

# “우리도 돈 내고 이용할 만큼 삶의 질 높이는 플랫폼” “MBTI ‘I’가 ‘E’로 바뀔만큼 사내문화 즐거워요”

## MZ터뷰

청소연구소 송유나 마케팅 팀장, 어나은 디자이너

MZ터뷰 일곱번째 주인공들은 홈클리닝 서비스 플랫폼 ‘청소연구소’의 두명의 실무진들입니다.

‘청소연구소’는 전문 홈클리닝 전문가를 연결하는 모바일 앱 서비스입니다. 기존 가사도우미 중개업체라는 개념에서 벗어나 홈클리닝 전문가를 이용자들의 니즈에 맞게 매칭해준다는 표현이 맞을 것 같습니다.

앱으로 간편하게 검증된 청소 전문가들이 집을 방문해 청소부터 빨래까지 가사 전반을 책임집니다. 맞벌이부부, 워킹맘, 1인가구 증가로 빨래, 청소 등 가사 전반을 처리하는데 어려움을 겪는 사람들도 늘어나고 있습니다. 이같은 문제를 해결해 주는 플랫폼이 청소연구소입니다.

이 과정에서 청소연구소는 기존 홈클리닝보다 한 단계 더 진화된 서비스를 제공하고 있습니다.

청소연구소는 업계 최초로 홈클리닝 서비스 전문가를 교육하는 ‘단계별 시스템’을 도입했습니다. 총 6단계로 구성된 매니저 교육과정을 통해 서비스 평준화가 가능하도록 했습니다.

교육과정은 구체적으로 가스레인지 닦는 법, 거울 닦는 법 등과 같은 기본적인 실무교육까지 포함, 서비스의 균질성을 보장했습니다. 앞서 교육과정 외에도 가사 매니저들의 신원확인, 건강, 인성 등의 기본 절차뿐만 아니라 인사법, 말투, 교정까지 홈클리닝 전문가들의 최고의 서비스를 위해 다양한 영역에서 교육을 확대해나가고 있습니다.

이에 8년된 서비스답게 수많은 고객들의 긍정적인 피드백을 확인해 볼 수 있습니다.

아울러 이달 등록된 청소 매니저 수는 7만 명을 넘어섰습니다. 서비스 이용 고객은 매월 평균 10%씩 증가 추세입니다. 지난달에는 서울 지역을 시작으로 사무실 청소까지 서비스를 넓히며 영역을 확장하고 있습니다.

또 이용자들에게 질 좋은 서비스를 제공하고자 최근에는 청소제품들까지 선보였습니다. 건조기 시트부터 만능행주티슈까지 다양한 제품군을 구축해 좋은 가격으로 온라인에서 판매도 하고 있습니다.

보통 청소라는 다소 무거운 수 있는 분야가 최근 1인 가구 증가, 핵가족화에 따라 청소에도 트렌드가 생기고 있습니다. 청소 관련 플랫폼을 이용하는 고객들의 대부분이 2030세대일 뿐만 아니라 청소연구소에서 교육받는 전문가들의 40%는 2030대라는 것만 봐도 알 수 있죠.

이처럼 앞으로 플랫폼들은 트렌드에 민감하게 반응하고 습득하고 접목해야 합니다.

청소연구소 MZ 실무진들이 그 최전선에 있죠. 송유나 청소연구소 마케팅 팀장(이하 제니), 어나은 청소연구소 프로젝트 디자이너(이하 라니)입니다.

그들은 빠르게 변하는 시대와 상황, 그리고 세대에 맞게 당차면서도 섣부르지 않았습니다. 양면 상황을 봐가면서 대처하는 눈치도 있었고 그 와중에도 할말은 다



(왼쪽)라니 디자이너, 제니 마케팅 팀장이 인터뷰를 하고 있다. /최빛나 기자

**송유나 마케팅 팀장**  
1인가구 늘면서 앱 이용 급증  
철저한 검증과정 거쳐 매니저 선발  
사랑·공유·유머 ‘406’ 문화 재미  
자발적으로 참여할 만큼 즐거워

**어나은 디자이너**

**제니** 평수 기반 가격으로 부담 적어  
클리닝 매니저 양성·복지에 진심  
호텔뷔페가기 등 사내 이벤트  
존재감 드러낼 수 있어 적극 참여

**라니**

하는 본 기자가 원하는 MZ실무자 상의 표본이었습니다. 그들과의 대화는 넘치는 에너지와 텐션에 지치지 않고 이어갈 정도였으니까요. 마케팅과 디자이너로 활동하고 있는 그들은 다른 업무를 하지만 우애깊은 직장 동료였다가 사내문화 중 하나인 토너먼트 대결시 경쟁사가 되곤 했습니다

아래는 그들과의 즉문즉답입니다.  
-청소에 대한 트렌드가 바뀌고 있다. 체감 하나.

**제니** 1인 가구 증가 등의 영향으로 가사도우미 앱을 이용하려고 하는 직장인들이 급격하게 늘어나고 있습니다. 과거 가사도우미라는 방식과는 완전히 달라졌습니다. 청소연구소는 청소매니저를 부를수 있는 시스템으로 젊은 고객층 뿐만 아니라 중년층까지 다양한 가사에서 청소연구소 플랫폼을 이용하고 있습니다.

**라니** 꼭 정기서비스를 하지 않아도 상황과 목적에 맞게 앱을 이용하면 됩니다.

-앱을 이용하고 있다. 특히 그럼 어떤 서비스가 마음에 드나.

**제니** 저에게는 없어서는 안될정도가 됐습니다. 맞벌이를 하는데 분리수거가 가장 골치였습니다. 그 부분을 해결해 준다는 점이 가장 마음에 듭니다. 남편이 이제는 한 달에 여러번 부르자고 하더라고요. 입사하고부터 계속 사용하고 있습니다. 심지어 회사서 복지로 주는 플랫폼 쿠폰

보다 더 지불해 사용하고 있습니다.

**라니** 삶의 질을 높여주는 플랫폼입니다. 특히 화장실은 제가 아무리 깨끗하게 한다고 한들 매니저님들을 따라 갈 수 없습니다. 퇴근 후 화장실을 보면 그렇게 기분이 좋아지더라고요. 초기에 가격에 대한 부담이 있을 거라고 생각했는데 청소연구소는 평수를 통해 가격을 측정하기 때문에 합리적인 가격으로 서비스를 이용할 수 있다는 점이 좋습니다. 부담스럽지 않아서요. 또 원하는 곳만 해주시니까 간편하게 앱을 통한 결제로 이용가능해서 더 좋습니다.

-매니저들을 교육해 전문가로 양성하는 시스템이라던데.

**제니** 가사도우미 앱 청소연구소는 총 6단계의 검증과정을 거친 매니저님들이 클리닝 서비스를 제공합니다. 현장 인터뷰를 통해 신원확인 서비스인으로서 기본 소양을 갖추었는지를 확인합니다. 때문에 혹시라도 혼자 있을시에 매니저님이 방문해도 걱정하지 않으셔도 됩니다. 저도 서비스 초기에는 방문하실때 집에 있었는데 지금은 신경이 쓰이지도 않습니다.

**라니** 이런 매니저들의 사기를 북돋아 주기 위해 회사 차원에서 다양한 지원을 진행하고 있어요.선물부터 건강관리를 위한 캠페인까지 매니저들의 안녕을 위해 다양한 캠페인을 열고 있습니다. 그래서 매니저들뿐만 아니라 이용자들의 피드백도

좋은 이유겠죠?

-청소연구소만의 문화가 있다.

**제니** ‘406’ 사랑 공유 유머라는 각각의 뜻을 담은 팀이 있습니다.(대표님이 직접 지어내셨어요)

유머의 경우는 이벤트를 자주 합니다. 타 이평을 가장 빠르게 하는 팀을 선별하는 토너먼트대회, 반차의 추억 등이 있습니다.

**라니** 맛집가기, 호텔뷔페가기, 그릇만들기 등 다양한 이벤트들이 있습니다.

-색다르다. 가장 열심히 참여한 이벤트는.

**제니** 거의다... 최선을 다해 참여하는 편이에요. 너무 즐겁지 않아요? 입사 6년 차입니다. 그간 각종 모든 이벤트에는 다 참여한 것 같습니다. 즐겁거든요.

**라니** 알까기대회, 숭바꼭질, 워크샵 최근에는 타이핑 대회에서 우승까지 올라갔습니다. 일을 열심히 하다가도 이런 이벤트에는 진심입니다. 이.기.고.싶.습.니다.

**제니** 정말 이런 문화에 청년 직원 대부분이 다 진심인것 같습니다. 이렇게 열정적인사람들이었나 싶더라고요? 동료들이 말하기를 MBTI가 I로 들어와서 E로 나간다고 할정도니까요.

**라니** 이같은 문화는 내 존재감을 드러내기도 합니다. 이에 더 적극적으로 참여하는것 같습니다.

**제니** 또 강요가 아니고 자발적이라고 하면 믿으실건가요? 연말이 기대됩니다.

**제니** 사랑 공유 유머! 406! 회사 생활을 하다보면 내 업무에만 몰두해 다른 팀원, 다른 팀간의 커뮤니케이션도 줄어들기도 했는데, 406으로 인해 재미있고 동료들을 사랑하며, 모든 구성원들이 같은 정보를 갖고 한가지 목표에 몰입할 수 있다는 것이 좋아요. 나중에 회사를 퇴사하고, 이직하더라도 동료들과 좋은 친구로 남아있을 것이라 확신이 있고, 이 문화들이 업무의 효율성에도 좋다고 생각해요.

-회사가 더 성장하기 위해서는 앞으로 어떻게 해야한다고 생각하는가?

**라니** 실패의 사이즈에 상관없이 두려워하지 않고 계속 도전하는마인드를 가지시길! 실패한 것을 그 결과로 바라보지 않고 새로운 인사이트를 얻는 지점으로 생각하여 성공적인 결과로 이끌며 이런 과정을 반복하는것이 회사를 더 성장시킬 수 있는 지점이라고 생각해요. 실패하지 않기 위해 많은 시간을 소요하며 논의하는 것도 필요하지만 때로는 소수의 의사결정권자를 믿고 않고 과감하게 도전하며 실패하더라도 같이 해결해나갔으면 좋겠어요. 더 큰 조직으로 가기위한 과정이지 않을까 싶어요.

-마지막으로 하고싶은말?

**라니** 타자왕 우승은 우리끼리!! (연말회식 뉘끼바가서 배터지게 먹고싶어요. 여기서부터 여기까지 다주세요 하고싶어요) 어우디! (어차피 우승은 디자인팀), 사실 뉘끼바가서 회식하면 우승은 안해도돼요.

**제니** 저 MZ맞나요?