

# 박그린 — Park Green.

현장 운영, 결제 CX, 내부 운영 어드민을 연결하는 PO / 서비스 기획자.

글로벌 F&B 매장에서 운영을 배웠고, B2B SaaS 결제 CX에서 정산·오류·VOC를 다뤘습니다. 지금은 피트니스 프랜차이즈의 운영 문제를 제품 요구사항으로 바꾸고, AI 여행 가이드를 직접 만들고 있습니다. 문제를 정의하고, 이해관계자를 나누고, 작동하는 흐름으로 검증합니다.

◆ 오프라인 운영 AX ◆ AI 응대·자동화 정책 설계 ◆ 내부 운영 어드민 ◆ 결제 CX ◆ 프로토타입 검증

## / 주요 제품 경험

### 좋은습관 / 통합 운영 어드민

admin.goodhabit.fit

2026.03 — 현재  
CX본부 AX 매니저  
PO · 운영 구축

4개 브랜드, 14개 지점 피트니스 프랜차이즈에서 **운영 어드민 PO를 중심으로 5개 매장 순회 운영, B2B 통합 계약, 신규 매장 오픈, 무인 CX 총괄까지 다섯 영역**을 함께 맡고 있습니다. 회원 CS, 환불, 정산, CRM·결제 동기화, 매장 BGM·사이니지·CCTV, 마케팅 데이터를 하나의 운영 흐름으로 묶었습니다.

- 회원 문의는 챗봇이 1차 응대하고, 환불·긴급·강성 문의는 직원 인박스로 넘어가 사람이 판단하도록 응대 경계를 설계했습니다.
- 외부 CRM·결제 연동은 14개 지점 매핑과 더미 데이터로 먼저 검증해, 토큰 수령 후 실연동으로 전환할 수 있게 준비했습니다.
- 여의도 무인 매장은 BGM, 사이니지, CCTV, SOS 호출, 응급 방송을 본사에서 확인·조치하는 운영 흐름으로 묶었습니다. 한 번 일어난 장애는 한 번의 전환 규칙으로 다음 발생을 차단했습니다.
- 트레이너 정산과 환불 검토는 계약 조건, 수업 완료, 잔여 회차 기준을 연결해 사람이 검토할 수 있는 단계로 정리했습니다.
- 회원·환불·정산·시설·마케팅을 같은 어드민의 한 권한·이력 체계로 묶어, 본사·매장·데이터가 한 기준으로 움직이게 했습니다.

### 도란 / AI 여행 가이드

iOS · Android · 서비스 서버

2025.12 — 현재  
서비스 기획 · 구축  
DORAN.DAY

여행자의 취향·예산·일정을 대화로 받고, 일정 설계와 예약 연결까지 이어주는 AI 여행 가이드입니다. iOS·Android 앱, 서비스 서버, 가이드 대화, 예약 CTA 전략까지 직접 설계·구축했습니다.

- 대화 품질, 일정 생성 속도, 추론 비용을 나눠 모델을 배치하고, 긴 시스템 지시문 재사용과 장애 시 대체 모델 전환으로 운영 비용을 관리했습니다.
- 사용자 피드백, 여행 콘텐츠 검색, 답변 평가를 위한 학습 데이터와 품질 기준을 만들었습니다 (AI 로드맵 1-3단계 완료).
- 8개 여행/예약 서비스를 5개 수익 모델로 분류해, 'AI 일정 → 문맥형 예약 CTA → 외부 비교/예약' 전략을 결정했습니다. Klook 어필리에이트 적용.
- 안전(SOS·동행자 위치), 오디오 가이드, 여행 도구를 1.0 출시 기준에 포함해, 모델 데모가 아닌 운영 가능한 AI 여행 서비스 형태로 설계했습니다.

## / 경력

2026.03 - 현재

### 중은습관 - CX본부 AX 매니저

운영 어드민 기획·구축(AX·SaaS PO)을 중심으로 5개 매장 순회 운영, B2B 외주 통합 계약, 신규 매장 오픈, 무인 CX 총괄까지 다섯 영역을 담당합니다. 청소·세탁 외주를 단일 업체로 통합해 봉사 거래선을 줄이고 지점 품질을 균일화했습니다. 무인 매장은 챗봇이 1차 응대하고, 직원 판단이 필요한 문외는 본사에서 이어받습니다.

2025.08 - 2026.02

### 아이엔지스토리 - CX 매니저

업계 1위 스타벅스 키오스크 SaaS의 점주·이용자 VOC를 채널톡에서 일 평균 50건 단독 응대했습니다. VAN/PG 결제 오류, 양도양수, 결제사 연동 이슈를 처리하고, 반복성·매출 영향·신뢰도 기준으로 우선순위를 정리해 기획팀에 전달했습니다.

2024.02 - 2025.08

### 에프지코리아 - 운영팀 매니저

파이브가이즈 매장(일 매출 최대 5천만 원)에서 평균 20명을 단독 운영했습니다. 스케줄링, 포지션 배치, 신규 교육, 시설 점검, 오픈·마감·포지션별 매뉴얼 작성까지 직접 담당했습니다.

## / 사이드 프로젝트

2025.12 - 현재

### 도란 - AI 여행 가이드

iOS·Android·서비스 서버를 직접 설계·구축. 한국어 여행 질문에 맞춰 대화·일정·추천·콘텐츠 업데이트를 용도별 모델 배치로 다르게 운영했습니다. 8개 여행 서비스를 5개 수익 모델로 분류해 'AI 일정 → 문맥형 CTA → 외부 비교/예약' 전략을 결정했습니다.

## / 제품 역량과 구현 검증

- ◆ 요구사항 정의
- ◆ 화면 설계
- ◆ 운영 정책
- ◆ VOC 분석
- ◆ 결제/정산
- ◆ AI 대화 설계
- ◆ 프로토타입 구현
- ◆ 데이터 구조화
- ◆ 외부 연동 검증
- ◆ 테스트 기준 정리
- ◆ 배포 검수
- ◆ 운영 문서화

## / PO로 일하는 방식

### 01. 실제 문제로 우선순위를 정합니다

VOC, 매출 영향, 반복성, 사용자 신뢰도를 기준으로 무엇을 먼저 풀지 정리합니다.

### 02. 외부 변수를 제품 안에서 관리합니다

외부 토큰이나 밴드 응답을 기다릴 때도 흐름을 멈추지 않도록 더미 데이터와 전환 기준을 먼저 만듭니다.

### 03. 이해관계자를 분리해서 봅니다

점주와 이용자, 본사와 가맹점, 회원과 직원의 요구를 섞지 않고 나눠 봅니다. 충돌은 숫자와 흐름으로 정리합니다.

### 04. 현장에서 다시 검증합니다

매장에서 실제로 잘 작동하는지를 중요하게 봅니다. 장애, 응대, 운영 루틴이 남기는 흔적을 제품 요구사항으로 다시 바꿉니다.

## / PO 적합성

### 만드는 PM

아이디어를 발표 자료로 오래 설명하기보다 작동하는 제품으로 빠르게 검증합니다. 필요한 경우 직접 구현해 의사결정 속도를 높입니다.

### 매장과 시스템의 이중 관점

F&B, 키오스크, 피트니스 운영을 거치며 현장 동선과 백오피스 시스템을 함께 다뤘습니다.

### AI를 운영 흐름에 붙이는 사람

모델 호출 자체보다 어디서 사람이 결정해야 하는지, 어떤 정보가 안전하게 흘러야 하는지를 먼저 설계합니다.