

지서현은 데이터 분석과 운영 관리에 탁월한 능력을 보유한 전문가로, 다양한 프로젝트와 업무를 통해 두드러진 성과를 이루어냈습니다. 1994년 8월 16일에 출생한 그녀는 상일여자 고등학교를 2013년에 졸업한 후, 2014년부터 2020년까지 홍익대학교에서 독어독문학을 전공하며 학업에 매진하였습니다. 대학 시절부터 학문적 열정을 가지고 임한 그녀는 평점 3.6/4.5라는 우수한 성적을 거두었습니다. 졸업 후, 지서현은 데이터 분석 분야에서의 전문성을 강화하기 위해 OPIC (등급: IH, 2023년 3월 12일 취득)와 ADsP(데이터분석 준전문가, 2019년 12월 24일 취득) 자격증을 획득하였으며, 관련 기술과 지식을 체계적으로 습득했습니다.

지서현의 경력 중 첫 번째 전환점은 카카오페이 파트너운영팀에서의 인턴 경험이었습니다. 2020년 1월 20일부터 2021년 2월 19일까지 근무하며, 가맹점 KYC 수행과 심사 업무를 담당했습니다. 이 시기에 그녀는 인간관계와 팀워크의 중요성을 깊이 깨닫게 되었습니다. 초기에는 다른 인턴들에 비해 업무 속도가 느려 어려움을 겪었으나, 동료 인턴들의 도움으로 빠르게 업무를 익혔습니다. 이러한 도움에 감사한 지서현은 동료들이 어려움을 겪을 때 그들의 업무를 대신 처리하며 보답하였고, 이를 통해 서로 돕는 것의 가치를 배우며 인간관계에 더욱 적극적인 사람으로 성장했습니다. 이 경험은 그녀가 이후 다른 회사에서도 팀 내에서 긍정적인 시너지를 창출할 수 있는 밑바탕이 되었습니다. 카카오페이 퇴사 사유는 계약 만료입니다. 주로 맡고 있던 소호결제 서비스가 종료되어 더 이상 심사 및 사내망 등록할 필요가 없어졌습니다. 관련 내용은 이 링크에서 확인 가능합니다:

<https://qr-kakaopay.kakao.com/>

지서현은 카카오 대외협력팀에서 2021년 4월 20일부터 2022년 1월 20일까지 인턴으로 근무하며, 국내외 법안 및 정책 연구를 지원했습니다. 해당 팀은 주로 자사에 리스크를 미칠 수 있는 법률 연구 수행하였고, 지서현은 자사에 영향을 미칠 수 있는 법안이 통과되는지, 어떤 내용을 담고 있는지를 조사하였습니다. 이러한 내용들은 관할 부처의 입법 토론회, 공청회를 통해 정리하였고, 속기록을 작성하고 내용을 정리해 팀내에 공유하는 역할을 수행하였습니다. 온라인 플랫폼 규제법과 개인정보보호법 등 주요 법안의 사업 영향성을 분석하여 회사의 리스크 대응 전략 수립에 기여했습니다. 또한, 자사 및 경쟁사의 주요 이슈를 모니터링하여 리스크 대응 플랜을 수립하는 업무를 수행했습니다. 카카오에서 퇴사 사유는 우아한형제들사로의 이직입니다.

우아한형제들 B마트사업팀/고객경험팀에서는 2022년 1월 25일부터 2023년 8월 25일까지 근무하며, 다수의 프로젝트를 성공적으로 이끌었습니다. 이 기간 동안 그녀는 B마트 오배달 개선 프로젝트에서 사업관리 업무를 수행하며, 수익성 개선이라는 목표를 달성하기 위해 VOC 발생 건수가 가장 많고 제반비용 비중이 큰 오배달 개선을 최우선 과업으로 설정했습니다. 지서현은 단순한 비용 시뮬레이션과 데이터 분석에 그치지 않고, 직접 현장에서 배달 업무를 수행하며 문제의 원인을 적극적으로 찾았습니다. 특히, 주말에도 경쟁사의 배달 업무를 수행하며 자사의 문제점을 정확히 파악하는 집요한 노력 끝에, 오배달 발생률을 30% 이상 감소시키는 성과를 거두었습니다. 이로 인해 조직적으로는 오배달로 인한 제반 비용을 크게 줄였고, 개인적으로는 다양한 업무 수행 기회를 얻으며 성장할 수 있었습니다. 특히, 이러한 성과 덕분에 사업실 내 고객경험팀이 신설되었고, 지서현은 해당 팀의 유일한 팀원으로 발탁되었습니다.

또한, B마트 어뷰징 차단 프로젝트에서는 비회원 어뷰징 문제를 해결하여 월간 어뷰징 발생 건수를 60% 이상 줄이는 성과를 거두었으며, B마트 폐기율/VOC을 대시보드 제작 프로젝트를 통해 70여 개 지점의 운영 효율성을 높이고 비용 절감에 기여할 수 있는 실시간

모니터링 대시보드를 구축하였습니다. 이외에도 주간 보고서 작성, 회의체 운영, 경쟁사 **UX** 분석, 상품 및 운영 품질 관리 **KPI** 수립 등의 다양한 업무를 통해 팀의 운영 효율성을 크게 향상시켰습니다.

우아한형제들사에서의 이직 사유는 계약기간 종료입니다. 지서현은 우아한형제들을 다니며 인공지능 기술에 대해 관심을 갖게 되었습니다. 과학적 데이터 분석이 설득력을 높일 수 있다고 생각했고, 해당 기술이 흥미롭게 느껴졌기 때문입니다. 태어나서 공부가 재밌었던 적은 이 때가 처음입니다. 이후 지서현은 머신러닝, 딥러닝, 자연어처리, **LLM**을 학습하였습니다. 구체적인 학습 방법은 다음과 같습니다: **KMOOC** 오종훈 교수님의 비전공자를 위한 **AI**딥러닝, 네이버 부스트코스의 데이터 사이언스 코칭스터디, 모두의연구소의 **LLM for Recsys** 논문 스터디, 한국조선해양플랜트협회에서 주관한 **NLP, LLM** 강의 수강 등을 통해 인공지능을 학습하였습니다. 앞으로도 **LLM**을 비롯한 **AI** 기술의 빠른 변화를 지속적으로 파악하며, 이를 현업에 신속하게 적용하여 회사가 최신 기술 트렌드를 주도하고, 글로벌 저널에 소개될 수 있는 성과를 창출할 수 있도록 노력하겠습니다.