

고객 이탈 대응 전략 가이드 (Retention Playbook)

본 문서는 고객 이탈(Churn) 예측 모델 결과를 실제 운영 의사결정으로 연결하기 위한 데모용 가이드이다. Azure Machine Learning 기반 Churn 예측 결과와 RAG(Search) 기반 문서 검색, 그리고 Agent(Foundry)의 오피스트레이션을 통해 이탈 가능 고객에 대한 일관된 대응 전략을 제시하는 것을 목적으로 한다.

본 문서는 실제 통신/구독형 서비스 기업에서 활용 가능한 구조를 기반으로 작성되었으며, PoC 및 데모 환경에서 사용하기 적합하도록 단순화되어 있다.

1. Churn 예측 결과의 해석 원칙

1.1 Churn 점수의 의미

- Churn Probability는 고객이 향후 일정 기간 내 서비스 이용을 중단할 확률을 의미한다.
- 해당 값은 의사결정 참고 지표이며, 단독으로 고객에게 제공되는 최종 판단이 되어서는 안 된다.

1.2 Churn 점수 구간별 해석 가이드

Churn 확률 구간	해석	기본 대응 방향
0.00 ~ 0.30	안정 고객	별도 조치 없음
0.31 ~ 0.60	주의 고객	소프트 리텐션(정보 제공)
0.61 ~ 0.80	위험 고객	적극적 리텐션 조치
0.81 ~ 1.00	고위험 고객	즉각적인 대응 필요

1.3 주요 피처 해석 가이드

- **Tenure(계약 기간)**
 - 짧을수록 초기 온보딩 실패 가능성
- **Monthly Charges(월 요금)**
 - 높을수록 가격 민감도 증가 가능성
- **Tech Support 미가입**
 - 불만 발생 시 이탈 확률 급증
- **Payment Method(결제 방식)**
 - 자동이체 미사용 고객은 이탈 위험이 상대적으로 높음

2. 이탈 위험 고객 유형 분류

Churn 예측 결과를 기반으로 고객을 다음과 같은 유형으로 분류한다.

2.1 단기 계약 고객 (Tenure < 6개월)

- 특징
- 서비스 적응 단계

- 초기 불만 발생 시 즉시 이탈 가능
- 주요 원인
- 사용법 미숙
- 기대치 대비 가치 부족

2.2 고요금 고객 (Monthly Charges 상위 구간)

- 특징
- 가격 대비 효용에 민감
- 경쟁사 요금제 비교 빈번
- 주요 원인
- 체감 혜택 부족
- 불필요한 부가서비스 포함

2.3 지원 서비스 미사용 고객

- 특징
- Tech Support, Add-on 서비스 미가입
- 주요 원인
- 문제 발생 시 해결 경로 부재
- 불만 누적

3. 이탈 대응 전략 (Retention Strategy)

3.1 기본 대응 원칙

- 모든 리텐션 조치는 사내 정책 범위 내에서 수행한다.
- 할인, 혜택 제공은 최소 수준부터 단계적으로 적용한다.
- 동일 고객에게 반복적인 혜택 제공은 제한한다.

3.2 고객 유형별 권장 대응 전략

3.2.1 단기 계약 고객 대응

- 무료 온보딩 가이드 제공
- 사용 방법 안내 메시지 발송
- 초기 1개월 Tech Support 무료 제공

3.2.2 고요금 고객 대응

- 요금제 다운그레이드 옵션 안내
- 월 요금 10% 한시 할인 제안
- 사용 패턴 기반 최적 요금제 추천

3.2.3 지원 서비스 미사용 고객 대응

- Tech Support 체험 제공(1개월)
- 고객센터 우선 연결 옵션 제공

4. 할인 및 혜택 제공 기준

4.1 할인 정책 기본 규칙

- 기본 할인율: 최대 10%
- 특별 승인 시: 최대 20%
- 할인 적용 기간: 최대 3개월

4.2 할인 적용 가능 조건

조건	허용 여부
Churn 확률 ≥ 0.6	가능
월 요금 \geq 기준 요금	가능
최근 6개월 내 할인 이력 없음	가능

4.3 할인 제공 제한 조건

- 최근 3개월 내 동일 혜택 수령 고객
- 계약 위반 이력 보유 고객

5. 상담사/운영자 Action Guide

5.1 Agent 기반 권장 액션 예시

- 고객 이탈 확률이 높을 경우
- 고객 위험 요인 요약 확인
- 적용 가능한 리텐션 정책 조회
- 고객 맞춤 대응 메시지 생성

5.2 고객 커뮤니케이션 시 주의 사항

- 예측 점수 직접 언급 금지
- 정책 근거 기반 설명 유지
- 선택지 형태로 제안

6. 모델 활용 시 유의사항

- Churn 예측 모델은 보조 도구이다.
- 모든 자동 생성 결과는 최종 검토 후 사용한다.
- 실제 운영 환경에서는 법무/정책 검토가 선행되어야 한다.

본 문서는 **Azure Machine Learning + RAG + Agent(Foundry)** 구조 데모를 위한 참고 자료이며, 실제 상용 환경을 최대한 반영하여 작성되었다. 단, 일부 수치·정책은 데모 목적에 맞게 단순화되었으며 실제 상용 환경에서는 법무·재무·정책 부서의 추가 검토가 필요하다.

7. 실제 운영 환경을 고려한 리텐션 프로세스 흐름

7.1 운영 단계 개요

1. 위험 감지 단계

2. Azure Machine Learning 기반 Churn 예측 배치/실시간 수행
3. Churn Probability \geq 내부 기준값 충족 시 리텐션 대상 고객으로 분류

4. 정책 검증 단계

5. RAG(Search)를 통해 할인·혜택·정책 적용 가능 여부 검증
6. 고객별 중복 혜택, 과거 이력 확인

7. 권장 액션 생성 단계

8. Agent가 ML 결과 + 정책 문서를 종합하여 대응 시나리오 생성

9. 사람 검토 단계(Human-in-the-loop)

10. 상담사 또는 운영자가 최종 승인 후 실행

8. Churn 대응 우선순위 정책 (Operational Priority)

8.1 고객 가치 기반 우선순위

고객 유형	설명	대응 우선순위
고 ARPU + 고 Churn	매출 영향 큼	최우선
중 ARPU + 고 Churn	비용 대비 효과 있음	높음
저 ARPU + 고 Churn	손실 제한적	중간
저 Churn 고객	안정 고객	낮음

8.2 비용 대비 효과 고려 원칙

- 리텐션 비용은 예상 유지 매출의 일정 비율 이내로 제한
- 고비용 혜택은 장기 고객 또는 고 ARPU 고객에 한해 제공

9. 채널별 리텐션 전략

9.1 자동 메시지 기반 리텐션

- 대상: Churn 0.6~0.75 구간 고객
- 방식:
- 요금제 정보 안내

- 사용 가이드 링크 제공
- 셀프 서비스 유도

9.2 상담사 개입 리텐션

- 대상: Churn ≥ 0.75 고객
- 방식:
 - 상담사 아웃바운드 콜
 - 고객 불만 청취 후 맞춤 제안

9.3 이탈 직전 고객 대응

- 대상: 해지 버튼 접근, 해지 문의 고객
- 방식:
 - 실시간 혜택 제안
 - 단기 보상 제공

10. 리텐션 성과 측정 지표 (KPI)

10.1 주요 지표 정의

- Retention Rate
- Saved Customer Rate
- Average Discount Cost
- Post-Retention Churn Rate

10.2 ML 모델 개선을 위한 피드백 루프

- 리텐션 결과를 재학습 데이터로 활용
- 잘못된 예측 사례 분석

11. Agent 자동화 시 제어 원칙

11.1 자동 실행 금지 항목

- 계약 조건 변경
- 장기 할인 제공
- 법적 효력 발생 조치

11.2 자동 추천 허용 항목

- 정보 안내
- 단기 체험 제공
- 상담 연결 제안

12. 법적·윤리적 고려사항

- 예측 결과에 따른 차별적 대응 금지

- 고객 동의 없는 자동 의사결정 제한
 - 설명 가능성(Explainability) 확보
-

본 Playbook은 실제 기업 환경에서 Agent 기반 리텐션 자동화를 설계할 때의 기준 문서로 활용할 수 있으며, PoC → 파일럿 → 제한적 상용화 단계로 확장 가능하다.