

## 하운택

연락처 010-4795-3330

이메일 yuntaek.ha@gmail.com

## 자기 소개

---

저는 운영을 단순한 실행 영역이 아니라, 데이터와 기준을 기반으로 구조적으로 설계하고 성과로 연결하는 영역으로 바라보며 문제를 정의하고 개선해 온 서비스 운영 전문가입니다. 특히 거래 플랫폼에서 발생하는 복잡한 운영 흐름과 고객 행동을 분석하고, 병목을 제거하여 실제 전환과 성과 개선으로 연결하는 데 강점을 가지고 있습니다.

운영의 비효율과 리스크를 해소하기 위해 SQL과 데이터 시각화 도구를 활용해 지표를 구조화하고, LTV·퍼널·코호트 분석 등을 통해 핵심 문제를 도출해 왔습니다. 이후 가설 수립과 실험을 반복하며 실제 운영 프로세스와 정책에 반영하여, 전환율 개선, 비용 절감, 운영 안정성을 동시에 달성해 왔습니다.

위메프, 쿠팡, 중고나라 등 다양한 커머스 플랫폼에서 AMD, MD, 운영 매니저로 근무하며 B2C·C2C 환경의 거래 구조를 경험했고, 특히 중고나라에서는 사용자 간 거래에서 발생하는 신뢰 문제와 전환 병목을 데이터 기반으로 개선하며 결제 성과를 약 2배 이상 성장시킨 경험이 있습니다. 이를 통해 거래 플랫폼의 핵심은 기능이 아니라, 거래 과정 전반의 신뢰와 효율을 설계하는 것이라는 관점을 갖추게 되었습니다.

또한 김캐디에서는 운영팀 리드로서 예약, 정산, CS 등 운영 전반을 시스템과 자동화 중심으로 재설계하며 운영 효율과 비용 구조를 동시에 개선했습니다. 개발 조직과 협업하여 요구사항 정의부터 실행까지 전 과정을 주도하며, 운영 관점에서 필요한 기능을 구조화하고 실제 서비스에 반영해 온 경험을 보유하고 있습니다.

이처럼 데이터 기반 분석과 운영 구조 설계 경험을 바탕으로, 거래 과정에서 발생하는 고객과 운영의 pain point를 구조적으로 해결하고 서비스 경쟁력을 높여왔습니다. 향후에는 복잡한 거래 구조에서 발생하는 문제를 데이터로 정의하고 해결하여, 고객이 더 쉽고 안전하게 거래할 수 있는 환경을 만드는 데 기여하고자 합니다.

1. 거래 플랫폼 운영 구조 개선 및 자동화
  - 김캐디 운영팀 리드로서 운영을 시스템·자동화 중심 구조로 전환
  - IVR 도입을 통해 24시간 운영 체계 구축 및 연간 약 2억 원 비용 절감
  - CS 프로세스 정비 및 운영 지표 대시보드 구축을 통해 운영 효율과 대응 속도 개선

## 2. 데이터 기반 분석 및 문제 해결

- SQL 기반 데이터 분석 및 지표 설계를 통한 문제 원인 정의
- 퍼널·코호트 분석으로 전환 병목 구간 도출 및 개선
- 가설 검증과 실험을 통해 실제 운영 정책 및 성과로 연결

## 3. 커머스 및 거래 플랫폼 경험

- 김캐디, 위메프, 쿠팡에서 운영 전반 및 대규모 프로세스 경험
- 중고나라 C2C 거래에서 신뢰 문제 및 전환 병목 개선 경험 보유
- 거래 과정의 탐색-상호작용-결제 단계 전반을 분석하고 개선한 경험 보유

## 4. 서비스 개선 및 성과 창출 경험

- 운영 구조 개선을 통한 매출 및 비용 효율 동시 개선
- 카페-앱 연동 및 결제 퍼널 개선을 통한 전환율 및 거래액 성장 기여

## 5. 협업 및 실행 역량

- 운영·개발·기획·영업 간 협업을 통한 문제 해결 경험
- 데이터 기반 커뮤니케이션으로 실행까지 연결하는 협업 역량 보유

## 지원 동기

---

엔카닷컴이 모든 서비스의 출발점을 “어떻게 하면 고객이 더 쉽고, 더 안전하게, 더 편리하게 거래할 수 있을까”라는 질문에서 시작한다는 점이 인상 깊었습니다. 특히 중고차 거래처럼 정보 비대칭과 불신이 큰 시장에서, 기술과 데이터를 통해 신뢰를 만들어가는 방향성에 깊이 공감했습니다.

중고차 거래는 단순한 상품 거래가 아니라, 가격 신뢰, 정보 정확성, 거래 과정의 불안 등 다양한 문제가 복합적으로 얽혀 있는 영역이라고 생각합니다. 이러한 문제를 해결하는 과정이 곧 서비스의 경쟁력이 된다는 점에서, 엔카가 만들어가고 있는 거래 구조 개선 방향에 큰 매력을 느꼈습니다.

저는 그동안 커머스 플랫폼에서 거래 과정의 비효율과 병목을 데이터로 정의하고 개선해 왔으며, 특히 사용자 간 거래 환경에서 신뢰와 전환을 동시에 높이는 경험을 해왔습니다. 이러한 경험을 바탕으로, 내차팔기 서비스에서도 고객이 체감하는 불편과 리스크를 줄이고, 거래 성과로 연결되는 운영 구조를 만드는 데 기여하고 싶습니다.

다.

엔카가 추구하는 "가장 먼저, 그리고 마지막엔 고객이 있다"는 원칙처럼, 저 역시 고객을 기준으로 문제를 정의하고 해결하는 방식으로 일해왔습니다. 앞으로도 고객이 더 쉽고 안전하게 거래할 수 있는 환경을 만드는 데 집중하며, 서비스의 신뢰와 성장을 동시에 만들어가는 역할을 수행하고자 합니다.

## 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(탐색-채팅-결제 단계) 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 매출 상위 SKU 집중 전략으로 판촉 ROI 개선

#### **\*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

# 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 중고나라페이 결제액 2.4배 성장

(23.04.07 ~ 23.12.31)

---

### 문제 정의

중고나라페이 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 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