

## 서현일 Hyunil Seo

7년차 PM · PO · 예약·커머스·O2O

현재 어바웃피싱 CPO · 플랫폼개발팀장으로 10명 팀을 이끌며 예약·결제·취소 흐름을 직접 기획합니다



예약·커머스·O2O 서비스에서 7년간 일한 PM·PO입니다. 예약부터 결제·취소·정산까지 거래가 오가는 흐름을 기획하고 출시해 왔습니다. 2026년 9월에는 예약·쇼핑·커뮤니티를 합친 통합 서비스를 예정일에 출시했습니다. 출시 전후 같은 19일을 비교하면 결제 건이 1,608건에서 2,287건으로 늘었습니다(성수기 포함). 순거래액·공급 같은 사업 지표와 전환·재결제·취소 같은 서비스 지표를 함께 보고, 그중 제품이 맡을 숫자를 정합니다. 앞으로는 팀 운영보다 거래 흐름의 문제를 직접 정의하고 해결책을 출시하는 시니어 PM·PO로 일하려 합니다.

| EMAIL               | PHONE         | BASED        | STATUS |
|---------------------|---------------|--------------|--------|
| banns0104@gmail.com | 010-3333-3768 | Seoul, Korea | Open   |

## Highlights

§ 01

|                                                                     |                                                                           |                                                                       |                                                               |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>2,287</b> 건<br>출시 후 19일 예약 결제 건(원장)<br>출시 전 같은 기간 1,608건 · 대회 제외 | <b>1.82%</b><br>방문자 대비 결제 비율<br>출시 전후 같은 19일 · 출시 전 1.31% · 출시일 GA4 속성 변경 | <b>11.9</b> 억<br>선상 예약 누적 순거래액<br>2026.2 ~ 10.11 · 낚시대회 포함 · 9월 3.39억 | <b>6→3</b> 인<br>청구·지급 업무 월 투입 인원<br>가다 · 감원 없이 영업·재고 트랙으로 재배치 |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

## Experience

§ 02

2024.08

— 현재

2년 2개월

CURRENT

## 어바웃피싱 AboutFishing

CPO · 플랫폼개발팀장 · 낚시 예약·커머스 플랫폼

예약·결제·취소 흐름의 정책·화면 기획, 개발 범위 조율, 출시 후 측정을 직접 맡음 · 기획·디자인·FE·BE 10명 팀 운영

- 예약·쇼핑·커뮤니티 통합 서비스 출시** · 전환 항목 261건을 한 문서로 관리하며 첫 출시 범위를 3가지로 좁혀 예정일에 열었습니다. 출시 전후 같은 기간 방문자 대비 결제 비율이 1.31%에서 1.82%로 올랐습니다. 원장 기준 결제 건도 같은 기간 1,608건에서 2,287건으로 늘었습니다
- 선상 예약 도메인 신설 · 누적 순거래액 11.9억** · 자사 선박 대신 외부 선장 입점 모델을 택하고 공급자(선주) 앱 48화면을 기획했습니다. 순거래액을 결제가 생긴 배·배 한 척당 결제·건당 결제액으로 나눠 제품팀이 맡을 지표를 배한 척당 결제로 정했습니다. 9월 순거래액은 3.39억으로 8월의 2.1배였습니다(성수기 포함)
- 취소 지표 재정의** · 취소 원장에서 회원이 직접 취소한 건의 35.7%가 24시간 안에 다시 결제한 것을 확인했습니다. 취소 후 재예약까지를 한 흐름으로 보고 주지표를 14일 유효 재결제율(14일 안에 다시 결제하고 그 결제를 유지한 비율, 기준선 28.9%)로 정했습니다

- **재계약 추천·부분취소 정책** · 제가 처음 적용한 "취소 요청" 방식은 운영 부담이 커서 6일 만에 즉시 취소로 되돌렸습니다. 대신 취소 완료 화면의 재계약 추천을 설계했습니다(개발 착수). 인원 감소 부분환불은 쿠폰 재판정·차액 환불·정산 재계산까지 정책으로 정했습니다
- **지표 체계와 광고 판정 기준** · 원장·GA4·광고 시트를 합친 사내 대시보드를 설계하고 예약 마켓 지표 28개를 정의해 주간 회의에서 판정합니다. 예약 건수 정의를 4개에서 1개로 통일하고 매체마다 다르던 광고 성과 기준을 GA4 ROAS 하나로 맞췄습니다. 이 기준으로 광고 축소 세 건을 정했고, 10월 광고 집행을 월 1,192만원 줄이기로 결정했습니다
- **출시 직전 이슈 우선순위** · 제보 65건을 거래액 영향·심각도·FE/BE 공수로 점수화해 주간 개발 배분 기준으로 썼습니다

2020.12  
– 2024.08

3년 8개월

PREVIOUS

## 웍스메이트 Workmate · GADA

### PM → PO · 건설 구인구직 O2O 플랫폼 '가다'

일평균 1,000명 매칭 · 월 매출 3억(연 36억) 서비스 · 앱 리뉴얼 기획에서 시작해 PM·PD·QA 그룹 운영까지 맡음

#### PM — 앱·백오피스 리뉴얼과 신규 시스템

- 근로자앱 / 관리자앱 / 백오피스 **v2~v4 리뉴얼 기획**을 맡았습니다. 부분 패치로 6개월을 쓴 뒤 풀 리뉴얼로 방향을 바꿔 디자이너·앱·서버·QA와 함께 출시했고, PO가 된 뒤에는 후임 PM 2명에게 트랙을 넘겼습니다
- 근로자 134명 설문과 FGI로 가입 단계의 이탈 원인을 찾고 40~50대에 맞춰 정보구조를 다시 짰습니다. 근로자 설문에서 회원가입이 "매우 쉬움"이라는 응답은 41%였습니다
- **청구·지급 ERP MVP로 월 투입 인원 6인 → 3인** · 전체 시스템 대신 비용이 가장 큰 청구·지급부터 만들었습니다. 빠진 3인은 감원 없이 영업·재고 트랙으로 재배치했습니다
- 팀마다 흩어진 알림 도구를 하나로 합치고 문자 발송을 푸시로 바꿨습니다. A/B 테스트 절차를 만들고, 이탈 후 다시 들어온 사용자 10,730명을 직접 추출해 분석했습니다
- 한화 EBC · 피플펀드와 건설 일용직 P2P 대출 협업에서 가다 근로 데이터로 대상자 선별 기준을 만들었습니다 (선별된 300명 모두 3개월 안에 상환). 건설 근로자 공제회 협업도 맡았습니다

#### PO — 그룹 운영과 우선순위

- PM · PD · QA 그룹을 맡아 데일리 스크럼 · 주간 1:1 · 분기 회고(3Ls)를 정착시켰습니다
- 흩어져 있던 요청 접수를 슬랙 워크플로 하나로 모으고 이를 기준으로 백로그 우선순위와 일정을 정했습니다
- 임원진과 운영·영업 직군 사이에서 문제 진단부터 해결안 출시까지 조율했습니다

#### 사업 · 데이터

- 중기부 **TIPS** 사업계획서(약 100쪽)를 혼자 썼고 회사가 2021년에 선정됐습니다
- NH 디지털챌린지플러스 · NIPA **AI 바우처** 사업계획서도 직접 써서 선정됐습니다
- GA · Redash로 데이터를 직접 추출해 기획 근거와 우선순위 판단에 썼습니다

2019.11  
– 2020.12

1년 1개월

FIRST ROLE

## 아키마켓 ArchiMarket · ArchiMan

### 서비스 기획자 · 건설인력 매칭 · 자재 커머스 O2O

- 인맥과 전화에 의존하던 기능공·현장 연결을 O2O 매칭 플랫폼 '**아키맨**'으로 기획했습니다
- 건축·인테리어 자재 커머스 '**아키마켓**'을 기획하고 스마트스토어·자사몰(B2C)과 기업회원(B2B) 채널을 함께 운영했습니다
- SEO·백링크 관리부터 상세페이지 카피·비주얼까지 직접 맡았습니다

## I. Product · Delivery

- PRD · 정책서
- 화면 기획(Figma)
- 결제·취소·환불 정책
- 정산 설계
- FE·BE 공수 산정·범위 조율
- 백로그·우선순위
- 출시 운영·롤백 기준

## III. Data · Growth

- Google Analytics
- Redash
- SQL
- A/B Test · 검정력 설계
- 지표 정의·관리
- 원장 대사
- 퍼널·이탈 분석

## II. UX Research · UI

- FGI · 1:1 인터뷰
- Persona
- Journey Map
- IA · 정보구조
- Wireframe
- Prototype
- UX Writing

## IV. Tools

- Figma
- Sketch · Zeplin
- Notion
- Slack Workflow
- Monday.com
- Channel Talk
- Claude · Cursor
- Gemini API · GCP

# Education

§ 04

2017 – 2019

경희대학교 · 경영학과

2008 – 2016

중앙대학교 · 노어학과

# How I Work

§ 05

**01** 만들지 않을 것부터 정합니다. 통합 서비스도 첫 출시 범위를 3가지로 좁혀 예정일에 열었습니다.

**03** 가설은 작게 만들어 빨리 확인합니다. 청구·지급 ERP는 **2주** 주기로 운영팀과 검증한 뒤 나머지 범위를 붙였습니다.

**05** 출시 전에 되돌릴 조건을 먼저 정합니다. 통합 서비스는 **되돌림 기준 5가지**를 정한 뒤 열었습니다.

**02** 숫자가 서로 맞지 않으면 **원장 데이터부터 확인합니다**. 이름이 같은 지표가 여러 개면 정의를 하나로 정한 뒤 씁니다.

**04** 판단이 늦었던 적이 있습니다. 근로자앱을 부분 패치로 6개월 고친 뒤에야 구조 문제라고 판단했습니다. 그 뒤로는 **같은 유형의 수정이 세 번 반복되면 구조부터 다시 봅니다**.

**06** 화면을 그리기 전에 개발 공수를 먼저 확인합니다. **주문서 첫 안을 공수 확인 없이 그렸다가 바꾼 뒤로 이렇게 일합니다**.

# Press

§ 06

동아일보

[스타트업人] 건설 근로자 위한 워크메이트 '기능인등급제 서비스 기획자' 이야기  
donga.com ↗