



01 · 초기 메모

처음 말은 넓어도 괜찮습니다.

“작은 사업자가 고객 문의를 놓치지 않게 AI로 도와주고 싶다.”

현재 확인된 것

누가 쓸지, 어떤 순간에 가장 불편한지, 비용을 지불할 이유가 아직 분리되지 않았습니다.

바로 만들지 않는 이유

기능부터 만들면 고객·수익·운영 가설이 섞여 검증할 행동을 정하기 어렵습니다.

이번 샘플의 목표

고객 1종, 반복 문제 1개, 첫 수익 경로 1개, 핵심 기능 3개와 다음 판단 기준을 연결합니다.



02 · 고객과 문제

고객과 반복 문제를 한 문장으로 좁힙니다.

초기에는 모든 소상공인이 아니라 문의를 여러 채널에서 직접 관리하는 1인 운영자를 우선합니다.

우선 고객

웹사이트·메신저·SNS 문의를 혼자 확인하는 1인 서비스 운영자

반복 문제

문의가 흩어져 답변 누락과 후속 연락 지연이 발생하지만 별도 CRM을 운영할 시간은 부족합니다.

검증 질문

하루의 문의를 한 화면에서 확인하면 누락을 줄이기 위해 실제로 매일 돌아오는가?



03 · 가치와 수익

가치·수익·비용을 기능보다 먼저 연결합니다.

자동 성공이 아니라 반복 업무를 줄이는 가치와 실제 지불 가능성을 확인합니다.

고객 가치

오늘 답해야 할 문의와 후속 연락 대상을 한곳에서 확인합니다.

첫 수익 가설

월 구독 또는 초기 채널 연결 세팅비 중 어떤 방식이 이해되는지 상담과 가격 반응으로 확인합니다.

초기 비용 범주

외부 메시지 연동, AI 분류 사용량, 저장공간, 고객 온보딩 시간을 별도로 기록합니다.



04 · 핵심 흐름

사용자 행동 하나를 끝까지 연결합니다.

문의 모으기 → 우선순위 확인 → 답변 상태 기록 → 후속 연락 확인

대표 화면 1

오늘의 문의: 새 문의, 답변 필요, 후속 연락을 쉬운 상태로 구분합니다.

대표 화면 2

문의 상세: 원문, 채널, 고객 메모, 처리 상태와 다음 행동을 표시합니다.

대표 화면 3

후속 연락: 약속한 날짜와 미처리 대상을 다시 확인합니다.



05 · MVP 범위

가설 확인에 필요한 범위만 승인합니다.

사용자 1종 · 화면 5개 · 핵심 기능 2개 · 간단한 저장 · 분석 이벤트

포함

문의 직접 입력/가져오기, 처리 상태 변경, 후속 연락 목록, 기본 로그인, 핵심 행동 측정

제외

대규모 CRM 연동, 자동 영업 메시지, 결제·정산, 조직별 복잡한 권한, 네이티브 앱

완료 기준

합의한 핵심 흐름과 이벤트가 작동하는 URL을 검수하고 다음 검증을 시작할 수 있는 상태



06 · 검증과 다음 결정

MVP 이후 무엇을 판단할지 먼저 적습니다.

표본이 부족하면 성공으로 과장하지 않고 현재 자료와 한계를 함께 인계합니다.

관찰

문의 등록, 상태 변경, 후속 연락 확인, 재방문을 개인정보 없는 이벤트로 측정합니다.

판정

GO·ADJUST·HOLD 또는 표본 부족 중 하나로 기록하고 근거를 남깁니다.

인계

확정 흐름·화면·데이터·소스·계정·운영비·후속 개발 우선순위를 전달합니다.