

PROJECT REPORT

업무 결과 보고서

고객 온보딩 프로세스 개선 프로젝트 — 요약보고서

프로젝트명: 고객 온보딩 프로세스 개선 프로젝트

보고서 번호: RPT-2026-07-23-001 | 원문 작성일: 2026-07-23

작성자: 홍길동

EXECUTIVE SUMMARY

핵심 요약

문서의 가장 중요한 결과와 결론을 간략히 제시합니다.

목표: 신규 고객의 온보딩 완료율을 30%p 향상시키고 온보딩 소요 시간을 평균 7일에서 3일로 단축.

결과: 온보딩 완료율 28%p 향상(기존 42% → 현재 70%), 평균 소요 시간 3.2일 달성 — 핵심 지표 대부분 목표치에 근접하거나 초과 달성했습니다. 다만 일부 절차 자동화 미완료로 추가 개선이 필요합니다.

KEY METRICS

주요 성과 지표 (KPI)

프로젝트 기간(2026-07-01 ~ 2026-07-22) 동안 측정된 핵심 지표입니다.

온보딩 완료율

42% →
70% (Δ
+28%p)

목표 +30%p에 근접

평균 온보딩 소요시간

7.0일 → 3.2
일 (Δ -3.8
일)

목표 3일에 근접

문서 검증 자동화 성공률

92%

PoC 파이프라인 정상 동작률

고객 첫결제 전환율

35% →
**52% (Δ
+17%p)**

전환율 개선

주요 수행 내용

온보딩 재설계, 자동화 도입, 교육, 대시보드 구축 등 수행한 핵심 활동입니다.

온보딩 플로우 재설계

기존 9단계 → 6단계로 축소하고 불필요한 승인 절차를 제거했습니다. 핵심 체크리스트(문서: ONB-CHK-2026)를 표준화했습니다.

자동화 도입 (부분 적용)

이메일 시퀀스 자동화(MailFlow) 적용 — 1단계와 2단계 안내 자동 발송. 문서 업로드/검증 파이프라인 PoC 완료(정상 동작률 92%).

교육 및 배포

CS·영업 대상 온보딩 가이드 3회 교육(누적 참석자 27명), FAQ 배포 및 내부 공유를 진행했습니다.

데이터 추적 및 대시보드

온보딩 퍼널(유입→완료) 실시간 대시보드 구축 및 주요 이벤트(문서제출, 첫 결제 등) 트래킹을 추가했습니다.

ISSUES

주요 이슈 및 원인 분석

탐지된 문제와 원인, 영향 범위를 정리합니다.

KEY FINDING

문서 업로드 실패 케이스(약 8%)

원인: 비표준 파일 포맷(스캔 화질 저하), 네트워크 타임아웃 — 일부 고객 온보딩 지연 발생.

REVIEW POINT

내부 승인 지연

원인: 승인 담당자별 업무 우선순위 미정립 — 평균 대기시간 증가(0.6일).

REVIEW POINT

이메일 템플릿 개인화 미흡

원인: 데이터 매핑 오류(이름/회사명 치환 누락) — 고객 신뢰도 저하 가능성.

ACTIONS

대응 조치 및 개선 계획

단기·중기 계획과 담당자, 완료 목표 일정을 제시합니다.

NEXT ACTION

단기(2주)

문서 업로드 포맷 확장(.png 고해상도 허용) 및 업로드 재시도 로직 추가. 승인 담당자 SLA(응답 24시간) 제정 및 알림 강화. 이메일 템플릿 데이터 매핑 검증 스크립트 배포.

NEXT ACTION

중기(1~2개월)

OCR 모델 재학습(샘플 5,000건), 온보딩 절차 전사 적용, 고객온보딩 전담 CSM 1명 추가 배치.

담당자 및 일정

기술팀(자동화) 김철수 — 2026-07-31(단기 목표), 운영팀(승인·교육) 이영희 — 2026-08-07, 데이터팀(박민준) — 2026-09-15(중기 목표).

1주차

현황 파악

현재 시스템과 업무 흐름 확인

2주차

기준 설계

운영 기준과 적용 범위 정의

3~4주차

실행 계획 확정

구축 순서와 운영 계획 정리

RISK & RECOMMENDATION

리스크 및 권고사항

주의해야 할 위험과 권고 우선순위를 제시합니다.

RISK

OCR 개선 지연

문서 처리 병목 지속 가능성 — 우선 기술 투자 필요.

RISK

추가 인력 채용 지연

고객 성공 지원 공백 가능성 — 채용 일정 관리 권고.

RECOMMEND

우선순위

문서 처리 자동화(기술 투자) > 승인 프로세스 개선(운영 규정) > 고객 커뮤니케이션 품질 향상(마케팅 협업).

BUDGET

예산 요청

OCR 재학습·API 확장 비용으로 1분기 내 ₩12,000,000 권고.

결론

핵심 목표(완료율 향상·소요시간 단축)는 대부분 달성 또는 근접했습니다. 남은 과제는 문서 자동화 고도화와 내부 승인 병목 해소이며, 제시된 단기·중기 조치를 우선 실행하면 안정적 운영 달성과 추가 성과 개선이 가능합니다.

ATTACHMENTS

첨부 문서

- ONB-플로우-2026.pdf (온보딩 재설계 도면) — 별도 요청 시 제공
- ONB-CHK-2026.xlsx (온보딩 체크리스트)
- PoC-검증-로그-2026-07 (요약)