SKYLINE BOOKS · 분기 경영 보고

3분기 MRR $647K 마감 — 성장은 유지됐지만 고객지원은 그렇지 못했습니다.

7~9월 실적, 성장을 저해하는 두 가지 요인, 4분기 네 가지 실행 과제.

MRR	$647K
유료 고객	4,850
월 이탈률	1.4%
CAC	$340

다루게 될 내용

네 가지 질문을 순서대로 다룹니다: 성과, 성공 요인, 막힌 지점, 다음 행동.

01 다섯 가지 숫자로 보는 분기
고객 수, MRR, 이탈률, CAC — 2분기 대비 3분기.

02 성장의 원천
월별 신규 고객 수와 8월의 하락.

03 효과를 내고 있는 두 가지 동력
자동 송장 발행 62%, 추천 유입 35%.

04 우리가 책임져야 할 두 가지 문제
첫 응답 9시간, 중견기업 비중 12%에서 정체.

05 4분기 계획과 경영진 차원의 요청
고객지원 3명 채용, 중견기업 플랜, 세금 양식.

06 승인을 요청하는 사항
4분기 MRR 목표 $730K와 그 달성 경로.

9번 슬라이드에서 결정 필요

모든 수치: **FY26 3분기, 내부 보고 기준**

01 · 다섯 가지 숫자로 보는 분기

모든 핵심 지표가 동시에 같은 방향으로 개선되었습니다.

성장, 유지율, 효율성이 같은 분기에 함께 개선되었습니다 — 이 조합이 4분기 목표에 신뢰를 더합니다.

지표	Q2	Q3	변화	해석
유료 고객	4,200	**4,850**	**+650**	순증 650건, 역대 최대 분기 증가
월 반복 수익(MRR)	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K 증가
월 이탈률	1.8%	**1.4%**	**−0.4%p**	확보한 고객을 더 잘 유지합니다
고객 획득 비용(CAC)	$410	**$340**	**−$70**	추천 유입에 힘입은 저비용 성장
첫 고객지원 응답 시간	—	**9시간**	**목표 4시간**	이번 분기 유일하게 목표를 벗어난 지표

핵심 요약 — 고객 획득 비용은 낮추고 유지율은 높이면서 15% 성장했습니다. 이 페이지에서 유일한 경고 신호는 고객지원 응답 시간입니다.

5개 중 4개 정상 궤도

MRR이 한 분기 만에 15% 성장해 $560K에서 $647K가 되었습니다.

3분기 증가한 MRR

+$87K

이후 매달 이어지는 신규 월 매출입니다. 연율로 환산하면 이번 분기만으로 약 $1.04M의 연간 매출 기조가 더해집니다.

고객당 매출

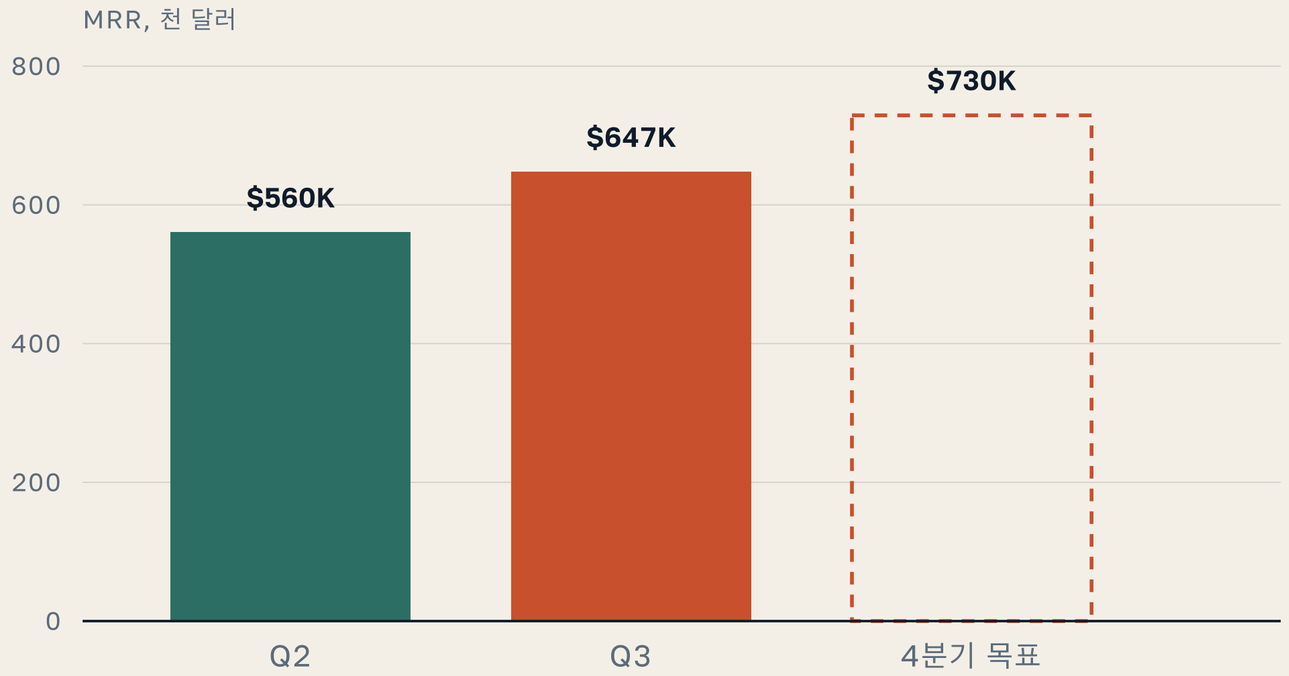
$133

$647K ÷ 4,850, 월 기준

4분기 목표

$730K

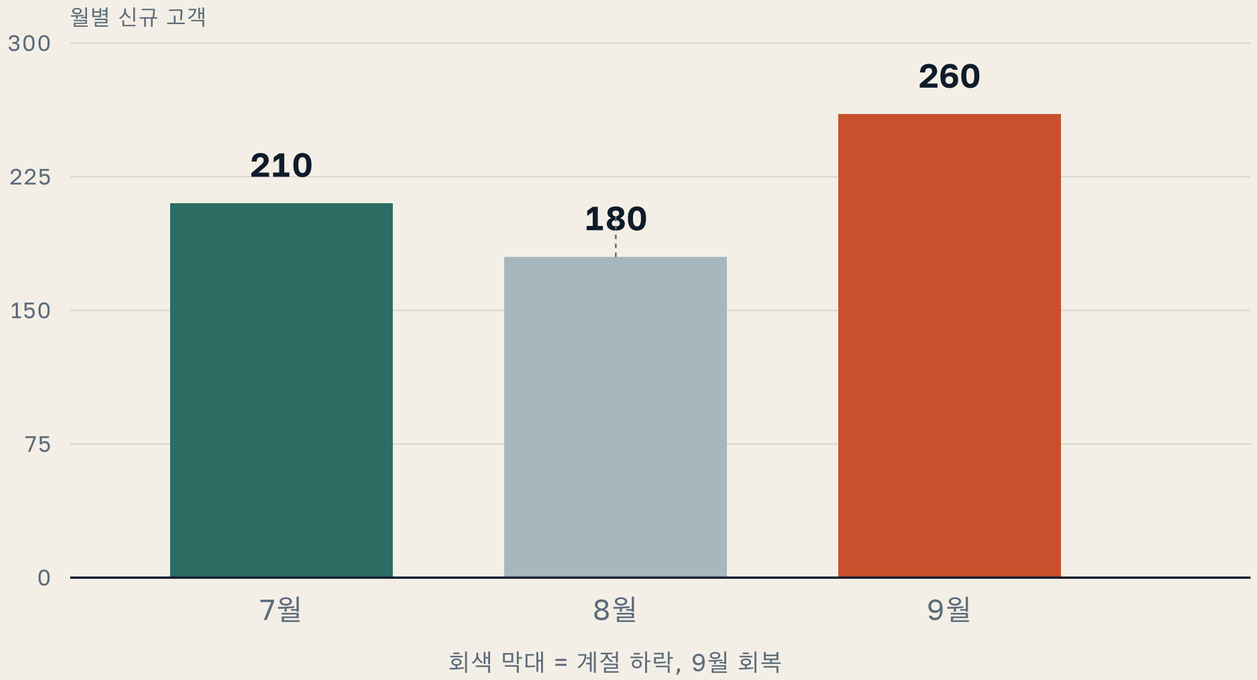
추가로 +$83K, 즉 +13%



점선 = 목표치, 실제 아님

02 · 성장의 원천

8월은 여름휴가로 주춤했지만, 9월은 역대 최고의 달이 되었습니다.



회색 막대 = 계절 하락, 9월 회복

3분기 신규 고객

650

210 + 180 + 260, 순고객 증가 4,200 → 4,850과 일치

하락의 원인은 달력이었습니다

8월에 180건으로 줄어든 것은 여름휴가 때문입니다 — 구매자와 우리 쪽 영업 파이프라인 모두 멈췄습니다.

9월이 답을 줬습니다

신규 고객 260명, 7월 대비 24% 증가. 분기를 마무리하는 지금 우리는 회복이 아니라 가속하고 있습니다.

4분기에 의미하는 것

4분기 계획은 분기 평균이 아닌 9월의 증가율을 기준으로 수립합니다.

두 가지 동력이 복리처럼 작용합니다: 송장 기능은 고객을 유지시키고, 추천은 저비용으로 고객을 유입시킵니다.

동력 1 · 제품

자동 송장 발행, 고객 62%가 사용

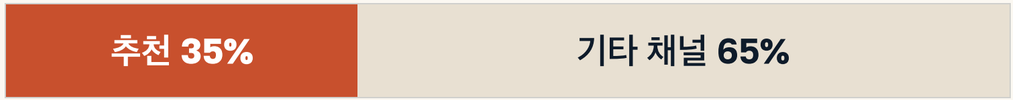


현재 거의 3개 중 2개 계정이 손대지 않고도 송장을 자동 처리합니다.

매달 의존하게 되는 이 기능이 이탈률이 1.8%에서 1.4%로 떨어진 가장 유력한 이유입니다.

동력 2 · 고객 획득

추천 유입이 신규 고객의 35%를 차지



신규 고객 650명 중 약 228명이 기존 고객을 통해 유입되었습니다.

이것이 CAC가 $410에서 $340로 낮아진 메커니즘입니다: 추천으로 유입된 고객은 획득 비용이 거의 들지 않습니다.

순환 구조



첫 고객지원 응답이 목표 4시간 대비 9시간이 걸려, 두 배 이상의 격차가 있습니다.

현재 실제값

9시간

목표

4시간

없애야 할 5시간의 공백

다른 모든 지표는 양호합니다. 하지만 이 숫자가 조용히 그 성과를 무너뜨릴 수 있습니다.

9시간을 기다리는 고객은 회계 업무의 하루 대부분을 잃게 됩니다.

이탈률이 1.4%로 개선된 것은 고객지원이 괜찮았기 때문이 아니라, 이런 상황에도 불구하고 이뤄진 결과입니다.

대형 고객일수록 더 까다로운 요구를 합니다 — 이 격차가 다음 슬라이드의 중견기업 시장 진입을 막고 있습니다.

4분기 실행 과제: 고객지원 3명을 채용해 첫 응답을 4시간으로 단축합니다.

04 · 문제 둘

중견기업은 고객의 12%에서 정체되어 있습니다 — 우리가 아직 공략하지 못한 가장 큰 시장입니다.

기업 규모별 고객 구성



이 비중은 이번 분기에도 변하지 않았습니다. 소규모 기업은 자발적으로 도입하지만, 직원 100명 이상 기업은 매번 같은 두 지점에서 멈춥니다.

장벽 · 요금제

현재는 소규모 기업에 맞춘 단일 제품만 판매합니다. 100명 이상 재무팀에 맞는 요금제가 없습니다.

장벽 · 서비스

9시간의 첫 응답은 재무 부서가 승인할 수 있는 수준이 아닙니다.

선택이 아니라 우선순위인 이유

현재 성장은 평균 월 $133를 지불하는 4,850명의 주로 소규모 고객에서 나옵니다. 중견기업은 고객 수가 아니라 고객당 매출을 높일 수 있는 유일한 레버이며, 이미 전체 고객의 88%가 소규모 쪽에 있습니다.

4분기 실행 과제: 4시간 응답 목표를 뒷받침하는 중견기업 전용 플랜을 출시합니다.

10월부터 12월까지 순차적으로 진행되는 세 가지 과제, 세금 양식은 11월입니다.



01 10월부터

고객지원 3명 채용

첫 응답을 9시간에서 목표인 4시간으로 줄일 수 있는 충분한 인력.

성공 기준

첫 응답 ≤ 4시간

02 4분기 중

중견기업 플랜 출시

직원 100명 이상 기업을 위한 요금제로, 정체된 12%를 움직이기 위한 것입니다.

성공 기준

중견기업 비중 12% 초과

03 11월

연말 세금 양식 발송

일정 변경 불가 — 양식은 연말 결산 전에 고객에게 전달되어야 합니다.

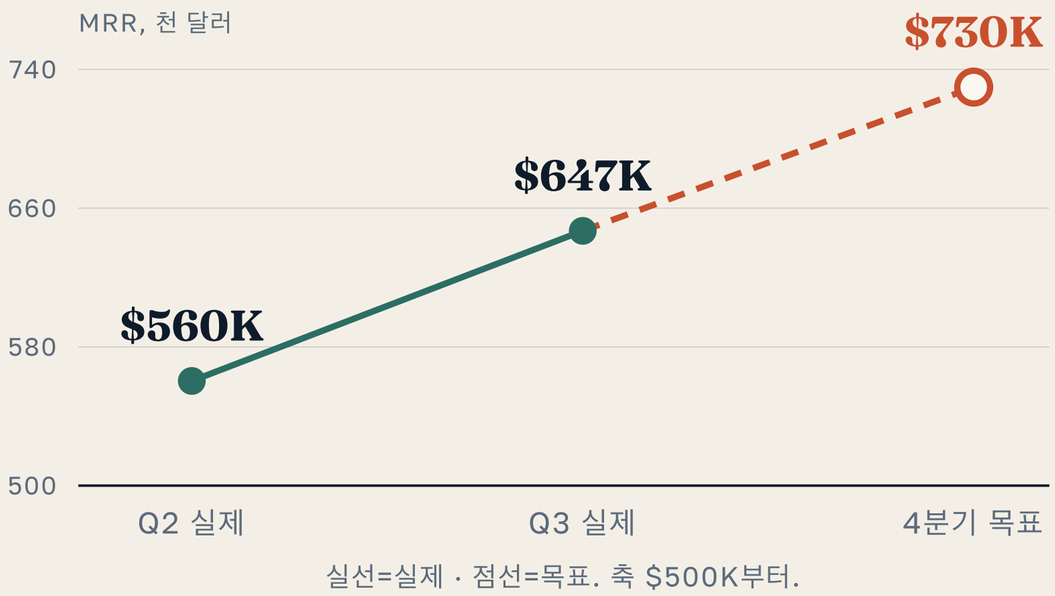
성공 기준

11월 발송 완료

진행 순서 — 고객지원 인력 확충이 먼저입니다. 이것이 중견기업 플랜의 선행 조건이며, 세금 양식은 일정을 바꿀 수 없는 유일한 항목입니다.

세 가지 모두 4분기 내 완료

4분기 말까지 MRR $730K — 9월의 성장률을 기반으로 추가 $83K.



실선=실제 · 점선=목표. 축 $500K부터.

필요한 성장

+13%

필요한 신규 MRR

$83K

방금 달성한 15%보다 다소 낮은 수준입니다 — 무리하지 않고 달성 가능하지만, 두 가지 문제에 투자가 이루어져야만 합니다.

- ✓ **고객지원 3명 채용 승인** — 4시간 응답 목표는 전적으로 인력 확충에 달려 있습니다.
- ✓ **중견기업 플랜 지원** — 4분기 내 출시를 위해 10월 중 가격·패키징 결정이 필요합니다.
- ✓ **11월 세금 양식 일정 보호** — 12월로 미룰 수 없습니다.

요약

두 가지 제약이 있었지만 전반적으로 강한 분기였으며, 4분기 계획에서 두 가지 모두를 해결합니다.

주장	근거	4분기 실행 사항
성장이 가속화됐습니다	MRR $560K → $647K (+15%); 고객 4,200 → 4,850; 9월 한 달 신규 고객 260명	9월 성장률 기반, $730K를 향한 계획
성장이 더 저렴해지고 더 견고해졌습니다	이탈률 1.8% → 1.4%; CAC $410 → $340; 추천 유입 신규 고객의 35%; 송장 기능 사용 62%	송장·추천 순환 구조 보호
고객지원이 가장 약한 연결고리입니다	첫 응답 평균 9시간, 목표는 4시간	고객지원 3명 채용; 첫 응답 4시간 달성
중견기업 시장은 아직 미개척 상태입니다	직원 100명 이상 기업, 고객의 12%에서 정체	중견기업 플랜 출시; 11월 세금 양식 발송

MRR, 3분기
$647K

고객 수
4,850

이탈률
1.4%

첫 응답
9시간

다음 보고 · 4분기, 2027년 1월

응답 시간을 고치고 중견 기업 시장의 문을 열면, $730K는 따라옵니다.

논의 사항: 고객지원 채용 계획과 10월에 필요한 가격 결정.

이 자리를 마치며 확보할 것

01 고객지원 3명 채용 승인

02 중견기업 플랜 가격 담당자 지정

03 11월 세금 양식 일정 유지

04 $730K MRR을 4분기 목표로 채택