

26' Nao Now 상반기 Customer Success / User Experience 인턴 모집 공고

[기업 소개]

Nao Now(<https://www.naonow.com/ko>)는 미국의 언어 교육 스타트업으로, 아이비리그 출신 모녀 레이첼·게일 대표가 만든 북미 프리미엄 어린이 화상 영어 브랜드입니다. 현재 전 세계 100명 이상의 명문대 출신 멘토진이 함께하고 있으며, 교육·문학·미디어·STEM 등 다양한 분야에서 뛰어난 성과를 거둔 인재들로 구성되어 있습니다.

Nao Now의 가장 큰 차별점은 '튜터'가 아닌 '멘토' 제도입니다. 아이의 흥미와 관심사(문화·게임·예술·토론 등)를 중심으로, 영어를 '공부'가 아닌 '재미있는 활동'으로 경험하게 하는 것이 Nao Now의 교육 철학이자 미션입니다.

Nao Now는 다양한 국가의 팀원들과 함께 수평적이고 자율적인 글로벌 문화 속에서 일하고 있습니다. 우리는 매뉴얼보다 실험을, 안정보다 도전을 선택하며 성장하고 있으며, 지금 이 여정에 함께할 Customer Success / User Experience 팀의 인턴을 찾고 있습니다.

[모집 분야]

Customer Success / User Experience 인턴 (0명)

[근무 조건]

- 근무 형태 : 인턴십 (인턴십 연장 및 정규 포지션 전환 가능성 있음)
- 근무 기간 : 2026년 3월 ~ 2026년 9월 (총 6개월)
- 근무 시간 : 주 5일 / 8시간 (점심시간 포함, 유연 근무 가능)
- 근무 장소 : 재택 근무 중심
- 급여 : 월 2,200,000원 (세전)

[주요 업무]

1. 유저 학습 경험(User Experience) 운영 지원

Nao Now 서비스를 이용하는 학부모와 학생들이 수업을 원활하게 이용할 수 있도록 학습 여정 전반의 커뮤니케이션을 지원하는 역할입니다. 유저 문의 대응뿐 아니라 서비스 이용 과정에서 발생하는 문제를 해결하고, 학부모가 수업을 이해하고 이용할 수 있도록 안내합니다.

- Intercom, 카카오톡 등 메신저를 통해 학부모 문의 응대
- 수업 예약 및 Nao Now 대시보드 이용 방법 안내
- 패키지, 멘토, 커리큘럼 및 수업 방식 관련 문의 대응
- 수업 접속 과정에서 발생하는 기본적인 기술 문제 안내 및 해결 지원
- 유저 문의 및 이슈를 CRM 시스템에 기록하고 관리

2. 트라이얼 수업 운영 및 후속 커뮤니케이션

Nao Now의 트라이얼 수업은 학부모와 학생이 서비스를 처음 경험하는 중요한 단계입니다. 트라이얼 수업이 원활하게 진행되고 이후 학습으로 자연스럽게 이어질 수 있도록 트라이얼 운영 및 후속 커뮤니케이션을 지원합니다.

- 매일 진행되는 트라이얼 수업 현황 모니터링
- 트라이얼 수업 이후 학부모에게 수업 경험 및 다음 단계 안내
- 멘토 추천 및 수업 예약 과정 안내
- 트라이얼 이후 아직 등록하지 않은 학부모 대상 후속 커뮤니케이션
- 트라이얼 과정에서 발생하는 문의 및 이슈 대응

3. 학생 학습 참여 및 리텐션 관리

학생들이 지속적으로 수업에 참여하고 학습을 이어갈 수 있도록 학습 참여 현황을 모니터링하고 학부모와 커뮤니케이션을 진행합니다.

- 학생 수업 참여 및 학습 진행 현황 모니터링
- 패키지 만료 예정 학부모 대상 안내
- 일정 기간 수업 미참여 학생 학부모 팔로업
- 학부모 피드백 수집 및 정리
- 지속적인 학습 참여를 위한 커뮤니케이션 지원

4. 서비스 운영 및 품질 관리 지원

서비스 운영 과정에서 발생하는 다양한 이슈를 정리하고 내부 팀과 공유하여 서비스 품질을 유지하고 개선하는 역할을 수행합니다.

- 멘토 수업 피드백 제출 여부 확인 및 관리
- 학부모 문의 및 운영 이슈 CRM 기록 관리
- 반복적으로 발생하는 고객 문제 및 패턴 정리
- 멘토와의 커뮤니케이션을 통해 수업 관련 이슈 확인
- 필요 시 수업 녹화 모니터링을 통한 서비스 품질 확인

[필요 역량]

- 학부모 및 유저와의 커뮤니케이션에 부담이 없고, 상황에 맞게 메시지 톤과 설명 방식을 조율할 수 있는 분
- 메신저, 이메일 등 메시지 기반 커뮤니케이션을 통해 문제를 정확히 이해하고 해결 방향을 안내할 수 있는 분
- 여러 유저 문의와 요청을 동시에 관리하며 업무 우선순위를 정리하고 체계적으로 처리할 수 있는 분
- 유저 경험(User Experience) 관점에서 서비스 이용 과정의 불편함이나 개선 포인트를 발견하고 정리하는 데 흥미가 있는 분
- 반복적인 운영 업무 속에서도 문제 패턴을 발견하고 개선 방향을 고민할 수 있는 분
- 반복적으로 발생하는 문의나 업무를 메시지 템플릿, 가이드, 프로세스 등으로 구조화하여 효율을 높이는 데 흥미가 있는 분
- 재택 근무 환경에서도 스스로 일정과 업무를 관리하며 책임감 있게 업무를 수행할 수 있는 분

[우대 조건]

- Customer Support / Customer Success / 상담 / 세일즈 관련 경험이 있는 분 (학교 프로젝트, 과외, 아르바이트, 인턴 경험 모두 포함)
- 학부모, 학생, 멘토 등 여러 이해관계자 사이에서 커뮤니케이션 또는 조율 역할을 해본 경험이 있는 분
- 교육 서비스, 에듀테크, 키즈 교육 분야에 관심이 있는 분
- CRM 도구 사용 경험이 있는 분(Intercom, Zendesk, HubSpot 등)
- 단순 지시를 기다리기보다 문제를 정리하고 해결 방향을 제안해본 경험이 있는 분
- 스타트업 환경에서 빠르게 배우고 성장하는 것에 흥미를 느끼는 분

[모집 일정]

- 서류 접수 마감 : 2026년 3월 20일 오후 11시 59분
- 인터뷰 일정 : 서류 합격자에 한해 개별 안내
- 근무 시작일 : 2026년 3월 중
- 채용 단계: 서류 전형 → 1차 인터뷰 (비대면) → 2차 인터뷰 (비대면) → 채용 확정

[제출 서류]

- 자유 양식 이력서 (PDF, 국문 또는 영문)
- 포트폴리오 (선택, 링크 제출 가능)
 - 파일은 PDF 형식으로 1개 내 정리하여 구글 드라이브/노션 링크 등으로 공유 부탁드립니다.
 - 링크 제출 시 외부 열람 권한 설정을 꼭 확인해주세요.

[지원 방법]

- <https://forms.clickup.com/9014152611/f/8cmj3d3-55334/43FOC9ONZIKVQMMJ0F>
링크 통해 기한 내 제출 (기한 이후 제출 불가)
- 문의: support@naonow.com
- 서류 합격자에 한해 개별 연락 예정