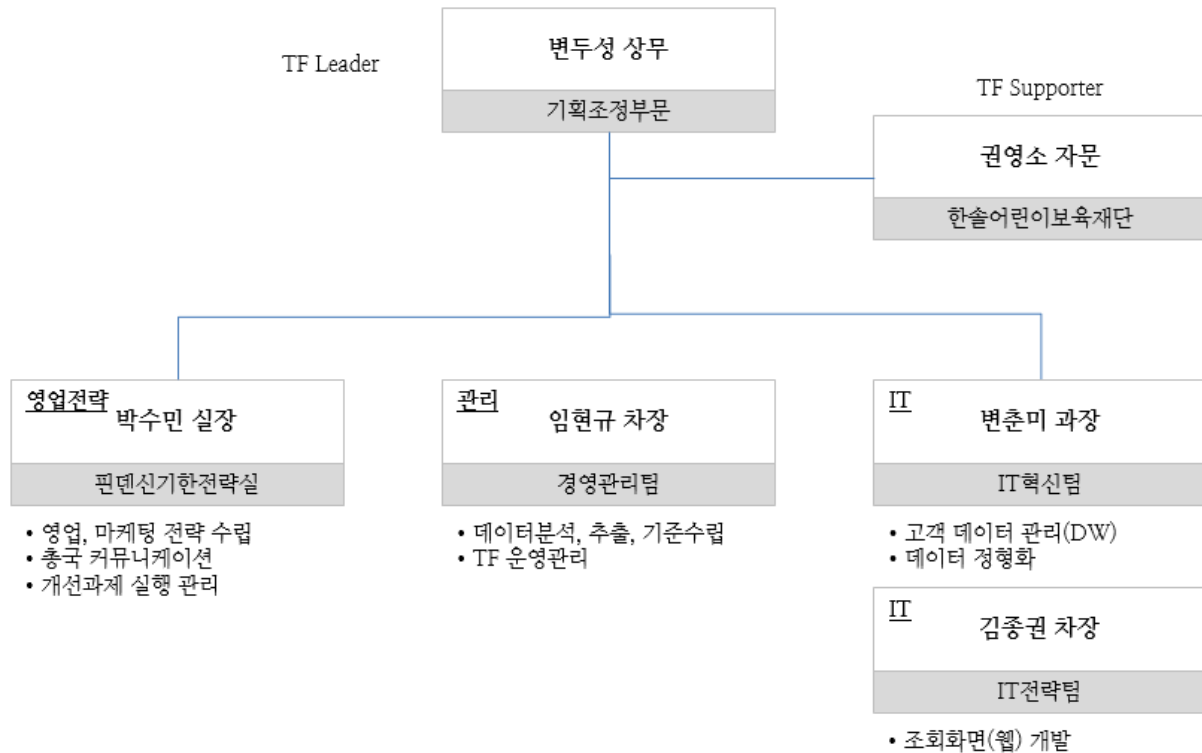


1. 목적

- 주력사업(신기한 중심) 고객·회원 데이터 분석을 통해 고객 LTV증대를 위한 개선과제 도출 및 핵심 관리지표를 선정하고 대안 마련, 실행으로 영업 생산성 향상에 기여

2. TF 구성



3. 진행경과

구분	일시	내용
Kick-Off	3월말	1. 운영 취지, 방향 공유 2. 22년 핵심 2대 과제 선정 1) 한글 → 초등 시드핑핑 : 한글나라 회원 이탈 개선 - 중도 이탈, 초등 변경을 관리 2) 해지교사 고객(회원) 관리 : 해지 전후, 인수인계 간 고객(회원) 이탈 관리
1차	4월초	1. 핵심 2대 과제 데이터 분석 결과 논의 2. CRM관리지표 선정 및 양식 확정
2차	4월말	1. CRM관리지표 데이터 추출 정형화 : IT개발 완료, 월단위 결산 2. 조직단위별 세부 현황 공유 및 TF 후속 진행방식 논의

4. CRM-TF 상세 내용

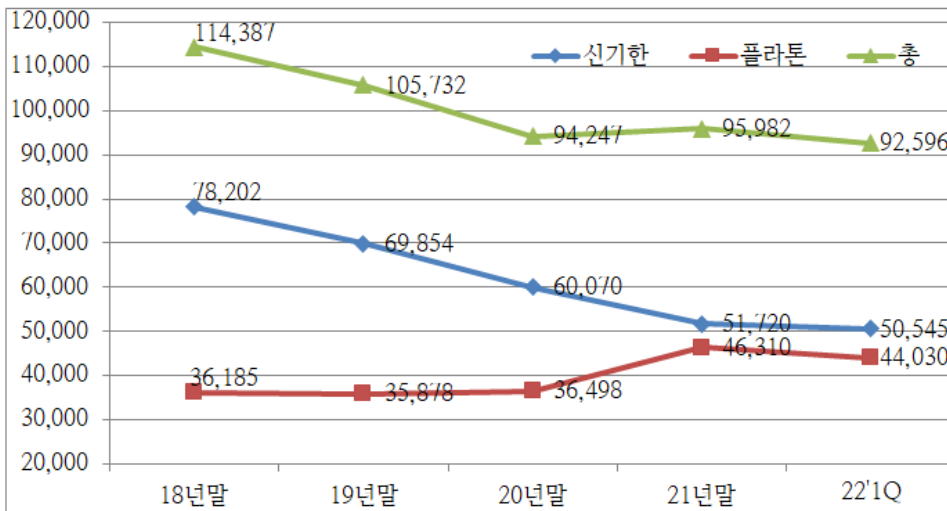
1) 자녀수 및 유출입 과목수 현황

(1) 자사 자녀수 추이

- 자사 자녀수는 20년 10만 이하로 감소, 현재 92천명대로 매년 약 1만명 가까이 감소 중
- 주된 감소는 출산율 저하 및 방문사업 정체로 인해 신기한 부문의 영유아 연령대에 집중됨

[단위: 명]

총국	18년말	19년말	20년말	21년말	22'1Q
신기한	78,202	69,854	60,070	51,720	50,545
플라톤	36,185	35,878	36,498	46,310	44,030
총	114,387	105,732	94,247	95,982	92,596

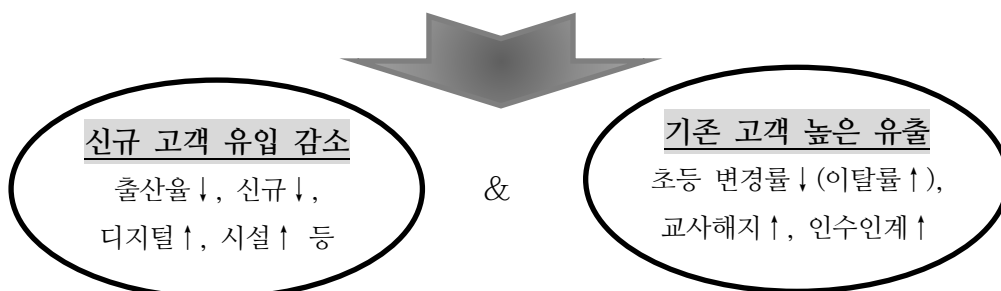


(2) 신기한총국 유출입 추이

- 특히 자녀수 및 회원 순감 주요 원인은 출산율 저하로 인한 유입 감소뿐만 아니라 유입 대비 높은 유출도 원인

[단위: 과목]

과목수	18년	19년	20년	21년	22'1Q
유입	81,213	69,610	82,137	88,230	18,145
월평균	6,768	5,801	6,845	7,353	6,048
유출	109,067	90,912	90,017	97,671	19,929
월평균	9,089	7,576	7,501	8,139	6,643
순증	-28,359	-21,797	-8,371	-7,622	-1,886
월평균	-2,363	-1,816	-698	-635	-629



∴ 신규 고객 유입 감소 뿐 아니라 기존 고객의 높은 유출 “이중고”

2) CRM-TF 관리 방향

 신규고객 = 산토끼	VS	 기존고객 = 집토끼
신규고객 1명 창출비	비용	기존고객 5명 유지비
신규고객 계약률 5~20%	재계약률	기존고객 재계약률 60~70%
	+ α	+ 잠재고객 소개
영업 난이도 高	난이도	영업 난이도 低

강화

“우리의 현실은 산토끼 잡으려다 집토끼 놓치고 있는 격!”
 “기존 고객의 만족도 유지가 신규 고객 확보보다 효과적!”

∴ 기존 고객에 대한 제대로 된 data 분석과 이탈 방지를 위한 활동 강화

3) 핵심 2대 과제 분석 결과 및 정형화 관리 양식

(1) 한글 과목별 유출 현황_22'1~3월 월평균 기준

- 한글군 전체과목 1분기 월평균 이탈건수는 약 19백건으로 중도 휴회가 855건(휴회율 4.57%), 초등과목 변경은 1,009건(변경율 5.4%)로 한글 총과목의 약 10% 유출 발생
- 휴회 회원의 한글 수업이력은 평균 41주로 약 10개월 수업 후 휴회
- 초등과목 변경 회원의 한글 수업이력은 평균 57주로 약 14개월 수업 후 변경(휴회 회원 대비 +4개월)
- 특히, 스마트한글의 높은 휴회율에 대한 원인은 전략실 및 교수, 개발의 추가 분석 필요

[단위 : 과목/%/주]

구분	월초 회원수	유출 (㉓+㉔)		⑥과목 변경								㉑유입	비중	㉒유입-이탈 (㉓-㉔-㉑)	순증
		유출율	유출율	㉓휴회	휴회율	한글과목 수업이력(주)	한글 국어	주니어 국어	변경율	한글과목 수업이력(주)	㉑유입				
호기심놀이	862	69	7.96%	61	7.07%	22	8	7	1	0.89%	47	155	9%	86	18
입체놀이	8,666	768	8.86%	246	2.84%	51	521	514	8	6.02%	63	1,048	62%	280	253
스마트한글	6,658	534	8.02%	333	5.00%	29	201	198	3	3.02%	31	392	23%	-142	-247
책과놀이	2,104	399	18.98%	186	8.86%	55	213	206	7	10.12%	65	75	4%	-324	-108
교과서한글	417	95	22.76%	29	6.95%	55	66	65	1	15.81%	62	21	1%	-74	-31
합계	18,708	1,865	9.97%	855	4.57%	41	1,009	990	20	5.40%	57	1,691	100%	-174	-114

※ ⑥과목변경 : 한글군내 과목변경수는 제외, 한글외 과목으로의 과목변경수 집계

※ ㉒유입-이탈 : 실제 순증수와는 차이有, 한글군내 과목변경 및 본지사간 전출입에 따른 차이로 인한

※ 한글과목 수업이력 : 휴회/과목변경 이전 한글과목 수업횟수 총 집계

[참고1. 지역국별]

※ 지점별, 교사별까지 월별 결산 data 제공 예정

[단위 : 과목/%/주]

구분	월초 회원수	유출 (㉓+㉔)	유출율	㉕과목								㉖유입	유입율	㉗유입-이탈 (㉓-㉕-㉖)	순증
				㉓유회	휴회율	한글과목 수업이력(주)	㉕과목 변경	한글 국어	주니어 국어	변경율	한글과목 수업이력(주)				
강남지역국	2,843	305	10.74%	146	5.12%	39	160	157	2	5.62%	53	300	10.56%	-5	9
강북지역국	2,411	239	9.93%	110	4.58%	38	129	125	4	5.35%	56	234	9.72%	-5	2
강서지역국	2,781	278	10.00%	123	4.41%	38	155	153	3	5.59%	56	260	9.34%	-18	-17
경상지역국	3,298	322	9.75%	151	4.58%	43	171	168	3	5.17%	60	279	8.47%	-42	-34
경인지역국	2,880	295	10.23%	143	4.98%	41	151	147	4	5.25%	54	273	9.49%	-21	-14
전남지역국	2,088	189	9.03%	73	3.50%	51	116	114	1	5.54%	64	149	7.13%	-40	-33
충부지역국	2,406	237	9.85%	109	4.54%	43	128	125	3	5.31%	60	195	8.09%	-42	-26
합계	18,708	1,865	9.97%	855	4.57%	41	1,009	990	20	5.40%	57	1,691	9.04%	-174	-114

(2) 해지교사 회원 유출 현황_22'1월 해지자(54명) 기준

- 1월 해지교사 54명의 해지 전후(±2차월=해지월 포함 총 5차월) 총 휴회수는 약 12백건, 휴회율은 56%로 총국 평균 휴회율보다 10배 이상이며 신기한총국 월평균 총휴회의 20% 차지
- 해지 전의 해지교사 당사자 휴회가 811건(해지교사 총휴회의 69% 차지), 인수인계 후 인수교사 휴회가 365건(해지교사 총휴회의 31% 차지)

[단위 : 명/%/과목]

구분	월초 교사수	해지 교사수	비중	월초 회원수	해지교사 월초회원수 (d)	총 휴회수 (c)	휴회율	해지교사						
								휴회 (a+b)	비중 ((a+b)/c)	휴회율 ((a+b)/d)				
											a.해지 전	휴회율	b.인계 후	휴회율
강남지역국	286	13	4.5%	14,376	411	979	6.81%	209	21.3%	50.9%	126	30.7%	83	20.2%
강북지역국	250	3	1.2%	13,200	109	702	5.32%	57	8.1%	52.3%	27	24.8%	30	27.5%
강서지역국	268	7	2.6%	15,013	218	806	5.37%	123	15.3%	56.4%	95	43.6%	28	12.8%
경상지역국	333	10	3.0%	18,133	505	978	5.39%	238	24.3%	47.1%	167	33.1%	71	14.1%
경인지역국	311	9	2.9%	16,956	405	977	5.76%	286	29.3%	70.6%	171	42.2%	115	28.4%
전남지역국	243	7	2.9%	16,093	195	673	4.18%	137	20.4%	70.3%	118	60.5%	19	9.7%
충부지역국	263	5	1.9%	15,708	258	868	5.53%	126	14.5%	48.8%	107	41.5%	19	7.4%
합계	1,954	54	2.8%	109,479	2,101	5,983	5.46%	1,176	19.7%	56.0%	811	38.6%	365	17.4%

※ 지역국 월초교사수, 회원수, 총휴회수는 해지월(1월) 기준

※ 해지자 월초회원수는 해지자의 회원이 이탈(휴회+인계)를 시작한 해지-2차월 월초회원수 기준

※ 해지교사 총휴회는 해지 전 -2차월, 해지월, 인계 후 +2차월의 총 5개월 누적 휴회임(1월 기준으로 21'11월~22'3월 휴회건)

[참고2. 지점별]

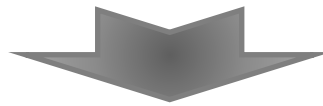
[단위 : 명/%/과목]

지역국	지점	월초 교사수	해지 교사수	비중	월초 회원수	해지교사 월초회원수 (d)	총 휴회수 (c)	휴회율	해지교사						
									휴회 (a+b)	비중 ((a+b)/c)	휴회율 ((a+b)/d)				
												a.해지 전	휴회율	b.인계 후	휴회율
강남지역국	강남지점	72	4	5.6%	2,738	95	164	5.99%	48	29.3%	50.5%	26	27.4%	22	23.2%
	강동하남지점	35	1	2.9%	1,957	39	103	5.26%	11	10.7%	28.2%	8	20.5%	3	7.7%
	분당성남지점	58	1	1.7%	2,846	43	225	7.91%	31	13.8%	72.1%	21	48.8%	10	23.3%
	송파광주지점	56	4	7.1%	3,118	133	215	6.90%	60	27.9%	45.1%	33	24.8%	27	20.3%
	안양지점	65	3	4.6%	3,717	101	272	7.32%	59	21.7%	58.4%	38	37.6%	21	20.8%
강북지역국	공릉지점	71	1	1.4%	4,040	68	195	4.83%	42	21.5%	61.8%	23	33.8%	19	27.9%
	광진지점	67	1	1.5%	3,228	0	230	7.13%	0	0.0%	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
	외정부지점	40	1	2.5%	1,838	41	94	5.11%	15	16.0%	36.6%	4	9.8%	11	26.8%
강서지역국	강서지점	74	3	4.1%	4,569	138	231	5.06%	75	32.5%	54.3%	52	37.7%	23	16.7%
	관악지점	42	1	2.4%	2,079	19	118	5.68%	8	6.8%	42.1%	7	36.8%	1	5.3%
	구로지점	57	1	1.8%	3,182	0	165	5.19%	0	0.0%	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
	마포지점	78	1	1.3%	4,381	36	253	5.77%	26	10.3%	72.2%	26	72.2%	0	0.0%
	시흥지점	17	1	5.9%	802	25	39	4.86%	14	35.9%	56.0%	10	40.0%	4	16.0%
경상지역국	김해진주지점	36	1	2.8%	2,108	46	140	6.64%	25	17.9%	54.3%	21	45.7%	4	8.7%
	대구구미지점	50	1	2.0%	3,284	63	181	5.51%	21	11.6%	33.3%	18	28.6%	3	4.8%
	대구포항지점	67	1	1.5%	3,217	67	139	4.32%	71	51.1%	106.0%	71	106.0%	0	0.0%
	부산거제지점	70	2	2.9%	2,997	51	192	6.41%	28	14.6%	54.9%	12	23.5%	16	31.4%
	울산지점	55	3	5.5%	3,362	138	188	5.59%	52	27.7%	37.7%	30	21.7%	22	15.9%
	창원마산지점	55	2	3.6%	3,165	140	138	4.36%	41	29.7%	29.3%	15	10.7%	26	18.6%
경인지역국	경인남지점	74	4	5.4%	4,327	144	245	5.66%	102	41.6%	70.8%	43	29.9%	59	41.0%
	김포지점	18	2	11.1%	1,011	102	130	12.86%	74	56.9%	72.5%	63	61.8%	11	10.8%
	부천지점	43	1	2.3%	2,132	57	114	5.35%	26	22.8%	45.6%	18	31.6%	8	14.0%
	일산지점	67	1	1.5%	3,832	64	176	4.59%	39	22.2%	60.9%	10	15.6%	29	45.3%
	제주지점	26	1	3.8%	1,161	38	77	6.63%	45	58.4%	118.4%	37	97.4%	8	21.1%
전남지역국	광주서지점	59	4	6.8%	3,507	93	151	4.31%	35	23.2%	37.6%	25	26.9%	10	10.8%
	목포지점	26	1	3.8%	1,433	62	64	4.47%	68	106.3%	109.7%	62	100.0%	6	9.7%
	순천남원지점	48	1	2.1%	3,079	38	201	6.53%	32	15.9%	84.2%	29	76.3%	3	7.9%
	여수지점	30	1	3.3%	1,925	2	63	3.27%	2	3.2%	100.0%	2	100.0%	0	0.0%
충부지역국	군산익산지점	46	1	2.2%	2,416	62	138	5.71%	21	15.2%	33.9%	19	30.6%	2	3.2%
	세종지점	22	2	9.1%	1,335	98	94	7.04%	56	59.6%	57.1%	54	55.1%	2	2.0%
	유성서산지점	29	1	3.4%	1,996	67	116	5.81%	42	36.2%	62.7%	30	44.8%	12	17.9%
	청주지점	71	1	1.4%	3,893	31	174	4.47%	7	4.0%	22.6%	4	12.9%	3	9.7%
총합계		1,624	54	3.3%	88,675	2,101	5,025	5.67%	1,176	23.4%	56.0%	811	38.6%	365	17.4%

4) 핵심 2대과제 22년 개선 목표

- 22년 한글 유출 및 해지교사 유출 목표는 각 월 500건으로 현재 대비 총 1,000건 유출 감소
- 동일 유입체력 유지 시, 유출 감소로 인해 신기한총국 안정적인 순증 구조 토대 마련

핵심 2대과제	AS-IS	TO-BE	GAP	핵심과제(주관부서)
한글 유출 (한글 → 초등)	월 1,000건 (월 1,000건)	월 500건 (월 1,500건)	-500건	<ul style="list-style-type: none"> - 한글 과목별 휴회 분석(마케팅/교수/개발) : 학습 단계별/진도별/연령별 이탈 분석 (스마트한글 휴회율 대안 필수) - 한글 LTV 증대 방안(마케팅) - 조직별 진단 및 개선 실행(총국)
해지교사 유출	월 1,000건	월 500건	-500건	<ul style="list-style-type: none"> - 해지교사 고객관리 및 인수인계 프로세스 강화(혁신팀) - 조직별 진단 및 개선 실행(총국)
합계	월 2,000건	월 1,000건	-1,000건	



신기한총국 Total	AS-IS	TO-BE	GAP
총유입	6,000건	6,000건	-
총유출	6,600건	5,600건	-1,000건
순증	-600건	+400건	+1,000건

※ 22년 월평균 유출입, 순증 체력 기준

5. 후속일정

일정	구분	내용
매월 1주차	전월 결산데이터 추출	<ul style="list-style-type: none"> - 매월초 전월 결산데이터 추출 : 지역국, 지점, 교사별 유출 현황
매월 2주차(수)	TF 정기 미팅	<ul style="list-style-type: none"> - 매월 1회 TF 정기미팅 : 전월 결산데이터 공유 및 이슈 논의
매월 3주차	부문 전략회의	<ul style="list-style-type: none"> - 부문 전략회의 시, 전월 결산데이터 공유, 논의 - 전략실 및 총국 중심, 개선방안 실행 및 진척 현황 논의