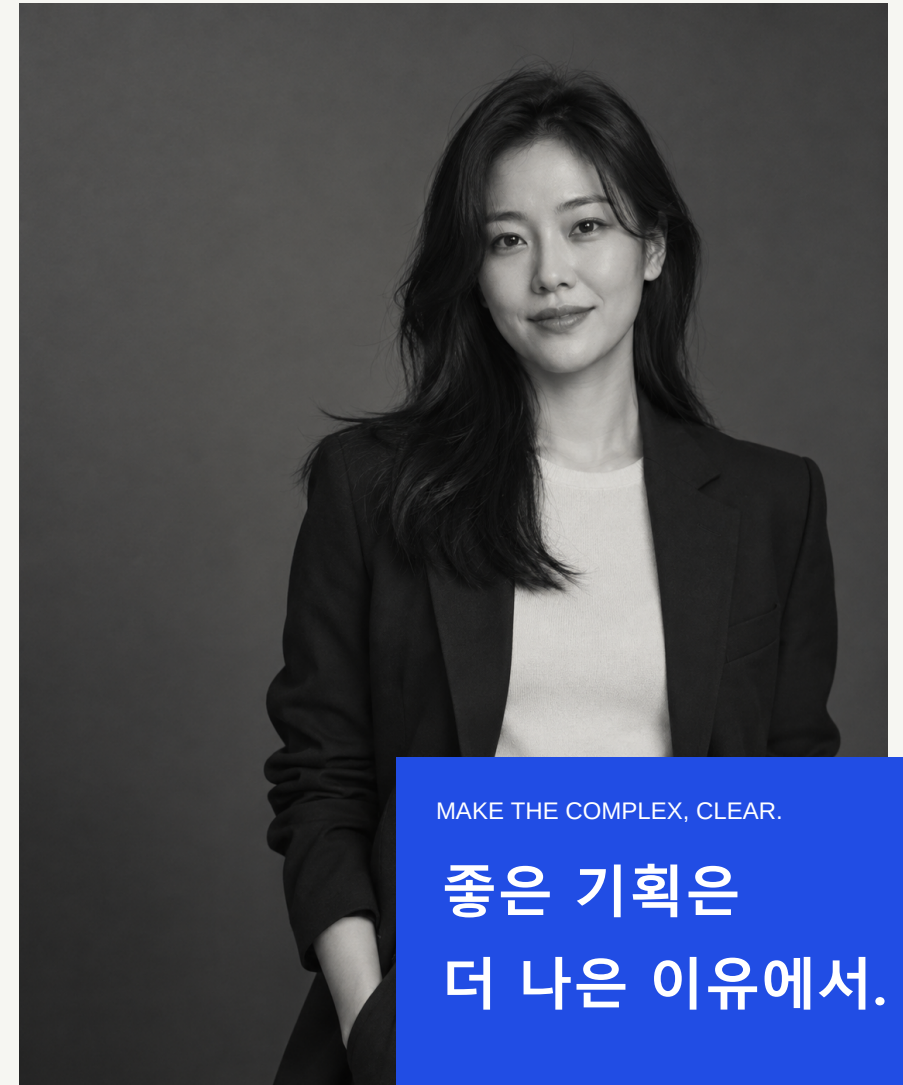


Clarity creates *impact.*

문제를 읽고, 성장을 설계합니다.

사용자의 망설임을 발견하고,
팀이 함께 풀 수 있는 문제로 바꾸는 프로젝트 매니저 윤서진입니다.



MAKE THE COMPLEX, CLEAR.

좋은 기획은
더 나은 이유에서.

경험의 나열에서, 성과의 이야기로.

5년 2개월간 서비스의 첫 경험과 운영 흐름을 개선해 온 기획자.
문제 정의부터 실험, 출시와 운영까지 한 흐름으로 연결합니다.

18%p

가입 완료율 개선

42% → 60%

온보딩 흐름 재설계

64%

평균 처리 시간 단축

72시간 → 26시간

고객지원 프로세스 개선

24h

주간 운영 시간 절감

40시간 → 16시간

정산·보고 도구 기획

MY CONTRIBUTION

사용자 리서치 / 데이터 분석 / 요구사항·정책 설계 / 팀 간 조율 / 성과 검증

이 페이지와 이후 프로젝트의 성과 수치는 제작 형식을 보여주기 위한 가상 예시입니다.

첫 경험의 마찰을 줄이다.

온보딩 개선 · 2025.01 - 2025.04
PM 1 · 디자인 1 · 개발 3 · 분석 1

OBSERVATION

“왜 가입해야 하는지
아직 모르겠어요.”

가입 이탈 구간과 인터뷰 12건을 함께 살폈습니다. 입력
개수보다, 정보를 제공할 이유를 먼저 만나지 못한 점에
주목했습니다.

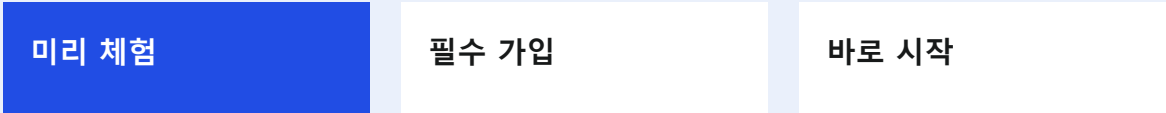
내가 맡은 일
문제 정의 · 인터뷰 설계 · 사용자 흐름 · 우선순위 결정

FIRST VALUE, FIRST.

BEFORE



AFTER



전환의 크기만큼, 측정의 기준도 명확하게.

판단 01 / 가치를 먼저 보여주기

기능 설명을 추가하는 안을 보류하고, 가입 전에 핵심 경험을 미리 확인할 수 있도록 순서를 바꿨습니다.

판단 02 / 범위를 작게 나누기

필수 가입만 먼저 진행하고 선택 정보와 추가 인증은 첫 사용 이후로 분리했습니다.
디자인·개발·분석 담당자와 출시 조건을 합의했습니다.

배운 점: 덜 입력하게 하는 것보다, 먼저 납득하게 하는 것이 중요했습니다.

SIGN-UP COMPLETION

42% → 60%

+18%p 개선 / 예시 데이터

EXPERIMENT DESIGN

기간 / 4주, 동일 기간 무작위 배정
대상 / 신규 방문자 총 24,000명
A / 12,000명 중 5,040명 완료 (42%)
B / 12,000명 중 7,200명 완료 (60%)
보조 지표 / 가입 후 7일 활성률, 문의 발생률

문의가 기다림이 되지 않도록.

2024.06 - 2024.10 / PM 1 · 디자인 1 · 개발 2 · 운영 2

RESOLUTION TIME

72h

26h

평균 처리 시간 약 64% 단축
전후 각 4주, 종결 문의 각 600건 비교

문제 / 채널마다 끊어진 고객 경험

여러 채널의 문의가 흩어져 담당자 지정과 상태 확인이 반복됐습니다.

설계 / 분류에서 상태 안내까지

문의 유형·긴급도·배정 규칙을 정의했습니다. 예외 건의 사람 검토 경로와 고객 안내 시점을 운영팀과 합의했습니다.

기여 / 정책·정보 구조·운영 지표

PM으로 정책 정의와 출시 조율을 맡았습니다. 처리 속도와 함께 재문의율도 확인하도록 설계했습니다.

전후 비교는 문의 난이도와 계절성의 영향을 받을 수 있습니다. 모든 수치는 가상 예시입니다.

반복 업무의 시간을, 판단의 시간으로.

2023.08 - 2023.12 / PM 1 · 개발 2 · 운영 2

관찰 / 중복 입력과 보고서 재작성

실제 운영 흐름을 따라가며 입력·계산·승인 단계를 분리했습니다. 같은 데이터를 여러 번 입력하는 구간을 먼저 찾았습니다.

실행 / 예외를 먼저 설계하기

요구사항과 권한, 예외 처리 기준을 작성하고 2주간 병행 운영했습니다. 동일 팀의 작업 기록을 4주 평균으로 비교하는 측정 기준을 정했습니다.

팀 전체 정산·보고 업무 40h → 16h. 실제 자동화나 절감 실적을 주장하는 수치가 아닌 가상 예시입니다.

WEEKLY OPERATIONS

기존 업무



개선 이후



24h

매주 되찾은 시간
팀 주간 60% 절감

명확한 질문이 좋은 팀을 움직입니다.

01

사용자의 말과 행동을 함께 봅니다.

인터뷰로 맥락을 이해하고 데이터로 규모를 확인합니다. 관찰한 사실과 해석을 구분합니다.

02

해야 할 일만큼, 미룰 일도 정합니다.

기대 효과·구현 비용·학습 가치를 함께 보고 우선순위를 정합니다. 선택의 이유를 남깁니다.

03

출시 이후까지 기획의 범위로 봅니다.

성공 지표와 부작용을 확인할 지표를 함께 세웁니다. 예상과 다른 결과는 다음 가설이 됩니다.

A LESSON FROM FAILURE

혜택 문구로 클릭은 늘었지만 핵심 기능 사용은 달라지지 않았던 실험.
클릭만으로 확대하지 않고 첫 사용 경험을 다시 살폈습니다. (가상 사례)

Together, *better.*

더 좋은 질문으로,
다음 성장을 함께.

사용자의 문제와 비즈니스의 과제를 같은 방향으로 정렬하는 동료가 되겠습니다.

실제 개인의 연락처는 포함하지 않은 제작 샘플이며 채용 결과를 보장하지 않습니다.

YOON SEOJIN

윤서진 / Product Manager

서비스 기획 · 사용자 리서치 · 성장 실험

Figma · SQL · GA4 · Amplitude

Notion · Jira

CAREER DESIGN BY CARRYBOT

당신의 경험을, 설득력 있는 이야기로.

제작 상담: carrybot.co.kr