

# Slack

## 성공적인 고객 사례

### e-book



# 목차

<b>롯데ON</b>	롯데ON, 우리는 Slack 으로 출근합니다	3
<b>무신사</b>	무신사, Slack으로 1천만 고객과 브랜드를 연결하다	5
<b>삼성전자</b>	삼성전자, Slack으로 해피 프레임워크를 만들다	7
<b>SK C&amp;C</b>	SK주식회사 C&C의 애자일 문화는 Slack에서 시작됐습니다	9
<b>크라프트톤</b>	크라프트톤, Slack과 함께 IT 지원을 자동화하다	11
<b>우아한형제들</b>	우아한형제들, Slack으로 혁신을 이끌고 성장을 가속화하다	13
<b>파르나스</b>	파르나스, VIP 경험의 시작과 끝은 Slack으로, 호텔 DX의 선두주자가 되다	15
<b>네이버웹툰</b>	네이버웹툰, Slack으로 1,015시간의 업무 시간 단축	17
<b>티맵모빌리티</b>	티맵모빌리티, 통합 모빌리티 서비스(MaaS)로의 여정을 Slack과 함께합니다	20
<b>아시아경제</b>	아시아경제의 디지털 역량은 Slack에서 출발합니다	23
<b>토스</b>	Slack을 통해 완성되는 토스의 조직 문화	26





## 롯데ON, 우리는 Slack 으로 출근합니다

“투명한 소통방식과  
수평적인 조직문화를 지향한다면  
Slack이 답입니다.”

LotteON롯데쇼핑 e커머스 사업부 / 플랫폼부문장  
이재훈



### Slack 과 함께 통합하여 사용되는 주요 앱



Google Calendar



Outlook Calendar

**롯데**그룹은 국내 1위 유통기업이자 온/오프라인 쇼핑 데이터를 국내 최대 규모로 보유한 빅데이터 경영 그룹입니다. 롯데는 롯데백화점, 마트, 슈퍼, 룩스, 홈쇼핑, 하이마트 등 경쟁력 높은 브랜드 상품들을 하나의 앱인 롯데ON에 담았습니다. 롯데ON은 온-오프라인 유통의 형식을 바꾸고 쇼핑 경험을 혁신하는 온라인 플랫폼을 만들고자 2020년 4월 런칭한 대기업 속 스타트업입니다.

롯데ON은 미래 지향적인 온·오프라인 통합 쇼핑몰을 만들기 위해 먼저 100% AWS클라우드 환경과 MSA기반으로 통합 온라인몰을 완성했고, 지속적으로 Data 기반 고객 니즈를 분석하고 서비스를 개선한 결과 작년 거래액이 45.1%나 성장했습니다.

롯데ON은 현재 1700명 직원 전체가 재택근무 중이며 선택적 근로시간제 시행으로 Slack을 통해 의사소통 합니다. 구성원 외 물류센터, 파트너사, 계열사 간 소통과 협업 커뮤니케이션이 또한 Slack을 통해 이뤄지고 있습니다.

롯데ON 구성원은 Slack Bot을 통해 하루 일정과 새로운 서비스 릴리즈 내용을 확인합니다. 동료와 허들을 통해 소통하고, 다양한 규모의 과제 채널에서 신속하게 이슈를 공유해 외부 변화에 적극적으로 대응합니다. 또한 보고를 위한 보고 보다는 Slack에서 최대한 빠르게 의견을

조율하며 Why-Idea-Decision-Report 타입의 회의를 운영합니다. 회의의 과정이 Slack에서 프로세스화 된 만큼 빠른 의사소통과 함께 팀원들과 더욱 긴밀한 연결 상태를 유지할 수 있습니다.

### 롯데ON 운영팀, Slack을 이용하여 연례행사 준비 시간이 80% 단축되어 효율성 증대

롯데쇼핑의 e커머스 사업부 소속인 롯데ON 운영팀은 사용자의 구매 편의성을 높이기 위해 온라인몰 사용상의 이슈를 이해하고, 그에 맞춰 서비스 개선 방향을 제시하는 역할을 합니다.

구성원은 Slack의 단일 채널 안에서 특정 주제에 대한 대화 내용을 모두 모아 볼 수 있습니다. 팀원은 투명하게 공유된 시각을 제공 받으며 이를 바탕으로 운영상의 문제점을 함께 논의해 개선합니다. 특히 활성화된 공개 채널에서 모두가 필요한 정보를 직접 검색하고 동일한 정보에 액세스합니다. 모든 멤버는 알맞은 때에 논의에 참여할 수 있을 뿐만 아니라, 신규 멤버는 진행되고 있는 모든 상황을 정확하게 파악할 수 있습니다.

오퍼레이션 팀은 Slack 채널에서 음성통화 기능인 ‘허들’을 사용해 팀원들과 데스크톱 내 화면을 공유합니다. 또한 유료 플랜인 ‘통화’

기능으로 모든 팀원이 온라인으로 얼굴을 보며 이야기합니다. 회의 시 음성과 영상 통화로 의견이 일치하는지 쉽게 확인할 수 있어 업무를 보다 신속하게 처리할 수 있습니다. Slack 채널 내에 여러 관계자들이 즉각적으로 모여 원활하게 소통하면서 지난 10월, 최대 할인 및 적립 혜택을 제공하는 연례 대규모 행사인 ‘롯데온세상’의 행사 준비 기간이 4개월에서 3주로 크게 단축했습니다.



### 클라우드 플랫폼팀, Slack으로 서비스 이슈 및 장애 신속하게 인지 및 대응

롯데쇼핑 e커머스사업부의 클라우드 플랫폼팀은 롯데ON 서비스를 클라우드 인프라에서 안정적으로 운영하기 위해 시스템의 지속적인 개선이 목표입니다.

클라우드 플랫폼팀은 논의 주제에 따라 Slack 채널을 운영합니다. 이와 함께 서비스 장애 문제 등의 현안에 대한 신속한 해결을 위해 사내 다른 팀 및 외부 파트너사들과 커뮤니케이션을 위한 별도의 Slack 채널을 운영합니다.

기존에는 이슈 발생 시 대응을 위한 소통 공간을 개설하는 것부터 시간이 많이 소요되었던 것에 반해, Slack을 도입한 이후에는 ‘장애’나 ‘담당자 이름’ 등 주요 키워드를 알람으로 설정해 두어 관련된 모든 대화를 즉각적으로 확인할 수 있게 되었습니다. 키워드로 설정된 서비스 이슈 모니터링 알람으로 서비스 상태를 정확히 확인하면서 대응 속도가 50% 이상 빨라졌습니다.

또한 간단한 의사소통의 경우 이모티콘을 통해 임직원들의 반응을 살피고 내용의 전달 효율 정도를 한눈에 확인할 수 있어 업무 생산성과 소속감이 크게 높아졌습니다. 이메일을 굳이 사용하지 않아도 되는 현안은 Slack에서 바로 해결하기 때문에 메일 사용량이 50% 이상 줄어 들었습니다.

### 조직문화 TF 팀, Slack으로 전 직원의 소통 문화 개선과 디지털 기반 협업 환경 조성

롯데쇼핑의 e커머스 사업부 조직문화개선 TF 팀은 유연한 조직을 목표로 조직 문화 개선과 디지털 기반 협업 환경 조성에 힘쓰고 있습니다. Slack은 이러한 혁신적인 변화에 중심적인 역할을 수행합니다.

Slack에서 아이디어 및 상품을 제안하는 ‘롯데온에서 사고 싶어요’, ‘이런 아이디어 어때요’ 등 채널이 개설된 이후 직원들의 적극적인 아이디어 제안이 이뤄지고 있습니다. 채널에서 채택된 창의적인

아이디어가 상품화되면 자연스레 ‘소통하는 기업 문화’가 자리 잡을 뿐만 아니라, 궁극적으로 기업의 경쟁력을 높이는 데도 기여합니다.



조직문화개선 TF팀은 특정 목적을 위한 ‘논의 채널’도 운영합니다. 구성원은 관계자들이 나눴던 메시지가 히스토리로 남아 명확한 커뮤니케이션과 연속성 있는 대응을 할 수 있습니다. 좀 더 면밀한 논의가 필요하면 Slack 허들 버튼을 눌러 바로 라이브 음성 대화를 시작합니다. 필요 시 새로운 구성원을 추가로 채널에 초대하면 초대된 구성원은 채널 내에서 공유된 모든 대화 및 파일 히스토리를 확인할 수 있습니다. 새로운 채널 참여자는 기존 구성원으로부터 업무 맥락에 대한 긴 설명을 듣지 않아도 자체적으로 히스토리를 파악해 바로 프로젝트에 투입될 수 있습니다.

조직문화개선 TF 팀은 Slack으로 Google 및 Outlook Calendar를 직접 연결해 개인과 팀의 일정을 캘린더로 등록하고 관리합니다. 전체 업무 현황을 한 곳에서 쉽게 등록하고 확인할 수 있어 편리합니다. 또한 일회성 이메일을 자주 보내는 대신 Slack을 통해 대부분의 커뮤니케이션을 쉽게 시작하고, 검색할 수 있으며 원하는 채널에서 대화 내용을 정리할 수 있습니다. 채널 단위로 공유와 접근 권한을 부여해 보안성을 더욱 높인 것도 업무상 개선된 점입니다.



Slack 도입에 선봉장 역할을 했던 LotteON 사람들  
원영암님, 맹창주님, 이재훈님, 최판호님

「Slack은 수평적 소통을 중시하는 롯데ON에게, 개방적이고 효율적인 형태로 아이디어를 교환하고 의견을 표출할 수 있어 신속한 의사 결정을 돕는 강력한 파트너입니다.」

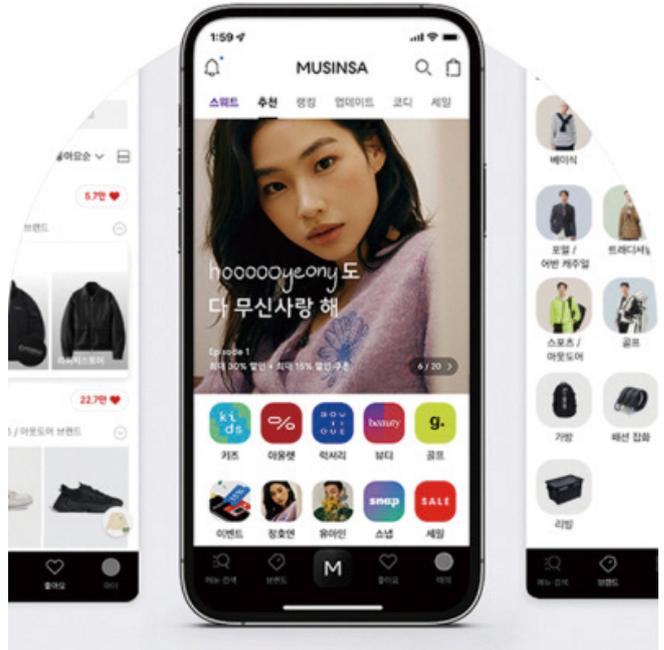
롯데ON은 온/오프 유통의 혁신과 변화하는 시장 상황을 선도하기 위해 창의적인 아이디어를 공유하고 빠른 피드백을 주고 받습니다. 이러한 기업 문화에 Slack은 필수적입니다.

## MUSINSA

# 무신사, Slack으로 1천만 고객과 브랜드를 연결하다

“커뮤니케이션 도구로는  
Slack을 뛰어넘는 대안이 없습니다”

무신사 IT서비스팀 / 팀장  
이종석



무신사는 캐주얼, 컨템포러리, 디자이너, 럭셔리, 골프, 스포츠 등 브랜드 패션의 모든 것을 즐길 수 있는 온라인 패션 플랫폼입니다. 국내 10번째 유니콘 기업(기업 가치 1조 원 이상 비상장 기업)에 이름을 올린 무신사는 국내 온라인 패션 플랫폼 최초로 연간 거래액 2조 원을 넘어서며 패션을 사랑하는 고객들의 관심을 한 몸에 받고 있습니다. 무신사는 최상의 쇼핑 경험 제공과 입점 브랜드 성장 지원을 경영 목표로 삼고, 끊임없이 비즈니스 혁신을 도모하고 있습니다.

성수, 압구정, 동대문 등지에 오피스가 나뉘어 있는 무신사는 비대면 협업 업무가 많습니다. 유연 근무제 운영으로 임직원이 업무에 집중하는 ‘코어 타임’도 천차만별입니다. 무신사는 이러한 하이브리드 근무 환경 속에서 1천 명이 넘는 임직원이 불편함 없이 소통할 수 있는 효율적인 사내 커뮤니케이션 도구에 대한 갈증을 느껴왔습니다.

해답은 Slack이었습니다. 무신사는 Slack 도입 이후, 메시지 수신 지연이나 동기화 오류 없이 각기 다른 근무 환경에 놓인 임직원의 업무 생산성을 오롯이 유지할 수 있었습니다. 게다가 Slack을 사용하면 메시지 전송량이 월 120만 개에서 월 170만 개 수준으로 늘어났고, 커뮤니케이션에 더욱더 적극적으로 임하는 임직원이 많아졌다는 사실도 알게 되었습니다. 현재 무신사는 일상 업무 전반을 Slack에서 진행하며, 다양한 업무 상황에 Slack의 기능들을 접목해 활용하고 있습니다.

무신사 피플팀, Slack을 활용한 온보딩으로 신규 입사자 지원  
피플팀은 무신사만의 조직 문화를 구축해 임직원이 업무에 몰입할 수

있도록 고민하고 행동하는 조직입니다. 그중에서도 Slack을 활용한 신규 입사자의 온보딩 여정은 많은 임직원의 지지를 받는 피플팀의 자랑거리입니다. 무신사의 온보딩은 신규 입사자들이 Slack 채널에서 다양한 일일 미션을 수행하며 무신사의 제도, 문화, 생활 전반을 알아가는 방식으로 진행됩니다. 이 채널에서는 신규 입사자가 낯선 업무 환경에서도 빠르게 퍼포먼스를 낼 수 있도록 다양한 정보를 제공하고, 채용팀, Talent Management팀, Employee Support팀, IT서비스팀 등 무신사의 다양한 조직 관계자가 입사자의 궁금증을 실시간으로 해결해 줍니다.

Slack 채널의 중요성과 유용함을 알기 쉽게 설명하는 무신사의 사내 웹툰

피플팀은 Slack 도입 이후, Slack을 처음 사용하는 임직원을 위한 교육용 사내 웹툰을 만들기도 했습니다. Slack의 유용한 기능들을 무신사의 업무 상황에 적용한 4컷 만화 시리즈는 무신사만의 Slack 사용법과 커뮤니케이션 에티켓을 이해하기 쉽게 안내했습니다. 피플팀은 Slack이 유연한 사내 커뮤니케이션을 활성화하는 데 크게 이바지했다는 의견을 전했습니다.

### 대형 이벤트 ‘블랙 프라이데이’ 캠페인의 소통 효율성 개선

무신사는 ‘블랙 프라이데이’ 기간에도 Slack으로 커뮤니케이션합니다. 지난 2021년 진행된 블랙 프라이데이 기간에만 판매액 1,232억 원을 기록했을 만큼 블랙 프라이데이는 거래액에 큰 영향을 미치는 대형 이벤트인데요. IT서비스팀을 포함한 150~200명의 무신사 임직원은 블랙 프라이데이 기간에 Slack 워크스페이스에 개설한 실시간 상황실 채널에 모여 평소 대비 약 10배 이상의 스파이크성 대용량 트래픽에 빠르고 적절하게 대응했습니다.

일반적으로 트래픽 이슈는 개발 또는 엔지니어링 조직이 담당하지만, 블랙 프라이데이는 다양한 조직의 이해관계가 얽혀 있는 대형 이벤트이므로 Slack 공개 채널 기능을 활용해 더욱더 신중하고 즉각적으로 대응합니다. 무신사는 실시간 상황실 채널에서 서버 증설 현황, 트래픽 추이, 서비스 특이사항 등을 실시간으로 공유하며, 추가 이슈가 발생하지 않도록 조치합니다. 진행 내용이 투명하게 공유되는 Slack 공개 채널은 조직의 모든 관계자가 동일선상에서 빠르게 상황을 파악하도록 돕습니다.

블랙 프라이데이와 같이 신속한 의사결정이 필요할 때, 무신사 임직원이 가장 유용하게 사용한 기능은 허들입니다. 이전에는 급한 의사결정이 필요한 경우, 별도의 앱에서 담당자를 초대해 화상 회의 일정을 잡아야 했습니다. 그러나 Slack에서는 채널이나 DM에서 헤드폰 토크를 클릭해 쉽고 간단하게 대화를 시작하고, 화면을 공유해 의사를 정확하게 전달할 수 있습니다. 무신사는 Slack 도입으로 상시 재택근무를 진행하면서도 블랙 프라이데이 관련 업무를 무리 없이 진행했습니다.

### 무신사 IT서비스팀, 통합과 Slack 맞춤형 앱으로 생산성 향상

IT서비스팀은 Slack에 여러 소프트웨어와 앱을 통합함으로써 조직 전체의 생산성을 높였습니다. SRE(Site Reliability Engineering) 팀은 Slack의 맞춤형 앱을 사용해 장애 조치를 자동화하는 프로세스를 구축하기도 했습니다. 무신사는 온라인 기반 플랫폼인 만큼 장애 발생 시 빠른 조치와 대응이 필수적입니다. 그러나 Jira에서 장애 티켓을 생성하고, 장애 조치를 위한 커뮤니케이션 채널을 개설한 다음, 담당자를 초대해 장애에 대응하던 기존 방식은 업무 단계가 통합되지 않아 효율성이 떨어졌습니다.

이에 SRE팀은 Jira에서 장애 티켓을 생성하면 무신사가 자체 개발한 인프라 플랫폼에서 Slack의 맞춤형 앱을 호출하고, 맞춤형 앱이 자동으로 장애 조치 채널을 생성해 필수 담당자를 초대하는 자동화 시스템을 구축했습니다. 담당자 초대 이후에는 Slack의 워크플로 빌더를 사용해 사내에 장애 조치 작업을 공지했죠. 자동화 시스템 덕분에 부수적인 일련의 과정이 생략되면서 더욱 빠르게 장애에 대응할 수 있었습니다. 🌈

Slack 맞춤형 앱으로 장애 조치를 자동화하고, 워크플로 빌더로 장애 조치 작업을 공지하는 모습



IT서비스팀 이종석      피플팀 박새봄      IT서비스팀 최현민

「슬랙은 ‘명품 메신저’라고 생각합니다. 사용하기 편리한 인터페이스와 기능을 제공해 비용이 전혀 아깝지 않습니다. 말 그대로 비용 그 이상의 역할을 해내는 명품이에요.」

무신사 IT서비스팀 / 팀장 이종석



## 삼성, Slack으로 해피 프레임워크를 만든다

“‘해피 프레임워크’라는 저희 그룹의 이름처럼 개발자가 늘 행복해야 좋은 소프트웨어가 탄생한다고 생각해요. Slack은 저희 그룹원들이 행복하게 일할 수 있는 최고의 협업 플랫폼입니다.”

삼성 MX사업부 / 프레임워크 R&D 그룹, VP  
정혜순 (Sally Jeong)



**삼** 성전자 MX사업부의 프레임워크 R&D 그룹은 갤럭시 사용자 경험에 필수적인 One UI의 인에이블러와 폴더블 스마트폰, S펜에 필요한 소프트웨어를 개발하는 엔지니어링 그룹입니다. 소비자들 일상에서 매일 사용하는 스마트폰 잠금화면, 키보드 등의 기본 시스템 UI도 프레임워크 R&D 그룹에서 만들어집니다. 정혜순(Sally) 상무는 이 그룹을 대표하는 리더입니다. 삼성전자에서 무려 24년간 소프트웨어 개발자로 근무하며, 2019년 갤럭시 폴드를 성공적으로 출시하는 데 핵심 역할을 한 주역입니다. 프레임워크 R&D 그룹은 외부 툴이나 플랫폼 사용에 엄격한 조직 분위기 속에서도 Slack 사용을 공식적으로 허가 받고, 생산성과 업무 문화를 혁신하여 2021년 삼성 내 조직문화 1등 상을 받는 쾌거를 이루었습니다. 정혜순 상무와 프레임워크 R&D 그룹은 임원과 직원이 아닌, 동료와 동료로서 더 긴밀하게 연결될 수 있는 Slack을 통해 재미있게 협업하며 그들만의 Digital HQ를 만들고 있습니다.

### Slack의 높은 생산성으로 MX사업부 내 사용 확장

프레임워크 R&D 그룹은 Slack 채널을 체계적으로 설정하여 그룹원 모두가 같은 수준의 지식과 정보를 공유합니다. 중요한 공지사항을 이메일로 재전송하며 정보를 공유하던 시절에는 누군가가 정보에서 고립되는 일이 생기곤 했습니다. 정혜순 상무는 그룹원이 같은 수준의 정보를 공유하고 있는지가 업무 몰입도 측면에서 큰 차이를 만들어낸다고 말하며, Slack의 채널만으로 이런 생산성의 누락을 너무나 쉽게 막을 수 있었다고 덧붙였습니다. 생산성이 중요한 엔지니어링 그룹에게는 언제나 자동화가 중요한

토픽입니다. 프레임워크 R&D 그룹은 Slack의 가장 큰 장점 중 하나인 자동화를 경험한 팀의 사례를 수집해 발표했고, 실무자들의 긍정적인 반응은 조직 내 Slack 사용의 가치를 높여주었습니다. 지금은 삼성전자 MX사업부 개발자 중 필수 인력 약 5,000명 정도가 Slack을 사용하고 있습니다.

### 80여 개의 맞춤형 봇을 직접 개발하여 업무 문화 개선

프레임워크 R&D 그룹은 개발자 집단인 만큼 Slack을 다른 어느 조직보다 창의적으로 활용합니다. 생산성에 큰 도움을 주는 봇 아이디어는 그룹원 사이에서 곧바로 좋은 반응으로 이어집니다. 현재까지 그룹원들은 80여 개의 봇을 자체적으로 개발해 사용하고 있습니다.

마이스타 봇과 셀리코인 봇은 조직 문화에 가장 활력을 주는 일등 공신입니다. 업무를 하다 보면 늘 고맙거나 미안한 일이 생기지만, 표현에 인색한 한국인의 특성을 보완하기 위해 만든 봇이라고 합니다. 마이스타 봇은 그룹원이 고마운 사람에게 하루 총 5개의 별을 지급할 수 있도록 도와주는 봇입니다. 마이스타를 많이 받은 사람에게는 상을 수여함으로써 고마움의 표현이 조직 내에서 일상이 되도록 고안했습니다. 또 셀리코인 봇은 그룹에 도움을 주거나 유용한 정보를 적극적으로 공유한 사람에게 정혜순 상무가 코인을 발행하도록 도와주는 봇입니다. 적절한 코인을 다양한 그룹용 굿즈나 기념품으로 교환할 수 있어 그룹원의 동기 부여에도 도움이 됩니다.



마이스타 봇

샐리코인 봇

위의 두 봇 외에도 아이디어가 돋보이는 많은 봇들이 탄생했습니다. HappyNewsBot(해피뉴스 봇)은 그룹원에게 필요한 뉴스를 키워드별로 전달해주는 봇입니다. 또 그룹원들이 친목 도모를 위해 함께 게임을 즐길 때마다 게임 순위를 알려주는 League of Legend Rank Bot(LOL 랭크 봇)은 팀에 활력을 불어넣는 분위기 메이커 역할을 합니다. 또 코로나 팬데믹으로 사내 행사를 온라인으로 진행할 수밖에 없었던 때, OX퀴즈 봇을 활용하여 행사에 활력을 더하면서 직원들의 좋은 반응을 끌어내기도 했습니다.

프레임워크 R&D 그룹은 업무적으로도 Slack 봇을 100% 활용합니다. ReviewMonitor(리뷰모니터)는 리뷰가 필요한 코드의 링크를 Slack에 직접 올려주는 봇입니다. 개발자들은 별도의 리뷰 툴을 열 필요 없이 클릭만으로 Slack 내에서 코드 리뷰를 진행할 수 있습니다. 리뷰를 마치면 ‘+1’ 이모티콘으로 반응하고, 이 이모티콘은 시스템과 연동되어 코드 리뷰 결과를 바로 전달합니다. 이는 엔지니어링 그룹이 가진 특징점을 봇과 결합한 좋은 사례입니다.

**생산성 높은 조직을 만들려면 리더가 먼저 Slack 사용해야**

정혜순 상무는 수평적 문화를 지향하지만, Slack과 같은 업무 툴 활성화에 있어서만큼은 톱다운(Top-down) 방식이 꼭 필요하다고 말합니다. 왜냐하면 조직의 정보는 아무래도 리더가 많이 갖고 있고, 그 정보를 Slack 채널을 통해 공유하면 팀원들이 자연스럽게 이 공간에 모일 수밖에 없기 때문이죠.

모든 툴은 리더가 직접 사용해 봐야 어떤 점이 불편한지, 또 더 많은 팀원에게 확대되었을 때의 장점은 무엇인지 예측하고 판단할 수 있습니다. 아무리 장점이 많은 툴이라도 팀원들이 새로운 툴에 적응하는 것 자체에 부담을 느낄 때도 있는데요. 그럴 때 리더는 적절한 보상 제도를 만들어 응집력을 높일 수 있습니다. 🌈



삼성 MX사업부 / 프레임워크 R&D 그룹, VP / 정혜순 (Sally Jeong)

*「특정 규모 이상의 조직이라면 무조건 Slack을 사용하라고 권하고 싶어요. 물론 우리나라의 기업 구조상 연령이 높은 리더들로 구성된 조직이 많지만, Slack을 사용하면 조직의 의견 조율이나 지식과 정보를 공유하는 일이 한결 수월해집니다. Slack을 일단 쓰고 나면 ‘어떻게 그동안 Slack 없이 살았을까’라는 생각이 저절로 들 거랍니다.»*



# SK주식회사 C&C의 애자일 문화는 Slack에서 시작됐습니다

“Slack은 SK주식회사 C&C의 애자일 조직 문화를 구현하는 플랫폼으로 첫 발을 뒀습니다. 이제는 우리가 몸담고 있는 산업의 하이퍼오토메이션으로서 한 축을 담당할 겁니다. Slack은 앞으로 SK주식회사 C&C와 함께 새로운 비즈니스 도메인을 만들어 갈 전략적 파트너입니다.

SK주식회사 C&C / Hybrid Cloud2그룹, 그룹장 윤중식



## Slack 과 함께 통합하여 사용되는 주요 앱



Standup Alice



Simple Poll



Trello

SK주식회사 C&C는 디지털 트랜스포메이션(DT)에 대한 기술 전문성과 제조·금융·통신·서비스 등 고객 산업 전반에 대한 통찰력을 바탕으로 IT 토탈 아웃소싱, 애플리케이션 현대화, 하이브리드 클라우드 구축 및 운영을 통해 고객 가치를 극대화하는 글로벌 ICT 기업입니다.

SK주식회사 C&C는 방대한 데이터를 효율적으로 관리할 수 있는 클라우드 산업에서 두각을 나타내고 있습니다. 현재 클라우드 산업은 기업 자체 인프라인 ‘프라이빗 클라우드’와 외부 컴퓨팅 자원을 빌린 ‘퍼블릭 클라우드’가 조합된 ‘하이브리드 클라우드’ 생태계로 진입하고 있습니다.

Hybrid Cloud 그룹은 기업이 서버를 자체 설비로 보유하고 운영하는 ‘On-Premise’ 방식과 퍼블릭/프라이빗 클라우드의 조합인 ‘멀티 클라우드’를 고객의 필요에 따라 사용할 수 있도록 Managed Service Provider로서 적합한 서비스 제공과 운영을 담당합니다.

## Slack 채널로 초대받은 ‘참여자’, 협업 시스템의 ‘설계자’로

SK C&C의 Cloud Hybrid 그룹은 초기에 Slack에 초대 받은 ‘외부 참여자’였습니다. 2015년에 글로벌 파트너사가 커뮤니케이션 채널로 Slack을 사용하고 있어 해외 엔지니어를 비롯한 다양한 출신의 이해관계자와 소통하고자 Slack에 처음 진입했습니다.

SK C&C는 1,000여 명이 넘는 대외 관계자와 중요 장애 상황을

인지하고 해결하기 위해 커뮤니케이션 채널을 Slack으로 단일화했고, 점차 업무 상 사용 비율이 늘어 변화된 업무 환경에 맞는 소통 창구의 재정비가 절실했습니다. 고객의 상황을 빠르게 인식하고 효율적으로 대응하는 업무 환경을 구축하기 위해 Slack을 주된 업무 기반 채널로 도입했습니다. SK주식회사 C&C에서 Slack은 표준화된 업무 시스템이며 협업의 수요와 참여자의 편리에 따라 Slack의 채널은 설계되고 운영되고 있습니다.

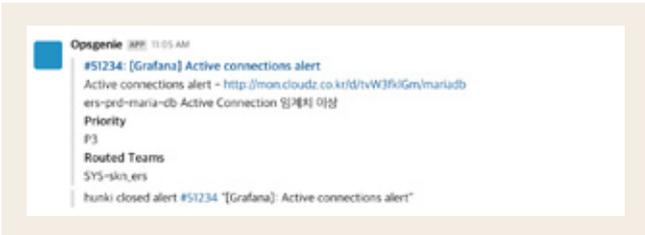
## Slack 채널로 업무 시스템화, 유기적인 협업 환경 구축

현재 약 1,100여 명의 SK주식회사 C&C 구성원이 Slack을 사용하고 있으며 200개 이상의 채널이 개설되었습니다. SK주식회사 C&C는 ‘중요 장애 종합상황 공유 채널’과 ‘서비스 단위별 운영 채널’을 큰 축으로 그 밖에 그룹별/팀별/파트별 다수의 협업 채널을 개설해 소통하고 있습니다. 예를 들어 중요장애 종합상황공유채널에서는 상급 관리자를 포함하여 CSP, MSP, Appl, Shard Infra 등 유관 부서 담당자가 채널에 소속되어 장애 예방과 장애시간 단축 관련해 Slack 메일 기능으로 상황을 공유하고 조치 경과를 공지로 확인합니다.

서비스 단위별 채널은 모니터링, 고객 요청 문의 접수, CSP 발생 등의 목적에 따라 개설되어 있으며 이는 다시 하나의 서비스 통합 운영 채널로 묶여 전반적인 서비스 운용 상황 파악이 가능하도록 시스템화되어 있습니다.

비정기 프로젝트의 경우 협업 채널을 구성하여 업무 내용을 아카이빙 해 프로젝트가 종료되더라도 참고 가능한 자산으로서 역량 강화 교육과 Knowledge DB 구성, Lessons Learned 분석과 개선점 도출 등에 활용합니다.

이 밖에 조직 내 업무용 커뮤니케이션 채널에서는 Standup Alice 를 통해 팀원의 일별 주요 업무계획과 업무 우선순위를 파악해 Task 별로 업무의 리뷰와 피드백이 이뤄집니다. 구글 캘린더 앱 또한 함께 통합하여 다른 환경에 접근할 필요 없이 Slack 채널에서 팀원의 근태를 확인하고 공유 받습니다.



### Slack에서 SK의 합의 문화는 효율적이고 신속한 의사결정 문화로 한 단계 진화

SK주식회사 C&C는 의견을 치열하게 나누고 토론하는 ‘합의 문화’가 존재합니다. 업무 관련자들이 직접 모여 회의를 하면서 독단적인 의사 결정을 방지하고 더 나은 합의점에 도달합니다. 하지만 미팅 준비 시간과 이후 회의 기록을 공유하는 데까지 시간이 오래 걸리는 단점이 있습니다. 이전에는 오프라인 회의를 하기 위해 미팅 장소를 선정하고, 날짜를 합의하기 위해 메일 등이 공지로 사용되었습니다.

Slack에서는 양식이 중요한 메일과 달리 불필요한 포장을 걷어내고 Simple Poll 투표 기능을 활용해 구성원에게 회의 참여 여부나 일정을 조정하는 설문조사를 진행할 수 있습니다. 예를 들어 투표할 수 있는 옵션이 1번부터 4번까지 만들어지면 각 옵션에 대해 이모티콘으로 반응을 달아 놓습니다. 다음 투표자는 만들어진 반응을 보고 해당하는 옵션을 클릭만 하면 되므로 메일에 비해 커뮤니케이션하는 시간이 현저하게 줄어듭니다.



Hybrid Cloud2 그룹은 본사 근무자가 소수이며, 전국의 여러 고객 기업 사이트 담당자 대부분은 현장에서 근무하기 때문에 원격으로 협업이 필요합니다. Slack은 회의에 참여하기 위해 구성원들이 한 곳에 모여야 하는 현실적 어려움을 해결하고 물리적 공간에서만 업무 수행과 회의가 가능하다는 인식을 변화 시켰습니다. 더불어 예민해질 수 있는 합의 과정에서 이모지를 활용해 부드럽고 위트 있게 의견을 표현하는 장점도 있습니다. 🌈



한신애 매니저 김원석 매니저 윤종식 그룹장 홍장현 리더  
SK C&C Hybrid Cloud2 그룹

「Slack은 사용자를 편안하고 설레게 만드는 또 다른 사무실입니다.

Slack 안에서 커뮤니케이션은 보고가 아닌 동료에게 말을 거는 것입니다. 늘 새로운 기능과 앱을 사용해 보면서 업무 시 나만의 실험 정신을 발휘할 수 있습니다. 늘 내일과 다음을 기대하며 Slack으로 출근합니다.」

## KRAFTON

# 크래프톤, Slack과 함께 IT 지원을 자동화하다

“커뮤니케이션 도구로는  
Slack을 뛰어넘는 대안이 없습니다”

크래프톤 IT Security Dept. / 실장  
장우현



크래프톤은 온라인 배틀로얄 슈터 ‘PUBG:배틀그라운드’를 출시하며 게임 업계의 신흥강자로 떠오른 국내 게임 개발사입니다. 2007년 3월, ‘블루홀스튜디오’로 첫발을 내디딘 크래프톤은 다양한 플랫폼과 장르를 가리지 않는 도전적인 모습으로 국내외 팬들에게 큰 사랑을 받고 있습니다.

전 세계 플레이어에게 원활한 게임 서비스를 제공하고자 크래프톤 임직원들은 메인 오피스(역삼, 판교, 서초)를 중심으로, 미국, 일본, 중국, 태국, 베트남, 인도네시아, 네덜란드, 스페인 등 전 세계에 분산되어 업무에 임하고 있습니다.

편리한 지원 요청과 신속한 회신을 목표로 협업 툴 관리 및 업무 자동화에 힘쓰는 IT Security Dept.는 정보의 효율적 활용을 위해 2018년 전사에 Slack을 도입했습니다. 현재 Slack은 전 세계 3천여 명의 크래프톤 임직원을 잇는 커뮤니케이션 창구로 활용 중입니다.

### Slack 활용해 IT 지원 업무 자동화한 IT Security Dept.

#ask-it 채널은 전사 임직원의 IT 관련 문의가 모이는 곳입니다. 일평균 30개 이상의 문의가 들어오며, 조직 개편과 같은 이벤트가 있을 때면 하루에 100개가 넘는 문의 사항이 게시되기도 합니다. IT 관련 문의가 많은 신규 입사자는 입사와 동시에 #ask-it 채널에 자동으로 참여하도록 설정해두기도 했습니다.

크래프톤 임직원들은 어떻게 하면 반복적인 업무를 더 간편하고, 신속하게 수행할 수 있을지 끊임없이 고민합니다. 사내에서는 이를 ‘업무 자동화’라고 부르며, 습관처럼 프로세스를 간소화합니다. #ask-it 채널도 이모티콘을 활용해 Slack 봇 알림을 트리거하는 방식으로 ‘업무 자동화’를 실현했습니다.

예를 들어, 회의실의 화상 장비가 작동하지 않는다는 문의가 올라왔을 경우, IT Security Dept.는 을 누르는 것만으로 “요청한 문의를 000님이 확인 중에 있습니다.”라는 Slack 봇 알림 메시지를 문의자에게 자동으로 발송합니다. 요구 사항을 처리한 후에 **V**을 누르면 이전에 접수한 문의 사항 URL 링크와 함께 “요청한 문의를 000님이 완료했습니다.”라는 알림이 문의자에게 자동으로 발송됩니다.



해외 임직원의 문의를 해결하기 위해 #ask-it 채널에 크래프톤이 직접 개발한 번역 앱 Krang을 통합해 사용하기도 합니다. 한국어가 아닌 언어를 사용하는 임직원이 포함된 채널에는 모두 Krang 앱이 활성화되어 있습니다. Krang 앱이 활성화된 채널에서는 텍스트를 설정한 언어로 자동 번역해주어 번역기를 사용하지 않아도 편리하게 채팅이 가능합니다.

## 크라프톤 임직원은 Slack으로 지식을 나눈다

#ask-it 채널은 임직원들이 궁금한 내용을 직접 검색해볼 수 있는 지식 기반 플랫폼으로도 활용되고 있습니다. 임직원은 문의 사항을 남기기 전에 검색 기능을 활용해 이전 답변 내용을 토대로 궁금증을 해소하고, IT Security Dept.는 이전 답변 내용과 유사한 문의를 남긴 직원에게 답변을 빠르게 전달합니다.

크라프톤은 #ask-it 채널 외에도 자체 위키(Wiki) 사이트를 구축하는 등 지식 기반 플랫폼을 사내 업무에 적극적으로 활용하는 기업입니다. 다양한 정보가 잘 정리된 위키 사이트는 임직원의 업무를 돕는 크라프톤의 자랑거리 중 하나입니다. #ask-it 채널에서는 특정 이모티콘을 누르면 자주 묻는 궁금증에 한하여 위키 사이트 링크가 포함된 답변을 자동으로 표시해줍니다.



IT Security Dept.는 누구보다 빠르게 새로운 기능을 사용해보는 엔드 유저의 열정에 부응하고자 기능 업데이트가 있을 때마다 Slack 유저 가이드를 만들어 임직원의 지식 기반을 강화해주고 있습니다. 구두로 설명하기 어려운 내용은 Slack의 클립 기록 기능을 이용해 간단한 영상을 만들어 제공합니다.

## 자유로운 Slack과 '적극적인' 크라프톤의 시너지

사회적 거리두기 격상으로 전사 태력근무를 시행했을 때, IT Security Dept.는 Slack을 활용해 복잡한 출근 승인 프로세스를 개선하기도 했습니다. 이전에는 Slack 채널에서 출근 요청을 위한 폼을 작성하고, 최상위 조직장이 이를 승인한다는 메시지를 일일이 발송해야 했는데요. 지금은 승인을 위해 필요한 정보가 포함된 워크플로 템플릿을 작성해 공유하고 조직장이 이모티콘을 누르면, Slack 봇이 자동으로 승인 여부를 공유하는 프로세스가 구축되어 있습니다.



IT Security Dept.는 위험으로 간주한 Microsoft Azure 사용자 (Risky-users) 관리에도 Slack을 활용했습니다. 만약 특정 계정이 여러 지역에서 동시에 로그인한 사실을 이메일로 전달받을 경우,

Slack에서 해당 사용자에게 접속 여부를 확인하는 다이렉트 메시지 (DM)가 자동으로 발송되도록 설정했습니다. 나아가 비정상적인 접근으로 확인되면, 패스워드를 변경하는 사이트로 곧바로 이동하게끔 자동화했죠. 관리자 채널에도 위험으로 간주한 사용자의 정보를 자동으로 공유해 문제가 있는 계정을 빠르게 확인하고 있습니다.

IT Security Dept.의 직원들만 Slack 활용에 적극적인 것은 아닙니다. 크라프톤에는 Slack 봇을 이용해 좋아하는 가수의 이름이 포함된 웹 사이트 내용을 자동으로 피드하는 직원, 자신만의 색깔을 녹여낸 Slack 사용자 지정 이모티콘을 만드는 데 진심인 직원도 있습니다. 실제로 크라프톤 임직원은 무려 9천 개가 넘는 사용자 지정 이모티콘을 제작해 사용하고 있죠. 크라프톤은 이러한 모든 Slack의 활용이 자발적으로 이루어진다는 점이 특징입니다. 🌈



장우현 실장 / 조성현 팀장 / 백용원 팀원  
KRAFTON IT Security Dept. TEAM

「Slack은 겉으로는 단순한 메신저 같지만, 그 안을 들여다보면 할 수 있는 일이 정말 많습니다. 즐거운 도전을 할 수 있는 곳이에요.」

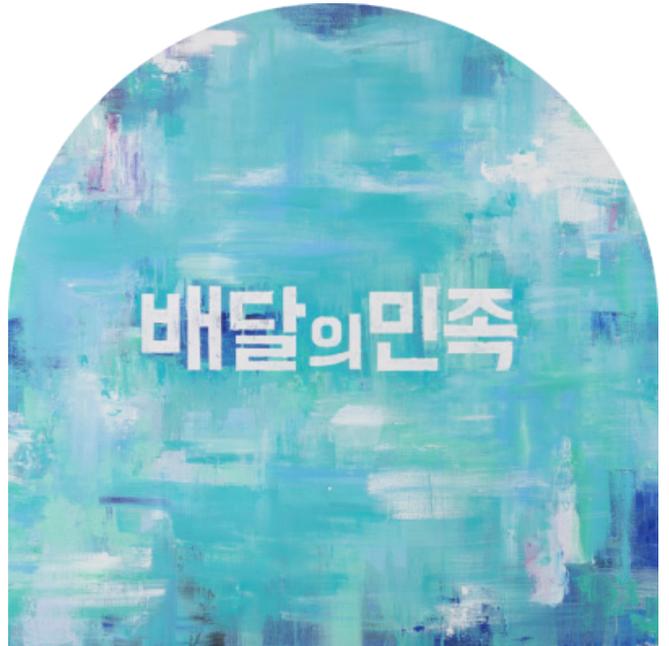
크라프톤 IT Security Dept. / System Team / 팀원  
백용원

## 우아한형제들

# 우아한형제들, Slack으로 혁신을 이끌고 성장을 가속화하다

“Slack은 우아한형제들의 성장을 돕는 가장 강력한 조력자입니다.

우아한형제들 CTO/프로덕트 총괄 송재하



### Slack 과 함께 통합하여 사용되는 주요 앱



Confluence Server



Google Calendar



Jira Server



Zapier

국내 1위 배달 앱 ‘배달의 민족’을 운영하는 우아한형제들은 단건 배달 서비스 ‘배민1(One)’, 프리미엄 외식 배달 서비스 ‘배민라이더스’, 온라인 장보기 서비스 ‘B마트’, 음식점 식부자재 쇼핑몰 ‘배민상회’ 등을 통해 배달 문화를 혁신했습니다. 우아한형제들은 ‘좋은 음식을 먹고 싶은 곳에서’라는 비전 아래, 종합 ‘푸드테크’ 기업으로 나아가고 있습니다.

지속적인 성장세와 잠재력을 높이 평가받은 우아한형제들은 2018년 3조 원에 달하는 기업 가치를 인정 받으며 유니콘 기업으로 자리 잡았습니다. 2019년에는 글로벌 푸드 딜리버리 플랫폼 기업 ‘딜리버리히어로(Delivery Hero, DH)’로부터 40억 달러(약 4조 7500억 원)의 가치를 인정받았고, 2021년 3월 DH와의 합작법인인 ‘우아DH 아시아’를 싱가포르에 설립했습니다.

원격근무가 일상화된 코로나19 팬데믹 이후, 우아한형제들은 커뮤니케이션 채널 단일화의 필요성을 절감했습니다. DH와의 합병이 승인된 후부터는 독일 본사 및 싱가포르 우아DH아시아 HQ와의 협업이 잦아지며, 시공간을 초월한 커뮤니케이션도 늘어났죠. 우아한형제들은 커뮤니케이션의 분산과 정보 파편화를 막기 위해 전사 공통 협업 툴로 Slack을 도입했고, 적극적인 채널 활용으로 임직원 및 외부 업체와 빠르고 열린 소통이 가능해졌습니다. 현재 약 1,700여 명의 우아한형제들 구성원들이 Slack을 사용하고 있으며, 하루 평균 13만 개 이상의 메시지와 6,000개 이상의 파일이 Slack을 통해 공유되고 있습니다.

### Slack을 활용한 우아한형제들만의 기업 문화 조성

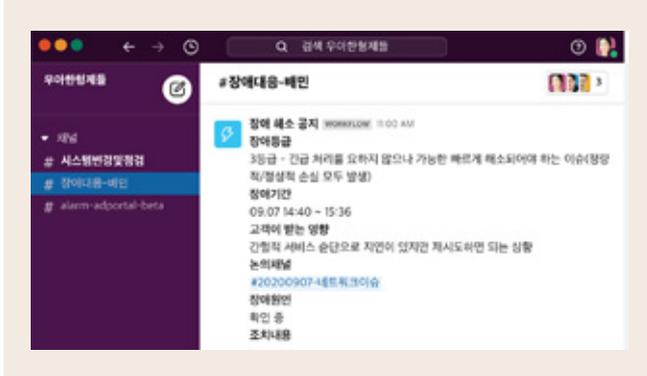
우아한형제들은 ‘행복한 구성원이 더 좋은 서비스를 만든다’라는 믿음으로 모두가 즐겁게 일하는 회사를 만들어가기 위해 노력하고 있습니다. 그러나 독보적인 기업문화를 이끌어 오던 우아한형제들의 오프라인 이벤트와 임직원 지원 활동 등은 코로나19 팬데믹으로 어려움에 부딪혔습니다. 이에 우아한형제들은 구성원의 혼란을 최소화하고자 ‘Slack 채널 운영 규칙’을 만들어 배포하고, 기존 오프라인에서 진행되던 기업 문화 활동들을 Slack을 활용해 완벽하게 ‘온라인’으로 옮겼습니다.

전사 구성원이 모두 모인 ‘전사 공지 채널’에서 일주일 간격으로 진행되는 퀴즈쇼 ‘ㅋㅋ타임’(컬처 커뮤니케이션 타임)은 구성원들의 참여와 관심을 끌어내는 대표적인 온라인 행사입니다. 채널 내에 수많은 메시지가 빠르게 쏟아지는 가운데, 구성원들은 스투드를 통해 퀴즈에 동참하고, 자율적으로 만든 3,500개 이상의 커스텀 이모티콘으로 열렬히 호응합니다.



## 우아한형제들이 Slack의 채널, 통합, 맞춤형 앱을 활용하는 법

전 국민이 매일 사용하는 ‘배달의 민족’을 비롯해 다양한 대규모 실시간 서비스를 운영 중인 우아한형제들은 무엇보다 ‘라이프 크리티컬’한 장애를 막기 위해 최선을 다합니다. 그들은 비상 상황 시 기민한 대응을 위해 각 브랜드에 특화된 전담 ‘장애 대응’ 채널을 두고, 장애 상황 발생 시 훈련된 프로세스에 맞춰 유기적으로 소통함으로써 신속하게 장애를 탐지하고 대응합니다.



특정한 사안을 논의할 때는 워킹그룹 채널을 생성해 가동합니다. 이러한 특정 목적의 논의 채널에서는 관계자들이 나눴던 메시지가 모두 기록으로 남아 명확한 커뮤니케이션과 연속성 있는 대응이 가능해집니다. 더 본격적인 논의가 필요하다면 Slack Call을 통해 음성으로 커뮤니케이션하는 등 유연하게 대처합니다. 상황 대응과 후속 조치까지 최종 완료되면 해당 특화 채널은 아카이빙됩니다.

또 우아한형제들은 Slack에 Google 캘린더를 통합해 개인 일정과 팀 일정을 관리하기에 일정을 놓치는 경우를 찾아보기가 힘듭니다. 다양한 조사나 정보 취합, 진척 상황 등을 위해 사용하는 Google 시트 역시 Slack에 통합하고, 채널 단위로 접근 권한을 부여해 업무의 정확성과 효율성을 크게 높였습니다. 나아가 자체적으로 만든 봇을 Slack에 통합해 사용하기도 합니다. 기념일, 복지 제도 등을 Slack 알림으로 제공하고 있으며, 구성원의 연락처, 근무 시간, 휴가 일정 등 HR 관련 정보도 봇을 통해 바로 확인할 수 있습니다.

## Slack Connect를 활용해 외부 파트너와 빠르고 안전한 커뮤니케이션

시공간의 제약 없이 자유롭게 소통할 수 있는 Slack은 외부 업체와의 협업 역량을 크게 향상했습니다. 현재 270여 개의 Slack Connect 채널을 활용하고 있으며, 채널 수는 지금도 계속 증가하고 있습니다. 엔터프라이즈급 보안 기능을 제공하여 안전하게 내부 시스템을 연결하고, 회사 밖 이해 관계자들을 Slack으로 불러들여 커뮤니케이션 비용을 낮추는 Slack Connect는 더욱더 신속한 협업을 지원합니다.

최근 DH와의 PMI에서도 Atlassian 솔루션 등을 Slack Connect로 직접 연결하여 유럽 및 아시아 HQ와의 실시간 협업을 진행했습니다. Slack Connect를 이용하면 두 개의 워크스페이스를 곧바로 연결하는 채널이 생성되므로 업무의 맥락을 유지한 채 소통할 수 있어 매우 유용합니다. 새로운 구성원을 채널에 초대하더라도 모든 대화 및 파일 히스토리를 확인할 수 있어 부연 설명 없이 바로 업무가 가능합니다.

우아한형제들은 비즈니스 특성상 다양한 외식업 관련 프랜차이즈 파트너와 협업할 일이 많습니다. 이때도 Slack Connect로 파트너들과 즉시 협업을 시작합니다. 효율적으로 소통하며 ‘기록’으로 남길 수 있을 뿐만 아니라, 업무 관련 파일 전송도 실시간으로 가능합니다. 파트너에게 실시간으로 정보를 전달하고 피드백을 받을 수 있는 Slack Connect는 문제를 신속하게 해결하는 데도 큰 도움이 됩니다. 🌈



「우아한형제들의 업무 시간이 그대로 녹아 있는 Slack은 목적 지향적으로 사용되고 있습니다. 이를 활용하여 구성원 개개인의 업무 방식을 최적화시킬 수 있을 것으로 기대됩니다.」

우아한형제들 CTO/프로덕트 총괄  
송재하



## 파르나스, VIP 경험의 시작과 끝은 Slack으로, 호텔 DX의 선두주자가 되다

“Slack으로 인해 모든 부서의 움직임이 더 빨라졌습니다.”

PARNAS 전략기획팀 / 매니저 박창우



파르나스호텔은 지난 40여 년 동안 국내 호스피탈리티 업계를 선도해온 호텔전문 기업입니다. 대한민국 문화와 비즈니스의 심장이자 MICE 산업의 중심지인 강남 테헤란로에 위치한 ‘그랜드 인터컨티넨탈 서울 파르나스’와 ‘인터컨티넨탈 서울 코엑스’, 제주 중문에 위치한 럭셔리 리조트형 호텔인 ‘파르나스 호텔 제주’를 운영하고 있습니다. 그 밖에 명동, 인사동, 동대문, 판교, 용산 등 수도권 핵심 지역에 위치한 프리미엄 비즈니스 호텔인 ‘나인트리 호텔’, 베트남 하이퐁의 레지던스 호텔 ‘썬플라워 인터내셔널 빌리지’ 등을 운영하고 있습니다.

호텔 사업뿐만 아니라 프리미엄 복합 쇼핑 공간인 ‘파르나스몰’, 테헤란로의 랜드마크인 국내 최고 수준의 글로벌 스탠다드 오피스 빌딩 ‘파르나스 타워’ 등을 운영하며 종합 프리미엄 라이프스타일 브랜드로 자리매김하고 있습니다.

파르나스호텔은 단체 관광에서 개인 관광 중심으로 바뀐 외국인 고객의 트렌드 변화에 선제적으로 대응하고 있습니다. 또한, MICE, 비즈니스 출장이 활발해지는 대내외 변화를 포착하여 컨벤션 명소로서의 압도적인 경쟁력을 적극적으로 활용했습니다. 그 결과, 지난해에는 1985년 창사 이래 역대 최고 실적을 이뤘습니다.



지난해 파르나스호텔 영업이익은 전년 대비 45% 증가한 약 1,032억 원을 기록했습니다. 매출액은 전년 약 3,694억 원과 비교해 30% 이상 늘어 약 4,822억 원을 달성했습니다. 객실, 식음, 연회 등 호텔 전 부문에서 매출 성장을 이룬 파르나스호텔은, 다음 도약이 기대되는 국내 대표 호스피탈리티 기업입니다.

### 호텔 프론트에서 백오피스까지, Slack에서 이뤄지는 ‘실시간 소통’

고객의 투숙 경험은 고객이 호텔을 예약하는 시점부터 호텔 문을 나서기까지 모든 과정을 포함합니다. 고객이 호텔에 방문하면, 고객을 가장 먼저 만나는 프론트 오피스뿐만 아니라, 전 부서가 고객을 맞이하기 위해 일사불란하게 움직입니다. 최고의 서비스 경험을 위해 파르나스 호텔은 객실, 식음, 연회, 시설과 보안 등 각 부서에서 끊임없이 고객의 이동 현황을 파악하며 최상의 서비스를 제공합니다.

특히, 고객의 호텔 이용 기록을 저장하여 음식 취향, 선호하는 객실 환경, 룸서비스 방식을 고려하여 실시간으로 전담 부서에서 정보를 공유하고 소통합니다. 호텔을 처음 방문하신 고객이라면, 고객의 동선에 맞춰 프론트부터 백오피스까지 지속적으로 고객의 니즈를 확인합니다. 때문에 고객의 니즈를 부서 간 빠르게 공유하고 유기적으로 대응할 수 있는 체계가 무엇보다 중요합니다.

Slack을 도입하고 나서는 서비스에 대한 고객의 코멘트나 히스토리를 포함한 정보를 빠르게 공유할 수 있게 됐습니다. 굳이 메일이나 다른 시스템에서 저장된 고객 정보를 불러올 필요 없이, Slack 안에서 고객 정보를 검색하고, 실시간으로 고객의 요청 사항을 전담 부서에 전달합니다. 서비스가 제공되고 나면 목록화했던 서비스에 체크 표시를 하고, 완료 현황을 사진으로 촬영하여 현장 상황을 공유합니다. 대화 내용은 일종의 데이터베이스가 되어 고객이 재방문 시 바로 내용을 불러올 수 있습니다. 이로 인해 내부 직원은 더 좋은 서비스에 집중할 수 있는 여유를 확보하게 됐습니다. 이는 궁극적으로 서비스의 완성도를 높일 수 있는 계기가 됐습니다.

## “보고 시간 반나절 축소” Slack을 통해 더 빨라진 임원 보고

파르나스호텔의 전략기획팀 박창우 매니저는 Slack을 통해 협업이 쉬워졌다고 답했습니다. 전략기획 업무는 기업 모든 부서의 데이터를 아우르고, 분석하여 정리하는 일종의 ‘사업 리모델링’ 업무에 가깝습니다. 수집한 기업의 중요 정보는 경영진에게 보고되며, 그들의 의사결정을 돕는 데 핵심적인 역할을 합니다. 전략기획팀은 팀 내부에서 소통하는 일보다 다른 부서와 협업해야 하는 일이 많습니다.

매출, 영업이익, 사업 기획과 중장기 계획을 모두 들여다보는 사업기획팀은 원활한 공동 문서 작업의 수요가 높았습니다. 하나의 보고서를 만들기 위해서 매일 오전 실적 정보를 취합하고, 많은 사람의 손을 거쳐 간 보고서를 통일된 문서로 제작해야 했습니다. 이전에는 작은 수정에도 메일을 주고받거나 구성원에게 직접 달아야만 하는 의사소통이 필요했지만, Slack을 도입하고 나서는 이러한 소모성 의사소통이 줄었습니다.



“이전과 비교하면 보고에 걸리는 시간이 반나절은 축소됐어요. 채널을 생성하고, 제작한 오피스 보고서를 링크로 올려놓기만 하면 되니까요. 한곳에 모여서 소통하고 내용을 합의하니,

보내는 메일 양도 하루에 2~30건은 줄었고요. 전략기획 일만 10년을 했지만, Slack으로 인해 근래 1년 동안 일이 많이 변했다고 느낍니다.”

### 전략기획팀 / 매니저 박창우

박창우 매니저는 Slack의 ‘리마인드’ 기능을 좋아한다고 답했습니다. 경영진과 긴밀하게 연결하여 소통하는 만큼, 회의에서 이뤄지는 다양한 주제의 논의와 경영진의 계획을 세심하게 챙겨야 할 일이 많습니다. 다음 회의 때 당일 논의되었던 매출, 수익, 투자 등 여러 주제와 사업 아이디어가 충분히 다뤄질 수 있도록 특이 사항은 리마인드를 설정해 놓습니다. 리마인드가 나중에 떠오르면 ‘완료’를 체크해 업무의 시작과 완성이 확인될 수 있습니다. 그는 회의록 작성과 여러 문서 컨트롤 업무, 회의 일정 확인에도 마찬가지로 리마인드 기능을 활용하고 있습니다.

전략기획팀뿐만 아니라 문서를 보고 받는 임원들의 의사소통도 한결 가벼워진 것도 파르나스호텔의 특징입니다. 이전처럼 복잡한 문서나 플랫폼 소통을 하지 않아도 되기 때문에, 무거운 업무용 디바이스가 필요 없습니다. 파르나스호텔의 임원들은 내부 구성원이 공유한 주간보고서부터 사업계획서까지 중요 문서를 Slack에서 확인하고 있습니다. Slack에서 문서 내용을 간단하게 수정하고, 업무 지시를 다시 공유합니다. 복잡한 수정이 필요하지 않아 임원들은 예전처럼 노트북을 지참하는 대신, 태블릿을 사용하는 일이 늘었습니다.

### Slack으로 호텔 DX의 선두주자가 되다

파르나스호텔의 활발한 Slack 사용은 디지털 트랜스포메이션(DX)의 시작과 함께 이뤄졌습니다. 호텔에서 디지털 DX는 다소 낯설게 느껴지는 경향이 있습니다. 접객이 중심인 호텔의 특성상 대면 업무가 비즈니스를 주도한다는 이미지가 있기 때문입니다. 객실 예약부터 고객 현황 파악까지, 매끄럽고

효율적인 디지털 소통을 이룬 호텔은 많지 않습니다. 파르나스호텔은 팬데믹으로 인한 대내외 업무 환경의 변화를 느끼고 경영진의 강력한 의지를 기반으로 Slack을 도입했습니다.

파르나스호텔의 IT팀은 전략기획팀을 포함한 회사 전체의 DX를 총괄하고 있습니다. 파르나스호텔의 DX는 각 부서의 업무를 자동화하는 일을 포함합니다. 이를 위해 IT팀은 각 부서의 업무 자동화 관련 문의를 받는 ‘자동화 업무 요청’ 채널을 생성했습니다. 특정 업무의 자동화 가능 여부를 확인하고 싶은 구성원은 IT팀이 만들어 놓은 워크플로우를 이용해서 요청하면 됩니다. 워크플로우에 대한 사용 설명은 Slack의 캔버스를 통해 확인할 수 있어, 업무 요청 방식은 통일된 방식으로 작동합니다. IT팀은 업무 요청을 위한 불필요한 커뮤니케이션이 아닌, 구성원이 해결을 바라는 문제에 집중할 수 있습니다.

IT팀의 정원재 팀장은 많은 팀의 요청 사항을 자신의 개인 Slack 채널에 기록한다고 전했습니다. Slack으로온 업무 요청, 다른 플랫폼을 통해 온 문의라도 내용을 그대로 가져와 아카이빙 해놓습니다. 우선 순위 업무를 진행하고, 나중에 해결해야 하는 요청의 경우에는 리마인더를 활용하여 놓치지 않고 태스크를 관리합니다. 파르나스호텔의 DX를 위해 여러 자동화 업무를 생성하는 정원재 팀장은 Slack으로 인해 여러 디지털 관련 사업들을 준비하는 단계에 이르렀다고 전했습니다.

“파르나스호텔의 DX 계기가 Slack이었어요. 디지털 도구가 잘 도입돼서 안착해야 그 다음 단계도 바라 볼 수 있으니까요. Slack이라는 도구 사용부터 실패했다면 다음 디지털 전략을 고민할 수도 없었을 거예요. 이제는 Slack과 함께 업무 시너지를 낼 수 있는 그룹웨어 솔루션은 무엇이 있는지 고민하는 궤도에 이르렀습니다.”



### IT팀 / 팀장 정원재

정원재 팀장은 “디지털 도구는 써보지 않은 상태에서는 불편함이나 비용으로 다가오지만, 한 번 쓰고 나면 그 이점을 확실하게 알 수 있다”고 답했습니다. 기존에도 고객의 요구사항을 확인하고 저장하는 시스템은 있었지만, Slack이 실시간 커뮤니케이션이나 기록 관리에 더 적합하게 사용할 수 있다고 덧붙였습니다. 더불어 “내부 구성원이 여유를 확보할 수 있어야 서비스의 질이 증가할 수 있다”고 전하며, Slack이 구성원을 더 빠르게 움직일 수 있게 해줬다는 이야기를 남겼습니다. 고객을 위한 더 빠른 지원이 가능해지면 고객 서비스의 증대로 이어지고, 결국 전체적인 서비스의 만족도를 높이는 하나의 방법이 되는 것입니다.

“같은 업계에서 ‘호텔이 왜 Slack을 쓰느냐’고 묻기도 했어요. 사내 메신저나 업무툴과 무엇이 다르냐고요. 파르나스호텔이 Slack을 도입한 최초의 목적은 고객의 요구에 대한 빠른 현장 대응 때문이었잖아요. 처음에는 메신저의 역할을 기대했지만, 이제는 Slack을 활용해 어떻게 하면 다른 부서와 효율적으로 협업할지 더 큰 그림을 그리고 있어요. 앞으로 Slack AI, 다양한 워크플로우 등을 통해 협업을 더 고도화하고 싶어요.”



## 네이버웹툰, Slack으로 1,015시간의 업무 시간 단축

“나에게 꼭 필요한 기능,  
Slack에서는 만들 수 있어요.”

Naver Webtoon / Share & Growth 팀  
최동한



네이버웹툰은 웹툰, 웹소설 등 다양한 형태의 창작물에서 창출되는 비즈니스 분야를 선도하는 스토리 테크 플랫폼입니다. 국내 최대 검색 엔진 네이버의 작은 서비스로 시작한 네이버웹툰은 ‘웹툰’이라는 낯선 단어를 전 세계에 알리며 사람들에게 다채로운 즐거움을 선사하고 있습니다.

영어, 중국어, 태국어, 인도네시아어, 독일어 등 글로벌 9개 언어로 서비스를 제공하고 있는 네이버웹툰의 직원들은 창작물을 즐기는 각국의 독자들을 위해 세계 각지에 흩어져 근무합니다. 그들은 자유롭고 유연한 조직 문화 속에서 각자의 업무 역량을 최대한으로 발휘합니다. 근무 형태(오피스 근무/재택근무)를 자율적으로 선택할 수 있고, 사무실에서 근무하기로 선택한 직원도 주 2회만 출근하면 그 외 시간에는 자신이 선호하는 환경에서 업무에 몰입할 수 있습니다.

네이버웹툰은 이처럼 조직 구성원의 근무 시간과 형태가 상이한 환경에서 더욱 원활한 협업을 추진하기 위해 Slack을 도입했습니다. 구성원들이 서로를 대면으로 마주할 기회가 적은 것을 고려하여 얼굴을 알아볼 수 있는 사진으로 프로필을 설정하고, 미팅 중, 퇴근, 재택, 오피스 근무 등으로 상태를 실시간으로 업데이트하는 등 조직 전체가 공유하는 Slack 규칙을 정립해 두고 있죠.

업무의 효율성을 제고하는 생산성 플랫폼 Slack의 다양한 기능을 적극 활용하는 것도 잊지 않습니다. 네이버웹툰의 직원들은 이모티콘으로 빠르게 반응하고, 응답하지 못한 항목에는 스레드로 추가 논의를 이어가는 등 비대면 커뮤니케이션이 주된 환경에서도 효율적으로 소통하며 일합니다.

### Slack API로 만드는 나만의 자동화 봇

네이버웹툰에는 사내 Slack 사용 환경을 구축하는 팀이 별도로 있으나, 직원들은 종종 HR 부서 Share&Growth 팀에서 일하는 최동한 님에게 Slack 사용법을 묻습니다. 그의 주된 업무는 유연한 네이버웹툰만의 조직 문화를 만들고 구성원의 성장을 도모하는 것이지만, 이와 별개로 Slackbot 제작 스테디를 자발적으로 운영하며 업무 생산성을 극대화하는 방법을 전파하고 있기 때문입니다.

지금은 스테디를 개최할 만큼 풍부한 Slack 지식을 가진 최동한 님도 처음부터 Slackbot을 만들 수 있었던 건 아니었습니다. 비효율적인 업무를 개선하고 싶어 인터넷에 자동화 방법을 검색해 본 것이 그 시작이었죠. 난이도는 낮으나 리소스가 많이 드는 업무를 자동화하여 더 중요한 업무에 집중하기 위해서였습니다.

그가 Slack을 통한 리소스 효율화를 시도한 최초의 업무는 HR 부서에서 운영하는 채용 사내 추천 프로세스였습니다. 기존의 채용 사내 추천 프로세스에는 다소 번거로움이 있었습니다. 임직원이 후보자를 메일로 추천하면 담당자가 Google Sheets에 후보자를 수동으로 기재하고, 채용 단계별로 합격 여부를 후보자를 추천한 임직원에게 개별적으로 안내했죠. 임직원이 추천한 후보자가 최종 합격하여 입사한 후에는 수습 기간 통과 여부, 입사 후 1년 근속 여부를 추적하여 총 2회에 걸쳐 보상을 지급했습니다.

후보자 추천 단계부터 보상금 지급 단계까지 1년이 훌쩍 넘는 프로세스를 진행하는 동안, 언제나 Google Sheets를 곁에 두고 진행상황을 정리하며 일일이 안내 메시지를 발송해야만 했습니다. 그러던 중 검색을 통해 SlackAPI를 알게 되었고, 앱 제작 방법을 차근차근 따라 하며 자신만의 첫 자동화 봇을

만들었습니다. 이후, 사람이 수동으로 반복해 진행해 온 절차를 Slackbot을 이용해 손쉽게 자동화할 수 있었죠.



“예전에는 이런 것은 개발자의 영역이라고 생각하면서 유료 자동화 툴을 썼어요. ‘분명히 될 것 같은데..’ 하고 찾아보다가 Slack API를 사용하게 됐습니다.”

네이버웹툰 Share & Growth 팀 최동한

### HR 부서의 업무를 간소화한 네이버웹툰만의 ‘세포’ 앱

Slack으로 업무 효율성을 개선한 경험은 Slackbot 제작 스테디를 운영하는 계기로 확장되었습니다. 최동한 님은 “자신처럼 개발 지식이 없는 동료들도 리소스 효율화를 경험하기를 바라며 스테디를 열게 됐다”고 말합니다. 그가 속한 HR 부서의 동료들은 반복적인 업무를 줄이는 리소스 효율화에 큰 관심을 보였고, 최동한 님은 HR 부서 구성원들이 참여한 스테디에서 Slack으로 앱을 제작하는 방법과 노하우를 공유했습니다.

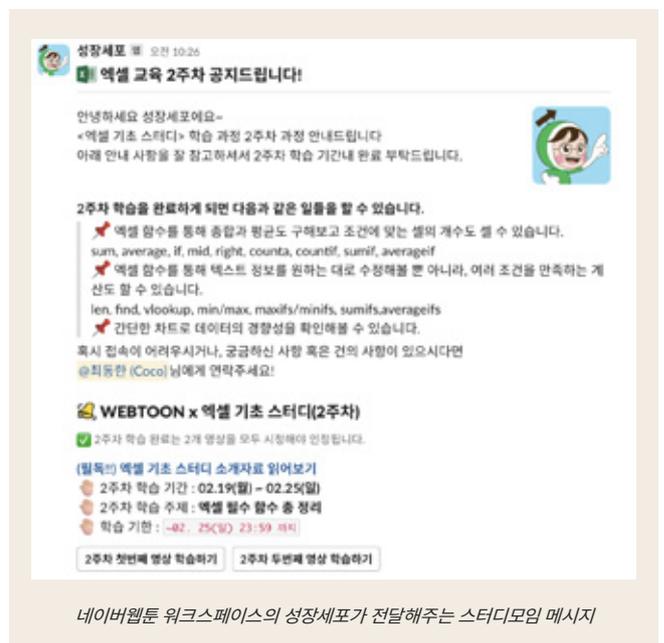
Slackbot 제작 스테디에 참여한 HR 부서 구성원들은 네이버웹툰의 인기 작품 ‘유미의 세포들’에서 아이디어를 얻어 그들만의 Slack 앱을 만들었습니다. 조직 내 유대감 및 친밀감을 강화하는 네이버웹툰의 조직 문화 ‘랜덤 런치’를 운영하는 ‘랜덤런치세포’는 지금까지 유용하게 사용되고 있는 HR 부서의 대표 Slack 앱입니다.

과거에는 담당자가 수동으로 조를 편성하고, 구성원에게 조 편성 결과와 랜덤 런치 일정을 안내했습니다. 이후에는 랜덤 런치에 참여한 구성원들에게 인증 사진을 요청하고, 참여 여부를 확인한 뒤 소정의 혜택을 지급하는 방식으로 프로그램을 운영했죠. 한 번에 20여 개의 조가 동시에 랜덤 런치를 진행하다

보니, 어렵지 않은 업무인데도 상당한 시간이 소요될 수밖에 없었습니다. 사내 임직원 추천 제도와 마찬가지로 난이도는 낮지만 리소스가 많이 드는 비효율적인 업무 유형에 해당했습니다.

그러나 이제는 채널에 추가된 랜덤런치세포가 대부분의 일을 대신 수행합니다. 담당자가 조를 편성하기만 하면 랜덤런치세포가 자동으로 조원을 초대해 채널을 만들고, 공지 사항을 발송하며, 인증 사진을 요청하죠. 담당자는 절약한 업무 시간을 활용해 더 중요한 업무에 몰두할 수 있게 되었습니다.

그 밖에도 신규 입사자의 매끄러운 온보딩을 돕는 ‘온보딩세포’, 직무 교육이나 외부 세션 등 교육 관련 사항을 안내하는 ‘성장세포’ 등 HR 부서에서 만든 여러 Slack 앱이 사내에서 크게 활약하고 있습니다. 이 ‘세포’ 앱들은 부서 내 업무 시간을 60시간가량 단축하는 성과를 냈죠. 최동한 님은 “사람 대 사람으로 공지사항을 안내하거나 설문조사 참여를 요청하면 이를 업무의 일환으로 여기는 경향이 있는데, 귀여운 세포들이 말을 걸기 시작하면서 직원들의 참여도도 한층 더 높아졌다”고 덧붙였습니다.



네이버웹툰 워크스페이스의 성장세포가 전달해주는 스테디모임 메시지



네이버웹툰 워크스페이스의 온보딩세포 웰컴 메시지



“아무리 많은 기능을 제공해도 그 기능이 나한테는 1% 부족할 수 있어요. 하지만 Slack API와 함께라면 어떤 기능이든지 원하는 대로 만들 수 있습니다.”

### 18개의 앱이 탄생한 전사 대상 Slack 스테디

HR 부서의 성과가 사내에 알려지면서 전사의 비전공자 직원들을 대상으로 하는 Slackbot 제작 스테디도 진행하게 되었습니다. 스테디 참여를 원하는 직원들은 부서, 팀, 직무가 달랐지만, 모두 비슷한 업무 불편을 경험하고 있었습니다. Slack 채널에 정보나 지표를 공유하는 과정을 간소화하는 방법, 주간 보고를 자동으로 취합하는 방법 등 일상적인 업무의 비효율성을 개선하고자 했죠. 2023년 한 해 동안 네이버웹툰은 최동한 님과 함께 세 번의

스터디를 열었고, 구성원들은 업무를 자동화하는 총 18개의 Slack 앱을 직접 만들었습니다.



“사내 스터디를 통해 만든 Slackbot 덕분에 동료들은 연간 총 1,000시간이 넘는 업무 효율을 이뤘습니다.”

이렇게 만들어진 네이버웹툰의 Slack 앱 중에는 업무뿐 아니라 구성원의 건강 증진을 위한 앱도 있습니다. 본사가 위치한 지명을 활용한 ‘판교 아이언맨’은 운동에 동기부여를 얻고자 Google Sheets에 개별적으로 운동일지를 기록하던 한 직원의 습관에서 착안해 만들어졌습니다. 판교 아이언맨은 직원들이 Google Sheets에 목표 운동량과 운동 일지를 기재하면, 매일 정해진 시간에 운동 결과를 순위별로 채널에 공유해주는 방식으로 작동하죠. 누구든지 게임처럼 즐겁게 운동에 참여할 수 있어 건강하고 활기찬 사내 분위기 조성에 큰 도움을 주었습니다.

랜덤런치세포 오전 11:33  
축하합니다 🎉 식사 매칭에 성공하였습니다!

김형근,최동현,이유진,구소영님 안녕하세요  
랜덤런치 매칭결과 안내드립니다 🥳

즐거운 식사시간 가지시고  
티타임 인증샷 이벤트에도 참여하셔서 🎁 내해 2,000원 받아주세요!  
[기타 문의 : Better Workplace @김건우 (GONU)]

✅ 매칭 결과

- 주제 : 에 달의 십이간지 <용띠편> - 🐉 띠 모이라 (뽀띠 동갑 만남가능 주의)
- 일정 : 2023-04-25(화) ➡ **달린더 통촉하러 가기**  
(일정 변경 필요한 경우, 매칭된 참여자분들 간 조율해주세요)
- 참여자 : 김형근,최동현,이유진,구소영
- 한 줄 소개

🗣 김형근 : "용띠랑 세라네? 라는 이야기를 들으며 자라온 88년생입니다."  
🗣 최동현 : "초벌이 너무 먹고 싶습니다"  
🗣 이유진 : "응"  
🗣 구소영 : "전 사실 알력생일은 용띠 용력생일은 토끼띠이지만... 별따윈업 무리워서 지원하게 되었어요~"

✅ 인증샷 이벤트 가이드

- 1 오른쪽 **인증 인증 스티커**를 클릭한 다음
- 2 스티커의 댓글로 인증샷과 함께 간단참여후기를 작성해주세요
- 3 댓글 작성 시 꼭 **<재널로도 전송>** 버튼을 클릭해주세요!

마련 인증 스티커

네이버웹툰 워크스페이스의 랜덤런치세포가 매치해주는  
점심 식사 함께 하기 이벤트!

네이버웹툰은 현재 90여개의 Slack 앱을 활발하게 사용 중이며, 이를 통해 업무 프로세스 개선과 리소스 효율화라는 전사 KPI를 효과적으로 관리하고 있습니다.

## TMAP MOBILITY

# 티맵모빌리티, 통합 모빌리티 서비스 (MaaS)로의 여정을 Slack과 함께합니다

“Slack은 업무 환경에서 제 손과 발이 되어주는 필수적이면서도 편리한 툴입니다.”

TMAP MOBILITY 사업개발조직 / 매니저  
최성훈



종합 모빌리티 플랫폼 TMAP을 운영하는 티맵모빌리티는 대한민국을 대표하는 모빌리티 기업입니다. 2,000만 명의 가입자와 1,300만 명 이상의 월 활성 사용자(Monthly Active Users, MAU)를 보유한 티맵모빌리티는 편리한 내비게이션을 비롯해 대리운전, 주차, 차량용 인포테인먼트시스템(IVI), 전기차 충전, 렌터카 등 다양한 모빌리티 서비스들을 출시하며 영역을 넓혀가고 있습니다. 50억km에 달하는 TMAP 사용자의 월 주행거리는 티맵모빌리티가 얼마나 많은 운전자의 이동 일상을 책임지고 있는지를 증명합니다.

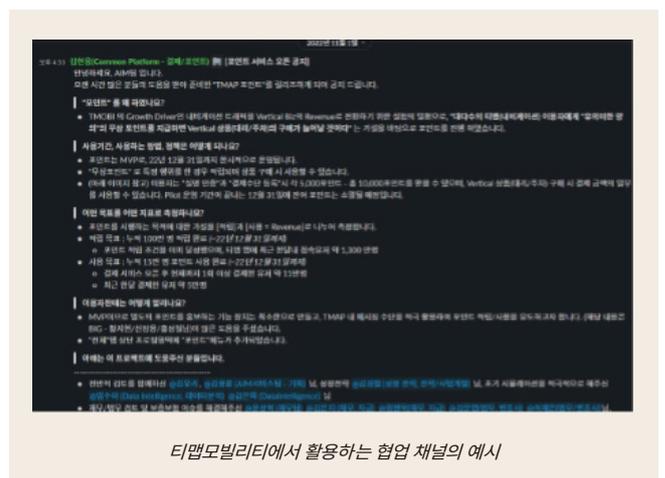
티맵모빌리티는 운전자를 넘어 이동이 필요한 모든 사람의 필수 서비스가 되고자 혁신을 거듭하고 있습니다. 통합 모빌리티 서비스(Mobility as a Service, MaaS)로의 여정을 시작한 티맵모빌리티는 더 나은 이동 경험을 위한 다양한 서비스를 만듭니다. 이러한 서비스에는 편리한 이동을 통해 더 행복한 일상을 만들고자 하는 티맵모빌리티의 지향점이 고스란히 녹아 있습니다.

이동 그 이상의 가치를 추구하는 티맵모빌리티의 열정은 Slack 안에서 꽃피웁니다. 티맵모빌리티 임직원은 Slack으로 모든 대내외 커뮤니케이션을 진행하며 긴밀하게 협업합니다. 자율출퇴근제와 재택근무를 기본 근무 형태로

채택하고 있는 티맵모빌리티는 임직원들이 언제 어디서든 불편 없이 일할 수 있도록 Slack을 도입했습니다. 번거로운 메일 수발신을 없애고 업무 효율을 높인 Slack은 이제 없어서는 안 되는 티맵모빌리티의 협업 톨로 자리 잡았습니다.

### Slack 채널과 유기적인 앱 통합으로 서비스 안정성 확보

엔지니어링 조직은 통합 모빌리티 서비스(MaaS)의 인프라 안에서 시너지를 낼 수 있는 다양한 시스템을 개발합니다. 하지만 무엇보다도 엔지니어링 조직의 가장 중요한 업무는 서비스를 안정적으로 유지하는 것입니다. 이를 위해서는 지속적인 커뮤니케이션과 논의는 물론, 예상치 못한 문제가 발생했을 때도 빠르게 인지하고 대응할 수 있는 체계가 필요합니다. 티맵모빌리티의 주차와 발렛 서비스 시스템을 개발하는 엔지니어링 팀에서 PM을 담당하는 김보준 엔지니어는 목적에 따른 Slack 채널 사용으로 엔지니어링 조직의 핵심 업무를 원활히 수행하고 있다고 밝혔습니다.



티맵모빌리티에서 활용하는 협업 채널의 예시

#tmap\_mod\_개발 채널은 엔지니어링 업무에 필요한 주된 커뮤니케이션이 이뤄지는 공간입니다. 매일 아침, 이 채널에서는 당일의 업무 및 협업 요청 사항을 공유하는 데일리 스크럼과 이슈에 관한 논의가 진행되죠. 혹시 모를 문제가 발생할 경우, 보다 신속하게 대응하기 위해 모니터링 채널은 별도로 구분되어 있습니다. 김보준 엔지니어와 그의 팀은 #tmap\_주차\_alarm, #tmap\_발렛\_alarm 채널에 클라우드 모니터링 앱 Datadog를 통합해 문제 발생 시 알림을 상시 수신합니다. 이를 통해 시스템의 이상 상태를 적시에 검토하고, 발 빠르게 이슈를 해결하는 방식으로 안정적인 서비스를 유지하고 있습니다.



“저에겐 Slack이 일상 그 자체와도 같습니다. 아침, 점심, 저녁 식사를 하듯이 일상적으로 Slack 모니터링 채널을 확인하고 있어요. 모니터링 시스템에 따로 접근하지 않아도 앱을 통합한 채널을 구독만 하고 있으면

이슈를 빠르게 파악할 수 있고, 이렇게 인지한 내용을 큰 어려움 없이 동료들과 유관 부서에 전파할 수 있어 편리합니다.”

**티맵모빌리티 엔지니어링 조직 / 백엔드 엔지니어 김보준**

엔지니어링 조직의 업무에서 Slack과 Atlassian 제품군과의 통합도 빼놓을 수 없습니다. 티맵모빌리티 엔지니어링 조직은 Confluence로 문서를 작성 및 공유하고, Jira로 장애에 효율적으로 대응하며, Bitbucket으로 제품 코드와 개발 수정 버전을 관리합니다. 김보준 엔지니어는 “Atlassian 페이지로 직접 이동하지 않아도 정보를 파악할 수 있는 점이 업무에 많은 도움이 된다”고 말합니다. 이처럼 Slack과 Atlassian 제품군은 유기적으로 연계된 다양한 기능을 제공하고 있어 브라우저 창을 여러 개 띄우지 않고도 업무를 이어갈 수 있습니다.

### 하이브리드 근무 환경에서 생산성을 유지하는 법

Slack을 통해 업무와 피드백을 긴밀하게 공유하는 문화도 티맵모빌리티의 높은 업무 효율을 유지하는 비법입니다. 서비스 장애를 해결하기 위해서는 대개 여러 유관 부서의 관여가 필요한데, 이 과정에서 원활한 커뮤니케이션이 뒷받침되지 않으면 빠르게 장애를 해결할 수 없기 때문입니다.

특히 티맵모빌리티와 같이 하이브리드 근무가 일상화된 곳에서는 긴밀한 커뮤니케이션의 역할이 더 중요합니다. 서비스 장애가 발생한 상황에서 이메일이나 전화는 신속하고 연속적인 문제 해결을 가로막습니다. 절차가 중요한 업무 환경에서는 이메일이 좋은 커뮤니케이션 수단이 되지만, 엔지니어링 조직과 같이 빠른 의사결정과 즉각적인 커뮤니케이션이 필요한 업무 환경에서는 오히려 방해 요인이 됩니다. 자칫하면 재택근무를 하던 팀원이 긴급 출근을 해야 하는 부득이한 상황이 벌어질 수도 있습니다.

티맵모빌리티 임직원들은 동료와 실시간으로 대화를 나눌 수 있는 Slack 안에서 빠르고 정확하게 소통합니다. 구두로 논의가 필요할 때는 Slack 통화를 시작하고, 화면을 공유하며 끊임없이 커뮤니케이션을 이어갑니다.

얼굴을 보지 않고도 동료와 효율적으로 협업하기 위해 티맵모빌리티 임직원들은 메시지 하나도 그냥 적지 않습니다. 얼굴을 맞대고 시시때때로 의견을 확인할

수 없는 상황이므로 가능한 명확한 의사소통을 하려고 노력합니다. 김보준 엔지니어는 대화와 정보를 명료하게 구분하여 전달하기 위해 메시지 서식을 지정해 정보를 시각화합니다. 텍스트를 역따옴표로 묶어 `코드`로 표현하거나 텍스트 앞에 역따옴표 3개(“”)를 추가해 “코드 블록을 만들면, 메시지에 세부적인 의미를 더할 수 있습니다. 상대방을 이해하고 배려하는 비동기 커뮤니케이션의 바람직한 사례입니다.



파트너사와의 외부 미팅이 잦은 사업개발 조직의 최성훈 매니저는 데스크톱처럼 강력한 Slack의 모바일 앱을 최대 장점으로 꼽았습니다. Slack 모바일 앱은 사무실에서 하던 일을 파트너사로 이동하는 도중에도 계속할 수 있도록 지원합니다. 그는 “모바일 앱 덕분에 언제 어디서든지 업무에 참여할 수 있어 편리함이 커졌다”고 말합니다.



“Slack을 사용하면 소통에 끈김이 없습니다. 모바일 환경에서도 이미지나 영상, 첨부파일을 전달하는 데 불편함이 없어요. 또 다양한 앱 통합을 이용해 모바일로도 복잡하지 않게 일할 수 있어서 유용하게 사용하고 있습니다.”

**티맵모빌리티 사업개발조직 / 매니저 최성훈**

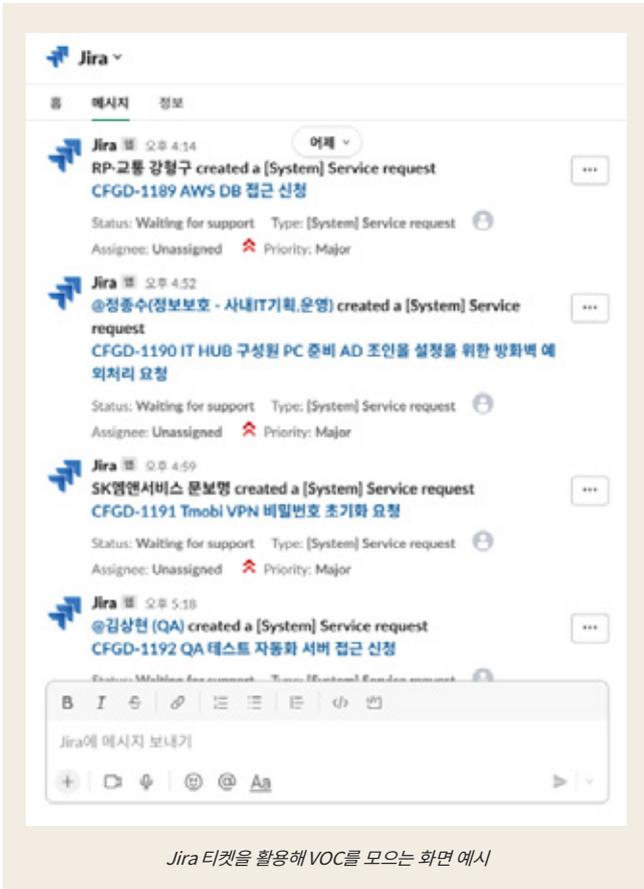
### 임직원의 목소리를 경청하는 정보보호/IT팀의 노력

정보보호/IT팀은 티맵모빌리티의 임직원이 열정적으로 일할 수 있는 편리한 업무 환경을 만듭니다. Slack Connect를 통한 외주 업체와의 협력으로 안전한 보안 환경을 구축하는 것도 그러한 노력의 일환입니다. 다양한 서비스와 시스템을 만들며 통합 모빌리티 서비스(MaaS)로 나아가고 있는 티맵모빌리티는 그 밖에도 수많은 비즈니스 파트너와 협력하고 있는데요. TMOBI 파트너라는 별도의 Slack 워크스페이스는 비즈니스 파트너들과의 편리한 협업과 상생을 도모하는 공간으로 기능합니다.

또한 #IT정보보호시스템 채널을 운영하여 보안 솔루션 또는 사내 IT와 관련된 불편을 겪고 있거나 궁금증이 있는 모든 임직원의 의견을 통합 관리하기도 합니다. 그들은 전체 업무의 절반 이상이 Slack 메시지를 체크하는 것일 정도로 이 채널을 업무에 적극적으로 활용하고 있습니다. 그뿐만 아니라 Jira 티켓을 이용해 접수되는 문의 사항도 이곳으로 통합해 관리하고 있습니다. 다이렉트 메시지(DM)를 통해 개별적으로 수집하던 VOC를 채널 한곳에 모으기 시작한 이후부터 사내IT기획팀의 업무 효율이 크게 높아졌습니다.

이제 티맵모빌리티의 임직원들은 채널에서 업무 진행 중 겪는 어려움을 곧바로 처리하고, 정보보호/IT팀은 VOC를 유형화하여 개선방향을 도출할 수 있게 되었습니다. 문의사항에 대한 응답 속도도 빨라져 임직원의 만족도도

향상되었습니다. 더욱 편리한 문의 환경을 만들고자 정해진 시간마다 안내 메시지를 발송하는 Slackbot도 함께 사용 중입니다. 오전과 오후에 한 번씩 Jira 티켓으로 문의를 남기는 방법 등을 포함한 VOC 접수 안내 메시지를 보내는 것이죠. 이러한 메시지는 기존 임직원에게는 리마인드의 역할을, 신규 임직원에게는 정보 제공의 역할을 수행합니다.



“이전에는 임직원분들이 DM을 보내시면서도 누구에게 물어봐야 할지 몰라 망설이셨다는 내용을 덧붙이곤 하셨는데, 채널 한 곳에 문의사항을 통합하면서 그러한 불편이 크게 줄었습니다. 한 번 들어가면 쉽게 빠져나올 수

없는 미로처럼, Slack은 다양한 기능으로 빠져나올 수 없는 편리함을 제공해주는 것 같아요.”

티맵모빌리티 정보보호/IT팀 / 매니저  
신수린



아시아경제

# 아시아경제의 디지털 역량은 Slack에서 출발합니다

“Slack은 아시아경제를 디지털 퍼스트 미디어로 인도하는 혁신 플랫폼이에요.”

아시아경제 IT본부 플랫폼기획부/부장 박재은



아시아경제 김민호 과장 / 박재은 부장 / 송승섭 취재기자

아시아경제는 대한민국 석간 경제 신문을 대표하는 언론사입니다. 낮 12시면 인쇄 배포되는 아시아경제 신문은 전날 발행된 조간신문보다 한 발 더 앞선 시각을 견지합니다. 동시에 신속하게 소식을 전달하는 일간지이자 24시간 리얼타임으로 운용되는 온라인 미디어로서 온-오프라인에서 양질의 경제 뉴스 콘텐츠를 생산하고 있습니다.

아시아경제는 2021년 12월 국내 최대 포털인 네이버에서만 400만 구독자를 달성했습니다. 디지털이 강한 No.1 경제 미디어를 지향하며 최근 ‘디지털 퍼스트 비전’을 선포한 쾌거입니다. 올해 콘텐츠와 전략 TF를 출범한 아시아경제는 디지털 전환을 위해 업무 시스템을 전면 개편하고, 내부 소통 방식을 혁신하며 구독자 중심의 경제 미디어로 영향력을 확장하고 있습니다.

문화체육관광부 정기간행물 등록관리시스템에 등록된 대한민국의 전체 언론사는 총 22,002개입니다. 그중 아시아경제는 네이버 뉴스에서 ‘언론사 편집판’ 서비스를 제공하는 80곳의 언론사(2022.10월 기준) 중 하나로 네이버 기준 400만 구독자를 확보하였습니다. 이는 아시아경제가 지면에서 ‘온라인’ 중심으로 업무 프로세스를 전환한 결과입니다.

## Slack으로 조직의 총 역량을 융합한 커뮤니케이션 가능해져

Slack의 전면 도입은 국내 언론사에서는 꽤 파격적인 시도로, 메신저의 기능을 넘어서 조직의 커뮤니케이션 문화를 쇄신하기 위한 결정이었습니다. 부서 간의 협업과 커뮤니케이션 과정을 효율화한다면, 궁극적으로 콘텐츠의 질을 높이고 구독자 중심의 온라인 환경을 구상하는 일과같이 더욱 중대한 업무에 몰두할 수 있다고 판단했기 때문입니다.

매자일하게 프로젝트를 진행하는 IT본부는 Slack에서 이슈 추적 기능의 소프트웨어 개발 운영 플랫폼인 Gitlab을 연동해 프로젝트를 진행했습니다. Gitlab에서 Issue Tracker 항목에 프로젝트별 이슈 관리 시스템을 추가하고, 이슈가 생기면 댓글을 달아 작업에 대한 검토 피드백을 주고 받습니다.

Slack을 도입하고 나서는 커뮤니케이션 도구의 일원화로 작업 현황을 확인하는 것도 편해졌습니다. 기존에는 메일로 프로젝트 진행도를 확인해야 했고, 팀마다 선호하는 협업툴도 달라 3개 이상의 메신저와 업무툴을 혼용해야만 했습니다. 이제는 업데이트되는 개발 사항을 Slack으로 공유하고, 혹시 휴가 등으로 부재한 경우 Post를 작성해 예약을 걸어 둡니다.

IT본부의 UX디자인 부서에서는 Slack과 디자인 툴인 Figma를 함께 활용하고 있습니다. 이를 통해 기획 부서와 디자인 부서가 쉽게 협업할 수 있게 되었습니다. 플랫폼기획부에서도 포털이나 모바일 화면 기획을 위한 스토리보드를 Figma에서 작성하고, 더불어 작성된 스토리보드는 Slack에서 간편하게 임베디드 합니다.



Figma와 Notion을 Slack으로 공유하는 모습

업무를 진행하기 위한 대부분의 소통을 Slack에서 해결하다 보니 대면 미팅도 현저히 줄어들었고, 서비스 장애가 생기거나 작업 중 동료의 도움이 필요하면 화면 공유를 통해 신속하게 확인합니다.

회의록은 Slack에서 작성해 즉각적으로 공유하며, 따로 문서 작업이 필요한 경우 Notion에서 작성하고 Slack에서 링크로 공유합니다. 구글 워크스페이스의 활용도 적극 장려하고 있는데요. 워드, 파워포인트, 엑셀과 같은 워드프로세서 기반의 문서 사용을 줄일 수 있었고, 문서를 작성하고

투명하게 내용을 공유하는 방향으로 협업 방식도 변화하였습니다. 이런 소통과 작업 환경의 단일화로 업무 히스토리 추적은 쉬워졌고, 출퇴근 시간에 상관없이 올리던 여러 메신저의 알람으로부터 자유로워졌습니다.



“Slack은 저에게 1등 플랫폼이자 퇴근메이트예요. Slack을 사용하면서 의사소통 과정에서 일어나는 불필요한 로드가 확연히 줄어 퇴근이 앞당겨졌어요. 도입한지 채 1년도 되지 않아 현재는 커뮤니케이션 위주로 사용하고 있지만, 앞으로 더 활용처를 넓혀 업무를 선진화하는 데 적용할 생각입니다.”

아시아경제 IT본부 플랫폼기획부/부장 박재은

### 불필요한 워크로드 감소를 위한 노력

아시아경제에서는 Slack을 도입하기 전까지 다양한 메신저와 업무 툴을 부서마다 제각기 혼용하여 사용하였습니다. 임직원들은 서로 다른 여러 툴을 거쳐야만 다른 부서들과 소통할 수 있었습니다. 특히, 인사총무부의 경우 같은 내용의 공지를 반복적으로 알리거나 게시하는 등 사내 모든 부서와 소통을 하는 일을 비효율적으로 처리해야 했습니다. 또, 회사의 중요한 의사결정 등 임원진의 결재가 필요한 일이 많아 스케줄을 파악 및 미팅을 위한 노력이 요구되었습니다.

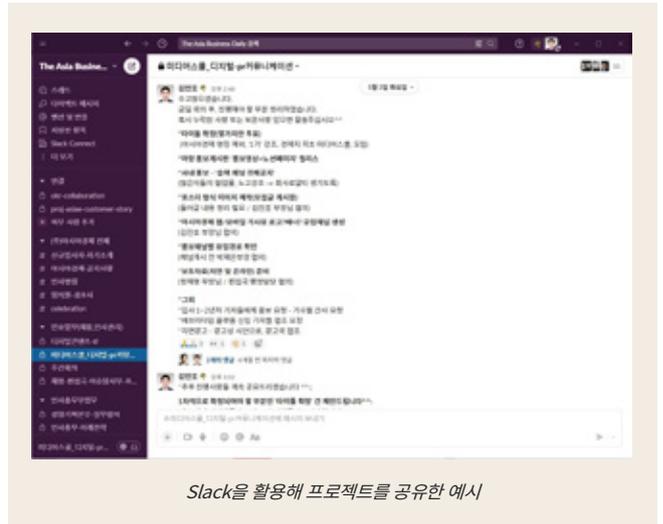


아시아경제의 공지사항 예시

하지만 Slack에 구글 워크스페이스와 인사 관리 및 결재 시스템인 Flex를 연동하여 전사적인 프로세스를 단일화 한 결과, 임직원들과 실시간으로 정보를 공유하고 즉각적인 커뮤니케이션이 가능해졌습니다. 또 이전처럼 임원과의 미팅과 보고를 위해 결재판을 들고 회의실 앞에서 기다리는 풍경이 사라졌습니다. 대표 이사님의 해외 혹은 국내 출장으로 업무가 지연되는 일이 많았지만, Slack을 도입하고 나서는 실시간으로 메시지를 남겨 시간과 공간에 구애받지 않고 중요한 결재가 이뤄지고 있습니다.

### 워크플로 개선으로 원활한 프로젝트 수행

인사총무부는 <사내 저술지원> 같은 크리에이터 양성을 위한 프로그램을 론칭할 때도 Slack의 도움을 받았습니다. 기존에는 ‘사내 인트라넷 공고 게시 -> 편집국 행정 담당 직원에게 업무 협조 요청 -> 각 팀이 사용하는 메신저로 동보 전달’과 같은 복잡한 워크플로를 거쳐야 했습니다. 전화, 이메일, 개인 메신저로 회신이 분산되기도 했습니다. Slack에서는 아시아경제 전체 임직원이 참여하는 ‘공지사항 채널’을 개설해 주요 업무 사항을 알리고, 텍스트와 이모지만으로도 프로그램 참석 여부 등을 파악하면서 워크로드가 감소했습니다.



Slack을 활용해 프로젝트를 공유한 예시

아시아경제가 올해 새롭게 론칭한 <경제 미디어스쿨> 프로젝트도 Slack을 활용해 쉽게 진행한 프로젝트 중 하나입니다. 경제 미디어스쿨은 미래전략부, 편집국, IT본부, 인사총무부 등 주요 담당자가 협업하는 대규모 프로젝트였는데요. 이미 Slack을 통해 협업하는 문화가 형성되어 있어 Slack을 통해 쉽게 여러 부서가 소통할 수 있었습니다. 커리큘럼 및 교육 콘텐츠 생성부터 수강생 선발 및 관리, 교육 진행의 모든 과정에 있어 불필요한 워크로드도 발생하지 않았고, 의사소통 과정도 원활히 이뤄져 이전에 진행했던 비슷한 프로젝트보다 단기간에 마무리할 수 있었습니다. 또한, TF 채널에 새로운 구성원이 합류하더라도 업무 히스토리를 쉽게 파악하여 빠르게 업무에 적응할 수 있었습니다.



“Slack은 제가 자주 입는 ‘슬랙스(slacks)’와 같습니다. Slack을 기반으로 제가 원하는 방향으로 업무를 움직일 수 있거든요. 동시에 구성원과 매끄러운 의사소통을 만들어준 고마운 플랫폼입니다. Slack은 메신저 기능을 넘어선 업무와 문화 관리 툴입니다.”

아시아경제 인사총무부/과장 김민호

## Slack으로 취재 환경 개선

뉴스는 사회에 큰 파장을 미치기 때문에 최초의 기사는 뉴스가 되기까지 혹독한 검증 과정을 거칩니다. 뉴스 결정권자가 뉴스를 취사 선택하는 ‘게이트키퍼’는 기자의 사전 조사를 바탕으로 발제, 주제 선정의 합의, 현장 취재를 통해 팩트의 발굴 및 검증으로 이뤄지며 이 과정에서 ‘바텀 업 (Bottom-Up)’ 방식으로 보고합니다. 기자의 기사 작성이 끝나면 소위 ‘데스크’라고 불리는 편집국 인원이 기사의 편집과 검토를 지휘하며 다시 ‘탑 다운 (Tom-Down)’으로 의사소통합니다.

기존에는 이런 게이트키퍼, 취재 과정에서의 현장 보고, 기사 편집 검토 과정에서 발생하는 의사소통을 위해 증권사 전용 메신저나 일상생활용 메신저가 함께 사용됐습니다. 분산되어 있는 채널로 소통에도 어려움도 많았고, PC에서는 알람이 울리더라도 휴대폰에는 알람이 뜨지 않는 등의 오류도 비일비재했습니다. Slack으로 단일화되면서 보고와 검토, 이슈 파악이 빠르게 이뤄지고 있으며, 오류로 발생했던 문제들도 최소화되었습니다.

심층 기획 기사를 작성하기 위해서는 동료 기자의 계획안과 겹치지 않는지도 확인해야 하고, 자사인 아시아경제의 주장과 맥락을 함께하는 지도 확인해야 합니다. 과거 아시아경제의 전용 프로그램을 사용할 때는 타 팀원이나 부서의 기획 기사 계획안을 보기 어려운 단점이 있었습니다. 그러나 Slack과 연동한 구글 워크 스페이스 기반으로 업무 환경이 변화되면서 이제는 편집국에서 매일 작성되는 기사 기획안을 함께 모니터링하게 되었습니다.

공유된 내용을 확인하여 기사를 기획한 후 작성할 때에도 Slack을 적극 활용합니다. 구글 워크스페이스에서 업로드된 기획안과 기사를 수정하고 코멘트를 남겨 기사를 효율적으로 빠르게 작성하고 있습니다.



“Slack은 저에게 ‘밀키트’ 같은 존재예요. 맛있는 음식을 빠르고 간편하게 먹을 수 있는 게 밀키트의 핵심인 이잖아요. Slack도 마찬가지로 기자로서 양질의 콘텐츠를 생산할 수 있도록 재료가 잘 준비된 구성품 같습니다.

아시아경제 편집국 금융부/취재기자  
송승섭

## Slack으로 조직 몰입도 높아진 온보딩 경험

아시아경제는 사내의 젊은 직원들이 모여 회사가 발전할 방향을 모색하는 임시기구인 ‘주니어보드’를 진행한 바 있습니다. 주니어보드 참가자들은 Slack을 통해 회사에 건의할 안건을 취합하고 내용을 정리하며 편리하게 소통했습니다. 프로젝트 내용이 다양한 업무들로 흩어지지 않아 한 번에 내용을 검색하거나 확인할 수 있었고, 파워포인트 같은 자료가 개인 PC에서 작동되지 않더라도 Slack에서 찾아 확인할 수 있었습니다.

안건을 상정하며 예민해질 수 있는 주니어보드 활동도 Slack을 통해 호의적인 분위기를 이끌었습니다. 주니어보드 채널에 공지를 올리거나 정보를 공유하면 구성원이 이모지로 반응을 달아줍니다. 구성원과 모두 얘기해보지 못했더라도 내가 쓴 게시물에 위트 있는 이모지가 달려오면 내적 친밀감이 형성됩니다.

주니어보드뿐만 아니라 회사 전체 공지 채널에서 공유되는 경사에도 꽃다발과 같은 이모지를 눌러 축하의 마음을 표현하고, 좀 더 친절한 느낌으로 구성원에게 다가갈 수 있습니다.



# Slack을 통해 완성되는 토스의 조직 문화

“어떻게 모든 업무를 완벽하게 해낼 수 있느냐는 이야기를 많이 들어요. 모두 Slack 덕분이예요.”

Toss 커뮤니티팀 / 리더  
이은옥



왼쪽 최유정 컬처팀 온보딩 코디네이터, 오른쪽 이은옥 커뮤니티팀 리더

비바리퍼블리카가 운영하는 모바일 금융 서비스 토스(Toss)는 금융의 새로운 지평을 열었습니다. 토스페이먼츠, 토스인슈어런스, 토스증권, 토스뱅크, 토스플레이스 등 다양한 계열사 서비스를 통해 멀게 느껴지는 금융이 아닌 누구나 쉽게 이용할 수 있는 친근한 금융을 만들고 있습니다. 2023년 7월 기준 월간 활성 사용자 수 1,510만 명, 기업 가치 9조 1,000억 원에 이르는 토스는 지금도 성장을 멈추지 않으며 금융 영역의 혁신을 이끌어 나갑니다.

빠르게 변화하고 발전하는 토스의 원동력은 그보다 더 빠르고 신속한 커뮤니케이션과 업무 처리 방식에 있습니다. 토스에서는 새로운 아이디어를 검토, 실행, 보완하는 과정이 일반 기업보다 훨씬 빠른 속도로 진행됩니다. 이러한 속도를 유지하기 위해 토스 팀원들은 절대 ‘일을 위한 일’을 하지 않으며, 서로에게 거리낌 없이 묻고 답하는 자유로운 조직 문화를 추구합니다.

토스는 금융 서비스의 혁신을 가져왔던 것처럼 ‘근무’의 개념도 완전히 바꿔 놓았습니다. 토스는 ‘자율과 책임’을 중시하기에, 개인이 최적의 퍼포먼스를 낼

수 있는 근무 형태를 지원합니다. 출퇴근 시간을 자율적으로 정할 수 있고, 재택 근무, 사무실 출근 등 그 형태도 마찬가지로입니다. 조용한 해안 마을의 남해 오피스도 이러한 맥락에서 마련됐습니다.

이러한 토스만의 속도감과 유연성은 Slack 안에 자연스럽게 녹아 있습니다.

## 효과적인 신입사원 온보딩을 위한 토스의 Slack 사용법



토스에서는 거의 매주 새로운 직원이 회사의 문을 두드립니다. 최유정 온보딩 코디네이터는 토스에 새롭게 입사하는 직원들이 가장 처음 만나는 ‘토스의 첫인상’입니다. 그가 속한 컬처팀은 조직 내에 토스의 문화를 자연스럽게 알리고, 신규 입사자의 원활한 온보딩을 지원하는 역할을 합니다. 토스의 업무 환경, 조직 문화를 소개하고, 협업 툴 Slack의 사용법을 안내함으로써 신규 입사자가 조직에 빠르게 적응할 수 있도록 돕는 것이 주된 임무입니다.

신규 입사자가 들어올 때마다 온보딩 팀은 법인별, 동기별 Slack 채널을 개설해

새로운 직원들을 환영합니다. 최유정 온보딩 코디네이터는 각 채널에 신규 입사자들이 매일 또는 매주 수행해야 하는 온보딩 투두 리스트를 업데이트하여 제공합니다. 이때, 내용과 정보를 효과적으로 시각화하기 위해 **캔버스와 Block Kit Builder**를 활용하는 것도 잊지 않습니다. 신규 입사자들은 깔끔하고 일관되게 정리된 메시지를 통해 회사 적응에 필요한 내용을 더 쉽게 파악합니다.



“Slack 채널에서는 쉽고 간편하게 커뮤니케이션할 수 있어 유용합니다. 신규 입사자분들은 아무래도 조직에 대한 궁금증이 많을 수밖에 없는데요. 공개 채널에 질문이 올라오면 ‘다들 궁금해했던 거구나!’ 하며 공감대를 형성하고, 더 자유롭게 소통하는 모습을 볼 수 있어요.

컬처팀 / 온보딩 코디네이터 최유정

이모티콘 반응을 이용해 신규 입사자를 대상으로 하는 설문조사를 운영하기도 합니다. 이모티콘 반응은 몇 명이 설문조사를 확인했고, 몇 명이 아직 답변하지 않았는지 등의 응답 상황을 추적하고 관리하기가 매우 편리합니다.

토스 팀은 이 밖에도 다양한 커뮤니케이션에 이모티콘을 적극적으로 활용합니다. 생일이나 기념일이 되면 누가 먼저랄 것도 없이 사용자 지정 이모티콘을 만들어 축하의 메시지를 보내는 것도 토스 팀의 일상입니다. 덕분에 토스의 이모티콘 목록은 토스 팀원들이 자발적으로 만든 엄청난 양의 사용자 지정 이모티콘으로 가득합니다. 이처럼 토스는 이모티콘을 활용해 팀원 간의 연결과 소통을 강화하고, 유쾌한 팀 내 분위기를 만들고 있습니다.

### 업무 몰입도를 강화하기 위한 토스팀의 Slack 활용법

커뮤니티 팀은 토스 팀원의 업무 몰입도를 강화하기 위한 다양한 커뮤니티 이벤트와 캠페인 프로그램을 운영하는 조직입니다. 신규 입사자가 들어오면 사무실 자리에 입사 선물을 마련하는 것도 커뮤니티 팀의 몫입니다. 커뮤니티 팀에게는 입사 선물 준비와 같이 시기별로 루틴하게 진행되는 업무가 많은데요.



팀을 이끄는 이은옥 리더는 Slackbot을 활용해 팀원들의 업무 몰입도를 높이고 있습니다.

이은옥 리더는 토스 팀원의 시간 절약을 도와주는 두 에브리팅 사일로가 Slack을 어떻게 사용하는지를 소개하기도 했습니다. 두 에브리팅 사일로는 이름 그대로 바쁜 업무에 치여 놓칠 수 있는 일들을 대신 챙겨주는 서비스입니다. 언제까지, 어떤 서비스가 필요한지 요청하면 두 에브리팅 사일로 운영진들이 그 역할을 대신 수행합니다. 초기에는 구글 스프레드시트로 관련 요청을 받았으나, 지금은 모든 토스 팀원이 익숙하게 사용하는 Slack 안에 요청 채널을 별도로 마련해 두었습니다.

매일 오후 2시경, 전 직원을 대상으로 열리는 토스 로또 이벤트를 운영할 때는 이모티콘을 활용합니다. 로또 이벤트는 회사 이름으로 들어온 선물들을 추첨으로 증정하는 행사인데요. Slack 채널에 로또가 게시되면 토스 팀원들은 커뮤니티 팀이 직접 만든 당근 이모티콘으로 반응합니다. 그럼, 커뮤니티 팀은 스투드에 자동으로 게시되는 참여자를 확인하고, 당첨자를 추첨해 선물을 증정하고 있습니다.



“처음에는 @channel이나 @here를 이용해 직원들에게 이벤트 진행 사실을 알렸어요. 지금은 키워드 알림에 ‘당근’이나 ‘로또’를 걸어두고, 재빠르게 참여하는 팀원들이 많아 그럴 필요가 없어졌습니다. 뿌듯한 마음으로 운영 중이에요.”

커뮤니티팀 / 리더 이은옥

### 전사 직원이 다 함께 지키는 토스의 핵심 가치

토스는 ‘최고의 복지는 동료다’가 실현되는 곳입니다. 토스 팀원들은 잘 모르거나 이해가 어려운 부분에 대해 솔직하게 소통하며 동료들과 적극적으로 의견을 나눕니다. 함께 문제를 해결하는 과정이 업무 효율을 향상시킨다고 믿기 때문입니다. 그래서 토스에는 ‘아무나 붙잡아도 내 일처럼 도와주는’ 문화가 자리 잡고 있습니다. 토스의 전사 직원이 모여있는 #random 채널은 이러한 조직 문화가 그대로 구현된 공간입니다. 어떤 주제든지 궁금하거나 도움이 필요하다면, 아무 걱정 없이 #random 채널에 질문을 올리면 됩니다. 5분 안으로 궁금증을 해결해 줄 동료들이 슈퍼맨처럼 나타납니다.

나아가 토스의 핵심 가치를 지키기 위한 특별한 채널들도 존재합니다. 그중 #culture 채널은 토스의 문화에 관해 자유롭게 의견을 낼 수 있는 공간입니다. 토스 팀원들은 이곳을 조직 문화에 관한 솔직한 의견을 나누고, 더 나은 조직 문화를 만들어 가는 대화의 장으로 사용합니다. 토스팀은 이렇듯 Slack을 통해 다양한 의견을 교류하며 토스의 근본이 되는 조직 문화와 핵심 가치를 보존하려는 노력을 아끼지 않습니다.

“Slack은 토스 팀의 속도감과 맞는 툴이에요. 수평적인 구조로 누구든 다양한 정보를 얻을 수 있고, 직급 상관 없이 누구에게나 빠르게 도움을 요청할 수 있어요.”

- 컬처팀 / 온보딩 코디네이터 최유정

## Slack에 대한 정보

Slack은 매일 수백만 명의 업무가 이루어지는 새로운 세상으로, 모든 업계의 조직이 더 빠르게 움직이고 사명을 완수하도록 돕습니다. 대화와 협업을 중앙 집중화하고 비즈니스 프로세스를 쉽게 자동화하며 모든 직원의 생산성을 높이고 실질적인 성과를 도출할 수 있도록 모든 직원의 역량을 강화하는 신뢰할 수 있는 생성형 AI를 제공하는 업무용 AI 기반 플랫폼입니다. 또 Salesforce의 회사로서 Slack은 모든 Salesforce 솔루션과 긴밀하게 통합되어 풍부한 데이터와 인사이트를 업무 흐름에 직접 제공하여 영업, 서비스, 마케팅팀의 생산성을 높입니다. Slack에 대해 자세히 알아보고 시작하려면 [slack.com/intl/ko-kr](https://slack.com/intl/ko-kr)을 방문하거나 [@SlackHQ](https://twitter.com/SlackHQ)에 문의하세요. 🌈



앞서 언급된 정보는 참고용으로만 제공되며 법적 구속력을 수반하지 않습니다. 따라서 본 정보에 근거하여 구매 결정을 내리지 마십시오. 제품의 개발, 출시 시기, 기능은 최종적으로 Slack의 단독 재량에 따르며 이후 변경될 수 있습니다.