



CX 기획 포트폴리오



KYOBO 교보문고

CX 기획 지원자 김수빈

2021.09월

목차

01. 자기소개

02. 참여 프로젝트

03. 전자책(e-book) 서비스 분석

04. 시사점 및 개선사항

01

자기소개



KYOBO 교보문고

CX 기획 지원자 김수빈

2021.09월

01. 자기소개

보유역량

01

학력

2021.02 홍익대학교 독어독문학과 졸업
경영학과 부전공

03

어학

2020.04 TOEIC Speaking 160 (Level 7)
2021.08 TOEIC 945

02

인턴 및 직무 관련 경력

2018.09 ~ 2019.02 IBK 국외전산통합시스템 프로젝트
2020.08 ~ 현재 LG ThinQ 앱 서비스 운영

04

자격증

2017.04 컴퓨터활용능력 1급

글과 문학 그리고 여행에 진심인 나

김수빈 저

01. 자기소개

자기소개

안녕하세요. ‘글’과 ‘소통’의 아이콘 김수빈입니다.

사람들과 이야기를 나누며 서로의 생각을 주고받는 것을 좋아했던 저는,
그 흥미가 언어/문학에까지 이어져 독어독문학과라는 전공을 택하게 되었습니다.

학교를 다니는 내내 행복했습니다. 제가 좋아하는 언어, 글과 문학에 관련된 내용들이라 즐거웠습니다.
그러나 제 전공이 종이에 한정되어, 그저 배움을 위한 학문으로만 남는 것이 안타까웠습니다.
이 배움을 현실 세계에도 접목시키고 싶었습니다.

현대사회에서 꼭 필요로 하는 인재가 되고 싶다는 어렴풋한 열망으로,
제가 가진 글을 다루는 능력과 커뮤니케이션 능력을
우리가 현재 살고 있는 IT 세계에 접목시키고 싶다는 생각에 이르렀습니다.

지난날의 저는, 당장 눈앞에 주어진 것들에 최선을 다하는 사람이었습니다.
삶의 방향성을 온전히 정하지 못한 채 흘러가는 시간 속에서 불안해하고, 끝없이 걱정하는 것이 사실입니다.
그러나 지금 돌이켜보니, 과거의 제가 묵묵히 해냈던 그 모든 것들이 거름이 되어,
지금의 제가 가고자 하는 길의 문을 열어준 것이 아닌가 싶습니다.

묵묵히 주어진 일을 해내는 성실성과, 하고자 하는 일은 뭐든 이루어 내고야 마는 끈기를 가진 저는,
이제 뚜렷하게 하고 싶은 일, 도전해 보고 싶은 일이 생겼습니다.

“개발자와 디자이너, 퍼블리셔와 함께 끊임없이 소통하며, 고객의 Needs 충족을 목표로 치열하게 고민하는 교보문고의 서비스 기획자가 되고 싶습니다.”

“소비자로 하여금 교보문고의 상품과 서비스를 좀 더 편리하게 이용할 수 있도록 사용자 관점의 UI/UX를 고민하는 서비스 기획자가 되고 싶습니다.”

글과 문학 그리고 여행에 진심인 나

김수빈 저

02

참여 프로젝트



KYOBO 교보문고

CX 기획 지원자 김수빈

2021.09월

02-01. 참여 프로젝트

IBK 기업은행 고도화 프로젝트 운영 지원

기업은행의 노후화된 시스템을 개선하기 위한 고도화 프로젝트에서 PMO 업무를 운영 지원하였습니다.

지원동기

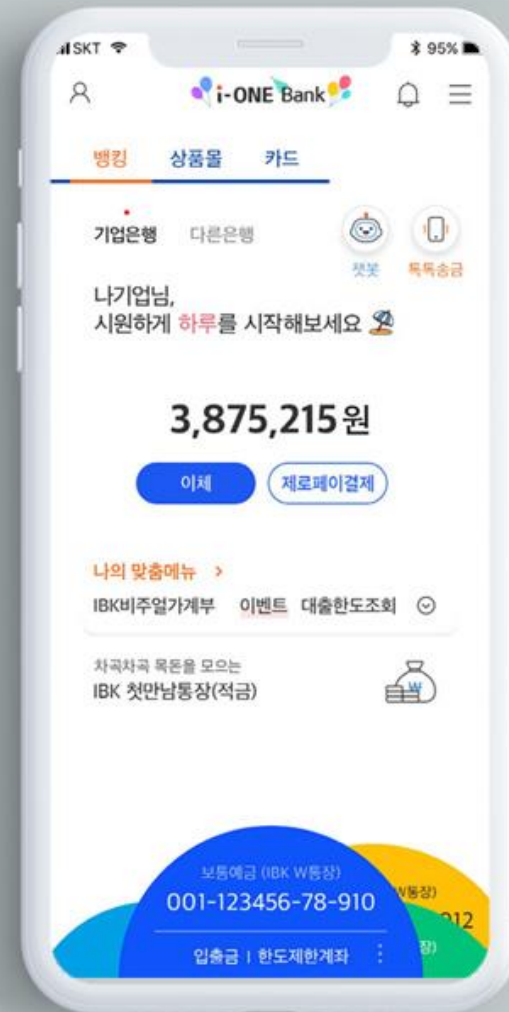
그저 주어진 것만 성실하게 해내며 살아온 제게, 하루아침에 진로를 정하기란 참 어려운 일이었습니다.
졸업 전 휴학을 하고, 흔히들 선망하는 금융권에 무작정 도전하였습니다.
경영학과를 부전공하고, 경제 공부를 해나가며, 늘 그랬듯, 해야 하는 일들을 묵묵히 해나갔습니다.
어렵고 낯선 길에서 넘어지기도 하고, 다치기도 하며 노력하던 과정에서,
'금융 프로젝트 사업 관리'라는 직무에 지원 후 6개월가량 인턴으로 근무하였습니다.

업무내용

IBK 기업은행의 노후화된 시스템을 개선하고, 국외전산통합시스템을 구축하여
해외에 법인을 설립하는 프로젝트에서 전체적인 사업 관리를 담당하였습니다.
프로젝트가 원활하게 진행될 수 있도록 프로젝트 진척도를 매달 체크하고, 일정을 관리하는 업무를 지원하였습니다.
또한, 은행원과 개발자 간의 Needs를 파악하여, 이슈 발생 시 상황 파악, 요구 사항 정의 등 원만한 의사소통을 도왔습니다.

결과

프로젝트가 진행될수록 야근하는 날들이 잦아지고, 여기저기 생겨나는 오류들로 모두가 예민해져 있던 날들이었습니다.
잔뜩 낯선 태도의 사람들도, 먼저 건네는 따뜻한 말 한마디면 마음이 사르르 녹는 것을 여러 번 목도하고,
눈앞에 닥친 갈등/문제 상황들을 직접 부딪치며 해결한 후, 몸소 깨달은 바가 있습니다.
결국 모든 일의 해결 키워드는 '사람' 간의 '소통'이었습니다.
각자가 자리에서 붙들고 있는 건 회색빛의 차가운 컴퓨터일지언정,
종국에 모든 것은 사람이 하는 일임을 깨달았던, 저에게 소중한 자산이 된 시간이었습니다.



02-02. 참여 프로젝트

- App Store: [앱 다운로드 바로가기](#)
- Google Play: [앱 다운로드 바로가기](#)

LG ThinQ 앱 운영

LG ThinQ 앱은 가전제품의 제어와 관리는 물론, 이와 연계된 서비스, 콘텐츠, 모바일 커머스 등의 서비스를 통해 새로운 라이프스타일을 누릴 수 있도록 도와주는 앱 서비스로 이와 관련한 운영 업무를 진행하였습니다.

지원동기

빠르게 발전하는 현대사회에 꼭 필요한 일이면서, 내가 잘하는 일을 접목시킨 직무를 찾는 것이 제 목표였습니다. IBK 기업은행에서의 인턴십 생활 후, 우리 주변에서 접하기 쉬운 '앱'에 관련된 일을 하면 좋겠다는 생각이 들었습니다. 장래가 유망한 IT 사업일 뿐 아니라, 제가 가진 글 작성 능력과 꼼꼼함, 커뮤니케이션 능력이 빛을 발할 수 있는 직무라 생각되어 '앱 운영/기획'업무에 지원하였고, 현재 1년 2개월 차 재직 중입니다.

업무내용

LG 전자제품 사용자들이 보다 편리하게 제품을 이용할 수 있도록 다양한 콘텐츠와 서비스를 제공하는 업무를 진행하였습니다. 사용자가 앱이나 제품을 사용하며 꼭 알아야 하는 공지사항, 자주 묻는 질문(FAQ)에 관한 콘텐츠, 다양한 소식들을 전하는 푸시 알림 등, 앱 서비스 운영에 관한 전반적인 업무를 담당하였습니다. ThinQ 앱 내 콘텐츠, 서비스들을 기획, 작성, 발행, 관리하는 운영 업무뿐 아니라, ThinQ 앱의 관리자 페이지를 구성하는 스토리보드 작업 등의 기획 업무 또한 진행하였습니다.

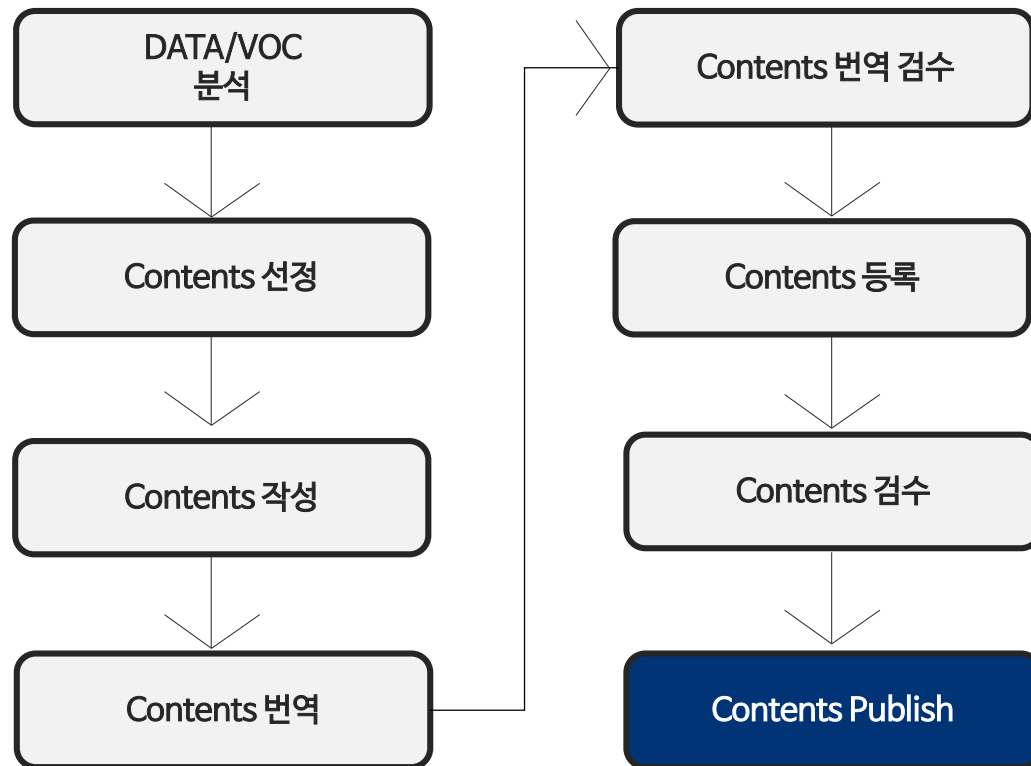
결과

LG ThinQ 앱은, 요즘 젊은 트렌드를 좇으려는 바람이 불고 있습니다. 기업의 이미지를 고려하여 정숙함을 가져가되, 그 안에서 Fun 요소를 발굴하는 작업이 제가 가진 톡톡 튀는 아이디어와 트렌디한 문장 구성력을 쏟아낼 수 있는 기회가 되었습니다. 그 결과로, ThinQ 프로젝트는 기존 앱 운영에 국한되지 않고, 유튜브 운영 등 그 범위를 확장하며 성장 중입니다. 문과생인 제가, IT 계열에 종사하는 것이 가능하리라곤 생각지도 못했었던 것이 사실입니다. 늘 선망하던 분야에 몸담고 있는 지금, 매우 흥미로운 나날들을 보내고 있습니다. 오히려 비전공자이기 때문에, 오히려 평범하기 때문에, 사용자의 관점으로 앱의 UI/UX를 바라볼 수 있다는 것이 제 장점임을 알게 되었습니다.



운영 업무 진행 과정

LG ThinQ 앱은 가전제품의 제어와 관리는 물론, 이와 연계된 서비스, 콘텐츠, 모바일 커머스 등의 서비스를 앱으로 제공해 새로운 라이프스타일을 누릴 수 있도록 도와주는 앱 서비스입니다.



전자책(e-book) 서비스 분석



KYOBO 교보문고

CX 기획 지원자 김수빈

2021.09월

오프라인 대형 서점을 거쳐 온라인의 종합 플랫폼으로 전환

‘교보문고’의 온/오프라인 채널의 경쟁력 강화를 위하여 교보문고의 서비스 현황 및 경쟁사 분석을 통해 개선 방안을 수립하여 향후 서비스 운영 및 고도화에 반영할 수 있도록 함.

프로모션

도서광고
연계상품 광고
PPL 간접광고

커머스

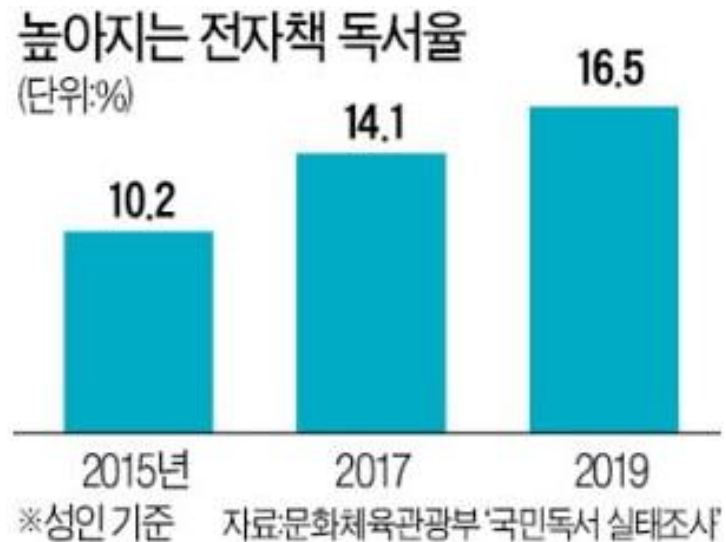
도서상품 판매
중고도서
음반/기프트
핫트랙스(연계)

콘텐츠 유통

웹소설
eBook
제휴 콘텐츠

전자책(e-book)의 등장은 출판관련 기업에게는 큰 기회이자 위협

지난 2007년 아마존 킨들을 시작으로, 잇따라 전자책을 위한 전용 단말기를 선보이면서 전자책 매출은 1,200% 상승하는 반면, 기존의 종이책 판매량은 감소하면서 오프라인 서점과 출판업체가 어려움을 겪고 있으나, 소비자들 입장에서는 장소와 시간에 구애받지 않고 합리적인 가격에 다양한 책을 쉽게 접할 수 있다는 장점 때문에 수요가 점점 높아지는 추세임.



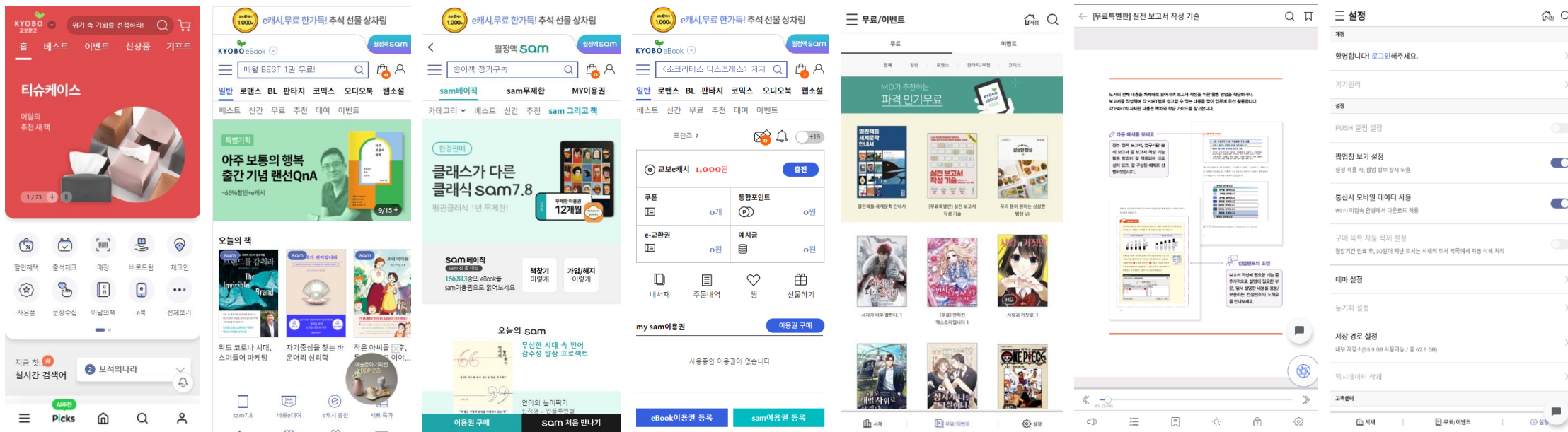
출처 : 한경 뉴스(<https://www.hankyung.com/news>) / 2021.05.03

	교보문고 sam	리디셀렉트	밀리의 서재	YES24 북클럽
서비스 개시일	2013년 2월	2018년 7월	2017년 10월	2018년 11월
회원수	미공개	미공개	약 300만명	약 30만명
보유도서	약 15만권	미공개	약 10만권	약 1만권
제휴출판사	약 4,000개	미공개	약 1,000개	584개
구독권 가격(월)	sam무제한(9,900원) sam베이직(별도 요금) sam스페셜(별도 요금)	9,900원	- 전자책(9,900원) - 밀리 오리지널 종이책 (15,900원)	- 스탠다드55(5,500원) - 프리미엄77(7,700원) - 북클럽FL99(9,900원)

출처 : 독서신문(<http://www.readersnews.com>) / 2021.03.16

03. 전자책(e-book) 서비스 분석

교보문고 e-book 서비스 분석



서비스 특장점 서적 분야 1위 기업답게 다양한 주제, 다양한 분류에 따른 책을 만나볼 수 있음.

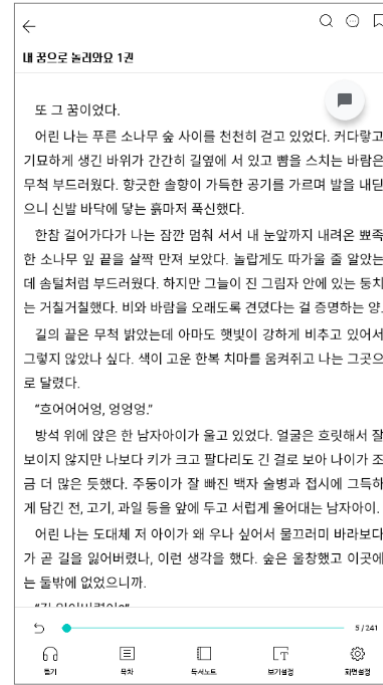
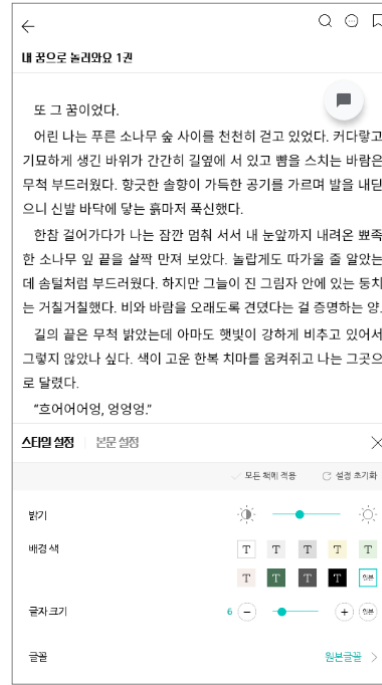
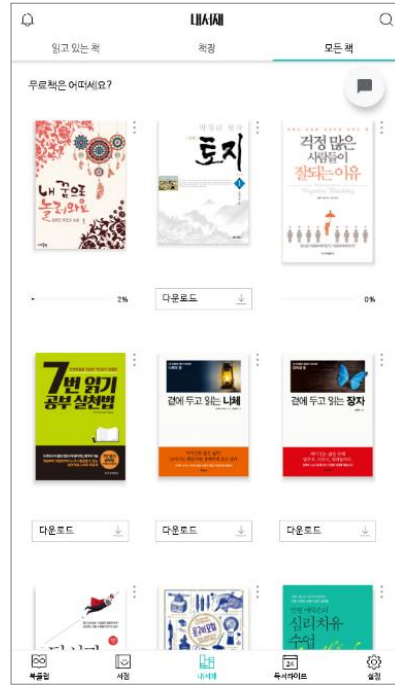
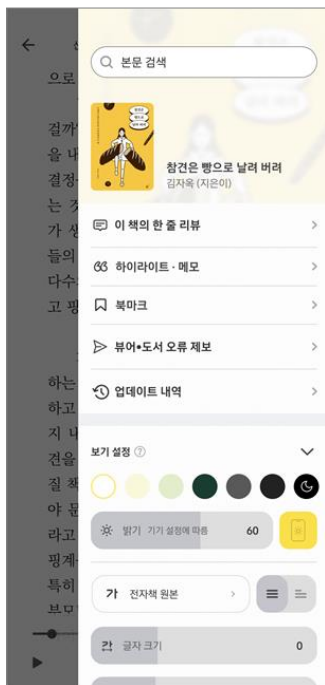
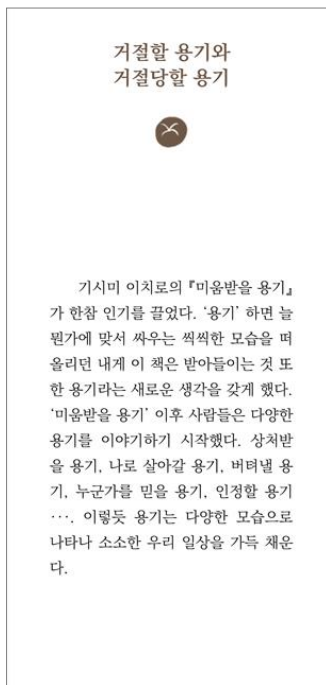
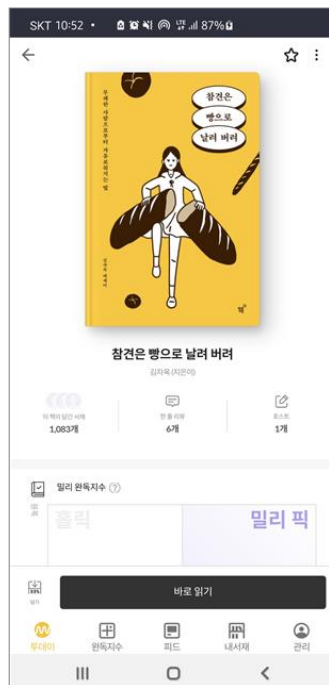
굿즈나 사은품 등, 타사 서비스에서는 제공되지 않는 부가 서비스를 누릴 수 있음.

UI/UX 특장점 소비자가 원하는, 소비자에게 꼭 필요한 콘텐츠로만 구성된 깔끔한 화면이 돋보임.

남녀노소 호불호 없이 눈이 편안한 UI/UX를 제공함. 다양한 형태와 방식으로 콘텐츠를 제공하면서도, 말하고자 하는 바를 간결하게 표현함이 돋보임.

03. 전자책(e-book) 서비스 분석

유사 서비스 분석_1



밀리의 서재

서비스 특징점 완독할 확률과 완독 예상 시간의 조합으로 '완독지수'를 나타낸 것이 흥미로움.

여러 가지 주제의 콘텐츠들을 제공하여, 여러 책에 대한 접근이 수월함.

UI/UX 특징점 가장 트렌디하며, 콘텐츠 중심의 요즘 문화에 잘 따른 구성이 돋보임.

다양한 컬러와 일러스트를 사용하여 시선을 잡아끄는 매력을 가짐.

슬라이딩 방식을 적극 활용해, 여러 책에 접근 기회를 높일 수 있도록 함.



예스 24 eBook

서비스 특징점 책을 읽던 중에 마음에 드는 구절을 체크, 저장하는 방식이 가장 손쉬웠던 서비스.

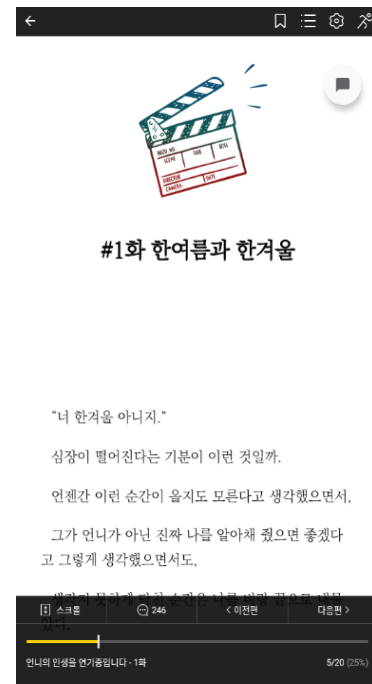
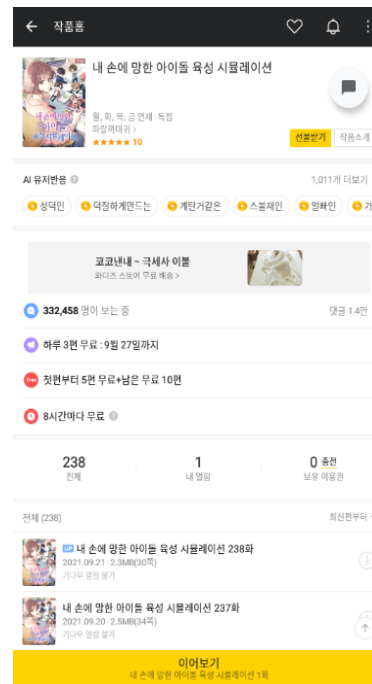
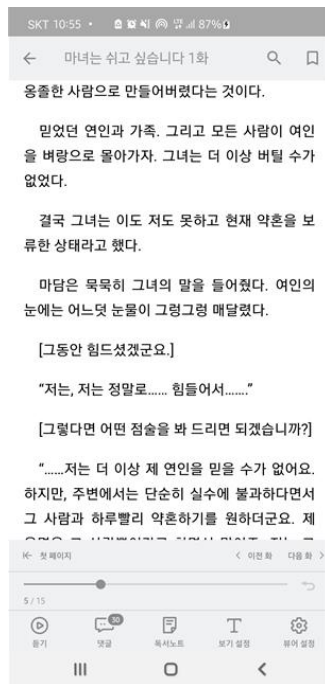
모르는 단어나 구절을 곧바로 검색할 수 있는 기능이 타사와 구별되는 장점.

UI/UX 특징점 보다 정갈한 서체와 단조로운 색상을 사용하여 구성한 화면으로,

원하는 바를 한눈에 쏙쏙 알아볼 수 있음.

03. 전자책(e-book) 서비스 분석

유사 서비스 분석_2



리디북스

서비스 특장점 홈 화면의 상단 메뉴바에 장르가 구별되어 있어, 장르 선택이 용이함.

UI/UX 특장점 필요한 정보들만 손쉽게 파악할 수 있도록 구성한 직관적인 구조.



카카오페이지

서비스 특장점 e-book뿐 아니라 영화나 방송 등, 제공하는 서비스가 매우 다채로움.

UI/UX 특장점 현재 읽거나 보고 있는 사용자 수를 한눈에 파악할 수 있도록 배치되어 있고,

댓글 제도가 활성화되어 있어 사람들과 의견을 나누기에 적합함.

시사점 및 개선사항



KYOBO 교보문고

CX 기획 지원자 김수빈

2021.09월

서비스 면에서 완벽한 교보문고의 작은 도전 과제

‘책’이라는 확고한 정체성으로 서비스 면에서는 이미 완벽하나,
‘앱’을 통한 e-Book 사용이 좀 더 용이하게 된다면, 더 큰 성공을 가져올 것으로 기대됨.

주요서비스	시사점	개선방안
서비스	<ul style="list-style-type: none">- 국내 1위 서적 기업인 만큼, 서비스 측면에서는 월등히 뛰어남.- 책 외에 다양한 콘텐츠를 제공하는 타사 서비스가 많으나, 교보문고는 ‘책’이라는 아이덴티티를 고수하는 모습이 배울 만함.	<ul style="list-style-type: none">- 국외 서비스를 시작해 보는 것도 좋을 듯함.- 이미 시장에서 경쟁력 있는 기업인 만큼, 외국어를 지원함으로써 국외 서비스를 론칭하는 것도 충분히 도전 가치가 있을 것으로 생각됨.
UI/UX	<ul style="list-style-type: none">- 다양한 형태의 콘텐츠를 제공하면서도, 눈이 피로하지 않은 UI/UX를 제공하는 것이 교보문고 앱의 큰 장점.- 그러나, 책을 읽는 도중에 글씨 모양/크기 설정 방법이 타사에 비해 불편함.- 또한, 앱을 다운로드하여 곧바로 사용할 수 있는 타사 앱과는 달리, ‘교보문고’ 홈페이지나 앱을 통해 별도 회원가입/로그인 후에 ‘교보eBook’ 앱에서 서비스 이용 가능한 점이 아쉬움.	<ul style="list-style-type: none">- 글씨 모양/크기 조절 기능을 별도의 설정 창에 두지 않고, 책의 본문 영역에서 슬라이딩 방식으로 기능 확인이 가능하면 좋을 듯함.- ‘교보eBook’ 앱에 회원가입/로그인 기능을 추가하여, 한 가지 앱 내에서 모든 것을 이용 가능케 하면 앱 사용자 수가 지금보다 훨씬 더 증가할 것으로 기대됨.

Viewer 개선

01

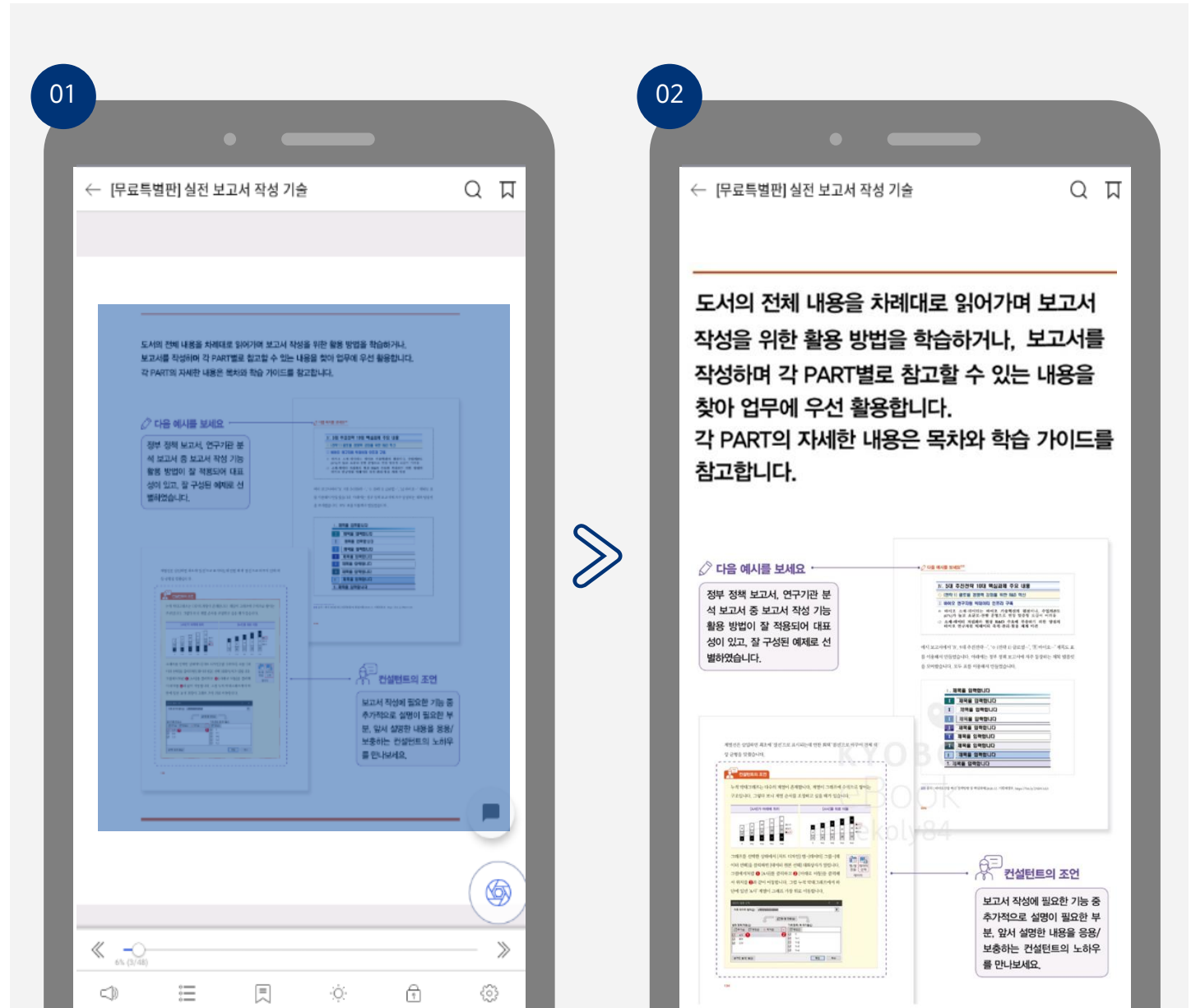
개선필요

해당 책의 경우, 앱 환경에 맞추어 화면을 조정하지 않고, 책 본문의 내용을 그대로 찍어 올려, 글씨가 작게 보임으로써 가독성이 좋지 않다는 느낌을 줌. PC 버전으로 확인하면 이상이 없을 수 있으나, 앱 버전 이용자가 월등히 많아지고 있는 오늘날, 수많은 앱 이용자들은 불편을 느낄 수 있을 듯함.

02

개선방향

e-book 서비스의 궁극적인 목표 달성을 위해서, 책의 본문 내용만을 그대로 찍어 올리는 것만이 아닌, 노출되는 기기의 환경에 따라 세팅될 수 있도록 화면을 구상하는 것이 좋을 듯함.



 감사합니다.