

고객 문의 우선순위 분류 정답

결과만 보지 말고 우선순위, 원문 근거, 첫 행동을 한 행씩 대조하세요.

이번 실습의 고정 규칙

긴급	보류	일반
현재 이용 불가, 중복 결제 같은 금전 문제, 24시간 안의 명확한 마감	처리에 꼭 필요한 정보가 빠져 바로 행동할 수 없는 문의	긴급과 보류 조건에 해당하지 않는 문의

8개 문의 정답

ID	분류	근거가 된 원문	첫 행동	추가 확인
Q-01	긴급	오늘 오후 3시 발표, 로그인 불가	계정 상태와 복구 절차 안내	계정 식별용 안전한 절차
Q-02	일반	다음 주 금요일까지	영수증 재발급 절차 안내	구매 확인에 필요한 항목
Q-03	긴급	같은 금액이 연속 두 번 결제	중복 결제 여부 확인	안전한 결제 조회 절차
Q-04	보류	배송지 변경 요청만 있고 주문 정보 없음	필수 정보 요청	주문 식별 정보와 새 배송지
Q-05	일반	지원 문서 형식 안내 요청	공식 지원 형식 안내	사용 환경
Q-06	보류	취소 요청만 있고 주문 정보 없음	필수 정보 요청	주문 식별 정보
Q-07	긴급	한 시간 뒤 강의, 접속 링크 없음	강의 상태와 링크 확인	신청 확인 절차
Q-08	일반	다음 업데이트 기능 제안	제안 접수와 안내	추가 사용 맥락

정답 수 세기

긴급 3건 · 일반 3건 · 보류 2건 = 전체 8건. 합계가 8이 아니면 누락이나 중복을 다시 찾습니다.

원문 근거를 다시 확인하는 방법

AI가 만든 표를 그대로 쓰지 않고 ID, 근거 문장, 빠진 정보를 직접 대조합니다.

복사해서 쓸 첫 요청

아래 가상 고객 문의 8건을 긴급, 일반, 보류로 분류해 주세요. 분류 규칙은 원문 위쪽의 네 줄을 그대로 적용합니다. 표의 열은 문의 ID, 우선순위, 근거가 된 원문, 첫 행동, 추가 확인 정보입니다. 원문에 없는 이름, 주문번호, 금액은 만들지 말고 '원문에 없음'이라고 적어 주세요. 마지막에 우선순위별 건수와 전체 건수를 계산해 주세요.

세 번의 원문 대조

대조	확인할 것	통과 기준
1. ID	Q-01부터 Q-08까지 한 번씩 있는가?	8개 ID, 중복 0개, 누락 0개
2. 근거	각 분류 옆에 실제 원문 문장이 있는가?	모든 행에서 원문 표현을 찾을 수 있음
3. 행동	원문에 없는 값이나 과한 조치를 만들지 않았는가?	모르는 값은 추가 확인 정보로 분리

자주 생기는 실패와 수정

실패 신호	수정 요청
모든 문의가 긴급으로 분류됨	이번 실습의 세 분류 규칙을 다시 붙이고 각 행의 근거 문장을 요구합니다.
Q-04와 Q-06이 일반으로 분류됨	바로 처리하는 데 필요한 정보가 빠졌는지 다시 확인하고 보류 규칙을 적용합니다.
가짜 주문번호나 금액이 생김	원문에 없는 값은 만들지 말고 '원문에 없음'으로 적으라고 요청합니다.
표의 합계가 8건이 아님	ID 목록을 Q-01부터 Q-08까지 정렬하고 중복과 누락을 따로 표시하게 합니다.

사용 전 체크

- ☐ 8개 ID를 모두 확인했다. ☐ 분류마다 원문 근거가 있다. ☐ 긴급 3, 일반 3, 보류 2로 합계가 맞다. ☐ 실제 고객 정보는 입력하지 않았다.
☐ 최종 우선순위는 담당자가 확인한다.

공식 참고: <https://learn.chatgpt.com/use-cases/feedback-synthesis>

공식 참고: <https://learn.chatgpt.com/docs/use-chatgpt>