

Project Name	‘25년 삼성전자 MX 미국 직영 매장 PMO
Date	2025/6/17
From	삼성전자 MX사업부 리테일팀 리테일기획 그룹

1. 프로젝트 배경 및 운영 목표

- 삼성전자 직영 매장의 성공적인 구축 및 운영 모델 확보가 필요
- . 제조업과 달리 직영 리테일은 당사에게는 신규 사업 분야임
- . 내/외부 다양한 전문가와 협업을 통해 빠른 내부 역량 배양 및 성공 모델 발굴 필요
- 직영 매장 구축시 매장 운영 운영역의 매뉴얼화/프로세스 확립 추진
- . 미국 MX 직영 매장 年内 신규 3店 이상 오픈, 기존 파트너 매장 4店 전환 예정
- . 전문 역량 및 경험을 기반으로 실행 관리 및 매장 적기 구축 도모
- . 직영 매장 구축 및 운영을 위한 필요 영역 정의
- . 영역별 Trend/주요 선진사 분석 통한 리테일 인사이트 발굴 및 실행 전략화
- . 미국 직영 매장 Practice 기반 글로벌 직영 매장 구축 및 운영 표준 가이드라인화

2. 프로젝트 운영 세부 내용

- 계약 기간: 2025년 7월 ~ 2025년 10월 (4개월)

	주요 업무	세부 내용
① 미국 매장 구축 위한 실행 체계 정립	1-1. 의사 결정 체계 정립	- 관련 조직간 역할 명확화 및 필요 역할 부여 - 핵심 의사결정 사안 보고 및 합의 도출
	1-2. 정기 회의체 주관	- 정기 회의체 구성 및 주관/ 회의록 등 Follow-up · 프로젝트 관리 템플릿 및 톨 작성/문서화 - Milestone 관리 - 이해관계자간 정보 공유 및 의사결정 지원 - 이슈 발생시 아젠다 셋팅 및 협의 진행, 조율 등
② 미국 매장 기반 직영 매장 구축 가이드라인 제작	2-1. 핵심 영역 정의	- 영역별 리테일 트렌드 및 주요 선진사 분석 - 당사 직영 매장 위한 핵심 영역 정의
	2-2. 가이드라인 구조화 및 문서화	- 역량 내제화를 위한 가이드라인 개발 - 미국 매장 실행안을 글로벌로 표준화/구조화 - 글로벌 가이드 수립
③ 既 확정 영역 콘텐츠 검증	3-1. 출점 전략	- 미국 확산 로드맵 및 출점 요건 - 입지 평가 기준
	3-2. 인력 관리	- 매장별 인력 구성 및 채용 기준 - 매장 직원 교육/평가/보상/문화 등

	3-3. 고객 경험	- 020 서비스 및 구매 경험 제고를 위한 최적안 - 고객 정보를 활용, 고객 대응안 - 매장 내 수리 서비스 제공 방안
	3-4. 플랫폼	- POS, Traffic counter, Clienteling, Dashboard, NPS, 매장 직원 교육 플랫폼 등 내부 플랫폼 - 운영프로세스 (판매/교환/반품 정책 등) 정의
	3-5. 성과 측정 체계	- 매장 운영 성과 관리를 위한 KPI - 관리 체계 수립
④ PMO 성과 및 내재화 추진	4-1. 매장 오픈 성과 분석 및 인사이트 리포트	- 직영 매장 오픈시 고객 반응 포함 성과 분석 - Quick-fix 개선안 도출
	4-2. PMO 체계 내재화	- 직영 매장 구축 프로젝트에 대한 Post-mortem - 당사 PMO 운영을 위한 제안안 수립

3. Proposal 작성시 필수 포함 내용

- 1) 선진사 및 트렌드 기반, 직영 매장 성공적 운영을 위한 필수 영역 제안
- 2) 각 영역에 대한 세부 항목 및 항목별 구체 내용 제안
- 3) 글로벌 직영 매장 구축/운영 가이드라인 Framework
- 4) 실행 체계 확립을 위한 프로젝트 관리 방안 (문서 Tool 예시 포함)
- 5) 관련 프로젝트 수행 경험(회사 소개)
- 6) 운영 비용 및 M/M (업무/인력 운영 계획)

4. 입찰 일정 및 제출물

- Proposal: 2025년 6월 25일(수), 오후 6시까지
- Presentation: 2025년 6월 26일 이후 개별 요청 예정

5. KEY CONTACT

- 박일혜 프로, ilhye.park@samsung.com, 010-5473-0583
- 박선연 프로, sunyeon.park@samsung.com, 010-8984-0652
- 서범주 프로, beomjoo.seo@samsung.com, 010-2790-4239
- 이은지 프로, eunji81.lee@samsung.com, 010-4197-8103

- 이 상 -