## Good Morning, 행복한 병원을 위한 고객 만족 서비스-병원편_ 요약집

●대기실 매뉴얼에 적합한 것은?
-내원환자의 진료정보를 파악하여 응대자와 연결하고 대기실로 안내해준다.

● 대기실 공간관리에 대한 설명
-질병에 대한 공포와 스트레스로 인해 병원을 낯선 공간으로 느끼지 않게 하기
-먼저 다가가 환자의 안부를 질문하기
-대기시간이 길어질 수 있으므로 다과와 읽을거리를 준비해두기

● 온라인 상담시 필수사항
-이메일로 진료를 의뢰하였을 경우 당일 상담 회신을 목표로 한다.
-상담의 마지막에는 담당자의 직책과 이름을 밝히도록 한다.
-따뜻한 인사말로 상담을 시작한다.

● 전화상담의 주요 3단계-말하기,생각하기,듣기

● 상담실 준비로 적절한 것
-환자를 위한 손거울, 탁상용 거울, 확대경 등을 준비한다.
-진료일정을 잡기위한 탁상용 달력을 비치해둔다.
-병원의 소개자료를 배포하여 신뢰감을 심어준다.

---

◆ 초진환자 예약 업무 응대를 설명
-환자 측의 동의를 받아 진료 일시를 등록한다.
-해당 진료과 환자 안내 표지판의 진료 순번에 따라 진료한다.
-접수예약 번호 및 진료 카드를 교부한다.

◆ 매너의 목적
-원활한 인간관계를 형성하여 우호적인 관계로 발전, 상대방을 배려하는 행동을 외적으로 표현하는 것이다.
- 타인에게 호감을 주는 긍정적인 이미지를 형성하며, 타인을 존중하는 행동을 지속적으로 표현하고자 하는 노력을 기울이는 것이다.
- 인간관계에 대한 자신감이 생기고 자기 자신을 존중하는 마음과 자기 관리를 통한 자긍심이 형성된다.

◆ 병원 정보 시스템의 기대 효과 중 환자 서비스 측면에서의 기대효과
- 환자의 증가 및 병원의 대형화에 따라 복잡해지는 행정 업무들이 상호 연관성을 갖고 신속하

고 정확하게 처리할 수 있다.
- 진료 지원 업무의 신속한 처리로 환자 수 및 수익이 증가될 수 있다.
- 자동화로 인건비를 감소하고 전체적인 관리 수준을 향상시킨다.

◆ 문제 상황을 해결하는 프로세스
-친절하게 응대
-신속히 사과
-원인을 분석

◆ ISD 모델의 장점은 광범위한 문제에 적용 가능하다는 것이다

◆ 팀워크 향상프로그램을 기획할 때 수행 고려사항
-사전에 모니터링이나 내부 고객 설문을 통해 병원 내부의 팀워크 문제점을 파악
-교육 주제 선정
-교육장 시설을 파악하여 교육장 환경을 조성

◆ 의료서비스의 분류에서 주차 요금 적정, 진료 예약제, 진료 수가 적정, 진료 절차 간편, 퇴원 예약제, 카드 결제, 휴일 진료,사후 환자 관리와 같은 서비스에 해당되는 것은 제도적 서비스의 의료 외적 서비스이다

◆ 병원 환경 관리 방법에서 혈약을 엎지른 경우의 관리 방법
-B 형 간염 바이러스에 효과적인 소독제를 사용한다.
-유효 염소량 500~5000ppm 의 염소계 소독제 사용한다.
-장갑을 착용한 상태에서 흡착포나 휴지 등을 이용하여 혈액을 흡수시켜 버린다.

◆ 고객층에 맞는 서비스 개발 항목
-볼거리의 다양성
-읽을거리의 다양성
-소일거리의 다양성

◆ 서비스 평가의 측정에 대한 항목
-확신성
-신뢰성
-유형성

◆ 의료서비스의 특성
-고몰입, 고위험성
-구존 의존형
-원상복귀형

◆ 서비스관리의 특성에서 10 ·10 ·10 법칙

-고객을 유지하는데 10 달러, 고객을 잃는데 10 분, 고객을 다시 얻는데 10 년이 걸린다.
-신규환자가 곧 재진환자에 해당한다.
-진료를 받는 과정에서 다른 병원으로 이전하는것이 어렵다.

◆ 매뉴얼을 작성하는 이유로 적합한 않은 것은?
-업무절차를 복잡하게 구성해두기 위해서이다.
-환자의 질문을 받지않고 직접 응대를 하지않기 위해서이다.
-최상의 서비스보다는 적정한 정도의 서비스만 제공하기 위해서이다.

◆ 바이럴 활동의 종류와 특징
-연관 검색어는 기업의 브랜드이미지 상승과 유입률 상승에 영향을 줄 수 있다.
-언론 보도는 공신력 있는 보도를 통해 소비자의 신뢰를 확보할 수 있는 수단이다.
-sns 마케팅은 가장 빠른 파급력을 보유하고 있다.

◆ 블로그의 구성요소중 포털 검색시 검색항목으로 별도 노출이 가능한 기능 전파성이다.

◆ 스마트제조에서 중요한 것은 빅데이터이다.

◆ 왓슨이라는 인공지능으로 유명한 기업은 IBM 이다.

◆ 대한민국 빅데이터 플랫폼 후보 기업
- 네이버
- 일티베이스
- 티맥스

◆ 전화응대의 특징
-통화의 중간이나 끝부분에 통화내용을 복창하여 확인한다.
-고객과 장기적인 관계로 이어질 수 있다는 사명감을 가지고 응대한다.
-고객이 먼저 전화를 걸어온 경우 비용이 발생하는데, 통화가 길어질 경우 상담원이 다시 거는 것이 바람직하다.

◆ 지나치게 호의적인 환자를 다루는 방법
-할 수 없는 약속은 하지 않는다.
-환자의 의도에 말려들지 않도록 조심하면서 대화를 진행한다.
-상담자의 계획이 잘 이루어질 수 있도록 듣고, 외유내강의 자세를 유지한다.

◆ DISC 의 유형 중 업무의 품질과 정확성을 높이기 위해 기존의 환경에서 신중하게 일하며 분석적으로 찬반/장단점을 고려하는 유형은 신중형이다

◆ 커뮤니케이션에서 노이즈가 발생하는 원인
-익숙한 언어를 사용하는 경우 -

-대표적인 상징을 사용하는 경우
-듣는 이에게 전달될 내용을 충분히 공유하였을 경우

◆ 서양에서의 에티켓 개념은 다른사람과 만났을 때의 질서에 관한 것이다.

◆ 네티켓의 기본자세는 항상 자신의 감정을 절제하되, 인터넷상에서는 문화와 규율을 벗어나 자유롭게 생각하고 행동

◆ 기다리는 환자가 "환자가 많은가요?", "의사 선생님 어디 가셨나요?", "얼마나 기다려야 됩니까?" 라고 물었을 때 직원의 적합한 응대법
-죄송합니다. 기다리시기 힘드시죠?
-지루하시더라도 조금만 참고 기다려 주세요.
-가능한 빨리 진료받으실 수 있도록 해 보겠습니다.

◆ 설계단계의 산출물로는 교육 목적 기술 내용 및 목적을 바탕으로 대상의 수준에 맞게 구성된 구체적 행위 목표이며 행위 목표를 달성하는데 필요한 요구 사항
-지식
-스킬
-태도

◆ 병원의 비공식적인 팀 커뮤니케이션
- 비정기적 회식
- 직원 생일, 입사 기념일, 경조사 챙겨 주기
- 비정기 회합

◆ 병원 부분별 시설 관리 수행을 위한 조사표
-병동 편의시설 조사표
-외래 편의시설 조사표
-장애인 편의시설 조사표

◆ 세탁물에 관한 관리 방법
-세탁물 수집 장소는 다른 시설과 구분시켜 위생적으로 관리한다.
-혈액이나 분비물로 젖은 세탁물은 방수 처리를 하거나 별도의 용기를 사용하여 수집 장소에 세탁물 분류 방법을 게시한다.
-수집 햄퍼는 기타 세탁물과 오염 세탁물을 구분하여 사용한다.

◆ 용모복장 체크리스트 파악에서 유니폼에 대한 설명
-사무실이 안정감이 있도록 유니폼을 착용한다.
-소매를 걷는 것은 피하고 명찰은 바르게 착용한다.
-블라우스 속이 들여다보이지 않도록 한다.

◆ 환자 만족도 조사 실시에 하드웨어적 고객만족요소는 디자인,상표,편리성이다

◆ 건강경험디자인(HxD)에 대한 설명
-미국에서 처음으로 공식화되었다.
-진료의 의미를 넘어서 건강의 개념으로 폭넓게 디자인한다는 개념을 가진다.
-디자인적 사고를 바탕으로 혁신, 서비스디자인에 대한 요구가 발생한다.

◆ 경제적 일관성을 갖춘 가치 네트워크로 설명
-개인이 통제하는 전자의무기록(personal health record)에 해당한다.
-개인 웰니스(personal welleness record) 기록으로 확장될 수 있다.
-통합적 건강정보체계 구축과 비슷한 맥락이다.

◆ 서비스에서 고객충성도 확보에 대한 설명
-고객만족이란 불만족한 요소가 없는 상태이다.
-고객충성이란 무엇인가 특별한 경험을 하여 기억이 남는 상태를 의미한다.
-의료 서비스에서는 고객에게 맞춤화 된 최적의 경험을 제공하는 것이 바람직하다.

◆ 진료시스템 단축 프로젝트 사례에 대한 설명
-간호사의 교대근무 중 발생하는 정보의 누락으로 감소시키기 위함이다.
-환자에게 치료과정을 단순 안내가 아닌 쉽고 구체적인 방식으로 알려준다.
-전 직원에게 디자인적 사고 방법을 가르친다.

◆ 디자인 리서치와 마케팅 리서치의 차이점은 디자인 리서치의 방법론은 사용성과 성능판정테스트를 주로 이용하는 점이다

◆ 서비스 디자인의 특징
-서비스 공급자(고객사, 최종사용자)가 함께 참여하여 서비스의 문제점을 발견하고 해결책을 찾는다.
- 서비스 과정을 스토리보드, 만화, 일러스트 등으로 표현하여 감각적 경험을 반복적으로 실행한다.
- 시각화의 반복적인 실행과정에서 개선의 과정을 거친다.

◆ 우리나라 의료서비스 산업의 약점
-의료기관의 경영 효율성과 투명성이 취약하다.
-전략적 인프라가 미약해 규모의 경제 달성이 어려운 편이다.
-의료의 기초 R&D 투자가 미흡하다.

◆ 의료서비스 디자인 플랫폼 구축 프로세스 3 단계
-라이프 스타일과 헬스 트렌드를 연구한다.
-의료 서비스 사례분석과 분류체계를 연구한다.

-사례를 구체화하고 의료서비스 디자인 체계 매트릭스를 구체화한다.

◆ 의료서비스 디자인에 대한 설명
-질병의 퇴치를 넘어서 건강을 증진시키고 건강의 장애요소를 제거하기 위한 예방적 노력이 포함된다.
- 락적인 리서치 방법을 활용하여 다양한 이해관계자의 잠재된 욕구를 파악한다.
-의료분야의 전문성, 특수성체계의 이해를 돕기 위함이다.

◆ 진료의 효율성을 높이는 소통방식
- 증산진단에서 미스커뮤니케이션 장벽을 제거하는 쉬운 언어를 사용한다.
- 심리적 대기시간을 감소시키며 원활한 진료시작이 가능하도록 사전에 정보를 제공한다.
- 환자의 이해도를 높일 수 있도록 환자중심의 입장에서 검사결과를 전달한다.

◆ 진료의 효율성을 높이는 소통방식
-증산진단에서 미스커뮤니케이션 장벽을 제거하는 쉬운 언어를 사용한다.
-심리적 대기시간을 감소시키며 원활한 진료시작이 가능하도록 사전에 정보를 제공한다.
-환자의 이해도를 높일 수 있도록 환자중심의 입장에서 검사결과를 전달한다.

◆ 어플리케이션을 통한 의료정보 명시화 사례에 대한 설명
-스마트기기를 다룰 수 있는 환자층이 주 대상이다.
-전달매체는 스마트 기기 어플리케이션이다.
-의료정보 명시화를 통해 의료서비스를 즉각적으로 평가할 수 있다.

◆ 의료환경에 대한 설명
-의료진은 진료실 밖의 상황에 대해서는 자세히 파악하지 못한다.
-1, 2, 3 차 기관별 특성이 다르며 의료분과별 특성도 다르다.
-환자의 경우 전반적인 치료내용에 대한 이해가 부족한 편이다.

◆ 고객경험관리(CEM)에 대한 설명
-제품이나 서비스에 대한 고객의 경험을 체계적으로 관리하는 프로세스다.
-모든 과정을 분석하여 긍정적인 브랜드 경험을 창출한다.
-고객경험을 관리하는 과정을 통해 고객만족은 자연스럽게 결과물로 달성할 수 있게 된다.

◆ 서비스 스케이프의 사회화 역할에 대한 설명
-기대되는 역할, 행동, 관계를 전달하는데 도움을 준다.
-사회화를 장려하는 것이 좋다.
-상호작용을 통해 사회화가 이루어진다.

◆ 서비스 스케이프 효과에 대한 분석방법의 설명
-직접관찰은 습득한 정보에 대한 깊이성과 정확성이 확보된다.

-환경조사는 주로 설문지에 대한 답변으로 이루어지며 표본추출오차와 비표본추출오차로 정확한 행동파악은 어렵다.
- 실험은 환경변화나 대안에 대한 선호도, 반응평가에 좋은 방법이다.

◆ 서비스 품질의 이원적 인식방법을 제안한 카노모델에 대한 설명
-비선형적 인식방법을 체계화하였다.
-주관적 측면(만족과 불만족)과 객관적 측면(물리적 충족과 불충족)의 대응관계를 파악하였다.
-매력적품질, 일원적품질, 당연적품질이라는 3 가지 품질요소로 구분한다.

◆ 고객을 배려하는 구성요소에 해당하지 않는 것은 서비스 청사진이다.

◆ 서비스 인카운터 관리에서 최상의 서비스를 제공하는 리츠칼튼 호텔의 적절한 사례
-모든 고객의 욕구를 예상하고 자발적으로 충족시키기 위해 노력한다.
-끝인사에서도 고객을 이름을 불러주고 따뜻하게 인사를 건넨다.
-따뜻하고 진심어린 인사를 하며 고객의 이름을 부른다.

◆ 중소병원 의료 서비스의 특성
-외래환자의 방문정도에 따라 병원의 활성화 정도가 달라지는 재정구조를 가지고 있다.
-중소병원의 현실에 대한 정확한 인식, 병원 기능 재설정 서비스 디자인의 최적화된 수립이 요구된다.
-중소병원이 가지는 강점 및 특성을 핵심으로 하는 차별화된 서비스 디자인 방안이 필요하다.

◆ 중소병원 의료 서비스의 특성의 강점
-의료경영 측면에서 의료 및 서비스 환경변화에 대한 적응이 용이하다.
-가까운 곳에서 높은 품질의 의료 서비스를 제공할 수 있다.
-지역 주민들에게 응급환자 처치 등 신속한 의료 서비스를 제공할 수 있다.

◆ 중소병원 커뮤니케이션 서비스의 중요성
- 병원 종사자의 업무 효율화에 직접 관여한다.
- 중소/전문병원의 이미지 향상을 통한 브랜드 가치를 높이는 서비스이다.
- 다양한 서비스를 언제 어디에서든 환자가 원할 때 경험할 수 있도록 접근성을 높인 서비스이다.

◆ 브랜딩 서비스 속성에서 공통속성
-정체성은 중소병원의 브랜드 이미지 구축을 위한 정체성 확립이다.
-차별성은 중소병원의 전문성, 특수성을 강조하는 차별화 포인트이다.
-일관성은 모든 병원 브랜드 접점에서 소비자에게 익숙한 느낌을 제공하는 것이다.

◆ BI 기반의 신속하고 친숙한 행동 서비스 실행이 아닌 것은?
-BI 는 병원 구성원의 브랜드 인식공감대 형성을 위한 정서적 행동 규약이다.

-환자 경험 단계와 대면하는 병원 종사자의 태도는 환자들에게 안도감과 신뢰감을 주어야 한다.
-환자의 정서상태를 이해하고 효과적인 대응을 통해 병원 브랜드의 신뢰를 형성해야 한다.

◆ 신속하고 친숙한 행동 서비스 실행에서 사후 서비스는 매우 중요하다. 다음 중 사후 서비스의 중요성

-긍정적인 경험을 한 소비자는 재방문을 통한 병원 매출에 기여를 한다.
-해당 브랜드가 초기 로열티를 확보하는 긍정적 환경 속에서 다른 치료 상품 구매 효과 기회이다.
-직간접 직계가족 및 주변 지인에게 긍정적인 입소문 전달 효과로 제 3 의 신규 소비자를 창출한다.

◆ 브랜딩 서비스 디자인 요소에서 로고에 설명

-브랜드를 상징하는 형태요소로서 브랜드 의미와 철학, 비전을 담고 있는 시각 체계이다.
-경쟁 브랜드들과 차별화되어야 하며, 브랜드 네임과 연계성을 갖고 높은 가독성과 식별성을 전달하여 신뢰감을 형성해야 한다.
-로고는 브랜드를 위한 표상으로 문자, 마크, 비문자마크 모두 포함하며 소비자의 브랜드 인지도나 브랜드 선호도를 제고하며 강화하는 역할을 한다.

◆ 브랜딩 서비스 디자인 요소에서 슬로건

-슬로건은 브랜드가 표방하는 실체를 알리기 위해 지속적으로 구축해야 하는 언어적 브랜드이다.
-슬로건을 통하여 브랜드 네임을 강화하거나 핵심주제, 비전을 전달할 때 감동을 줄 수도 있다.
-충성고객을 끌어 모을 수 있는 위트 있는 감각은 브랜드 개성을 높일 수 있다.

◆ 병원 외부 환경표식

-병원 로고가 잘 인지되도록 공간 크기와 분위기에 적절한 재질과 사이즈를 고려하여 설치되어야 하며 전체 환경과의 조화를 고려해야 한다.
-심리적 안정감과 쾌적함을 줄 수 있으며 더 나아가 병원환경의 심미성을 부여하는 공공예술적 기능을 수행할 수 있다.
-병원 내부 환경에서 보여지는 브랜드 표식물로서 입구에서 부터 로비, 안내데스크까지의 이미지월로 연출된 로고 입간판, 기타 공간의 로고 패턴을 활용한 공간 그래픽 등이 포함된다.

◆ 서비스채널이 공통적으로 갖추어야 할 서비스 속성은 안정성,청결성,신뢰성 이다

◆ 조명관리에서 고려해야 할 사항
-시각적 편안함을 줄 수 있으며 눈부심 없는 간접조명 방식을 권장한다.
-조도의 균일성을 주기 위해 조도대비가 적은 조명을 선택한다.
-조명의 설치가 용이하고, 구입 및 교체비용 등의 경제적인 면을 고려해야 한다.

◆ 스트레스 관리 서비스 고려사항
-질병관련 정보는 물론 치유관련 정보가 환자와 공유되어 안심할 수 있도록 한다.
-유연한 진료 시스템을 제공하고, 환자의 진료에 집중할 수 있는 환경이 되도록 한다.
-병원생활에 독립감과 자율성을 어느정도 확보하며 입원실 진료 과정이 간편 해야 한다..

◆ 진료공간의 서비스 고려사항
-환자의 심리적 안정을 위해 부드러운 자연채광을 권장한다.
-환자들이 위치를 알기 쉽고 접근하기 쉬운 곳에 배치 되어야 한다.
-진료실은 외부로부터의 시선과 소음에 노출되지 않도록 배려되어야 한다.

◆ 병실공간 서비스 고려사항
-낯선 병원환경에 머물게 되는 환자들의 스트레스를 완화할 수 있도록 병상 주변 가구 등 환경을 제어할 수 있는 자율성을 부여 해야 한다.
-필요 시 간호사, 스태프와의 커뮤니케이션이 용이할 수 있게 실내폰을 가시적으로 배치한다.
-병상 주위에서 진찰, 처치, 간호의 업무가 용이하도록 데스크가 계획되야 한다.

◆ 웨이파인딩 서비스채널에서 사인 시스템에 해당되는 것은?
-길찾기의 연속적 경험을 제공함으로써 병원의 동선구조를 형성하고 병원 전체의 시각 환경을 형성하는 아이덴티티 요소로 작용한다.

◆웨이파인딩 서비스 속성에서 공통속성인 경로정보의 예측성
-환자의 인지 효과가 높은 요소를 중심으로 한 사인시스템이 제공된다.
-색채 정보를 공간에 특화 시키며 경로별 진행에 따라 유도사인 정보 요소의 일관성을 높인다.
-복도와 진찰실 등의 공간을 구성하는 색채 요소인 사인시스템을 구축함으로써 병원 공간과 융합된 심미성을 구현한다.

◆ 사인 시스템의 디자인 기본 원칙
-정보 연속성의 가시화
-단순하고 직관적인 정보의 구성
-정보 가독성의 확보

◆ 사인이 설치된 위치는 화살표와 문자로서 병원 아이덴티티(HI)형이다.

◆ 특화 사인시스템에서 바닥사인
-화살표, 장소 정보, 거리 정보를 포함하여 환자의 빠른 길 찾기를 가능하게 한다.
-통로의 교차 지점에 다양한 모듈로 적용하여 이동 방향 결정에 도움을 준다.
-바닥에 가독성이 높은 문자 및 기호로 이루어진 바닥사인의 배치는 특히 저시력 환자를 위한 웨이파인딩 정보 제공 방안으로서 적절하다.

◆ 접점별 가이드라인에서 검색/예약시 웹사이트
-병원 위치 맵, 교통수단별 도착 정보 등을 통해 접근성을 높이는 인터페이스 구조가 요구된다.
-길안내 페이지를 퀵메뉴로 접근하게 하여 웹사이트 중 어느 위치에 있든지 웨이파인딩 정보를 쉽게 찾을 수 있게 한다.
-지도 이미지를 적극적으로 활용하되 교통수단 별 이동 경로의 차이를 명확하게 표현한다.

◆ 커뮤니케이션 서비스의 지향점
-중소병원의 전문성을 바탕으로 지역병원으로서 아이덴티티를 강화 시키는 서비스이다.
-커뮤니케이션서비스는 환자의 물리적, 심리적 거리를 좁혀주어 감성적 유대관계를 형성하는 것이 중요하다.
-환자가 필요할 때 병원의 다양한 채널을 통한 커뮤니케이션을 언제 어디서든 경험할 수 있도록 환자중심으로 커뮤니케이션 방안이 제공되어야 한다.

◆ 커뮤니케이션 서비스의 이해 관계자
-각 의료단계별 환자의 커뮤니케이션 요구사항을 파악하기 위해서는 다양한 관점을 제공하는 서비스 공급자와 소비자의 균형 잡힌 요구사항 분석이 필요하다.
-커뮤니케이션 서비스의 이해관계자를 크게 의사, 간호사, 행정직원의 병원 종사자(서비스 공급자)와 환자, 보호자(대리인)의 의료 서비스 소비자로 구분한다.
-지속적이며 신뢰를 맺는 커뮤니케이션 서비스를 통해 병원 종사자는 환자와 환자의 보호자 및 대리인과 감성적 유대관계를 형성할 수 있다.

◆ 커뮤니케이션 채널에서 온라인은 웹 사이트,블로그,SNS 이다

◆ 모바일 앱 디자인 고려사항
-전체 구조를 짤 때 각 화면이 갖는 고유한 특성과 목적을 고려해야 하며 심플하고 직관적으로 제공하여 처음 사용한 환자라도 조작하기 생소하지 않도록 해야 한다.

-환자가 앱을 통해 이루고자 하는 목적에 초점을 맞춰 어떤 기능을 가지고 있는 앱인지, 어떤 환자를 위한 앱인지가 분명하게 알 수 있도록 제공되어야 한다.
-가로 화면과 세로 화면에서의 구성을 처음부터 고려한 화면 크기 지원을 통해 환자가 인터페이스를 조작하면서 화면을 가리는 일이 없도록 배려해야 한다.

◆ 접점별 가이드라인 검색에서 온라인
-환자중심의 정확하고 빠른 병원 검색
-보다 투명하고 오픈된 서비스
-환자에게 동일한 경험을 제공하는 일관성을 가진 서비스

◆ 서식 디자인 시 고려사항
-명조체는 여성적으로 보이며, 글자 형태의 개성이 두드러지며 필기체와 형태의 유사점이 많아 환자에게 친근감을 부여해 준다.
-환자 숙지사항 등 주요 내용을 9 포인트 이하로 지정하는 것은 지양해야 한다.
-자간을 붙일수록 단어의 윤곽을 쉽게 인지할 수 있게 되어 되도록 좁게 처리하되 서체끼리 붙지 말아야 한다.