

하유타크

연락처 010-4795-3330

이메일 yuntaek.ha@gmail.com

자기 소개

저는 커머스 및 거래 플랫폼에서 고객 행동 데이터를 기반으로 상품 노출 전략과 전환 구조를 개선하여 성과를 만들어 온 전략 담당자입니다.

퍼널 분석을 통해 전환 병목 구간을 정의하고, 상품 노출 방식과 운영 구조를 개선하여 거래액 성장으로 연결해 왔습니다.

특히 결제 퍼널 분석을 통해 사용자 이탈 구간을 개선하고 결제액을 2배 이상 성장시키는 성과를 만들었으며, TOP SKU 중심의 상품 운영과 노출 전략을 통해 매출 효율을 높인 경험을 보유하고 있습니다.

또한 운영 과정에서 발생하는 문제를 단순 대응이 아닌 구조적으로 해결하고, 자동화와 프로세스 개선을 통해 서비스 효율과 안정성을 동시에 높여왔습니다.

앞으로도 데이터를 기반으로 고객이 원하는 상품과 경험을 설계하고, 이를 전략과 실행으로 연결하여 서비스의 성과를 만들어가는 역할을 수행하고자 합니다.

1. 커머스 전략 및 노출 최적화

- 데이터 기반 상품 분석을 통한 노출 전략 수립 및 개선
- 고객 행동 데이터를 기반으로 상품 탐색 및 전환 구조 개선
- TOP SKU 중심 전략 및 노출 최적화를 통한 매출 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
- A/B 테스트 및 가설 검증을 통한 전략 개선 및 성과 도출

3. 운영 구조 개선 및 자동화

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

4. CS·VOC 기반 서비스 개선

- VOC 수집 및 패턴 분석을 통한 반복 이슈 구조화
- 서비스 정책 및 운영 프로세스 개선으로 연결
- 고객 경험 저해 요소 제거 및 서비스 안정성 향상

5. 파트너 및 이해관계자 협업

- 매장, 내부 조직 등 다양한 이해관계자와 협업 및 문제 해결
- 운영 이슈를 구조적으로 정리하고 실행 과제로 연결
- 파트너 커뮤니케이션 및 운영 가이드 정립 경험

지원 동기

커머스에서의 성과는 단순히 상품을 보유하는 것이 아니라, 고객의 선택 흐름 속에서 어떤 상품을 어떻게 노출하느냐에 따라 결정된다고 생각합니다. 이러한 관점에서 데이터 기반으로 상품을 선별하고 노출 전략을 통해 거래 성장을 만들어가는 라포랩스의 방향성에 깊이 공감했습니다.

특히 '일은 치열하게, 피드백은 성숙하게'라는 원칙 아래 빠르게 실행하고 결과로 검증하는 방식은, 제가 문제를 해결해 온 방식과도 일치합니다. 저는 고객 행동 데이터를 기반으로 전환 구조를 분석하고, 상품 노출과 운영 방식을 개선하여 성과를 만들어 왔습니다.

위메프와 중고나라에서 상품 및 거래 데이터를 분석하여 전환 병목 구간을 개선하고, 노출 전략을 조정함으로써 실제 거래액 성장으로 연결한 경험이 있습니다. 이러한 경험을 바탕으로 고객이 지금 필요로 하는 상품을 데이터로 정의하고, 이를 전략적으로 노출하여 성과로 연결하는 역할을 수행하고 싶습니다.

라포랩스에서 빠른 실행과 높은 기준을 바탕으로 상품 전략을 지속적으로 개선하며, 고객 경험과 거래 성장을 동시에 만들어가는 데 기여하고자 지원했습니다.

경력사항

총 경력 7년

김캐디 리드 (운영팀) 2025.06 - 2026.02 / 9개월

*주요 성과

- IVR 기반 예약 자동화 도입 → 예약 실패가 발생하던 시간대의 대응 공백 해소 및 24시간 예약 체계 구축, 연간 약 2억 원 운영 비용 절감
- 예약 및 운영 프로세스 개선을 통해 콜 CS 응대율 10% → 80% 개선
- 운영 데이터 및 VOC 분석을 통해 반복적인 사용자 이탈/불편 구간을 구조적으로 개선
- 운영 정책 및 프로세스 개선 과제를 기획-개발-적용까지 End-to-End로 리드

*주요 역할

- 매장(파트너)·고객·내부 조직 간 예약 및 운영 이슈 조율 및 해결
- 사용자 행동 데이터 및 VOC를 기반으로 반복 이슈를 정의하고 정책 및 프로세스 개선으로 전환
- 인력 중심 운영 구조를 시스템 기반으로 전환하기 위한 프로세스 설계 및 개발 협업
- 매장(파트너)·고객·내부 조직 간 이해관계를 조율하며 운영 품질 및 서비스 안정성 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 달성)
- 사기 채팅 키워드 탐지 정책 적용 → 거래 신뢰도 개선 및 사기 피해 건수 60% 감소

*주요 역할

- 카페-앱-결제 전반의 사용자 흐름을 분석하고, 거래 퍼널 관점에서 병목 구간 정의 및 개선 과제 도출
- 사용자 행동 데이터 기반으로 상품 탐색 및 상호작용(채팅) 과정의 전환 저해 요소를 정의하고 구조 개선
- 채팅 진입 및 상호작용 활성화를 위한 노출 및 유도 방식 개선 → 결제 전환으로 연결
- 결제 이벤트 기획 및 성과 분석을 통해 거래 활성화 전략 수립 및 실행
- 운영 데이터 및 로그 기반 모니터링을 통해 이슈를 조기 탐지하고 서비스 안정성 확보
- 결제 및 운영 프로세스 자동화를 통해 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 내 상품 운영 및 노출 구조 개선 → 월 평균 10% 이상 매출 성장
- 판매 데이터 기반 상품별 수요 분석 및 발주 전략 최적화 → 재고 안정화 및 판매 기회 손실 감소
- 상품 라인업 전략 재정비 → 상품 수 37% 증가 및 카테고리 확장을 통한 매출 구조 확대

*주요 역할

- 쿠팡 로켓배송 채널의 상품 구성 및 운영 전략 수립 → 상품별 판매 성과 기반 구조 개선
- 판매 데이터 분석을 통해 상품별 수요를 예측하고, 발주 및 재고 운영 전략 최적화
- 상품 라인업 확장 및 구성 개선을 통해 고객 선택지 확대 및 판매 전환 구조 개선
- 상품 성과 모니터링을 기반으로 운영 전략을 지속적으로 개선하여 매출 성장에 기여

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

*** 주요성과**

- KF-덴탈 마스크 가격 정책 설계 → 시장 이슈 상품에 대한 가격 대응 전략 및 운영 구조 구축
- 가격 비교 데이터 기반 예외 케이스 분석 및 로직 개선 → 가격 경쟁력 유지 및 예외율 감소
- 셀러 유형(블랙/화이트)별 대응 기준 정립 → 가격 정책 일관성 확보 및 운영 기준 체계화
- SQL 기반 데이터 분석을 통해 가격 관련 운영 이슈 정의 및 프로세스 효율 개선

***주요 역할**

- 카테고리별 가격 정책 운영 및 가격 경쟁력 유지를 위한 이슈 관리
- 가격 비교 및 시장 상황을 반영한 정책 개선을 BM 및 유관 부서와 협업하여 적용
- 가격 검수 및 예외 처리 구조를 운영하며 정책 기준에 맞는 가격 노출 관리
- 가격 관련 데이터 분석을 통해 정책 개선 포인트 도출 및 운영 프로세스 개선

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

***주요 성과**

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

***주요 역할**

- 식품 카테고리 내 상품별 판매 데이터 분석을 기반으로 상품 선정 및 운영 전략 수립
- 가격 비교 채널(다나와·에누리·네이버쇼핑 등)과 연계한 상품 노출 전략 운영 → 가격 경쟁력 기반 트래픽 및 전환 확보
- 가격 비교 페이지 및 상품 노출 구조 개선을 통해 구매 전환율 최적화
- 상품 성과 모니터링을 기반으로 노출 및 판촉 전략을 지속적으로 개선하여 매출 성장에 기여

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 (25.07.29 ~ 25.09.21)

문제 정의

예약 담당자가 근무하지 않는 시간대에는 전화 예약 대응이 불가능해 예약 실패가 발생하고, 이는 거래(결제)로 이어지지 않는 구조적 문제가 존재했습니다. 또한 인력 기반 운영으로 인한 비용 부담과 운영 리스크가 지속되고 있었습니다.

실행

예약 데이터를 분석한 결과 해당 업무가 전체 결제에서 차지하는 비중이 낮음을 확인하고, IVR 기반 자동화 구조로 전환하는 방안을 설계했습니다.

IVR 예약 시나리오를 기획하고 파일럿 테스트 및 사용자 인터뷰를 통해 검증했으며, 개발팀과 협업하여 시스템

을 도입하고 성과 측정을 위한 대시보드를 구축했습니다.

결과

- 미운영 시간대 예약 성공률 50% → 70% 개선
- 연간 약 2억 원 인건비 → 월 약 200만 원 수준으로 비용 절감
- 24시간 예약 대응 체계 구축 및 운영 리스크 감소
- 예약 실패 구간 해소를 통해 거래(결제) 전환 개선에 기여

중고나라페이 결제 2.4배 성장 (23.04.07 ~ 23.12.31)

문제 정의

결제 퍼널 내 이탈률이 높아 거래가 결제로 이어지지 못하는 구조적 문제가 있었고, 결제액 성장 정체가 발생하고 있었습니다.

실행

사용자 행동 데이터를 기반으로 퍼널(탐색-채팅-결제)을 분석한 결과, 채팅 구간에서 이탈이 집중되는 것을 확인했습니다.

카페 상품 채팅 발생 시 판매자를 앱으로 유입시키는 구조를 설계하여 상호작용을 개선했고, 상위 사용자 세그먼트를 정의하여 집중 관리 및 이벤트 전략을 병행했습니다.

결과

- 결제액 2.4배 성장 및 2023년 최고 결제액 달성
- 채팅 기반 상호작용 개선을 통해 결제 전환율 향상
- 상위 사용자 거래액 약 20% 증가

위메프 판촉 효율화 (19.08.05 ~ 19.11.29)

문제 정의

전체 상품 대상 동일한 판촉 운영으로 인해 비용 대비 매출 효율이 낮고, 가격 경쟁력을 기반으로 한 판매 구조가 형성되지 않는 문제가 있었습니다.

실행

판매 데이터를 분석한 결과, 상위 20% SKU가 전체 거래액의 대부분을 차지하는 구조를 확인했고, 이를 기반으로 TOP SKU 중심의 상품 운영 전략을 설계했습니다.

가격 비교 채널(네이버, 다나와 등)을 활용해 상품별 가격 경쟁력을 확보하고, 공급가 및 판촉률을 차등 적용하

여 노출 및 판촉 전략을 최적화했습니다.

결과

- TOP SKU 집중 전략을 통해 카테고리 1위 달성 및 GMV·CM 목표 초과 달성
- 판촉 비용 대비 매출 효율(ROI) 개선
- 가격 경쟁 기반 상품 노출 구조 정착