

## 하운택

연락처 010-4795-3330

이메일 yuntaek.ha@gmail.com

## 자기 소개

---

데이터 분석을 통해 커머스 플랫폼의 핵심 지표를 개선하고 서비스 구조 문제를 해결해 온 전략 기획 담당자입니다.

중고나라에서는 결제 퍼널 분석과 핵심 사용자 세그먼트 전략을 통해 결제액을 2.4배 성장시켰고, 카페-앱 연동 프로젝트를 통해 회원 수 1.6배 증가와 상품 등록 수 2배 증가를 달성했습니다. 또한 김캐디에서는 운영 데이터를 분석해 IVR 기반 예약 자동화 구조를 도입하여 운영 효율을 개선하고 연간 약 2억 원 규모의 인건비 절감 성과를 만들었습니다.

저는 단순히 운영 현상을 관리하는 데 머무르기보다 고객 행동 데이터와 핵심 지표를 분석해 문제의 구조를 파악하고 서비스의 병목 지점을 개선하는 데 집중해 왔습니다. SQL과 데이터 시각화 도구를 활용해 매출, 고객 행동, 운영 지표를 분석하고 핵심 성장 요인과 개선 과제를 도출했으며, 가설 설정과 실험을 통해 고객 경험과 비즈니스 성과를 동시에 개선하는 전략 과제를 실행해 왔습니다.

위메프, 쿠팡, 중고나라 등 다양한 이커머스 플랫폼에서 AMD, MD, 운영 매니저 등 여러 역할을 경험하며 상품, 고객, 운영 구조가 어떻게 연결되어 비즈니스 성과로 이어지는지 이해하게 되었습니다. 이를 통해 데이터와 지표를 기반으로 카테고리화 서비스 구조 전반을 바라보고 성장 기회를 도출하는 시각을 갖추게 되었습니다.

또한 서비스 운영 과정에서 발생하는 문제를 해결하기 위해 개발 조직과 협업하며 요구사항 정의부터 기획, 개발, 운영 반영까지 전 과정을 경험했습니다. 데이터 분석을 통해 핵심 과제를 정의하고 조직 간 협업을 통해 실행까지 연결함으로써 서비스 운영 효율과 비즈니스 성과를 동시에 개선해 왔습니다.

앞으로도 데이터 기반 문제 해결 경험과 다양한 커머스 플랫폼 이해를 바탕으로 카테고리 성과를 구조적으로 분석하고 성장 기회를 발굴하여 실질적인 비즈니스 성과로 연결하는 전략 기획자로 기여하고자 합니다.

### 1. 데이터 기반 비즈니스 분석 및 전략 도출

- SQL 기반 데이터 추출 및 분석, 서비스 지표 설계
- QuickSight, Looker Studio, Superset 기반 데이터 시각화 및 대시보드 구축
- LTV, AARRR, 퍼널, 코호트 분석을 통한 고객 행동 분석 및 성장 요인 도출

- 데이터 기반 가설 설정 및 서비스 개선 과제 도출

## 2. 플랫폼 운영 구조 개선 및 성장 프로젝트 실행

- 김캐디 운영팀 리드로서 운영 프로세스 정비 및 자동화 기반 운영 구조 구축
- IVR 예약 자동화 프로젝트를 통해 24시간 예약 대응 구조 구축 및 연간 약 2억 원 비용 절감
- 운영 지표 설계 및 대시보드 구축을 통한 운영 성과 관리

## 3. 플랫폼 비즈니스 이해 및 협업 역량

- 위메프, 쿠팡, 중고나라 등 다양한 이커머스 플랫폼 경험
- AMD, MD, 운영 역할 수행을 통한 상품·플랫폼 운영 구조 이해
- 운영, 개발, 기획 조직 간 협업을 통한 서비스 개선 경험
- 데이터 기반 의사결정 및 커뮤니케이션

## 지원동기

---

저는 커머스 플랫폼에서 데이터를 기반으로 비즈니스 구조를 분석하고, 서비스의 성과와 고객 경험을 함께 개선하는 일을 해왔습니다. 중고나라와 김캐디에서는 고객 행동 데이터와 운영 지표를 분석하여 서비스의 병목을 발견하고, 자동화와 시스템 개선을 통해 반복되는 문제를 구조적으로 해결하는 프로젝트를 수행했습니다.

위메프, 쿠팡, 중고나라 등 다양한 커머스 환경에서 일하며 고객이 플랫폼을 선택하는 이유는 단순히 상품이나 가격 때문이 아니라, 플랫폼이 제공하는 경험의 일관성과 신뢰에 있다는 것을 배웠습니다. 데이터를 통해 고객 행동과 서비스 구조를 분석하고, 더 나은 경험을 만들기 위한 개선 과제를 실행하는 과정에서 커머스 플랫폼의 성장은 결국 고객에게 '더 좋은 선택'을 제공하는 것에서 시작된다고 생각하게 되었습니다.

컬리가 브랜드 에센스로 제시한 'Good Sense', 즉 좋은 것을 알아보고 더 나은 방식으로 전달하려는 태도는 제가 커머스 플랫폼에서 문제를 바라보는 방식과 닮아 있다고 느꼈습니다. 저는 다양한 커머스 플랫폼에서 쌓아온 데이터 분석 경험과 서비스 구조에 대한 이해를 바탕으로 카테고리 성과를 구조적으로 분석하고, 고객에게 더 좋은 선택지를 제공할 수 있는 전략 과제를 도출하는 데 기여하고 싶습니다. 이를 통해 컬리가 만들어가는 더 나은 커머스 경험에 함께하고자 지원했습니다.

## 경력사항

---

총 경력 7년

---

## 김캐디 리드 (운영팀) 2025.06 - 2026.02 / 9개월

### \*주요업무

- 운영 데이터 및 VOC 분석을 통한 서비스 운영 정책 및 개선 과제 도출
- 운영팀·개발팀 협업을 통한 운영 프로세스 및 시스템 개선 기획
- 반복 운영 업무 분석 및 자동화 기회 발굴
- 운영 효율/품질 지표 설계 및 대시보드 기반 모니터링 체계 구축
- 고객센터 운영 정책 수립 및 상담 채널 구조 설계

### \*주요 성과

- IVR 기반 예약 자동화 프로젝트를 기획 및 도입하여, 운영 인건비 연간 약 2억 원 절감 및 예약 대응 구조 24시간 운영 체계 구축
- 운영 업무 자동화 및 프로세스 개선을 통해 콜 CS 응대율 평균 10% → 80% 수준으로 개선
- 운영 데이터 분석을 기반으로 한 내부 서비스 개선 요청 정의 및 개발 반영 → 고객 불편 감소 및 운영 리소스 절감
- 운영 정책·프로세스 개선 과제를 직접 정의하고 유관 부서와 협업하여 기획-개발-적용까지 전 과정 리드

### \*사용 툴

- 데이터 시각화 툴: SuperSet(슈퍼셋), 스프레드시트
- DBMS: Amazon Redshift (활용도: 상급)
- CS/CRM: 채널톡, 센터플로우

---

## 중고나라 매니저 (결제제휴사업팀) 2022.03 - 2024.04 / 2년 2개월

### \*주요업무

- SQL을 활용한 데이터 추출 및 분석, 주요 지표 리포트 작성
- 데이터 시각화 및 대시보드 생성, 지표 분석 모니터링
- 중고나라 페이 서비스 운영 관리

- 중고나라 페이 결제 이벤트 기획 및 분석
- 결제 퍼널 분석을 통해 결제 전환 개선 과제 도출

**\*주요 성과**

- 결제 퍼널 분석 및 핵심 사용자 세그먼트 전략을 통해, 중고나라 페이 결제액 2.4배 상승 및 23년 최고 결제액 달성 (23년 결제 KPI 달성)
- 카페-앱 채팅 유도를 통한 중고나라 페이 결제액 3.8백 → 8.4억 상승 (23년 4월 대비 23년 11월 기준)
- 카페-앱 연동을 통한 NRU 1.6배 증가, 상품 등록수 2배 증가 (22년 상품 등록 KPI 140% 초과 달성)
- 사기 채팅 키워드 적용으로 사기 피해 건 수 60% 감소 (22년 상반기 목표 달성)
- 중고나라 페이 모니터링 효율화 및 자동화 서비스 개선 (22년 운영 모니터링 개선 목표 달성)

**\*사용 툴**

- 데이터 시각화 툴: 루커 스튜디오(구. 데이터 스튜디오), QuickSight (활용도: 중상급)
- DBMS: MySQL, PostgreSQL, Amazon Redshift (활용도: 상급)
- CRM: AppsFlyer, Airbridge, GA4 (활용도: 중급)

**브랜즈컴퍼니(주) (전.스카이랩(주))** 팀장 (마케팅기획) / 2021.05 - 2022.01 / 9개월

**\*주요 업무**

- 쿠팡 로켓배송 운영 총괄
- 판매 데이터 분석을 통한 발주 주기를 예측으로 원활한 물류 흐름 유지
- 상품 기획, 상품 라인업 증대를 통한 매출 증대
- 매출 데이터 분석 및 보고

**\*주요 성과**

- 쿠팡 로켓배송 채널 운영을 통해 월 평균 10% 이상 매출 성장
- 판매 데이터 기반 발주 전략 개선으로 재고 안정화
- 운영 상품 라인업 확장을 통해 매출 볼륨 확대 (상품 수 37% 증가)

**쿠팡(주)** L4 (Pricing Operation) / 2020.04 - 2020.08 / 5개월

#### **\*주요 업무**

- 리테일 영업부서의 프라이싱 채널 전담 운영, BTS 채널 관리, 비즈니스 단의 가격 검수 및 조사 요청에 대한 지원 제공
- 프라이싱 카테고리별 가격 정책에 대한 설정 및 관리, 이슈 도출 및 관련 부서에 공유
- 각 카테고리별 주요 BM들과의 정기적인 미팅 및 면담을 통한 교육 및 피드백 수집
- 프라이싱 Tech 팀 등 유관 부서와 긴밀한 협업을 통한 개선사항 도출 및 제안

#### **\* 주요성과**

- KF, 덴탈 마스크의 가격 로직을 만들어 시장의 이슈 상품에 대한 안정적인 가격 프로세스를 성립
- 프라이싱 로직에 따른 가격 비교 예외건에 대한 빠른 대응으로 예외율 감소, 정규 로직에 개선
- 블랙셀러, 화이트셀러와 같은 가격 비교 예외 로직에 대한 프로세스를 세움
- SQL로 DB에서 데이터를 추출하여, RBI팀의 업무 프로세스 효율을 이끔

---

**(주)위메프** 사원 (판촉운영팀) / 2017.12 - 2020.03 / 2년 4개월

#### **\*주요 업무**

- 식품 카테고리 가격 비교 판촉을 통한 거래액 증대 및 판촉 마진 효율화
- 판촉 효율이 높은 상품을 선정하여 가격 비교 페이지 노출 우위 확보
- 식품 카테고리 매출 데이터 분석 및 리포트 작성
- 판매 데이터 분석을 통해 TOP SKU 중심 판촉 전략 수립

#### **\*주요 성과**

- 거래액 상위 20% TOP SKU 중심 판촉 전략을 통해 판촉 효율 개선
- 가격 비교 원부 프로젝트 수행을 통해 사이트 내 가격 비교 기능 구축
- 효율적인 식품 카테고리 가격 비교 판촉으로, 카테고리 1등 달성, GMV, CM 목표 달성

#### **학력**

---

상명대학교(천안) / 학사 / 금융경영학과 / 2010.03 ~ 2016.08

## 교육

---

**Software engineering / 코드스테이츠 (Code States) / 2020. 12 ~ 2021. 04**

- Javascript 기반 Full-Stack 과정 (React, NodeJs, Database, AWS 등)
- Vanilla Javascript 기초문법 HTML, CSS, DOM
- 자료구조, 알고리즘, 인증(쿠키, 세션, 토큰, OAuth), 배포
- MySQL, Sequelize를 활용한 DB Schema 설계
- Git, Git Workflow
- 페어프로그래밍 (드라이버, 네비게이터)을 통한 커뮤니케이션
- 프로젝트를 통한 프로젝트 개발 진행

**빅데이터 분석 / Codeit; / 2025. 02 ~ 2025. 03.**

- Python 기반 데이터 분석 실습 과정 수료
- Pandas를 활용한 데이터 전처리 및 데이터프레임 조작
- Matplotlib, Seaborn을 활용한 데이터 시각화 및 인사이트 도출
- 데이터셋 불러오기, 정제 및 그룹화 등 데이터 핸들링 실습
- 데이터 기반 가설 설정 및 분석 결과 리포트 작성

## 경력 기술서

---

### 김캐디 운영팀

- 운영 효율 개선 및 비용 절감 목표 달성 기여

플랫폼 운영 데이터와 VOC를 분석하여 운영 정책 및 프로세스 개선 과제를 도출하고, 개발 조직과 협업하여 운영 시스템 개선을 추진하였습니다.

- 운영 자동화 및 운영 구조 개선

반복적인 처리성 운영 업무를 분석하여 자동화 기회를 발굴하고, IVR 도입 및 운영 구조 재설계를 통해 연간 약 2억 원의 인건비 절감과 운영 효율 개선을 달성하였습니다.

- 운영 지표 및 대시보드 구축

운영 효율·품질 지표를 정의하고 Superset 기반 운영 대시보드를 구축하여 운영 현황을 지속적으로 모니터링하고 개선 활동을 지원하였습니다.

- 운영 프로젝트 기획 및 개발 협업

운영 과정에서 발생하는 문제를 데이터 기반으로 정의하고 개발 조직과 협업하여 운영 개선 과제를 기획-개발-적용까지 주도적으로 추진하였습니다.

### 중고나라 결제제휴사업팀

- 결제 서비스 데이터 분석 및 KPI 달성 기여

SQL 기반 결제 데이터 분석과 이벤트 효율 분석을 통해 결제 서비스 운영 전략을 개선하여 2023년 결제액 KPI 달성에 기여하였습니다.

- 결제 퍼널 및 고객 행동 분석

앱 내 푸시 메시지 운영, 결제 퍼널 분석, 리텐션 분석 등을 통해 결제 전환율을 개선하고 이탈 요인을 분석하였습니다.

- 결제 모니터링 체계 구축

결제 데이터를 기반으로 결제 대시보드를 구축하여 결제 서비스 운영 및 모니터링 효율을 개선하였습니다.

- 주요 서비스 개선 프로젝트 수행

카페-앱 채팅 유도 서비스 고도화 및 상위 판매자·구매자 관리 프로세스 구축을 통해 결제액 증가에 기여하였습니다.

### 중고나라 서비스운영팀

- 사기 거래 모니터링 체계 구축 및 고도화

사기 채팅 데이터를 분석하여 사기 키워드 기반 모니터링 체계를 구축하고 사기 거래 발생 건수를 약 60% 감소시켰습니다.

- 중고나라 페이 모니터링 개선

송금 서비스 모니터링 체계를 고도화하여 운영 효율을 개선하고 서비스 안정성을 높였습니다.

- 카페-앱 연동 프로젝트 수행

카페 사용자와 앱 서비스 간 연동 전략을 기획하고 데이터 분석을 통해 회원 수 1.6배 증가, 상품 등록 수 2배 증가를 달성하였습니다.

### 스카이랩 주식회사

- 쿠팡 로켓배송 채널 운영 및 매출 성장

풀필먼트 채널 운영팀장으로 쿠팡 로켓배송 판매 채널을 운영하며 약 4배의 매출 성장을 달성하였습니다.

- 판매 프로세스 구축 및 운영 체계 정립

상품 등록, 가격 설정, 발주 관리 등 쿠팡 판매 프로세스를 구축하고 안정적인 판매 운영 체계를 정립하였습니다.

- 상품 전략 및 판매 구조 개선

상품 라인업 및 가격 전략을 재정비하고 판매 데이터를 기반으로 발주 및 판매 전략을 개선하였습니다.

### 쿠팡 프라이싱 팀

- 가격 비교 예외 로직 개선

가격 비교 예외 로직을 분석하고 개선하여 가격 비교 오류를 감소시켰습니다.

- 마스크 가격 이슈 대응 프로세스 구축

KF 마스크 및 덴탈 마스크 가격 이슈 발생 시 가격 정책 및 대응 프로세스를 정립하여 안정적인 가격 운영을 지원하였습니다.

- 프라이싱 로직 개선 및 운영 프로세스 정비

상품 가격 변동 시 BM이 즉시 확인할 수 있는 운영 프로세스를 구축하여 가격 관련 고객 문의를 감소시켰습니다.

### 위메프 중앙 판촉운영실.

- 데이터 기반 판촉 운영을 통한 거래액 성장

판매 데이터를 분석하여 판촉 효율이 높은 상품을 선별하고 가격 비교 판촉 전략을 운영하여 식품 카테고리 매출 목표 달성에 기여하였습니다.

- 가격 비교 채널 판촉 운영

네이버, 다나와, 에누리 등 주요 가격 비교 채널을 활용한 EP 판촉을 운영하여 카테고리 노출과 거래

액 증가를 이끌었습니다.

- 식품 카테고리 매출 분석 및 전략 운영

식품 카테고리 매출 데이터를 분석하여 CM 방어와 GMV 성장에 기여하였습니다.

## 프로젝트

---

### 프로젝트 명: 중고나라 페이 결제 2배 증가 (23.04.07 ~ 23.12.31)

---

#### [요약]

- 문제 정의: 결제액 저조 문제 해결을 위해 사용자 행동 데이터를 분석하여 결제 퍼널의 이탈률 개선 필요 확인
- 가설 설정: 결제 퍼널 중 이탈률이 발생하는 구간을 개선하고, 세그먼트 분석 및 이벤트 실행이 결제액 상승에 기여할 것이라는 가설 설정
- 실험 설계 및 검증: SQL을 활용한 결제 퍼널 분석 및 이탈률 개선, 세그먼트 분석 및 타겟팅 이벤트 실행
- 결과: 결제액 2.4배 상승, 2023년 최고 결제액 달성.
- 기여 내용: 대시보드 생성, 퍼널 분석, 이탈률 개선, 이벤트 기획 및 타당성 분석, 상위 결제자 관리

#### [상세]

2023년 중고나라 페이 결제액 상승 목표 달성을 위해 결제제휴사업팀이 신설되었습니다. 이 팀은 결제액 목표 달성을 위해 운영/기획, 디자인, 마케팅, 데이터 분석, 영업 등 각 분야의 전문가들이 모여 하나의 목표를 향해 효율적으로 움직일 수 있도록 구성된 목적 조직입니다.

기존에 운영, PM 등으로 분산되어 있던 페이먼트 서비스 업무를 한 팀에서 통합 운영하며, 페이 결제 서비스를 바닥부터 구축하고 효율적으로 운영해야 했습니다. 저는 데이터 분석 및 보고, 운영 업무를 담당하며, 결제 서비스를 한눈에 파악할 수 있는 대시보드 생성, 데일리 푸쉬 대상자 추출 및 효율 분석, 결제 퍼널 분석, 이벤트 기획 타당성 분석, 상위 결제자 관리를 주도했습니다.

저는 결제액 상승을 위해 사용자 행동 데이터를 분석하고, 결제까지의 여정에서 이탈률을 개선하며, 특정 세그먼트를 집중 관리하여 결제액을 상승시키고, 이벤트 기획을 통해 신규 회원 유입을 늘리는 것이 핵심 전략이라고 판단했습니다.

결제 퍼널 분석을 통해 이탈률이 가장 높게 발생하는 구간을 찾아내는 데 집중했습니다. SQL을 활용해 결제 퍼널을 세분화하여 분석한 결과, 채팅 구간에서 이탈률이 가장 높게 발생한다는 것을 발견했습니다. 앱 내 크롤링 된 카페 상품에서 채팅 이탈률이 높음을 확인했습니다. 이는 카페에서 크롤링된 상품에 대해 앱 내에서 채팅을

결어도 판매자가 확인하지 못해 이탈이 발생한 것이었습니다.

이를 해결하기 위해, 앱 내에서 채팅이 발생하면 카페 상품 게시물에 자동 댓글을 달아 판매자가 앱으로 유도되도록 하는 '카페 채팅 앱 유도' 기능을 구현했습니다. 이를 통해 카페 회원이 앱으로 유입되었고, 연동 회원 수가 증가하면서 결제액 상승에 기여했습니다.

특정 세그먼트를 집중 관리하여 결제액을 상승시키기 위해, 결제액에 가장 큰 볼륨을 차지하는 상위 판/구매자를 집중 관리했습니다. SQL을 활용해 결제 데이터를 분석하고, 거래 횟수, 거래액, 상품 등록수, 채팅 응답률, 사기율, 택배거래 이용수와 같은 중고거래 주요 지표를 기반으로 앱 내 중고거래 지표 상위 10%에 해당하는 약 300명의 상위 판/구매자를 추출했습니다.

상위 판/구매자에게는 빠른 송금, 빠른 CS 응답을 제공하고, 판매 금액에 따른 리워드를 제공하여 중고나라 앱 내 경험을 개선하고, 앱 사용률을 높여 고액 결제 볼륨 상승을 목표로했습니다. 그 결과, 상위 판/구매자의 거래액이 이전 대비 약 20% 상승하며 결제액 2.4배 상승에 기여했습니다.

중고나라 앱 내에서 매달 진행하는 이벤트 기획에 참여하여, 중고나라만의 특색 있는 날인 '중요일'을 기획하고 실행했습니다. 중요일 이벤트는 신규 회원 유입과 이탈 회원 복귀를 목적으로 했으며, 고객이 결제에 가장 민감하게 반응하는 지표를 분석한 결과, 수수료 감면이 가장 큰 효율을 가져올 것으로 판단했습니다. 결제액이 가장 낮은 시간대에 수수료 감면 이벤트를 진행해, 결제 감소를 보완하고 결제액 증가까지 이뤄냈습니다. 신규 회원 인입과 기존 이탈 회원의 복귀를 유도하며, 결제액 상승에 긍정적인 영향을 주었습니다.

최종적으로 23년 12월 '중요일' 이벤트에서 23년 최고 결제액을 달성했고, 2023년 결제액 2.4배 상승이라는 목표를 달성했습니다. 결제제휴사업팀은 신설된 팀 중 23년 KPI 목표를 달성한 유일한 팀이 되었습니다.

이 프로젝트를 통해, SQL을 활용한 결제 퍼널 분석 및 이탈률 개선 능력을 강화했고, 상위 결제자 세그먼트 분석 및 집중 관리를 통해 데이터 기반 의사결정 능력을 키웠습니다. 또한, 이벤트 기획 및 타당성 분석을 통해 사업 운영 기획 역량을 강화했으며, 크로스팀 협업을 통해 목표 달성을 위한 전략 수립 및 실행 경험을 쌓았습니다.

## 프로젝트 - 중고나라 카페-앱 연동 (22.3.15 ~ 22.12.31)

### [요약]

- 문제 정의: 중고나라 앱 활성화 및 MAU 증대를 위해 회원수 및 상품 등록수 증가 필요성 확인
- 가설 설정: 네이버 카페(중고나라)와 중고나라 앱의 연동을 통해, 기존 카페 회원의 앱 유입 증가 및 상품 등록 활성화가 가능할 것이라는 가설 설정
- 실험 설계 및 검증: LTV 분석, 회원 활동 지표 추출, 카페-앱 연동 기능 개발, 회원수 및 상품 등록수 모니터링을 통해 효율성 검증
- 결과: 회원수 1.6배 증가, 상품 등록수 2배 증가, LTV 상승 및 회원 활동 지표 개선
- 기여 내용: 카페to앱 연동 기획, 데이터 분석 및 수치 증대, 연동 신청 기능 자동화, 이벤트 기획&실행

## [상세]

네이버 카페 1위이며 1900만 명의 회원을 보유한 중고나라 카페를 효율적으로 활용하면, 중고나라 앱 활성화와 MAU 증대를 이룰 수 있을 것이라 예상했습니다. 중고거래에 익숙한 중고나라 카페 회원이 앱을 사용하게 된다면 낮은 비용으로 높은 효율을 창출할 수 있을 것이라고 판단했습니다. 카페와 앱을 연결하여 어디서든 상품이 등록되고 판매될 수 있는 구조를 만들기 위해, 카페 to 앱 연동(및 앱 to 카페 연동)을 기획하고 데이터 분석을 통해 효율적인 수치 증대를 이끌어냈습니다. 또한, 상품 등록 이벤트와 연동 신청 기능 자동화를 통해 상반기 대비 하반기 상품 수 2배, 연동 회원 수 1.7배 증가라는 결과를 달성했으며, 10월 기준 연동 회원의 상품 수가 전체 앱 상품의 60%를 차지하게 되었습니다.

기존에는 셀러를 위한 연동 신청 절차만 있었으며, 수기로 요청받아 진행하는 비효율적인 방식이었습니다. 효율적인 연동 신청 시스템이 필요하다고 판단하여, 연동 신청 페이지 구현을 기획하고 팀 내 요청했습니다. 8월, 시스템 구현 완료 전까지는 구글 폼을 활용해 수기로 요청을 받으며 진행했고, 이 과정이 효율적으로 운영될 수 있도록 프로세스를 설계했습니다.

연동 회원 증가 - 상품 등록수 증가 - 중고나라 페이지 활용 증가로 이어지는 단계적 이벤트를 기획했습니다. 연동 회원 증가를 위해, 연동 신청 시 고객에게 상품을 제공하는 이벤트를 기획했습니다.

이벤트 진행 전 사전 조사를 통해, 스타벅스 커피 증정이 가장 적극적인 반응을 이끌어낸다는 것을 확인했습니다. 이는 중고나라 앱 내 LTV보다 낮은 비용으로, 적은 비용으로 높은 효율을 창출할 수 있는 이벤트였습니다. LTV 대비 비용 효율이 높은 보상 전략으로 스타벅스 커피 이벤트 설계를 진행한 결과, 기존 4월 초 평균 70명대였던 연동 회원 수가 4월 말 평균 900명대로 폭발적으로 증가했습니다. 이벤트 진행 후 약 1달 후, 기존 신규 회원과 카페 to 앱 연동 회원을 비교 분석한 결과, 카페 to 앱 연동 회원의 회원 활동 지표가 약 20% 더 높게 발생했습니다. 검증 결과에 따라 본격적으로 연동 프로젝트를 이어갔습니다.

연동 회원 증가가 상품 등록수 증가로 자연스럽게 이어지도록 하기 위해, 상품 등록 이벤트도 단계적으로 기획하고 실행했습니다. 6월에는 최초 상품 등록 시 마일리지 자동 지급하는 이벤트를 진행했으나, 자동 지급 방식에서는 고객 반응이 미미하다는 것을 확인했습니다. 이에 따라, 7월에는 이벤트 참여 페이지를 만들어, 각 상품 등록 구간별로 마일리지를 획득할 수 있는 게임적 요소를 추가했습니다. 이벤트에 참여하며 목표를 달성하는 재미를 제공하며, 참여율을 높이는 전략을 활용했습니다. 그 결과, 6월 일평균 5,500개였던 연동 회원의 상품 수가 7월 일평균 10,400개로 2배 증가하며 높은 효과를 얻었습니다. 8월과 9월에는 상품 등록 후 중고나라 페이지로 거래 시 가장 많이 거래한 사람과 최대액 구매자에게 보상을 제공하는 이벤트를 진행했습니다. 이를 통해 연동 회원의 상품 수가 일 평균 1만 개 이상을 유지하며, 일별 최고 14,000개라는 최고 수치를 기록했습니다.

이 프로젝트를 통해, SQL을 활용한 데이터 분석 및 LTV 분석 역량을 강화했고, 카페와 앱 연동 기획 및 연동 신청 기능 자동화를 통해 서비스 운영 효율화를 달성했습니다. 또한, 이벤트 기획 및 실행 경험을 통해 고객 행동 데이터 기반의 전략 수립과 단계적 이벤트 기획의 중요성을 체감하며 기획 역량을 한층 높였습니다. 특히, 카페-앱 연동 전략을 통해 회원수와 상품 등록수를 동시에 증대시키는 유기적인 성장 전략을 데이터 기반으로 실현한 경험은 강력한 성과로 이어졌습니다.

## 프로젝트 명: 예약 담당자 IVR 대체 (25.07.29 ~ 25.09.21)

### [요약]

- 문제 정의: 예약 담당자 미운영 시간대에는 전화 예약 대응이 불가하여, 고객 예약 실패·매출 손실·운영 리소스 비효율이 동시에 발생하는 문제를 확인하였습니다.
- 가설 설정: IVR 기반 예약 프로세스를 도입하면 24시간 예약 커버가 가능해지고, 운영 비용 절감과 함께 예약 성공률 및 플랫폼 운영 효율이 개선될 것이라는 가설을 설정하였습니다.
- 실험 설계 및 검증: 미운영 시간대 예약 성공률 분석, IVR 통화 방식에 대한 사용자 거부감 사전 조사, 도입 전·후 예약 성과 및 운영 비용 비교를 통해 효과를 검증하였습니다.
- 결과: 미운영 시간대 예약 성공률 50% → 70%로 개선, 연간 약 2억 원 규모의 예약 담당자 인건비를 월 200만 원 수준의 IVR 비용으로 대체하며 예약 운영 구조를 자동화 기반으로 전환
- 기여 내용: 예약 성공률·운영 시간대별 성과 지표 대시보드 구축, 예약 담당자 운영 기여도 및 결제 영향 분석, IVR 도입 효과에 대한 비용·효율성 검증을 통해 운영 자동화 체계 구축에 기여

## [상세]

김캐디는 매장 예약 관리를 위한 사장님 솔루션을 운영하고 있으며, 솔루션 사용이 어려운 매장이나 예약을 놓친 경우를 보완하기 위해 프리랜서 형태의 '예약 담당자'가 전화로 예약 내용을 전달하고 수락하는 구조를 운영하고 있었습니다.

해당 운영 방식은 예약 담당자 근무 시간 외에는 예약 대응이 불가능해 새벽 시간대 예약이 누락되는 문제가 있었고, 프리랜서 인력 특성상 갑작스러운 업무 이탈이나 관리 리스크가 반복적으로 발생했습니다. 또한 재택 근무 기반 운영으로 인해 예약 처리 품질이 일정하지 않아 플랫폼 운영 안정성과 비용 측면 모두에서 비효율이 발생하고 있었습니다.

입사 후 운영 전반을 빠르게 파악하는 과정에서 예약 담당자 운영 구조가 가장 큰 구조적 문제라고 판단했습니다. 이를 검증하기 위해 SQL을 활용해 예약 및 결제 데이터를 분석했습니다. 분석 결과 예약 담당자가 처리하는 전화 예약은 전체 결제액의 1% 미만에 불과했으며, 반면 미운영 시간대에는 약 200건의 예약 중 절반 이상이 실패하는 구조를 확인했습니다.

이러한 분석을 바탕으로 사람 중심의 전화 예약 운영을 IVR 기반 자동화로 전환할 경우, 운영 리스크를 제거하고 비용을 절감하는 동시에 24시간 예약 대응을 통해 예약 성과를 개선할 수 있을 것이라는 가설을 수립했습니다.

기존 예약 담당자의 주요 역할은 예약 수락 또는 거절 여부를 확인하는 것이었기 때문에 IVR 시나리오 설계 자체는 비교적 단순하게 시작할 수 있었습니다. 초기에는 버튼 입력만으로 수락과 거절이 이루어지도록 설계했으나, 수락을 잘못 선택할 경우 복구가 불가능하다는 리스크를 발견했습니다. 이에 수락 시 한 번 더 확인 절차를 거치도록 시나리오를 보완해 안정성을 확보했습니다.

도입에 앞서 거래액 규모별로 매장을 선정해 파일럿 테스트를 진행하고, IVR 음성 안내에 대한 거부감 여부를 사전 인터뷰로 검증했습니다. 우려와 달리 대부분의 매장 사장님들은 사람이 아닌 자동 응답이라 하더라도 예약만 정상적으로 처리된다면 큰 불편을 느끼지 않는다는 의견을 보였고, 이를 근거로 IVR를 전면 도입했습니다.

그 결과 예약 담당자 미운영 시간대의 예약 성공률이 50%에서 70% 수준으로 개선되었으며, 연간 약 2억 원

규모의 인건비를 월 200만 원 수준의 IVR 통화 비용으로 대체하는 성과를 거둘 수 있었습니다. 또한 전체 예약 건수 증가에도 약 5% 수준으로 기여하며 예약 기반 거래 확대에 긍정적인 영향을 미쳤습니다.

본 프로젝트를 통해 운영 리스크가 높은 영역을 데이터로 식별하고 우선순위를 정해 해결하는 경험을 쌓았습니다. 사람이 전화를 받아야 한다는 내부 우려에 대해서도 정량적인 분석과 파일럿 결과를 통해 설득하며 실행으로 이어냈고, 기획부터 시나리오 설계, 개발 협업, 성과 분석과 개선까지 전 과정을 주도하며 플랫폼 운영 자동화 프로젝트를 끝까지 완결시킨 경험을 확보했습니다.

## 프로젝트 - 위메프 판촉 효율화 (19.08.05 ~ 19.11.29)

---

### [요약]

- 문제 정의: 식품 카테고리의 매출 저조 문제 해결을 위해, 판촉 전략의 효율성 개선 및 매출 증대 방안 필요성 확인
- 가설 설정: 거래액 상위 20%의 TOP SKU에 집중적인 판촉을 진행하면, 카테고리 전체 매출이 상승할 것이라는 가설 설정
- 실험 설계 및 검증: 거래액 상위 20% TOP SKU 선정 및 집중 판촉 계획 수립 및 실행, 판촉 기간 동안 매출 데이터 수집 및 분석, 판촉 전후 매출 변화 비교를 통해 효과 검증
- 결과: 거래액 상위 20% TOP SKU 집중 판촉을 통해 식품 카테고리 매출 상승, 카테고리 1등 달성 및 목표 매출 초과 달성
- 기여 내용: TOP SKU 선정 및 집중 판촉, 판촉 전략 효율화 및 비용 절감, 실시간 데이터 분석 및 피드백을 통한 신속한 전략 수정 및 실행

### [상세]

위메프 전체 상품 매출 저조 문제를 해결하기 위해, 상품 판촉 효율화 프로젝트를 진행했습니다. 기존에는 카테고리 기준 수수료를 충족하는 모든 상품에 대해 판촉을 진행했지만, 판촉 비용 대비 GMV 상승률이 저조한 문제가 있었습니다. 또한, 모든 상품에 동일한 판촉률을 적용하다 보니, 판촉 효율성이 떨어지고, 판매자 간 가격 경쟁을 유도하지 못했습니다. 이에 따라, 공급가가 우수한 상품에 차등적으로 판촉을 적용하고, 판매자 간 경쟁을 유도하여 판촉 비용을 최적화하고, 매출 상승 효과를 극대화하고자 했습니다.

식품 카테고리의 결제 데이터를 분석한 결과, 거래액 상위 20%의 SKU가 전체 결제액의 약 80% 이상을 차지하는 파레토 법칙이 적용됨을 확인했습니다. 이에 따라, 거래액 상위 20% TOP SKU에 집중적인 판촉을 진행하면, 카테고리 전체 매출이 상승할 것이라는 가설을 설정했습니다. 또한, 공급가가 우수한 SKU에 차등적인 판촉률을 적용하여, 비용 효율성을 높이고 판매자 간 경쟁을 유도함으로써 마진을 개선하고자 했습니다.

가설 검증을 위해, 작은 실험을 진행했습니다. 거래 데이터를 기반으로 결제금액 비중을 확인한 결과, 상위 20% SKU가 전체 결제액의 80% 이상을 차지함을 확인했습니다. 이에 따라, 상위 20% SKU에 집중적인 판촉을 진행하고, 판촉률을 차등 적용하여 비용 효율화와 매출 상승을 실현하고자 했습니다. 작은 실험에서 긍정적인 결과

가 도출되자, 본격적으로 모든 실에서 판촉 담당자들이 모여 판촉 운영팀을 구성하고, 각 카테고리를 담당하며 판촉 전략을 개선했습니다.

네이버, 다나와, 에누리, 다음 등 제휴 채널 가격비교 판촉을 진행하며, 가격 비교 경쟁을 통해 효율적인 판촉 전략을 설계했습니다. 상위 20% SKU 중 절반 이상을 차지하는 TOP 150개의 SKU를 수기로 집중 관리하며, 실시간 가격 대응 및 MD와 협업하여 공급가 개선을 통해 판촉 효율화를 달성했습니다.

거래액 상위 20% TOP SKU에 대해, 집중적인 판촉을 진행하며, 공급가가 우수한 SKU에 차등적인 판촉률을 적용했습니다. 판매자 간 경쟁을 유도하고, 비용 효율화를 극대화하기 위해, 가격 비교 사이트에서 실시간 가격 모니터링 및 공급가 개선을 지속적으로 진행했습니다.

추석, 설, 위메프 데이 등 특별 행사 기간에는, TOP SKU에 집중적인 프로모션 비용 투자 및 집중적인 노출을 통해, 거래액 목표 달성 및 카테고리 1등 달성에 성공했습니다. 판매자와의 협업을 통해 공급가를 개선하고, 마진을 개선하면서도 매출 상승을 이뤄냈습니다.

거래액 상위 20% TOP SKU 집중 판촉을 통해, 식품 카테고리 매출 상승 및 카테고리 1등 달성하고 목표 매출 초과 달성 및 판촉 비용 대비 GMV 상승률 극대화 공급가 개선을 통한 마진 개선 및 비용 효율화 실시간 데이터 분석 및 피드백을 통해, 판촉 기간 동안 매출 데이터를 실시간 모니터링하고, 판촉 전략을 유연하게 수정 및 실행하여 신속한 시장 대응에 성공했습니다.

TOP SKU 선정 및 집중 판촉 전략 설계로 판촉 비용 대비 매출 효율화를 달성했습니다. 공급가가 우수한 SKU에 차등적인 판촉률을 적용하여 비용 절감 및 마진 개선에 기여했습니다. 네이버, 다나와, 에누리, 다음 등 가격 비교 사이트에서 실시간 데이터 모니터링 및 피드백을 통해, 판촉 전략을 유연하게 수정하고, 신속한 시장 대응을 이뤄냈습니다. 어드민을 통해 제공받은 매출 데이터를 Excel과 Google Sheets로 분석하여, 거래 데이터를 기반으로 가설 설정 → 검증 → 실행까지 진행하며 TOP SKU 중심 판촉 전략을 수립하고 매출 상승 및 판촉 효율 개선에 기여했습니다.