

박다인 Park Da In · 서비스 기획 (커머스 / 모바일)

경력 홈앤쇼핑 (2023.06 ~ 현재) · 스마트삼육 (2020 ~ 2022) Email ps9561335@naver.com

직무 요약

TV홈쇼핑·이커머스 플랫폼의 **상품상세·검색(중계/운영)·APP·상품BO(BOS)** 영역을 담당하며, 구매 전환 흐름의 핵심 지점을 서비스 기획·운영 관점에서 개선해 온 커머스 서비스 기획자입니다. 신규 서비스 도입부터 UI/UX 리뉴얼, 백오피스 자동화까지 **기획-개발 협업-배포-성과 검증**의 전 과정을 주도했습니다. 고객 화면과 운영자 화면(BOS)을 함께 설계해, 수기로 메우던 업무를 시스템이 처리하도록 만드는 것을 강점으로 합니다.

핵심 성과

+19.92%

상품상세 주문서
전환율 (전년비)

+113%

검색 중계 리뉴얼 후
주문금액 (전년비)

+346.7%

앱 푸시 동의율
(전년비)

60%

검색운영 주간
업무시간 단축

- 상품상세 주문서 전환율 전년비 **+19.92%** — 신규 서비스 6종 도입 및 UX/UI 고도화 (2023)
- 동종업계 상품상세 만족도 3위 → 2위 — 홈앤쇼핑 8.20점 / 5개사 비교 평가 (2024)
- 상품상세 큐레이션 PV 전년비 **+9.1%**, 대체상품 자동노출 고도화 후 **직접매출 +2,272% · PV +22,856%** (2024)
- 검색 중계 리뉴얼 후 주문금액 전년비 **+113%**, 배포 전/후 3개월 기준 **+1,208% 신장** (2025)
- 검색운영 RPA 자동화로 주간 업무시간 **17.5h → 7h (60% 단축)** (2023)
- 신규 광고구좌·기능 도입으로 신규 매출 구좌 확보 — 키보드 광고구좌 월평균 PV 25,011 · 흔들기 제스처 월평균 PV 77,217 (2025)
- 앱 푸시 유도 팝업 신설로 푸시 동의율 전년비 **+346.7%** — 일평균 2,350명 → 10,498명 (2023)
- 연간 추진과제 처리율 **97~100% 달성** — 2024년 30건 중 29건 / 2025년 20건 전건 완료

보유 역량

담당 영역	상품상세 · 검색(중계 · 운영) · APP · 상품BO(BOS)
서비스 기획	IA · Contents Map · User Scenario · Wireframe · 화면/정책 정의 · 벤치마킹

운영·자동화	BOS 운영·RPA 자동화·대량 일괄 처리·전 채널 정책 일괄 적용
성과·협업	전환율·PV·주문금액 기반 성과 검증·개발/디자인/MD/운영 유관부서 협업

경력 상세

(주)홈앤쇼핑 모바일운영팀·서비스 기획/운영 2023.06 ~ 현재

상품상세·검색·APP·상품BO 영역의 서비스 기획과 운영을 담당하며, 연간 추진과제를 수립하고 기획부터 배포 후 성과 검증까지 수행했습니다.

1. 검색 중계 UI/UX 리뉴얼 및 신규 광고구좌 도입 2025

수행

검색 중계페이지 콘텐츠 단순화(최근·인기검색어 탭 분리), 개인화 추천 로직 변경(로그인/비로그인 분리),

검색창 하단 키보드 광고구좌 신설.

성과

검색 중계 리뉴얼 후 쿼레이션 주문금액 **전년비 +113%**, 배포 전/후 3개월 기준 **+1,208% 신장**·신설 키보드

광고구좌 **월평균 PV 25,011** 달성, 검색 화면을 신규 매출 구좌로 확보.

검색 UX

개인화 분기

광고구좌

성과 검증

2. APP 사용성 혁신 — 흔들기 제스처·결제·인증 2024 ~ 2025

수행

앱카드 원터치 결제 도입, AOS 위젯 리뉴얼, AOS 생체인증(지문·페이스 로그인) 확대, 흔들기 제스처 생방송·

특가 노출 등 앱 접근성·편의성 기능 기획.

성과

흔들기 제스처 신규 도입 후 **월평균 PV 77,217** 달성, 생방송·특가로 이어지는 유입 경로 신설.

원터치 결제

생체인증

AOS 위젯

제스처 UX

3. 백오피스(BOS) 운영 효율화 및 자동화 2023 ~ 2025

수행

검색운영 RPA 자동화(배너 등록 자동화), 묶음상품 일괄조화·엑셀 다운로드 기능, 판매불가예약 대량 업로드·

일괄수정 기능, 상품상세 플래그 자동노출, 착불 배송비 정책 전 채널(MC/PC·파트너스·BOS·챗봇·

오픈마켓·EP제휴) 일괄 적용.

성과

검색운영 주간 업무시간 **17.5h → 7h (약 60% 절감)**·검색 마케팅 구좌 노출 지원 **총 2,888건** 처리, 반복

업무 자동화로 운영 효율 개선.

RPA

BOS

대량 일괄 처리

채널 정책 적용

4. 상품상세 큐레이션 / 대체상품 자동노출 고도화 2024

배경

'일시중단·판매종료' 상품 이탈로 인한 주문 전환 손실 발생. 기존 대체상품은 BOS 수기 등록 방식(수동)이라 담당자가 등록하지 않으면 노출되지 않는 한계가 있었음.

수행

대체상품 수동 추천 → **자동 추천 노출 로직으로 고도화**(수기 미등록 시 자동노출) 기획.

성과

상품상세 전체 큐레이션 PV **전년비 +9.1%** (월평균 403만 → 440만) · 대체상품 고도화 이후 **PV +22,856%** · **직접매출 +2,272%** — 수기 미등록 구간까지 자동 노출되며 이탈 구간이 매출로 전환됨.

추천 로직

자동 노출

BOS

이탈 개선

5. 상품상세 UI/UX 전면 리뉴얼 및 서비스 고도화 2023 ~ 2024

배경

2023년 하반기 UI/UX 만족도 평가에서 상품상세 만족도가 동종 경쟁사 대비 3위 수준에 그쳤고, 정보 배치 일관성 부족·리뷰 접근성 저하 등 구매 결정을 저해하는 개선 요구가 다수 제기됨.

수행

동종업계 벤치마킹 → 개선안 의사결정 → 상세기획 → 디자인 → 개발 → 배포 전 과정 기획 담당. **'원 페이지 스크롤' 방식으로 정보 구조를 재설계**하고, 상품 기본정보 가독성 개선, 쿠폰 리디자인, 개인화 멤버십 등급 노출, 묶음상품 탐색(상·하·좌·우 스크롤) 및 만족도 별점 표기, Q&A 레이아웃·워딩을 개선.

성과

상품상세 만족도 **동종업계 3위 → 2위** (홈앤쇼핑 8.20점 / GS-롯데·현대·CJ 대비) · 상품상세 주문서 전환율 **전년비 +19.92%** (2023) · 주문완료 도달율 **전년비 +0.84%** (2024).

벤치마킹

정보구조 재설계

개인화

쿠폰 리디자인

성과 검증

6. 상품상세 신규 서비스 6종 도입 2023

수행

묶음상품 바로구매 편의 기능, 묶음상품 인트로 이미지(BOS 일괄 노출), 지정일 배송, 사이즈톡(신체 사이즈 기반 추천), 앱 푸시 유도 팝업, 3D 상품이미지 솔루션 등 구매 전환·편의성 중심 서비스를 순차 도입.

성과

앱 푸시 유도 팝업 신설로 푸시 동의율 **전년비 +346.7%** (일평균 2,350명 → 10,498명) · 상품상세 관련 외부 요청건 **총 20건 배포 완료**, UX/UI 최적화로 전환율 개선에 기여.

지정일 배송

사이즈톡

3D 상품이미지

푸시 유도 팝업

묶음상품

연도별 추진과제 처리 실적

연도	담당 영역	전체 과제	처리 완료	핵심과제 완료
2024	상품상세 · 상품BO · APP	30건	29건	10건
2025	상품상세 · 검색중계 · APP · 상품BO	20건	20건	9건

B2B 업무앱·B2C 고객센터앱·무인 키오스크 S/W를 기획했습니다. 리서치와 UX 전략 수립부터 IA·와이어프레임, 테스트·QA까지 담당했습니다.

1. Cafe si 무인 키오스크 리뉴얼 2022.04 ~ 2022.08 · 기여도 100%

배경 가독성이 떨어지는 상품 이미지, 한눈에 확인되지 않는 주문 내역, 단편적 기능만 있는 관리자 화면으로 주문·관리 모두 불편.

수행 AS-IS 화면 분석으로 문제를 정리하고, 상품 그리드(가로 3×4 / 세로 4×3) 재구성과 컬러 통일, 주문 목록 메뉴바 하단 이동(왼손잡이 고려), 주문 확인 목록 신설을 기획. 관리자에게는 **상품정보 변경·재고 수량 관리, 주문목록 조회, 투출 시험**까지 원격 관리 화면을 설계.

성과 고객은 직관적 UI로 간편·신속하게 주문하고, 관리자는 PC·모바일 원격 관제로 기기상태·재고·매출을 한 번에 확인 가능하도록 개선.

AS-IS 분석

Contents Map

Wireframe

재고·관리자

무인·IoT

2. SMART36 고객센터앱 2021.11 ~ 2022.03 · 기여도 100%

배경 상담원 연결까지 약 십 분이 소요되어, 단순 조회·납부 문의까지 콜센터에 집중되는 문제가 있었음.

수행 상담 이슈를 정리해 '실시간 · 직관적 · 연결된' 3개 키워드로 UX 전략을 수립하고, **개인화 모바일 요금 고지서, 상담 챗봇, 미납 요금 즉시 납부** 흐름을 기획. 계약내역 조회·결제정보 변경·수납/미납/결제실패 내역까지 콘텐츠 맵과 화면을 설계.

성과 콜센터 전화 상담으로만 처리되던 고객지원을 앱에서 24시간 비대면으로 처리 가능하도록 전환, 상담원 업무 분담.

이슈 도출

Contents Map

Wireframe

AI 챗봇

결제 플로우

3. WHOSCM 배송설치 기사앱 2021.03 ~ 2021.08 · 기여도 70%

배경 오래된 PDA 기반 배송설치 시스템으로 지점별·1인 업무 환경의 차이를 담아내지 못해 현장 업무 효율이 떨어짐.

수행 데스크 리서치와 업무자 행동 분석으로 문제를 정의하고, 사용자 시나리오·IA·와이어프레임을 작성. **입고예정 오더부터 배차·설치·종단·반납까지 한 흐름으로 수행·관리**하도록 설계하고, 권한별 화면 노출, GPS 도착 정보·서버 시간 저장 기반의 업무 정합성 관리를 기획.

성과 팀장이 설치기사의 현재 현황·당일 일정을 실시간으로 파악할 수 있는 구조를 마련. 테스트·QA까지 직접 수행 후 배포.

Desk Research

User Scenario

IA

Wireframe

Test · QA

