

# 매장에서 일하던 기획자가, 시스템을 만들기 시작했습니다.

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

## 현장 메모

현장에서 반복해서 묻던 질문을 제품의 구조로 옮깁니다. 좋은 화면보다 먼저, 실제로 굴러가는 운영 흐름을 만듭니다.

# 현장을 알고, 결제를 다뤘고, 운영 문제를 제품으로 바꿉니다.

오프라인 매장에서 고객과 팀을 운영했고, 키오스크 SaaS에서 점주와 이용자의 결제 문제를 처리했습니다. 지금은 피트니스 프랜차이즈의 운영 어드민을 기획·구축하고, AI 여행 가이드를 직접 만들고 있습니다. 제 강점은 도메인이 바뀌어도 같은 방식으로 일한다는 점입니다. 문제를 정의하고, 이해관계자를 나누고, 작동하는 흐름으로 검증합니다.

## 현장 운영

파이브가이즈 매장에서 팀 운영, 피크타임 동선, 서비스 품질을 직접 운영했습니다.

## 결제 CX

키오스크 SaaS에서 점주와 이용자 사이의 결제·정산·이관 문제를 처리했습니다.

## 제품 기획·구축

운영 어드민과 AI 여행 가이드를 요구사항 정의부터 작동 흐름까지 직접 만들고 있습니다.

01

### 현장을 이해

매장 운영, 팀 배치, 서비스 품질

02

### 결제 문제를 처리

VOC, VAN/PG, 양도양수, 연동

03

### 운영 시스템을 구축

CS, CRM, 정산, 시설, 마케팅

04

### AI 제품으로 확장

대화형 일정 설계, 예약 연결, 멀티플랫폼

# 문제를 나누고, 우선순위를 정하고, 작동하는 흐름으로 검증합니다.

## 01. 실제 문제로 판단

VOC, 매출 영향, 반복성, 사용자 신뢰도를 기준으로 먼저 풀 문제를 정합니다.

## 02. 외부 변수 관리

토큰과 벤더 응답을 기다리는 동안에도 더미 데이터와 전환 기준으로 흐름을 먼저 검증합니다.

## 03. 이해관계자 분리

점주/이용자, 본사/가맹점, 회원/직원의 요구를 섞지 않고 나눠서 판단합니다.

## 04. 작동하는 프로토타입

문서만으로 설명하기 어려운 부분은 작동하는 흐름으로 의사결정을 빠르게 만듭니다.

## 05. 현장 관찰

현장 장애와 응대 흐름을 기록하고, 다음 요구사항으로 다시 바꿉니다.

## 06. 사람 판단 경계

AI의 답변 능력보다 어디서 사람이 결정해야 하는지와 어떤 정보가 안전한지를 먼저 설계합니다.

### 반복 01

#### 문제 정의

현장·VOC·운영 데이터를 같은 언어로 정리

### 반복 02

#### 사전 검증

외부 의존을 기다리지 않고 핵심 흐름을 먼저 확인

### 반복 03

#### 제품화

권한, 화면, 데이터, 운영 절차까지 연결

### 반복 04

#### 현장 관찰

장애·응대·반복 작업을 다시 요구사항으로 전환

### 반복 05

#### 가드레일

AI와 사람이 판단할 경계를 명확히 설계

# 좋은습관 통합 운영 어드민

외부 SaaS와 시트에 흩어진 피트니스 프랜차이즈 운영을, CS·CRM·정산·시설·마케팅이 연결된 내부 운영 흐름으로 재구성했습니다. 어드민 PO와 함께 5개 매장 순회 운영, B2B 외주 통합 계약, 신규 매장 오픈 프로젝트, 무인 챗봇 1차 응대와 직원 응대까지 본사 차원에서 담당합니다.

## 바뀐 점

화면을 늘린 것이 아니라, 흩어진 운영 판단을 한곳으로 모았습니다. 회원·환불·정산·시설·마케팅을 같은 어드민 안의 운영 흐름으로 묶어, 본사·매장·데이터가 한 기준으로 움직입니다.

### 운영 원칙 01

#### 응대 경계

자동 응대는 정보 조회·계산까지. 강성·긴급·법적 리스크는 직원 인박스로 자동 분기.

### 운영 원칙 02

#### 외부 의존 분리

외부 토큰을 기다리는 동안에도 더미 데이터로 흐름을 먼저 검증. 환경 전환만으로 실연동.

### 운영 원칙 03

#### 사고 → 복구 패턴

무인 매장 장애는 한 번의 전환 규칙으로 차단하고, 어드민 요구사항에 다시 반영.

### 운영 원칙 04

#### 사람 검토 단계

정산·환불·이상 결제는 자동 계산 뒤 사람이 승인하는 검토 단계로 분리.

#### 맡은 역할

문제 정의, 요구사항 정리, 화면 설계, 구현, 배포, 현장 검증까지 직접 진행.

#### 제품 판단

자동 응대와 사람 판단의 경계, 지점별 운영 기준, 외부 연동 전환 조건을 설계.

#### 산출물

로그인 기반 내부 운영 어드민 admin.goodhabit.fit으로 배포.

# 운영 단위를 세 계층으로 묶었습니다.

본사 운영

## 통합 어드민

회원, 환불, 인박스, 트레이너 정산, 지점, 마케팅, CCTV 관리.

회원 응대

## 챗봇 + 인박스

회원용 챗봇, 직원 이어받기, 빠른 답변, 감성/긴급/법적 리스크 분기.

반복 업무

## 실행 이력 + 알림

예약 실행, 외부 트리거, Slack/Sheets/Email 연동, 실행 이력 추적.

매장 운영

## BGM + 사이니지

매장별 PIN, 운영시간 기준 재생, 안내멘트, 콘텐츠 편성, 응급 화면.

현장 안전

## CCTV + 사건철

카메라 라이브, 이벤트 조회, 사건철, 영상 내보내기, 헬스체크.

데이터

## CRM + 마케팅

오늘의습관 동기화, Meta/네이버 광고, 스마트플레이스 캡처, 플레이스 순위.

운영 구조	본사 판단 권한, 회원, 인박스, 환불, 정산, 지점 운영을 한 화면 체계로 통합	매장 실행 BGM, 사이니지, CCTV, SOS처럼 현장에서 움직이는 실행 단위 연결	데이터 기준 CRM/결제 동기화와 마케팅 데이터를 같은 지점 기준으로 정렬
-------	--	--	--

# 회원 챗봇과 직원 인박스를 하나의 응대 흐름으로.

회원 문의는 자동 응대만으로 끝나지 않습니다. 환불, 강성 문의, 긴급 상황처럼 사람이 판단해야 하는 구간을 분리하고, 챗봇에서 인박스로 자연스럽게 넘기는 흐름을 만들었습니다.

- 챗봇 응답, 대화 이력, 사용량 기록을 남겨 이후 응대와 개선에 활용할 수 있게 했습니다.
- 회원 정보 조회, 환불 계산, 코치 조회, 다음 수업 조회 네 가지 도구를 응대 흐름에 연결했습니다.
- 강성/긴급/부정 감성 메시지는 직원 확인 대기 상태로 전환해 사람이 이어받도록 했습니다.
- 직원 인박스에는 회원 컨텍스트, 빠른 답변, 대화 히스토리, 이탈 감지를 함께 표시했습니다.

01

## 회원 문의

수업, 환불, 지점, 코치, 계정  
정보

02

## 챗봇 1차 응대

지식 문서와 회원  
컨텍스트를 함께 반영

03

## 정보 조회

조회·계산·코치·다음 수업  
정보 확인

04

## 위험 문의 분기

강성·긴급·부정 감성은  
사람 판단으로 이동

05

## 직원 이어받기

빠른 답변과 히스토리로 응대  
지속

# 외부 CRM 토큰을 기다리지 않고, 실연동 전 흐름을 먼저 검증했습니다.

오늘의습관/CH&Platform의 회원·결제 데이터가 필요했지만, 외부 토큰 발급은 협의 시간이 걸립니다. 그래서 14개 지점 매핑과 더미 데이터를 먼저 만들고, 같은 흐름으로 회원·결제 동기화를 검증했습니다.

- 14개 외부 지점의 ID, 코드, 업종을 내부 지점 기준과 1:1로 매핑했습니다.
- 회원 데이터와 결제 알림을 각각 저장해, 지점별 상태와 이력을 확인할 수 있게 했습니다.
- 더미 데이터와 실연동 모드를 나눠, 토큰 수령 후 같은 흐름으로 전환할 수 있게 했습니다.
- 토큰, 매핑, 동기화 결과를 어드민에서 확인하도록 검증 화면을 구성했습니다.

01

## 지점 매핑

14개 외부 지점을 내부 지점 기준으로 정렬

02

## 더미 데이터

실데이터 형태로 회원·결제 케이스 구성

03

## 동일 흐름

더미 데이터와 실연동이 같은 검증 절차를 사용

04

## 어드민 검증

토큰, 매핑, 실행 결과를 화면에서 확인

05

## 실연동 준비

환경 전환만으로 실데이터 연동 가능

# 무인 매장 운영 환경은 평시보다 장애 때 드러납니다.

여의도 무인 매장은 상주 직원이 없기 때문에, 평시 음악·TV보다 장애 시 본사가 빠르게 알아차리고 복구할 수 있는지가 중요했습니다. 운영하며 누적된 사고를 복구 패턴으로 정리해 어드민 요구사항에 다시 반영했습니다.

사고

**HDMI 재연결 시 외부 PA로 음향이 안 가던 문제**

복구 기준

오디오 출력 분리 + 출력 경로 명시로 재현 차단.

사고

**TV 꺼지면 키오스크 정지**

복구 기준

디스플레이 꺼짐을 감지한 뒤 키오스크를 다시 시작하는 기준 마련.

사고

**재시작 후 의도치 않은 자동 재생**

복구 기준

사용자 동작 또는 운영자 승인 후에만 자동 재생되도록 기준 설정.

사고

**정시 실행 부정확 + 작업 충돌**

복구 기준

예약 실행 안정화 + 화면 복귀 시 누락분 반영 + 한 번의 전환 규칙.

◆ BGM 키오스크 ◆ 디지털 사이니지 ◆ CCTV 사건철 ◆ SOS 호출 ◆ 응급 방송 ◆ 상태 점검

# 정산, 환불, 마케팅도 같은 어드민 안으로.

## 트레이너 정산

계약 조건과 수업 완료 데이터를 연결해 타임비/인센티브 기반 추정 정산을 계산했습니다.

## 환불 검토

회원 폼/챗봇에서 환불을 접수하고, 잔여 회차와 위약금 기준으로 예상 금액을 계산해 검토 단계로 연결했습니다.

## 마케팅 현황

Meta/네이버 광고, 스마트플레이스, 플레이스 순위, 체험 신청/결제 퍼널을 한 화면에 모으는 구조를 만들었습니다.

01

### 계약 기준

트레이너별 타임비·인센티브 기준 정리

02

### 운영 데이터

완료 수업, 결제 이벤트, 환불 신청  
연결

03

### 검토 단계

정산 추정액과 환불 예상액을  
사람이 판단

04

### 성과 맥락

체험 신청, 결제 퍼널, 광고 데이터를  
함께 확인

# 도란 AI 여행 가이드

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.

## 맡은 역할

문제 정의, 앱/웹/서버 구조 설계, 출시 준비, 제휴 구조, 운영 설계를 직접 담당.

## 수익 모델

항공·숙박·액티비티 CPA 어필리에이트와 인앱 구독 결합 모델.

좋은 답변 하나를 고르는 방식이 아니라, 한국어 여행 질문에서 필요한 역할을 나눠 대화·일정·추론·콘텐츠 업데이트를 다르게 운영합니다.

용도	선정 모델	기준
가이드 대화	<b>Claude Sonnet 4.6</b>	한국어 품질 · 지시문 재사용
일정 생성	<b>Gemini Flash</b>	속도 · 비용
복잡 추론	<b>Gemini 3.1 Pro</b>	추론 품질 · 비용
콘텐츠 업데이트	<b>Gemini Flash-Lite</b>	경량 · 저비용

긴 시스템 지시문은 재사용해 비용을 낮추고, 모델 장애 시 다른 제공자로 자동 전환되도록 설계했습니다.

# 모델 데모가 아니라, 운영 가능한 AI 여행 서비스를 설계합니다.

## 제품 경험

**iOS + Android 1.0** 동시 준비

## 설계 기준

iOS와 Android의 핵심 화면, 대화 흐름, 예약 연결을 1인이 같은 제품 기준으로 정리.

## AI 운영

**1-3단계 완료** — 학습·평가 구조까지 설계

## 설계 기준

학습 데이터 흐름, 여행 콘텐츠 검색, 답변 품질 평가, 개선 후보 선별.

## 사업 모델

**8개 사이트 분류 분석** → 도란 전략 결정

## 결정

Skyscanner · Tripadvisor · Rome2Rio · Wanderlog 등을 5 모델로 분류, "AI 일정 → 문맥형 CTA → 외부 예약" 흐름 결정. Klook 어필리에이트 적용.

## 신뢰 기능

**안전 · 오디오 · 여행 도구**

## 기능

SOS, 비상연락처, 동행자 위치, Google TTS 오디오 가이드, 여행 도구 39종.

## 01

### 앱 경험

iOS·Android·Web·서비스 서버를 같은 제품 흐름으로 관리

## 02

### 학습·검색·평가

학습 데이터 흐름, 여행 콘텐츠 검색, 답변 평가

## 03

### 예약 연결

AI 일정에서 문맥형 CTA로 외부 비교·예약 이동

## 04

### 안전 기능

SOS, 동행자 위치, 오디오 가이드, 여행 도구

## 설계 기준 01

### 모델 데모보다 흐름

좋은 답변 하나가 아니라 대화·일정·추론·콘텐츠 업데이트를 다르게 운영합니다.

## 설계 기준 02

### 비용·가용성 분리

긴 시스템 지시문은 재사용해 비용을 낮추고, 모델 장애 시 다른 제공자로 자동 전환합니다.

## 설계 기준 03

### 외부 예약을 막지 않음

도란이 모든 예약을 처리하지 않고, AI 일정에서 외부 비교·예약으로 자연스럽게 넘깁니다.

# 네 가지 일, 하나의 일하는 방식.

2026.03 - 현재

## 좋은습관 - CX본부 AX 매니저

운영 어드민 기획·구축(AX·SaaS PO)을 중심으로 5개 매장 순회 운영, B2B 통합 계약, 신규 매장 오픈, 무인 CX 총괄까지 다섯 영역을 동시에 담당. 청소·세탁 외주 통합으로 본사 거래선 축소 + 지점 품질 균일화.

2025.08 - 2026.02

## 아이엔지스토리 - CX 매니저

업계 1위 키오스크 SaaS. 채널톡에서 일 평균 50건 점주·이용자 VOC 단독 응대 + 양도양수·결제사 연동·VAN/PG 오류 처리. 우선순위 분석을 기획팀에 전달.

2024.02 - 2025.08

## 파이브가이즈 코리아 - 운영팀 매니저

평균 20명을 단독으로 운영 (일 매출 최대 5천만 원). 스케줄링·포지션 배치·교육·시설 점검과 매장 매뉴얼 작성까지 직접 담당.

2025.12 - 현재

## 도란 - 서비스 기획·구축

AI 여행 가이드(iOS·Android·서비스 서버)를 직접 설계·구축. 모델 운영, 여행 콘텐츠 검색, 학습 데이터 흐름, 예약 연결 전략까지 담당.

판단 기준 01

### VOC 우선순위

반복성·매출 영향·신뢰도를 기준으로 풀 문제를 먼저 정합니다.

판단 기준 02

### 외부 의존 사전 검증

외부 토큰이나 벤더 응답을 기다리지 않고 더미 데이터로 흐름을 먼저 굴립니다.

판단 기준 03

### 이해관계자 분리

점주·이용자, 본사·가맹점, 회원·직원의 요구를 섞지 않고 나눠 봅니다.

판단 기준 04

### 현장 재검증

장애·응대·운영 루틴이 남기는 흔적을 다시 요구사항으로 옮깁니다.

/ 지원 포인트

# 문제를 정의하고, 동작하는 것으로 증명하겠습니다.

매장 감각과 시스템의 명료함을 함께 가져갑니다. AI를 어디에  
붙일지보다, 어디서 사람이 결정해야 하는지부터 설계합니다.

◆ 만드는 PM   ◆ 현장 번역자   ◆ AI 운영 설계   ◆ 운영 시스템 구축

강점 01

## 현장과 시스템을 연결

F&B·키오스크 SaaS·피트니스 운영을 거치며 현장 동선과  
백오피스를 함께 다뤘습니다.

강점 02

## 외부 의존을 기다리지 않음

토큰·벤더 응답을 기다리는 동안에도 더미 데이터로 흐름을  
먼저 검증합니다.

강점 03

## 사람 판단을 먼저 설계

AI 답변 능력보다 어디서 사람이 결정해야 하는지, 어떤  
정보가 안전한지를 먼저 정합니다.