

하운택

연락처 010-4795-3330

이메일 yuntaek.ha@gmail.com

자기 소개

저는 거래 플랫폼의 운영 구조를 분석하고 개선하여 실제 성과로 연결해 온 운영 전문가입니다.

다양한 커머스·거래 플랫폼에서 고객, 파트너, 내부 조직이 얽힌 운영 이슈를 해결하며 전환율 개선, 거래액 성장, 비용 절감을 만들어 왔습니다.

특히 데이터 기반으로 문제를 정의하고 빠르게 실행하여, 운영 정책과 프로세스를 개선하는 데 강점을 가지고 있습니다.

앞으로도 복잡한 운영 환경에서 발생하는 문제를 빠르게 파악하고 실행으로 해결하며, 파트너와 고객이 모두 원활하게 서비스를 이용할 수 있는 구조를 만들어 서비스 성장에 기여하고 싶습니다.

1. 거래 플랫폼 운영 구조 개선 및 자동화

- 운영 프로세스를 분석하여 구조적 개선 과제 도출 및 실행
- IVR 도입을 통해 24시간 운영 체계 구축 및 연간 약 2억 원 비용 절감
- 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 분석으로 전환 병목 구간 도출
- 가설 검증과 실행을 통해 실제 운영 정책 및 성과로 연결

3. 파트너 및 이해관계자 운영 경험

- 매장, 내부 조직 등 다양한 이해관계자와의 커뮤니케이션 및 이슈 해결

- 운영 과정에서 발생하는 문제를 조율하고 서비스 개선으로 연결
- 파트너 관점의 Pain Point를 반영한 운영 개선 경험

4. 커머스 및 거래 플랫폼 경험

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

5. 협업 및 실행 역량

- 운영·개발·기획 간 협업을 통한 문제 해결 경험
- 데이터 기반 커뮤니케이션으로 실행까지 연결
- 빠른 의사결정과 실행 중심의 업무 수행

지원 동기

주류를 단순히 소비하는 것을 넘어 하나의 경험으로 즐기는 사용자로서, 데일리샷이 만들어가고 있는 서비스에 자연스럽게 관심을 갖게 되었습니다. 특히 버번 위스키를 좋아하며 다양한 제품을 접해왔는데, 원하는 상품을 쉽게 찾고 구매하는 과정에서 여전히 정보 탐색과 구매 경험에 불편함이 존재한다고 느꼈습니다.

데일리샷은 이러한 불편을 해결하고, 주류 구매와 경험 전반을 하나의 서비스로 연결해 나가고 있다는 점에서 인상 깊었습니다. 특히 고객이 원하는 경험을 기준으로 서비스 구조를 확장해 나가고, 파트너와 함께 거래를 만들어가는 방식에서 **서비스와 도메인에 대한 진정성을 바탕으로 문제를 해결하고 있다는 점**에 공감했습니다.

저는 그동안 커머스 및 거래 플랫폼에서 운영 구조를 분석하고, 고객과 파트너 사이에서 발생하는 문제를 데이터 기반으로 정의하고 해결하며 전환과 거래액을 개선해 왔습니다. 특히 다양한 이해관계자가 얽힌 환경에서 발생하는 이슈를 빠르게 정렬하고 실행으로 연결하여, 실제 서비스 개선과 성과로 이어지도록 만들어 왔습니다.

이러한 경험을 바탕으로, 파트너와의 원활한 협업과 운영 개선을 통해 고객이 더 편리하게 주류를 경험할 수 있는 환경을 만들고, 문제를 발견하면 빠르게 해결하는 방식으로 서비스의 거래 성장을 만들어가는 데 기여하고 싶습니다.

경력사항

총 경력 7년

김캐디 리드 (운영팀) 2025.06 – 2026.02 / 9개월

*주요 성과

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

*주요 역할

- 매장(파트너)·고객·내부 조직 간 발생하는 운영 이슈 조율 및 해결
- 운영 데이터 및 VOC 분석을 통한 문제 정의 및 개선 과제 도출
- 운영 정책 및 프로세스 설계 → 개발 협업을 통한 시스템 개선 실행
- 반복 업무 자동화 및 운영 구조 개선을 통한 효율화
- 운영 지표 설계 및 대시보드 기반 모니터링 체계 구축

*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

*주요 성과

- 결제 퍼널(탐색-채팅-결제) 분석 및 핵심 사용자 세그먼트 전략 수립 → 중고나라 페이 결제액 2.4배 성장 및 23년 결제 KPI 달성
- 카페-앱 채팅 유도 구조 개선 → 결제액 3.8억 → 8.4억 증가 (23년 4월 대비 11월 기준)
- 카페-앱 연동 프로젝트를 통해 NRU 1.6배 증가 및 상품 등록수 2배 증가 (KPI 140% 초과 달성)

- 사기 채팅 키워드 탐지 정책 적용 → 사기 피해 건수 60% 감소

***주요 역할**

- 결제 서비스 운영 및 제휴 프로세스 관리 (카페·앱·결제 흐름 전반)
- 사용자 행동 데이터 분석을 통한 전환 병목 구간 정의 및 개선 과제 도출
- 고객-판매자 간 상호작용(채팅) 구간 문제 정의 및 구조 개선
- 결제 이벤트 기획 및 성과 분석을 통한 거래액 성장 기여
- 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 운영을 통해 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 매출 볼륨 확대

***주요 역할**

- 쿠팡 로켓배송 채널 운영 총괄
- 판매 데이터 분석 기반 발주 및 재고 관리
- 상품 기획 및 라인업 확장을 통한 매출 성장 기여

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

*** 주요성과**

- KF-덴탈 마스크 가격 정책 설계 → 이슈 상품에 대한 안정적인 가격 운영 프로세스 구축
- 가격 비교 예외 케이스 대응 및 로직 개선 → 예외율 감소 및 운영 안정성 향상
- 블랙셀러/화이트셀러 대응 기준 정립 → 가격 정책 운영 기준 체계화
- SQL 기반 데이터 추출을 통한 운영 이슈 분석 → 업무 프로세스 효율 개선

***주요 역할**

- 가격 정책 운영 및 카테고리별 이슈 관리
- BM 및 유관 부서 협업을 통한 가격 정책 개선
- 가격 검수 및 예외 케이스 대응 프로세스 운영

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

***주요 성과**

- 상위 20% TOP SKU 중심 판촉 전략 수립 → 판촉 효율 및 ROI 개선
- 가격 비교 기능 구축 프로젝트 참여 → 상품 노출 경쟁력 강화 및 구매 전환 개선
- 식품 카테고리 가격 비교 판촉 운영 → 카테고리 1위 달성 및 GMV·CM 목표 달성

***주요 역할**

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

학력

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

교육

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

- 웹 서비스 구조 및 데이터베이스 설계 이해
- API, 서버-클라이언트 구조에 대한 기본 이해
- Git 기반 협업 및 페어 프로그래밍 경험
- 서비스 개발 프로젝트 수행 경험

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

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

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 리워드 정책과 운영 지원을 제공했습니다.

결과

- 2023년 최고 결제액 달성 및 KPI 목표 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 개

발하여 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