

서비스 기획자, 그것이 궁금하다

- 서비스기획 직무경험 공유 -

- 목차 -

리드멘토님은 무슨일을 하셨나요?

서비스 기획자는 누구일까요?

서비스 기획자에는 어떤 포지션이 있나요?

서비스 기획자의 커리어는 어떻게 되나요?

서비스 기획자는 어떻게 준비할 수 있을까요?

리드멘토님은 무슨일을 하셨나요?

여행과 이커머스, 프론트엔드와 백엔드를 경험

이커머스
프론트서비스 기획

오픈마켓
상품등록 정책개선
(프론트+백엔드)

여행 스타트업
제품기획 총괄

여행과 이커머스, 프론트엔드와 백엔드를 경험

이커머스 프론트서비스 기획

장보기 매장 개선
개인화 추천기능 기획
신규 여행 서비스 백오피스 기획

오픈마켓 상품등록 정책개선 (프론트+백엔드)

상품 탐색경험 향상을 위한 구매옵션 표준화
기존 상품의 마이그레이션 진행
신규 상품의 옵션등록 기능 개선

여행 스타트업 제품기획 총괄

AARRR 기반의 제품지표 설정
퍼널별 전환율 개선을 위한 기능출시 및 개선

서비스 기획자는 누구일까요?

문제 해결사

해결방향을 도출하고,
그것을 실행하기 위한 요건, 정책을 기획하고 관리하는 사람

고객과 비즈니스의 문제 해결사

정성적/정량적으로 분석해 원인을 파악하고

서비스 기획자는 어떤 일을 하나요?

서비스 기획자가 하는 일

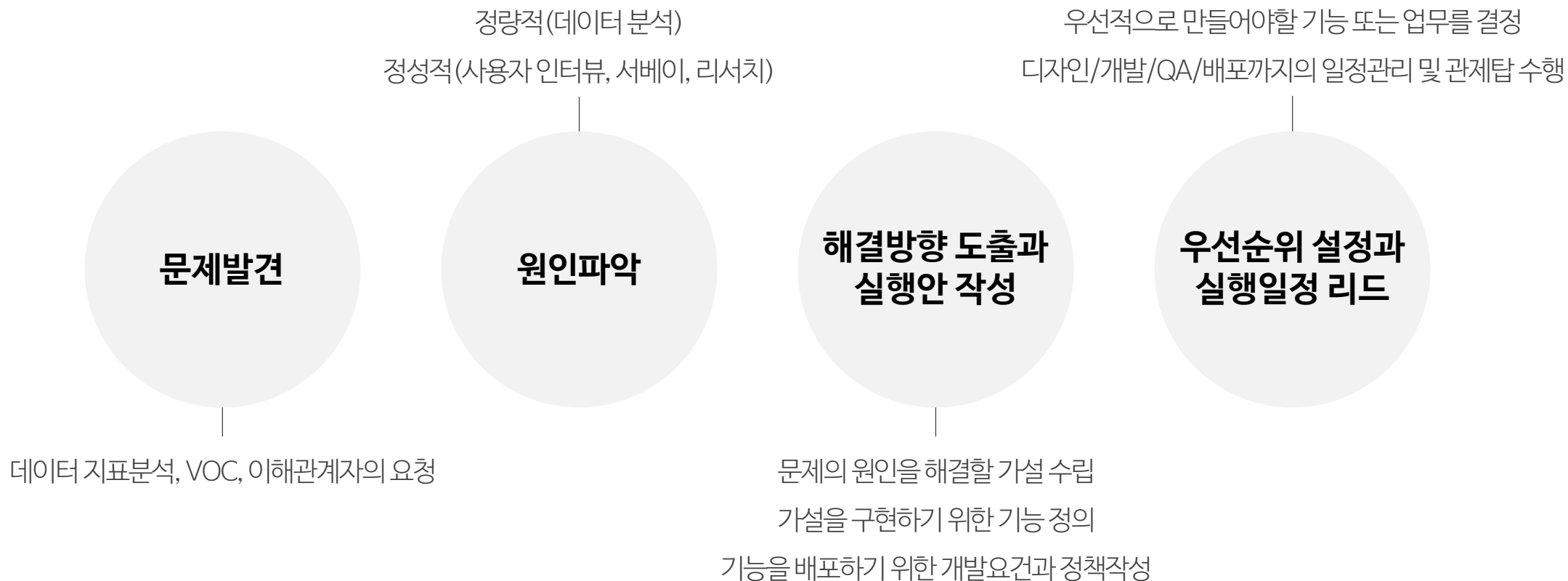
문제발견

원인파악

해결방향 도출과
실행안 작성

우선순위 설정과
실행일정 리드

서비스 기획자가 하는 일



서비스 기획자에는 어떤 포지션이 있나요?

서비스 기획자의 업무구분



프론트엔드

The diagram consists of two light gray circles arranged horizontally. The left circle contains the text '프론트엔드' (Frontend) and the right circle contains the text '백엔드' (Backend). There is no connecting line between the two circles.

백엔드

서비스 기획자의 업무구분



서비스를 제공하는데 있어 고객에게 보여지는 영역 전반

사용자 행동 데이터를 분석해서 인사이트를 도출할 수 있어야 함

이커머스에서는 검색, 매장, 스토어, 상품, 카테고리 등이 있음

프론트엔드

백엔드

두 영역은 유기적으로 연결되어 있음



고객에게 보이지 않지만 서비스를 운영하는데 있어 필요한 기능 기획

담당한 도메인과 사내 DB 구조에 대한 이해와 지식이 필요

이커머스에서는 주문, 배송, 클레임, 회원정책 등이 있음

내부고객이 접속하는 백오피스, 셀러가 접속하는 셀러오피스 등이 있음

서비스 기획자의 커리어는 어떻게 되나요?

서비스 기획자의 커리어

✓ Product Manager(Product Owner)

- 본인의 프로덕트에 대한 책임을 지고 기획, 분석, 디자인, 개발, 출시를 주도하는 포지션
- 미니 CEO라고 불릴 정도로 높은 의사결정 권한과 책임을 동시에 지님
- 최근 스타트업을 중심으로 애자일(Agile) 문화를 추구하는 조직에 존재하는 포지션
- 애자일 조직은 보통 하나의 프로덕트를 중심으로 PM, 디자이너, 개발자, 데이터 과학자가 팀을 이룸

✓ Project Manager

- 성공적인 프로덕트 출시를 위한 전반적인 사항을 관리하는 포지션
- 프로덕트 개발을 위한 필요한 계획수립, 인력 및 일정 관리, 내외부 커뮤니케이션 진행

서비스 기획자의 커리어

✓ UX Researcher

- 다양한 기법으로 사용자 경험을 리서치하고, 서비스 개선에 필요한 인사이트를 뽑아내는 포지션
- 사용성 테스트, 심층 인터뷰, 집단 인터뷰 등의 리서치 기법을 수행
- 프로덕트가 고객이 요구하는 방향으로 성장하도록 방향성을 제시하는 역할

✓ Business Development & Strategy

- 본격적인 서비스 구축 이전에 비즈니스 전략, 컨셉을 기획
- 보다 비즈니스 관점에서 서비스 방향성을 비즈니스 확장을 위한 시장조사, 신규 사업 발굴 및 타당성 분석

서비스 기획자의 커리어

✓ TOSS - Product Manager

주요 업무

- Toss Bank Product 개발, 디자인, 마케팅 등 서비스 전반의 Ownership
- 신규서비스 런칭 위한 마켓 리서치 기반 창의적인 사업전략 개발 및 실행, 운영
- 데이터 기반으로 한 가설 설정과 효율적인 실험 설계 및 실행 (A/B Test 등)
- PON(Problem/Opportunity/Needs)을 통한 주요 과제 파악 및 우선 순위 설정
- 고객에게 더 나은 가치를 제공하기 위한 끊임없는 탐색 및 연구

자격 요건

- Data-driven Thinking 기반으로 다양하고 복잡한 문제를 해결할 수 있는 분
- 고객만족과 시장혁신을 극대화할 수 있는 Product을 발굴할 수 있는 분
- 실패를 두려워하지 않고 대담한 도전을 즐기는 분
- 스스로 목표와 전략을 설정하고, 논리적인 커뮤니케이션을 통한 협업이 가능한 분

✓ 아모레퍼시픽 - Project Manager

• 아모레퍼시픽-디지털-플랫폼 기술PM-서울		일반직
직무내용	<ul style="list-style-type: none">▶ 전사 IT 프로젝트 조정 관리 및 지원<ul style="list-style-type: none">- 프로젝트 진행현황 통합관리 및 공유- 프로젝트 개별/공통이슈 발굴시 해결방안 도출/대응- 프로젝트 거버넌스 확립 및 프로세스 정립- 프로젝트 수행체계(방법론) 및 관리체계의 구축/운영- 프로젝트 지원 도구, 방법론, 자원 등의 도입 및 확산- 프로젝트 진행사항 및 산출물에 대한 audit 및 Quality Assurance	
자격요건	<ul style="list-style-type: none">▶ 학력 : 학력 및 전공 무관▶ 경력 :<ul style="list-style-type: none">- 경력년수 : 유관 경력 5년 이상- 업무내용 : PMO 업무 혹은 IT 분야 개발 및 PM/PL/QA 업무 수행▶ IT분야 개발경험 혹은 PMO, PM, QA 업무에 대한 이해나 경험▶ 소프트웨어 엔지니어링에 대한 지식 혹은 IT분야 개발 프로젝트 프로세스 전반 경험▶ 주요 협업 시스템 사용/운영 경험	
우대사항	<ul style="list-style-type: none">▶ 원활한 커뮤니케이션 역량▶ 영어 혹은 중국어 의사소통 역량▶ JIRA, PMS등 협업 툴의 어드민 수행경험▶ IT프로세스 정립 및 운영 경력 보유▶ Agile 방법론 기반 프로젝트 PMO 경험▶ 소프트웨어 개발 경험▶ 요구 공학 방법론 적용 경험▶ 컴퓨터공학 혹은 유사 전공 이수	

서비스 기획자의 커리어

✓ LINE PLUS - 사업기획

[담당업무]

- 일본 커머스 시장조사, 사업전략 수립 및 사업개발, 현지운영팀 세팅
- 글로벌 커머스 파트너 및 물류사 등의 외부업체 제휴영업 및 계약관리
- 각 국가별 커머스 담당자 및 기획/개발 등 유관부서와의 협업 및 커뮤니케이션
- 데이터를 기반으로 한 사업지표 분석/인사이트 도출 및 실적 관리

[자격요건]

- 커머스 사업개발 및 운영 경력 5년이상
- 모바일 커머스 및 네이버쇼핑,스마트스토어,Cross Boarder Trade에 대한 이해가 있는 자
- 영어 및 일본어 커뮤니케이션이 원활한 자 (비즈니스 회화 및 보고서 작성, 이메일 커뮤니케이션 등)
- 능동적 사고와 주도적인 업무 수행이 가능한 자
- MS Office 활용에 능숙한 자 (Excel/PPT)
- 해외 출장에 제약이 없으며 잦은 출장 및 급한 출장에 부담이 없는 자

[우대사항]

- 커머스 사업의 전반적인 프로세스에 대해서 잘 아는 자 (주문/결제/배송 등)
- 디테일의 중요성을 이해하고 꼼꼼히 챙길 수 있는 자
- 직급,직책,직무에 구애받지 않고 함께 성공하는 것에 최고의 가치를 두는 자
- 다양한 문화에 대한 이해와 포용력이 높고 문제 해결을 위한 적극성과 열정을 보유한 자

✓ 우아한 형제들 - UX Researcher

[업무내용]

- 다양한 사용자 리서치 방법론(UT, 인덱스인터뷰, 서베이 등)을 활용하여 사용자를 분석합니다.
- 리서치를 통해 얻은 인사이트를 쉬운 용어로 유관부서에 전달합니다.
- 구체적인 대안을 제시하고 프로덕트 개발 프로세스 안에 참여하여 리서치 결과가 실제 반영되도록 합니다.

[지원자격]

- 5년 이상의 모바일 서비스에 대한 UX 리서치 경험이 있는 분
- 리서치 설계부터 인사이트 발굴 및 최종 적용까지의 전체 프로세스 경험이 있으신 분

[우대사항]

- 포털 서비스 기반의 업무 경험이 있는 분
- 리서치 역할 외 PM 혹은 디자이너 역할을 경험해 보신 분
- 리서치를 통해 얻은 서비스 개선 인사이트를 프로토타이핑으로 제시할 수 있는 분
- 정량 분석 경험이 있는 분
- HCI 관련 학위가 있거나 그에 준하는 지식을 갖고 있는 분

서비스 기획자는 어떻게 준비할 수 있을까요?

서비스 기획자를 준비하는 tip

✓ 전공이 그렇게 중요하진 않아요

- 리드멘토의 전공은 관광학 (...)
- 주변 기획자의 전공을 보아도 문헌정보학과, 경영학과, 철학과, 건축학과 등 다양함
- 물론 도움이 되는 전공이 있으나 필수가 아님 : 웹디자인, 전자공학과, 통계학과 등

서비스 기획자를 준비하는 tip

✓ 평소에 이런 것들을 준비해놓으면 좋아요

가설 기반의 문제분석 연습

일상에서 접하는 문제를 서비스 공급자 관점에서 관찰해본다
문제 해결을 위한 가설을 수립해본다
가설을 실행하기 위해 필요한 질문과 답변을 반복한다

▶ 주변 약국을 일일이 돌아다니면서 마스크를 물어보는게 너무 번거로워..
약국마다 남아있는 마스크 재고를 안내해주면 어떨까?
마스크 재고정보를 어떻게 알 수 있지? 주변이면 어느정도로 잡아야할까?

모바일앱을 사용하면서 이유를 찾아보기

웹/앱을 사용할때 고객 여정을 그려보며 이해한다
좋았던 점, 불편한 점을 놓치지 않고 WHY 를 던진다

▶ 왜 결제하기 버튼을 빨간색으로 했을까?
왜 장바구니 버튼을 우측 상단에 놓았지?
왜 추천상품을 다른사람이 구매한 상품으로 제안했을까?

컴퓨팅/프로그래밍 기초지식 공부하기

유튜브, 블로그, 온라인 강의로
프로그래밍/컴퓨팅 기초지식을 공부한다

▶ 생활코딩
네이버 커넥트 재단
유튜브채널(노마드코더, 조코딩) 등

서비스 기획자를 준비하는 tip

✓ 관련 경험이 있다면 포트폴리오로 정리해주세요

- 서비스 기획 인턴십 진행
- 모바일 서비스 관련 아이디어 경진대회 참가
- EARLY-STAGE 스타트업에서 서비스 기획수행 ← 리드멘토가 해당되는 케이스

✓ 관련 경험이 없더라도 기존 모바일 서비스의 개선방향을 제안해보세요

- 입사를 희망하거나 본인이 자주 사용하는 모바일 서비스의 문제점이나 개선하면 좋을점을 찾아보기
- 왜 그게 문제인지, 그 근거가 무엇인지, 어떻게 개선하면 좋은지 생각의 흐름을 문서화해보기 → 본인을 어필할 포트폴리오로 만들기

모바일 개선방향을 이렇게 제안해보세요

문제발견

원인파악

해결방향 도출과
실행안 작성

우선순위 설정과
실행일정 리드

모바일 개선방향을 이렇게 제안해보세요

문제발견

엄마가 온라인 장보기를 하면
식구들한테 먹고 싶은걸 물어보는데,
매번 챙기는 엄마도, 대답하는 나도 귀찮다 ㅜ.ㅜ

우리집만 그런걸까?
주변 친구들 10명만 붙잡아 설문조사를 해보자!

10명한테 물어보니 5명은 그렇다고 하네
절반이 동일한 문제를 느낀다면 정말 문제네

원인파악

엄마 계정으로 담은 장바구니는
엄마밖에 확인을 못하잖아

해결방향 도출과 실행안 작성

그렇다면 엄마 계정의 장바구니를
가족이 다같이 공유하면 어떨까?

아무나 볼 수 있으면 안되니깐...
엄마가 입력한 연락처 번호나 카톡계정만 공유하도록 하자

그럼 엄마가 장바구니를 공유할 사용자를 선택해야겠네
공유받은 사용자가 수락하기 기능같은게 있어야겠네
여러명이 쓰는 장바구니니깐 대용량 간식 같은걸 추천하면 어떨까?

우선순위 설정과 실행일정 리드

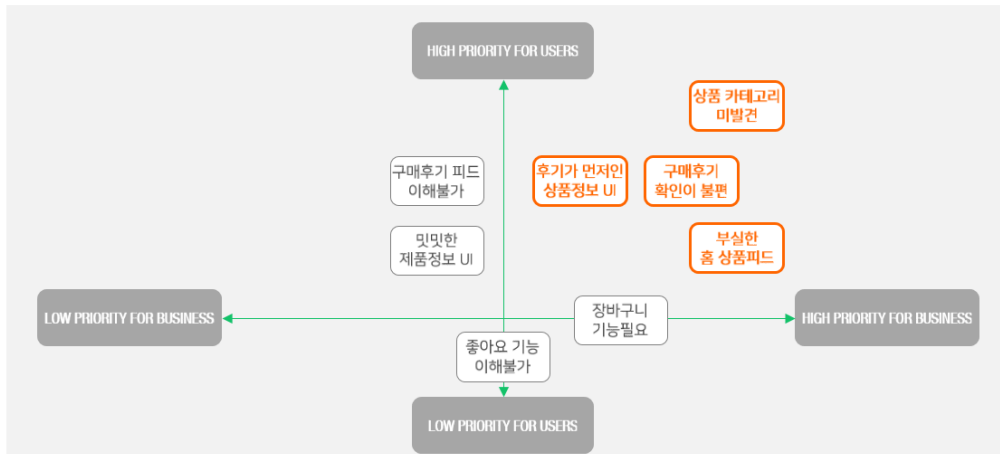
만들고 싶은 기능은 많은데,
어떤걸 먼저 만들어야할까?

모바일 개선방향을 이렇게 제안해보세요

05 핵심문제 도출

우선적으로 해결할 4개의 핵심문제 도출

총 31개 의견에서 중복되는 답변을 중점적으로 보았고, 이 중 4개의 핵심문제를 선정했습니다.
더 많은 참가자들이 느꼈던 문제는 USER 입장에서, 구매 결정과 직결된 문제는 BUSINESS 입장에서 우선순위를 부여했습니다.



09

04 Identify Pain Points

Pain Point #1

3/6 participants were confused about choosing a city at Destination search bar

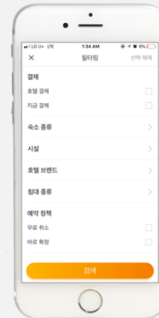
I thought I can choose my destination by touching arrow icon on right side, but it was set to the current location.



Pain Point #2

5/6 participants couldn't understand Korean wording at Filter

- | If I select 바로확정(Instant confirmation), Can't I cancel my booking?
- | Why isn't a Hotel included in 숙소종류(Property Types)? How I can choose the hotel?
- | What does "2(1nn)" means? I couldn't understand this property type.



19

수고하셨습니다 :)