박상민 (튜브 / TUBE)

Operations & Customer Experience Specialist

tkdalstm3@naver.com · 010-7417-7884 · 성남 근무 가능 · 플렉스팀 CX Manager 지원

자기소개 About Me

운영을 넘어 **고객 경험 중심 운영**으로 연결하는 전문가입니다. 통합운영 실무의 최전선에서 VOC 수집, 지표 기반 의사결정, 고객 경험 중심 개선 프로세스를 설계해왔으며, 정확한 운영 안정성과 신뢰도 높은 생산성을 바탕으로 고객 중심 서비스 경험 향상에 기여해 왔습니다. **처리 소화율 113.69%** 달성을 통해 실무 효율성 향상에 기여했으며, 기존 모든 수작업 업무를 **AI 도구로 전면 자동화**하여 실수 감소 및 처리 속도 향상에 주력했습니다.

핵심 역량 Core Competencies

고객 경험 전략	VOC 분석 & 개선	운영 프로세스 관리	KPI & 데이터 시각화
AI 활용 & 자동화	커뮤니케이션	프로세스 구조화	온보딩 체계 설계

주요 성과 Key Performance

113.69%	48.28%	5%	96%+
처리 소화율 최고	업무 범위 확장	고객 부재율 개선	평균 처리 소화율

경력 사항 Career

2025.11 ~ 현재 현재

플랫폼 OPR 그룹 · 통합운영 스쿼드

처리/물류 실무자 겸 운영개선 담당자

- 처리 & 물류 운영 업무 전반 실행 (소화율 113.69% → 96.51%)
- **AI 기반 수작업 전면 자동화** 및 효율화
- 업무 범위 41.38% → 48.28% 확장
- 운영개선 프로젝트 병행 진행

2025.07 ~ 2025.10 PM

통합운영 스쿼드

운영개선 PM

- 운영 프로세스 개선 프로젝트 리드
- **수작업 업무 AI 전환** 기획 및 실행
- VOC 기반 개선안 도출 및 실행 로드맵 수립
- 크로스팀 협업 및 이해관계자 커뮤니케이션

2023.07 ~ 2025.07 입사

학부모본부 · 세일즈팀 · 옵스파트

운영매니저

- 신규 수강생 유치 운영업무 누락 없이 처리
- 채널톡 기반 고객 부재율 **5% 개선**
- **수작업 운영 업무 AI 도구로 전환** 시도
- 가상계좌발급, 선생님 지정매칭 등 운영 전반

AI 기반 업무 혁신 — 수작업 전면 자동화

기존 모든 수작업으로 진행되던 운영 업무를 AI 도구를 활용하여 자동화·효율화했습니다. 반복적인 데이터 입력, 처리 프로세스, 모니터링 작업을 AI 기반으로 전환하여 처리 실수 감소, 작업 시간 단축, 운영 품질 안정화를 달성했습니다.

성과 요약 Performance Summary

성과 영역	핵심 지표	상태
운영 생산성 개선	처리 소화율 최대 113.69% 달성 (목표 95% 대비 초과)	↑ 달성
업무 이해도 확장	업무 범위 41.38% → 48.28% 확장 (목표 60% 대비 성장중)	↑ 성장중
품질 향상	AI 기반 업무 전면 자동화 — 처리 실수 감소, 작업 시간 단축	진행중
VOC 반영 개선	관련 리더 피드백 상 지속적 반영, 고객 경험 개선에 기여	✓ 반영

포트폴리오 Portfolio

Case A

VOC 기반 프로세스 개선

리더 코멘트: "AI를 통한 업무 효율화와 처리 실수 감소 노력이 긍정적"

- → 운영 과정 VOC 수집 및 문제점 정량화
- → 개선 지표 활용하여 내부 리스스 최적화
- → 실행 플랜 설계 및 팀 공유

Case B

KPI 대시보드 구축

Google Sheets 기반 KPI 대시보드로 실시간 모니터링 체계 확립

- → 처리율 / 응답율 실시간 모니터링
- → 즉각적 상황 판단 및 조치 가능
- → 지표 기반 의사결정 체계 구축

Case C

프로세스 구조화 & 자동화

반복 작업 자동화 및 명확한 업무 매뉴얼로 팀 효율성 향상

- → 신규 팀원 적응 시간 단축
- → 반복 오류율 감소
- → 업무 프로세스 온보딩 체계 확립

STAR 성과 에피소드 STAR Episode

S

Situation

통합운영 팀 내 처리·물류 업무는 반복적이고 오류 위험이 존재하며, 운영 지표가 시각화되지 않아 일관된 개선이 어려웠습니다.

T

Task

VOC를 수집하고 지표를 통해 고객 경험 향상을 위한 프로세스 개선안을 도출해야 했습니다.

A

Action

- 수작업 업무 AI 도구로 전면 자동화
- KPI 대시보드 구축
- VOC 문서화 및 팀 공유

R

Result

- 수작업 전면 AI 자동화 달성
- 오류 감소 및 리스크 절감
- 리더 평가 긍정 반영

직무 적합성 분석 Job Fit — FlexTeam CX Manager

직무 요구사항

- 01 고객 경험 전반 관리 및 VOC 기반 인사이트 도출
- 02 고객 온보딩, 관계 강화, 리텐션 전략 설계
- 03 이해관계자 소통을 통한 고객 문제 해결
- 04 고객 경험 지표 관리 및 실행 로드맵 수립

튜브의 역량 매칭

- √ 지표 기반 성과 관리
  KPI 대시보드 구축 및 처리율 모니터링 경험
- √ VOC 기반 개선 활동
  고객 접점에서 VOC 수집, 정량화, 개선 실행
- √ 빠른 적응력 & 아이디어 제안
  업무 범위 41% → 48% 확장, AI 활용 제안
- √ 고객 여정 최적화 기여
  고객 중심 운영 전반 이해 및 AI 활용 효율화

OET 평가 기록 (2026) Evaluation Records

2026년 1월 OET 평가

2026-02-04 · 예반(매니저)

41.38%	113.69%	5/7
업무 범위	업무 소화율	만족감

역량 진단

업무 처리 생산성이 크게 증가하였으며 특정 케이스에 대한 테스트를 직접 원활히 진행할 수 있음

리더 가이드

업무에서 자신이 할 수 있는 영역을 직접 찾아보는 경험을 추천. 더블체크 습관을 들일 것

2026년 2월 OET 평가

2026-02-25 · 예반(매니저)

48.28%	96.51%	6/7
업무 범위 ↑6.9%p	업무 소화율	만족감 ↑1

역량 진단

AI를 통한 업무 효율화에 장점이 있으며 처리 실수를 줄이기 위한 노력을 겸함

리더 가이드

AI 활용 영역 시 더 고려해야 하는 부분이 무엇일지 고민해보세요

1:1 면담 기록 (2024) 1-on-1 Meeting Records

2024년 6월 면담

2024-06-28 · 파트장

기대 역량

신규수강생 유치과정 운영업무 누락없이 처리, 원활한 커뮤니케이션, 주도적 문제 인식 및 논리적 개선

실제 성과

가상계좌발급·선생님 매칭 누락 없이 처리, 채널톡으로 고객 부재율 5% 개선, 수작업 운영 업무 AI 도구 전환 시도

리더 피드백

지표를 보고 분석하는 정량적 사고가 필요. 지표를 어떻게 봐야할지 방향성 안내

2024년 7월 면담

2024-07-25 · 파트장

기대 역량

논리적인 역량 강화, 업무 프로세스 구축

성장 현황

이전보다 원인파악 시 지표를 보려고 노력하며 성장 중. 업무 프로세스 구축 부분은 개선 필요

리더 피드백

업무 프로세스 구축을 통한 온보딩 진행. 일을 순서대로 처리하여 누락 방지

성장 포인트

정성적 판단 → 지표 기반 분석 노력 / 개별 업무 처리 → 프로세스 구축 시도

저의 강점은 **데이터 기반 고객 경험 개선** + **운영 지표 최적화** + **VOC 중심 실무 실행**입니다.
함께 **플렉스팀**에서 고객 경험 혁신을 만들어갈 기회를 갖고 싶습니다.

평가 원본 데이터: Google Spreadsheet 링크