

실제 고객 사례 수집 양식

성과를 꾸며내지 않고 기준선·실행 기록·증거·고객 승인을 모아 사례로 전환하는 문서

사용 시점	파일럿 착수 전부터 종료 후 2주
작성자	Morrow 프로젝트 책임자 + 고객 승인자
발행 조건	수치·인용문·회사명에 대한 서면 승인
주의	이 문서는 사례가 아니라 실제 사례를 만들기 위한 기록 양식

본 문서의 회사·상황·수치는 상품 이해를 위한 가상 합성 예시입니다.

01. 고객과 문제 정의

항목	기록
회사 / 산업	
팀 / 업무 소유자	
반복 업무	
기존 처리 방식	
가장 큰 문제	
이번 프로젝트에서 바꾸지 않는 것	

고객 표현 그대로

문제를 Morrow의 표현으로 바꾸기 전에 고객이 실제로 사용한 문장을 기록합니다.

고객 원문

02. 기준선

지표	측정 정의	표본	기준선	근거 파일
처리시간				
수정 횟수				
오류 / 재작업				
승인 대기시간				
예외 처리율				

측정 규칙

- 평균만 쓰지 말고 표본 수와 중앙값을 함께 남깁니다.
- 비교 전후의 업무 범위와 난이도가 같은지 확인합니다.
- 시간 절감과 함께 오류·수정·승인 지연이 악화되지 않았는지 봅니다.

03. 실행과 변화

실행	입력	결과	사람 결정	수정 / 예외	근거
1					
2					
3					
추가					

무엇이 달라졌는가

전	후	변화를 만든 요소

04. 결과 검증

지표	기준선	결과	차이	해석	검증자
처리시간					
수정률					
중대 오류					
승인 지연					

결론

결정	선택	이유
확대 / 보완 / 중단	☐ 확대 ☐ 보완 ☐ 중단	

05. 공개 승인

항목	승인 범위
회사명	☐ 공개 ☐ 익명 ☐ 비공개
담당자 직함	☐ 공개 ☐ 익명 ☐ 비공개
성과 수치	☐ 공개 ☐ 범위로 공개 ☐ 비공개
인용문	☐ 아래 문구 승인 ☐ 별도 검토 필요
화면 / 문서	☐ 공개 ☐ 모자이크 후 공개 ☐ 비공개

승인된 인용문

서명

고객 승인자	Morrow 확인자
이름 / 직함:	이름 / 직함:
서명 / 날짜:	서명 / 날짜: