

유종선 CHONGSUN YU

+82-10-4167-0856 | madgegja@gmail.com

PROFILE

결제·CS·IP 3개 핵심 파트를 동시에 총괄하는 글로벌 플랫폼 운영 리더입니다. NHN KCP에서 약 7년간 국내외 PG 운영·파트너십·FDS 도입을 경험하고, 태국 합작법인 Treepay에서 IT Director로 현지 PG 라이선스 취득부터 플랫폼 구축까지 전 과정을 이끌었습니다. NX3GAMES에서는 블록체인 게임 사업의 기획·결제 연동·투자 유치를 주도하며 Web3 영역까지 경험을 확장했습니다.

현재 Toomics Global BizOps 팀장으로서 10개 해외 시장의 결제 인프라 확장, 다국어 CS 자동화(AI Agent 파이프라인 구축), 글로벌 IP 보호 체계를 운영하고 있습니다. 데이터 기반 의사결정과 프로세스 자동화를 통해 운영 효율을 지속적으로 개선하고 있습니다.

EXPERIENCE

(주)투믹스글로벌 Toomics Global

Seoul, South Korea |

팀장, BizOps 팀 (Global Platform Operations) | 2024.06 ~ 현재

글로벌 웹툰 플랫폼의 결제, 고객지원, 지식재산권(IP) 3개 핵심 파트를 동시에 리딩. 10개 해외 마켓 운영을 총괄하며 4명의 팀원을 관리.

- 국내외 PG 사(PayPal, CKO, Worldpay, NaverPay, TossPay 등)와 파트너십 계약을 체결·관리하고, 신규 결제 수단 도입을 통해 해외 마켓 결제 커버리지를 확대.
- 차지백 소명 프로세스를 체계화하여 결제사별 증빙 템플릿과 대응 매뉴얼을 구축, 분쟁 승소율 향상에 기여.
- AI Agent 기반 CS 데이터 자동 분석 파이프라인을 설계·구축 — Zendesk 원본에서 주간 리포트 생성까지 전 과정을 자동화하여 리포팅 소요 시간을 대폭 단축.
- Zendesk CS 운영 체계를 고도화하여 17개 카테고리 · 80개 이상의 다국어 응대 템플릿을 정비하고, 카테고리별 표준 대응 프로세스를 확립.
- 월 1,500건 이상의 다국어(10개 언어) CS 티켓 운영을 관리하며, 데이터 분석 기반으로 반복 이슈 패턴을 도출하고 근본 원인을 개선.
- 글로벌 디지털 콘텐츠의 저작권 침해 모니터링 및 DMCA/UDRP 대응 체계를 수립하여 IP 보호 업무를 체계화.
- Confluence 기반 운영 매뉴얼(CS·차지백·IP)을 구축하고, GitHub를 활용한 자동화 스크립트 관리 체계를 정립.

주식회사엔엑스쓰리게임즈 NX3 Games

Seoul, South Korea |

파트장, Blockchain Business | 2022.01 ~ 2023.11

블록체인 게임 사업의 기획·파트너십·결제 연동·투자 유치를 총괄하며, 게임 산업 내 Web3 비즈니스 모델을 설계하고 상용화.

- MMORPG "Rohan M"에 NFT·토큰·P2E 메커니즘을 설계하여 블록체인 게임 "Avatara"로 리빌드, 2023년 1월 글로벌 출시를 완료.
- 멀티 채널 결제 인프라 구축: PC 인앱 결제(Xsolla), 웹 블록체인 결제(Binance Pay) 파트너십을 확보하여 유저 접근성을 강화.
- Klaytn 네트워크 환경을 분석하여 인앱·웹 양 플랫폼에서 끊김 없는 결제 경험을 설계, 글로벌 유저의 결제 접근성 문제를 해소.
- OTC 파트너 및 국내 VAN사와 협력하여 해외 법인 매출의 국제송금·정산 체계를 수립, 안정적 자금 집행 구조를 확보.
- Seed 라운드 투자 유치를 주도하여 VC·전략 파트너로부터 배정 물량(10%) 전략 계약을 체결, 마케팅·운영 자금을 확보.

NHN KCP

Seoul, South Korea |

파트장, 해외사업팀 | 2019.11 ~ 2021.12

해외 결제 파트너 에코시스템을 관리하고, 신규 크로스보더 결제 서비스의 기획부터 상용화까지 전 과정을 리딩.

- Visa Cybersource, Tencent, JP Morgan, WorldPay, Rapyd 등 10 개 이상 글로벌 결제 파트너의 영업·계약·운영을 총괄하며, 수수료 협상 및 크로스 플랫폼 연동을 실행.
- Visa, Mastercard, AMEX, UnionPay, JCB 5 대 글로벌 카드 브랜드의 매입 원가를 협상하고, fraud·정산 관리 체계를 운영.
- USD 가상계좌 기반 크로스보더 대량 송금 대행 서비스를 기획·런칭하여 신규 매출원을 창출하고, 기존 파트너 lock-in 효과를 확보.
- Tencent와의 업무 협약을 통해 오프라인 WeChat QR 결제 시스템을 기획·상용화, 국내 중국 관광객 결제 시장에 대응.
- Web3 신규 사업 탐색: Filecoin Plus 분산 저장 네트워크 기반 데이터 분석 플랫폼을 기획하고, 주간 50TiB 데이터캡 승인을 획득.

Treepay Co., LTD (NHN KCP JV)

Bangkok, Thailand |

Team Lead of IT Part / IT Director | 2015.06 ~ 2019.11

태국 국영 CAT 텔레콤·SK 텔레콤·NHN KCP 3 사 합작법인의 초창기 멤버로서, 현지 PG 플랫폼의 기획·구축·운영 전 과정을 리딩. 약 4.5 년간 방콕 주재.

- 법인 설립부터 PG 플랫폼 구축, 라이선스 취득, 시스템 운영, 현지화까지 프로젝트 전 주기를 담당하며 해외 법인 운영 역량을 체득.
- 태국 PG 라이선스(C3, C5), PCI-DSS 보안인증, 태국은행(BOT) 라이선스 등 필수 인허가를 로컬 법률·보안 컨설팅사와 협력하여 획득.
- 태국 4 자 결제 체계(발급사·매입사·브랜드·PSP)를 분석한 뒤, 한국형 3 자 결제 시스템(NHN KCP 코어)을 현지 표준에 맞게 재설계.
- 카드·할부, e-Wallet, 현금 기반 Counter Payment 등 태국 특화 결제 수단의 비즈니스 모델을 수립하고, 현지 파트너 영업·제휴를 실행.

NHN KCP

Seoul, South Korea |

어카운트 매니저, 해외사업팀 | 2014.10 ~ 2015.06

글로벌 PG 파트너사 운영 및 Fraud Detection System(FDS) 도입·운영을 담당.

- Visa 자회사 Cybersource 및 하위 가맹점(OTA, 글로벌 패션 브랜드, 디지털 플랫폼) 계정을 관리·운영.
- Cybersource FDS "Decision Manager"를 NHN KCP 해외카드 비인증 결제에 도입, Gmarket 글로벌 적용 결과 해외카드 월 결제 성공건을 약 10,000 건에서 80,000 건으로 8배 증가 달성.
- FDS 거래 모니터링 체계를 구축하고, 탐지 룰을 지속 최적화하여 fraud 탐지 정확도를 개선.

EDUCATION

Australian National University

Canberra, Australia |

Bachelor of Commerce (Major in Finance) | 2007 ~ 2012

Port Hacking High School | Sydney, Australia | 2002 ~ 2006

SKILLS & ADDITIONAL

- **Languages:** English (Native/Fluent), Korean (Native)
- **Tools & Platforms:** Zendesk, Confluence, Slack, Google Workspace, GitHub, Jira, Notion
- **Technical:** Python 자동화(pandas, openpyxl, API 연동), AI/LLM 활용(Claude API, Prompt Engineering), 데이터 분석 파이프라인 구축, CI/CD(GitHub Actions)
- **Domain Expertise:** PG 운영·파트너십, 크로스보더 결제, AML/KYC, FDS, 블록체인, 글로벌 CS 운영, IP/저작권 보호, 차지백 소명
- **Military:** 병역 의무 완료 (2012.10 ~ 2014.07)