

우리 회사 암묵지 인터뷰 기록지 30문항

대표 · 인사 · AX/DX 담당자용 · 숙련자의 판단 기준 꺼내기

인터뷰 전에 '최근 실제 사례 하나'를 골라달라고 요청하세요. "보통 어떻게 하세요?"보다 "지난번 그 요청 때 가장 먼저 무엇을 했나요?"가 훨씬 구체적인 답을 끌어냅니다. 답을 평가하지 말고, 행동·판단·자료가 나올 때까지 따라가며 적으세요.

■ 업무 시작·종료 기준

번호	인터뷰 질문	답변 메모 · 확인할 자료
1	이 업무가 들어왔을 때 가장 먼저 여는 파일이나 화면은 무엇인가요?	
2	업무를 시작해도 된다고 판단하는 조건은 무엇인가요?	
3	처리 순서가 밀렸을 때 어떤 건부터 먼저 하시나요?	
4	이 업무가 제대로 끝났다고 확인하는 마지막 행동은 무엇인가요?	
5	완료 후 누구에게 무엇을 전달하거나 기록해야 하나요?	

■ 예외 상황·판단 기준

번호	인터뷰 질문	답변 메모 · 확인할 자료
6	매뉴얼대로 처리하면 오히려 문제가 생기는 경우가 있나요?	
7	같은 요청이어도 다르게 처리하는 조건은 무엇인가요?	
8	판단이 애매할 때 누구에게 어떤 정보와 함께 물어보나요?	
9	겉으로 비슷하지만 반드시 구분해야 하는 사례가 있나요?	
10	일이 늦어졌다는 신호를 가장 먼저 어떻게 알아차리나요?	

■ 사람·부서 간 협업

번호	인터뷰 질문	답변 메모 · 확인할 자료
11	이 업무를 빨리 처리하려면 어느 부서의 누구와 먼저 이야기 해야 하나요?	
12	공식 절차 전에 미리 알려야 일이 꼬이지 않는 사람이 있나요?	
13	상대 부서가 자주 빠뜨리는 정보는 무엇인가요?	
14	요청을 거절하거나 되돌려 보내야 하는 기준은 무엇인가요?	
15	담당자에 따라 설명 방식을 바꾸는 부분이 있나요?	

■ 파일·자료·도구

번호	인터뷰 질문	답변 메모 · 확인할 자료
16	정답에 가장 가까운 기존 파일은 어디에 있고, 어떻게 찾나요?	
17	파일명이나 폴더명만 봐서는 알 수 없는 구분법이 있나요?	
18	최신본과 참고용 파일을 어떻게 구분하나요?	
19	엑셀·메일·메신저·업무시스템 중 실제 기준이 되는 기록은 무엇인가요?	
20	신입에게 말로만 알려주는 화면 조작이나 단축 방법이 있나요?	

■ 실패·재작업·위험

번호	인터뷰 질문	답변 메모 · 확인할 자료
21	최근 다시 처리했던 사례는 무엇이며 처음에 무엇을 놓쳤나요?	
22	작은 실수가 큰 문제로 이어지는 단계는 어디인가요?	
23	마감 직전에 가장 자주 발견되는 오류는 무엇인가요?	
24	외부에 나가면 안 되는 정보나 잘못 전달되기 쉬운 정보는 무엇인가요?	
25	문제가 생겼을 때 가장 먼저 확인하는 기록이나 사람은 누구인가요?	

■ 인수인계·개선

번호	인터뷰 질문	답변 메모 · 확인할 자료
26	담당자가 바뀌면 가장 자주 빠지는 단계는 무엇인가요?	
27	신입이 이 업무를 혼자 하기까지 보통 어떤 순서로 배우나요?	
28	매뉴얼에 꼭 추가하고 싶은 한 문장이 있다면 무엇인가요?	
29	반복해서 복사하거나 다시 입력하는 부분은 어디인가요?	
30	이 업무에서 하나만 줄이거나 자동화할 수 있다면 무엇을 고르시겠어요?	

■ 인터뷰 결과 정리 프레임

결과는 긴 회의록 한 편이 아니라 아래 네 칸으로 나눠야 실제 업무에 쓸 수 있습니다.

업무 절차	판단 기준
무엇을 어떤 순서로 하는가	무엇을 보고 방법과 우선순위를 정하는가
예외 처리	참고자료
평소와 다를 때 어떻게 대응하는가	파일, 시스템, 담당자, 원문은 어디에 있는가

녹음이 필요하면 목적·보관 기간·이용 범위를 설명하고 사전 동의를 받으세요. 개인정보가 나오면 기록 범위를 최소화합니다. 한 사람의 답을 곧바로 표준으로 확정하지 말고 다른 담당자·실제 자료와 대조하세요.