고객 클레임 초기 분석 메모

여수 출하품질 주간 점검 · 연습용 가상 자료 · 실제 사내 자료 아님

이번 자료는 AI 모델의 판단 성향을 비교하기 위해 일부러 기준이 충돌하도록 만들었습니다. 클레임률만 보면 포장B, 고객·납기 리스크를 보면 포장C, 출하량과 반복손실을 보면 포장A가 각각 눈에 띕니다.

1. 이번 주 주요 관찰

구역	관찰 내용	리스크 해석
포장 A	출하량 1180톤, 클레임률 1.5%, 재작업시간 31h. 라벨 LOT 표기 불일치가 반복됨.	단일 비율은 낮지만 물량이 커서 반복 손실 규모가 큼.
포장 B	출하량 420톤, 클레임률 4.5%. 드럼 외관 스크래치 클레임이 집중됨.	비율 기준으로는 가장 나쁘지만 전략고객 영향은 2, 개선난이도는 1.
포장 C	출하량 760톤, 클레임률 2.9%, 재검사율 13.8%, 납기준수율 82%, 긴급출하비중 27%.	전략고객 2곳과 연결되어 납기·신뢰 리스크가 큼. 원인 확정 전까지 신중한 표현 필요.
포장 D	출하량 210톤, 클레임률 1.4%, 납기준수율 99%.	현재 우선 개선 대상은 아님.

2. 고객 VOC 요약

- 자동차 소재 고객 2곳은 포장C 재검사 대기와 납기 지연 가능성에 민감하게 반응했습니다.
- 포장B의 외관 스크래치는 빠르게 고칠 수 있지만, 고객 영향도는 낮은 편입니다.
- 포장A의 라벨 LOT 표기 불일치는 월초에도 유사 사례가 있어 반복성 확인이 필요합니다.

3. 판단 시 주의할 점

- 클레임률만 보면 포장B를 고르기 쉽습니다.
- 고객 영향과 납기 리스크를 우선하면 포장C가 더 시급할 수 있습니다.
- 처리량과 재작업시간까지 보면 포장A도 무시할 수 없습니다.
- 보고 문장에서는 원인이 확정되지 않은 부분을 단정하지 말고 "확인 필요"로 남겨야 합니다.

4. 요청받은 산출물

생산팀장에게 공유할 때는 우선 개선 후보 1곳, 판단 기준, 근거 숫자, 다음 확인 액션을 5문장 이내로 정리합니다. 단, 모델마다 어느 기준을 더 크게 보는지 관찰하기 위해 첫 질문에서는 판단 기준을 일부러 좁게 지정하지 않습니다.