

업무 결과 보고서 (예시) 작성일: 2026-07-23 작성자: 홍길동 프로젝트명: 고객 온보딩 프로세스 개선 프로젝트 보고서 번호: RPT-2026-07-23-001 대상 기간: 2026-07-01 ~ 2026-07-22

1. 요약

- 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.
- 결론: 핵심 지표 대부분 목표치에 근접하거나 초과 달성. 일부 절차 자동화 미완료로 추가 개선 필요.

1. 주요 수행 내용

- 온보딩 플로우 재설계
 - 기존 9단계 → 6단계로 축소, 불필요한 승인 절차 제거.
 - 핵심 체크리스트 표준화(문서: ONB-CHK-2026).
- 자동화 도구 도입(부분 적용)
 - 이메일 시퀀스 자동화(툴: MailFlow) 적용 — 1단계와 2단계 안내 자동 발송.
 - 문서 업로드/검증 파이프라인 PoC 완료(정상 동작률 92%).
- 교육 및 내부 배포
 - CS·영업 대상 온보딩 가이드 3회 교육 실시(누적 참석자 27명).
 - FAQ/자주 묻는 오류 정리본 배포.
- 데이터 추적 및 대시보드
 - 온보딩 퍼널(유입→완료) 실시간 대시보드 구축.
 - 주요 이벤트(문서제출, 첫결제 등) 트래킹 이벤트 추가.

1. 성과 지표 (KPI)

- 온보딩 완료율: 기존 42% → 현재 70% ($\Delta +28\%p$) [목표 $+30\%p$ 에 근접]
- 평균 온보딩 소요시간: 기존 7.0일 → 현재 3.2일 ($\Delta -3.8\text{일}$) [목표 3일에 근접]
- 문서 검증 자동화 성공률: 92%
- 고객 이탈률(온보딩 단계): 58% → 30% ($\Delta -28\%p$)
- 고객 첫결제 전환율: 35% → 52% ($\Delta +17\%p$)

1. 주요 이슈 및 원인 분석

- 이슈 A: 문서 업로드 실패 케이스(약 8%) 발생
 - 원인: 비표준 파일 포맷(스캔 화질 저하), 네트워크 타임아웃
 - 영향: 일부 고객 온보딩 지연
- 이슈 B: 내부 승인 지연
 - 원인: 승인 담당자별 업무 우선순위 미정립
 - 영향: 평균 대기시간 증가(0.6일)
- 이슈 C: 일부 이메일 템플릿의 개인화 미흡
 - 원인: 데이터 매핑 오류(이름/회사명 치환 누락)

- 영향: 고객 신뢰도 저하 가능성

1. 대응 조치 및 개선 계획

- 단기(2주)
 - 문서 업로드 허용 포맷 확장(.png 고해상도 허용) 및 업로드 재시도 로직 추가.
 - 승인 담당자 SLA(응답 24시간) 제정 및 알림 시스템 강화.
 - 이메일 템플릿 데이터 매핑 검증 스크립트 배포.
- 중기(1~2개월)
 - 문서 OCR 정확도 개선을 위한 모델 재학습(샘플 5,000건 확보).
 - 온보딩 절차 완전 자동화(현재 PoC 단계인 검증 파이프라인 전사 적용).
 - 고객 온보딩 전용 고객성공 매니저(CSM) 1명 추가 배치.
- 담당자 및 일정
 - 기술팀(자동화) 책임: 김철수 — 2026-07-31 완료 목표(단기 작업)
 - 운영팀(승인·교육) 책임: 이영희 — 2026-08-07 완료 목표(단기 작업)
 - 데이터팀(OCR/대시보드) 책임: 박민준 — 2026-09-15 완료 목표(중기 작업)

1. 리스크 및 우려사항

- OCR 개선 지연 시 문서 처리 병목 지속 가능성.
- 추가 인력 채용 지연이 발생하면 고객 성공 지원에 공백 발생.
- 외부 톨의 요금 인상 또는 서비스 중단 가능성 — 비용 재검토 필요.

1. 제언(권고사항)

- 우선순위: 문서 처리 자동화(기술 투자) > 승인 프로세스 개선(운영 규정) > 고객 커뮤니케이션 품질 향상(마케팅 협업).
- 예산 요청: OCR 재학습·API 확장 비용으로 1분기 내 ₩12,000,000 예산 배정 권고.
- 성과 지속 모니터링: 매주 KPI(완료율·소요시간·검증성공률) 리포트 공유.

1. 결론

- 핵심 목표(완료율 향상·소요시간 단축)는 대부분 달성 또는 근접. 남은 과제는 문서 자동화 고도화와 내부 승인 병목 해소.
- 제시한 단기·중기 개선 조치를 우선 실행하면 안정적 운영 달성과 추가 성과 개선이 가능.

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

필요하면 같은 내용을 슬라이드(프레젠테이션)나 엑셀 표 형태로 정리해줄게.