

# 가치사슬 분석

기업 활동을 주요활동과 지원활동으로 구분하여, 어떤 활동에서 부가가치가 창출되는지 분석하는 방법을 학습합니다. 본원적 활동은 제품의 생산, 운송, 마케팅, 판매, 서비스와 직접 관련된 활동이며, 지원 활동은 이를 지원하는 재무, 인사, 기술 개발 등의 활동을 포함합니다.

EXAMPLE: Crispy Chips Corporation – Value Chain Analysis				
Firm Infrastructure	Crispy Chips has one corporate office and four major production and distribution plants. About 40% of the company is owned by shareholders not employed by Crispy Chips.			
HR Management	Crispy Chips employs approximately 500 corporate employees, production workers, distribution managers, and delivery drivers nationwide. The company retains employees with generous pay, benefits, staff resources, and bonuses.			
Tech Development	The company utilizes a custom-built ordering software so customers can see new flavors, preview new flavors, and see how quickly an item is expected to go out of stock.			
Procurement	The organization's dedicated Supplier Relations department works with more than 20 food & ingredient suppliers, in addition to five suppliers for packaging and distribution materials.			
Inbound Logistics	Operations	Outbound Logistics	Marketing & Sales	Services
Crispy Chips sources fresh potatoes from farms local to each production facility. The company also works with nationwide food and packing supply companies to stay stocked up on these commodities.	Each batch of Crispy Chips is baked on-site, with flavors added after being cooked. Following a quality flavor check, chips are bagged and then packaged in boxes for shipping.	Following packaging, shipments are sent to a customer's retail store, where each bag of Crispy Chips then makes its way to the mouth of a hungry consumer.	Crispy Chips mainly advertises on television and social media. Sales are conducted between Crispy Chips Account Executives and retail stores, grocery stores, and restaurants that want to sell Crispy Chips to consumers.	Crispy Chips guarantees 100% customer satisfaction for both stores and consumers. To support this claim, Crispy Chips issues refunds for defective or unsatisfactory products upon request.

Margin

As a result of decades of hard work and public trust, Crispy Chips enjoys an 18% profit margin.

## • 가치사슬 주요활동 분석표

항목명 (Activity)	가치사슬 설계를 위한 질문/예시 	가치사슬 개선을 위한 질문/예시 
투입/조달 물류 (Inbound Logistics)	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>우리 SaaS의 핵심 자산(투입물)은 무엇인가? (지적재산권, 데이터, 기술 등)</li><li>어떻게 지식과 핵심 철학을 디지털 자산으로 변환하고 확보할 것인가?</li></ul> <p> <b>(예시)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>핵심 투입물은 '창업 50계명' 기반의 진단 로직(IP)이다.</li><li>이 로직을 SaaS 플랫폼의 진단 알고리즘으로 구현하는 기술 파트너 또는 내부 개발자를 확보한다.</li></ul>	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>진단 데이터가 축적되면, 이를 어떻게 알고리즘 고도화에 다시 투입할 수 있을까?</li><li>외부 데이터(시장 동향, 정부 정책 등)를 플랫폼에 통합하여 진단의 정확성을 높일 방법은 무엇인가?</li><li>더 효율적인 클라우드 인프라나 개발 도구를 도입하여 기술 비용을 절감할 수 있을까?</li></ul>
운영/생산 (Operations)	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>어떻게 사용자의 응답을 분석하여 가치 있는 진단 결과로 만들어 낼 것인가?</li><li>플랫폼의 안정적인 운영(서버,</li></ul>	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>축적된 사용자 데이터를 활용하여 진단 결과의 정확도와 개인화를 어떻게 향상시킬 수 있을까?</li><li>반복적인 운영 업무(사용자 문의 응</li></ul>

항목명 (Activity)	가치사슬 설계를 위한 질문/예시 	가치사슬 개선을 위한 질문/예시 
	<p>보안, 업데이트) 계획은 무엇인가?</p> <p> (예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3단계 진단 설문 결과를 분석하여 '실패 위험 Top 3'를 보여주는 리포트를 자동으로 생성한다.</li> <li>• 클라우드 서비스를 활용하여 안정적인 플랫폼 운영과 데이터 보안을 확보한다.</li> </ul>	<p>대, 데이터 백업 등)를 자동화하여 핵심 개발에 집중할 방법은 무엇인가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 피드백을 어떻게 정기적인 서비스 업데이트 및 기능 개선 프로세스에 반영할 것인가?</li> </ul>
산출/배송 물류 (Outbound Logistics)	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객은 진단 결과를 어떤 형태(채널)로 전달받는가?</li> <li>• 고객이 '생존형 비즈니스 계획서 시뮬레이터' 같은 핵심 도구를 어떻게 접근하고 사용하는가?</li> </ul> <p> (예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용자는 웹 기반 대시보드에 로그인하여 개인화된 진단 리포트를 확인하고, 인터랙티브 툴을 사용한다.</li> <li>• 주요 업데이트나 진단 완료 시 이메일, 앱 푸시 등으로 알림을 보낸다.</li> </ul>	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 진단 결과를 더 이해하기 쉬운 시각적 자료나 영상으로 제공할 수 있을까?</li> <li>• 사용자가 자신의 진단 결과를 다른 사람(멘토, 팀원)과 쉽게 공유하고 논의할 수 있는 기능을 추가할 수 있을까?</li> <li>• 사용자의 온보딩 과정을 개선하여 플랫폼의 핵심 가치를 더 빠르게 경험하게 할 방법은 무엇인가?</li> </ul>
마케팅 및 영업 (Marketing & Sales)	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 우리의 목표 고객(초기 창업가)에게 어떻게 플랫폼의 존재를 알릴 것인가?</li> <li>• 무료 사용자(Freemium)를 유료 구독자로 전환시키기 위한 핵심 전략은 무엇인가?</li> </ul> <p> (예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• '창업 50계명'을 주제로 한 콘텐츠 마케팅으로 잠재 고객을 유입시킨다.</li> <li>• 무료 '자가진단 체크리스트'를 제공하여 이메일 리드를 확보하고, 유료 구독의 필요성을 설득한다.</li> </ul>	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 획득 비용(CAC)을 낮추고 고객 생애 가치(LTV)를 높일 방법은 무엇인가?</li> <li>• 창업 지원 기관과의 파트너십을 B2B 구독 모델로 발전시킬 수 있을까?</li> <li>• 기존 고객의 추천을 통해 신규 고객을 유치하는 바이럴 마케팅 전략은 무엇인가?</li> </ul>

항목명 (Activity)	가치사슬 설계를 위한 질문/예시 	가치사슬 개선을 위한 질문/예시 
서비스 (Service)	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>유료 구독 고객에게 어떤 지원을 제공하는가?</li> <li>프리미엄 모델을 위한 1:1 온라인 컨설팅은 어떻게 운영할 것인가?</li> <li>고객의 고립감을 해소하고 소속감을 줄 커뮤니티 운영 계획은?</li> </ul> <p> <b>(예시)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>플랫폼 사용법에 대한 기술 지원 챗봇과 FAQ를 제공한다.</li> <li>프리미엄 고객을 대상으로 화상회의 툴을 이용한 정기적인 1:1 컨설팅 세션을 진행한다.</li> </ul>	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고객 문의 데이터를 분석하여 자주 묻는 질문을 플랫폼 내 기능 개선이나 튜토리얼 콘텐츠로 해결할 수 있을까?</li> <li>고객 성공 매니저(CSM) 역할을 도입하여 고객이 플랫폼을 통해 실제 '월 목표 수령액'을 달성하도록 도울 수 있을까?</li> <li>활성화된 커뮤니티를 통해 고객 간의 문제 해결(Peer Support)을 유도하고 서비스 만족도를 높일 수 있을까?</li> </ul>

- 가치사슬 지원활동 분석표

항목명 (Activity)	가치사슬 설계를 위한 질문/예시 	가치사슬 개선을 위한 질문/예시 
기업 인프라 (Firm Infrastructure)	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>어떤 법인 형태로 시작하는 것이 유리한가? (개인, 법인 등)</li> <li>초기 회계, 법률 자문은 어떻게 해결할 것인가?</li> <li>창업 멤버 간의 의사결정은 어떤 방식으로 할 것인가?</li> </ul> <p> <b>(예시)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>주식회사로 설립하여 투자 유치에 대비한다.</li> <li>정부 지원 프로그램을 통해 초기 세무/법률 컨설팅을 받는다.</li> <li>매주 정기 회의를 통해 주요 사안을 결정하고 기록으로 남긴다.</li> </ul>	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사업이 확장되면 어떤 관리 시스템 (ERP 등)이 필요한가?</li> <li>투명한 경영을 위해 어떤 제도적 장치를 마련할 것인가?</li> <li>어떻게 하면 더 빠르고 효율적인 의사결정 구조를 만들 수 있을까?</li> </ul> <p> <b>(예시)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고객 및 재무 데이터 관리를 위한 클라우드 기반 솔루션을 도입한다.</li> <li>이사회 또는 자문단을 구성하여 주요 의사결정의 질을 높인다.</li> <li>데이터 기반의 의사결정 문화를 정착시킨다.</li> </ul>
인적 자원 관리 (Human Resource Mgt.)	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지금 당장 우리에게 가장 필요한 역량을 가진 인재는 누구인가?</li> <li>어떻게 하면 적은 비용으로 핵심 인재를 확보할 수 있을까?</li> <li>어떤 조직 문화를 만들어가고 싶은가?</li> </ul>	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직원의 성장을 위해 어떤 교육 프로그램을 제공할 수 있는가?</li> <li>공정하고 동기를 부여하는 성과 측정 및 보상 시스템은 무엇인가?</li> <li>조직이 커져도 창업 초기 문화를 유지할 방법은 무엇인가?</li> </ul>

항목명 (Activity)	가치사슬 설계를 위한 질문/예시 	가치사슬 개선을 위한 질문/예시 
	<p> (예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지분(스톡옵션) 제공을 통해 초기 핵심 멤버를 유치한다.</li> <li>채용 플랫폼 대신 네트워킹, 추천을 적극 활용한다.</li> <li>'자율과 책임'을 핵심 가치로 하는 조직 문화를 표방한다.</li> </ul>	<p> (예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 강의 플랫폼 구독, 스터디 그룹 지원 등 성장 기회를 제공한다.</li> <li>명확한 목표관리(OKR 등) 시스템을 도입하고, 성과에 따른 차등 보상을 설계한다.</li> <li>정기적인 탐색 미팅, 워크숍을 통해 조직의 비전을 공유하고 소통을 활성화한다.</li> </ul>
<b>기술 개발</b> (Technology Development)	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>우리 사업의 핵심 기술은 무엇이며, 어떻게 확보할 것인가? (자체 개발 vs. 아웃소싱 vs. 솔루션 도입)</li> <li>최소기능제품(MVP)을 위해 어떤 기술 스택을 선택해야 하는가?</li> <li>우리의 기술적 자산(코드, 데이터 등)을 어떻게 보호할 것인가?</li> </ul> <p> (예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>핵심 기능은 자체 개발하고, 비핵심 기능은 외부 API를 활용한다.</li> <li>개발 속도가 빠르고 커뮤니티가 활성화된 오픈소스 기술을 채택한다.</li> <li>Github 등 버전 관리 시스템을 통해 개발 자산을 체계적으로 관리한다.</li> </ul>	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지속적인 경쟁 우위를 위해 R&amp;D에 어떻게 투자할 것인가?</li> <li>시장 변화에 민첩하게 대응하기 위해 기술 개발 프로세스를 어떻게 개선 할까?</li> <li>축적된 데이터를 활용하여 새로운 가치를 창출할 방법은 무엇인가?</li> </ul> <p> (예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>매출의 일정 비율을 차세대 기술 연구개발에 재투자하는 원칙을 세운다.</li> <li>애자일(Agile) 개발 방법론을 도입하여 개발 속도와 유연성을 높인다.</li> <li>데이터를 분석하여 고객 맞춤형 서비스를 고도화하거나, 새로운 비즈니스 모델을 발굴한다.</li> </ul>
<b>조달/구매</b> (Procurement)	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사업 운영에 필수적인 자원(사무 공간, 소프트웨어, 장비 등)은 무엇인가?</li> <li>어떻게 하면 초기 고정 비용을 최소화할 수 있을까?</li> <li>핵심 원자재/서비스 공급업체는 누구이며, 어떻게 관계를 맺을 것인가?</li> </ul> <p> (예시)</p>	<p><b>(질문)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>구매 규모가 커졌을 때, 어떻게 더 나은 조건으로 계약할 수 있을까? (규모의 경제)</li> <li>특정 공급업체에 대한 의존도를 낮출 방법은 무엇인가?</li> <li>장기적으로 공급망 전체의 효율성을 높일 방법은 무엇인가?</li> </ul> <p> (예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>여러 업체에 경쟁 입찰을 붙여 비용</li> </ul>

항목명 (Activity)	가치사슬 설계를 위한 질문/예시 	가치사슬 개선을 위한 질문/예시 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공유 오피스를 활용하여 초기 사무실 임대 비용을 절감한다.</li> <li>• 월 구독형(SaaS) 소프트웨어를 사용하여 초기 도입 비용을 줄인다.</li> <li>• 잠재적 파트너사와 초기부터 신뢰 관계를 구축하여 안정적인 공급망을 확보한다.</li> </ul>	<p>효율성을 높이고, 장기 계약을 통해 단가를 낮춘다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 핵심 자원에 대해서는 최소 2개 이상의 공급처를 확보하여 리스크를 분산한다.</li> <li>• 공급망 관리(SCM) 시스템을 도입하여 재고 및 물류를 최적화한다.</li> </ul>