**삼성카드고객서비스 데이터분석**

마감일 : 19-11-06 18:00

**취미**

*0/100 (글자 수, 공백 포함)*

**존경하는 인물**

*0/100 (글자 수, 공백 포함)*

**에세이**

**삼성카드고객서비스를 지원한 이유와 입사 후 회사에서 이루고 싶은 꿈을 기술하십시오. (700자 이내)**

*434/700 (글자 수, 공백 포함)*

산업공학 지식과 소프트웨어 역량을 기반으로 창의융합형 인재로 성장하겠습니다.

삼성카드는 디지털 채널 강화 전략과 창의적인 상품 및 서비스에서 경쟁력을 확보하였습니다. 비은행계 카드사임에도 불구하고 꾸준한 고객 유치를 이루며, 삼성카드 고객서비스의 중요성은 더욱 강조되었습니다. 삼성카드고객서비스는 뛰어난 상담역량과 디지털 기술을 보유하고 있습니다. 이러한 고객 서비스에 저의 강점을 이바지하겠습니다.

저는 삼성전자에서 주관하는 소프트웨어역량 강화교육을 800시간 이상 수강하면서 소프트웨어에 관심을 가지고 컴퓨팅 사고력을 함양할 수 있었습니다. python 언어, 알고리즘, 데이터베이스, 디버깅 테스트 등의 체계적인 교육 과정을 통해 데이터 관리 소프트웨어 역량을 키웠습니다.

또한, 산업공학을 전공으로 하여 자료 분석과 통계의 지식을 쌓았으며, 데이터 엔지니어링의 깊은 이해를 제공하였습니다. 데이터 분석은 프로그래밍 지식뿐만 아니라 데이터에서 유의미한 의미를 끄집어내기 위한 통계 지식이 필요합니다.

소프트웨어로 데이터를 수집하는 능력, 이를 통계나 자료 분석을 통해 처리하는 능력, 그 결과를 비즈니스에 적용하는 능력을 갖춘 삼성카드 고객서비스의 창의융합형 인재가 되겠습니다.

**본인의 성장과정을 간략히 기술하되 자신에게 가장 큰 영향을 끼친 사건, 인물등을 포함하여 기술하시기 바랍니다. (작품 속 가상인물도 가능) (1500자 이내)**

*699/1500 (글자 수, 공백 포함)*

모두를 위하는 가치관과 탁월한 소통 능력으로 고객들과의 대인관계를 형성하며, 단점을 극복하여 철저한 업무처리를 이루겠습니다.

[가치관]

'위하며 살자'는 저희 가훈입니다. 모두를 위하고 타인의 관점에서 한 번 더 생각하며, 배려할 줄 아는 가치관으로 성장하였습니다.

제주도 종주를 통해 동료와 서로 밀어주고 끌어주면서 혼자선 힘들었을 도전을 끊임없이 나아간 경험이 있습니다. 일정 가운데, 한라산을 등반하는 코스에서 동료 한 명이 발을 헛디뎌 통증을 호소하였습니다. 저는 동료와 종착지까지 무사히 내려가기 위해 배낭을 대신 들어주었습니다. 무거운 짐을 들고 등반하기가 쉽지는 않았지만, 끝까지 포기하지 않는 동료를 보며 같이 힘을 낼 수 있었습니다. 동료와 함께 종착지에 도착하였을 때, 그 동료는 저에게 “앞으로 등교할 때 너의 가방은 자신이 들어주겠다.”는 농담 섞인 말을 하여 뿌듯함을 느꼈습니다.

[장점]

이러한 가치관은 저에게 경청과 소통 능력을 갖추게 해주었습니다.

삼성청년SW아카데미에서 CA를 맡았습니다. CA는 운영진이 원활한 운영을 하도록 돕고, 조직원들을 대표로 반을 이끄는 역할을 하였습니다. 저는 운영진의 공지와 조직원들의 의견을 파악하고, 회의에서 원활한 소통이 이루어지도록 중간다리 역할을 하여 이견을 조율할 수 있었습니다.

[코아인 기획팀]

다양성을 존중하고 사용자의 눈높이 맞춘 서비스를 제공하겠습니다.

국제 교류 프로그램 코아인의 기획팀으로 참여하여 유럽에서 한국의 문화를 소개한 경험이 있습니다. 그러나 기대와 달리 수많은 현지인은 우리나라에 대해 알지 못했습니다. 저는 이들에게 우리나라를 알리고 좋은 기억을 남기고 오자는 목표를 설정하였습니다.

1. 고객의 요구에 맞는 기획을 하자.

첫 번째로 검색 데이터를 분석하여 외국인이 우리나라에 관심을 보이는 키워드를 조사하였습니다. 그 결과 케이팝과 패션, 미용에 관심을 보이는 것을 알 수 있었으며, 기획 방향을 설정하였습니다. 그리고 현지 문화를 이해하고 쉽게 적응할 수 있도록 프로그램을 구상하였습니다.

2. 세분된 프로그램과 지속적인 운영을 하자.

다음으로 호텔 내의 소강당을 섭외하고 팸플릿과 포스터를 제작하여 홍보에 나섰습니다. 방문객들이 단순히 관람만 하는 것이 아니라 직접 체험할 수 있도록 기획하였습니다. 현지인들이 쉽게 착용할 수 있는 한복을 준비하고 현지인의 신체 조건을 고려하여 다양한 크기를 준비하여 불편함을 최소화하였습니다.

이 결과로 문화 교류의 장을 만들어 외국인에게 우리나라를 알릴 수 있었으며, 이탈리아 WTKA 협회에서 우수 표창장을 받았습니다.

이러한 경험을 통해 다양함을 이해하고 고객의 관점에서 생각해 보았습니다. 또한, 대상의 요구를 분석하여 최고의 고객 서비스를 고려하며, 서비스를 제공하기까지의 전 과정에 대해 배울 수 있었습니다. 노랑풍선의 일원이 되어 사용자가 이해하기 쉽고 간편하게 이용 가능한 최고의 서비스를 제공하겠습니다.

**최근 사회 이슈 중 중요하다고 생각되는 한가지를 선택하고 이에 대한 자신의 견해를 기술 해 주시기 바랍니다. (1000자 이내)**

*12/1000 (글자 수, 공백 포함)*

[사회 이슈 ‘이스타항공’]

2018년 10월 인도네시아 라이온에어 소속의 여객기가 추락해 189명이 숨졌습니다.

2019년 03월 에티오피아 항공 소속의 여객기가 이륙 6분 만에 추락해 157명이 숨졌습니다.

미국의 항공기 제조업체인 보잉은 지난 5개월 사이 두 차례 대형 추락 사고를 냈습니다. 문제의 원인으로 737맥스의 MCAS(조종특성 향상 시스템)를 지목하고 있습니다. MCAS는 난기류 상황에서 항공기의 급하강을 막아주는 일종의 운항정지 방지 시스템입니다. 첫 사고가 난 후, 보잉은 해당 소프트웨어를 연말까지 갱신하겠다고 약속하였습니다. 그러나 소프트웨어 업그레이드는 순조롭게 이뤄지지 않았으며, 또 한 번의 사고로 이어졌습니다. 이로 인해 보잉사는 늑장 대응이라는 지적을 받았고, 737맥스 기종은 전 세계에서 운항이 금지되었습니다. 현재 보잉사는 운행재개를 기다리고 있으나 아직 수많은 고객이 외면하고 있습니다.

[자신의 견해 ‘It's not a bug, it's a feature. 결함이나 오류가 아니라 기능의 하나이다.’]

지금까지의 정보를 종합하면, 엔진 등 하드웨어의 변동으로 인해 생긴 문제점을 소프트웨어적으로 해결하려는 과정에서 소프트웨어에 너무 많은 권한을 부여하여 발생하게 된 이슈라고 생각합니다. 이러한 문제가 절대 발생하여선 안되지만 발생하게 되었을 경우, 고객과 파트너에게 진심으로 사과하며 문제의 인식부터 문제가 발생하게 된 원인을 찾고 명확한 솔루션을 제안하기까지의 체계적인 접근과 발 빠른 대응이 필요합니다. 또한, 해결방안을 즉각 실천하고 다시는 이런 일이 재발하지 않도록 관리하는 책임 있는 자세를 갖추어야 할 것입니다.

**지원직군과 관련한 성공경험 또는 입사 후 직무관련 성과창출을 위해 본인이 지금까지 개발한 역량 및 노력에 대해 기술 해 주시기 바랍니다. (1000자 이내)**

*4/1000 (글자 수, 공백 포함)*

세메스의 일원이 되어 빅데이터를 수집 및 분석, 처리, 저장의 과정을 거쳐 시각화된 결과를 제공하고, 기존에 모르고 있던 새로운 패턴을 발견함으로써 효율적인 공정 환경을 구축하고 제품의 신뢰성을 보증할 것입니다. 나아가 문제의 원인과 과정들을 분석하며, 공정에서 발생하는 다양한 트러블을 신속하게 처리하겠습니다.

[소프트웨어 역량]

삼성 청년 소프트웨어 아카데미를 통하여 빅데이터를 기반으로 한 영화 추천 사이트 개발 프로젝트에 참여하였습니다. 데이터를 수집하여 데이터베이스를 구축하였으며, 원하는 정보를 얻기위해 데이터를 처리하였습니다. python 언어를 활용하여 k-means와 Hierarchial 클러스터링 알고리즘을 구현함으로써 공통된 특성의 군집을 형성하고, SVD 협업필터링을 활용하여 설정한 데이터의 결과값을 추측할 수 있었습니다.

[데이터 엔지니어]

학부 전공 수업으로 통계와 자료 분석을 학습하였으며, 구축된 데이터의 분석을 통해 문제를 이해하고 원인을 찾을 수 있었습니다. 또한, 데이터를 이용하여 불량률과 이상치 등을 확인하고, 효율적인 의사결정능력으로 해결함으로써 불량률을 줄이고 신뢰성을 높일 수 있습니다.

현장실습을 하면서 신뢰성 측정을 통해 금형에 대한 문제를 해결한 경험이 있습니다.

프레스에서 나오는 제품을 샘플링 하여 육안검사와 3D 측정기로 수치를 측정하는 방식의 업무를 수행하였습니다. 그러나 금형에 이물질이 쌓이는 탓에 프레스기를 멈추고 프레스 담당자가 많은 시간을 투자하여 문제를 확인하는 상황이 자주 나타났습니다.

저는 문제의 원인으로 제품이 아닌 금형에 대한 신뢰성 측정이 필요하다고 생각하였습니다. 프레스 금형의 수명분포를 알기 위해 1주일 동안 고장데이터를 수집하였습니다. 이후, 분포와 모수를 추정하여 고장데이터가 로그 정규분포를 가장 유사하게 따르는 것을 확인했습니다.

현장실습 결과발표 시간에 데이터를 기반으로 현재의 문제점과 신뢰도 함수, 고장률 함수를 통해 점검 기간을 2회 이상으로 증가시켜야 한다고 말씀드렸으며, 품질부장님은 저의 의견을 적용해 보겠다는 긍정적인 응답을 주셨습니다.

나아가 전략적인 계획과 관리를 통해 비용을 절감하고 최적의 근무 환경을 구축함으로써 세메스의 효율성을 높이겠습니다.