

AI Design Thinking 워크숍 산출물

메타데이터

항목	내용
워크숍 일시	2026-05-05
진행자	Squarelight AX팀 디자인씽킹 컨설턴트 (sq-ai-design-thinking)
사용자	dev@squarelight.ai
워크숍 목적	문제 정의 (Problem Framing)
현재 위치	Pain은 명확, 솔루션 모름
선택한 진행 모드	Problem Framing 콤보
사용된 프레임 워크	F2-6 Lean UX Canvas → F2-7 How Might We → F3-2 AI Canvas
[추정] 태그 안내	컨설턴트가 사용자 답변·도메인 맥락에 기반해 추정함 항목. 사용자 검토·승인을 거쳤으나 사실 확인 필요 시 본 태그를 단서로 재검증 권장

컨설턴트 도메인 해석

이 케이스는 단순 RAG 도입이 아니라 **사내 지식관리(KM) + AI 증강(Augmentation) + 변화관리(Change Management)**의 교집합이다.

핵심 인사이트 두 가지:

- 대체(Replace)가 아닌 증강(Augmentation)으로 프레임해야 현업 저항이 풀린다.** "당신의 노하우를 빼앗는 AI"가 아니라 "당신의 노하우를 증폭시키는 AI."
- 10x 는 한 사람의 산출이 아니라 한 사람의 영향 반경이다.** 본인 업무를 10x 빠르게 하는 게 아니라, 본인 노하우가 조직 전체에 재사용되어 10x 영향을 내는 구조.

F2-6 — Lean UX Canvas (Problem Framing)

언제 쓰나: 현업 문제를 AI가 개입 가능한 수준으로 구체화·프레이밍할 때 **핵심 질문:** 이 비즈니스 문제를 AI 가설로 어떻게 표현할 수 있는가?

1. 비즈니스 문제 (Business Problem)

회사 내부 문서가 파편화되어 있고, 각자의 암묵지나 노하우가 제대로 공유되지 않고 일관적이지 않게 적용되고 있음.

2. 사용자 / 이해관계자 (Users & Stakeholders)

- **현업 도메인 전문가** – 그동안 해오던 방식으로 업무를 유지하고 싶어 함 (변화 저항)
- **경영진** – AX(AI Transformation)를 적극 추진하고자 함

두 집단의 정렬 부재 자체가 그 자체로 핵심 Pain Point.

3. 사용자 목표 (User Goals)

기존 인원으로 AI를 통해 **10x 이상의 성과**를 달성하는 것.

4. 현재 경험의 문제점 (Current Pain Points) [추정]

- 문서가 Notion · Google Drive · Slack · 로컬 PC · 이메일 첨부 등 다중 위치에 산재 → 검색 비용 高
- 동일 업무를 사람마다 다르게 처리 (예: 견적·계약·고객 응대 톤이 담당자별로 상이)
- 신입·교체 인력 onboarding 시 암묵지 손실 → 학습 곡선 1~3개월
- 경영진의 AX 비전과 현업의 일상 워크플로우 사이에 **번역자 부재**

5. AI 기반 해결 가설 (Hypothesis) [추정]

우리는 사내 지식·문서·암묵지를 통합 인덱싱한 RAG 기반 AI 어시스턴트를 도입하면, 현업 전문가가 자기 업무 방식을 유지하면서도, 본인 노하우가 조직 전체에 자동 전파·재사용되어 **1인 영향 반경 10x** 가 달성될 것이라 가정한다.

6. 핵심 가정 (Assumptions – 가설 성립 조건) [추정]

- 문서·노하우의 $\geq 70\%$ 가 디지털 형태로 어딘가 존재한다 (구두 전수만 있는 경우는 별도 인터뷰 캡처 필요)
- 현업 전문가가 "AI가 내 일을 대체"가 아닌 "내 노하우가 증폭"으로 받아들일 수 있는 UX·거버넌스가 가능하다
- 보안·기밀 분류가 가능한 데이터 거버넌스 체계를 6개월 내 갖출 수 있다

7. 성공 지표 (Success Metrics – 정량) [추정]

분류	지표	목표
시간	정보 탐색 시간 단축	-70%
시간	onboarding 기간	3개월 → 2주
품질	동일 업무 산출물 일관성 (피어리뷰 점수)	+30%p
확산	사내 AI 어시스턴트 WAU/전체 직원	$\geq 60\%$
사업	1인당 처리 가능 업무량	$\times 10$

8. 검증 실험 (Experiments – PoC 아이디어) [추정]

- **PoC-A:** 한 부서(가장 문서 의존도 높은 곳, 예: 영업/CS/법무) 선정 → 해당 부서 문서 RAG 인덱싱 → 일상 질문 답변 정확도 4주 측정
- **PoC-B:** 현업 전문가 3명 대상 "AI 페어워크" – 일주일간 자기 업무를 AI와 함께 처리 → 만족도·시간단축·품질 비교
- **PoC-C:** 암묵지 인터뷰 스킴(Loom 녹화 + 자동 전사·요약·구조화) → 1인 노하우의 조직 자산화 파이프라인

F2-7 — How Might We 세션

언제 쓰나: 문제를 창의적 솔루션 질문으로 전환해 다양한 방향을 탐색할 때 **핵심 질문:** 우리는 어떻게 하면 ~할 수 있을까?

① 문제 진술 (Problem Statement)

우리 회사의 문서·노하우는 다중 위치에 파편화되어 있고 한 사람의 암묵지가 조직 자산으로 흐르지 않으며, 동시에 경영진의 AX 의지와 현업의 안정적 워크플로우 유지 욕구 사이에 정렬이 부재하여, 기존 인원으로 10x 성과를 내는 길이 막혀 있다.

② HMW 질문 5개

#	How Might We 질문	초점
HMW-1	우리는 어떻게 하면 현업 전문가의 노하우를 본인 업무 부담 없이 자동 캡처할 수 있을까?	지식 캡처 (저항 최소화)
HMW-2	우리는 어떻게 하면 흩어진 사내 문서를 한 곳에서 자연어로 조회·인용하게 할 수 있을까?	지식 검색 (RAG)
HMW-3	우리는 어떻게 하면 AI 도입을 " 대체 "가 아닌 " 증폭 "으로 인식되게 할 수 있을까?	변화 관리
HMW-4	우리는 어떻게 하면 1인의 노하우가 조직 전체에 자동 확산·재사용 되게 할 수 있을까?	지식 확산 (10x 영향)
HMW-5	우리는 어떻게 하면 신규 입사자가 2주 안에 베테랑 70% 수준 의 의사결정을 할 수 있게 도울까?	온보딩·암묵지 전수

③ 아이디어 발산 (15개)

원칙: 개수 > 품질. 일단 다 적고 나중에 거른다.

[지식 캡처]

1. 인터뷰 자동화 봇 (Loom 녹화 → 자동 전사·요약·태깅·구조화)
2. Slack/이메일 행동 패턴 학습으로 워크플로우 자동 캡처
3. 회의록 자동 추출 + 의사결정 포인트 태깅
4. "이번 일 어떻게 해결했나요?" 주간 1분 회고 봇

[지식 검색]

5. 사내 통합 RAG 챗봇 (Notion · Drive · Slack · 이메일 · 로컬 통합 인덱싱)
6. 동료 추천 ("이 업무는 OO팀 △△님이 가장 잘 압니다")
7. 의사결정 사례 검색 ("비슷한 고객 케이스를 어떻게 처리했나?")

[지식 적용]

- 8. AI 페어워크 (현업 전문가 곁에서 실시간 보조)
- 9. 표준 답변·템플릿 자동 생성 (담당자별 톤 학습)
- L0. 의사결정 패턴 자동 학습 → 신입에게 추천
- L1. 외부 입력(이메일·계약서·견적) 자동 분류·요약·라우팅

[지식 갭 · 온보딩]

- L2. 암묵지 갭 분석 (한 사람한테만 있는 노하우 탐지)
- L3. 신입 온보딩 AI 멘토 (FAQ + 베테랑 답변 패턴)
- L4. 부서간 노하우 차이 자동 비교 (일관성 점수)

[변화관리]

- L5. AI 도입 대시보드 (현업 만족도·증폭 효과 가시화)

④ 클러스터 (4개 주제)

클러스터	포함 아이디어
지식 캡처	1, 2, 3, 4
지식 검색	5, 6, 7
지식 적용	8, 9, 10, 11
지식 갭 · 온보딩 · 변화관리	12, 13, 14, 15

⑤ 우선순위 매트릭스 (Value × Feasibility, 1~5점)

순위	아이디어	Value	Feasibility	합계	분류
👑 1	#1 인터뷰 자동화 봇	5	4	9	High ROI Zone – 즉시 PoC
🥈 2 (동률)	#5 사내 통합 RAG 챗봇	5	3	8	전략적 과제 – 6개월 빌드
🥉 2 (동률)	#13 신입 AI 멘토	5	3	8	전략적 과제 – RAG 위 확장 레이어
🚫	#8 AI 페어워크	2	1	3	보류

컨설턴트 해석 – Phase 로드맵



#1이 최상위인 이유: "10x 영향 반경"의 핵심은 *암묵지의 디지털화*인데, 이게 안 되면 #5도 #13도 결국 *기존 디지털 문서만* 인덱싱하는 한계에 갇힌다. 인터뷰 자동화 봇이 사실상 다른 모든 PoC의 데이터 소스.

F3-2 — AI Canvas: 인터뷰 자동화 봇 (Phase 1)

언제 쓰나: AI 프로젝트를 가장 실용적으로 구조화할 때 (Input → Output → Training Data → HITL → Value Proposition) **핵심 질문**: 이 AI 시스템의 입력·출력·학습데이터·사람개입·핵심가치는 무엇인가?

1 Input (입력 데이터) [추정]

- 1차 캡처 채널: Loom 화면녹화 (업무 시연), Zoom/Meet 인터뷰 녹음
- 2차 캡처 채널: Slack DM·이메일에서 발생하는 노하우성 발화 (자동 수집 봇)
- 결과물 첨부: 베테랑이 처리한 실제 산출물 (계약서·견적서·CS 응답·코드 리뷰 등)
- 인터뷰 트리거: 표준화된 질문 가이드 ("이 일은 어떻게 시작하나요? / 가장 자주 보는 실수는? / 이럴 때 누구한테 묻나요?")
- 메타데이터: 화자(직무·연차), 일시, 도메인 태그, 고객·프로젝트 컨텍스트

2 Output (출력 결과) [추정]

- 자동 전사 (한·영 혼용 지원, 화자 분리)
- 노하우 카드 (Markdown 1~3장, 표준 템플릿: 상황 → 판단 → 행동 → 함정)
- 의사결정 트리 ("이런 케이스는 → 이런 식으로 판단" 분기형 가이드)
- 태깅된 클립 (긴 인터뷰의 핵심 발화 30초~2분 단위 자동 추출)
- RAG-ready 청크 (Phase 2 사내 통합 RAG 챗봇이 그대로 인덱싱할 수 있는 형식)
- 출처 메타 ("이 노하우의 원본 화자는 △△△님 - YYYY-MM-DD 인터뷰")

3 Training Data (학습 데이터) [추정]

- 베이스라인 코퍼스: 사내 기존 SOP·매뉴얼·운영 가이드 (이미 디지털화된 것)
- 시드 인터뷰: 베테랑 3~5명 × 1시간 = 5시간 분량 (Phase 0 수집)
- 우수 케이스 30~50건: CS·계약·기술 의사결정의 모범 사례
- 도메인 용어집: 사내 약어·고유명사·제품명 사전 (전사 정확도용)
- 모델 전략: Whisper STT + Claude/GPT 요약·구조화 — **Fine-tuning 불필요**, RAG + few-shot로 충분 (비용·유지 보수 ↓)

4 Human-in-the-loop (사람 개입 단계) [추정]

단계	역할	누가
① 인터뷰 후 1차 검수	자동 생성된 노하우 카드의 사실 확인·왜곡 차단	본인 베테랑
② 민감정보 마스킹 검토	고객·매출·인사 정보 식별·치환	AX팀 + HR
③ 피어 리뷰	정확성·편향 점검	동료 1명

단계	역할	누가
④ 분기 갱신	조직·정책 변화 반영해 노하우 카드 업데이트	본인 + AX팀

핵심 원칙: 베테랑 본인이 **최종 출판 권한**을 갖는다. 이게 "내 노하우를 빼앗기는 게 아니라 증폭시킨다"는 인식 전환의 열쇠.

5 Value Proposition (가치 제안) [추정]

- **암묵지 자산화:** 베테랑 1인 5시간 인터뷰 = 평소 100시간 OJT의 압축 효과
- **온보딩 단축:** 신입 학습 곡선 3개월 → 2주 (Phase 3 #13 멘토와 결합 시)
- **퇴사·이직 리스크 헤지:** 핵심 노하우의 즉시적 디지털 보존
- **다른 PoC의 인프라:** Phase 2 RAG 챗봇·Phase 3 AI 멘토의 **질 좋은 데이터** 소스
- **변화관리 수용성 극대화:** 평소 업무 흐름에 자연스럽게 녹아드는 캡처 구조 → 현업 저항 최소화

AI Canvas – 표준 표 (deliverable 템플릿)

Input	Output	Training Data	Human-in-the-loop	Value Proposition
Loom 녹화 + 인터뷰 음성 + Slack/Email 발화 + 실제 산출물 + 표준 질문 가이드	전사 + 노하우 카드 + 의사결정 트리 + 30초 클립 + RAG 청크 + 출처 메타	사내 SOP + 시드 인터뷰 5h + 우수 케이스 30~50건 + 용어집 / Whisper + Claude (Fine-tuning 不)	① 본인 검수 ② 민감정보 마스크 ③ 피어 리뷰 ④ 분기 갱신 – 베테랑 최종 출판권	1인 5h = OJT 100h / 온보딩 12주→2주 / 퇴사 리스크 헤지 / 다른 PoC 인프라 / 변화 저항 최소화

다음 단계 권고

본 워크숍은 *Problem Framing* 콤보 (F2-6 → F2-7 → F3-2)로 종료되었습니다. 후속 단계로 가능한 옵션:

권고 단계	프레임워크	무엇을 얻나
1. PoC 후보 정식 선정	F3-5 PoC 후보 주제 선정	우선순위 매트릭스 결과를 정식 PoC 카드로 변환 (관련 Pain·예상 효과·데이터 확보 상태·우선순위)
2. 인간-AI 협업 구조 설계	F1-3 인간-AI 협업 설계 (Augmentation Map)	"변화 저항 풀기"의 핵심. 베테랑·AI·신입 각각의 역할 트라이앵글 정의
3. 데이터 거버넌스 점검	F3-4 데이터 기반 접근 가능성 평가	"≥70% 디지털 가정"이 진짜인지 검증. 각 데이터 항목의 위치·품질·접근성·보안 평가
4. PoC 구현 진입	F4-1 프로젝트 개요 + F4-2 Lean AI Cycle	Phase 1 (인터뷰 자동화 봇)을 실제 PoC로 착수 – 4주 스프린트 단위

/sq-ai-design-thinking 으로 다시 호출하면 위 프레임워크 중 원하는 것으로 이어서 진행할 수 있습니다.

본 산출물은 Squarelight AX팀 디자인씽킹 컨설턴트 (sq-ai-design-thinking skill v1.0.0)가 사용자 답변과 도메인 추정을 결합하여 작성하였습니다. [추정] 태그가 붙은 항목은 사용자 검토·승인을 거쳤으나, 실제 실행 단계에서는 사실 관계·정량 지표를 재검증하시길 권장합니다.