

2023.11.07.

강의자 손윤정

정량 스펙 없어도 취업이 되나요?

서비스 기획 직무 파헤치기

동덕여자대학교 데이터사이언스전공 특강

00

WHO AM I?

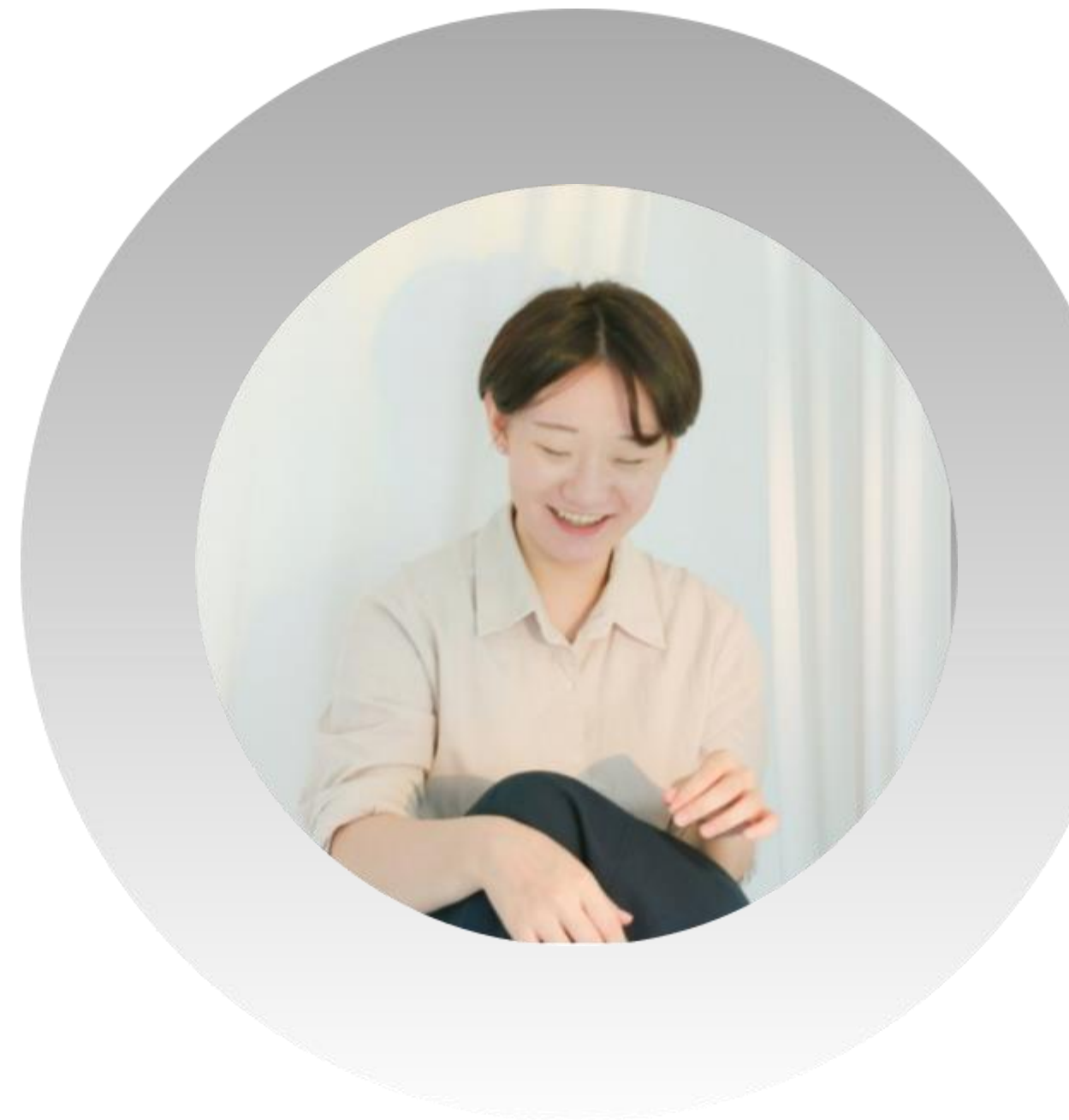
손 윤 정 / 세종대학교 창업지원단 BI 매니저

동덕여자대학교 문예창작과 16학번 (졸업)

고려대학교 캠퍼스타운 학생창업팀 'JourneySome' UX/UI 디자이너

한국엔젤투자협회 TIPS 평가팀 인턴

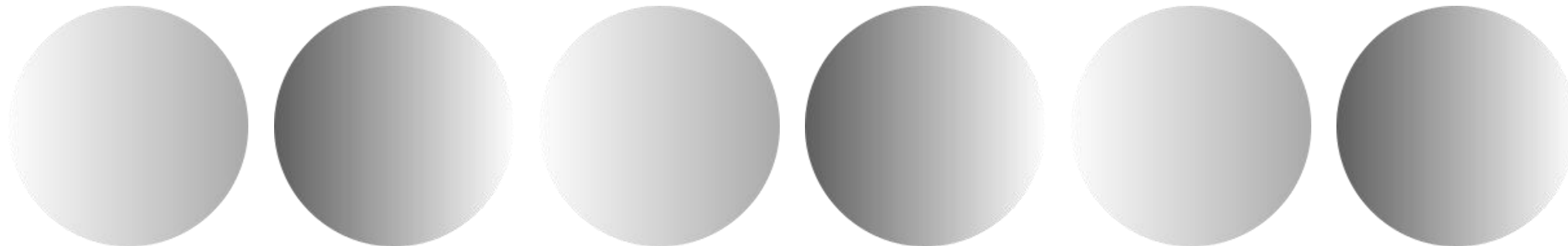
TmaxAnC PM·Team Lead



00

ABOUT
CAREER

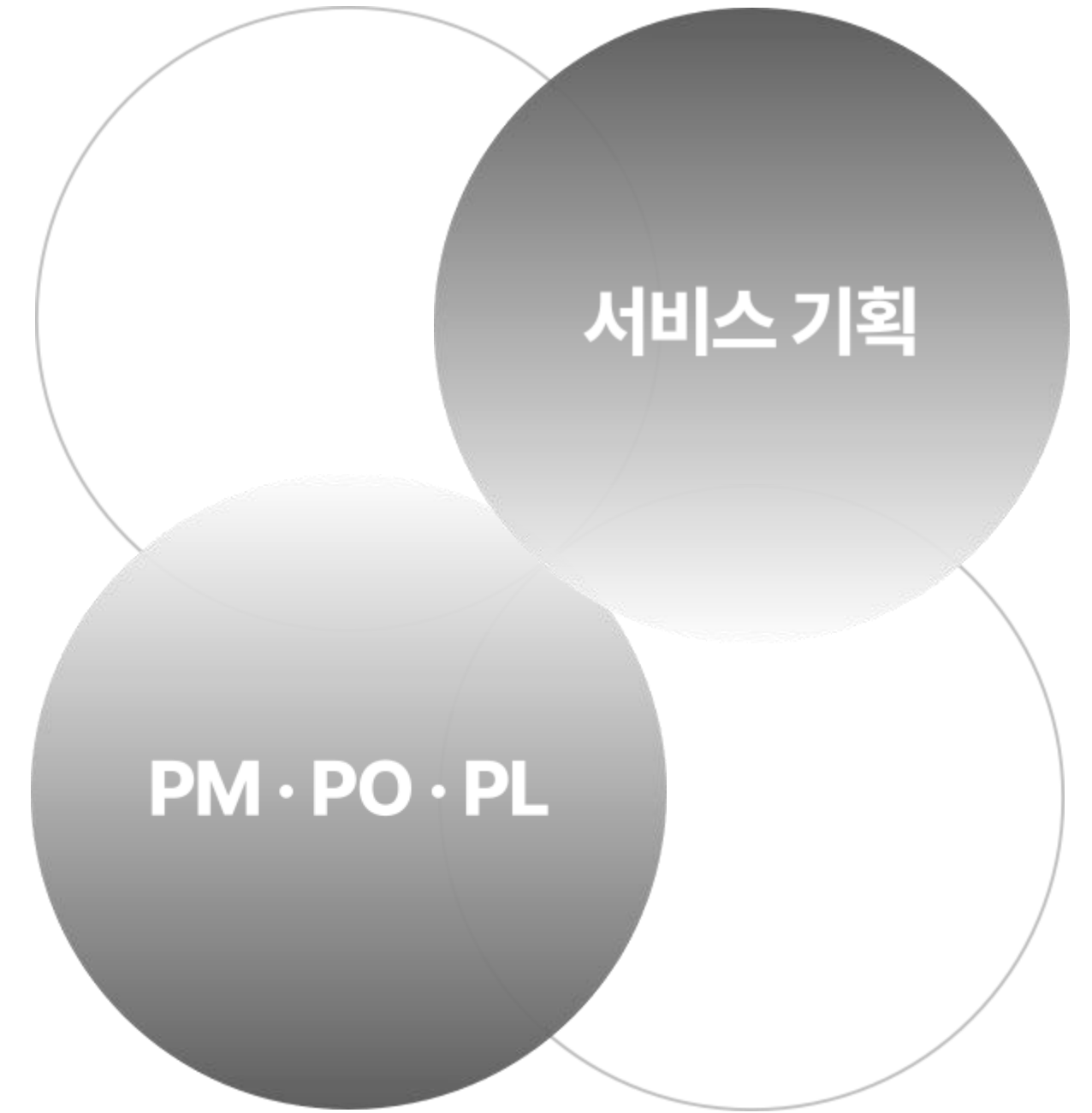
- PM이 되었던 계기가 무엇인가요?
- 직무를 전환한 이유가 무엇인가요?



01

ABOUT PM

- '서비스 기획'은 정확히 어떤 일을 하는 건가요?
- '서비스 기획자'와 'PM'은 다른 직무인가요?
- 'PM' 말고 'PO', 'PL'도 있던데, 뭐가 다른 건가요?



01

ABOUT PM

서비스 기획자와 PM은 크게 다르지 않습니다!

- 국내 기존 서비스 기획자 포지션 VS. PM·PO 포지션 수입으로 인한 개념 혼재
- 기업마다, 조직마다 명칭이 상이하나 업무는 유사
- 기업에 따라 PO·PL에게 사업 리드 역할 부여

01

ABOUT PM

그렇다면 'PM', 'Product Manager'란 어떤 직무인가요?

- Product란 → 서비스·서비스 내 기능 단위를 통칭
- Manager란 → 제품 방향을 설계하고, 출시부터 그 이후까지의 관리와 운영을 책임지는 사람
- 즉, Product Manager란 → 제품 비전과 로드맵을 제시하고, 처음부터 끝까지 모두 관여하는 사람

01

ABOUT
PM

서비스 탄생 프로세스
(*사업기획-운영-마케팅)

01

서비스
전략 및 기획

02

UX·UI 설계

03

디자인·개발

04

테스트

05

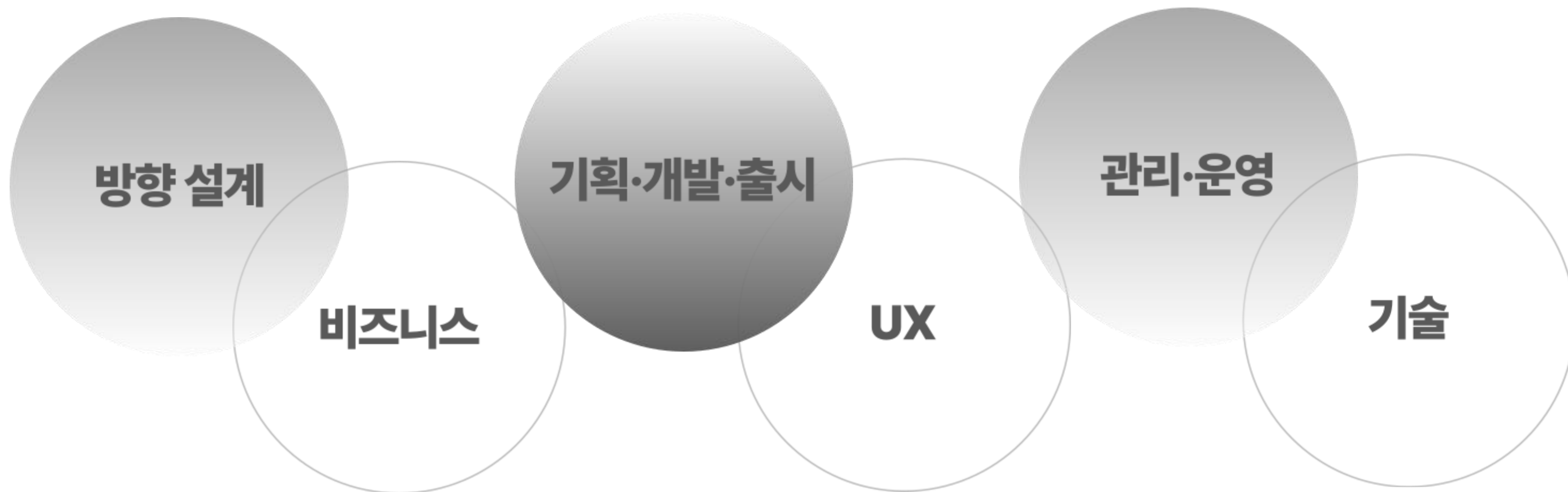
출시 후 운영

06

데이터
수집 및 분석

01

ABOUT
PM



01

ABOUT PM

1. 기획

- 로드맵 작성
- 서비스 기획 및 개선

2. 소통

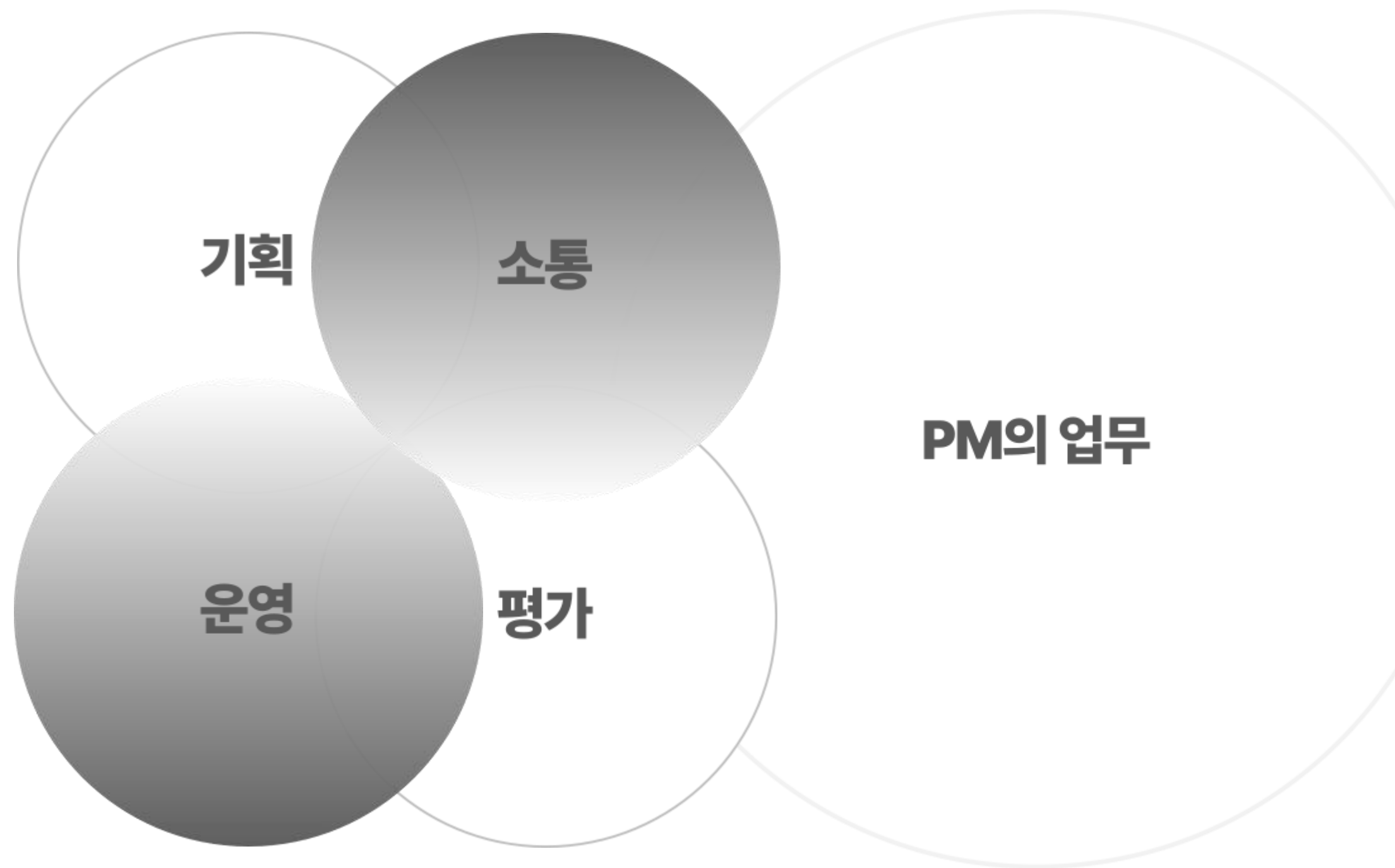
- 사업성 협의
- 제품 출시 논의

3. 운영

- 서비스 관리

4. 평가

- 유저 데이터 모니터링
- 데이터 인사이트 도출



01

ABOUT
PM

프로세스별 업무

문제 수집

- 도메인 파악
- 고객군 및 BM 정의

문제 정의

- 서비스 방향성·과제 설정

문제 해결

- 기획안 작성 및 구현 리드
- 협업 커뮤니케이션
- 업무 및 자원 분배
- 의사결정
- 테스트 진행

적용·운영

- 배포 계획
- 서비스 운영
- KPI 등 지표 관리
- 데이터 분석
- 로드맵 수립

01

ABOUT PM

❖ 참고

- PM(서비스 기획자) : 서비스를 기획·개선·운영하고 일정에 맞게 개발되도록 관리
- UX 기획자/디자이너 : 유저 데이터·인터뷰를 분석 후 인사이트를 도출하여 서비스 기획 및 개선에 반영
- UI 기획자/디자이너 : 사용성을 우선으로 고려하고, UI 구성 요소와 서비스를 관계도로 표현

01

ABOUT PM

- PM은 어떤 업무를 하나요?
- 하루 일과가 어떻게 되나요?

스케줄
확인 및 조율

팀 회의

PRD
작성 및 수정

데이터 분석 및
인사이트 도출

시장 조사

와이어 프레임
제작

02

PM'S CAPABILITY

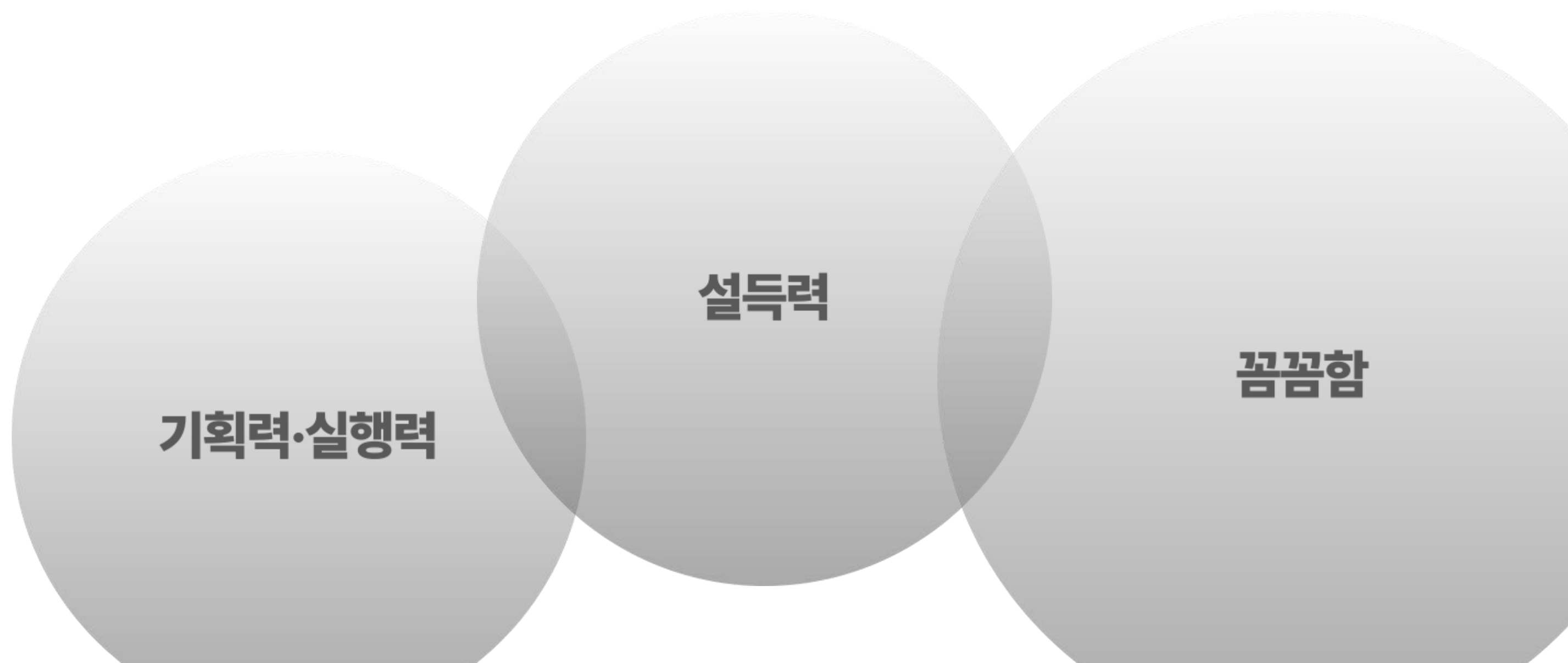
check list

- ☐ 나는 일주일에 한 번 이상 IT 서비스/기술 관련 글을 읽는다
- ☐ 새로운 앱을 설치하면 나도 모르게 이 앱이 사용하기 편리한지, 구성이 적절한지 평가한다
- ☐ Figma나 Adobe XD, PPT 등의 툴로 구상한 앱 또는 웹 서비스를 그릴 수 있다
- ☐ 엑셀·파이썬·SQL·GA로 데이터를 정리하고 분석할 수 있다
- ☐ 새로운 아이디어를 도출하고, 그걸 다른 사람들에게 설득하는 걸 좋아한다
- ☐ 논문이나 기타 자료를 읽고 한 장에 요약할 수 있다
- ☐ 블로그나 인스타그램 같은 걸 운영하면서 사용자 트렌드를 분석해본 적이 있다
- ☐ 서비스를 사용하면서 오류를 잘 발견한다
- ☐ 노션 등의 생산성 툴로 일정이나 할 일을 관리한다
- ☐ 조별과제 할 때 발표 혹은 PPT 제작이 제일 편하다

02

PM'S
CAPABILITY

PM에게 요구되는 성격적 역량 3가지



02

PM'S
CAPABILITY

PM에게 요구되는 피지컬 역량 3가지



02

PM'S
CAPABILITY

서비스 문제 정의·가설 설정의 중요성

- 결국 가장 중요한 건 문제 정의와 해결 능력!
- 그리고 데이터 리터러시?

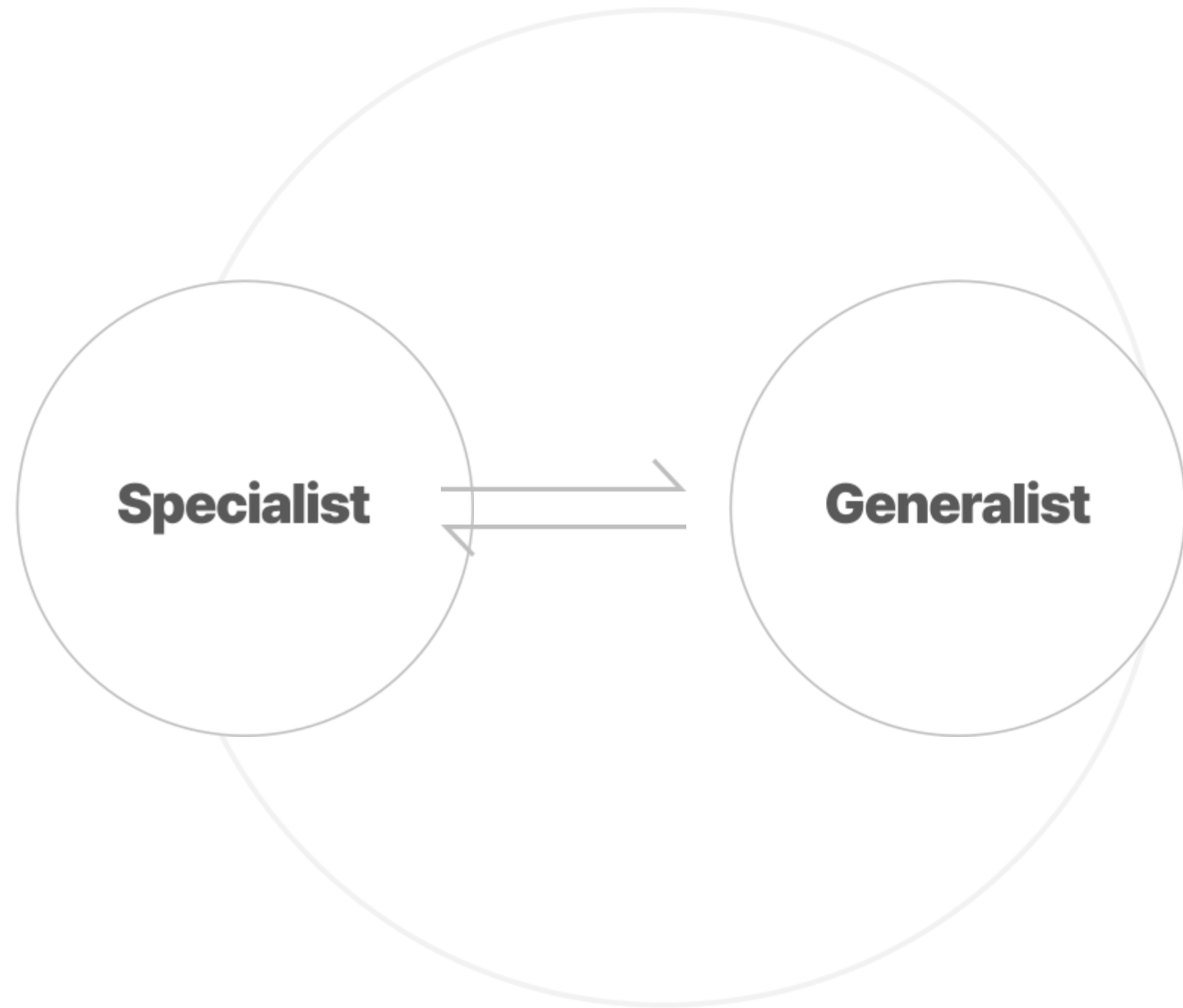


**User's
Unmet Needs**

02

PM'S CAPABILITY

스페셜리스트가 되어야 하나요,
제너럴리스트가 되어야 하나요?



02

PM'S CAPABILITY

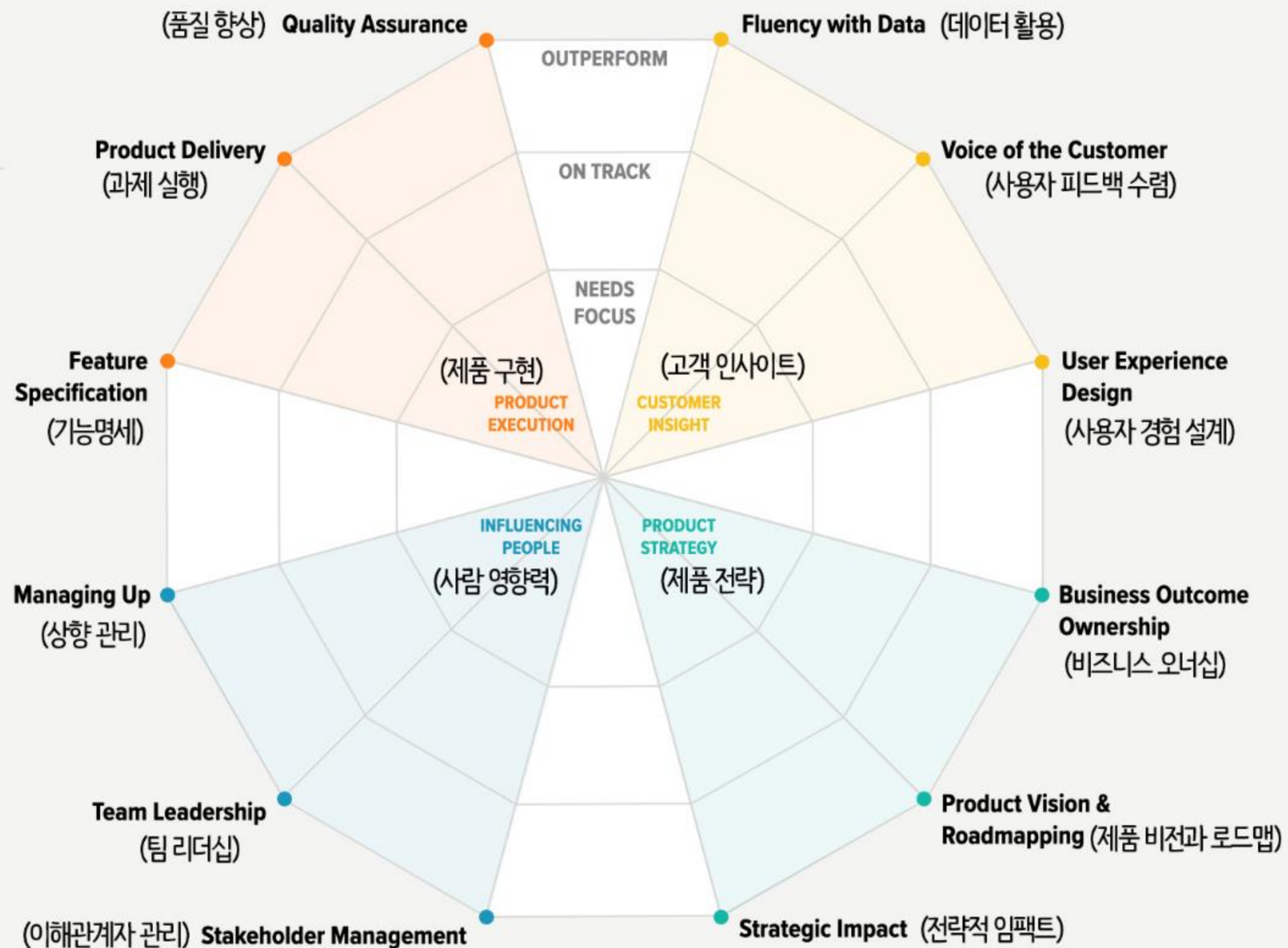
What's Your Shape?

Plot yourself using the 12 Product Manager competencies.

For each competency, assess yourself from “Needs Focus” to “Outperform” (or somewhere in between) and plot it on the graph.

Connect the dots to draw your shape.

© Ravi-Mehta.com



02

PM'S CAPABILITY

Interpreting Your Shape

Manager vs. Leader

As PMs get more senior, they shift focus from managing products to leading strategy and people.

(제품 관리자)

Product Manager

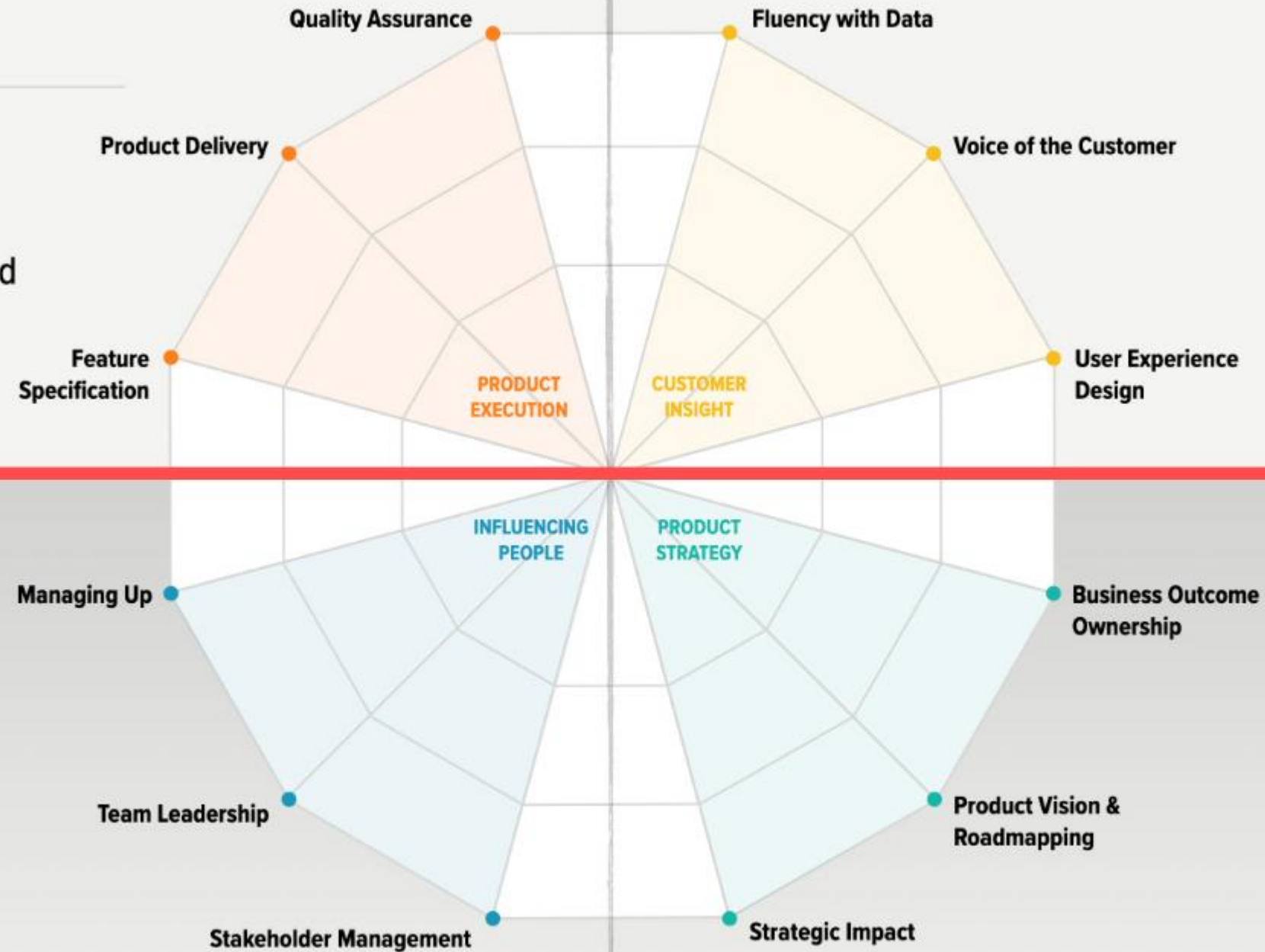
Product Leader

(제품 리더)

(제품 빌더)

Product Builder

Product Architect



03

PM'S PROS&CONS



04

PM TRENDS

- PM을 없애버린 Airbnb?
- AI와 업무 자동화
- AR·VR의 침투
- 데이터 분석의 중요성
- 하이브리드 제품 관리법
- 실무자의 정서적 회복 탄력성
- 감성 지능의 출현과 소프트 스킬

05

HOW TO BE

이런 분과 함께하고 싶어요

- 3년 이상 온라인 제품 및 서비스의 성장을 위한 개선 기획과, 안정적이고 효율적 제공을 위한 운영 기획을 주도적으로 수행하여 객관적으로 훌륭한 성과를 만들어낸 경험이 있는 분이 필요해요.
- 서비스가 초기 성장한 이후에 비즈니스 임팩트를 더욱 극대화할 수 있도록 주도적으로 문제를 진단하고, 해결하여 서비스를 확장해 본 경험이 있는 분이 필요해요.
- 서비스를 둘러싼 다양한 이해 관계자들(기획/디자인/개발/CX/제휴사 등)과 원활한 의사 소통을 통해 담당 서비스를 안정적으로 운영해 보신 경험이 있는 분이 필요해요.
- 사용자 관점에서 문제의식을 발굴하고, 기능을 개선한 경험이 있는 분이 필요해요.

합류하면 함께할 업무예요

- 토스 내 성장 궤도에 오른 서비스와 조직을 안정적으로 리딩하고, 비즈니스 임팩트를 더욱 확장할 수 있도록 개선을 기획해요.
- 문제를 진단하고, 직접 해결 전략을 세워 매출을 극대화하거나 MAU를 높이는 방법을 모색해요.
- 토스 서비스를 이용하는 고객들의 목소리를 분석하고, 제품의 개선 포인트를 찾아 완성도 및 고객의 만족도를 높이는 역할을 담당해요.
- 서비스의 운영 정책과 업무 프로세스, 운영 환경 등을 분석하여 불필요한 절차를 과감하게 폐지하고 어드민 기능 개선, 프로세스 개선, 자동화 처리를 통해서 운영 업무를 효율화하는 일을 수행해요.

05

HOW TO BE

이력서는 이렇게 작성하시는 걸 추천해요

- 담당해오신 프로젝트별 "문제 정의 - 가설 수립 - 액션 및 검증 - 결과"의 요소들을 명확히 정의해 주세요.
- 프로젝트별 나열이 아닌, 제품 운영의 문제점을 정의하고, 해결 전략을 세운 경험을 상세히 작성해 주세요.
- 담당하신 제품/서비스에 대한 개선 기획 업무에 있어서 직접 이바지한 부분을 상세히 작성해 주세요.
- 고객 중심적 사고를 바탕으로 비즈니스 임팩트를 확장한 경험이 잘 드러나도록 작성해 주세요.

05

HOW TO BE

이런 일을 해요

- 국내 최대 지역 생활 커뮤니티가 되기 위한 비전과 전략을 세우고 목표 달성을 위해 로드맵을 책임져요
- 사용자 중심 프로젝트를 만들기 위해 몰입해서 고민하고 사용자 요구사항을 고려해 최상의 사용자 경험을 제공해요
- 조직 내 다양한 이해관계자와 협력하여 지역 커뮤니티 프로젝트의 방향성을 조율하고 팀을 리드해 성과를 이끌어내요

이런 분을 찾고 있어요

- 10년 이상의 모바일/IT 프로젝트 관련 경력을 보유하신 분
- 리더로서 팀 매니징을 통해 효과적으로 퍼포먼스를 이끌어낸 경험이 있으신 분
- 탁월한 프로젝트 감각과 유저 인사이트를 바탕으로 사용자 친화적인 프로젝트를 만들어 보신 분
- 뛰어난 커뮤니케이션 스킬을 통해 조직 내 다양한 이해관계자와 원활히 협업을 하며 프로젝트를 성공적으로 이끌 수 있는 분
- 회사의 전략 로드맵을 책임지며 도전적인 목표를 성공적으로 달성해본 경험을 증명하실 수 있는 분

05

HOW TO BE

이런 분이면 더 좋아요!

- 마켓플레이스, SNS, 커머스 서비스를 운영해보신 분
- A/B 테스트를 통해 가설을 검증하고 프로덕트를 출시하는 경험을 해보신 분
- 글로벌 유저를 대상으로 서비스/비즈니스를 운영해보신 분
- 사용자 중심으로 사고하고, 모바일 서비스에 대한 애정이 높으신 분
- 당근의 비전과 가치를 이해하고 서비스의 방향을 고민할 수 있는 분

05

HOW TO BE

[업무내용]

- 배달의민족 주문/배달 중계 플랫폼 백엔드 기획 및 운영
- 배민제휴POS 연동 백엔드 기획 및 운영
- 배달대행사 연동 기획 및 운영
- 주문/배달 중계 플랫폼 어드민 화면설계 및 운영

[지원자격]

- 5년 이상의 커머스 플랫폼 서비스의 주문/배송 분야 백엔드 기획 경력
- 커머스에 대한 이해를 바탕으로 비즈니스 도메인이나 정책을 이해하고 도식화할 수 있는 분
- 복잡한 문제를 구조화하여 정의하고 체계적으로 정리하여 해결해 나갈 수 있는 역량을 갖춘 분
- 프로젝트에 대한 로드맵 수립 및 일정 관리, 목표 관리에 능숙한 분
- 유관부서와 원활히 커뮤니케이션하고 주도적으로 프로젝트를 매니징할 수 있는 분

[우대사항]

- 주문/배달 및 O2O, 커머스, 물류 등 유사 분야에 대한 높은 이해와 경험을 보유한 분
- 프로젝트 리딩 경험 또는 프로젝트 런칭 경험이 있는 분
- 개발자와 긴밀하게 협업하면서 과제를 진행한 경험이 있는 분
- Jira, Confluence 등 협업 툴 사용이 익숙한 분
- 우아한형제들의 기업문화를 이해하고 함께 성장하고자 하는 분

05

HOW TO BE

최신 채용 공고의 공통점

업무

- 비전·전략 및 로드맵 수립
- 일정 및 목표 관리
- NEEDS 기반 경험 제공
- 이해관계자와 협력
- 주도적 성과 도출

역량

- 고객 중심 사고
- 문제 정의와 해결
- 프로덕트 감각·유저 인사이트
- 커뮤니케이션 스킬
- 능동적 목표 달성 경험

05

HOW TO BE

- IT 스타트업 취업 시장은 지금 '한겨울'
- PM은 원래 신입 공채가 0.000000001%
- 처음부터 '네카라쿠배'는 사실상 불가능
- 공모전+학회+창업... 실력자 대거 포진

→ 즉, 서비스 기획 및 운영 실무 경험이 필수!

→ 서비스 기획 및 운영 경험 + 실력

05

HOW TO BE

역량을 키우는 작은 실천

1. 트렌드 빠르게 흡수하기
2. 서비스 많이 써보고 많이 분석하기
3. 1, 2번을 기록으로 남기기
4. 잘 만든 포트폴리오·기획안·글 자주 보기
5. 실무자에게 피드백 요청하기
6. 자발적으로 공부하기

05

HOW TO BE

스킬을 키우는 작은 실천

1. 회사 인턴·아르바이트
2. 사이드 프로젝트
3. 온라인 강의·부트캠프
4. 공모전·해커톤
5. 학회·동아리
6. 학생 창업

05

HOW TO BE

생각해봅시다!

1. 나는 어떤 성격의 사람인가요?
2. 평소 어떻게 커뮤니케이션 하나요?
3. PM이 되고 싶은 이유가 있나요?
4. PM이 된다면 지향하는 바가 있나요?
5. 관심 있는 서비스와 시장이 있나요?
6. 나만의 강점과 약점은 무엇인가요?

06

ABOUT PORTFOLIO

이력서·자기소개서 어필 포인트! (1)

1. 지원동기

→ 회사·서비스에 대한 애정과 이해도, 업무 동기부여 지점,
퇴사 이유 등을 파악 가능

2. 협업 경험

→ 협업한 직군과 부서 규모에 따라 커뮤니케이션 능력,
일하는 방식과 온보딩 난이도 측정 가능

3. 프로젝트 성과

→ "양보다는 질"! 어떤 성과를 어떻게 냈는지가 가장 중요,
직접 참여하여 해본 프로젝트를 어필할 것

06

ABOUT PORTFOLIO

이력서·자기소개서 어필 포인트! (2)

4. 문제 상황

→ 문제 해결 능력뿐 아니라 정서적 회복 탄력성,
성장 가능성 측정 가능

5. 조직 이해도

→ UX·데이터·매출 중 어느 것을 가장 중요시하는가?,
조직 및 업무 문화에 대한 이해도 측정 가능

06

ABOUT
PORTFOLIO

포트폴리오 판단 기준 5가지

1. 업무 적합도
2. 역량 적합도
3. 조직 문화 적합도
4. 팀 적합도
5. 성장(가능)성

06

ABOUT PORTFOLIO

포트폴리오 작성법 - 프로젝트 소개 구조

1. (아주 간략히) 프로젝트 주제·특성·기간
2. 프로젝트의 의미와 맥락
3. 프로젝트의 문제와 정의 방법
4. 프로젝트의 가설·솔루션과 정의 방법
5. 프로젝트의 성과
6. 프로젝트에서 내가 집중한 부분, 성과와 연결되는 나의 역량
7. 실제 나의 역할에 대한 선명하고 구체적인 소개

06

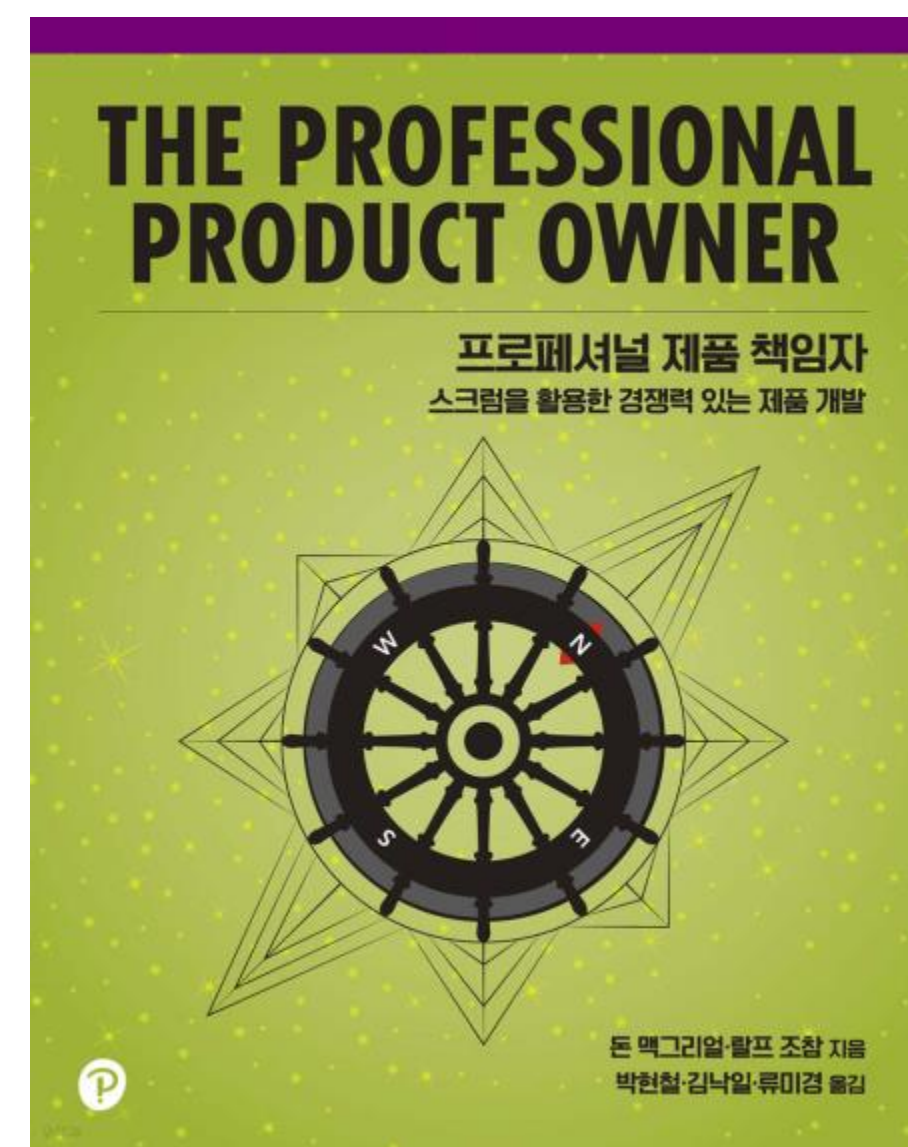
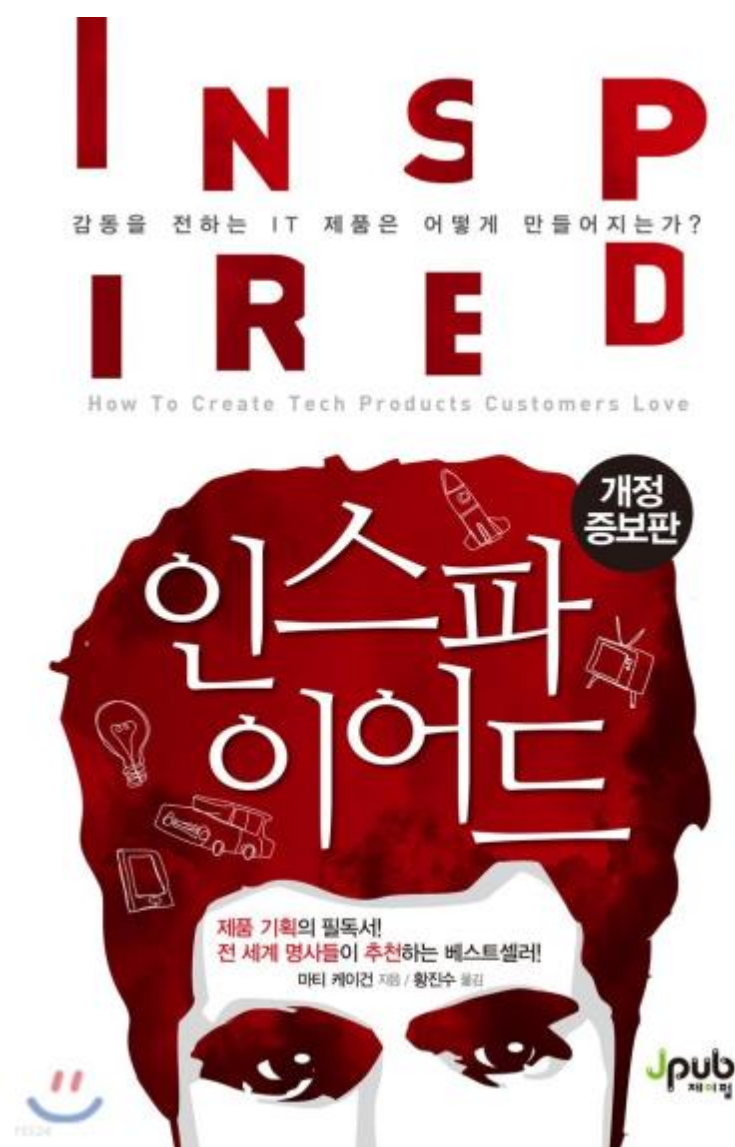
ABOUT PORTFOLIO

포트폴리오 작성법 - 주의할 점

1. 프로젝트 자체 < 내 역할·역량 설명에 집중하기!
2. 유저 페르소나, 플로우 차트, 저니맵 등이 중요한 게 아니다!
→ 진짜 중요한 건 "왜 이 솔루션이 중요하다고 '판단'했는지에 대한 나의 문제 정의·해결 능력 표현"!
3. 주도적으로 진행한 부분+선행지표의 변화를 강조하기!

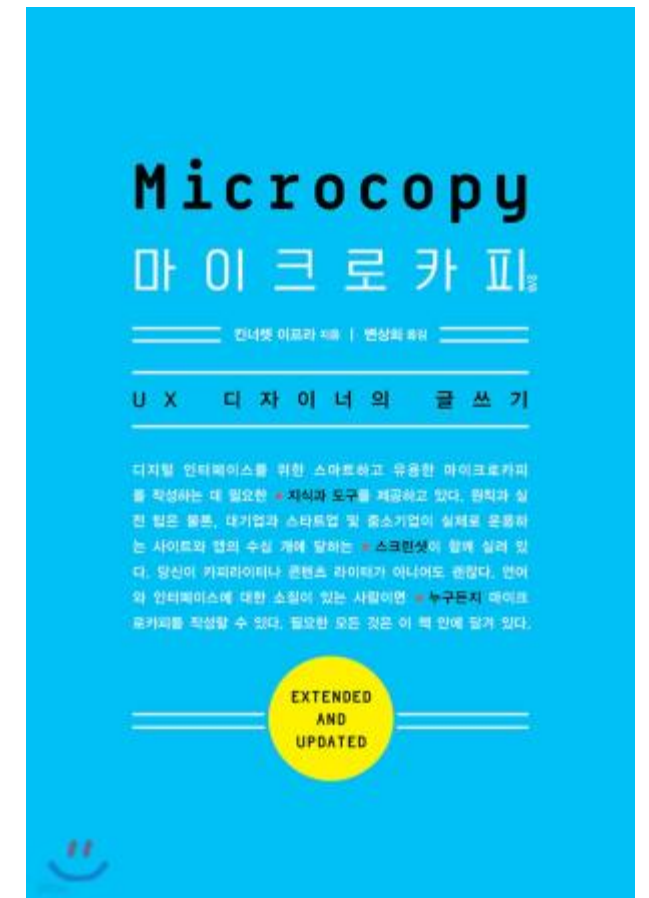
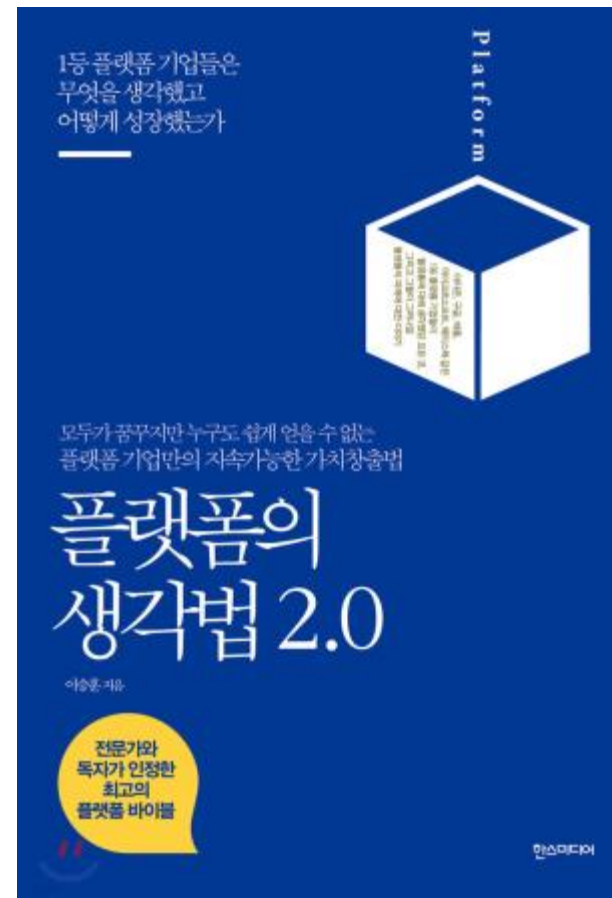
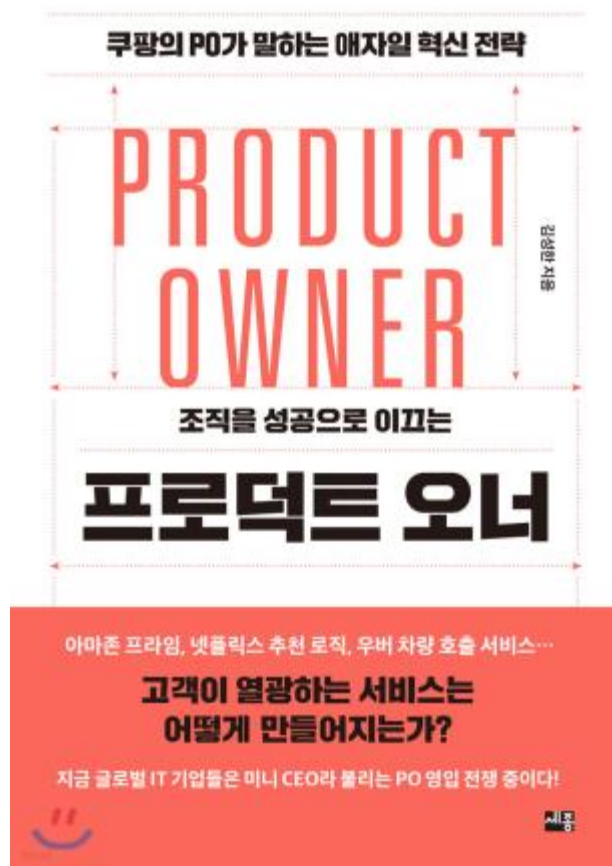
07

RECOMMAND



07

RECOMMAND



07

RECOMMAND

- 퍼블리 _ publy.co
- 커리어리 _ careerly.co.kr
- 서핏 _ surfit.io
- 요즘IT _ yozm.wishket.com
- EO Planet _ eopla.net
- UX Planet _ uxplanet.org
- 디스콰이엇 _ disquiet.io
- 디자이너스 _ designus.io
- Mobbin _ mobbin.com
- WWIT _ wwit.design

08

Q&A and...

**궁금한 건 무엇이든
물어보세요 :)**



**ABOUT
CAREER**

2023.11.07.

강의자 손윤정



감사합니다!

동덕여자대학교 데이터사이언스전공 특강