실무 가이드

학부모 불만을 사실 확인과 개선으로 연결하기

먼저 불편과 요청을 이해하고, 확인된 사실·아직 확인할 것·답할 시점을 나누세요. 누가 언제 무엇을 확인할지 정한 뒤 조치가 실제 적용됐는지 다시 봅니다. 즉석 환불·성과 보장·교사 탓 대신 사실과 권한 범위를 담은 응답 카드를 제공합니다.

실무 자료 보기 →

대상: 불만 대응이 담당자의 기억과 즉석 약속에 의존하는 전국·전과목 학원장 · 소통·재등록 · 채용·강사 운영 · 업무 체계

바로 시작하기

한 번 읽고, 쓸 결과를 남기세요

준비 반복되는 가상 불만 1개를 20분 작성 (편집 제안)

첫 행동 개인정보 없는 가상 사례를 하나 고르고 상대의 요청, 확인된 사실, 미확인 항목을 분리하세요. 안전·개인정보 위험은 일반 응답보다 먼저 기존 책임 절차로 확인합니다. 응답 권한·담당·합의할 답변 시점과 다음 점검을 적고 담당자가 설명할 수 있는지 내부에서 확인하세요.

완성할 것 요청·사실·미확인·확인 담당·답변 시점 + 권한 범위·안전 예외 + 실행 결과·재확인일을 담은 불만 응답 카드 한 장.

이용 방법 작성 예시를 확인하고 빈 서식을 직접 작성합니다. CSV는 기기에 내려받고 전체 글은 PDF로 읽을 수 있습니다.

작성 예시와 빈 서식 보기 PDF 내려받기 위치

먼저 준비할 것

- 개인정보 없이 다시 만든 반복 불편·요청 1개
- 확인된 사실과 별도 미확인 질문
- 답변·수업 조정·계약 판단별 담당 권한
- 안전 예외·대체 담당·연락 시점 합의 방법

확인 순서

1. 요청과 사실을 분리하고 먼저 위험 확인하기

“수업이 별로다”를 바로 성과 실패로 해석하지 말고 어떤 경험과 확인을 원하는지 묻습니다. 수학은 과제 안내가 없었는지, 음악은 연습 구간을 몰랐는지 등 구체 항목을 확인하세요. 표현을 내부에서 최소화해 기록하고 안전·보호·노출 위험은 기존 별도 절차로 우선 넘깁니다.

확인 질문: 상대 설명·확인 사실·미확인·안전 예외가 분리돼 있나요?

2. 확인 담당과 답변 시점 합의하기

사실 확인 담당과 답변 담당이 다르면 각각 지정하고 대체 역할도 정합니다. 확인할 내용·자료 범위를 최소화하세요. 날짜·채널은 실제 가능한 것으로 상대와 합의하되 법정 처리기한을 대신하는 기준으로 쓰지 않습니다. 즉석 할인·보상·반 이동 등 권한 밖 약속은 보류합니다.

확인 질문: 확인 업무·담당·기한과 외부 답변 합의가 구분되나요?

3. 조치를 적용한 뒤 확인하고 반복 유형 고치기

응답 완료, 조치 적용, 상대의 후속 확인을 별도 상태로 둡니다. 수학은 과제 제출 방법 재안내, 음악은 이번 연습 구간 안내처럼 구체 조치를 확인하세요. 같은 안내 누락이 반복되면 개인 탓 대신 공통 안내와 확인 절차 한 곳을 고칩니다. 사유가 다른 건들을 만족도 점수로 섞지 않습니다.

확인 질문: 답변 보냄을 해결 완료로 바꾸지 않고 다음 검토가 남나요?

가져다 쓸 문장

문장 틀은 확인된 조건에 맞춰 바꾸세요. 합성 수치를 실제 성과처럼 쓰거나 원자료·개인정보를 붙여 보내지 않습니다.

접수 응답 · 확정하지 않은 책임·보상은 약속하지 않기

말씀하신 불편은 [상대가 설명한 내용]이고 요청은 [상대가 원하는 확인/조치]로 이해했습니다. 제가 지금 확인한 것은 [확인된 사실]이며 [남은 항목]은 [담당 역할]이 확인해야 합니다. 확인 후 [합의할 날짜·시점·채널]에 결과 또는 진행 상황을 알려드리겠습니다. 확인 전 원인·책임·보상이나 학습 성과를 확정하지 않겠습니다.

확인 결과와 다음 조치 · 합성

확인 결과 [검증된 사실]이었고, 아직 확인하지 못한 부분은 [남은 질문]입니다. 이번에 합의할 개선은 [권한 안의 구체 행동]이며 [담당 역할]이 [실행일]까지 적용하고 [확인일]에 적용 여부를 살펴보겠습니다. 원하신 조치와 차이가 있으면 알려주세요. 환불·계약·보상 판단은 별도 확인 절차로 안내하고, 답변을 보낸 것만으로 해결 완료로 표시하지 않겠습니다.

설명을 위한 예시

합성 예시: “과제를 어디에 제출하는지 몰랐다”는 요청을 받았습니다. 확인 사실은 제출 방법이 첫 안내에서 빠졌다는 점이며 학습 성과·교사 의도는 확인하지 않았습니다. 상담 담당이 수업 담당과 현재 제출 방법을 확인하고 합의한 시각에 재안내합니다. 교무가 다음 신규 안내에 제출 방법을 추가한 뒤 실제 포함 여부를 확인합니다. 월간 동일 접수 묶음 5건 중 답변 4건·확인 대기 1건이어도 조치 적용은 3건·미적용 1건·대기 1건일 수 있습니다. 답변 80%와 조치 적용 60%는 다른 단계이며 만족·해결 비율이 아닙니다.

적용 후 확인할 것

접수 주간·유형을 고정한 중복 없는 건을 같은 확인일에 다시 봅니다. 접수 묶음 대비 사실 확인 완료·답변 완료·조치 적용을 각각 세고 기한 미합의·대기·미확인은 따로 표시합니다. 분모 0은 계산 불가이며 후속 연락은 합의한 경우만 진행합니다. 법률 처리기한·만족도·해결률을 이 내부 지표로 판정하지 않습니다. 반복 안내 누락 수는 같은 정의로만 비교하고 한 번 감소를 개선 효과로 단정하지 않습니다.

막혔을 때의 다음 행동

안전·학대 의심·개인정보 노출 등 중대한 위험

이 일반 카드의 순서나 답변일까지 기다리지 않습니다. 기존 안전·보호·책임 절차에 즉시 전달하고 필요한 보호 조치를 우선 확인합니다. 이 글이 신고·법적 대응을 대신하지 않습니다.

환불·계약 해석·보상 또는 권한 밖 요구

법률 의무·기한·금액을 이 카드로 확정하지 않습니다. 권한 있는 담당이 최신 공식 규정·계약과 필요한 전문 검토를 확인하며 일반 응답 약속과 분리합니다.

교사와 학부모 설명이 서로 다름

각 설명을 확인 대상 사실로 구분하고 기억만으로 누구를 탓하지 않습니다. 필요한 최소 범위의 기존 내부 기록을 권한 있는 담당이 확인하며 공개 공유·AI 전송을 하지 않습니다.

합의한 시점까지 사실 확인이 끝나지 않음

해결된 척하지 않고 확인된 부분·남은 항목·지연 이유를 설명합니다. 요청한 채널로 다음 확인 시점을 합의하고 미확인을 완료로 집계하지 않습니다.

안내의 범위

사실 확인과 권한 있는 응답을 위한 자체 운영 제안입니다. 환불·보상·법정 의무·신고 기한·분쟁 책임을 결정하는 법률 안내가 아닙니다. 안전·보호 위험은 기존 책임 절차를 먼저 따르며 실제 민원 원문·학생·학부모·직원 정보는 공유 서식·AI·공개 사이트에 넣지 않습니다.

다음 행동

- 처음부터 안내·지원 누락 줄이기 https://hagwonga.com/guides/new-student-first-4-weeks
- 반복 확인 업무의 권한·예외 정하기 https://hagwonga.com/guides/repeatable-work-delegation
- 모든 가이드 보기 https://hagwonga.com/guides

법률·세무·투자·중개 자문이 아닌 준비 안내입니다. 예시와 계산 결과는 실제 고객 실적을 뜻하지 않습니다.

작성·관리: 학원가 편집 · 편집 점검: 2026-10-01 · 다음 점검: 2027-01-01

자체 사실 확인·후속 운영 제안입니다. 합성 응답 카드의 단계와 예외를 검토했으며 분쟁 해결·법률 적합성·만족도 개선을 증명하지 않습니다.

CSV 작성과 한글 표시 도움말

CSV 앞부분은 '합성 예시 · 사용 전 삭제', 뒷부분은 '작성용'으로 구분합니다. 작성용 행만 복사해 사용하고 필요하면 행을 늘리세요. 한글이 깨지면 Excel의 '텍스트/CSV 가져오기'에서 UTF-8을 선택합니다. CSV는 계산 수식·서식이 없는 텍스트 자료이며 숫자는 직접 검산합니다.

로그인·이메일 입력 없이 받습니다. 내려받은 파일은 본인의 기기에서 관리하며 사이트로 전송하지 않습니다.

불만 사실 확인·개선 카드

합성 예시를 지우고 작성용 행에는 가상 또는 개인을 식별하지 않는 절차만 적으세요. 실명·학생 기록·민감 원문·계약은 넣지 않습니다. 사실 확인·응답·조치·후속 확인은 별도 상태입니다.

실무 자료 내려받기 (CSV) https://hagwonga.com/resources/parent-concern-response.csv

합성 작성 예시 보기 · 실제 성과 아님

불만 사실 확인·개선 카드 · 합성 작성 예시

단계	요청·확인된 사실	미확인·권한 경계	담당·시점	남길 결과·다음 확인
접수·위험 확인	제출 방법을 알려달라는 요청	성과·교사 의도 추측 없음	상담 담당 / 접수 시	안전 예외 없음 확인 / 사실 확인 진행
사실 확인	첫 안내에 방법 누락 확인	현재 방법은 수업 담당 확인	교무 / 합의 답변 전	현재 안내 항목 확인
답변	확인된 제출 방법 재안내	환불·성과 보장 약속 없음	상담 담당 / 합의한 시각	응답 완료 / 조치 적용은 별도
개선 적용	신규 안내에 방법 추가	실제 반영 여부 확인 필요	교무 / 2026-10-06	안내에 항목이 있는지 검토
후속 확인	공통 안내 반영 확인	상대 확인은 미확인 / 해결 단정 금지	교무 / 2026-10-08	반복 누락 여부 다음 주 점검

불만 사실 확인·개선 카드 · 작성용 빈 서식

단계	요청·확인된 사실	미확인·권한 경계	담당·시점	남길 결과·다음 확인
접수·위험 확인				
사실 확인				
답변				
개선 적용				
후속 확인				