

하운택

연락처 010-4795-3330

이메일 yuntaek.ha@gmail.com

자기 소개

저는 e-Commerce 환경에서 가격 정책과 판촉을 단순 운영이 아닌 **“가격 경쟁력이 만들어지는 구조” 관점에서 설계하고 개선해 온 Pricing 기반 Product 담당자입니다.**

위메프와 쿠팡에서는 가격 정책과 판촉 운영을 수행하며 가격 비교 채널과 내부 시스템 간 정합성을 관리하고, 가격 경쟁력이 실제 노출과 전환으로 이어지도록 구조를 개선했습니다.

중고나라에서는 결제 퍼널 기반으로 거래 구조를 개선해 전환율을 높였고, 김캐디에서는 예약 프로세스 재설계와 IVR 자동화를 통해 운영 효율과 비용 구조를 개선했습니다.

이러한 경험을 바탕으로 가격 정책이 운영을 넘어 **셀러, 시스템, 고객 경험까지 연결되는 구조로 작동하도록 설계해 왔으며**, 지마켓 Pricing 조직에서 가격 경쟁력을 만드는 Product를 통해 고객과 셀러 모두에게 가치가 전달되는 구조를 만들어가고자 합니다.

1. Pricing 운영 및 정책 실행 경험

- 가격 정책·판촉 전략 수립 및 실행 구조 설계
- 가격 경쟁력 관점에서의 노출·할인·정합성 구조 개선 경험
- 셀러·MD·영업 조직과 협업한 가격 정책 운영 및 개선

2. 데이터 기반 가격 경쟁력 분석

- SQL 기반 가격·운영 데이터 분석 및 인사이트 도출
- 가격·전환율·퍼널 기반 KPI 설계 및 대시보드 구축
- 정책 및 구조 변경에 따른 성과 검증 및 개선

3. 운영 → 시스템 구조 전환 경험

- 반복 운영 업무의 자동화 및 시스템화 과제 정의
- 운영 병목 구간 분석 및 구조 개선
- 운영 비용 절감 및 효율 개선 (IVR 자동화 등)

4. Product 협업 및 요구사항 정의

- 운영 문제를 Product 문제로 정의하고 요구사항 도출
- Tech 조직과 협업하여 기능 개선 및 시스템 반영
- 데이터 및 정책 기반 의사결정 구조 지원

5. 다양한 커머스 도메인 경험

- B2C, C2C, 플랫폼 운영 전반 경험
- 가격·결제·거래·운영 구조에 대한 End-to-End 이해

지원 동기

지마켓의 'Put Customers First' 원칙은 Pricing 조직이 단순히 가격을 관리하는 역할이 아니라, **고객이 신뢰할 수 있는 가격 경험을 만들어가는 조직**이라고 생각하게 만들었습니다. 특히 가격 경쟁력은 단순히 낮은 가격이 아니라, **고객이 플랫폼에서 인지하는 가격의 일관성과 신뢰에서 결정된다고** 이해했습니다.

저는 위메프에서 다나와·에누리·네이버쇼핑 등 가격 비교 채널을 운영하며, 가격 불일치나 할인 미반영과 같은 문제가 고객 신뢰를 직접적으로 훼손한다는 점을 경험했습니다. 이 경험을 통해 가격 경쟁력은 개별 가격이 아닌, **정책·노출·시스템이 연결된 구조에서 만들어진다는** 관점을 갖게 되었습니다.

이러한 관점에서 Pricing 조직은 가격을 직접 조정하는 역할이 아니라, **셀러가 스스로 가격 경쟁력을 갖출 수 있도록 구조와 시스템을 설계하는 역할**이라고 생각합니다. 특히 다양한 셀러가 참여하는 오픈마켓 환경에서는 이러한 구조적 접근이 더욱 중요하다고 판단했습니다.

저는 가격 정책이 Product와 운영 전반에서 일관되게 작동하도록 설계하고, 고객이 신뢰할 수 있는 가격 경험이 지속적으로 유지되는 구조를 만드는 데 기여하고자 지원했습니다.

경력사항

총 경력 7년

김캐디 리드 (운영팀) 2025.06 – 2026.02 / 9개월

*주요업무

- 서비스 운영 데이터 및 VOC 분석을 기반으로 구조 개선 과제 도출 및 정책 설계
- 운영 프로세스 및 시스템 구조 설계 오너 역할 수행
- 반복 운영 업무를 시스템 기반으로 전환하기 위한 자동화 요구사항 정의 및 개선
- 운영 문제를 구조 문제로 정의하고, Tech 조직과 협업하여 시스템 기반으로 해결

*주요 성과

- IVR 도입을 통해 예약 확정 프로세스 시스템화 및 연간 약 2억 원 비용 절감
- 운영 자동화 및 프로세스 개선으로 콜 CS 응대율 10% → 80% 개선
- 데이터 기반 문제 정의 및 개선 과제 실행을 통해 고객 불편 감소 및 운영 리소스 절감

*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

- 사용자 행동 데이터 기반으로 결제 퍼널 구조 정의 및 병목 구간 분석
- 중고나라 페이 결제 정책 및 가격·혜택 구조 설계 및 개선
- 결제 이벤트 및 유입-전환 구조 기획 및 성과 분석
- SQL 기반 데이터 분석 및 KPI 설계, 대시보드 구축

*주요 성과

- 결제 퍼널 구조 개선 및 정책 최적화를 통해 중고나라 페이 결제액 2.4배 성장 및 연간 최고 결제액 달성

- 카페-앱 연동 구조 개선으로 결제액 3.8백 → 8.4억 상승 (약 22배)
- 사용자 유입 및 행동 구조 개선을 통해 NRU 1.6배, 상품 등록수 2배 증가
- 사기 탐지 로직 개선으로 사기 피해 건수 60% 감소
- 결제 모니터링 구조 자동화를 통해 운영 효율 개선 및 리소스 절감

***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 채널 운영 및 상품·가격 전략 기반 매출 관리
- 판매 데이터 분석을 기반으로 수요 예측 및 발주 구조 최적화
- 가격·스펙별 상품 구성 전략을 통해 상품 라인업 기획 및 확장

***주요 성과**

- 가격 및 상품 구성 전략을 통해 쿠팡 로켓배송 매출 4배 성장
- 수요 기반 발주 구조 개선으로 판매 수량 30% 증가 (분기 기준)
- 상품 포트폴리오 확장을 통해 운영 상품 수 37% 증가 및 매출 볼륨 확대

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

***주요 업무**

- 리테일 영업부서 프라이싱 채널 전담 운영 및 가격 검수·정합성 관리 프로세스 운영
- 카테고리별 가격 정책 및 예외 로직 설정·운영, 이슈 도출 및 개선 과제 정의
- BM 및 Pricing Tech 조직과 협업하여 가격 정책의 시스템 적용 및 개선 사항 도출
- 가격 데이터 기반 이슈 분석 및 정책 개선 방향 도출

***주요 성과**

- KF-덴탈 마스크 등 이슈 상품에 대해 가격 로직 설계-운영을 통해 안정적인 가격 운영 구조 구축
- 가격 비교 예외 로직 개선을 통해 예외율 감소 및 정규 로직 반영 확대
- 블랙/화이트셀러 대응을 위한 가격 예외 정책 및 운영 프로세스 정립
- SQL 기반 데이터 추출 및 분석을 통해 Pricing 운영 프로세스 효율 개선

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

***주요 업무**

- 가격 비교 채널(PCS) 기반 노출 경쟁력 확보를 위한 가격·판촉 전략 설계 및 운영
- 상품별 가격·판촉 효율 분석을 통해 노출 구조 및 상품 선정 기준 최적화
- 식품 카테고리 매출 및 가격 경쟁력 데이터 분석

***주요 성과**

- 상위 20% 핵심 SKU 중심 판촉 전략을 통해 거래액 및 판촉 효율 동시 개선
- 가격 비교 구조 개선 프로젝트를 통해 플랫폼 내 가격 비교 기능 구축 및 노출 경쟁력 강화
- 식품 카테고리 가격·판촉 전략 최적화를 통해 카테고리 1위 및 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 수료 (React, Node.js, AWS)
- DB 구조 이해 및 Schema 설계 경험 (MySQL, Sequelize)

- Git 기반 협업 및 개발 프로세스 이해

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

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

프로젝트

프로젝트: 예약 담당자 IVR 대체 (25.07.29 ~ 25.09.21)

문제

- 예약 담당자 미운영 시간대 예약 실패 및 인건비 중심 구조로 운영 비효율 발생

분석

- 전화 예약이 전체 결제액의 1% 미만이나, 야간 시간대 예약 실패율 약 50% 수준 확인

가설

- IVR 기반 자동화 시 24시간 예약 대응 및 비용 절감 가능

실행

- IVR 기반 예약 수락/거절 프로세스 설계 및 시나리오 개선
- 파일럿 테스트 및 사용자 수용성 검증 후 전면 도입

성과

- 예약 성공률 50% → 70% 개선
- 연간 약 2억 원 비용 → 월 200만 원 수준으로 절감
- 전체 예약 건수 약 5% 증가 기여

프로젝트: 중고나라페이 결제 2배 증가 (23.04.07 ~ 23.12.31)

문제

- 결제 퍼널 내 높은 이탈률로 결제액 성장 정체

분석

- SQL 기반 퍼널 분석 결과, 채팅 구간에서 이탈 집중 발생

가설

- 채팅 연결 구조 개선 및 핵심 사용자 관리 시 결제액 상승 가능

실행

- 카페 상품 채팅 발생 시 자동 댓글을 통한 앱 유도 기능 구현
- 상위 10% 판/구매자 세그먼트 정의 및 리워드 정책 설계
- 수수료 감면 이벤트 기획 및 저활성 시간대 집중 운영

성과

- 결제액 **2.4배 성장** 및 **연간 최고 결제액 달성**
- 상위 사용자 거래액 **20% 증가**

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

문제

- 앱 MAU 및 상품 등록수 정체

가설

- 카페 사용자 앱 유입 시 거래 활성화 및 성장 지표 개선 가능

실행

- 카페-앱 연동 기능 기획 및 신청 프로세스 자동화
- 연동 → 상품 등록 → 거래로 이어지는 단계별 이벤트 구조 설계

성과

- 회원수 **1.6배 증가**, 상품 등록수 **2배 증가**
- 연동 회원 활동 지표 **20% 이상 증가**