

현장 업무의 디지털 전환을 선도하는 샵앤컴퍼니

운영(CX) 매니저 채용공고



운영 매니저는 고객과 가장 가까운 위치에서 문의에 응대하는 역할을 넘어, 샵(Shop)을 깊이 이해하고 고객 경험 전반을 책임지는 역할을 수행합니다. 고객과 서비스를 연결하고, 나아가 실제 운영과 제품을 더 좋은 방향으로 제시할 수 있는 운영 매니저를 찾습니다!

직무) 운영(CX) 담당자는 이런 일을 해요.

- 고객 상담 및 지원: 전화·이메일·채팅 등 다양한 채널을 통한 고객 문의 응대 및 이슈 해결
- 신규 고객 온보딩 지원: 신규 고객의 원활한 서비스 정착을 돕기 위한 온보딩 지원 및 교육 진행
- VoC 분석 및 개선 제안: 고객의 문의·불편 사항에 대한 체계적 분석과 운영·서비스 개선 포인트 도출
- CX 프로세스 고도화: FAQ 및 메뉴얼 기반 가이드 정비와 운영 문서 업데이트를 통한 고객 경험 개선
- 기타 영업 지원: 이탈 고객 해지 방어 및 피드백 수집, 기존 고객 컨설팅을 통한 업셀링 기회 발굴

입사한다면, 이런 하루를 보내게 될 거예요!

유입되는 고객 문의 유형(이슈 발생, 도입·기능 문의 등)에 따라 1차 대응을 진행하고, 필요 시 내부 유관 팀과 협업하여 이관 및 문제 해결을 책임집니다.

고객 문의 및 기능 제안을 체계적으로 정리·문서화하고, 이를 바탕으로 운영 프로세스 개선 또는 제품 기능 제안을 수행합니다.

자격) 우리는 이런 사람을 찾아요.

- B2B SaaS 산업에서 운영·CX 관련 업무 경험을 보유하신 분
- 제품에 대한 애정을 바탕으로 주도적이고 적극적으로 업무를 수행하시는 분
- 원활한 커뮤니케이션 역량을 바탕으로 고객 및 내부 유관 부서와 효과적인 소통이 가능한 분
- IT 서비스에 대한 기본적인 이해도를 갖추신 분
- 업무를 꼼꼼하게 처리하며, 높은 책임감을 바탕으로 일하시는 분
- 지속적으로 고도화하고 변화하는 서비스에 대해 주도적으로 학습하고 빠르게 파악하시는 분
- 고객 지원 툴(Slack, 채널톡 등)을 능숙하게 활용하실 수 있는 분

우대사항(*필수가 아닙니다.)

- Jira, Slack을 활용한 이슈 관리 경험을 보유하신 분
- 메뉴얼 및 운영 문서 작성·관리 경험을 보유하신 분
- 프로세스를 빠르게 이해하고, 서비스 개선을 주도적으로 수행한 경험이 있는 분
- HR 관련 기본적인 지식을 보유하신 분

팀 소개) 이런 팀에서 일하게 돼요

- 마케팅 및 영업을 담당하는 팀원들과 함께 비즈니스팀 소속으로 협업하게 됩니다.
- 이 포지션은 고객의 성공을 지원하기 위한 운영 및 CS 업무에 집중하여 역할을 수행합니다.
- 현재 비즈니스팀 및 영업 조직은 별도의 리더 없이 수평적으로 업무하고 있으며, 필요시 회사 대표가 주요 의사 결정에 참여하고 있습니다.

비즈니스팀이 전하는 한 마디!

- 당신의 능력과 노력을 통해 회사의 성장에 직접 기여할 수 있는 기회를 제공할 것입니다.
- 당신의 경험과 의견을 존중하되 치열하게 논의하는 팀원으로서의 책임을 다하겠습니다.
- 겨울에는 함께 굴을 쌓아두고 먹는 귀여운 문화도 함께 나누고 싶습니다.

소개) 샵앤컴퍼니는 이렇게 일하는 회사예요

"현장 업무의 디지털화를 통해 오프라인 업무의 혁신을 꿈꾸는 글로벌 SaaS 기업, 샵앤컴퍼니"

- 업무관리 협업툴 샵플(Shopl)과 시설관리 디지털 솔루션 하다(HADA)를 서비스하고 있어요.
- 총 37명의 동료가 수평적인 커뮤니케이션을 통해 효율적으로 일하고 있어요.(직급 '매니저'로 통일, 영어 이름 사용)
- 매일 7시-10시 사이 자유롭게 출근하는 시차출퇴근제로 저녁 있는 삶을 누려요.(7시 출근 시 16시 퇴근!)
- 반반차 제도를 통해 연차 사용의 높은 활용도를 경험하고 있어요.
- Ownership을 가지고, 동료 개발자들과 함께 성장하는 경험을 하고 싶다면, 주저말고 지원해주세요!



복지) 샵플러는 이 모든 것을 누려요



• 고물가시대 식대 안정, 점심 식비 지원



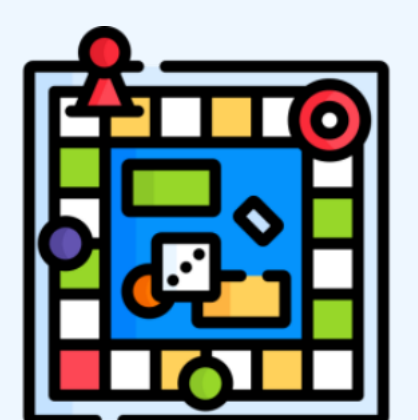
• 주거 안정에 도움이 되고 싶어요,주택자금대출 제도



• 당 떨어질 일 없게, 간식 무한 제공



• 건강해야 일도 할 수 있어요, 종합건강검진 지원



• 문화 생활 지원, 플플 Day



• 오랜 시간 함께해줘서 고마워요, 장기근속자 포상



• 성장을 위한 지원, 도서/교육비 지원



이 밖에도 다양한 샵플러 복지와 보상이 기다리고 있어요!

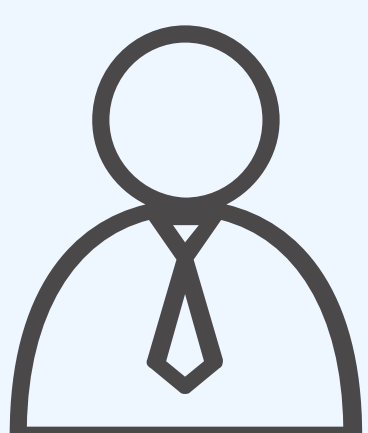
절차) 채용은 이렇게 진행됩니다.

아래의 단계를 거쳐 채용을 진행합니다.(모든 단계는 합/불 여부 상관없이 안내드립니다)



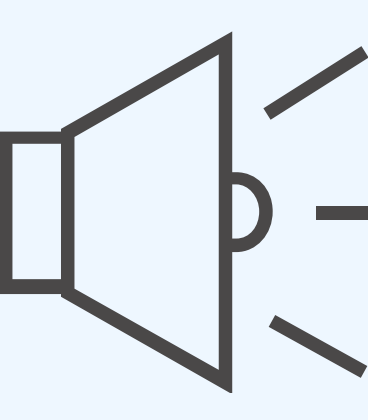
서류심사

1. 'management@shoplworks.com' 으로 이력서와 자기소개서, 포트폴리오(선택)을 보내주세요. 메일 제목은 "[학교 이름] 운영(CX) 매니저 지원_이름"으로 기재해주세요.
2. 서류 통과 시 이후 전형 안내를 모두 '이메일'로 드리고 있습니다.



면접

1. 면접은 총 2단계로 이루어져 있습니다.
2. 면접은 다대일로 진행되며, 팀 구성에 따라 최대 5명의 면접관이 들어갈 수 있습니다.
3. 면접은 1시간~2시간 정도 소요됩니다.
4. 면접 복장 규정은 없습니다, 편한 복장으로 와주시면 됩니다!



합격자 발표

1. 결과는 가급적 빠르게 '이메일'로 안내 드리고 있습니다.(평균 일주일 이내 전달)
2. 간혹 상황에 따라 결과 발표가 지연될 경우, 사전에 안내드리고 있습니다.



처우 조정

1. 최종 합격 이후 처우와 입사일 조정이 진행됩니다.
2. 확정된 처우를 기반으로 처우 제안서를 받게 되며, 최종 수락 시 합류가 확정됩니다.



최종 합류

1. 최종 수락 후 3일 이내로 근로 계약서를 작성합니다.(전자서명으로 진행됩니다.)
2. 입사일에 맞춰 입사 안내 메일을 받고, 안내에 따라 입사 준비 후 출근을 하게 됩니다.

유의사항

입사지원 서류에 허위사실이 발견될 경우, 채용 확정 이후라도 채용이 취소될 수 있습니다.