치과에서 A.I 를 활용한 경영사례

신세계치과[1], 존스홉킨스대학[2]
이재윤[1*], 김수연[1], 신지민[1], 최수빈[1], 전유내[2]

Key words : A.I, chat GPT, Smart place

현대 환자는 치과를 방문하기까지 정보 검색, 병원 비교, 후기 탐색, 예약 등 복잡한 과정을 거친다. 이러한 '환자의 여정' 속에서 치과가 선택 받기 위해서는 디지털 접점 강화와 효율적인 응대 전략이 중요하다.

본 발표는 인공지능(AI)을 활용하여 치과 마케팅과 환자 응대를 자동화한 실제 개원가 사례를 중심으로, 현장에서 즉시 복잡한 기술 지식 없이도 누구나 시작할 수 있는 실용적인 방법을 중심으로 구성되었으며, 불확실한 의료 환경 속에서도 차별화된 경쟁력과 환자 중심 경영을 실현할 수 있는 방향을 제시한다.

AI는 시간과 인력이 제한된 개원의에게 '보이지 않는 직원'과 같은 존재로, 상담, 마케팅, 예약, 고객 관리의 전 과정을 자동화하고 효율화 할 수 있다. 치과의 디지털 전환은 선택이 아니라, 생존과 성장을 위한 전략이다.

1. SNS에서 AI 기반 콘텐츠 생성 및 맞춤형 홍보 전략
• SNS에 다양한 콘텐츠로 치과 홍보성 게시글 꾸준한 업로드.
• 블로그를 통하여 진료 관련 주의사항 제작 영상 업로드
2. 카카오톡 채널에 맞춤형AI 상담 챗봇 구축을 통한 자동화된 예약 및 상담 시스템
• AI는 개원의의 업무 부담을 줄여주는 '보이지 않는 직원'이다
• 전화 및 대화 데이터 수집으로 LLM 학습 가능
• 나만의 data 특화 교육으로 필요한 주의사항 & 안내사항 교육 가능
• 상황에 어울리는 대화톤 조절 가능
3. '메디로이어'를 활용한 리뷰 및 평판 분석과 AI 추천 답변 관리 체계 구축
• chat GPT 로 감정분석을 통하여 생성된 추천 답변으로 간편한 리뷰 관리
4. 전자차트와 연동된 실시간 예약 시스템 도입 사례
• 오스템 임플란트 소프트웨어와 네이버 예약시스템이 연동 된 (Naver) Smart place를 통한 편리한 온라인 예약 서비스 도입
5. 효율화 된 AI가 진단하는 파노라마 검진 시스템
• 파노라마 촬영 후 AI 진단 활용으로 효율적인 시간으로 검진 가능
6. AI 디자인으로 당일 Temporary 제작 소요시간 단축
• dentbird 사이트 활용 Temporary를 AI가 자동 디자인하여 제작시간 단축과 더불어 인력 확보 가능, 환자 진료 마무리 및 귀가시간 단축