

채용플랫폼 '지원 비완료 탐색 유저' 이탈 개선을 위한 데이터 분석 (2025.04.04 - 2025.04.28)

분석배경

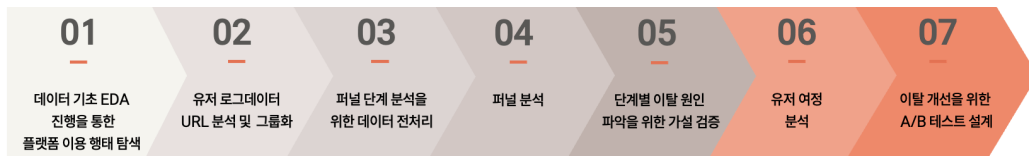
- 구직자, 기업 담당자 입장 모두에서 다양한 채용 플랫폼을 이용해본 결과, 사용성 측면에서 여러 불편함과 개선 포인트들을 체감
- 이에 서비스의 병목 지점을 구체적으로 짚어내고 더 나은 사용자 경험으로 이어질 수 있는 솔루션 도출을 위해 본 프로젝트를 수행

프로세스

활용 데이터 채용플랫폼 유저 로그 데이터

- 보유한 컬럼 : 유저id, 로그 생성 시점, 로그 생성일, URL, HTTP 응답 코드, HTTP 요청 메소드

진행 과정



분석 과정

유저 로그데이터 URL 분류

URL을 뜯어보면서, 공통된 패턴으로 그룹핑하여 퍼널 단계를 좁혀 나가는 방식으로 퍼널 단계 설정

구분	URL
방문/진입	<ul style="list-style-type: none">signup : 회원가입utm_source=notification&utm_medium=email : 이메일 푸시를 통해 플랫폼 접속api/job_offer/ : 오픈 받은 내용을 확인하기 위해 플랫폼 접속
환경설정/개인 이력서 작성	<ul style="list-style-type: none">[환경설정 혹은 인증과 관련한 로그]setting : 자신의 환경설정 페이지 접속 로그email_verify?code , verify_phone : 회원가입 단계에서 이메일, 휴대폰 번호 인증 로그 [이력서 확인, 작성 로그]@user_id : 유저의 프로필 확인api/users/id/resume/step : 단계별 이력서 작성 로그api/users/id/career/id : 이력서 내 경력 확인 및 편집 로그api/users/id/project : 이력서 내 프로젝트 확인 및 편집 로그api/projects/id/media/add : 이력서 내 프로젝트 내역에 미디어 파일 추가 로그api/media/id/form : 이력서 내 이미지 파일 업로드 로그
공고 탐색	<ul style="list-style-type: none">[개인화된 탐색 화면 제공]api/jobs/collections/template : 맞춤형으로 지원공고 화면 로그api/jobs/user_filter/id : user의 관심 필터 저장 혹은 호출 로그api/jobs/widget/widget_templates : 채용공고 UI 위젯 호출 로그 <ul style="list-style-type: none">[탐색 페이지]api/companies/id/view : 기업 페이지 탐색companies/company_id : 특정 회사의 프로필 조회companies/company_id/jobs : 특정 기업의 채용공고 탐색api/companies/id/member_list?online=1&offset=3 : 특정 기업의 멤버 리스트 조회jobs/job_title : 특정 직무의 공고 리스트 보여주기api/jobs/job_title?keywords : 키워드 기반 채용공고 리스트 호출 및 탐색jobs.job.companies만 있는 URL : 직무, 회사 리스트 탐색

전환율/이탈률 확인

- 가장 높은 이탈을 보이는 3단계와 4단계 현황 분석 진행함
- 2단계의 경우, 이탈률은 낮으나 후속 단계 전환에 지속적인 영향을 미칠 수 있다고 생각하여 해당 단계에 대한 현황 분석도 동시에 진행

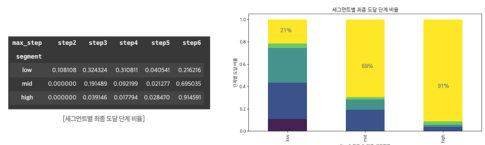
단계	전환율	이탈률	고유 유저수
1단계(진입)	92.02%	7.98%	539명
2단계(개인 이력서작성)	98.39%	1.61%	496명
3단계(탐색)	87.30%	12.70%	488명
4단계(공고 조회)	90.38%	9.62%	426명
5단계(지원서 작성)	96.36%	3.64%	385명
6단계(지원완료)	-	-	371명

분석 결과

주요 이탈구간 현황 파악

단계별 현황 파악을 위해 설정한 주요 가설

- 개인 이력서에 대한 확인 및 수정이 잦은 유저의 경우 이탈률이 낮다 (V)
- 단계별 체류시간이 짧을수록 다음 단계로의 전환이 낮다 (V)
- 지원공고에 대한 클릭이 적은 유저는 다음 단계로의 전환이 낮다 (V)
- 관련 공고 불러오기 클릭이 잦을수록 다음 단계로의 전환이 높다 (V)
- 북마크 빈도가 높을수록 다음 단계 전환이 높다 (X)
- 채용 기업의 규모에 따른 전환 차이가 있다 (X)



2단계(이력서 작성)

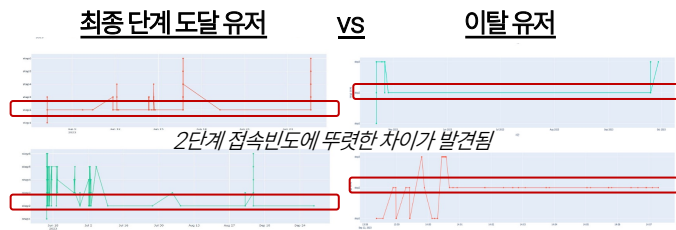
이탈률: 1.61%

자신의 이력서에 대한 확인 및 수정이 잦은 유저의 경우 이탈률이 낮다.

- 2단계 로그 빈도 기준 세그먼트 분류 후, 세그먼트별 2단계 로그 빈도 데이터를 비교한 결과이다
- 이력서 확인과 수정이 잦은 유저일수록 2단계(이력서 작성) 단계에서의 이탈률이 낮아질 수 있다

유저 여정 분석

'최종단계 도달유저'와 '단계별 이탈 유저'의 이용패턴을 비교하고, 플랫폼 이용에 있어 비정상적 경로(중복, 회귀 등) 발견을 통한 이탈원인에 대한 정성적 맥락 파악을 위해 인터랙티브 시각화 사용



주요 인사이트

- 이력서를 간단히 작성한 유저일수록 탐색 단계에서 빠르게 이탈한다
- 즉, 플랫폼 내 이력서 작성 경험이 지원서 작성으로 이어지도록 충분히 동기부여되지 못했다

A/B 테스트 설계

채용플랫폼 이용에 있어 '이력서 작성' 단계의 경우, 퍼널 단계 중 이탈률은 낮은 편이나 이 단계에서의 경험이 이후 단계에서의 전환에 큰 영향을 미치고 있으므로, 이력서 작성에 대한 동기 유발 설계를 강화할 필요성이 도출되었고 이에 A/B테스트를 설계함

구분	항목	설명
01. 실험 배경 및 가설	관찰된 현상	<ul style="list-style-type: none">- 이력서를 수정 빈도 높은 유저일수록 지원 완료 단계에 도달할 확률이 높음- 플랫폼 초기 이탈 유저는 이력서 입력 정보가 부족하거나 기초 정보 입력 수준에 그치는 경향을 확인함
	문제 정의	<ul style="list-style-type: none">- 단순한 필드 중심 구조- 직관적인 피드백 부족
	목표	<ul style="list-style-type: none">- 정성적 목표 : 긍정적인 이력서 작성 경험 제공- 정량적 목표 : 이력서 완성도 평균 기존안(A안) 대비 20% 증가
	가설	이력서 작성 페이지에서 구체적인 부족 항목 피드백 배너와 채용 성공률 기반 이력서 완성도 게이지를 제공하면, 사용자들의 이력서 완성도 평균이 향상될 것이다
02. 실험 계획	타겟 유저	이력서 완성 수준 30% 이하 유저
	실험 방법	<ul style="list-style-type: none">- 무작위 50:50 비율 그룹 분배- 100명 대상, 30일 진행
03. 성과 판단 지표	성과 지표	그룹별 프로필 완성도 평균 비교 - 목표 : A안 대비 B안의 프로필 완성도 평균 10% 이상 개선
	보조 지표	페이지 체류시간 - 유저의 프로필 페이지 체류시간 증가 시, 해당 페이지에 대한 유저의 관심과 피드백 신뢰도 상승했음을 확인 프로젝트 항목 작성 비율 - 특히 고충 항목이었던 프로젝트 항목 작성 비율이 증가하면, 피드백이 동기 부여 되었음을 확인
	가드레일 지표	페이지 이탈률 - 이력서 작성 도중 페이지 이탈률 20% 이상 증가 시, 부정적 영향으로 판단

가설 이력서 작성 페이지에서 구체적인 부족 항목 피드백 배너와 채용 성공률 기반 이력서 완성도 게이지를 제공하면 사용자들의 이력서 완성도 평균이 향상 될 것이다.

*기존안(A안)

김탐색님의 기본 이력서

- 이력서 1면 또는 2면으로 작성 가능합니다.
- 채용 공고에 '필수'로 지정된 항목은 반드시 작성해야 합니다.
- 채용 공고에 '선택'로 지정된 항목은 작성하지 않아도 됩니다.

김탐색

이력서 완성도 : 8%

jowongham@gmail.com

동료인 추천하기

이력서에 작성, 프로젝트 등 주요 항목을 작성해 주세요.

이력서의 완성도를 높이면 채용 담당자에게 좋은 인상을 줄 수 있습니다.

이력서 업로드

경력

동료인 추천하기

경력사항

이력서

필수사항

선택사항

프로젝트

인원 분배

*개선안(B안)

김탐색님의 기본 이력서

- 이력서 1면 또는 2면으로 작성 가능합니다.
- 채용 공고에 '필수'로 지정된 항목은 반드시 작성해야 합니다.
- 채용 공고에 '선택'로 지정된 항목은 작성하지 않아도 됩니다.

김탐색

이력서 완성도 : 8%

jowongham@gmail.com

동료인 추천하기

이력서 완성도 : 8%

34%

예상 채용 성공률

동료인 추천하기

지원하려는 공고의 꼭 필요한 항목의 노란색을 먼저 확인해 보세요!

이력서의 완성도를 높이면 채용 담당자에게 좋은 인상을 줄 수 있습니다.

바로 보기

추천 키워드

프로젝트 관리

비즈니스 개발

PM / PMO

전략 기획

마케팅 전략

영업 전략

경영 전략

경력

동료인 추천하기

경력사항

이력서

필수사항

선택사항

프로젝트

인원 분배

2/4