

이력서

박우석

서비스운영팀장 · 운영혁신 · 업무자동화

010-8918-3149

levivid2018@gmail.com · [포트폴리오 보기](#)



핵심 역량

운영 시스템 설계·구축 | 상담 지원 봇·KMS와 자동배정 포함 통합 근무 관리 시스템, 2개 직접 구축

조직 운영·역할 재설계 | 5개 파트·재택 약 30명 운영, 1차 운영의 재택 이관 주도

운영 개선·상품 기획 | 확인전화 자동화로 해당 전화 95% 이상 감소, VOC에서 원룸 청소 상품 기획

리스크 판단·대응 | 고난도 고객 상담, 보상 협의와 분쟁 대응 조율

경력사항

기간	회사 및 활동	직책 및 주요 업무
2020.04 - 현재	청연 청소연구소 · 청소 매칭 플랫폼	서비스운영팀장 · RM팀장 겸직 조직 운영, 상품·정책 기획, 업무자동화
2019.07 - 2019.09	미소	Pets Team 매니저 초기 펫시터 매칭 정책·운영 기준 설계
2019.03 - 2019.06	로켓헬스케어	QA 매니저 바이오프린터 출하·품질 관리, ISO 9001 심사 준비
2018.08 - 2019.01	햇빛일루름	자동차개발팀 주임 전장품 양산 개발, 일정·협력사 품질 대응
2016.05 - 2018.07	창업 및 온라인 주얼리 판매	대표 앱 MVP 구축(출시 전 종료), 주얼리 소싱·판매
2014.04 - 2016.03	SIMPAC	품질경영팀 사원 품질 기록 ERP 전산화 TFT 참여, 협력사 품질관리

청연 입사 2020.04 · 리스크관리(RM)팀장 겸직 2021.01부터

학력사항

기간	학교	전공 및 학위
2006.03 - 2015.02	숭실대학교(서울)	기계공학과 학사

활용 기술 및 도구

분석·검증 | SQL·VOC 분석, API 조사·Postman 검증

개발·운영 | Python·React, Slack Bolt·Notion API, PostgreSQL·Git·Docker

AI 활용 | Claude Code·Codex로 구현, 실제 상담과 원문 근거로 결과 검증

경력기술서

청연 | 청소연구소

2020.04 - 현재

서비스운영팀장 · 리스크관리(RM)팀장 겸직 · RM 겸직 2021.01부터

청소 매칭 플랫폼 · 5개 파트(사무실 포함) 및 약 30명 규모 재택상담 조직 운영·성과 평가

운영 시스템 구축과 업무자동화

2개 시스템 직접 구축 | 상담 지원 봇·KMS와 통합 근무 관리

- **상담 지원 봇·KMS** | 정책·과거 상담을 찾아 답변 초안을 주는 빙고를 만들고, 업무 웹앱에 KMS를 구축했습니다. 사례·원문 검색부터 질문, 상담 결과와 개선 의견 기록까지 연결했습니다.
- **통합 근무 관리** | 근태·업무분장·자동배정·휴가 승인·추가 근무를 통합했습니다. 점심·휴가를 반영해 30분 단위 실근무 인원을 계산하고, 부족한 시간·역할을 화면 경고와 Slack 알림으로 알려 배정을 조정하도록 했습니다.

Python·React·PostgreSQL·Slack/Notion API | AI 개발 도구로 설계·구축, 근무 시스템 서버 적용은 개발팀 협업

95% 이상 감소 | 본사관리자의 서비스 진행 확인전화

예약시간이 지나도 앱 상태가 바뀌지 않으면 일일이 전화하던 업무에 Auto-call을 적용했습니다. 통화 API 조사·Postman 검증과 시간·상태별 발신 조건 설계를 맡고 개발팀과 구현했습니다.

조직 운영

1차 운영을 재택으로 이관하고 본사는 기획과 예외 판단에 집중

대표를 설득해 재택상담 인력을 늘리고 전화·채팅 응대 범위를 넓혔습니다. 채용·교육과 업무 배분을 정비해 재택이 1차 운영을 맡고, 본사는 기획과 예외 판단에 집중하도록 바꿨습니다.

상품 및 운영 정책 기획

13,043건 완료 · 수수료 약 1억 2,500만 원 | 원룸 청소

고객 VOC에서 기존 서비스가 충족하지 못한 소형 주거 고객의 필요를 파악해 원룸 청소를 기획했습니다. 2024년 4월 출시 후 4-12월, 8평 이하 상품의 완료 건수와 수수료입니다.

- **1,914건 임박 예약** | 예약 마감 이후의 이용 수요를 상품으로 연결해 초기 기획을 맡았습니다. 2025년 3월 출시, 4월 초 자료에 기록된 초기 2주 실적입니다.
- **2단계 → 8레벨 · 매칭 성공률을 높이기 위한 가격 체계 개편** | 지역별 청소 인력 공급과 예약 수요를 분석해, 수요·공급 상황에 맞도록 가격 기준을 세분화했습니다.

고난도 고객 상담·분쟁 대응

분실·보상 등 일반 상담에서 해결하기 어려운 건을 직접 맡아 고객과 협의하고, 필요한 경우 경영진·법률 자문과 대응 방향을 조율했습니다.