

# 고객 인터뷰 설계 진단 & 실행 체크리스트

첫 강의를 준비하는 실무 컨설턴트가 “무엇을 물어야 할지” 정리하고, 30분 인터뷰를 실행 가능한 흐름으로 바꾸는 예시 자료입니다.

이번 샘플의 가상 상황

## B2B 업무개선 컨설턴트의 첫 고객 인터뷰

가설: 팀장은 반복 보고 업무를 줄이고 싶지만, 도입 기준과 우선순위가 정리되지 않았다.

### 목적

구매 설득이 아니라 문제 맥락 이해

### 권장 시간

30분 · 질문 7개 안팎

### 산출물

반복 패턴과 다음 검증 가설

**사용 안내** — 이 문서는 실제 고객·시장 데이터가 아닌 구성 예시입니다. 질문 순서, 법적 고지, 녹음 동의, 업종별 표현을 검수한 뒤 사용하세요.

## 시작 전에 다섯 가지를 확인하세요

각 항목을 “예 / 보완 필요”로 표시하고, 보완이 필요한 항목은 아래 메모에 한 문장으로 적습니다.

| 진단 항목  | 확인 질문                   | 예                        | 보완                       |
|--------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 문제 맥락  | 최근 겪은 실제 상황을 특정했는가?     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 현재 행동  | 말이 아닌 실제 행동 순서를 물었는가?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 불편의 크기 | 시간·비용·감정 손실을 확인했는가?     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 대안     | 지금 쓰는 해결법과 선택 이유를 들었는가? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 의사결정   | 도입 조건과 반대 요인을 구분했는가?    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 인터뷰 목표 한 문장

“나는 [대상]이 [상황]에서 [문제]를 해결하는 실제 방식을 이해한다.”

---

---

---

**점검 기준** — “우리 서비스를 살까요?”처럼 답을 유도하면 학습 가치가 낮아집니다. 과거의 구체적 경험을 묻는 목표로 다시 씁니다.

## 좋은 질문은 ‘과거의 행동’을 꺼냅니다

의견보다 최근 사례, 추측보다 실제 선택 과정을 듣는 데 초점을 맞춥니다.

### 피할 질문

“자동화 도구가 있으면 쓰시겠어요?”

긍정 답변을 유도하고 실제 우선순위는 알기 어렵습니다.

### 바꾼 질문

“최근 반복 보고를 줄이려 시도한 때를 설명해주세요.”

상황, 행동, 장애물과 기존 대안을 함께 파악할 수 있습니다.

### 질문 설계 3원칙

1. 가장 최근의 구체적 사건을 묻는다.
2. “왜”보다 “어떻게 진행됐나요?”로 시작한다.
3. 해결책 설명은 마지막까지 미룬다.

### 후속 질문 3개

- 그때 가장 먼저 무엇을 했나요?
- 중간에 가장 어려웠던 점은 무엇인가요?
- 결국 어떤 기준으로 결정했나요?

### 진행 문장 예시

“정답을 찾는 자리가 아니라 실제 경험을 배우려는 자리입니다. 편한 범위에서 최근 사례를 말씀해 주세요.”

검수 메모 — 개인정보, 영업비밀, 민감정보를 묻지 않도록 질문을 조정하고 녹음·기록은 사전 동의를 받으세요.

## 인터뷰를 시간 단위로 설계하세요

시간은 대략적인 가이드입니다. 답변의 구체성이 높다면 후속 질문에 더 배분합니다.

| 구간     | 목적    | 질문·행동 예시             | 기록할 것  |
|--------|-------|----------------------|--------|
| 0-3분   | 안내·동의 | 목적, 사용 범위, 녹음 여부 확인  | 동의 범위  |
| 3-8분   | 맥락    | 역할과 최근 업무 흐름 확인      | 상황·빈도  |
| 8-18분  | 사례 탐색 | 최근 사건의 시작부터 결과까지     | 행동·장애물 |
| 18-25분 | 대안·결정 | 기존 해결법과 선택 기준 확인     | 비용·조건  |
| 25-30분 | 요약·종료 | 들은 내용을 확인하고 후속 연락 동의 | 추가 단서  |

### 인터뷰 직후 5분 기록

가장 강한 문제 신호

다음에 검증할 가설

## 한 명의 말보다 반복되는 패턴을 찾으세요

인터뷰 직후 사실과 해석을 분리해 기록하고, 다음 인터뷰에서 다시 확인할 문장을 만듭니다.

### 사실

상대가 말한 구체적 상황·행동·표현

---

---

---

### 해석

내가 추론한 원인·가능성·의미

---

---

---

| 패턴 후보            | 근거 메모                  | 다음 검증 질문          |
|------------------|------------------------|-------------------|
| 반복 보고에<br>시간이 든다 | 예시: 작성보다 취합·확인에 부담을 느낌 | 최근 취합 과정의 실제 순서는? |
|                  |                        |                   |
|                  |                        |                   |

**다음 행동** — 최소 3~5회의 인터뷰에서 같은 맥락이 반복되는지 확인하세요. 이 숫자는 성공 기준이나 통계적 보장이 아니라 초기 탐색을 위한 실무 예시입니다.

본 샘플은 '나라는 공식'의 결과물 구성 예시이며, 특정 업종의 성과·매출·고객 반응을 보장하지 않습니다. 실제 사용 시 전문가 검토와 대상 고객에 맞춘 수정이 필요합니다.