AX 코칭 · 프로세스 청사진(PR) 진단

프로세스 청사진

최종 제안서

첫 평가 리포트가 48 시간 안에, 정확하게, 회원 정보가 새지 않은 채 회원에게 — 업무성과 축의 제안

고객사	C001 — 1:1 재활 레슨 서비스 기관 (모의 고객사, 가상 데이터)
대상 프로세스	첫 평가 리포트를 회원에게 보내기 (PR-STP-000 ~ PR-STP-999)
문서	PR 06 최종 제안서 v0.7 · 관문 G5 (승인본 v0.4 df59dbb, 2026-11-17 승인)
제출 대상	고객사 의사결정자 (대표, PR-D-001)
이어받는 문서	01-scope v1.1 · 04-asis G3 승인본 c45ff39 · 05-tobe G4 승인본 e223096

> 이 문서의 회사·인물·수치·사건은 AX 코칭 전문가과정 실습용 모의 고객사의 가상 데이터입니다. 본문은 PR 06-proposal.md 의 내용을 그대로 옮겼고, 그림은 본문 표·도식(SIPOC·도식 A·도식 B)과 판정 로직을 시각화한 것입니다 — 새 사실·새 수치를 더하지 않았습니다. 05 에 없는 예상 수치는 원문대로 ___ 로 둡니다.

목차

0. 제안 요약 (업무성과 축) 3

1. 업무성과 정의와 성과 주제 5

2. 현재 전체 흐름 — 역방향 SIPOC · 도식 A (원본 인용) 7

2-1. 역방향 SIPOC (01-scope 2-5 인용) 7

2-2. 도식 A — As-Is 스윔레인 (04-asis 2-13 인용) 7

3. 현재 구조가 업무성과를 깎는 곳 (틈 지도) 9

4. 구조적 원인 12

5. To-Be 스윔레인 (도식 B) + 비교표 14

6. 틈별 제안 21

제안 1. 회원 정보가 새지 않는 리포트 (정보보안 — 우선) — PR-GAP-012, PR-GAP-010, PR-PRC-002, PR-PRC-008 21

제안 2. 회원이 바로 믿고 쓸 수 있는 정확한 리포트 — PR-GAP-002, PR-GAP-004, PR-GAP-011, PR-PRC-003 21

제안 3. 제때 가고, 늦을 건은 먼저 알리는 리포트 — PR-GAP-001, PR-GAP-006, PR-GAP-007, PR-GAP-008, PR-GAP-009, PR-PRC-004, PR-PRC-006, PR-PRC-007 21

제안 4. 근무 안에서 감당되는 리포트 작성 — PR-GAP-001, PR-PRC-001 21

7. 역할 매칭표 (업무규칙 / 코딩 / AI / 사람) 22

8. PoC 가설 · 검증 범위 · 성공 기준 · 확대·수정·중단 24

8-1. PoC 가설 24

8-2. 검증 범위 · 비교 기준 25

8-3. 성공 기준 (속도 · 품질 · 통제) 25

8-4. 네 영역 시험 (업무규칙 · 코딩 · 맞춤 AI · 사람) 25

8-5. 확대·수정·중단 판단 26

8-6. AX 제안과제 전환 27

8-7. 추적 매트릭스 27

9. 위험과 유지 제약 조건 28

10. 의사결정 요청 29

10-1. 확인 과제 — 회원 정보 노출 건이 대표에게 오지 않은 경위 30

G5 점검 — 기술구현 질문 (범위 밖) 31

마스킹 기록 32

변경 기록 33

> 관문: G5 — 이 제안서를 대표(의사결정자)에게 제출해 승인받는다. 기술구현 질문은 PR 에서 범위 밖이다 (PR.json g5_tech_question — 마지막 절).
>
> 제안서는 05-tobe.md(G4 승인본)를 업무성과 축으로 재구성한 것이다 — 이 문서에서 새 사실·새 ACT·새 수치를 만들지 않는다.
>
> 표시: 04·05 에서 옮긴 사실은 근거·추론 표시를, 설계 판단(제안·역할 배치·PoC·성공 기준·판단 조건·위험 대응)은 제안 표시(객체 ID)를 그대로 단다.

0. 제안 요약 (업무성과 축)

- 업무성과 요소마다 무엇이 깎이고(틈) 무엇을 바꾸며(ACT) 무엇으로 확인하는지(지표)를 한 표로 본다. 행은 05 ACT·CLOSURE 에서만 왔다.

업무성과 요소	깎이는 곳 (틈)	바꾸는 것 (ACT)	확인 지표	근거
PR-VAL-001 제때 회원에게 가는 리포트	PR-GAP-001, PR-GAP-006, PR-GAP-008, PR-GAP-009	PR-ACT-003 평가 종료 시각·48 시간 기한 기록과 임박·초과 알림 · PR-ACT-005 확인 대기 목록·회신 기한·대리 확인 · PR-ACT-006 최종본 한 곳 등록·발송 대기 목록	K2 48 시간 안 첫 발송 비율 · K1 평가 종료 → 첫 발송 소요 · 검토/승인 대기	[제안: PR-VAL-001, PR-GAP-001, PR-GAP-006, PR-GAP-008, PR-GAP-009, PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006]
PR-VAL-002 회원이 바로 믿고 쓸 수 있는 정확한 리포트	PR-GAP-002, PR-GAP-004, PR-GAP-007, PR-GAP-010, PR-GAP-011, PR-GAP-012, PR-PRC-002, PR-PRC-003, PR-PRC-004, PR-PRC-008	PR-ACT-007 회원 정보 취급 규칙 (정보보안 — 우선) · PR-ACT-002 이름 모든 쪽 반영·전 쪽 대조 · PR-ACT-004 진료 권고 기준·금기 동작 목록 · PR-ACT-005 확인 완료 표시 없는 건 발송 차단 · PR-ACT-006 최종본 하나 · PR-ACT-008 오류·정보 노출 보고	K6 재발송 건수 · 이름 대조 불일치 건수 · 확인 대상 건 중 OK 없이 나간 건수 · 개인 기기·개인 AI 로 옮긴 회원 자료 건수	[제안: PR-VAL-002, PR-GAP-002, PR-GAP-004, PR-GAP-007, PR-GAP-010, PR-GAP-011, PR-GAP-012, PR-ACT-002, PR-ACT-004, PR-ACT-007, PR-ACT-008]
PR-VAL-003 회원이 먼저 묻지 않는 발송	PR-GAP-006, PR-PRC-006	PR-ACT-003 기한을 넘길 것 같은 건은 데스크가 회원에게 예정일을 먼저 안내	K5 회원이 먼저 묻는 문의 · 기한 전 예정일 안내 건수	[제안: PR-VAL-003, PR-GAP-006, PR-PRC-006, PR-ACT-003]
PR-VAL-004 근무 안에서 감당되는 리포트 작성	PR-GAP-001, PR-PRC-001	PR-ACT-001 강사 확인형 AI 초안 (입력 범위는 요청 1 결정 — 10 장 DECISION 표)	K7 리포트 작성 시간 (건당 — 시범 전 기록 필요)	[제안: PR-VAL-004, PR-GAP-001, PR-PRC-001, PR-ACT-001]
(보류·요청)	PR-GAP-003, PR-GAP-005, PR-GAP-013, PR-IND-001	없음 — 10 장 의사결정 요청 2·3·4·5	해당 없음	[제안: PR-GAP-003, PR-GAP-005, PR-GAP-013, PR-IND-001]



그림 0-1. 업무성과 축 — 성과 요소 → 깎는 틈 → 바꾸는 것(ACT) → 확인 지표

- 대표는 04-asis 제출본을 보고 다른 회원 이름 재발송 건과 개인 AI 건강 정보 입력을 처음 알았다고 했고, 정보보안을 위험 표 맨 위로 올려 달라고 했다. [근거: PR-D-001]
- 그래서 이 제안은 정보보안(PR-ACT-007·PR-ACT-008)을 맨 앞 위험으로 다룬다. [제안: PR-GAP-012, PR-ACT-007, PR-ACT-008]
- 시범은 두 갈래다 — PoC 후보 1(기한·확인·최종본)은 AI 없이 먼저 시작할 수 있고, PoC 후보 2(강사 확인형 AI 초안)는 요청 1 결정의 입력 범위 안에서 시작한다 (8 장). [제안: PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006, PR-ACT-002, PR-ACT-001, PR-ACT-007]
- 대표가 정할 일: 10 장의 미결 요청(요청 2·3·4·5·7·8)과 확인 과제(정보 노출 건이 대표에게 오지 않은 경위 — 10-1). [제안: PR-GAP-003, PR-GAP-013, PR-GAP-005, PR-IND-001, PR-GAP-010, PR-GAP-011]

1. 업무성과 정의와 성과 주제

- 아래 두 인용 줄은 05-tobe.md 0-1 절의 **> 합의된 가치 정의:** 줄(G4 업무성과 정의 동의 — PR-D-001 · 2026-11-13)과 **> 가치 주제:** 줄을 글자 그대로 옮긴 것이다. 줄 이름은 엔진 공통이며 PR 에서는 업무성과를 담는다. 이후 모든 장은 이 정의를 축으로 묶는다.

> 합의된 가치 정의: 첫 평가 리포트가 평가 뒤 48 시간 안에(1 단계 시범을 거친 뒤에는 24 시간 안에), 진단처럼 보이는 표현·금기 동작 누락·진료 권고 누락 없이, 회원 정보가 다른 회원이나 센터 밖으로 새지 않은 채 회원에게 가서, 회원이 먼저 묻지 않아도 물리치료 전문가의 평가로 자기 몸 상태를 정확히 알게 하는 것 — 동의: PR-D-001 · 2026-11-13 (G4) [근거: PR-D-001]
>
> 가치 주제: 회원은 첫 평가 뒤 약속한 48 시간 안에(1 단계 시범을 거친 뒤에는 24 시간 안에), 확인이 끝난 자기 리포트 한 부를 먼저 묻지 않고 받고, 리포트가 늦어질 것 같으면 예정일을 먼저 안내받는다. [제안: PR-VAL-001, PR-VAL-002, PR-VAL-003, PR-ACT-003]

- 업무성과 요소 표는 04-asis.md 2-10 VAL 표에서 옮겼다. KPI 칸은 같은 절 「KPI 현재값」 표의 기록 기준 계산값과 대표 목표(진술)를 나눠 적었다.

VAL	업무성과 요소	의사결정자 진술	실무자 진술	KPI 현재값·목표값	근거
PR-VAL-001	제때 회원에게 가는 리포트	"48 시간 안에 정확하게 나가서 회원이 먼저 묻지 않게 하는 것" · 늦으면 회원이 "잊어버렸나" 함	숙련: 들은 목표 "모르겠어요" · 오후 데스크: 강사에게서 함께 받아야 할 것으로 "늦을 땐 예정일을 미리" · 실장: 회원이 "언제 오냐" 묻는 걸 종종 봄	현재값·목표값: 표 아래 KPI 근거 줄 ① (두 줄로 나눔)	[근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-W-004, PR-W-005]
PR-VAL-002	회원이 바로 믿고 쓸 수 있는 정확한 리포트	진단처럼 보이는 표현·금기 동작 누락·다른 회원 정보는 절대 안 됨 · "리포트는 물리치료 전문 기관이라는 증거물"	숙련: 첫 쪽 요약·피할 동작 3 개·홈운동 3 개 · 오후 데스크: 모든 쪽 이름이 그 회원, 최종본 하나	현재값·목표값: 표 아래 KPI 근거 줄 ② (두 줄로 나눔)	[근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-W-004]
PR-VAL-003	회원이 먼저 묻지 않는 발송	"회원이 먼저 묻지 않게"	오후 데스크: 회원 문의에 빠른 답장으로 먼저 답하고 강사에게 물음	현재값·목표값: 표 아래 KPI 근거 줄 ③ (두 줄로 나눔)	[근거: PR-D-001, PR-W-004, PR-EV-007]
PR-VAL-004	근무 안에서 감당되는 리포트 작성	강사들이 집에서 90 분씩 쓴다고 들음 · AI 초안 넣기 전에 지금 흐름을 봐야 함	숙련: "쓸 시간이 없어서 묵혀요" · 신입: 빈 양식으로 150 분 안팎	현재값·목표값: 표 아래 KPI 근거 줄 ④ (두 줄로 나눔)	[근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-W-002, PR-EV-012]

- KPI 근거 줄 ① PR-VAL-001 현재값 (04 KPI 표, 9~10 월 첫 평가 30 건 기록 기준 계산값): K2 48 시간 안 첫 발송 4 건 / 30 건 (4 / 30 ≈ 0.133) · K1 평가 종료 → 첫 발송 평균 4 일 19 시간 28.6 분 (207858 / 30 = 6928.6 분), 중앙값 5 일 4 시간 35 분 ((7470 + 7480) / 2 = 7475 분). [추론: PR-EV-015, PR-EV-003, PR-EV-004]
- KPI 근거 줄 ① PR-VAL-001 목표값 — 대표 목표(진술): 연말까지 48 시간 100%, 시범 뒤 24 시간. [근거: PR-D-001]
- KPI 근거 줄 ② PR-VAL-002 현재값: K6 재발송 2 건 / 30 건 (2 / 30) · 재발송되지 않은 오류 건수는 미측정. [추론: PR-EV-015, PR-EV-003]
- KPI 근거 줄 ② PR-VAL-002 목표값 — 대표 목표(진술): 0 건, 다른 회원 정보는 절대 안 됨. [근거: PR-D-001]

- KPI 근거 줄 ③ PR-VAL-003 현재값: K5 회원이 먼저 묻는 문의 9 건 (8 개 건). [추론: PR-EV-015, PR-EV-007]
- KPI 근거 줄 ③ PR-VAL-003 목표값 — 대표 목표(진술): 0 건. [근거: PR-D-001]
- KPI 근거 줄 ④ PR-VAL-004 현재값: K7 리포트 작성 시간 미측정 · K8 작성 착수 시각 미측정. [근거: PR-D-001, PR-EV-012] [확인 필요]
- KPI 근거 줄 ④ PR-VAL-004 목표값 — 대표 목표(진술): AI 초안으로 한 시간 안. [근거: PR-D-001]



그림 1-1. 업무성과 KPI — 현재값(9~10 월 30 건 기록)과 대표 목표

- 회원 만족도(K9)는 대표가 성과 지표에 넣기를 원했으나 측정법이 없다. [근거: PR-D-001] [확인 필요]
- K9 는 VAL 행으로 나누지 않고 PR-VAL-002·PR-VAL-003 의 회원 쪽 요구로 보며, PoC 지표에는 측정법을 정한 뒤 넣는다 (8 장). [제안: PR-VAL-002, PR-VAL-003]
- PR 조사에는 회원 인터뷰가 없다 — 회원 쪽 진술은 SV 제안서의 회원 진술(n=1)을 참고로만 본다. SV 가치 주제(리포트를 약속한 기한 안에 받음)와 이 성과 주제는 같은 방향이다. [참고: clients/C001/SV/06-proposal.md]

2. 현재 전체 흐름 — 역방향 SIPOC · 도식 A (원본 인용)

- 01-scope.md(G1 승인본) 2-5 의 역방향 SIPOC 도식과 04-asis.md(G3 승인본 c45ff39) 2-13 의 도식 A 를 글자 그대로 옮겼다. 노드·화살표 내용은 원본 문서의 대응 표(01 2-5 SIPOC 표 · 04 2-13 도식 A 노드·화살표 대응)에 근거와 함께 있다 — 이 문서에서 도식을 고치지 않는다.
- 도식 A 를 읽는 법: 첫 평가(PR-STP-001)에서 회원 발송(PR-STP-004)까지 재활 강사 → 대표 → 오후 데스크 레인을 오가고, 폴더 저장(PR-STP-005)·48 시간 초과 알림(PR-STP-007)은 '수행 역할 미확인' 레인에 있다 — 공식 문서 순서와 실제 인계가 갈라진 곳이다. [추론: PR-GAP-004, PR-GAP-006, PR-EV-002, PR-EV-009]

2-1. 역방향 SIPOC (01-scope 2-5 인용)

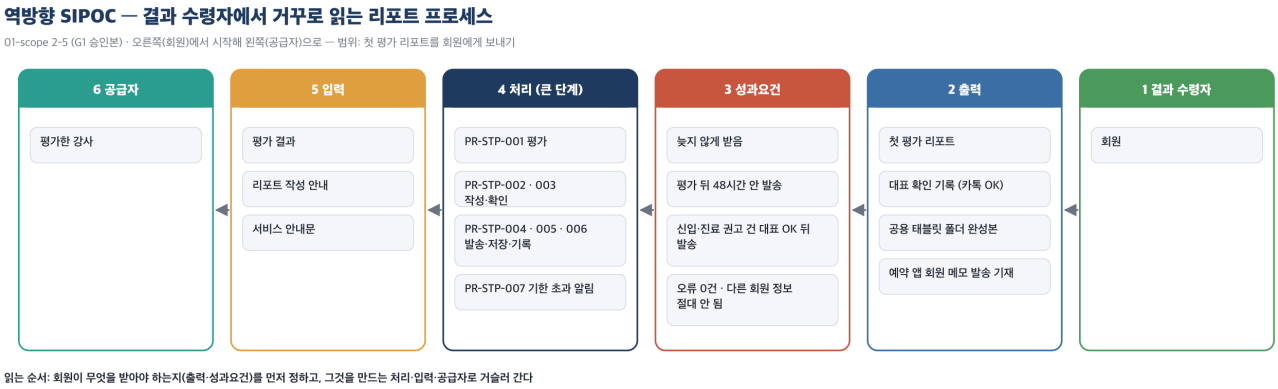
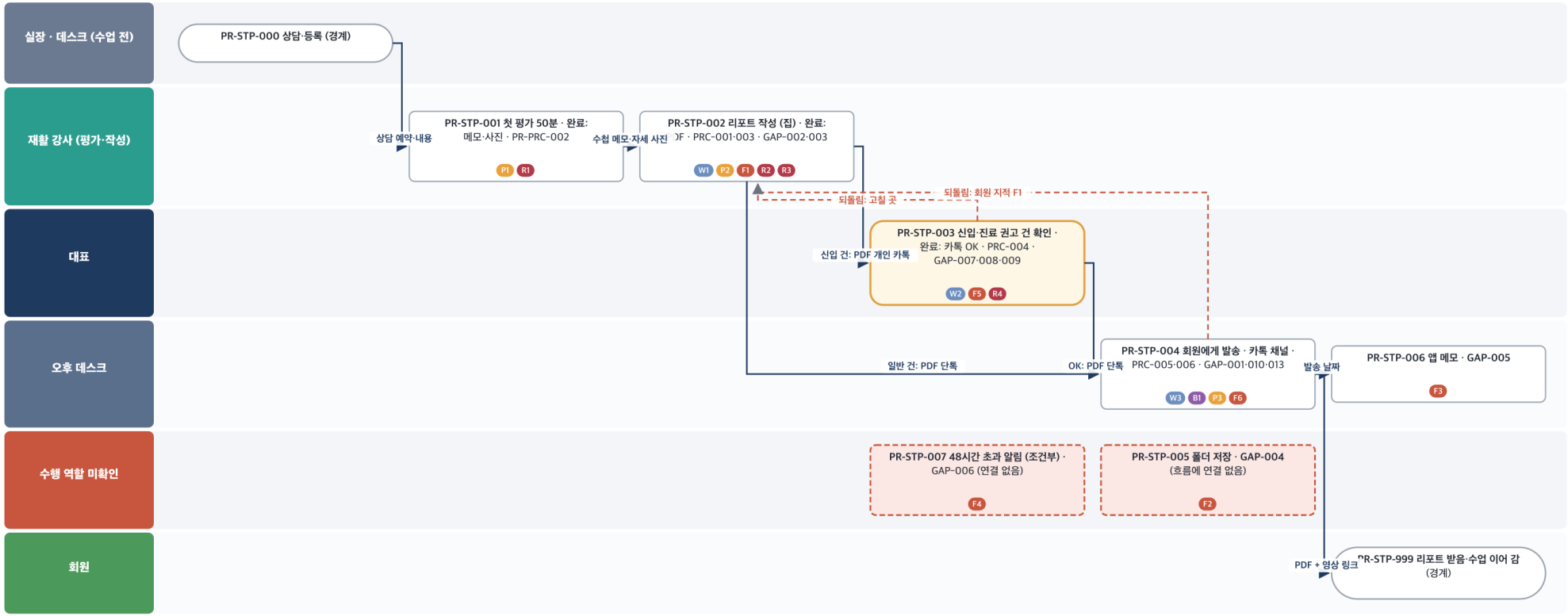


그림 2-1. 역방향 SIPOC — 결과 수령자에서 공급자로

2-2. 도식 A — As-Is 스윔레인 (04-asis 2-13 인용)

도식 A — 현재(As-Is) 리포트 프로세스 스윔레인

04-asis 2-13 (G3 승인본) · 공식 문서의 폴더 저장(005)·초과 알림(007)은 실제 흐름과 연결되지 않은 '수행 역할 미확인' 레인에 있다



BASE (흐름에 연결하지 않음): PR-IND-001 유형 A 후보 발송 대장 · PR-IND-002 유형 B 아침 조회 · PR-IND-003 유형 B 월말 감사 편지

그림 2-2. 도식 A — 현재(As-Is) 리포트 프로세스 스윔레인

3. 현재 구조가 업무성과를 깎는 곳 (틈 지도)

- 문제 표시 라벨(P·W·F·B·R)과 GAP·PRC 를 업무성과 요소(VAL)에 연결해 보여 준다. 04-asis.md 표에서 옮긴다.

표시	유형	단계	현상	근거
P1	불편	PR-STP-001	진료 권고 판단을 강사마다 다른 말로 하고, 글로 된 기준을 본 응답자가 없음	[근거: PR-W-001, PR-W-002, PR-D-001]
P2	불편	PR-STP-002	리포트를 퇴근 뒤 밤이나 수요일 휴무에 집에서 씀 (신입은 150 분 안팎)	[근거: PR-W-001, PR-W-002, PR-EV-012]
P3	불편	PR-STP-004	회원이 리포트를 먼저 물어 옴 — 9~10 월 문의 9 건, 데스크가 빠른 답장으로 먼저 답하고 단톡으로 강사에게 물음	[근거: PR-W-004, PR-EV-007]
W1	대기	PR-STP-002	수집 사례 4 건 모두 평가가 끝나고 작성을 시작하기까지 본인 착수 대기가 있음 (시간 분리표 인계 대기 칸 — 가장 짧은 건 반나절, 가장 긴 건 사흘 넘음)	[추론: PR-W-001, PR-W-002, PR-EV-012]
W2	대기	PR-STP-003	PR-EVT-102 에서 대표 첫 회신을 기다린 2 일 14 시간 53 분(송부 9/18 금 23:47 → 첫 회신 9/21 월 14:40 · 평일만 세면 14 시간 53 분 = 금 23:47→24:00 13 분 + 월 00:00→14:40, 토·일 제외 — G3 확인 때 대표 요청)이 이 건의 끊김 없는 대기 구간 가운데 가장 긺 — 단계별 칸 합으로는 PR-STP-002 인계 대기(3 일 1 시간 3 분 = 2 일 2 시간 33 분 (9/15 19:57 → 9/17 22:30) + 22 시간 30 분 (9/18 00:30 → 23:00))가 PR-STP-003 검토/승인 대기(2 일 23 시간 6 분 = 2 일 14 시간 53 분 + 8 시간 13 분 (재송부 9/22 22:57 → 최종 회신 9/23 07:10))보다 김 (기록 기준 계산값, 2-3)	[추론: PR-W-002, PR-D-001, PR-EV-012, PR-EV-013]
W3	대기	PR-STP-004	업로드 뒤 발송 착수까지 대기 — 오전·밤 업로드는 오후에, 금요일 밤 업로드(PR-EVT-002)는 월요일 오후에 나감 · 9~10 월 30 건 기록의 업로드 요일 → 첫 발송 요일·시각은 2-10 KPI 표 K1-5 (금·토·일 업로드 건은 모두 월요일 첫 발송)	[근거: PR-W-004, PR-EV-003, PR-EV-006] [추론: PR-EV-015]
B1	병목	PR-STP-004	2025 년 3 월쯤부터 발송을 오후 데스크 한 사람이 맡아, 오후 데스크 출근(14:00) 전에 올라온 건은 오후 데스크가 출근한 뒤에 나감 — 오전 데스크가 조퇴한 날은 오후 데스크가 일찍 나와 보냄 (PR-EVT-001: 11:42 업로드 → 13:00 조기 출근 → 13:22 발송) · 토요일에 올라온 건은 월요일 오후에 나감 · 오후 데스크가 쉬는 날의 처리는 오후 데스크도 모름	[근거: PR-W-004, PR-EV-003]
F1	실패	PR-STP-002	PR-EVT-002 첫 발송본 3 쪽·6 쪽 머리글에 다른 회원 이름, 6 쪽 홈운동 1 개가 다른 회원 것 → 회원 지적 뒤 재발송	[근거: PR-EV-010, PR-EV-007, PR-EV-003, PR-W-001]
F2	실패	PR-STP-005	공용 태블릿 '리포트' 폴더 마지막 저장 2024-05-17 — 그 뒤 저장 기록 없음	[근거: PR-EV-009]
F3	실패	PR-STP-006	예약 앱 회원 메모 발송 기재가 9~10 월 30 건 중 12 건뿐 (PR-EVT-001·002·003 기재 없음)	[근거: PR-EV-005]
F4	실패	PR-STP-007	48 시간을 넘긴 PR-EVT-002·102 에 실장에게 알린 기록·진술 없음 — 실장은 받은 적 없음 · 9~10 월 30 건의 48 시간 넘김 건수는 2-10 KPI 표 K2	[근거: PR-W-005, PR-EV-003, PR-EV-004] [추론: PR-EV-015]
F5	실패	PR-STP-003	진료 권고 건 PR-EVT-003 이 대표 확인 없이 발송됨	[근거: PR-W-001, PR-EV-003, PR-EV-006]

표시	유형	단계	현상	근거
F6	실패	PR-STP-004	다른 회원 이름이 나간 재발송 건이 실장에서 멈추고 대표에게 보고되지 않음	[근거: PR-W-005, PR-W-004, PR-D-001]
R1	위험	PR-STP-001	공용 태블릿의 회원 자세 사진을 개인 휴대폰으로 보내 집에서 씀	[근거: PR-W-001]
R2	위험	PR-STP-002	개인 휴대폰 무료 생성형 AI 에 평가 메모를 넣는 사용이 있고, 입력 항목에 건강 정보(수술명·진단명·통증)가 들어감 — 지침 없음	[근거: PR-EV-016, PR-D-001]
R3	위험	PR-STP-002	이전 회원 리포트 파일을 복사해 고쳐 쓰는데, 양식의 이름 입력 칸이 1·3·6 쪽 머리글 3 곳 수동 입력이고 자동 갱신이 없음	[근거: PR-W-001, PR-EV-011]
R4	위험	PR-STP-003	신입 건 대리 확인자를 실무자·실장 모두 들은 적 없음 · 회신이 없을 때 할 일은 대표가 2 차에서 "OK 가 올 때까지 내보내면 안 된다"고 진술했으나, 신입 강사는 대리자를 "들은 적 없어요"라 했고 본인 기록(PR-EV-013 송부 10/8 22:30 회신 없음 → PR-EV-006 10/12 07:30 업로드)에 회신 없이 OK 없이 업로드한 건이 있음 — 이 규칙이 신입 강사에게 전달됐는지는 [확인 필요]	[근거: PR-W-001, PR-W-002, PR-W-005, PR-D-001, PR-EV-013]

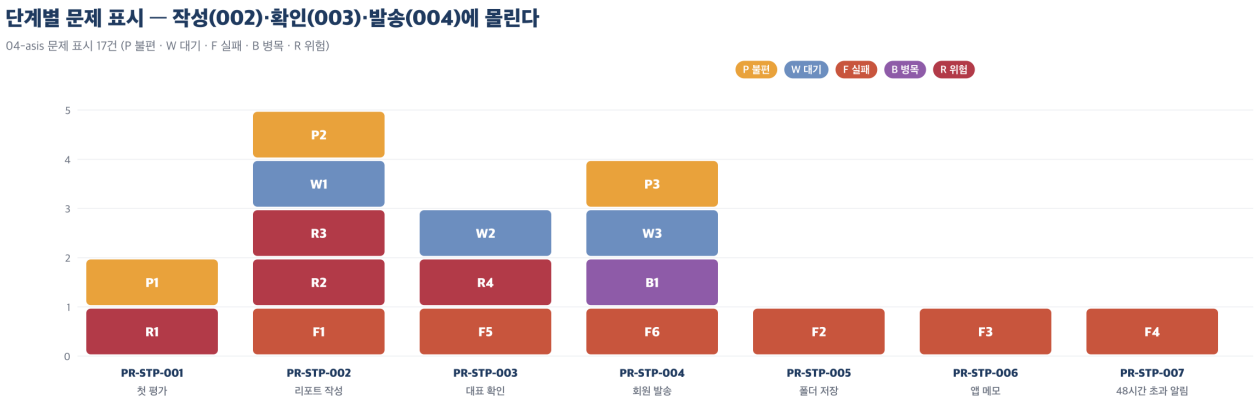


그림 3-1. 단계별 문제 표시 분포

틈·관행	유형	깎이는 VAL	단계	관련 표시	근거
PR-GAP-001	KPI 격차 — 48 시간 안 첫 발송 4 건 / 30 건	PR-VAL-001	PR-STP-002, PR-STP-003, PR-STP-004	W1, W2, W3, B1	[추론: PR-D-001, PR-EV-015, PR-EV-003, PR-EV-004]
PR-GAP-002	CTQ 미충족 — PR-CTQ-001 모든 쪽 이름이 그 회원	PR-VAL-002	PR-STP-002, PR-STP-004	F1, R3	[근거: PR-EV-010, PR-W-004, PR-W-001, PR-D-001]
PR-GAP-003	공식-실제 차이 — 평가 당일 작성 시작 ↔ 다음 날 이후 집에서 착수	PR-VAL-001, PR-VAL-004	PR-STP-002	W1, P2	[근거: PR-EV-002, PR-W-001, PR-W-002]
PR-GAP-004	공식-실제 차이 — 폴더 저장·폴더 확인 후 발송 ↔ 단톡 업로드로 받아 발송	PR-VAL-002	PR-STP-005, PR-STP-004	F2	[근거: PR-EV-002, PR-EV-009, PR-W-001, PR-W-004]
PR-GAP-005	공식-실제 차이 — 발송 뒤 앱 메모 ↔ 30 건 중 12 건 기재	[확인 필요] — 받치는 업무성과 요소 미확인	PR-STP-006	F3	[근거: PR-EV-002, PR-EV-005, PR-W-004] [확인 필요]
PR-GAP-006	공식-실제 차이 — 48 시간 초과 시 실장에게 알림 ↔ 실장은 알림을 받은 적 없음, 알리는 역할은 확인되지 않음	PR-VAL-001	PR-STP-007	F4	[근거: PR-EV-002, PR-W-005, PR-EV-003, PR-EV-004, PR-D-001]

틈·관행	유형	깎이는 VAL	단계	관련 표시	근거
PR-GAP-007	선언-실제 불일치 — 진료 권고 건 대표 확인 ↔ PR-EVT-003 확인 없이 발송	PR-VAL-002	PR-STP-003	F5	[근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-EV-003]
PR-GAP-008	선언-실제 불일치 (04 판정 — 요청 6 결정 전 기록) — 신입 건 "받은 날이나 다음 날" 회신 ↔ 금요일 밤 송부, 월요일 오후 첫 회신	PR-VAL-001	PR-STP-003	W2	[근거: PR-D-001, PR-EV-013]
PR-GAP-009	선언-실제 불일치 — 대리 확인자 있음 ↔ 실무자·실장 모두 들은 적 없음	PR-VAL-001, PR-VAL-002	PR-STP-003	R4	[근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-W-002, PR-W-005]
PR-GAP-010	선언-실제 불일치 — 재발송은 주간회의에서 대표에게 보고 ↔ 보고가 실장에서 멈춤	PR-VAL-002	PR-STP-004	F6	[근거: PR-D-001, PR-W-005, PR-W-004]
PR-GAP-011	선언-실제 불일치 — 진료 권고 "기준은 다 같다" ↔ 강사마다 다르게 진술	PR-VAL-002	PR-STP-001, PR-STP-002	P1	[근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-W-002]
PR-GAP-012	선언-실제 불일치 — AI 는 회원 정보 없이 ↔ 개인 AI 에 건강 정보 항목 입력 · 사진 개인 휴대폰 이동	PR-VAL-002	PR-STP-001, PR-STP-002	R1, R2	[근거: PR-D-001, PR-EV-016, PR-W-001]
PR-GAP-013	선언-실제 불일치 — "데스크가 보낸다" ↔ 오후 데스크 전담, 주말 업로드는 월요일 오후 발송	PR-VAL-001	PR-STP-004	B1, W3	[근거: PR-D-001, PR-W-004, PR-W-005, PR-EV-003]
PR-PRC-001	관행 — 이전 회원 리포트 파일을 복사해 고쳐 씀	PR-VAL-002	PR-STP-002	P2	[근거: PR-W-001, PR-W-002, PR-EV-002, PR-EV-011]
PR-PRC-002	관행 — 평가 사진을 개인 휴대폰으로 옮김	PR-VAL-002	PR-STP-001	R1	[근거: PR-W-001]
PR-PRC-003	관행 — 완성본을 직원 단톡방에 올려 인계	PR-VAL-001, PR-VAL-002	PR-STP-002, PR-STP-004, PR-STP-005	F2	[근거: PR-W-001, PR-W-004, PR-EV-009]
PR-PRC-004	관행 — 신입 건 확인을 대표 개인 메신저로 받고, 회신이 없으면 OK 없이 올림	PR-VAL-001, PR-VAL-002	PR-STP-003	W2, R4	[근거: PR-W-002, PR-D-001, PR-EV-013]
PR-PRC-005	관행 — 발송을 오후 데스크가 전담	PR-VAL-001	PR-STP-004	B1, W3	[근거: PR-W-004, PR-W-005, PR-EV-003]
PR-PRC-006	관행 — 회원 문의에 빠른 답장으로 먼저 답하고 강사에게 물음	PR-VAL-003	PR-STP-004	P3	[근거: PR-W-004, PR-EV-007]
PR-PRC-007	관행 — 개인 휴대폰에 작업 시간 메모	PR-VAL-004	PR-STP-002	해당 없음	[근거: PR-W-002, PR-EV-012]
PR-PRC-008	관행 — 개인 AI 로 평가 메모 문장을 다듬음 (건강 정보 항목 포함)	PR-VAL-002, PR-VAL-004	PR-STP-002	R2	[근거: PR-EV-016, PR-D-001, PR-EV-014]
PR-PRC-009	관행 — 상담 할인 재량 (범위 앞 경계)	해당 없음 — 이 프로세스 설계 대상 밖	PR-STP-000	해당 없음	[근거: PR-W-005]

- 틈·관행의 현상·직접 원인 전문은 04-asis 2-10 GAP·PRC 표와 2-7 직접 원인 표에 있다 — 이 표는 업무성과 요소별로 묶어 보이려고 줄였다. 관련 표시는 04 GAP 표 '관련 문제' 칸 그대로이고, PRC 의 관련 표시는 05 1 차 ERRC 표(PR-PRC-005 는 04 GAP 표 PR-GAP-013 행)에서 같은 행에 묶인 표시다.

- 업무성과 축으로 묶으면, 제때(PR-VAL-001)를 깎는 틈은 착수·확인·발송 세 구간의 대기에, 정확성(PR-VAL-002)을 깎는 틈은 이름·확인·기준·정보 취급에 모인다. 30 건 기록에서 평가 종료 → 단톡 업로드 구간이 소요 합의 약 78.1%다 (원인 판정 아님). [추론: PR-EV-015]

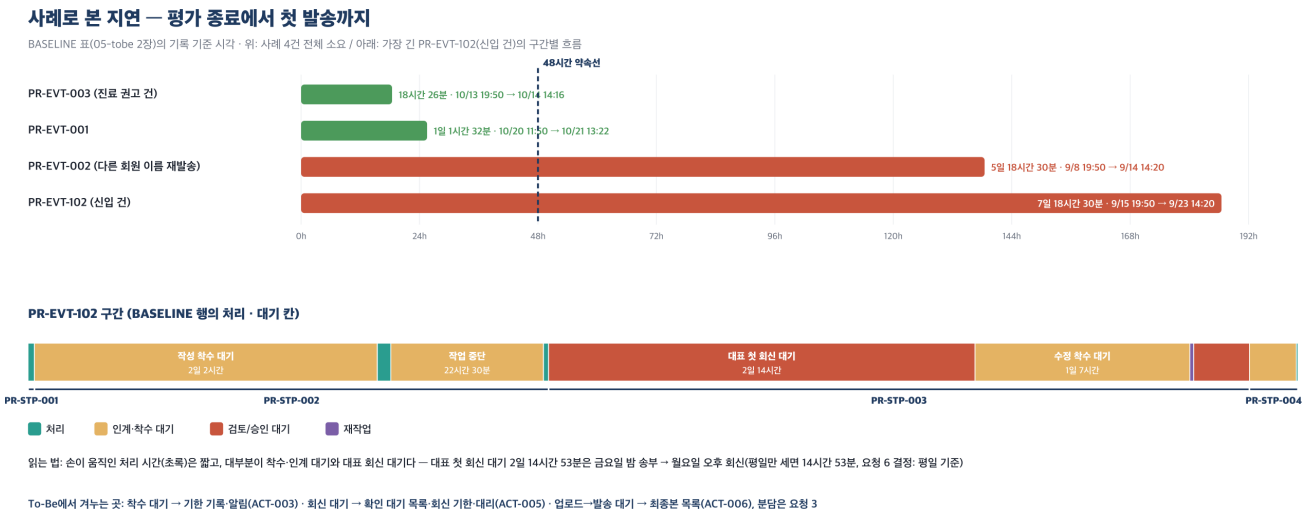


그림 3-2. 사례로 본 지연 — 사례 4 건 소요와 PR-EVT-102 구간 분해

- IND-B(PR-IND-002, PR-IND-003)에서 비롯된 틈은 PR 조사에서 새로 확인되지 않았다. [근거: PR-D-001]
- PR-GAP-008 의 '선언-실제 불일치'는 요청 6 결정(2026-11-12, 평일 기준) 전의 04 판정이다. 평일 기준으로 세면 PR-EVT-102 의 첫 회신(금요일 밤 송부 → 월요일 오후)은 다음 평일 회신이라 선언 범위 안이다 — 04 승인본은 고치지 않고 이 차이만 밝힌다. [추론: PR-GAP-008, PR-D-001, PR-EV-013]

4. 구조적 원인

- 아래 줄은 05-tobe.md 1 장의 구조적 원인(04-asis 2-7 5-Why·10 영역) 줄을 글자 그대로 옮긴 것이다. 원인은 규칙·정보·권한·역할·시스템의 구조로 적혀 있고, 이 제안서도 특정 사람의 실수·태도로 바꿔 쓰지 않는다 (N10).
- 업무성과 축으로 보면 원인은 세 갈래로 모인다 — 기한을 세고 알리는 곳이 확인되지 않은 구조(PR-GAP-001·PR-GAP-006·PR-GAP-013), 확인 권한·대리·기한은 대표가 말로 정해 두었고 「리포트 작성 안내」에는 없으며(다른 글로 있는지는 확인되지 않음) 실무자 전달은 진술이 갈리고(대표: 입사 첫날 직접 말함 / 실무자: 기한·대리자는 들은 적 없음) 글로 된 진료 권고 기준은 확인되지 않은 구조(PR-GAP-007·PR-GAP-008·PR-GAP-009·PR-GAP-011), 회원 정보와 오류가 공식 경로 밖으로 흐르고 대표가 말로 정한 보고가 실행되지 않은 구조(PR-GAP-002·PR-GAP-004·PR-GAP-010·PR-GAP-012). [추론: PR-GAP-001, PR-GAP-006, PR-GAP-013, PR-GAP-007, PR-GAP-008, PR-GAP-009, PR-GAP-011, PR-GAP-002, PR-GAP-004, PR-GAP-010, PR-GAP-012]



그림 4-1. 구조적 원인 세 갈래와 To-Be 가 바꾸는 것

- PR-GAP-001 (W1·W2·W3·B1): 공식 시작 시점은 「리포트 작성 안내」에 있으나 그 문서를 관리·전달하는 역할은 확인되지 않고(입사 때 봤다는 응답과 못 봤다는 응답이 함께 있음) 작성 시간이 근무 밖인 구조 · 확인 권한이 한 사람에 몰리고, 대리자·회신 기한은 대표가 말로 정해 두었으나 「리포트 작성 안내」에는 없고 다른 글로 있는지는 확인되지 않은 구조 (대표: OK 없으면 안 나감·회신 기한을 입사 첫날 신입에게 직접 말함 / 신입: 확인 규칙은 들었으나 기한·대리자는 들은 적 없음 / 대리자 본인: 지정을 들은 적 없음) · 발송 역할이 시간대로 나뉘고, 대표가 정한 48 시간 기한은 있으나 별도 발송 시각 기준은 확인되지 않은 구조 · 발송 분담은 데스크 두 사람이 스스로 정했고 실장이 그대로 두었으며, 분담을 정할 권한·역할이 공식으로 정해져 있는지는 확인되지 않은 구조. [추론: PR-GAP-001, PR-W-001, PR-W-002, PR-W-004, PR-W-005, PR-D-001, PR-EV-002]
- PR-GAP-002 (F1·R3): 양식이 오류를 막지 못하고 발송 전 전 쪽 확인이 없는 구조 · 양식 구조가 복사 작성의 오류를 막지 못하는 구조 (이름 칸 3 곳 수동 입력, 1 쪽만 확인). [추론: PR-GAP-002, PR-W-001, PR-W-004, PR-EV-010, PR-EV-011]
- PR-GAP-003 (W1·P2): 리포트 작성이 근무 일정 밖에 놓인 구조 — 공식 문서 ① 평가 당일 작성 시작은 문서에만 있다. [추론: PR-GAP-003, PR-W-001, PR-W-002, PR-EV-002]
- PR-GAP-004 (F2): 공식 저장 위치와 실제 인계 경로가 갈라지고 저장 담당이 확인되지 않은 구조. [추론: PR-GAP-004, PR-W-001, PR-W-004, PR-EV-009, PR-D-001]
- PR-GAP-005 (F3): 기록을 남기지만 쓰는 사람이 확인되지 않은 구조 — 앱 메모를 보는 역할이 확인되지 않았다. [추론: PR-GAP-005, PR-W-004, PR-W-005, PR-EV-005, PR-D-001]

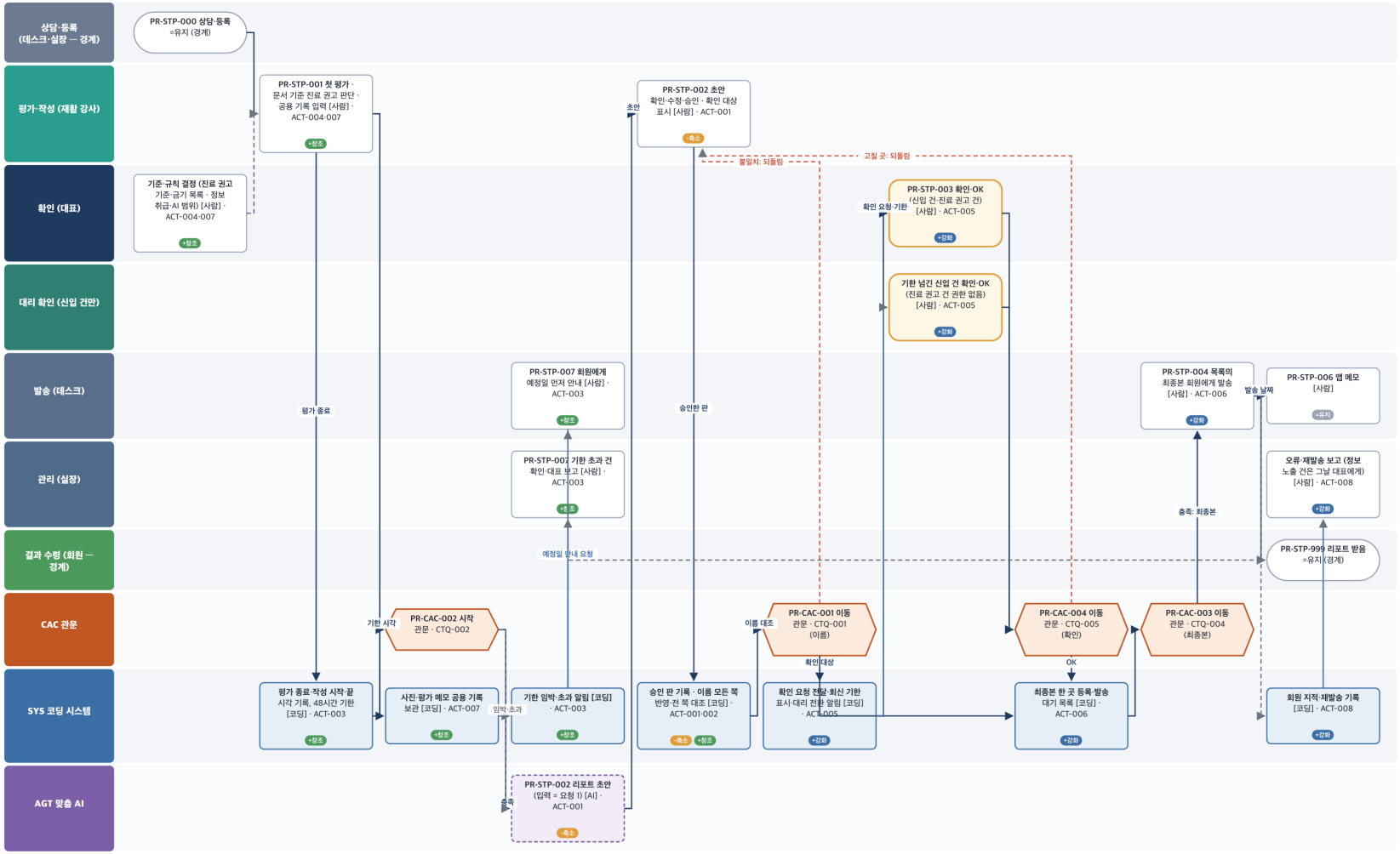
- PR-GAP-006 (F4): 48 시간 초과 보고는 대표가 말로 정해 두었으나 실무자·실장은 모른다고 답했고 공식 문서 ⑤에 알리는 역할이 없으며, 평가일·발송일 기록은 따로 남아 있으나 한곳에서 경과를 세는 곳이 확인되지 않은 구조. [추론: PR-GAP-006, PR-W-005, PR-EV-002, PR-EV-003, PR-EV-004, PR-W-004, PR-D-001]
- PR-GAP-007 (F5): 승인 조건은 대표가 말로 정해 두었고 「리포트 작성 안내」에는 없으며(다른 글로 있는지는 확인되지 않음), 발송 전에 데스크가 확인 여부를 볼 표시는 확인되지 않은 구조. [추론: PR-GAP-007, PR-W-001, PR-W-002, PR-D-001, PR-W-004, PR-EV-002]
- PR-GAP-008 (W2): 확인 권한이 한 사람에 몰리고, 대리자·회신 기한은 대표가 말로 정해 두었으나 「리포트 작성 안내」에는 없고 다른 글로 있는지는 확인되지 않은 구조 (대표: OK 없으면 안 나감·회신 기한을 입사 첫날 신입에게 직접 말함 / 신입: 확인 규칙은 들었으나 기한·대리자는 들은 적 없음 / 대리자 본인: 지정을 들은 적 없음) — 확인 요청이 대표 개인 카톡으로 가서 주말을 넘긴 사례가 있다. [추론: PR-GAP-008, PR-D-001, PR-W-001, PR-W-002, PR-EV-013, PR-EV-002]
- PR-GAP-009 (R4): 부재·무회신 때의 권한 이전(대리자)은 대표가 말로 정해 두었으나 「리포트 작성 안내」에는 없고 다른 글로 있는지는 확인되지 않은 구조 (대표: OK 없으면 안 나감을 입사 첫날 신입에게 직접 말했고 대리자를 맡긴 방법은 모름 / 신입: 대리자는 들은 적 없음 / 대리자 본인: 지정을 들은 적 없음). [추론: PR-GAP-009, PR-D-001, PR-W-001, PR-W-002, PR-EV-002]
- PR-GAP-010 (F6): 오류·재발송의 주간회의 보고는 대표가 말로 정해 두었으나 실행되지 않았고, 글로 있는지와 보고 기준은 확인되지 않은 구조. [추론: PR-GAP-010, PR-W-005, PR-D-001, PR-W-004]
- PR-GAP-011 (P1): 진료 권고 판단 기준은 글로 된 기준이 확인되지 않고(대표는 존재를 모름, 실무자는 못 봄) 공유되지 않은 구조 — 금기 동작 목록은 없다고 실무자가 진술했다. [추론: PR-GAP-011, PR-W-001, PR-W-002, PR-D-001]
- PR-GAP-012 (R1·R2): 회원 자료가 개인 기기로 옮겨지는 구조 · AI 사용 지침은 정해 둔 것이 없고(대표 진술), 사용자 본인 검토 외에 조직 차원의 확인 지점은 확인되지 않은 구조. [추론: PR-GAP-012, PR-W-001, PR-EV-016, PR-D-001]
- 대표는 04-asis 제출본을 보고 다른 회원 이름 재발송 건과 개인 AI 건강 정보 입력을 처음 알았다고 했고, 04 위험 표의 정보보안 행을 맨 위로 올려 달라고 했다 (G3 확인 의견). [근거: PR-D-001]
- 그래서 이 설계는 정보보안을 우선 위험으로 다룬다. [제안: PR-GAP-012]
- PR-GAP-013 (B1·W3): 발송 분담은 데스크 두 사람이 스스로 정했고 실장이 그대로 두었으며, 분담을 정할 권한·역할이 공식으로 정해져 있는지는 확인되지 않은 구조. [추론: PR-GAP-013, PR-W-004, PR-W-005, PR-D-001]

5. To-Be 스윔레인 (도식 B) + 비교표

- 05-tobe.md(G4 승인본) 8 장의 도식 B 와 9 장 비교표를 옮긴다. 노드 표기는 05 와 같은 종류별 계약(CONVENTIONS §4) — **변경 노드**는 수행 주체([코딩]·[AI]·[사람])·ACT·RULE·ERRC 변화·메운 GAP·PRC·CAC 관문, **현행 유지 노드**는 수행 주체와 **=유지**만, **경계 노드**는 **=유지 (경계)**만. IND-B 는 BASE 에 [제약]. 도식 A(2-2)와 나란히 보아 이중 업무가 사라진 곳을 비교표에서 읽는다.
- 도식 B, 기준선(BASELINE) 표, 비교표(COMPARE)는 05-tobe.md(G4 승인본 e223096) 8 장·2 장·9 장에서 글자 그대로 옮겼다. 노드·화살표의 근거는 05 8 장 「도식 B 노드 대응」·「도식 B 화살표 대응」 표에 있다.
- 도식 B 를 읽는 법: 평가 강사·대표·데스크·실장 레인의 판단·확인·발송은 사람이 그대로 맡고, 기한 기록·알림·대조·목록·기록은 SYS(코딩)로, 리포트 초안만 AGT(맞춤 AI)로 간다. CAC 관문(육각 노드)이 이름 대조·기한·최종본·확인 항목에서 다음 단계로 넘길지를 정한다. [제안: PR-ACT-001, PR-ACT-002, PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006]
- 비교표의 To-Be 예상 시간 칸은 05 에 값이 없어 ___ 로 둔다 — 시범에서 기준선과 같은 단위로 잰다 (8 장). [제안: PR-ACT-001, PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006]

도식 B — 개선된(To-Be) 리포트 프로세스 청사진 전체

05-tobe 8장 (G4 승인본) · 사람 레인 7개 + CAC 관문 + SYS(코딩) + AGT(맞춤 AI) · 노드 = 수행 주체 · ACT · ERRC



BASE (흐름에 연결하지 않음): PR-IND-001 IND-A 요청 5 · PR-IND-002 IND-B [제약] 아침 조회 · PR-IND-003 IND-B [제약] 월말 감사 편지 — 관문별 되돌림 전체는 다음 그림(관문 판정 로직)

그림 5-1. 도식 B — 개선된(To-Be) 리포트 프로세스 청사진 전체 (사람 레인 · CAC 관문 · SYS · AGT)

청사진 판정 로직 — 리포트 한 건이 관문 4개를 지나는 길

도식 B의 CAC 관문(육각)과 판단(마름모)만 뽑아 위에서 아래로 — 빨간 점선은 되돌림, 오른쪽은 동시에 도는 기한 로직

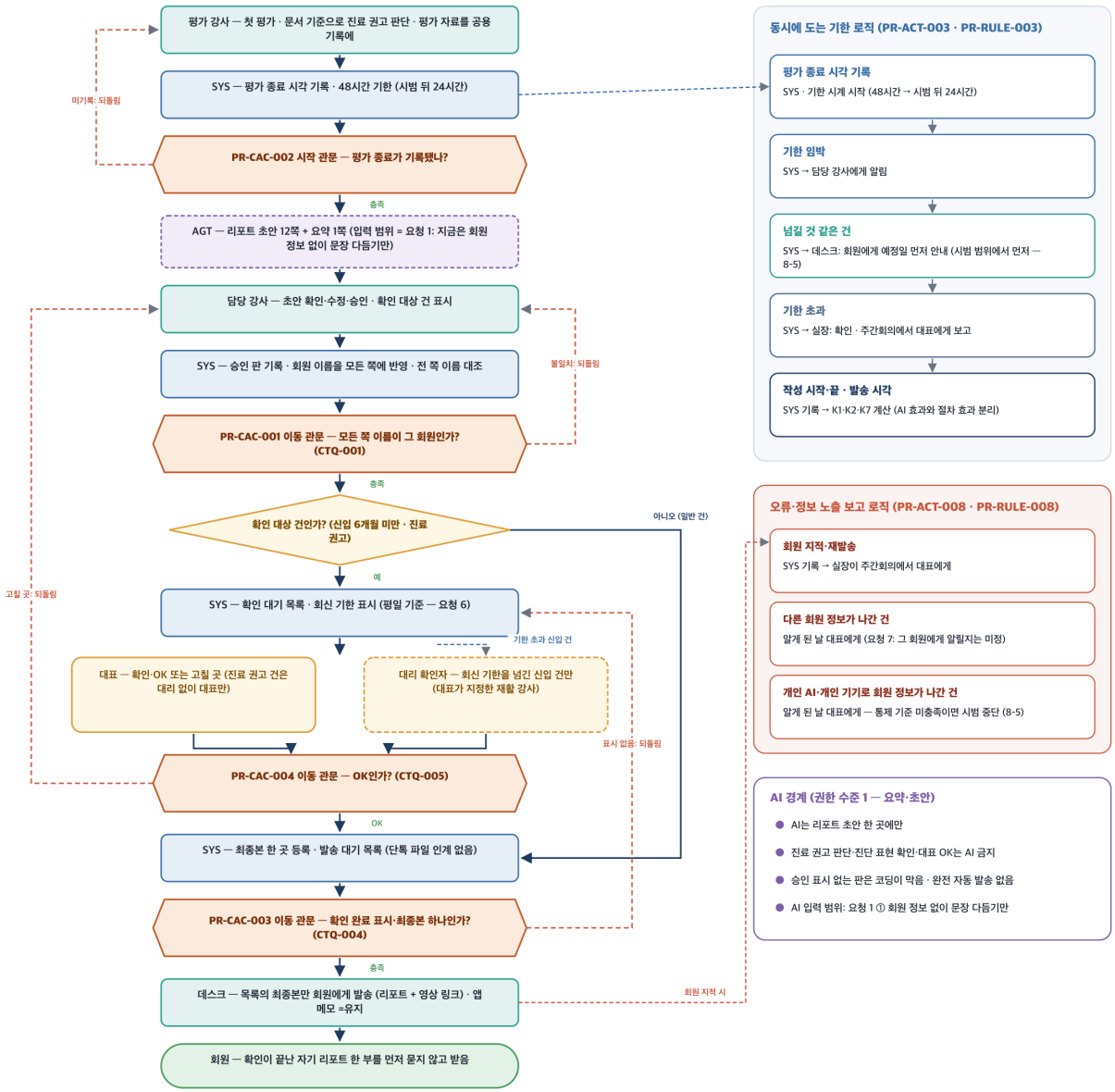


그림 5-2. 청사진 판정 로직 — 관문 4 개 · 되돌림 · 기한 로직 · 보고 로직 · AI 경계

기준선 (As-Is 사실 행 — 05-tobe 2 장 인용):

단계	현재 역할	기준선 사례 ID	처리	자료 대기	인계 대기	검토/승인 대기	재작업	품질 (문제 표시)	근거
PR-STP-000	데스크·실장·강사 (상담·등록 — 범위 앞 경계)	해당 없음	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	없음 (경계 — 문제 표시 대상 밖)	[근거: PR-W-005, PR-W-004]
PR-STP-001	평가 강사 (물리치료사 면허)	PR-EVT-001	57 분 (평가 11:00–11:50 + 메모·사진 11:50–11:57)	0 분	0 분	0 분	0 분	P1, R1	[추론: PR-W-001, PR-EV-004]
PR-STP-001	평가 강사 (물리치료사 면허)	PR-EVT-002	57 분 (평가 19:00–19:50 + 메모·사진 19:50–19:57)	0 분	0 분	0 분	0 분	P1, R1	[추론: PR-W-001, PR-EV-004]
PR-STP-001	평가 강사 (물리치료사 면허)	PR-EVT-003	60 분 (평가 19:00–19:50 + 메모·단톡 요청 19:50–20:00)	0 분	0 분	0 분	0 분	P1, R1	[추론: PR-W-001, PR-EV-004]
PR-STP-001	평가 강사 (물리치료사 면허)	PR-EVT-102	57 분 (평가 19:00–19:50 + 메모·사진 19:50–19:57)	0 분	0 분	0 분	0 분	P1, R1	[추론: PR-W-002, PR-EV-004]
PR-STP-002	평가 강사 (담당 강사 — 집에서 작성)	PR-EVT-001	102 분 (작성 10/21 10:00–11:25 + 점검·PDF 15 분 + 업로드 11:40–11:42)	0 분	22 시간 3 분 (본인 착수 대기: 10/20 11:57 → 10/21 10:00 — 다음 날 10/21(수)이 숙련 강사 휴무일이라 그날 오전 작성, G3 확인 때 진술)	0 분	0 분	W1, P2, F1, R2, R3	[추론: PR-W-001, PR-EV-006]
PR-STP-002	평가 강사 (담당 강사 — 집에서 작성)	PR-EVT-002	89 분 (작성 9/11 22:30–23:50 + 훑기·PDF 8 분 + 업로드 1 분)	0 분	3 일 2 시간 33 분 (본인 착수 대기: 9/8 19:57 → 9/11 22:30 — 사이의 9/9(수) 휴무일에는 앞서 밀린 9/3 평가 건을 먼저 씀) + 9 시간 24 분 (재작업 착수 대기: 데스크 멘션 9/14 21:56 → 수정 착수 9/15 07:20)	0 분	27 분 (수정 9/15 07:20–07:45 + 재업로드 07:45–07:47)	W1, P2, F1, R2, R3	[추론: PR-W-001, PR-W-004, PR-EV-006]
PR-STP-002	평가 강사 (담당 강사 — 집에서 작성)	PR-EVT-003	122 분 (작성 08:30–10:15, 진료 권고 문구 포함 + PDF 15 분 + 업로드 2 분)	0 분	12 시간 30 분 (본인 착수 대기: 10/13 20:00 → 10/14 08:30 — 다음 날 10/14(수)이 숙련 강사 휴무일이라 그날 오전 작성, G3 확인 때 진술)	0 분	0 분	W1, P2, F1, R2, R3	[추론: PR-W-001, PR-EV-006]

단계	현재 역할	기준선 사례 ID	처리	자료 대기	인계 대기	검토/승인 대기	재작업	품질 (문제 표시)	근거
PR-STP-002	평가 강사 (담당 강사 — 집에서 작성)	PR-EVT-102	165 분 (작성 9/17 22:30–00:30 + 9/18 23:00–23:30 + 점검·PDF 23:30–23:45)	0 분 — 수술명 질문을 올리고 다른 쪽을 계속 씀	2 일 2 시간 33 분 (본인 착수 대기: 9/15 19:57 → 9/17 22:30) + 작업 중단 22 시간 30 분 (9/18 00:30 → 23:00, 멈춘 이유 [확인 필요])	0 분	0 분	W1, P2, F1, R2, R3	[추론: PR-W-002, PR-EV-012]
PR-STP-003	대표 (신입 건·진료 권고 건 확인, 개인 메신저)	PR-EVT-001	0 분 (일반 리포트 — 단계 없음)	0 분	0 분	0 분	0 분	W2, F5, R4	[추론: PR-W-001]
PR-STP-003	대표 (신입 건·진료 권고 건 확인, 개인 메신저)	PR-EVT-002	0 분 (일반 리포트 — 단계 없음)	0 분	0 분	0 분	0 분	W2, F5, R4	[추론: PR-W-001]
PR-STP-003	대표 (신입 건·진료 권고 건 확인, 개인 메신저)	PR-EVT-003	0 분 (진료 권고 건이나 대표 확인을 하지 않음)	0 분	0 분	0 분	0 분	W2, F5, R4	[추론: PR-W-001]
PR-STP-003	대표 (신입 건·진료 권고 건 확인, 개인 메신저)	PR-EVT-102	송부 1 분 내외 (응답자 기재값 한 칸 — 송부 9/18 23:47·재송부 9/22 22:57 각각의 처리 시간은 원문에 없어 [확인 필요], 아래 인계 대기 2 분 구간과 겹침) + OK 받은 PDF 단톡 업로드 1 분 (9/23 07:15, 진술 "업로드 (1 분)")	0 분	1 일 7 시간 44 분 = 2 분 (PDF 23:45 → 송부 23:47) + 1 일 7 시간 40 분 (회신 9/21 14:40 → 수정 착수 9/22 22:20, 본인 착수 대기) + 2 분 (수정 끝 22:55 → 재송부 22:57) — 22:55 는 기록 기준 계산값 (작업 메모 PR-EV-012 · G3 확인 때 진술과 같음, D14 해소)	2 일 23 시간 6 분 = 2 일 14 시간 53 분 (송부 9/18 23:47 → 첫 회신 9/21 14:40 · 평일만 세면 14 시간 53 분 = 금 23:47→24:00 13 분 + 월 00:00→14:40, 토·일 제외 — G3 확인 때 대표 요청) + 8 시간 13 분 (재송부 9/22 22:57 → 최종 회신 9/23 07:10)	35 분 (수정 9/22 22:20–22:55, 기록 기준 계산값 — G3 확인 때 진술과 같음, D14 해소)	W2, F5, R4	[추론: PR-W-002, PR-EV-012, PR-EV-013]
PR-STP-004	오후 데스크	PR-EVT-001	12 분 (확인 13:10–13:18 + 발송 13:18–13:22)	0 분	1 시간 28 분 (업로드 11:42 → 착수 13:10, 오전 데스크 조퇴로 13:00 조기 출근)	0 분	0 분	W3, B1, P3, F6	[추론: PR-W-004, PR-EV-003, PR-EV-006]
PR-STP-004	오후 데스크	PR-EVT-002	10 분 (확인 9/14 14:10–14:16 + 발송 14:16–14:20)	0 분	2 일 14 시간 11 분 (업로드 9/11 23:59 → 착수 9/14 14:10) + 6 시간 18 분 (재업로드 9/15 07:47 → 재확인 14:05)	0 분	23 분 (사과·전달 9/14 21:48–21:56 + 재확인·재발송 9/15 14:05–14:20)	W3, B1, P3, F6	[추론: PR-W-004, PR-W-001, PR-EV-003, PR-EV-006, PR-EV-007]
PR-STP-004	오후 데스크	PR-EVT-003	11 분 (확인 14:05–14:13, 급한 건이라 2 쪽까지 + 발송 14:13–14:16)	0 분	3 시간 33 분 (업로드 10:32 → 착수 14:05, 오전 데스크가 10:40 읽고 오후 몫으로 둠)	0 분	0 분	W3, B1, P3, F6	[추론: PR-W-004, PR-EV-003, PR-EV-006]

단계	현재 역할	기준선 사례 ID	처리	자료 대기	인계 대기	검토/승인 대기	재작업	품질 (문제 표시)	근거
PR-STP-004	오후 데스크	PR-EVT-102	15 분 (확인 14:05–14:15 + 발송 14:15–14:20) + 오후 데스크 회원 문의 응대 2·3·5 분 (9/18 15:25 단톡 멘션 2 분 · 16:05 회원 답 3 분 · 9/21 19:15 답 5 분, 앞 단계 대기 구간과 겹침 — 신입 강사의 9/18 16:00 단톡 답 2 분은 이 칸에 넣지 않음, 같은 대기 구간과 겹침)	0 분 — 오후 데스크의 "리포트가 안 와서 기다림"은 업로드 전 구간이라 다시 세지 않음	6 시간 54 분 = 5 분 (최종 회신 07:10 → 업로드 시작 07:15) + 6 시간 49 분 (업로드 끝 9/23 07:16 → 착수 14:05) — 업로드 시작은 기록 PR-EV-006, 끝은 G3 확인 때 진술 (D13 해소)	[확인 필요] — 오후 데스크 응답 "모름"	0 분	W3, B1, P3, F6	[추론: PR-W-004, PR-W-002, PR-EV-003, PR-EV-006, PR-EV-007]
PR-STP-005	[확인 필요] — 저장하는 역할 응답 없음	PR-EVT-001	[확인 필요] — 저장하는 역할 모름	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	F2	[추론: PR-W-001, PR-W-004, PR-EV-009] [확인 필요]
PR-STP-005	[확인 필요] — 저장하는 역할 응답 없음	PR-EVT-002	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	F2	[추론: PR-EV-009] [확인 필요]
PR-STP-005	[확인 필요] — 저장하는 역할 응답 없음	PR-EVT-003	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	F2	[추론: PR-EV-009] [확인 필요]
PR-STP-005	[확인 필요] — 저장하는 역할 응답 없음	PR-EVT-102	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	[확인 필요]	F2	[추론: PR-EV-009] [확인 필요]
PR-STP-006	오후 데스크	PR-EVT-001	0 분 (앱 메모 기재 없음 — 단계 일어나지 않음)	0 분	0 분	0 분	0 분	F3	[추론: PR-W-004, PR-EV-005]
PR-STP-006	오후 데스크	PR-EVT-002	0 분 (앱 메모 기재 없음 — 단계 일어나지 않음)	0 분	0 분	0 분	0 분	F3	[추론: PR-EV-005]
PR-STP-006	오후 데스크	PR-EVT-003	0 분 (앱 메모 기재 없음 — 단계 일어나지 않음)	0 분	0 분	0 분	0 분	F3	[추론: PR-EV-005]
PR-STP-006	오후 데스크	PR-EVT-102	[확인 필요] — 발송과 앱 메모를 14:15–14:20 한 칸에 함께 적음 (PR-STP-004 처리에 포함)	0 분	0 분 (발송 직후)	0 분	0 분	F3	[추론: PR-W-004, PR-EV-005] [확인 필요]

단계	현재 역할	기준선 사례 ID	처리	자료 대기	인계 대기	검토/승인 대기	재작업	품질 (문제 표시)	근거
PR-STP-007	[확인 필요] — 알리는 역할 응답 없음	PR-EVT-001	0 분 (평가 종료 → 발송 10/20 11:50 → 10/21 13:22, 48 시간 안 — 조건 생기지 않음)	0 분	0 분	0 분	0 분	F4	[추론: PR-EV-003, PR-EV-004]
PR-STP-007	[확인 필요] — 알리는 역할 응답 없음	PR-EVT-002	0 분 (평가 종료 9/8 19:50 → 첫 발송 9/14 14:20 으로 48 시간을 넘겼으나 알린 기록·진술 없음 — 단계 일어나지 않음)	0 분	0 분	0 분	0 분	F4	[추론: PR-EV-003, PR-EV-004, PR-W-005]
PR-STP-007	[확인 필요] — 알리는 역할 응답 없음	PR-EVT-003	0 분 (평가 종료 10/13 19:50 → 발송 10/14 14:16, 48 시간 안 — 조건 생기지 않음)	0 분	0 분	0 분	0 분	F4	[추론: PR-EV-003, PR-EV-004]
PR-STP-007	[확인 필요] — 알리는 역할 응답 없음	PR-EVT-102	0 분 (평가 종료 9/15 19:50 → 발송 9/23 14:20 으로 48 시간을 넘겼으나 알린 기록·진술 없음 — 단계 일어나지 않음)	0 분	0 분	0 분	0 분	F4	[추론: PR-EV-003, PR-EV-004, PR-W-005]
PR-STP-999	회원·담당 강사 (범위 뒤 경계)	해당 없음	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	없음 (경계 — 문제 표시 대상 밖)	[근거: PR-W-004, PR-D-001]

비교표 (To-Be 설계 행 — 05-tobe 9 장 인용, As-Is 칸은 위 BASELINE 표의 같은 PR-STP 행을 가리킴):

단계	As-Is	To-Be	메운 틈	수행 주체 변화	처리 (To-Be 예상)	자료 대기 (To-Be 예상)	인계 대기 (To-Be 예상)	검토/승인 대기 (To-Be 예상)	재작업 (To-Be 예상)
PR-STP-000	BASELINE PR-STP-000 행	현행 유지 (경계)	없음	변화 없음	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계) [제안: PR-VAL-001]
PR-STP-001	BASELINE PR-STP-001 행 (P1, R1)	첫 평가는 그대로 · 진료 권고를 문서 기준으로 판단 · 평가 자료를 공용 기록에 넣고 개인 기기로 옮기지 않음 · 평가 종료 시각·기한 기록 (PR-ACT-004, PR-ACT-007, PR-ACT-003)	PR-GAP-011, PR-GAP-012, PR-GAP-006, PR-PRC-002	사람 단독 → 사람(판단·입력) + 코딩(보관·기한 기록)	___ (PR-ACT-007 — 공용 기록 입력 시간이 늘 수 있음)	변화 없음 (BASELINE 같은 칸)	___ (PR-ACT-007)	변화 없음 (BASELINE 같은 칸)	변화 없음 (BASELINE 같은 칸) [제안: PR-ACT-004, PR-ACT-007, PR-ACT-003, PR-GAP-011, PR-GAP-012]

단계	As-Is	To-Be	메운 틈	수행 주체 변화	처리 (To-Be 예상)	자료 대기 (To-Be 예상)	인계 대기 (To-Be 예상)	검토/승인 대기 (To-Be 예상)	재작업 (To-Be 예상)
PR-STP-002	BASELINE PR-STP-002 행 (W1, P2, F1, R2, R3)	AI 초안 → 담당 강사 확인·승인 → 이름 모든 쪽 반영·전 쪽 대조 (PR-ACT-001, PR-ACT-002) · 이전 회원 파일 복사·개인 AI 사용 없음	PR-GAP-001, PR-GAP-002, PR-PRC-001, PR-PRC-008	사람 단독(BASELINE 역할) → AI 초안 · 사람 확인·승인 · 코딩 대조	___ (PR-ACT-001 — 목표는 2 장 기준선 줄)	변화 없음 (BASELINE 같은 칸)	___ (요청 2 결정 뒤 — 이 칸을 바꾸는 ACT 없음)	변화 없음 (BASELINE 같은 칸)	___ (PR-ACT-002 — 회원 지적 뒤 재작업 감소 기대) [제안: PR-ACT-001, PR-ACT-002, PR-GAP-001, PR-GAP-002, PR-GAP-003]
PR-STP-003	BASELINE PR-STP-003 행 (W2, F5, R4)	담당 강사가 단 확인 대상 표시(PR-ACT-001)로 확인 대기 목록·회신 기한·대리 전환 · 대표 OK 는 그대로 (PR-ACT-005)	PR-GAP-007, PR-GAP-008, PR-GAP-009, PR-PRC-004	사람(BASELINE 역할) → 코딩(표시·전달·기한) + 사람(확인·OK — 대표, 신입 건 대리)	___ (미측정 — PR-ACT-005 로 확인을 받는 건이 늘면 확인 처리 시간이 새로 생김, BASELINE PR-STP-003 처리 칸은 확인을 하지 않은 건이 0 분)	변화 없음 (BASELINE 같은 칸)	___ (PR-ACT-005 — 송부 대기·재송부 대기)	___ (PR-ACT-005 — 기한·대리로 대기를 줄임, 회신 기한은 평일 기준(요청 6 결정))	___ (PR-ACT-004 — 문서 기준으로 고칠 곳 감소 기대) [제안: PR-ACT-005, PR-ACT-004, PR-GAP-007, PR-GAP-008, PR-GAP-009]
PR-STP-004	BASELINE PR-STP-004 행 (W3, B1, P3, F6)	발송 대기 목록의 최종본만 발송 · 이름 확인은 코딩 대조 통과 표시로 한 번에 · 회원 지적·재발송 기록·보고 (PR-ACT-006, PR-ACT-008)	PR-GAP-004, PR-GAP-010	사람(BASELINE 역할) → 코딩(목록·기록) + 사람(발송·보고) · 분담은 요청 3	___ (PR-ACT-006)	변화 없음 (BASELINE 같은 칸)	___ (요청 3 결정 뒤 — 이 칸을 바꾸는 ACT 없음)	___ (BASELINE 같은 칸이 [확인 필요] — 이 칸을 바꾸는 ACT 없음)	___ (PR-ACT-002, PR-ACT-008) [제안: PR-ACT-006, PR-ACT-008, PR-GAP-004, PR-GAP-010, PR-GAP-013]
PR-STP-005	BASELINE PR-STP-005 행 (F2)	최종본 한 곳 등록을 발송 앞 단계로 (PR-ACT-006) — 단톡 파일 인계를 쓰지 않음	PR-GAP-004, PR-PRC-003	BASELINE 역할 → 코딩 등록 (담당 강사가 승인한 판)	___ (PR-ACT-006)	___ (PR-ACT-006)	___ (PR-ACT-006)	___ (PR-ACT-006)	___ (PR-ACT-006) [제안: PR-ACT-006, PR-GAP-004, PR-PRC-003]
PR-STP-006	BASELINE PR-STP-006 행 (F3)	현행 유지 — 요청 4 결정 전	없음 (요청 4)	변화 없음 (사람)	현행 유지	현행 유지	현행 유지	현행 유지	현행 유지 [제안: PR-GAP-005]
PR-STP-007	BASELINE PR-STP-007 행 (F4)	기한 임박·초과 알림 → 데스크 예정일 사전 안내 · 실장 확인·대표 보고 (PR-ACT-003)	PR-GAP-006, PR-PRC-006	BASELINE 역할 → 코딩(알림) + 사람(안내·보고)	___ (PR-ACT-003)	변화 없음 (BASELINE 같은 칸)	___ (PR-ACT-003)	변화 없음 (BASELINE 같은 칸)	변화 없음 (BASELINE 같은 칸) [제안: PR-ACT-003, PR-GAP-006, PR-PRC-006]
PR-STP-999	BASELINE PR-STP-999 행	현행 유지 (경계) — 늦어질 건은 예정일 안내를 먼저 받음 (PR-ACT-003)	없음	변화 없음	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계)	해당 없음 (경계) [제안: PR-VAL-002, PR-ACT-003]

6. 틈별 제안

- 제안마다 **ACT ID 와 VAL ID 를 함께** 적는다 — 업무성과 요소에 연결되지 않은 제안은 쓰지 않는다. 제안 내용은 05-tobe.md 5-2 ACT 표와 4 장 RULE 표에서 왔고, 새 행동을 더하지 않는다.
- 05 의 설계 전제(SV G4 결정): 리포트 AI 는 강사가 확인하는 초안으로만 넣고 완전 자동 발송은 하지 않으며, 12 쪽은 유지하고 맨 앞에 요약 1 쪽을 붙인다. [근거: PR-D-001] [참고: clients/C001/SV/06-proposal.md]

제안 1. 회원 정보가 새지 않는 리포트 (정보보안 — 우선) — PR-GAP-012, PR-GAP-010, PR-PRC-002, PR-PRC-008

- 회원 이름·연락처·건강 정보와 평가 사진은 센터 공용 기록에만 두고 개인 기기·개인 메신저·개인 AI 로 옮기지 않는다. AI 에 넣어도 되는 정보의 범위와 경로는 대표가 정해 모든 역할에 알린다 (지금 결정은 10 장 DECISION 표 요청 1) — ACT: PR-ACT-007 · VAL: PR-VAL-002. [제안: PR-ACT-007, PR-GAP-012, PR-PRC-002, PR-PRC-008, PR-VAL-002]
- 회원 지적·재발송을 건마다 기록하고 실장이 주간회의에서 대표에게 보고하며, 다른 회원 정보가 나간 건과 개인 AI·개인 기기로 회원 정보가 나간 건은 알게 된 날 대표에게 보고한다. 그 회원에게 알릴지는 요청 7 — ACT: PR-ACT-008 · VAL: PR-VAL-002. [제안: PR-ACT-008, PR-GAP-010, PR-VAL-002]
- 규칙은 개인을 지목하지 않고 모든 역할에 같은 내용으로 알린다. [제안: PR-ACT-007, PR-RULE-007]

제안 2. 회원이 바로 믿고 쓸 수 있는 정확한 리포트 — PR-GAP-002, PR-GAP-004, PR-GAP-011, PR-PRC-003

- 회원 이름을 공용 기록에서 모든 쪽에 한 번에 반영하고, 최종본으로 넘기기 전에 모든 쪽 이름이 그 회원인지 대조한다 — 하나라도 다르면 넘기지 않는다 (PR-CAC-001) — ACT: PR-ACT-002 · VAL: PR-VAL-002. [제안: PR-ACT-002, PR-GAP-002, PR-VAL-002]
- 진료 권고 기준, 수술 후 금기 동작 목록, 진단처럼 보이는 표현의 판정 기준을 글로 두고 대표가 승인한다. 초안을 누가 쓸지는 요청 8 — ACT: PR-ACT-004 · VAL: PR-VAL-002. [제안: PR-ACT-004, PR-GAP-011, PR-RULE-004, PR-VAL-002]
- 완성본은 정해진 한 곳에 건마다 최종본 하나로 등록하고 데스크는 등록된 최종본만 보낸다. 확인 대상 건은 확인 완료 표시가 있어야 발송 목록에 오르고(PR-CAC-003), 직원 단톡방은 파일 인계에 쓰지 않는다. 등록 위치는 공용 기기 한 대에 묶이지 않는 곳으로 대표가 정한다 — ACT: PR-ACT-006 · VAL: PR-VAL-002, PR-VAL-001. [제안: PR-ACT-006, PR-GAP-004, PR-PRC-003, PR-VAL-002]

제안 3. 제때 가고, 늦을 건은 먼저 알리는 리포트 — PR-GAP-001, PR-GAP-006, PR-GAP-007, PR-GAP-008, PR-GAP-009, PR-PRC-004, PR-PRC-006, PR-PRC-007

- 평가 종료 시각부터 48 시간 기한(1 단계 시범을 거친 뒤에는 24 시간)을 건마다 기록하고, 작성 시작·끝 시각과 발송 시각도 기록한다. 기한이 다가오면 담당 강사에게, 넘기면 실장에게 알리고, 넘길 것 같은 건은 데스크가 회원에게 예정일을 먼저 안내한다 (PR-CAC-002) — ACT: PR-ACT-003 · VAL: PR-VAL-001, PR-VAL-003. [제안: PR-ACT-003, PR-GAP-006, PR-GAP-001, PR-PRC-006, PR-PRC-007, PR-VAL-001, PR-VAL-003]
- 확인 요청을 확인 대기 목록으로 받고 회신 기한(PR-RULE-005 — 계산 기준은 10 장 DECISION 표 요청 6 결정 칸)을 표시하며, 기한을 넘긴 신입 건은 대표가 정한 대리 확인자에게 넘긴다. 진료 권고 건은 대리 없이 대표가

확인하고, 대표 확인 자체는 줄이지 않는다 (PR-CAC-004) — ACT: PR-ACT-005 · VAL: PR-VAL-002, PR-VAL-001. [제안: PR-ACT-005, PR-GAP-007, PR-GAP-008, PR-GAP-009, PR-PRC-004, PR-VAL-001]

- 대표는 신입 건 회신 기한의 계산 기준을 평일 기준으로 정했다 (요청 6). [근거: PR-D-001]
- 데스크의 예정일 먼저 안내와 발송 분담(요청 3)은 데스크 근무를 바꾸는 일이라, 시범에서는 현행 분담으로 시범 범위의 건부터 안내해 보고 첫 달 결과를 보고 실장과 정해 단계적으로 넓힌다 (8-5 데스크 근무 단계). [제안: PR-ACT-003, PR-PRC-006, PR-GAP-013]

제안 4. 근무 안에서 감당되는 리포트 작성 — PR-GAP-001, PR-PRC-001

- 담당 강사가 공용 기록에 넣은 평가 내용으로 AI 가 리포트 초안(12 쪽 본문 + 맨 앞 요약 1 쪽)을 쓰고, 담당 강사가 평가 기록과 대조해 확인·수정·승인한 판만 다음 단계로 넘긴다. 이전 회원 파일 복사 작성은 없앤다. AI 입력 범위는 요청 1 결정에 따르고, 작성·확인 시간 배치는 요청 2 — ACT: PR-ACT-001 · VAL: PR-VAL-004, PR-VAL-002. [제안: PR-ACT-001, PR-GAP-001, PR-PRC-001, PR-VAL-004]
- PR-ACT-001 은 작성 시간을 줄일 뿐 작성 장소·시점을 바꾸지 않는다 — 집에서 쓰는 문제(P2)는 요청 2 결정으로만 풀린다. [제안: PR-ACT-001, PR-GAP-003]

7. 역할 매칭표 (업무규칙 / 코딩 / AI / 사람)

- 코딩·AI·사람 칸은 05-tobe 5-1 역할 배치 매트릭스(ALLOC)와 ACT 표의 수행 주체와 같다 (역할 배치는 설계 판단 — 제안 표시). 업무규칙은 수행 주체가 아니라 기준이다. 코딩 = 확정 규칙·계산·상태·권한·차단·기록, AI = 해석·비교·추론·근거 제시, 사람 = 예외·협상·승인·최종 책임 (원칙 06 §1).

ACT	업무규칙 (기준)	코딩	AI	사람	근거
PR-ACT-001	PR-RULE-001, PR-RULE-005	승인한 판 기록·다음 단계로 넘김 (승인 표시 없는 판은 막음)	리포트 초안 작성 (12 쪽 본문 + 맨 앞 요약 1 쪽) — 권한 수준 1 (요약·초안), 입력 범위는 요청 1 결정, 어느 경우에도 수준 1 을 넘기지 않음	초안 확인·수정·승인 · 확인 대상 건 표시 (평가·작성 기능)	[제안: PR-ACT-001, PR-RULE-001, PR-GAP-012]
PR-ACT-002	PR-RULE-002	회원 이름 모든 쪽 반영·전 쪽 이름 대조	없음	이름 불일치 고침 (평가·작성 기능)	[제안: PR-ACT-002, PR-RULE-002]
PR-ACT-003	PR-RULE-003	평가 종료 시각·48 시간 기한 기록 · 작성 시작·끝 시각과 발송 시각 기록 · 기한 임박·초과 알림	없음	회원에게 예정일 먼저 안내 (발송 기능 — 시범 범위에서 먼저, 첫 달 결과를 보고 넓힘 · 8-5 데스크 근무 단계) · 기한 초과 건 확인·주간회의 보고 (관리 기능)	[제안: PR-ACT-003, PR-RULE-003]
PR-ACT-004	PR-RULE-004	없음	없음 — 금지 (AI 에 맡기지 않음)	기준 작성·승인 (확인 기능 — 대표 승인) · 문서 기준으로 진료 권고 판단 (평가·작성 기능)	[제안: PR-ACT-004, PR-RULE-004]
PR-ACT-005	PR-RULE-004, PR-RULE-005, PR-RULE-009	확인 요청 전달·회신 기한 표시·대리 전환 알림	없음 — 금지 (AI 에 맡기지 않음)	확인·OK·고칠 곳 회신 (확인 기능 — 대표, 신입 건 기한 초과 때 대리 확인 기능)	[제안: PR-ACT-005, PR-RULE-009, PR-RULE-005]
PR-ACT-006	PR-RULE-006	최종본 등록·발송 대기 목록 (확인 완료 표시 없으면 목록에 안 오름)	없음	최종본 발송 (발송 기능)	[제안: PR-ACT-006, PR-RULE-006]
PR-ACT-007	PR-RULE-007	평가 사진·평가 메모를 공용 기록에 보관 (개인 기기로 내보내지 않음)	없음	평가 내용·사진을 공용 기록에 넣기 (평가·작성 기능) · 정보 취급 규칙·AI 허용 범위 결정과 모든 역할에 알림 (확인 기능 — 대표)	[제안: PR-ACT-007, PR-RULE-007]
PR-ACT-008	PR-RULE-008	회원 지적·재발송 기록	없음	오류·재발송·회원 정보 유출(다른 회원·개인 AI·개인 기기) 보고와 후속 조치 결정 (관리 기능 → 확인 기능)	[제안: PR-ACT-008, PR-RULE-008]



그림 7-1. 역할 매칭 — 코딩 · AI · 사람

- AI 는 리포트 초안 한 곳에만 두고, 진료 권고 판단·진단처럼 보이는 표현 확인·대표 OK 는 AI 에 맡기지 않는다. [제안: PR-ACT-001, PR-ACT-004, PR-ACT-005]
- 대표는 확인·진료 권고 판단·진단 판단을 사람만 하는 일로 꼽았고, AI 를 쓰면 안 되는 일로도 같은 세 가지를 진술했다. [근거: PR-D-001]
- 보고 대상: AI 초안·코딩 행동은 담당 강사에게 (보고 4 는 대표에게) · 평가 강사의 판단·확인 행동은 대표에게 · 대리 확인자의 확인은 대표에게 · 데스크 행동은 담당 강사·실장에게 · 실장 보고는 대표에게 · 다른 회원 정보·개인 AI·개인 기기로 회원 정보가 나간 건(보고 4)은 알게 된 날 대표에게. 행동별 보고 조건 번호는 05-tobe 5-1 ALLOC 표에 있다. [제안: PR-ACT-001, PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-008, PR-RULE-008]

8. PoC 가설 · 검증 범위 · 성공 기준 · 확대·수정·중단

- 교안 §15 — PoC 는 가설을 문장으로 세우고, 검증 범위와 비교 기준을 정하고, 성공 기준을 속도·품질·통제 함께 정한 뒤, 네 영역(업무규칙·코딩·맞춤 AI·사람)을 각각 시험하고, 결과로 확대·수정·중단을 판단해 AX 제안과제로 넘긴다. 목표값은 경영자 진술만 — 없으면 확인 필요. AI 직접 효과와 절차 개선 효과를 나눠 측정한다.

PoC 후보 (05-tobe 10 장 인용 — 글자 그대로 옮김, 아래 8-1 가설은 이 행에서만 세운다):

PoC 후보	ACT	메우는 GAP·PRC	성과 지표	결정권자	근거
PoC 후보 1 — 기한·확인·최종본 시범 (AI 없이 먼저 시작 가능)	PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006, PR-ACT-002	PR-GAP-001, PR-GAP-002, PR-GAP-004, PR-GAP-006, PR-GAP-007, PR-GAP-008, PR-GAP-009, PR-PRC-003, PR-PRC-004	K2 48 시간 안 첫 발송 비율 · K5 회원이 먼저 묻는 문의 · K6 재발송 (현재값은 PoC 근거 줄 1, 목표값은 PoC 근거 줄 2) · 확인 대상 건 중 OK 없이 나간 건수 — 현재값 ___ · 회원 만족도 (리포트 — K9, 현재값은 2 장 기준선 참조) — 측정법 ___	대표	[제안: PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006, PR-ACT-002, PR-GAP-001, PR-VAL-001, PR-VAL-003]
PoC 후보 2 — 강사 확인형 AI 초안 시범 (요청 1 결정에 따른 입력 범위 안에서, 정보 취급 규칙과 함께 — 확인 시간 배치(요청 2)는 시범 결과를 보며 실장과 정함)	PR-ACT-001, PR-ACT-007	PR-GAP-001, PR-GAP-012, PR-PRC-001, PR-PRC-002, PR-PRC-008	K7 리포트 작성 시간 (건당 — 현재값·목표값은 PoC 근거 줄 1·2, 시범 전 기록 필요) · K1 평가 종료 → 첫 발송 소요 (AI 직접 효과와 따로 잼) · 개인 기기·개인 AI 로 옮긴 회원 자료 건수 — 현재값 ___ / 목표값 [확인 필요] · 회원 만족도 (리포트 — K9, 현재값은 2 장 기준선 참조) — 측정법 ___	대표	[제안: PR-ACT-001, PR-ACT-007, PR-GAP-001, PR-GAP-012, PR-VAL-004]

- 아래 근거 줄과 대표 결정 줄은 05-tobe 10 장 PoC 후보 표 아래 줄을 글자 그대로 옮긴 것이다.
- PoC 근거 줄 1 현재값 (04 KPI 표, 9~10 월 30 건 기록 기준 계산값): K2 4 건 / 30 건 · K5 9 건 · K6 2 건 / 30 건 · K7 미측정 · 회원 만족도(K9) 미측정(측정법 없음). [추론: PR-EV-015, PR-EV-003, PR-EV-007]
- PoC 근거 줄 2 목표값 (경영자 진술): 평가→발송 연말까지 48 시간 100%, 시범 뒤 24 시간 · 문의 0 건 · 리포트 오류 0 건 · 작성 시간 AI 초안으로 한 시간 안 · 회원 만족도는 넣고 싶다(수치 없음 — G4 확인 때 성과 지표에 넣어 달라고 함). [근거: PR-D-001]
- 대표가 이미 정한 것: 1 단계 첫 달 결과(작성 시간·평가→발송 일수)를 따로 보고받고, 기록 수단은 1 단계 시작 전에 대표가 정한다. [근거: PR-D-001]
- G4 확인 때 대표는 AI 초안 시범을 요청 1(정보 범위)만 정해지면 시작하고, 확인 시간 배치는 시범 결과를 보며 실장과 정해도 된다고 했다. [근거: PR-D-001]
- PoC 후보 1 은 AI 없이 기록·기한·확인 경로만 바꾸므로 절차 개선 효과만 잰다. PoC 후보 2 는 AI 직접 효과(작성 시간)를 따로 잰다 — 두 효과를 한 지표로 섞지 않는다. [제안: PR-ACT-001, PR-ACT-003, PR-ACT-005]
- 대표는 G5 확인 때 1 단계 첫 달 보고에 오류 건수 — 재발송, 이름 대조에서 걸린 건, 다른 회원 정보가 나간 건 — 도 같이 받겠다고 했고, 오류는 0 건이 목표이며 다른 회원 정보는 절대 안 된다고 했다. [근거: PR-D-001]
- 그래서 1 단계 첫 달 보고 항목은 작성 시간·평가→발송 일수에 오류 건수 세 가지(K6 재발송 · 이름 대조 불일치 건수 · 다른 회원 정보가 나간 건수)를 더한다 — 이름 대조 불일치는 PR-ACT-002 대조 기록에서, 재발송·다른 회원 정보가 나간 건은 PR-ACT-008 기록에서 센다 (8-3 품질 행). [제안: PR-ACT-002, PR-ACT-008, PR-VAL-002]

8-1. PoC 가설

- 가설 1 (PoC 후보 1 — 절차 개선 효과만): 기한 기록·알림(PR-ACT-003), 확인 대기 목록·회신 기한·대리(PR-ACT-005), 최종본 한 곳 등록(PR-ACT-006), 이름 전 쪽 대조(PR-ACT-002)를 AI 없이 ___ 범위에 ___ 기간 적용하면, 48 시간 안 첫 발송 비율(K2)이 기준선보다 오르고, 회원이 먼저 묻는 문의(K5)와 재발송(K6)이 기준선보다 줄며, 확인 대상 건이 OK 없이 나가는 일이 없다. [제안: PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006, PR-ACT-002, PR-VAL-001, PR-VAL-003, PR-VAL-002]
- 가설 2 (PoC 후보 2 — 작성 시간은 PR-ACT-001 의 AI 직접 효과, 회원 자료 경로 닫기는 PR-ACT-007 의 절차 개선 효과로 나눠 잰다): 요청 1 결정의 입력 범위 안에서 강사 확인형 AI 초안(PR-ACT-001)을 정보 취급 규칙(PR-ACT-007)과 함께 ___ 기간 적용하면, 건당 리포트 작성 시간(K7)이 시범 전에 기록한 기준보다 줄고, 회원 자료가 개인 기기·개인 AI 로 옮겨지는 경로가 닫힌다. [제안: PR-ACT-001, PR-ACT-007, PR-VAL-004, PR-GAP-012]
- 대표는 요청 1 을 지금은 ①(회원 정보 없이 문장 다듬기만)로 정했고, ②로 넓힐지는 시범 전에 정한다고 했다. [근거: PR-D-001]
- 그 결정 전까지 가설 2 의 AI 초안은 문장 다듬기 수준이고, 작성 시간 목표 달성 여부가 이 결정에 따라 달라진다 (05 DECISION 요청 1 영향 칸). [제안: PR-ACT-001, PR-PRC-008, PR-GAP-012]

8-2. 검증 범위 · 비교 기준

가설	검증 범위 (단계 · 사례 유형 · 기간)	비교 기준 (기준선)	비교 방법	근거
가설 1	PR-STP-001(기한 기록) · PR-STP-002(이름 대조) · PR-STP-003 · PR-STP-004 · PR-STP-005 · PR-STP-007 · 사례 유형 정상·지연·오류재작업·긴급 (04 사례 4 유형) · 기간 ___	K2·K5·K6 현재값 (PoC 근거 줄 1 — 9~10 월 30 건) · BASELINE PR-STP-003·PR-STP-004·PR-STP-005·PR-STP-007 행	시범 기간 첫 평가 건을 9~10 월 30 건과 같은 계산식(평가 종료 → 첫 발송, 48 시간 안 건수 / 전체)으로 비교 · 신입 건 회신 대기는 평일 기준(요청 6 결정)으로 셈	[제안: PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006, PR-ACT-002, PR-VAL-001]
가설 2	PR-STP-002 · 숙련·신입 강사 건 · 기간 ___	시범 전 작성 시작·끝 기록을 먼저 남겨 기준으로 삼음 (K7 현황은 8-3 현황 줄) · BASELINE PR-STP-002 행 (수집 사례 처리 시간)	작성 시작·끝 시각 기록(PR-ACT-003)으로 건당 작성 시간을 비교 · 평가 종료 → 첫 발송(K1)은 AI 직접 효과와 따로 잼	[제안: PR-ACT-001, PR-ACT-003, PR-VAL-004]

8-3. 성공 기준 (속도 · 품질 · 통제)

- 세 축을 **함께** 본다 — 속도만 좋아지고 품질·통제가 나빠지면 성공이 아니다. 시범 기간의 중간 성공선은 대표가 정하기 전까지 ___ 로 둔다. [제안: PR-VAL-001, PR-VAL-002, PR-VAL-003, PR-VAL-004]
- 목표값은 대표 진술(아래 목표 근거 줄)만 쓴다.

축	지표	기준선	성공 기준	근거
속도	K2 48 시간 안 첫 발송 비율 (PR-VAL-001)	PoC 근거 줄 1	목표 근거 줄 ①에 닿는 방향 — 시범 기간 성공선 ___	[제안: PR-VAL-001, PR-ACT-003, PR-ACT-005]

축	지표	기준선	성공 기준	근거
속도	K7 건당 리포트 작성 시간 (PR-VAL-004 — AI 직접 효과)	시범 전 기록 (현황은 아래 현황 줄)	목표 근거 줄 ②에 닿는 방향 — 요청 1 결정에 따라 달성 여부가 달라짐, 시범 기간 성공선 ___	[제안: PR-VAL-004, PR-ACT-001]
품질	K6 재발송 · 이름 대조 불일치 건수 (PR-VAL-002 — 1 단계 첫 달 보고 항목)	PoC 근거 줄 1 · 이름 대조 불일치는 새 지표 ——	목표 근거 줄 ③에 닿는 방향 — 시범 기간 성공선 ___	[제안: PR-VAL-002, PR-ACT-002]
품질	다른 회원 정보가 나간 건수 (PR-VAL-002 — 1 단계 첫 달 보고 항목)	——	목표 근거 줄 ③에 닿는 방향 — 시범 기간 성공선 ___	[제안: PR-VAL-002, PR-ACT-008, PR-GAP-012]
품질	K5 회원이 먼저 묻는 문의 (PR-VAL-003)	PoC 근거 줄 1	목표 근거 줄 ④에 닿는 방향 — 시범 기간 성공선 ___	[제안: PR-VAL-003, PR-ACT-003]
품질	K9 회원 만족도 (리포트)	현황 줄 (아래)	측정법 ___ 을 정한 뒤 정함	[제안: PR-VAL-002, PR-VAL-003]
통제	확인 대상 건(신입 6 개월 미만·진료 권고) 중 OK 없이 나간 건수	——	없음 — PR-RULE-005 (대표 OK 뒤에만 나감)	[제안: PR-ACT-005, PR-RULE-005]
통제	개인 기기·개인 AI 로 옮긴 회원 자료 건수	——	[확인 필요] — 05 PoC 후보 2 목표값 칸	[제안: PR-ACT-007, PR-RULE-007]
통제	재발송 건 중 대표에게 보고된 비율 · 정보 노출 건의 당일 보고	04 GAP 표 PR-GAP-010 행	PR-RULE-008 대로 보고 — 비율 ___	[제안: PR-ACT-008, PR-RULE-008]

- 목표 근거 줄 ① 대표 목표(진술): 평가→발송 연말까지 48 시간 100%, 시범 뒤 24 시간. [근거: PR-D-001]
- 목표 근거 줄 ② 대표 목표(진술): 작성 시간 AI 초안으로 한 시간 안. [근거: PR-D-001]
- 목표 근거 줄 ③ 대표 목표(진술): 리포트 오류 0 건, 다른 회원 정보는 절대 안 됨. [근거: PR-D-001]
- 목표 근거 줄 ④ 대표 목표(진술): 회원이 먼저 묻는 문의 0 건. [근거: PR-D-001]
- 현황 줄: 리포트 작성 시간(K7)은 미측정이고, 회원 만족도(K9)는 미측정이며 측정법이 없다. [근거: PR-D-001, PR-EV-012] [확인 필요]

8-4. 네 영역 시험 (업무규칙 · 코딩 · 맞춤 AI · 사람)

영역	시험할 것	확인 방법	통과 조건	근거
업무규칙	PR-RULE-003 기한, PR-RULE-004 기준 문안, PR-RULE-007 정보 취급 규칙이 모든 역할에 같은 뜻으로 전달되는가	대표가 정한 범위를 아는 직원 비율 (PR-ACT-007 새 지표) · 기준 문안으로 판단한 진료 권고 건 확인	——	[제안: PR-RULE-003, PR-RULE-004, PR-RULE-007]
코딩	이름 전 쪽 대조(PR-ACT-002) · 기한 기록·알림(PR-ACT-003) · 확인 완료 표시 없는 건 차단(PR-ACT-005) · 최종본 하나(PR-ACT-006)가 같은 입력에 같은 결과를 내는가	시범 건마다 대조 통과 표시·기한 기록·목록 기록 확인	——	[제안: PR-ACT-002, PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006]

영역	시험할 것	확인 방법	통과 조건	근거
맞춤 AI	PR-ACT-001 초안이 평가 기록과 맞는가 · 권한 수준 1(요약·초안)을 넘지 않는가 · 요청 1 결정 범위 밖 정보를 받지 않는가	담당 강사 확인 때 고친 곳 · 보고 조건(05 5-1 ALLOC 초안 행) 발생 기록	—	[제안: PR-ACT-001, PR-RULE-001]
사람	대표 확인·대리 확인·데스크 예정일 안내·실장 보고가 실제로 지켜지는가 · 공용 기록 입력(PR-ACT-007)으로 늘어난 평가 강사 일이 감당되는가	확인 기록(확인한 사람·일시) · 예정일 안내 건수 · 주간회의 보고 기록 · 평가 강사 진술	—	[제안: PR-ACT-005, PR-ACT-003, PR-ACT-008, PR-ACT-007]

8-5. 확대·수정·중단 판단

판단	조건	다음 행동	결정권자	근거
확대	속도·품질·통제 성공 기준을 함께 충족	시범 범위를 ___ 로 넓히고, 1 단계 시범을 거친 뒤 발송 기한을 24 시간으로 바꿈 (PR-RULE-003)	대표	[제안: PR-ACT-003, PR-RULE-003, PR-VAL-001]
수정	일부 축만 충족	업무규칙·역할 배치를 고쳐 다시 시험 · 작성·확인 시간 배치(요청 2)는 시범 결과를 보며 실장과 정함	대표 (실장과 협의)	[제안: PR-ACT-001, PR-GAP-003]
중단	통제 기준 미충족 — 대표가 정한 범위 밖으로 회원 정보가 나간 건 (다른 회원 정보·개인 AI·개인 기기)	그 건을 막고 알게 된 날 대표에게 보고 (PR-ACT-007 · PR-RULE-008)	대표	[제안: PR-ACT-007, PR-ACT-008, PR-RULE-008]

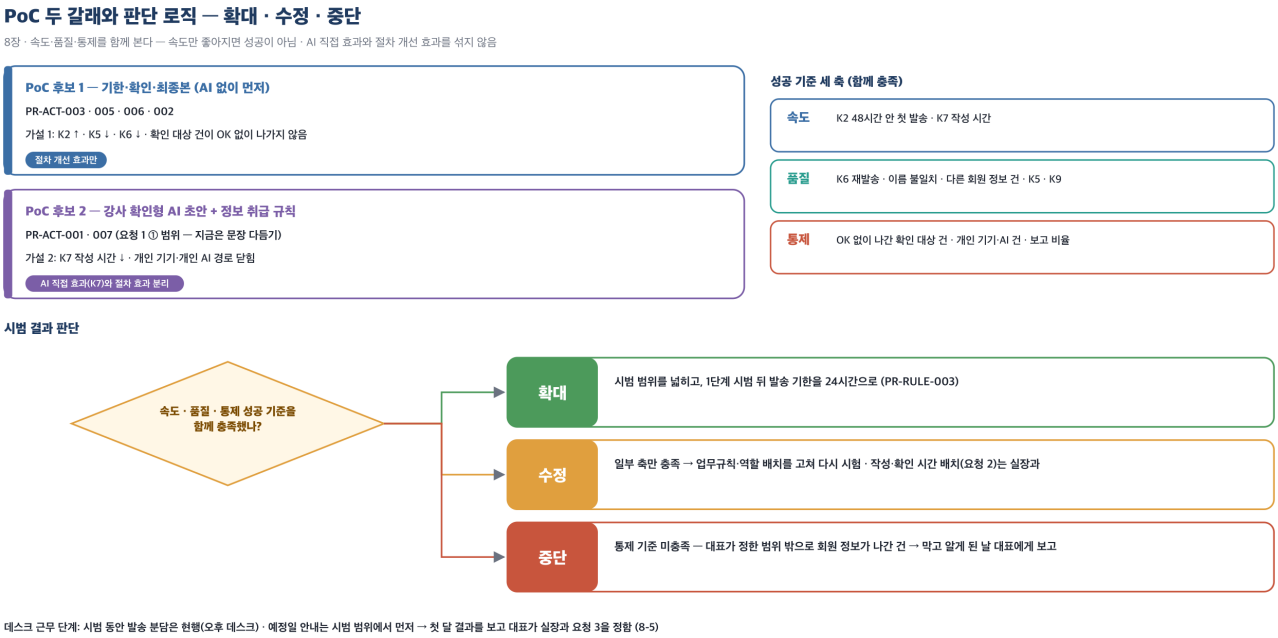


그림 8-1. PoC 두 갈래와 확대·수정·중단 판단 로직

- 대표는 G5 확인 때, 발송을 출근한 데스크 누구든 하게 하거나 발송 시각 기준을 정하는 일과 데스크가 회원에게 예정일을 먼저 안내하는 일은 데스크 근무를 바꾸는 일이라 바로는 어렵다며, 먼저 현행 유지로 시범을 하고 첫 달 결과를 보고 실장과 정해 바꾸는 단계로 적어 달라고 했다. [근거: PR-D-001]

- 데스크 근무 단계: 1 단계 시범 동안 발송 분담은 현행 유지(오후 데스크 전담)로 두고, 예정일 먼저 안내는 시범 범위의 건에서 먼저 해 본다 → 첫 달 결과를 보고 대표가 실장과 요청 3(발송 분담·발송 시각)과 예정일 안내를 넓힐 범위를 정해 단계적으로 바꾼다. PR-RULE-003·PR-ACT-003 의 내용은 바꾸지 않고 적용 시점만 나눈다.

  [제안: PR-ACT-003, PR-GAP-013, PR-PRC-005, PR-PRC-006]

8-6. AX 제안과제 전환

과제	포함 ACT	메우는 GAP·PRC	성과 지표	선행 조건	결정권자	근거
과제 1 — 회원 정보 취급·보고 경로 (정보보안 — 우선)	PR-ACT-007, PR-ACT-008	PR-GAP-012, PR-GAP-010, PR-PRC-002, PR-PRC-008	개인 기기·개인 AI 로 옮긴 회원 자료 건수 · 재발송 건 중 대표에게 보고된 비율	요청 1 결정 (10 장 DECISION 표 요청 1 결정 칸) (요청 7 은 선행 조건이 아님 — 정보가 나간 그 회원에게 알릴지만 정하는 PR-ACT-008 후속 조치)	대표	[제안: PR-ACT-007, PR-ACT-008, PR-GAP-012, PR-GAP-010]
과제 2 — 기한·확인·최종본 흐름 (PoC 후보 1)	PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006, PR-ACT-002	PR-GAP-001, PR-GAP-002, PR-GAP-004, PR-GAP-006, PR-GAP-007, PR-GAP-008, PR-GAP-009, PR-PRC-003, PR-PRC-004	K2 · K5 · K6 · 확인 대상 건 중 OK 없이 나간 건수	기록 수단을 1 단계 시작 전 대표가 정함 · 등록 위치 (PR-ACT-006) — 발송 분담은 요청 3 결정 전까지 현행 유지, 예정일 먼저 안내는 시범 범위에서 먼저 (8-5 데스크 근무 단계)	대표	[제안: PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-ACT-006, PR-ACT-002, PR-GAP-001]
과제 3 — 강사 확인형 AI 초안 (PoC 후보 2)	PR-ACT-001	PR-GAP-001, PR-PRC-001	K7 리포트 작성 시간	요청 1 결정 · 시범 전 K7 기록 · 공용 회원 기록	대표	[제안: PR-ACT-001, PR-GAP-001, PR-PRC-001]
과제 4 — 진료 권고 기준·금기 동작 목록	PR-ACT-004	PR-GAP-011	대표 확인 때 고칠 곳 건수 · 진료 권고 건 대표 확인 비율	요청 8 (초안 작성자)	대표	[제안: PR-ACT-004, PR-GAP-011]

8-7. 추적 매트릭스

제안 항목	ACT	VAL	메우는 GAP·PRC	기대 변화 지표
제안 1	PR-ACT-007, PR-ACT-008	PR-VAL-002	PR-GAP-012, PR-GAP-010, PR-PRC-002, PR-PRC-008	개인 기기·개인 AI 로 옮긴 회원 자료 건수, 재발송 건 중 대표에게 보고된 비율 [제안: PR-ACT-007, PR-ACT-008, PR-VAL-002]
제안 2	PR-ACT-002, PR-ACT-004, PR-ACT-006	PR-VAL-002, PR-VAL-001	PR-GAP-002, PR-GAP-011, PR-GAP-004, PR-PRC-003	K6 재발송 건수, 이름 대조 불일치 건수, 대표 확인 때 고칠 곳 건수, 최종본 등록 비율 [제안: PR-ACT-002, PR-ACT-004, PR-ACT-006, PR-VAL-002]
제안 3	PR-ACT-003, PR-ACT-005	PR-VAL-001, PR-VAL-002, PR-VAL-003	PR-GAP-001, PR-GAP-006, PR-GAP-007, PR-GAP-008, PR-GAP-009, PR-PRC-004, PR-PRC-006, PR-PRC-007	K2 48 시간 안 첫 발송 비율, K5 회원이 먼저 묻는 문의, 검토/승인 대기, 기한 전 예정일 안내 건수 [제안: PR-ACT-003, PR-ACT-005, PR-VAL-001, PR-VAL-003]

제안 항목	ACT	VAL	메우는 GAP·PRC	기대 변화 지표
제안 4	PR-ACT-001	PR-VAL-004, PR-VAL-002	PR-GAP-001, PR-PRC-001	K7 리포트 작성 시간 [제안: PR-ACT-001, PR-VAL-004]

9. 위험과 유지 제약 조건

- IND-B 는 메우지 않는다. 유지 제약 조건으로 적고 To-Be 가 어떻게 존중·수용하는지 쓴다 (원칙 06 §4). 수용 방식·위험 대응은 05 CLOSURE·ACT·CAC 에서 옮긴 설계 판단이다.
- PR 조사에서 IND-B 에서 비롯된 틈은 새로 확인되지 않았다 — 그래서 10 장에 IND-B 유래 요청은 없다. [근거: PR-D-001]
- 위험 내용 칸의 사실은 04-asis 2-8 위험·통제 표와 2-11 에서 왔다. 정보보안은 대표 요청대로 맨 위에 둔다. [근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-W-002, PR-W-005]

구분	내용	To-Be 의 수용 방식	근거
유지 제약 조건 PR-IND-002 (IND-B — 아침 조회)	위험 근거 줄 ① (04 IND 표)	메우지 않음. To-Be 활동은 아침 조회를 대체·축소하지 않고, 확인·알림 일정도 아침 조회 시간을 전제로 둔다	[제안: PR-IND-002]
유지 제약 조건 PR-IND-003 (IND-B — 월말 감사 편지)	위험 근거 줄 ② (04 IND 표)	메우지 않음. To-Be 활동은 감사 편지를 대체·축소하지 않으며, 회원 정보 취급 규칙(PR-RULE-007)이 감사 편지 작성을 막지 않게 둔다	[제안: PR-IND-003, PR-RULE-007]
위험 — 정보보안 (우선)	위험 근거 줄 ③ (04 RISK 정보보안 행 · 2-11)	정보 취급 규칙과 요청 1 범위 안에서만 AI 입력(PR-ACT-007) · 이름 대조 관문(PR-CAC-001, PR-ACT-002) · 알게 된 날 대표에게 보고(PR-ACT-008) · 그 회원에게 알릴지는 요청 7	[제안: PR-ACT-007, PR-ACT-002, PR-ACT-008, PR-GAP-012]
위험 — 품질	AI 초안이 담당 강사 확인 없이 다음 단계로 넘어감 · 확인 전 본이 발송됨	승인 표시 없는 판은 코딩이 막음 · 완전 자동 발송 안 함 · 발송 대기 목록에는 최종본 하나만(PR-CAC-003)	[제안: PR-ACT-001, PR-ACT-006, PR-RULE-001]
위험 — 안전 · 계약·법률	위험 근거 줄 ④ (04 RISK 안전·계약·법률 행)	진료 권고 판단·확인은 AI 에 맡기지 않음 · 문서 기준(PR-RULE-004)으로 확인 · 진료 권고 건은 대리 없이 대표(PR-CAC-004)	[제안: PR-ACT-004, PR-ACT-005, PR-RULE-004]
위험 — 책임·권한	확인 요청 전달·대리 전환을 코딩이 맡으면서 승인 판단이 흐려질 수 있음	코딩은 표시·전달·차단만 하고 승인하지 않음 · OK 는 대표(신입 건 기한 초과 때 대리 확인자)만 · 확인 범위를 바꿀 때는 대표에게 다시 물음	[제안: PR-ACT-005, PR-RULE-009]
위험 — 사람 역할 부담	공용 기록 입력으로 평가 강사의 처리 시간이 늘 수 있음 (05 COMPARE PR-STP-001 행) · 작성 장소·시점은 바뀌지 않음 (P2)	시범에서 사람 영역으로 따로 잼(8-4) · 작성·확인 시간 배치는 요청 2	[제안: PR-ACT-007, PR-GAP-003]
위험 — 업무연속성	위험 근거 줄 ⑤ (04 RISK 업무연속성 행)	이 제안에서 새로 정하지 않음 — 신입 건 확인의 대리(PR-ACT-005)만 다룸	[제안: PR-ACT-005]

- 위험 근거 줄 ① PR-IND-002 아침 조회는 대표가 이끄는 평일 아침 모임(SV 인계)이다. 대표는 "SV 때 말한 그대로다"라 했고, 리포트 흐름에 주는 영향은 모른다고 했다. [근거: PR-D-001] [참고: clients/C001/SV/04-asis.md]
- 위험 근거 줄 ② PR-IND-003 월말 감사 편지는 장기 회원에게 쓰는 손편지(SV 인계)다. [근거: PR-D-001] [참고: clients/C001/SV/04-asis.md]

- 위험 근거 줄 ③ 정보보안: 다른 회원 이름이 나간 발송(PR-EVT-002), 개인 AI 에 건강 정보 항목 입력, 평가 사진의 개인 휴대폰 이동이 있었다. AI 사용 지침은 정해 둔 것이 없었고("금지 공지를 따로 한 적은 없다"), 사진 이동 등 그 밖의 정보 취급 지침은 확인되지 않았다. [근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-EV-016, PR-EV-010]
- 선언된 중단·보고·복구 기준은 확인되지 않았다 (04 RISK 정보보안 행). [확인 필요]
- 위험 근거 줄 ④ 안전·계약·법률: 진료 권고 건 PR-EVT-003 이 대표 확인 없이 발송됐다. 대표는 진단처럼 보이는 표현이 들어가면 안 된다(의료행위 오해)고 했다. [근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-EV-003]
- 위험 근거 줄 ⑤ 업무연속성: 담당 강사 부재 때 리포트를 이어 쓰는 사람과 실장 부재 때의 대리를 응답자가 모른다. [근거: PR-W-004, PR-W-005] [확인 필요]

10. 의사결정 요청

- IND-A 와 보류·의사결정 요청 GAP 를 의사결정 요청으로 올린다. 선택지와 영향만 적고 조사자가 판정하지 않는다. 아래 표와 요청 근거 줄은 05-tobe 6 장(G4 승인본 — 대표 답 2026-11-12 기입)을 글자 그대로 옮긴 것이다.
- 결정된 것: 요청 1(지금은 ① 회원 정보 없이 문장 다듬기만 — ② 확대는 시범 전 대표가 정함) · 요청 6(① 평일 기준). 미결: 요청 2·3·5(보류 — 실장과 정함) · 요청 4·7·8(미정). [근거: PR-D-001]
- 결정 후 ACT 의 closes·decision 에 반영할 수 있는 것은 IND-A 와 일반 GAP(보류·의사결정 요청)뿐이다 — 요청 ID·결정 내용·결정권자·일자가 확정된 경우에만 (원칙 06 §4).



그림 10-1. 의사결정 요청 8 건 — G4 대표 답

요청	대상	선택지	영향	결정권자	결정	일자
요청 1	PR-PRC-008, PR-GAP-012 — AI 에 넣어도 되는 회원 정보의 범위와 경로 (정보보안 — 우선)	① 회원 정보 없이 문장 다듬기만 (요청 근거 줄 1 의 현재 허용 범위 그대로) / ② 센터가 정한 경로 안에서 공용 기록의 평가 내용(건강 정보 포함)으로 초안까지 — 이름·연락처는 제외 / ③ 리포트 시범 전까지 AI 사용 전면 보류 — 대표가 정함	PR-ACT-001(AI 초안) 시범 가능 여부와 범위가 정해짐 · ①이면 AI 초안은 문장 다듬기 수준으로 줄어 K7 목표 달성 여부가 달라짐 · 어느 선택이든 개인 AI·개인 기기 사용은 PR-RULE-007 로 닫힘	대표	결정 — 지금은 ①(회원 정보 없이 문장 다듬기만). ②로 넓힐지는 시범 전에 대표가 정함 — 건강 정보가 센터 밖으로 안 나가는 경로인지는 기록 수단을 정할 때(1 단계 시작 전) 함께 봄	2026-11-12 [근거: PR-D-001] [제안: PR-PRC-008, PR-GAP-012, PR-ACT-001, PR-ACT-007]
요청 2	PR-GAP-003 — 리포트 작성·확인 시간을 근무 일정 안에 둘지, 공식 문서 ① "평가 당일 작성 시작"을 그대로 둘지	① 근무 일정 안에 작성·확인 시간을 둠 (실장과 일정 배치) / ② 근무 밖 작성을 유지하고 시작 시점만 다시 정함 / ③ 결정 보류 — AI 초안 시범 결과를 보고 정함 — 대표가 실장과 정함 (확인 시간은 요청 근거 줄 2, 작성 시간까지 넓혀 물음)	작성 착수 대기(W1)를 줄이는 경로 가운데 하나 (착수 대기 현재값은 요청 근거 줄 7) · ②·③이면 PR-ACT-001 만으로는 착수 대기가 남을 수 있음 · 집에서 쓰는 일이 남으면 PR-PRC-002 가 생긴 이유도 남음	대표 (실장과 협의)	보류 — 실장과 정함 (작성 시간까지 넓힌 것도 실장과 같이 봄)	2026-11-12 [근거: PR-D-001] [제안: PR-GAP-003, PR-ACT-001, PR-PRC-002]

요청	대상	선택지	영향	결정권자	결정	일자
요청 3	PR-GAP-013, PR-PRC-005 — 리포트 발송 담당·분담 (오전·오후 데스크, 주말 업로드 건)	① 현행 유지 (오후 데스크 전담) / ② 발송 대기 목록이 생기면 출근한 데스크 누구든 보냄 / ③ 발송 시각 기준을 정함 (예: 목록에 오른 날 안에) — 대표·실장이 정함	업로드 → 첫 발송 구간(K1-2, 요청 근거 줄 3)이 바뀜 · ②·③이면 오전 데스크의 업무가 늘어남 (분담이 생긴 이유는 PR-PRC-005 생긴 이유 칸)	대표 (실장과 협의)	보류 — 실장과 정함, 그 전까지 현행 유지	2026-11-12 [근거: PR-D-001] [제안: PR-GAP-013, PR-PRC-005, PR-ACT-006]
요청 4	PR-GAP-005 — 공식 문서 ④ 발송 뒤 예약 앱 메모 단계	① 유지 (메모를 볼 역할을 정함) / ② 발송 기록(PR-ACT-003)으로 대체하고 앱 메모 단계는 없앰 / ③ 현행 그대로 — 대표가 정함	①이면 메모를 볼 역할이 생김 (현재 상태는 근거 줄 ④) · ②이면 데스크 발송 뒤 일이 하나 줄고 기록은 PR-ACT-003 에 남음	대표	미정 — 앱 메모를 누가 보는지 대표도 모름, 실장에게 물어보고 정함	2026-11-12 [근거: PR-D-001] [제안: PR-GAP-005, PR-ACT-003]
요청 5	PR-IND-001 (IND-A 후보 — 「리포트 발송 대장」 종이 바인더 옮겨 적기)	현행 유지 / 받는 사람·쓰임을 정해 흐름 안으로 / 중단 — 대표가 정함 (조사자는 유지·제거를 판정하지 않음)	대장 작성 시간(요청 근거 줄 4)의 쓰임이 정해짐 · 발송 기록(PR-ACT-003)과 겹치는지는 대표가 판단	대표	보류 — 실장과 확인하고 정함 (전 센터장 때 일인지부터 확인)	2026-11-12 [근거: PR-D-001] [제안: PR-IND-001]
요청 6	PR-GAP-008 — 신입 건 확인 회신 기한의 계산 기준	① 평일 기준 (요청 근거 줄 5) / ② 달력 기준 (주말 포함) — 대표가 정함	기한 초과 때 대리 확인자에게 넘기는 시점이 정해짐 (PR-RULE-009) · 금요일 밤 송부 건이 주말을 넘길지가 정해짐 · 어느 쪽이든 48 시간 발송 기한(PR-RULE-003)과 함께 봐야 함	대표	결정 — ① 평일 기준 (받은 날이나 다음 날은 평일 기준)	2026-11-12 [근거: PR-D-001] [제안: PR-GAP-008, PR-RULE-009, PR-ACT-005]
요청 7	PR-GAP-010, PR-GAP-012 — 다른 회원 정보가 나간 건의 후속 조치 (PR-EVT-002 처럼 이름이 다른 회원에게 간 경우)	① 이름이 들어간 그 회원에게 알림 / ② 알리지 않고 기록·보고만 / ③ 건마다 대표가 정함 — 대표가 정함	정보보안 우선 위험의 복구 기준이 정해짐 (현재 처리는 요청 근거 줄 6)	대표	미정 — 그 회원에게 알릴지는 아직 판단이 서지 않음, 그런 일이 생기면 그날 대표에게 바로 오게 함 (PR-RULE-008)	2026-11-12 [근거: PR-D-001] [제안: PR-GAP-010, PR-GAP-012, PR-ACT-008]
요청 8	PR-GAP-011 — 진료 권고 기준·금기 동작 목록(PR-RULE-004) 초안을 누가 쓸지	① 대표가 직접 씀 / ② 숙련 강사가 초안을 쓰고 대표가 승인 / ③ 강사들이 함께 초안을 쓰고 대표가 승인 — 대표가 정함	PR-ACT-004 시작 시점과 대표의 작성 부담이 정해짐 · 어느 선택이든 승인은 대표	대표	미정 — 글로 두고 대표가 승인하는 데는 동의, 초안 작성자는 아직 정하지 않음	2026-11-12 [근거: PR-D-001] [제안: PR-GAP-011, PR-ACT-004, PR-RULE-004]

- 요청 근거 줄 1 대표의 현재 AI 허용 범위: "문장 다듬기 정도는 괜찮지 않나, 회원 정보 없이라면" · 작성 시간 목표 "AI 초안으로 한 시간 안". [근거: PR-D-001]
- 요청 근거 줄 2 대표 진술: "강사 확인 시간을 근무 일정 안에 둘지는 실장과 정합니다" — SV 에서도 확인 시간 배치는 보류됐다. [근거: PR-D-001] [참고: clients/C001/SV/05-tobe.md]
- 요청 근거 줄 3 9~10 월 기록에서 금·토·일 업로드 8 건은 모두 월요일에 첫 발송됐다 (04 KPI 표 K1-5). 데스크 두 사람은 2025 년 3 월쯤 오전 회원 응대 때문에 발송을 오후 데스크로 나눴다. [추론: PR-EV-015, PR-W-004]
- 요청 근거 줄 4 「리포트 발송 대장」은 매주 월 오후 데스크가 30 분 들여 적고, 받는 사람을 아는 역할이 없다 (대표 "나는 안 본다", 실장 "저는 안 봐요"). [근거: PR-W-004, PR-W-005, PR-D-001]

- 요청 근거 줄 5 대표는 G3 확인 때 신입 건 회신 대기를 "평일만 따로 계산해 달라"고 했다. [근거: PR-D-001]
- 요청 근거 줄 6 PR-EVT-002 에서 이름이 들어간 이전 회원에게는 알리지 않았고("이름만이라서요"), 보고는 실장에서 멈췄다. 04 RISK 정보보안 행의 선언 중단·보고·복구 기준은 [확인 필요]. [근거: PR-W-001, PR-W-005]
- 요청 근거 줄 7 착수 대기가 따로 계산된 값은 수집 사례 4 건의 본인 착수 대기(BASELINE PR-STP-002 행 인계 대기 칸)뿐이고, 30 건 기록에는 착수 시각이 없다 (04 KPI 표 K8). [추론: PR-W-001, PR-W-002, PR-EV-015]

10-1. 확인 과제 — 회원 정보 노출 건이 대표에게 오지 않은 경위

- 대표는 G4 확인 때 다른 회원 정보가 나간 일과 개인 AI 에 건강 정보 항목이 들어간 일이 왜 지금까지 대표에게 오지 않았는지 따로 알고 싶다고 했고, 이 요청을 G5 에서 빠뜨리지 말아 달라고 했다. [근거: PR-D-001]
- 04 에서 확인된 사실: PR-EVT-002 재발송 건의 보고는 실장에서 멈췄고(F6), 작성 강사는 멈추고 보고하는 기준을 들은 적 없다고 했다. 개인 AI 입력 건의 중단·보고·복구는 응답이 없다. [근거: PR-W-001, PR-W-004, PR-W-005, PR-EV-016] [확인 필요]
- 04 구조적 원인 표는 PR-GAP-010 을 "오류·재발송의 주간회의 보고는 대표가 말로 정해 두었으나 실행되지 않았고, 글로 있는지와 보고 기준은 확인되지 않은 구조"로 적었다 — 이것이 대표가 묻는 경위의 답인지는 확인 전이다. [추론: PR-GAP-010, PR-W-005, PR-D-001, PR-W-004]
- 이 제안서는 경위를 판정하지 않고, 특정 사람의 탓으로 정하지 않는다. 확인할 것만 적는다 — ① 재발송 건이 실장에서 대표로 가는 보고 경로·기준이 있었는지 ② 직원의 개인 AI 사용을 대표에게 알릴 경로·기준이 있었는지 ③ 역할마다 이 두 가지를 보고 대상으로 알고 있었는지. 대표 요청 — 확인 방법 ___ · 시점 ___. [제안: PR-GAP-010, PR-GAP-012]
- 대표는 G4 에서 개인 AI·개인 기기로 회원 정보가 나간 건도 알게 된 날 대표에게 보고하도록 넣어 달라고 했고, 05 PR-RULE-008·PR-ACT-008 에 그렇게 반영됐다. [근거: PR-D-001]
- 이 보고 경로는 확인 과제의 결과를 기다리지 않고 적용한다. [제안: PR-ACT-008, PR-RULE-008]

G5 점검 — 기술구현 질문 (범위 밖)

- PR.json g5_tech_question = out_of_scope. PR MVP 에서는 G5 승인 뒤 기술구현 단계 진입 질문을 하지 않고, 관문 기록에 **범위 밖** 표시와 날짜를 남긴다 (SV 의 진입 질문 절차와 다름).
- 이 제안서에는 기술 설정·도구 이름을 넣지 않는다 — 코딩·맞춤 AI 는 수행 주체 구분일 뿐 기술 선택이 아니다 (CONVENTIONS §7 N7).
- 기록 수단은 1 단계 시작 전에 대표가 정한다. [근거: PR-D-001]
- 최종본 등록 위치(PR-ACT-006)도 대표가 정한다. [제안: PR-ACT-006]

항목	값	근거
기술구현 질문	범위 밖 (out_of_scope)	
범위 밖 표시 일자	G5 관문 기록 참조 (gates/G5.md **기술구현 진행 질문 날짜** — Orchestrator 기입)	
G5 확인 코드	PR-D-001 — 2026-11-17 반영 확인 '승인' (원문 163·164, gates/G5.md 판정)	[근거: PR-D-001]

마스킹 기록

AI 사용 사실을 서술하는 줄의 근거 표시에서 응답자 코드를 빼고 내부 증거 기록 PR-EV-016(응답 발췌)으로 바꿨다. 원문(03-interviews)은 고치지 않았다.

줄	범주	사유	일시	처리자
170 (3 장 위험 R2 행)	개인 식별(응답자 코드↔AI 사용)	원칙 05 — G3 확인 의견 C3-19·Codex 최종 검토 Critical ①	2026-11-18	작성 역할 Maker (코치 대행(Orchestrator) 지시)
187 (3 장 PR-GAP-012 행)	개인 식별(응답자 코드↔AI 사용)	원칙 05 — G3 확인 의견 C3-19·Codex 최종 검토 Critical ①	2026-11-18	작성 역할 Maker (코치 대행(Orchestrator) 지시)
196 (3 장 PR-PRC-008 행)	개인 식별(응답자 코드↔AI 사용)	원칙 05 — G3 확인 의견 C3-19·Codex 최종 검토 Critical ①	2026-11-18	작성 역할 Maker (코치 대행(Orchestrator) 지시)
220 (4 장 PR-GAP-012 줄)	개인 식별(응답자 코드↔AI 사용)	원칙 05 — G3 확인 의견 C3-19·Codex 최종 검토 Critical ①	2026-11-18	작성 역할 Maker (코치 대행(Orchestrator) 지시)
550 (9 장 위험 근거 줄 ③ 정보보안)	개인 식별(응답자 코드↔AI 사용)	원칙 05 — G3 확인 의견 C3-19·Codex 최종 검토 Critical ①	2026-11-18	작성 역할 Maker (코치 대행(Orchestrator) 지시)
585 (10-1 04 에서 확인된 사실 줄 — AI 입력 건 응답 없음의 근거에 PR-EV-016 추가)	개인 식별(응답자 코드↔AI 사용)	원칙 05 — Codex 최종 검토 Critical ① 후속 (코치 대행 결정)	2026-11-18	작성 역할 Maker (코치 대행(Orchestrator) 지시)

변경 기록

버전	일자	변경 내용	근거
v0.5	2026-11-18	RUNBOOK §1-R ② 내용 정정 (승인본 v0.4 df59dbb) — 원인 서술 정정: 4 장 구조적 원인 줄을 05 v0.6 1 장에서 글자 그대로 재복사, 4 장 요약 줄·10-1 PR-GAP-010 인용 줄을 같은 문구로 · AI 응답자 비공개: AI 사용 근거 응답자 코드 → PR-EV-016 · 마스킹 기록 절 신설 (Codex 최종 검토 Critical ①·②, 코치 대행(Orchestrator) 지시)	[근거: PR-D-001, PR-EV-016]
v0.5 (2 차 정정)	2026-11-18	확인자 의견·교차 검사 chg1 반영 — 4 장 구조적 원인 줄 PR-GAP-001·008·009·011·013 을 05 v0.6 2 차 정정 1 장에서 글자 그대로 재복사 · 4 장 요약 줄의 확인 권한·기준 서술을 대표·실무자 진술 병기와 글로 된 기준 미확인으로 정정 · 기록 절의 응답자 코드 표기 정정	[근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-W-002, PR-W-004, PR-W-005]
v0.6	2026-11-19	9 장/5 장 비교표 PR-STP-003 처리 시간 예상값 '변화 없음' → '___ (미측정 — 새 확인 업무)' (Codex 최종 검토 세 번째 Medium), 05↔06 복사 동일	[근거: PR-D-001]
v0.7	2026-11-22	Codex 최종 검토 다섯 번째 — 열여섯 건 일괄 정정 (RUNBOOK §1-R ②, 코치 대행(Orchestrator) 지시): 4 장 구조적 원인 줄 PR-GAP-001·007·008·009·010·012 를 05 v0.8 1 장에서 글자 그대로 재복사 · 4 장 요약 줄 '대표의 말로만 있고 문서에 없으며' → 「리포트 작성 안내」에 없음·다른 글은 확인되지 않음 · 10-1 PR-GAP-010 인용 줄을 04 v0.9 문구로 · 3 장 PR-GAP-006 '알리는 역할 없음' → 실장 수신 경험 없음·알리는 역할 확인되지 않음 · 9 장 위험 근거 줄 ③ 지침 범위를 AI 사용으로 한정 · G5 점검 확인 코드 PR-D-001(2026-11-17 승인, 원문 163·164)	[근거: PR-D-001, PR-W-001, PR-W-002, PR-W-004, PR-W-005, PR-EV-002, PR-EV-013, PR-EV-016]