

## 하운택

연락처 010-4795-3330

이메일 yuntaek.ha@gmail.com

## 자기 소개

---

저는 거래 플랫폼에서 발생하는 운영 문제를 **구조적으로 분석하고, 이를 시스템과 프로세스 개선으로 연결해 성과를 만들어 온 운영 전문가입니다.**

커머스 및 거래 플랫폼 환경에서 고객, 파트너, 내부 조직이 얽힌 문제를 데이터 기반으로 정의하고, 빠른 실행을 통해 전환율 개선, 거래액 성장, 비용 절감까지 이어지는 결과를 만들어 왔습니다.

특히 인력 중심으로 운영되던 예약 프로세스를 IVR 기반 자동화 구조로 전환하여 24시간 예약 대응 체계를 구축하고, 운영 비용을 절감하는 등 **운영 방식을 구조적으로 개선한 경험**을 보유하고 있습니다. 이를 통해 운영 효율과 안정성을 동시에 높였습니다.

또한 CS 운영 과정에서 발생하는 VOC를 지속적으로 분석하여 반복 이슈를 구조적으로 개선하고, 서비스 정책과 프로세스에 반영해 왔습니다. **단순 대응이 아닌 문제의 원인을 해결하는 방식으로 운영을 개선해 온 것이 강점입니다.**

앞으로도 복잡한 운영 환경 속에서 발생하는 문제를 빠르게 파악하고 실행으로 해결하며, 파트너와 고객이 모두 신뢰할 수 있는 서비스 구조를 만들어 성과로 연결하는 역할을 수행하고자 합니다.

### 1. 운영 구조 개선 및 자동화

- 예약 및 운영 프로세스 분석을 통한 구조적 개선 과제 도출
- IVR 도입을 통한 24시간 예약 대응 체계 구축 및 운영 안정성 확보
- 운영 지표 대시보드 구축 및 CS 프로세스 정비를 통한 효율 개선

### 2. 데이터 기반 문제 정의 및 실행

- SQL 기반 데이터 분석 및 지표 설계를 통한 문제 원인 정의
- 퍼널·코호트 분석을 통한 전환 병목 구간 도출

- 가설 검증과 실행을 통해 운영 정책 및 성과 개선으로 연결

### 3. CS·VOC 기반 서비스 개선

- CS 운영 과정에서 발생하는 VOC 수집 및 패턴 분석
- 반복 이슈를 구조적으로 정리하고 서비스 정책 및 프로세스 개선으로 연결
- 고객 경험 저해 요소를 개선하여 서비스 안정성 및 만족도 향상

### 4. 파트너 및 이해관계자 운영 경험

- 매장, 내부 조직 등 다양한 이해관계자와의 협업 및 이슈 해결
- 운영 과정에서 발생하는 문제를 조율하고 구조 개선으로 연결
- 파트너 협업 과정에서의 운영 가이드 정리 및 커뮤니케이션 경험

### 5. 커머스 및 거래 플랫폼 경험

- 위메프, 쿠팡, 중고나라, 김캐디 등 다양한 플랫폼 경험
- C2C/B2C 환경에서 탐색-상호작용-결제 전 과정 분석 및 개선
- 거래 신뢰 및 전환율 개선을 위한 구조 설계 경험

## 지원 동기

---

여행은 단순한 소비가 아니라, 일상 속에서 새로운 경험을 만들어내는 중요한 순간이라고 생각합니다. 그런 점에서 “놀라운 경험이 삶에 끊이지 않도록”이라는 여기어때의 미션은, 고객이 여행을 통해 얻는 가치를 서비스로 연결하고자 하는 방향성과 맞닿아 있다고 느꼈습니다.

특히 가이드 투어, 레저·티켓과 같은 비숙박 영역은 고객이 낯선 환경에서 선택해야 하는 경험이기 때문에, 서비스에 대한 신뢰와 일관된 운영이 무엇보다 중요하다고 생각합니다. 이러한 영역을 확장해 나가는 과정에서는 기존 방식을 유지하기보다, **더 나은 운영 방식이 무엇인지 지속적으로 고민하고 빠르게 적용하는 과정이 중요하다고** 생각합니다.

저는 운영 과정에서 발생하는 문제를 단순히 해결하는 데 그치지 않고, 더 나은 방식으로 개선할 수 있는지 고민하며 구조적으로 바꿔 나가는 방식으로 일해왔습니다. 문제를 발견하면 우선 실행해보고, 결과를 바탕으로 개선하는 과정을 반복하며 운영 방식을 발전시켜 왔습니다.

이러한 방식으로, 가이드 투어 및 레저·티켓 영역의 운영을 담당하며 파트너와의 협업을 기반으로 운영 구조를 안정화하고, 문제를 빠르게 개선하며 서비스의 성장을 만들어내고 싶습니다.

## 경력사항

---

총 경력 7년

---

김캐디 리드 (운영팀) 2025.06 - 2026.02 / 9개월

### \*주요 성과

- IVR 기반 예약 자동화 도입 → **24시간 예약 대응 체계 구축 및 연간 약 2억 원 운영 비용 절감**
- 예약 및 운영 프로세스 개선을 통해 콜 **CS 응대율 10% → 80% 개선**
- 운영 데이터 및 VOC 분석 기반 개선 과제 도출 → **고객 불편 감소 및 운영 리소스 절감**
- 운영 정책 및 프로세스 개선 과제 리드 → **기획-개발-적용 전 과정 주도**

### \*주요 역할

- 매장(파트너)·고객·내부 조직 간 **예약 및 운영 이슈 조율 및 해결**
- CS VOC 및 운영 데이터 분석을 통한 **반복 이슈 구조 개선 및 정책 반영**
- 예약 및 운영 프로세스 설계 → 개발 협업을 통한 **시스템 기반 운영 전환**
- 파트너 운영 가이드 정립 및 커뮤니케이션을 통한 **운영 품질 관리**
- 운영 지표 설계 및 대시보드 기반 **모니터링 체계 구축**

### \*사용 툴

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

---

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

### \*주요 성과

- 거래 흐름(탐색-채팅-결제) 분석 및 구조 개선 → **중고나라 페이 결제액 2.4배 성장 및 23년 KPI 달성**
- 카페-앱 간 채팅 유도 구조 개선 → **고객-판매자 상호작용 활성화 및 결제액 3.8백만 → 8.4억 증가**
- 카페-앱 연동 프로젝트를 통한 사용자 유입 구조 개선 → **NRU 1.6배 증가 및 상품 등록수 2배 증가 (KPI 140% 초과)**
- 사기 채팅 키워드 탐지 정책 적용 → **거래 신뢰도 개선 및 사기 피해 건수 60% 감소**

#### \*주요 역할

- 결제 서비스 운영 및 제휴 프로세스 관리 → **카페-앱-결제 전반의 거래 흐름 운영**
- 사용자 행동 데이터 분석을 통한 **거래 병목 구간 정의 및 구조 개선**
- 고객-판매자 간 상호작용(채팅) 과정의 문제 정의 및 **운영 정책 개선**
- 결제 이벤트 기획 및 성과 분석을 통한 **거래 활성화 및 운영 개선**
- 운영 이슈 모니터링 및 개선을 통한 **서비스 안정성 확보**
- 결제 모니터링 및 운영 프로세스 자동화 → **운영 효율 및 대응 속도 개선**

#### \*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 성과

- 쿠팡 로켓배송 채널 운영 및 판매 구조 개선 → **월 평균 10% 이상 매출 성장**
- 판매 데이터 기반 발주 전략 개선 → **재고 안정화 및 운영 효율 개선**
- 상품 라인업 확장 → **상품 수 37% 증가 및 판매 구조 확대**

#### \*주요 역할

- 쿠팡 로켓배송 채널 운영 총괄 및 **판매-운영 프로세스 관리**
- 판매 데이터 분석 기반 **수요 예측 및 발주/재고 운영 최적화**
- 상품 기획 및 라인업 확장을 통한 **운영 구조 기반 매출 성장 기여**

---

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

**\* 주요성과**

- KF·덴탈 마스크 가격 정책 설계 → **이슈 상품 대응을 위한 운영 정책 및 프로세스 구축**
- 가격 비교 예외 케이스 분석 및 로직 개선 → **예외율 감소 및 운영 안정성 향상**
- 블랙셀러/화이트셀러 대응 기준 정립 → **셀러 관리 및 운영 기준 체계화**
- SQL 기반 데이터 분석을 통한 운영 이슈 정의 → **업무 프로세스 효율 개선**

**\*주요 역할**

- 가격 정책 운영 및 카테고리별 **운영 이슈 관리**
- BM 및 유관 부서 협업을 통한 **운영 정책 개선 및 적용**
- 가격 검수 및 예외 케이스 대응 프로세스 운영 → **예외 처리 구조 관리**

---

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

**\*주요 성과**

- 상위 20% TOP SKU 중심 운영 구조 설계 → **판촉 효율 및 ROI 개선**
- 가격 비교 기능 구축 프로젝트 참여 → **상품 노출 구조 개선 및 구매 전환율 향상**
- 식품 카테고리 가격 비교 기반 운영 → **카테고리 1위 및 GMV·CM 목표 달성**

**\*주요 역할**

- 식품 카테고리 가격 비교 기반 **상품 노출 및 판촉 운영 관리**
- 판매 데이터 분석을 통한 **상품 선정 및 운영 전략 수립**
- 가격 비교 페이지 노출 구조 개선 및 운영 → **상품 노출 최적화**

**학력**

---

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

## 교육

---

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

- Python(Pandas) 기반 데이터 전처리 및 분석
- 데이터 시각화(Matplotlib 등)를 통한 지표 분석 및 인사이트 도출
- 데이터 기반 가설 설정 및 분석 리포트 작성 경험

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

- 웹 서비스 구조 및 데이터베이스 설계 이해
- API 및 서버-클라이언트 구조 기반 서비스 동작 이해
- 개발 협업 환경(Git) 경험 및 프로젝트 수행

## 프로젝트

---

### 예약 IVR 자동화 구축 | 연간 운영비 2억 절감

(25.07.29 ~ 25.09.21)

---

#### 문제 정의

예약 담당자가 근무하지 않는 시간대에는 전화 예약 대응이 불가능해 예약 실패로 인해 실제 거래(결제)로 이어지지 않는 구조적 문제가 발생했고, 프리랜서 인력 운영으로 인한 비용 부담과 운영 리스크가 지속적으로 발생하고 있었습니다.

#### 실행

예약 담당자 운영 데이터를 분석한 결과 해당 업무가 전체 결제액에서 차지하는 비중이 1% 미만임을 확인했습니다. 이를 기반으로 전화 예약 운영을 IVR 기반 자동화로 전환하는 방안을 설계했습니다.

IVR 예약 수락·거절 시나리오를 설계하고 파일럿 테스트 및 매장 인터뷰를 통해 사용자 거부감을 검증했으며, 개발팀과 협업하여 IVR 시스템을 도입했습니다. 또한 예약 성공률 및 운영 비용을 비교 분석할 수 있는 대시보드를 구축했습니다.

## 결과

- 미운영 시간대 예약 성공률 **50% → 70% 개선**
- 연간 약 2억 원 인건비 → 월 약 **200만 원 IVR 비용으로 절감**
- 24시간 예약 대응 체계 구축 및 운영 리스크 감소
- 예약 증가를 통해 전체 거래(결제) 성과 개선에 기여

## 퍼널 개선을 통한 중고나라 페이 결제액 2.4배 성장

(23.04.07 ~ 23.12.31)

---

### 문제 정의

중고나라 페이 결제액이 정체되어 있어 사용자 행동 데이터를 기반으로 결제 퍼널 이탈 구간을 분석하고 개선할 필요가 있었습니다.

### 실행

SQL을 활용해 결제 퍼널(탐색-채팅-결제)을 분석한 결과 채팅 단계에서 높은 이탈이 발생하고 있음을 확인했습니다. 특히 카페에서 크롤링된 상품의 경우 판매자가 앱 채팅을 확인하지 못해 거래가 중단되는 문제가 있었습니다.

이를 해결하기 위해 카페 게시글에 자동 댓글을 생성하여 판매자를 앱 채팅으로 유도하는 기능을 개발팀과 협업해 구현했습니다. 또한 거래액 상위 10% 약 300명의 핵심 판매자·구매자를 세그먼트로 관리하며 리뷰드 정책과 운영 지원을 제공했습니다.

### 결과

- 2023년 최고 결제액 달성 및 KPI 목표 초과 달성
- **결제액 2.4배 성장**
- 상위 거래자 거래액 약 20% 증가

## 카페-앱 연동 전략 구축 (회원 1.6배 성장)

(22.3.15 ~ 22.12.31)

---

### 문제 정의

중고나라 앱의 MAU와 상품 등록 수를 확대하기 위해, 1900만 명 규모의 네이버 카페 회원을 앱 사용자로 전환할 전략이 필요했습니다.

## 실행

카페 회원의 앱 전환이 서비스 활성화에 기여할 것이라는 가설을 세우고 카페-앱 계정 연동 기능을 기획했습니다. 초기에는 구글폼 기반으로 연동 신청을 운영하며 프로세스를 설계했고 이후 연동 신청 시스템을 개발하여 자동화했습니다.

또한 연동 회원 증가 → 상품 등록 증가 → 결제 증가로 이어지는 단계적 이벤트를 설계해 사용자 행동을 유도했습니다.

## 결과

- 회원 수 1.6배 증가
- 상품 등록 수 2배 증가
- 연동 회원의 활동 지표 일반 회원 대비 약 20% 높게 발생
- 기존 사용자 기반을 활용한 저비용 성장 구조 확보