

문제 해결사!! 서충현 입니다!

hn98434@naver.com  
010-6212-0135

# TIME LINE (타임라인)

제 인생의 짙막한 경험들

## Education (교육)

중-고등학교



2005.09 – 2011.07 Delaware County Christian School

대학교



2015.09 – 2019.07 Beijing Foreign Studies University 북경 외국어 대학교  
국제 경영학 : Business Administration

## Work Experience (경험)



2018.11 – 2019.02 什么值得买 (중국)  
인턴십, 해외 마케팅 업무  
- 해외 마케팅 인턴업무, 한국에 블로그를 개설하여 회사를 알리고,  
제품 리뷰를 번역하여, 제품 소개를 하는등의 업무를 하였습니다.



2019.10 – 2021.11 PT. Sengdam (인도네시아)  
대리, 개발팀 매니저  
- 자재 발주, 채산, 패턴 확인  
- 샘플 스케줄링, 뉴발란스 협업  
- 타 부서 업무 지원 (마케팅, 생산발주)  
- 부서간 협업, 정보 공유, 개발 자료수집, 리포트 발표

# 성격의 장-단점

---

## 장점

- 실수했을 시 이를 인정하고 같은 실수를 하지 않으려고 노력하려는 성격이 있어, 프로젝트를 진행 하거나, 조별 과제를 할때에 항상 환영 받았습니다.
- 또한 성격이 좋다는 소리를 많이 들어 주변 사람들과 항상 가깝게 지내 좋은 대인관계를 유지하고 있습니다.

## 단점

- 확실하게 선을 긋는 것이 오히려 남에게 좋게 비춰지지 않을까봐, 항상 조심스럽게 행동 한다는 것이 단점이라고 생각합니다.

이러한 성격 때문에 일을 할 때에 더욱 세세 하게 검토하고 계속해서 점검하는 점은 좋은 점이라고 생각하지만,

반대로 제가 작업한 일에 확신을 가지지 않아 괜한 시간을 낭비한다는 느낌이 들어, 꼭 고쳐야 하는 부분이라고 생각합니다.

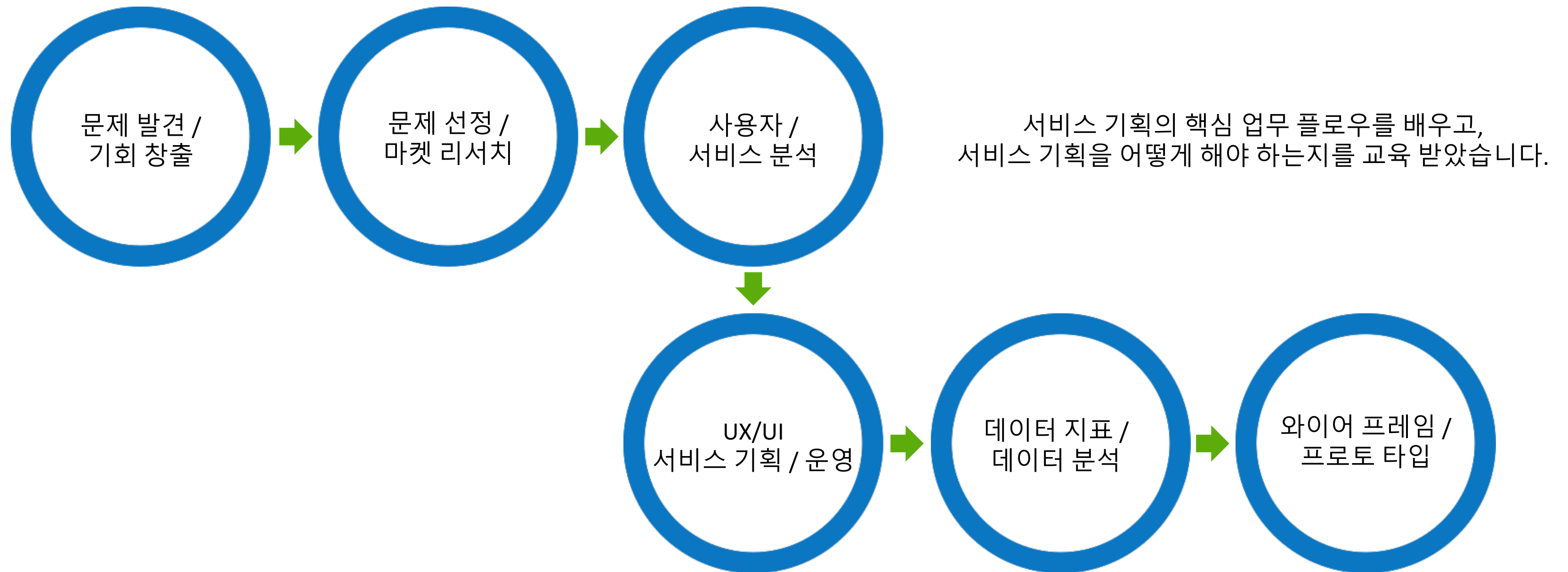
이러한 제 성격을 고치기 위해, 제가 한 일에 대한 책임을 가지고 일을 함으로, 문제가 생길 시 다른 해결방안을 생각해 놓는 방식으로 제 단점을 고쳐 나가려 노력하고 있습니다.

# 01. 서비스 기획 능력

- 프로젝트 경험
- 추가 교육과정 (Data Analytics)

# NHN 서비스 기획 - 교육을 통한 경험

기획의 막연한 꿈을 가지고 기획이 무엇인지 알아보기 위해 NHN 1기 서비스 기획 교육을 신청하였습니다.



# NHN 서비스 기획 - 프로젝트

---

2명의 팀원과 함께 기획자가 되었다는 생각으로 출시하고 싶은 서비스를 생각하고 진행해 보았습니다.

## 서비스 명칭

My Trip Mate (MTM)

교육을 통해 이제 출시 하고 싶은 서비스를 어떻게 기획을 해야하는지 알게 되었고,

서비스 기획에 관한 전반적인 지식을 얻어, 팀원들과 기획자가 되었다는 생각으로 출시 하고 싶은 서비스를 직접 기획해 보기도 하였습니다.

## 서비스 목적

자유여행자와 개인가이드 간의 c2c 서비스

## 기획 의도

패키지 여행을 하면, 가이드가 정해놓은 여행 계획대로 무조건 따라야 하기 때문에,

자유성이 없다는 문제가 생겨, 최근들어 자유여행의 수요가 높아지고 있다고 판단!

현지인 개인 가이드와 연결로, 자유여행자가 정해둔 여행 계획을 보고,

개인 가이드가 가이드를 해주는 서비스를 출시하면 어떨까 라는 생각으로 출시 하게 되었습니다.

# NHN 서비스 기획 - 프로젝트

참고 자료 : <https://www.notion.so/14-082af2b32d0d4e8d82f9a88c69971055>

기획안 작성

프로젝트 진행에 앞서, 추진 배경, 내세울 전략 / 차별화 등을 구분하고, 데이터를 통해 진행 하는 서비스의 메리트와 강점을 구분하기 위해 노력하였습니다.

## 1. 프로젝트 추진 배경

### 1-1 해외여행 사용자 증가

### 1-2 경쟁사 분석

## 2. 서비스 전략

### 2-1. 서비스 전략

### 2-2. 서비스 방향성

### 2-3 서비스 모델 정의

### 2-4 서비스 목표

### 2-5 서비스 차별화

## 3. UX/UI 전략

### 3-1 UI 전략

### 3-2 UX 전략

## 4. 서비스 프로세스

### 4-1 서비스 프로세스

### 4-2 서비스 주요 정책

### 4-3 가이드 어뷰징에 대한 방어 전략

## 2-1. 서비스 전략

### ▼ 각종 문제점 도출

#### 서론

여행사에서 제공하는 패키지 여행이 가격은 저렴하지만 일정을 무조건 따라야 하는 불편함에 추가적으로 드는 비용이 많아 집에 따라, 스트레스를 풀기위해 여행을 갔는데, 오히려 받고오는 사람들이 늘고있음. 이로 인해 패키지 여행의 문제점 및 자유여행의 문제점을 파악하여, 문제를 해결해줄수있는 서비스를 만든다면, 경쟁력이 있을것이라 생각됨.

#### 패키지 여행의 문제점

##### • 불필요한 서비스 제공

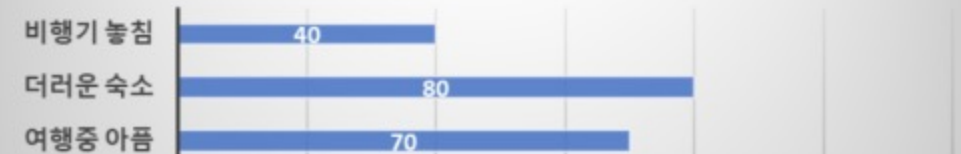
실제로 2019년 한국 소비자원, 동남아 패키지 여행 소비자 만족도 조사에서는 동남아 패키지 여행 서비스 이용 과정에서 **소비자불만 또는 피해를 경험한 이용자**는 19.7%였으며, 불만-피해 유형은 **쇼핑 및 선택 관광에 대한 과도한 권유**가 53.3%로 가장 많았고, 쇼핑 및 선택 관광 미참여 시 대체 일정 부실'이 10.2%로 뒤를 이었다.

#### 자유 여행의 문제점

##### • 언어적 불편함

해외 여행객 자유여행객들이 겪는 가장 빈번한 문제를 약 10여군데의 웹사이트에서 정리해본 결과.

## 해외 여행객이 가장 많이 겪는 문제

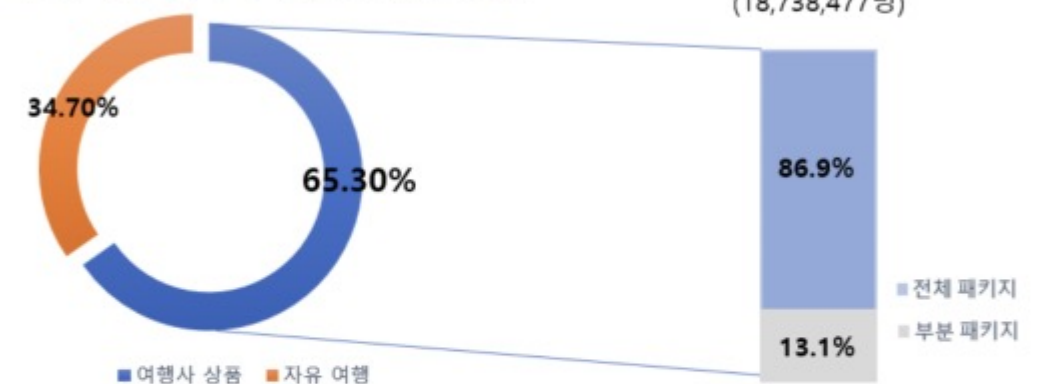


### 기존에 비해 자유여행의 빈도가 패키지 빈도보다 높아질것을 예상

현재 다양한 패키지 / 자유여행을 제공하는 하나투어 / 마이리얼트립 / 참좋은 여행 / 모두투어 / 노랑퐁선 등의 여행 서비스는 동일하게 자유여행 / 패키지 여행을 제공하지만, 실질적으로는, 이미 해당 투어에 명시되어 있는 날짜만 예약이 가능한데다, 좋은 숙소 줘야하는 가이드 비용 등. 여행에 많은 제약이 뒤따르고 있다.

## 총 해외여행 출국자 (28,695,983명)

## 총 패키지 구매고객 (18,738,477명)



위 그래프(2018년 기준)와 같이 기존에는 해외 출국자들 중 약 65%가 여행사 상품(패키지 여행)을 구매 하여 여행을 즐기고 있지만;

2022년 약 4년이 지난 시점에서 변화된 관광 트렌드 분석표에 따르면,

- '개인취향 중시'
- 삶의 유동성 증가
- 현재를 중시하는 삶의 태도

가 반영되어, '취향'을 가지고 있는 20-30대의 자유여행의 수요가 높아져갈것을 예상한 기존 여행사들은 디지털 트랜스 포메이션을 가속화 하여, 수익구조를 바꾸어 변화를 시도하고 있다.

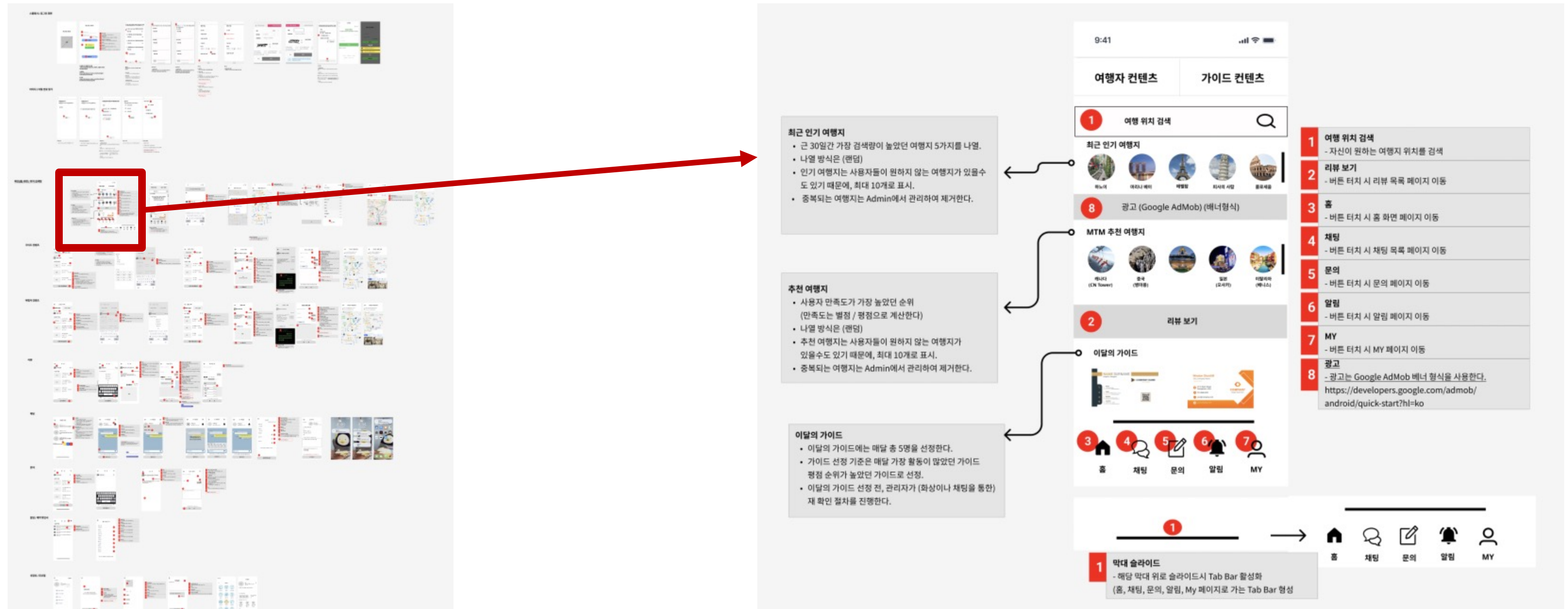




# NHN 서비스 기획 - 프로젝트

## 와이어 프레임

와이어 프레임을 최대한 상세하게 만듦으로, 디자인 팀과, 개발팀이 읽어보며 바로 알아볼수있게 설계하였습니다.



# Coursera Google Analytics - 데이터 분석능력

Coursera 에서 교육하는 Google Analytics 교육과정을 수료하였습니다.



## Google Data Analytics Certificate

Issued by [Coursera](#)

Those who earn the Google Data Analytics Certificate have completed eight courses, developed by Google, that include hands-on, practice-based assessments and are designed to prepare them for introductory-level roles in Data Analytics. They are competent in tools and platforms including spreadsheets, SQL, Tableau, and R. They know how to prepare, process, analyze, and share data for thoughtful action.

[Learn more](#)

Learning

### Skills

Data Aggregation

Data Analytics

Data Calculations

Data Cleaning

Data Ethics

Data Visualization

Presentations

Problem Solving

R

Spreadsheets

SQL

또한 저는 기획자에게 필요한게 무엇일지 생각해본결과, 데이터 분석 능력과, 다양한 데이터를 접목시켜 원하는 데이터를 도출해내어 쉽게 보여주는 능력이 중요하다고 생각하였습니다.

이에 Coursera에서 제공하는 Google 데이터 분석 교육을 이수하여, SQL, Tableau, Kaggle 등의 추가적인 데이터 사이트를 이용한 데이터 분석 능력을 길렀습니다.

## 02. 제가 갖추고 있는 주요 역량

- 커뮤니케이션
- 문제 해결 능력

서비스 기획자가 가지고 있어야할 **중요 역량** 들 중,

**커뮤니케이션 / 문제 해결** 능력을 : 저는 **이미 가지고 있습니다.**



# 자원봉사를 통한 커뮤니케이션 능력

## 대학생활에서만

**6번의 자원봉사 참여 / 2가지의 동아리 활동을 통해, 팀원들과 함께 결과를 만들어내는 일에 익숙합니다.**





# 커뮤니케이션 능력

1. 협업의 즐거움과, 수 많은 자원봉사자들과 함께 봉사를 하며, 언어적 불편함이나, 대화를 진행하는데 문제가 없습니다.
2. 다양한 언어적 구사가 가능하기 때문에, 더욱 원활한 대화가 가능합니다.
3. 동아리 활동을 통해 이벤트를 기획하면서 팀을 이끄는 역할을 자주 하였습니다.
4. 기존 회사에서 매니저로 일하며, 업무를 효율화 시키며, 상대방의 일을 이해하고 대화하는 능력이 있습니다.
5. 서로를 이해하고 도와주려고 노력합니다.
6. 프로젝트를 진행하며, 변동사항이 생길 때 마다 보고하며, 협력하기위해 노력합니다.

# —— 실제 업무를 하며 길렀던 문제 파악 능력 (Problem)

## 01. 문제 인식

- 4개월 이내에 300 가지가 넘는 샘플을 완료 해야하는 문제

## 02. 문제 이해

- 코로나 여파로 중단되었던 샘플들이 밀려 한꺼번에 넘어온것이라고 생각
- 회사의 능력을 시험해 보는것이라고 생각

## 03. 문제 정리

- 한 가지의 완제품을 만드는데 걸리는 소요 시간 산정
- 현 회사의 하루 샘플 수용력을 계산 / 역산
- 한 샘플당 들어가는 업체 수 계산 (평균 22곳)
- 자재 별로 완료되는 시간 산정

## 04. 문제 정의

- 이 문제를 해결하기 위한, 나의 후속 조치 (Solution)
- 가장 먼저 해야할 일



# 실제 업무를 하며 진행한 문제 해결 능력 (Solution)

---

## 해결책

### 만일을 대비한 메인 자재 업체 2-3곳 추가 샘플 발주

가격 / 자재 품질 그리고 색상 등의 문제가 많을수도 있기때문에 같은 자재를 만들수 있는 업체에게 샘플을 달라고 하여 가격 비교 및 색상을 확인하고 추후 새산오더를 진행할때에 자재 발주 부서에 도움이 될수 있게 커뮤니케이션

### 문제 되는 부분은 바이어에게 인품 후 논리적으로 설명

현재 개발에서 하루 샘플을 최대한 만들 수 있는 양을 산출 하여 예상치를 잡아 스케줄을 만들어 바이어에게 인품  
- 컨펌 샘플이 만들어 짐과 동시에 생산 오더가 떨어 졌기 때문에 생산 오더가 먼저 들어온 샘플부터 컨펌샘플 진행 하기 위함

### 자재 업체와의 직접적인 소통으로 ETD/ETA 날짜를 빠르게 확정 받기

문제 되거나 자재 도착일이 늦어짐을 막기 위해, 우선 만들어야 하는 샘플들을 산출하고, 업체에게 자재가 늦어 진다면 해당하는 색상들을 먼저 보내라는 지시등을 하였습니다.



# 문제를 해결 하고 나온 결과물 (Result)

## 결 과

모든 300가지 샘플을 **약속한 시간 이내에 완료**



추가 발주한 2-3가지의 다른 업체의 가격 비교 결과.  
같은 품질 / 색상의 자재를 더 저렴한 가격에 구입할수있었기에, **원가 절감이 되어 큰 이득이 되었음**



개발부서 평점  
100점 만점으로  
1위



매달 정산되는 바이어측 (New Balance Report)에서 저희 회사 **개발부서 평점이 100점 만점으로 1위**를 기록

높은 만족도로  
오더 수량이  
늘어남



개발 부서가 잘해줌에 따라 샘플 품질이 좋다는 평으로 회사에 들어오는 **생산 오더 수량이 늘어남**

# 문제 해결 능력

그 밖에도, 데이터를 분석하여, 제가 세운 가설을 증명하기 위한 해결 능력

문제를 수집하여 이를 데이터화 시켜, 표형식으로 문제를 명시 / 시각화 시켜, 의견을 반영하는 능력 등.

다양한 문제를 파악하고, 이 같은 문제를 해결 할 수 있는 능력을 가졌습니다



## 03. 마음가짐

- 기획에 관한 나의 생각
- 다짐

# 기획에 관한 나의 생각

변화를 준비 하고 일어날수 있는 문제를 파악하며 함께 고민하며 해결책을 찾아내 더욱 발전된 서비스를 만들어 내는 게 기획이라고 생각합니다.

위의 능력을 가지고, 협업을 통해 서로 부족한 부분을 채워가며 하나의 팀으로 하나의 서비스를 만들어, 문제를 파악하고,  
함께 해결하는 역할을 가진 직군이라는 생각입니다

기획에 필요한 모든 능력을 가지고 있지는 않지만,

지금 가지고 있는 역량을 사용한다면 추후 더 많은 것을 가지고 있는 좋은 기획자가 될수있을 것이라 확신 합니다.

# 나의 다짐

기획에 관하여 일한 부분은 없습니다. 그렇다고 해외 생활을 오래하여 다른 능력이 좋다는 핑계 거리를 만들 생각도 전혀 없습니다.

기획이 해보고싶어 회사를 퇴사하고,  
기획이 무엇인지 알기 위해 교육을 들어본게 전부일 뿐인 기획 초보 이지만,

기획을 하겠다는 마음만큼은 누구에게도 지지 않으며,  
최선을 다해, 제가 가진 역량과 경험을 업무에 녹여 내기위해 노력할것이라는 점을 말씀 드리고 싶습니다.

Thank You (감사합니다)