**Job Description**

**(CRM Specialist)**

**1. CRM Specialist의 역할**

* 스토어 리뷰, Help 등으로 유입된 고객문의사항에 대해 매뉴얼을 활용하여 대응합니다.
* 고객문의사항을 토대로 발생 이슈의 문제, 패턴 및 경향 식별 및 분석합니다.
* 유저 피드백을 기반으로 사용자 구조, 동작, 메트릭 분석 및 보고서를 생성합니다.
* 이슈의 우선순위와 일정을 고려하여 협업부서와 효과적으로 소통합니다.
* 시장내 follow-up해야 하는 정책 변화를 감지하고 사전 준비합니다.
* 게임개발팀과의 상호관계를 통해 유저와의 상호작용을 강화시킬 방안을 모색합니다.
* 마케팅팀과 상호관계를 통해 올바른 콘텐츠를 마케팅하기 위해 필요한 부분을 조율합니다.

**2. CRM Specialist의 미션**

* 게임 유저들에게 최고의 게임 플레이 경험을 선사하기 위한 방안을 끊임없이 모색하고 실행합니다.
* 유저의 성향과 트렌드에 맞게 CRM 매뉴얼과 Work rule을 개선합니다.
* 이슈를 최대한 빠른시간안에 확인하고 개발팀과 협업하여 해결할수 있도록 주도적인 역할을 한다.
* CX팀에 주어진 단기, 중장기 KPI를 달성합니다.