

# 숙박업 상담 자동화 진단 보고서

샘플

STAYTOQ 무료 진단 서비스

## 안내

본 보고서는 샘플입니다. 실제 진단 시 업체별 맞춤 분석이 제공됩니다.

무료 진단을 신청하시면 귀사의 실제 데이터를 기반으로 상세한 분석 결과를 받아보실 수 있습니다.

## 01

## 반복 문의 TOP 10

가장 많이 들어오는 문의 유형 분석

01 체크인/체크아웃 시간 문의  
32%

02 객실 요금 문의  
18%

03 바베큐 이용 안내  
12%

04 수영장/온수풀 운영 여부  
9%

05 주차 가능 여부  
7%

06 인원 추가 요금  
6%

07 반려동물 동반 가능 여부  
5%

08 예약 취소/환불 규정  
4%

09 주변 관광지/맛집  
4%

10 얼리체크인/레이트체크아웃  
3%

전체 문의 중 약 80%가 정형화된 반복 문의입니다.

AI 자동화로 상담 업무의 대부분을 처리할 수 있습니다.

AI 자동화 80%

사람 20%

## AI 자동화 가능 (80%)

- 체크인/체크아웃 시간 안내
- 객실 요금 안내
- 바베큐 이용 방법
- 수영장/온수풀 운영 안내
- 주차 가능 여부
- 반려동물 동반 규정
- 예약 취소/환불 규정
- 주변 관광지/맛집 추천

## 사람 응대 필요 (20%)

- 특수 요청 (단체 예약 협의)
- 컴플레인 처리
- 커스텀 패키지 문의

## 핵심 인사이트

전체 문의의 80%가 정형화된 패턴으로, AI 챗봇이 즉시 자동 응답할 수 있습니다. 나머지 20%는 사람의 판단이 필요한 문의로, 담당자에게 자동 전달됩니다.

## 응답 시간

Before

평균 30분

&gt;&gt;

After

3초

고객 이탈을 줄이는 가장 중요한 요소

## 야간 응대

Before

미응대

&gt;&gt;

After

24시간 자동

예약 문의의 40%는 밤 10시 이후 발생

## 반복 문의 처리

Before

수동 100%

&gt;&gt;

After

AI 80% 자동화

직원의 시간을 고부가가치 업무에 투입

## 답변 일관성

Before

직원별 상이

&gt;&gt;

After

통일된 기준

고객 신뢰도와 브랜드 가치 향상

AI 상담 도입으로 상담 업무량 80% 감소,  
고객 응답 속도 600배 향상이 기대됩니다.

### 추천 상품

- 홈페이지 AI 챗봇  
홈페이지에 설치하는 AI 상담 채팅 위젯
- 네이버톡톡 연동  
네이버 예약/톡톡 문의에 AI 자동 응답

### 예상 셋업 기간

1일차  
상담 분석

2~3일차  
Q&A 구축

4~5일차  
테스트

5~7일차  
라이브

상세 견적 및 맞춤 제안은 담당자가 별도 안내드립니다. 무료 진단 후 도입 여부를 자유롭게 결정하실 수 있습니다.

### 문의하기

Email staytoq@gmail.com

Phone 010-6305-7562

Web staytoq.com