**[NC소프트] 합격 자기소개서**

**직무 : 서비스 기획 및 UX디자인**

**1. 자신이 하고 싶은 것을 진지하고 순수한 마음으로 수행했던 경험과 그 결과에 대해서 서술해 보세요.(Integrity)**

[미디어아티스트를 꿈꾸다]

학부생 시절 15차례의 프로젝트 수업 수강과 1년간의 대학원 연구실 학부 연구생, 전시활동을 거치며 미디어아트 작가의 꿈을 그리던 경험이 있습니다. 미디어아트 작품을 매개로 의미부여하고 작품 관람자와 소통을 하는 부분에 큰 매력을 느꼈습니다.

한 예로 3학년 때 “피지컬 컴퓨팅“이라는 프로젝트 수업을 수강하여 시각적 디스플레이를 활용한 지능형 소통 공간을 제작했습니다. 야후 날씨 API를 이용한 날씨 데이터, 포토센서와 소리센서를 이용하여 공간 내부 환경 데이터를 받아 디스플레이에 시각적 효과를 주었고, Twitter를 연동하여 메시지를 남길 수 있는 인터랙티브 콘텐츠였습니다. 작품은 JAVA 기반의 Processing이라는 소프트웨어와 Arduino라는 하드웨어를 이용해 구현하였고, ”한국 HCI 학회“ Creative Award에서 참가하여 최우수상, 동일 학회에서 논문 포스터 발표, 교내 창작물 경진대회에서 대상을 받는 성과를 이루어냈습니다. 저는 팀장으로서 수업 과제의 성과를 높이기 위한 계획과 작품 기획 및 기술 PM 역할을 맡아 디자이너와 개발자의 가교 역할을 맡았었습니다.

그와 동시에 대학원 연구실에서 학부 연구생으로 정보통신산업진흥원(NIPA) 주관 하에 유비쿼터스 카페(UCAFE)라는 연구실 프로젝트 기획/설치 부분에 참여하였고 현재 상암 디지털파빌리온 ICT 관에서 전시 중입니다. 또한 한국과학창의재단 학부생연구프로그램(URP)을 통해 연구비를 지원받아 “센서 모듈을 이용한 기능성 산악 스틱 개발 연구”라는 개인 프로젝트를 수행한 경험이 있습니다.

그 후에는 삼성 딜라이트 주최 작품 전시, Maker Faire 서울 전시에 참가하였습니다. BLINDSIDE라는 전시 주제에 맞춰 작품 참여자로부터 내면에 감추고 있는 관음증이라는 본능을 자신도 모르는 사이에 노출시켜 새로운 깨달음을 부여는 작품을 만들었습니다. 이를 위해 시표추적검사에 사용하는 Eye tracking 시스템을 통해 참여자의 동공을 트래킹 하여 모니터의 좌표 데이터 추출할 수 있었고, 그 값을 MAX/MSP/JITTER라는 비주얼 프로그래밍으로 처리하여 이전에는 없었던 새로운 작품을 만들 수 있었습니다.

이러한 활동을 통해 첫째 예술적 사고 접근을 통한 새로운 방식, 가치를 창출할 수 있었고, 둘째 개발자와 디자이너와의 협업 능력을 고취시킬 수 있는 프로젝트 수행 능력을 쌓을 수 있었습니다.

**2. 자신이 무엇인가에 빠져 열정적이고, 헌신적으로 그것을 수행했던 경험과, 그 결과에 대해서 서술해 보세요,(Passion)**

[100만 고객을 목표로 회사의 처음과 끝을 함께 하다]

창업 멤버로 합류한 스타트업 회사에서 순풍과 역풍을 견디며 나아갔지만 결국 좌초된 경험이 있습니다. 초기 런칭 했던 모바일 리워드 광고 어플리케이션 서비스 이름은 ‘나는광고다’였고, 여타 서비스와 차별점 없었던 상황에서 큰 주목을 받지 못 했습니다. 기획 회의를 통해 유저의 흥미를 유발할 수 있는 영화, 음악, 뮤지컬, 도서 등 문화와 엔터테인먼트 요소를 가미하여 광고를 콘텐츠화 하는 방향으로 유저가 거부감을 느낄만한 카드 광고, 보험 광고 종류는 배제하자는 의견을 제시했습니다. 기획한 아이디어를 반영하여 ‘돈버는놀이터’라는 이름으로 리브랜딩 했고, 이를 PV나 DAU 같은 외부효과로 확인할 수 있는 것에 성취감과 책임감을 느낄 수 있었습니다.

투자 유치에 성공하고 50만 유저를 모으며 상승곡선을 그리고 있는 시점이었습니다. 서버 구조에 의한 고질적인 트래픽 관련 문제를 해결하고자 리뉴얼 버전을 준비했습니다. 서버 마이그레이션을 진행했고, 그 과정에서 고객 정보 일부가 손실되는 상황이 발생했습니다. 서비스 접속은 2주일 동안 원활치 못했고, 동시에 잠금 화면을 통한 리워드 광고 서비스의 강세로 인해 업계 시장에 큰 변화가 생겼습니다. 내부 요소인 서버 이슈와 외부 요소인 업계 시장 변화의 영향으로 서비스의 MAU는 1/5로 줄어들었습니다. 하루 2000통의 빗발치는 CS 메일을 처리하며 서비스 복구에 매진했지만 발길을 돌린 고객들의 마음을 돌리기에는 어려움이 생겼고, 회사의 매출은 하향곡선을 이루게 되었습니다.

회사의 사정은 어려워져 구조조정을 감행했고, 월급 동결을 거치면서 결국에는 창업 멤버 3명만이 남게 되었습니다. 여기서 포기하지 않고 회사를 살려보고자 홀로 새로운 서비스를 기획하며 밤, 낮, 주말할 것 없이 5개월 간 회사와 개발사를 오가며 박차를 가했지만 모회사의 재정난으로 그마저도 좌초되어 준비했던 프로젝트는 세상의 빛을 보지 못한 채 정리하게 되었습니다.

헌신적으로 주인의식을 갖고 임했기에 상실감도 컸지만 이러한 경험을 통해 첫째 서비스를 위해 인프라 구축 및 관리가 중요하다는 점, 둘째 고객 가치를 소중히 해야 한다는 점, 셋째 예상치 못한 일은 외부적인 요소 즉, 시장의 변화나 회사의 구조에서도 발생할 수 있다는 점 또한 배울 수 있었습니다.

**3. 자신의 현재에 만족하지 않고, 끊임없는 개선을 통해 타인을 감동시켰던 경험과, 그 결과에 대해서 서술해 보세요. (Never-ending change)**

[더 나은 서비스를 위해 유저의 가치에 귀 기울이다]

서비스가 런칭했을 때부터 해오던 업무 중 하나가 CS 관리였습니다. 하루 100건 미만의 고객들의 문의, 불만사항이 전송돼오면 해결책이나 불편사항들을 메일로 작성하여 답변했었습니다. 회사 내에 따로 CS 팀이 없던 상황이라 다 같이 처리하기로 한 CS 업무를 도맡아 한 이유는 고객과의 접점에서 나오는 불편사항은 서비스의 기능적 편의성이나 유용성을 도모할 수 있는 아이디어가 나온다는 신념을 갖고 있었기 때문입니다.

CS 내용 분석을 통해 어플리케이션 내 광고, 상점 카테고리의 정렬을 좀 더 편리하게 업데이트 해달라는 니즈를 파악할 수 있었고, 페르소나 설정을 기반으로 한 UX적인 접근으로 리뉴얼버전에 적용할 수 있었습니다. 또한 한 유저가 저희의 회사생활이 궁금하다는 의견을 남겨준 것을 계기로 사내 생활 에피소드들을 정리하여 웹툰으로 게시하자는 아이디어를 도출할 수 있었습니다. 매주 연재를 기다리는 유저들이 생겨났고 소통의 장을 마련할 수 있었습니다. 의견이 반영되면 유저들은 감사의 표현 또한 잊지 않으며 팬 층이 두터워지고 있음을 느낄 수 있었습니다.

고객 지향적인 마인드를 갖추고 더 나은 서비스를 위한 고민을 하던 중 서버구조 상 고질적인 트래픽 문제를 해결하고자 업데이트 버전을 준비했습니다. 개발 완료와 함께 서버 마이그레이션을 진행했고, 그 과정에서 기존 회원정보가 일부분 손실되는 상황이 발생했습니다. 결국, 일부 회원이 서비스 로그인을 못 하는 상황이 벌어졌고 하루 2,000통의 CS 메일이 빗발치는 상황 이 발생했습니다. 사고에 대응하여 신속한 문제 해결을 위해 밤을 지새우는 날이 지속되었습니다. 답변을 받지 못한 고객들의 원성이 자자해지기도 했지만 답장을 받은 고객들은 새벽 시간대에 답장을 받을 정도로 운영진이 열심히 하고 있으니 조금만 더 기다리라며 저의 편이 되어주었습니다.

사고의 여파로 회사의 결과는 안 좋은 방향으로 흘러갔지만 더 나은 서비스를 제공하고자 유저의 가치를 소중히 하는 마음을 통해 고객의 소리를 들을 수 있었고, 유저 감동의 운영을 넘어 유저를 편으로 만들었던 값진 경험을 할 수 있었습니다.