

사장님 업무 진단 워크북

어디에 시간이 새는지 확인하고, 첫 실험 하나를 정하세요.

바쁜 하루에서 반복 업무 하나를 덜어내는 시작

질문에 답하기 → 현재 시간 재기 → 후보 고르기
→ 2주 동안 작은 실험 → 숫자로 계속할지 결정하기

페이지	이 페이지에서 하는 일
02-05	12개 기록형 질문 · 현재 업무 흐름 적기
06	시간 기준표 · 실제로 든 시간 측정하기
07	후보 우선순위 · 위험도가 높은 일 제외하기
08-09	2주 실험 계획 · 매일 같은 방식으로 기록하기
10-11	결과 비교 · 중단 기준 · 상담 준비

시작 전 3가지

최근 일주일의 비식별 업무 메모와 타이머를 준비하세요. 질문은 20-30분 동안 아는 것부터 적고, 모르는 숫자는 측정 후 채웁니다.

이 문서의 12문항은 상세 기록용입니다. 웹의 12문항 빠른 진단과 문항·채점 방식이 다르며, 여기에는 총점이나 자동 진단 결과가 없습니다.

고객 이름·연락처·결제정보·비밀번호는 적지 마세요. 모든 예시 수치는 가상이며 실제 효과를 보장하지 않습니다.

업무 / 업종: 작성일:

기록형 질문 01-03

잘하고 싶은 방식보다 지금 실제로 하는 방식을 적으세요. 해당 없으면 “해당 없음”.

Q01 / 주문

주문은 어떤 경로로 들어오고, 접수에서 확정까지 몇 단계를 거칩니까?

적을 것: 채널(전화/문자/이메일/직접/배달앱), 단계 수, 각 단계 담당자

Q02 / 주문

주문 처리 중 사람이 두 번 이상 다시 확인하는 항목은 무엇입니까?

적을 것: 중복 확인하는 항목(수량, 주소, 시간, 옵션, 결제 등)

Q03 / 문의

문의 채널은 몇 개이며, 반복되는 상위 질문 5가지는 무엇입니까?

적을 것: 채널 수, 자주 오는 질문 5개를 실제 문장 그대로

기록형 질문 04-06

잘하고 싶은 방식보다 지금 실제로 하는 방식을 적으세요. 해당 없으면 “해당 없음”.

Q04 / 문의

첫 응답까지 평균 얼마나 걸리고, 응답이 늦어지는 시간대나 요일이 있습니까?

적을 것: 평균 응답 시간, 늦어지는 시간대, 그 이유(바쁨/확인 필요/담당자 부재)

Q05 / 견적

견적 한 건을 만드는 데 평균 몇 분 걸리고, 매번 다시 찾는 정보는 무엇입니까?

적을 것: 소요 시간, 반복해서 찾는 자료(단가표, 과거 견적, 재고, 배송비 등)

Q06 / 견적

견적 금액과 조건을 최종 확정하기 전에 반드시 사람이 판단해야 하는 기준은 무엇입니까?

적을 것: 할인 한도, 특수 조건, 재고 부족 시 대응, 고위험 거래 등

기록형 질문 07-09

잘하고 싶은 방식보다 지금 실제로 하는 방식을 적으세요. 해당 없으면 “해당 없음”.

Q07 / 보고

매주 또는 매월 반복해서 만드는 보고서·정산 자료는 무엇이고, 각각 몇 분 걸립니까?

적을 것: 자료 이름, 주기, 소요 시간, 사용하는 사람

Q08 / 보고

그 숫자를 모으는 출처가 몇 개이며, 서로 다른 파일을 대조하는 작업이 있습니까?

적을 것: 출처 개수(은행, POS, 엑셀, 메모 등), 대조·수정에 걸리는 시간

Q09 / 지식

사장님 머릿속에만 있거나 개인 메모에 흩어져 있는 업무 지식은 무엇입니까?

적을 것: "나만 아는 것" 목록 (거래처 특성, 작업 순서, 예외 처리 방법 등)

기록형 질문 10-12

잘하고 싶은 방식보다 지금 실제로 하는 방식을 적으세요. 해당 없으면 “해당 없음”.

Q10 / 지식

새 직원이나 대체 인력이 같은 일을 하려면 누구에게 무엇을 물어봐야 합니까?

적을 것: 질문 목록, 답을 아는 사람, 답이 문서로 있는지 여부

Q11 / 팀

팀원에게 업무를 넘길 때 설명에 가장 오래 걸리는 일은 무엇입니까?

적을 것: 업무명, 설명 소요 시간, 반복 설명 횟수

Q12 / 팀

반복 업무 중 "누가 해도 결과가 같아야 하는 일"과 "사람 판단이 꼭 필요한 일"은 각각 무엇입니까?

적을 것: 두 목록을 나눠서 기록

지금 시간을 먼저 재세요

측정 기간: 월 일 - 월 일 / 기록 담당:

실제 측정값을 적습니다. 추정이면 “추정”과 범위(예: 4-6분)를 쓰고, 비교 전에 다시 재세요. 높거나 낮게 부풀린 기준선은 효과를 왜곡합니다.

주간 총시간 = 주간 횟수 × 건당 시간. 자료 찾기·검토·수정도 포함합니다. 고객 답변을 기다리는 경과 시간은 실제 작업 시간과 따로 적으세요.

업무	횟수 /주	건당 분	총분 /주	측정 / 추정·범위
합계				

계산 예시 · 가상 수치

문의 답변 주 30건 × 건당 4분 = 주 120분.
견적 초안 주 6건 × 건당 25분 = 주 150분.
두 업무 합계 270분 = 주 4시간 30분입니다.

가장 오래 걸리는 구간 / 따로 기록할 대기 시간:

첫 실험은 한 가지로

모든 기준은 1-5점. 같은 기준으로 비교하되, 위험도부터 확인하세요.

- 빈도: 1 월 1회 이하 / 3 주 여러 회 / 5 매일 여러 회
- 시간: 1 건당 5분 미만 / 3 10-29분 / 5 60분 이상
- 반복성: 1 매번 다름 / 3 일부 같음 / 5 거의 같은 순서
- 민감도: 1 공개정보 / 3 내부 업무정보 / 5 개인정보·결제·계약
- 사람 검토: 1 단순 확인 / 3 내용 수정 / 5 매번 중요한 판단

2점과 4점은 사이 수준입니다. 점수는 비교를 돕는 임시 기준이며 안전성 인증이 아닙니다. 낮은 점수라도 외부 발송·확정 전에는 사람이 검토합니다.

적합도 = 빈도 + 시간 + 반복성 / 위험도 = 민감도 + 사람 검토
위험도 7점 이상은 첫 실험에서 제외. 나머지만 적합도 - 위험도로 순서를 정합니다.

후보 / 가상 예시	빈도	시간	반복	민감	검토	적합	위험	판정
문의 답변 초안	5	1	5	2	3	11	5	6점
주문 입력	5	3	4	4	4	12	8	제외
견적서 초안	3	3	4	3	4	10	7	제외
주간 매출 정리	2	4	4	4	3	10	7	제외

내 후보 업무	빈도	시간	반복	민감	검토	위험	점수 / 제외

선택한 업무 1개 / 선택 이유:

작고 확인 가능한 범위

한 업무 · 한 종류의 요청 · 한 채널. 초안까지만 만들고, 발송·결제·확정은 사람이 합니다.

항목	직접 적으세요
실험 이름 / 대상 업무	
시작일 / 종료일	
실행 담당 / 최종 검토 담당	
사용 도구 / 예상 비용 한도	
포함 범위	
제외 범위 / 예외 처리	
산출물 / 검토 지점	
원래 방식으로 돌아가는 방법	

범위를 좁힌 예시 · 가상

“모든 문의 응대” 대신 “문자로 온 영업시간·주차 문의의 답변 초안”.
가격 협상·환불·컴플레인 은 제외하고 담당자에게 넘깁니다.

시작 전 합의

1일차: 기준선·측정 방법 확정 → 매일 기록 → 7일차: 중간 점검 → 14일차: 결과 판정. 도
중 범위가 바뀌면 날짜와 변경점을 기록하고 전후 결과를 구분합니다.

검토와 수정 시간도 포함

처리 시간 = 입력 + 초안 생성 + 사람 검토 + 수정. 설치·교육 시간과 도구비는 따로 기록합니다.

날 짜	처리 건수	총 작업 분	수정한 건수	오류 / 불만 건수	예외 / 메모
1일					
2일					
3일					
4일					
5일					
6일					
7일					
8일					
9일					
10일					
11일					
12일					
13일					
14일					

수정한 건수는 한 건을 여러 번 고쳐도 1건으로 셉니다. 처리 0건인 날은 0을 쓰고, 작업 시간은 실제로 쓴 만큼 기록하세요.

설치·교육: 총 분 / 도구비: CAD / 측정 기간

7일차 점검 / 범위 변경 내용과 날짜:

시간·품질·비용을 함께

같은 종류의 업무와 같은 기간을 비교하세요. 건수가 다르면 건당 시간과 비율로 비교합니다.

측정 항목	실험 전	실험 후	변화 / 판정
처리 건수 / 측정 기간			
건당 시간 = 총 작업분 ÷ 건수			
사람 검토·수정 시간 (총 작업에 포함)			
수정률 = 수정한 건수 ÷ 처리 건수			
오류·불만 건수 / 처리 건수			
응답까지 경과 시간			
도구비 CAD / 설치·교육 시간			

계산 예시 · 가상 수치

전: 30건에 120분 = 건당 4분. 후: 30건에 90분(검토·수정 30분 포함) = 건당 3분. 건당 1분, 같은 30건 기준 주 30분 감소(25%).

설치에 60분 들었다면 이 속도가 유지될 때 약 2주 뒤 누적 절감 시간이 설치 시간과 같아 집니다. 오류 증가 여부와 도구비는 별도로 확인해야 합니다. 줄어든 시간이 매출이나 현금 절약과 같지는 않습니다.

건수가 0이면 건당 시간·비율은 계산하지 않습니다. 표본이 적거나 업무 난도가 달랐다면 “판단 보류”로 적고 같은 조건에서 더 측정하세요.

내 계산 / 계속 · 보완 후 재측정 · 중단 중 선택한 이유:

멈출 기준부터 적으세요

안전한 원래 방식으로 돌아갈 수 있어야 작은 실험입니다.

바로 멈추고 원인을 확인할 때

검토 없이 잘못된 정보가 외부로 나감 / 개인정보가 의도하지 않은 곳에 입력됨 / 오류 수정에 원래 업무보다 시간이 더 듦 / 고객 불만이 늘어남.

고친 뒤 다시 측정할 때

수정률이 미리 정한 한도를 넘음 / 담당자만 이해할 수 있음 / 예외가 계속 늘어남. 재개 전에는 원인·바꾼 범위·확인 담당을 적습니다.

시작 전에 정할 기준	내 기준
성공: 시간 / 품질 / 비용	
보류: 수정률 / 최소 처리 건수	
중단 시 담당 / 복귀 방법	

상담에 가져올 것

시간 기준표(6쪽) · 후보 평가(7쪽) · 실험 계획(8쪽).

업무 예시 1-2건은 고객정보를 지우고 준비하세요. 원본 계정·비밀번호는 공유하지 않습니다.

상담에서 확인할 질문 / 막힌 지점:

오늘 질문 작성 → 이번 주 실제 시간 측정·후보 1개 선정 → 다음 2주 실험 → 결과 비교. 이 문서는 업무 정리와 실험 설계용이며, 전문 자문을 대신하지 않습니다.