

경력기술서

넥슨 [해외전략본부] 일본 라이브 서비스 담당자 지원

펄어비스 (Pearl Abyss) 콘솔 라이브 서비스 운영 · 일본어 담당

2019.07 ~ 현재 (재직중) · 총 경력 7년+ (단일 재직)

핵심 성과 한눈에 보기

분쟁·위반 0건

매출 210% 전환기 통과

**크래시율
8.4%→0.9%**

플랫폼 기준 10% 미만 관리

업데이트 140회+

격주 점검·배포 7년+

일본 PS스토어 1위

PS Partner Awards 수상

검수 90분→5분

자동화 툴 직접 개발

인적 사항

- 이름: 김우신 (Kim Woo Shin, Shinozaki Masanobu)
- 연락처: 010-9707-3701 / kimboard@naver.com
- 언어: 일본어·한국어 모두 모국어 (일본 출생 · 한일 혼혈)

핵심 역량 요약

- 일본 출생 · 일본어 모국어 — 서비스 일본어 담당 7년+, 공지 작성·번역, 약관/정책 현지화, 임원 출장 통역 동행, 일본어 영상 직접 출연
- 검은사막 콘솔 라이브 서비스 운영 7년+ — PS4/XB 론칭부터 크로스플레이, PS5/XBS 세대 전환 및 구세대 서비스 종료까지 펄어비스 단일 재직
- 사내 BI 툴 기반 유저 활동·결제·접속 데이터 분석으로 이상탐지·사전 리스크 관리 — 매크로 대응 프로세스 설계
- X·Discord 커뮤니티 운영과 파트너 스트리머 제도 구축, 이슈 발생 시 대응 기준 수립 및 공지 작성
- Python·생성형 AI로 운영 자동화 웹 툴 4종 직접 개발·공개 (rladntls94-tech.github.io/OPtools)
- 도쿄 오피스·외주 CS·PlayStation/Xbox 담당자와 협업 — 장애 대응, 심의(CERO), 오프라인 행사 공동 진행

주요 경력 요약

펄어비스에서 7년 넘게 검은사막 콘솔 라이브 서비스를 운영하며, PS4 론칭부터 크로스플레이, 세대 전환 및 구세대 서비스 종료, 계정 통합까지 콘솔 서비스 생애주기 전 구간을 담당했습니다.

일본 출생의 일본어 원어민으로서 현지 규제와 유저 정서를 직접 다루며, 공지 작성·번역, 커뮤니티 운영, 데이터 분석 기반 이상탐지, 매크로 대응, 정책 수립, 고객 대응까지 공고의 주요 업무 전부를 일상 업무로 수행해 왔습니다.

경력 상세 (풀어비스, 2019.07 ~ 현재)

콘솔 라이브 서비스 정기 운영 2019.07 ~ 현재 (7년+ · 개별 프로젝트와 병행)

[성과]

- 격주 정기점검·업데이트 140회+ 운영 (7년+)
- 자동화 도입 후 한국어 원문 노출 사고 0건, 검수 시간 90분 → 5분

[역할]

- 일본어 공지·약관 현지화, 공식 유튜브 영상 출연, 글로벌 연회 일본 유저 전담 등 일본어 대응 전반
- 일본 유저 대상 인게임 GM 활동 — 이벤트 진행 및 유저 소통
- 인게임 괴롭힘 판단 기준 수립(도쿄 오피스 협업 공지), 은화 부정 거래 적발·제재
- X·Discord 커뮤니티 운영 — QR 유입 설계, 스크린샷 이벤트, 점검·이벤트 포스팅 관리
- 파트너 스트리머 제도 구축, 보상·지원 관리 웹사이트 제작 주도
- 유저 공·방 분포 분석으로 성장 병목 도출, 콘텐츠 개선 반영 — 중상위 유저 약 30% 상위 진입
- CS 반복 이슈 FAQ화, 정기 리포트·패치노트 작성 및 업데이트 일정 조율
- CrowdStrike 글로벌 장애 새벽 긴급 대응 — Xbox 구매 API 단절 원인 규명·해결
- 자동화 웹 툴 4종 직접 개발·배포 — 한국어 검출기, 패치노트 언어별 치환툴 등 (rladntls94-tech.github.io/OPtools)

[기술] Slack, Google Docs/Sheets, Excel, JIRA, 자체 어드민 툴, 사내 BI 툴, Python, VS Code, Claude

글로벌 멀티 플랫폼 웹 계정 통합 2025.06 ~ 2025.12 (6개월)

[성과]

- CS 유입 예측치 대비 54% 억제
- 이관 당일 이슈 0건, 점검 예정 대비 2시간 조기 종료

[역할]

- 사전 QA에서 미공유 스펙 변경 2건 직접 발견 — 쿠폰 수령 방식 변경, 연동 해제 시 6개월 잠금
- 발견 이슈의 사전 공지·CS 템플릿 정비, 통합 후 90일간 연동 해제 지원책 설계
- 선행 적용 국가의 결제·쿠폰 오류, 계정 초기화 이슈 분석 — 알파 환경 재현 테스트와 FAQ 선제 작성 리딩
- 홈페이지 변경에 따른 약관/정책/규약 개편 — 웹·정책·QA팀 협업
- 점검 당일 약관 세팅·쿠폰 이관·마이그레이션 크로스체크 등 체크리스트 총괄, 미국 오피스와 실시간 협업

[기술] Slack, Google Docs/Sheets, PowerPoint, Excel, 운영정책·약관·EULA 문서

PS4/XB One → PS5/XBS 플랫폼 전환 및 서비스 종료 2024.11 ~ 2025.08 (9개월)

[성과]

- 매출 210% 성장 전환기를 법적 분쟁 0건으로 통과
- 크래시율 8.4% → 0.9% (플랫폼 심사 기준 10% 미만 상시 관리)
- 구세대 유저 이탈 예상 8~10% 대비 실제 4~6%

[역할]

- 역대 패키지·DLC 판매 데이터 분석으로 차세대 전용 패키지 구성 제안
- 강화 수요 예측 기반 BM 기획 — 부정 동향 경험을 반영해 업데이트 3주 후 상품 배치
- 각국 환불 규정·타사 종료 사례 조사로 환불 기준 수립, 일본 자금결제법 선제 검토 — 실환불 1건
- 기기별 크래시 발생 환경 분석·최적화 요소 도출, 개발/기획팀과 업데이트 일정 조율
- 구세대 유저 이탈 방어를 위한 로드맵 선공개·안내 영상 기획, 일본어 담당자로 직접 출연

[기술] Slack, Excel, 자금결제법(일본), PlayStation Partners, Microsoft Partner Center, Word, AI(Claude, Gemini, GPT), JIRA, 자체 어드민 툴

콘솔 리테일 패키지 기획 2020.05 ~ 2020.11 (6개월)

[성과]

- 글로벌 NRU 183% 증가, 웹사이트 방문자 140% 상승
- 패키지 구매 유저 D30 잔존율 38%

[역할]

- 일본에서 자라며 체득한 실물 패키지 선호 문화를 근거로 직접 제안해 시작한 프로젝트 — 설득부터 출시까지 주도
- 판매 데이터 분석 기반 구성품 선별, 전용 아이템·에디션 기획
- 오프라인 판매 채널·에디션 랜딩 페이지 기획, 글로벌 홍보 전개

[기술] Google Analytics, Google Sheets, Excel, PowerPoint, JIRA, 자체 어드민 툴

PlayStation, Xbox 크로스플레이 론칭 2019.10 ~ 2020.05 (7개월)

[성과]

- 한국 최초 콘솔 MMORPG 크로스플레이 론칭 — PlayStation Partner Awards 2020 수상
- 복귀 유저 350% · NRU 250% · DAU 126% 증가

[역할]

- PS/XB 제출 프로세스 파악, 출시 일정 역산 및 콘텐츠 버전 동기화 조율
- 인게임 데이터(거점전 세금) 동기화 이슈 선제 발견, 기획/DB/프로그래밍 협의 리딩
- 매크로 대응 프로세스 설계 — 신고 접수 → 모니터링 → GM 검증(3회) → 증거 영상 → 제재, 후속 분쟁 0건

[기술] Slack, Excel, Word, JIRA, 자체 어드민 툴, PowerPoint, CERO(일본심의등급)

PS4 론칭 및 서비스 운영 2019.07 ~ 2019.11 (4개월)

[성과]

- 일본 PS 스토어 랭킹 1위, 론칭 4주간 MCU 90% 유지
- FAQ 선제 작성으로 CS 인입 예상 30% → 실제 12% 억제

[역할]

- 스토어 구매테스트 프로세스 구축, 한/영/독/불 운영 R&R 배분
- BETA~론칭 DM 캠페인 기획 (웹/디자인팀 협업)
- 도쿄 오피스 협업 리트윗 이벤트 기획 — 리트윗 1,000건·팔로워 1,500명 증가

- 일본 심의등급(CERO) 확인 및 출시 요건 대응
- 한국어 약관·정책·규약의 일본어 현지화 대응

[기술] Slack, Google Docs/Sheets, PowerPoint, Excel, 운영정책·약관·EULA 문서

기타 프로젝트

붉은사막 신작 준비팀 2026.03 ~ 2026.06 (4개월)

- 스팀 리뷰 2,000건당 긍정 비율 22%p 개선, PS 리뷰 평점 3.7 → 4.2 달성
- 테스트 플레이·리뷰 추이 분석(언어·국가별) 기반 이슈 대응 프로세스 수립, CS·리뷰 모니터링 및 QA 재현
- CS·포럼 기반 피드백 수집의 한계 파악, 운영툴 기반 데이터 수집 프로세스로 전환 주도 (기획 및 개발 요청)

[기술] Slack, Google Docs/Sheets, Excel, Steam, AI 툴

※ 콘솔 라이브 정기 운영은 붉은사막 파견(2026.03~06)을 제외한 재직 전 기간 지속 수행한 업무로, 개별 프로젝트 기간과 병행됩니다.

※ 상기 수치는 사내 운영 데이터 및 스토어 공개 지표를 기준으로 산정했습니다.