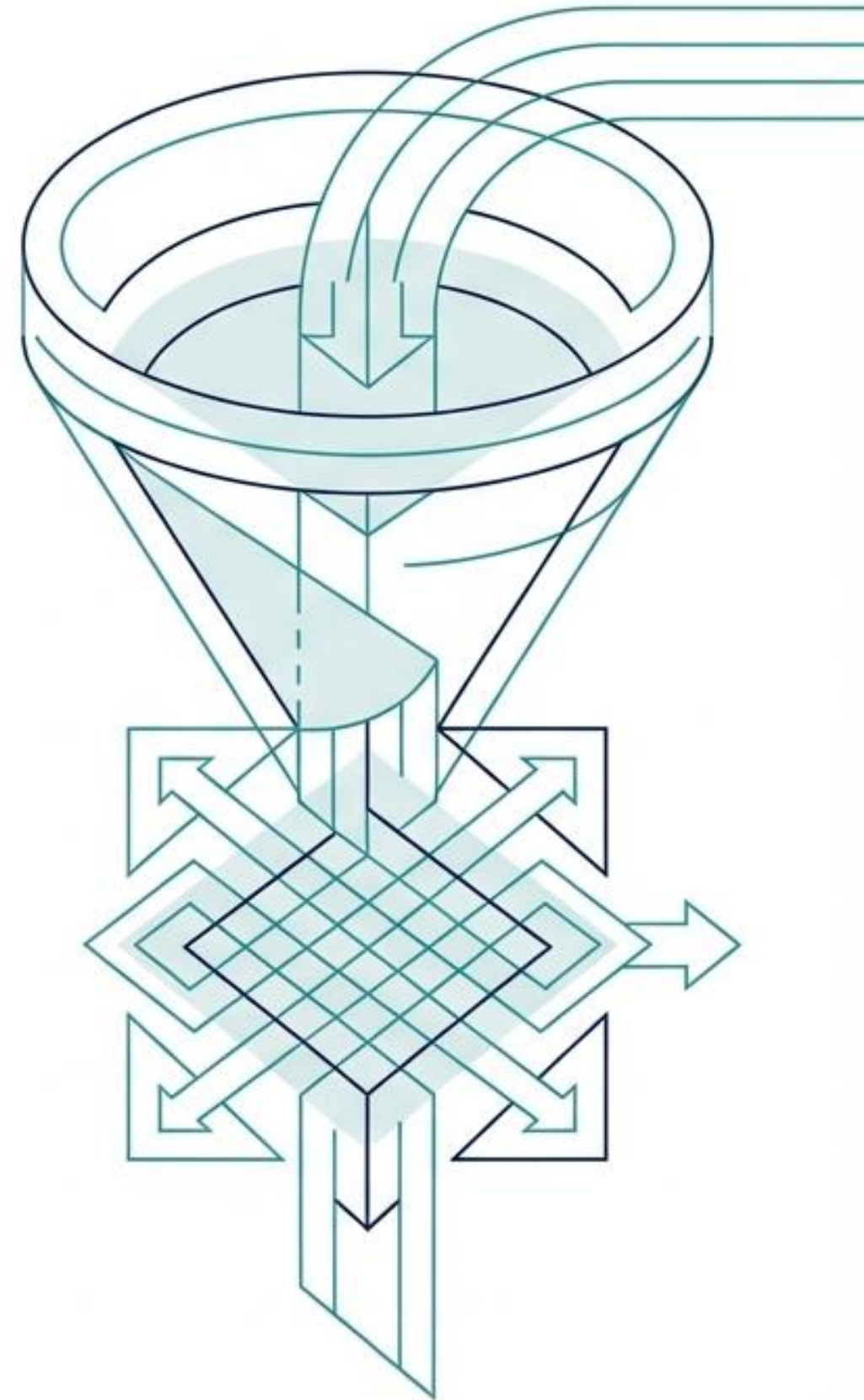


병원 환자·보호자 비공개 VOC 수집 및 AI 분석 솔루션 도입 제안

공개 리뷰의 리스크를 차단하고, 환자 경험(PX)을
경영 인사이트로 전환하는 SeeBox

발표자 : (주)알티엠 SeeBox팀

발표대상 : 병원장, 최고경영진(CEO)



현장의 생생한 목소리를 비공개로 수집하고 AI로 분석하여 병원 운영을 즉각적으로 개선합니다.

[배경 및 과제]

기존 공개 리뷰는 병원 평판 리스크를 키우고, 수작업 민원 분류는 실무진의 리소스 고갈을 초래함.

[해결책: SeeBox의 3대 핵심 가치]



1. 리스크 사전 차단

외부 노출 없는 1:1 비공개
익명 전달 체계.



2. 실무 부담 제로

AI의 유해표현 정제 및
5초 이내 핵심 자동 요약.



3. 경영 자산화

단순 불만 처리를 넘어 '반복 이슈'
추출을 통한 구조적 문제 해결.

[검증된 역량]

누적 비공개 메시지 처리 15만 건 / 유료 이용 기업 250개사의 검증된 플랫폼

기존 VOC 수집 방식은 병원의 평판 리스크를 키우고 실무진의 업무 부담을 가중시킵니다.



[외부 노출 중심의 공개 리뷰]

- 환자 부담감: 심리적 부담으로 솔직한 의견 수집 불가.
- 평판 리스크: 악성 리뷰 외부 노출 시 병원 브랜드 및 신뢰도 즉각 하락.

VS

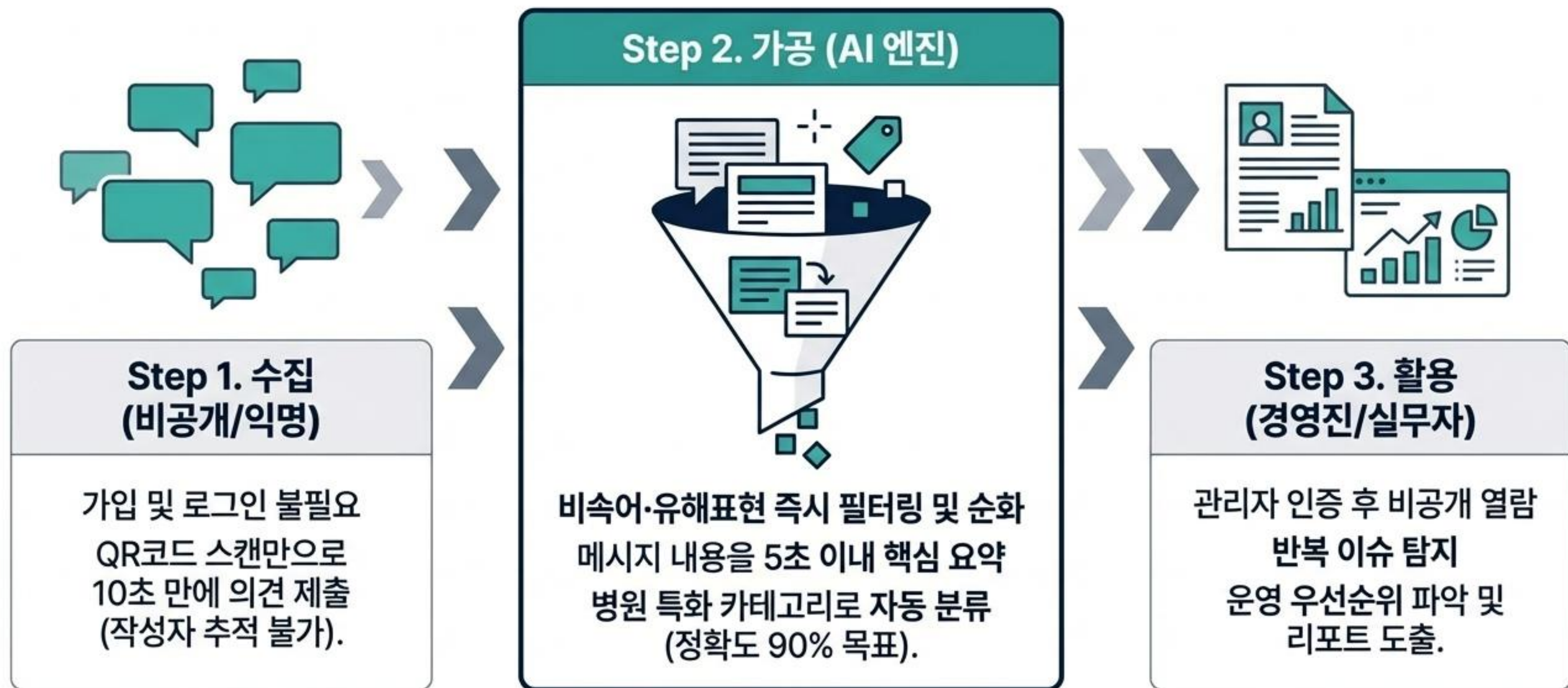


[수작업 중심의 내부 민원/설문]

- 데이터 파편화: 원무, 진료, 병동 등 다수의 점점 데이터 통합 실패.
- 비효율: 실무자가 직접 읽고 분류하는 막대한 리소스 소요.
- 근시안적 대처: 단발성 불만 끄기(Firefighting)에 급급하여 구조적 개선 실패.

[결론] 외부 노출 없이 안전하게 수집하고, 실무 부담 없이 데이터를 자산화할
'내부 개선형 환자경험 인프라'가 시급합니다.

SeeBox는 환자의 민감한 의견을 안전하게 담아 경영 인사이트로 가공하는 비공개 플랫폼입니다.



외부에 노출되지 않는 '1:1 비공개 전달' 구조로 병원의 평판 리스크를 원천 차단 합니다.



[작성자: 환자/보호자]

철저한 익명성 보장으로 더 솔직하고 자발적인 피드백 유도.
(시스템이 자동 발급하는 비밀번호로 본인 글만 조회 가능)

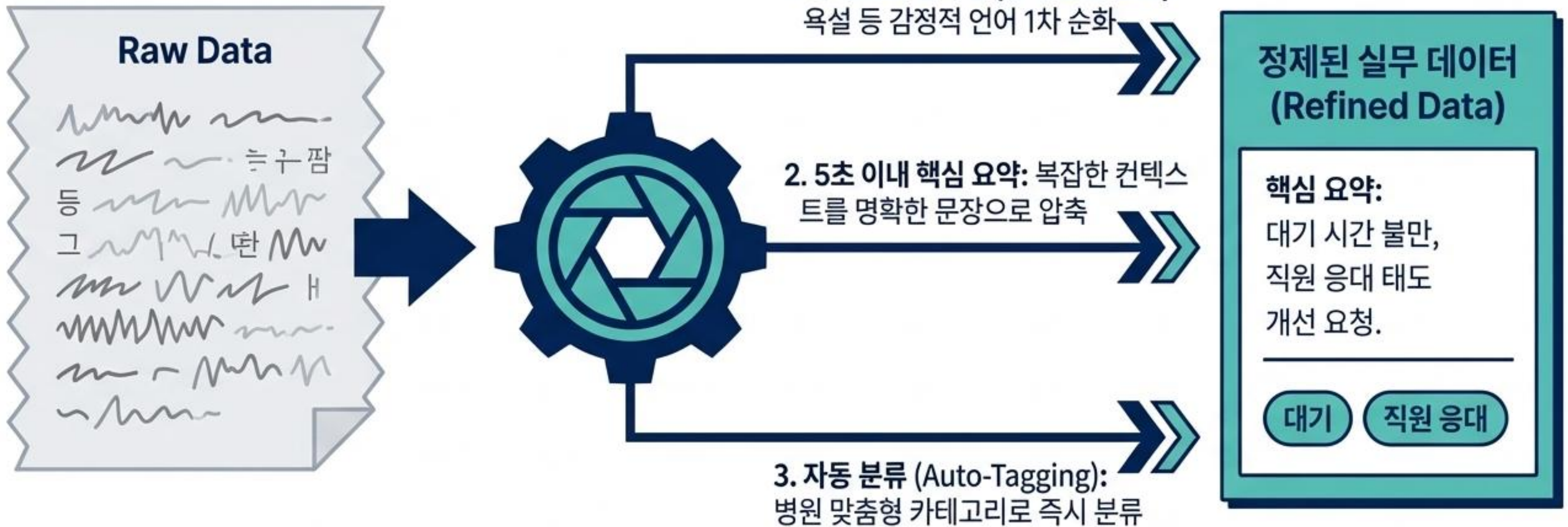
[수신자: 병원]

지정된 담당자만 SMS 본인인증 및 증빙 파일 승인 후
대시보드 접근.
(외부인 및 미인가자 열람 원천 차단)

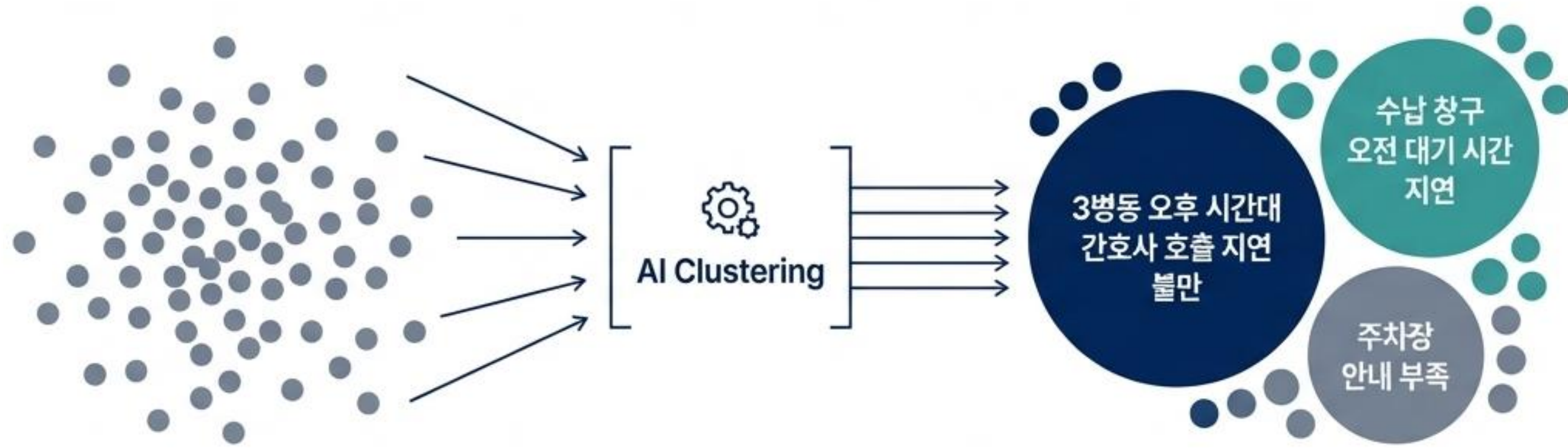
효과 (골든타임 확보): 불만 사항이 포털로 확산되기 전, 병원 내부에서 선제적으로 흡수하고 진화할 수 있는 기회 제공.

병원 환경에 특화된 AI가 유해표현을 걸러내고 핵심만 요약하여 실무진의 시간을 절약합니다.

감정적이고 긴 원문 메시지



단순한 불만 처리를 넘어, 반복되는 구조적 패턴을 찾아내어 운영 개선 우선순위를 제시합니다.



산발적인 개별 민원
(Raw Feedback)

- 반복 이슈 군집화 (Clustering): 유사한 내용의 메시지들을 AI가 자동으로 묶어 빈발 불만 패턴 파악.
- 운영 우선순위 지표화: 이슈의 빈도, 감정 강도, 병원 운영 영향도를 종합 분석.
- 액션 플랜 도출: 개별 이슈를 '즉시 대응' / '단기 과제' / '중장기 과제'로 자동 분류.

단발성 불만 끄기(Firefighting)에서 벗어나, 근본적인 서비스 설계 개선으로 진화

기존의 파편화된 수집 채널들과 비교할 때, SeeBox는 보안성과 운영 효율성 측면에서 압도적입니다.

	작성 편의성	평판 리스크 방어	실무자 분석 부담	데이터 자산화
공개 리뷰 (네이버, 구글)	보통	위험 (외부노출)	높음	낮음
오프라인 설문함 / 민원실	낮음	안전	매우 높음 (수작업)	보통
범용 온라인 설문 (구글폼 등)	보통	안전	높음 (비정형)	보통
[SeeBox 플랫폼]	✓ 최상 (No로그인)	✓ 안전 (비공개)	✓ 제로 (AI자동화)	✓ 최상 (반복이슈 도출)

외래, 입원, 보호자 등 대상군별 특성에 맞춰 병원 공간 곳곳에 최적화된 수집 채널을 배치합니다.



[외래 환자 구역]

접수처, 대기실, 수납 창구 배치.

핵심 타겟 지표: 대기 시간, 직원의 안내 친절도, 진료 전후 설명



[입원 환자 구역]

병실 내부, 병동 게시판, 퇴원 안내문 배치.

핵심 타겟 지표: 병실 환경, 식사 만족도, 간호 응대 및 소통



[보호자 / 방문객 구역]

보호자 휴게공간, 원무 창구 배치.

핵심 타겟 지표: 병원 내 안내 동선, 행정 처리 편의성, 면회 시스템

접근 방식: 오프라인 현장 QR 코드 비치 및 예약/안내 문자 내 모바일 링크 병행 투입.

직관적인 익명 작성 환경과 고도화된 병원 관리 시스템이 매끄럽게 연결됩니다.

[환자/보호자 여정]



1. QR 스캔 및 대상 검색
(로그인 불필요)



2. 10초 만에
익명 메시지 작성



3. 전송 완료 및 게시글
비밀번호 자동 발급
(추후 열람용)

[병원 관리자 여정]



1. 수신자 등록
(의료기관 증빙 및
SMS 인증)



2. 실시간 AI 분석 완료
알림 수신



3. 대시보드 로그인 및
요약 리포트 확인



4. 부서별 후속 조치 및
월간 분석 리포트
다운로드

의료기관의 엄격한 정보보안 기준을 충족하는 다중 보안 및 감사추적 체계를 제공합니다.



데이터 수집 최소화

환자 이름, 연락처 등 식별정보(PII) 불필요 / 자유 기술 내용 내 개인정보 최소화 로직 적용.

엄격한 접근 통제

관리자 권한 분리 / SMS 본인인증 및 증빙 서류 기반의 철저한 수신자 승인 절차 (외부인 열람 원천 차단).

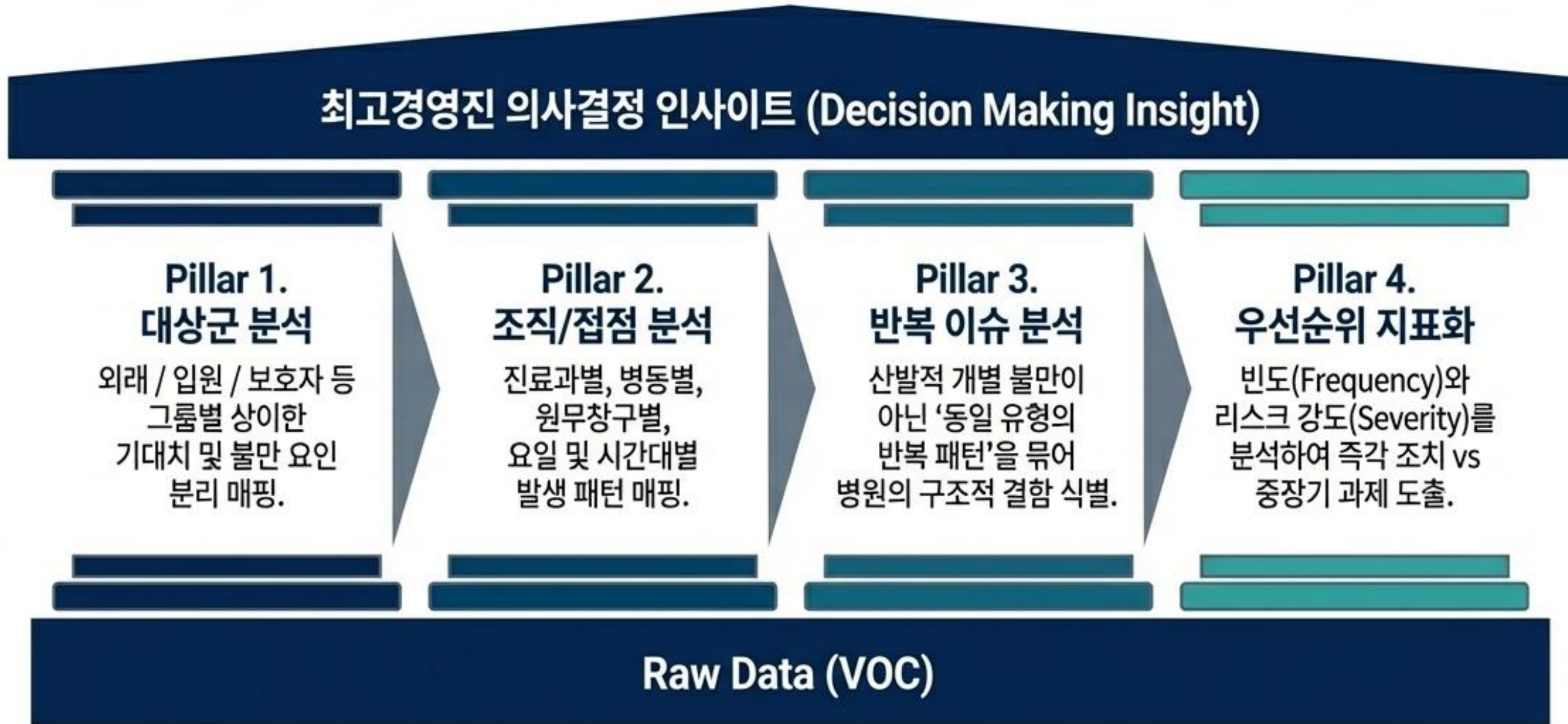
불가역성 및 감사 추적

메시지 수정·삭제 불가 정책 / 열람 및 조치 이력 기록 보존으로 향후 삭제·변조 등 분쟁 발생 시 감사(Audit) 데이터로 활용.

완벽한 익명성 보장

PKI 기반 작성자 증명 등 운영자 측에서도 원작성자를 특정할 수 없는 기술적 설계.

수집된 모든 VOC는 4가지 층위의 심층 분석 프레임을 거쳐 최고경영진의 의사결정 자산으로 재탄생합니다.



SeeBox 도입은 평판 리스크 보호, 업무 효율화, 환자 경험 혁신이라는 3대 핵심 성과를 창출합니다.

70%
흡수

[리스크 보호]
평판 관리 골든타임 확보
외부 포털로 유출될 불만을
내부로 선제적 흡수.
브랜드 평판 훼손 리스크 원천 차단.

90%
절감

[비용 절감]
실무 분석 시간 감소
AI가 필터링 및 5초 요약을 즉각
수행하여, CS/원무팀의 수작업
과부하 해소 및 리소스 절감.

구조화

[경영 자산화]
데이터 기반 PX 개선
단순 통계를 넘어, '무엇을, 어떻게'
개선해야 할지 알려주는
구체적 운영 권고안 상시 확보.

병원의 규모와 필요에 따라 부담 없는 파일럿 운영부터 전사 인프라 통합까지 유연하게 확장 가능합니다.



Step 3. 기관 엔터프라이즈형 (인프라 통합)

- 재단 및 대형 종합병원 단위.
- 병원 전용 커스텀 대시보드, 부서별 세부 권한 분리, API 연동 및 화이트라벨.

Step 2. 분석 확장형 (운영 고도화)

- 병원 전체 적용. 대상군별 트렌드 분석, 반복 이슈 탐지.
- 긴급 이슈 알림, 정기 월간 인사이트 리포트 제공.

Step 1. 기본 도입형 (파일럿 구축)

- 초기 도입 장벽 최소화. 특정 외래 구역/병동 한정 시범 운영.
- 비공개 메시지 접수, 관리자 확인, 기본 AI 분석 제공.

검증된 데이터 역량을 바탕으로, 귀원의 환자 경험 고도화 여정을 위한 가장 빠르고 안전한 길을 제시합니다.

[(주)알티엠 SeeBox팀 역량]

- 누적 비공개 메시지 처리 150,000건 달성.
- 유료 이용 기관/기업 250개사 레퍼런스 보유 및 검증 완료.
- 리뷰·VOC 특화 sLLM 파인튜닝 파트너십 구축.

[Next Steps: 신속한 파일럿 구축 절차]

1. 요구사항 수렴 및 분석 대상(외래/병동) 범위 확정
2. 병원 전용 관리자 대시보드 세팅 및 공간 맞춤형 QR 디자인 제공
3. 시범 운영 개시 및 첫 번째 월간 인사이트 리포트 도출

“성공적인 병원 경영의 시작, 보이지 않는 환자의 진짜 목소리에 있습니다.”

제안 및 문의: (주)알티엠 SeeBox팀