

최종산출물

WORKSHEET



고객 페르소나 분석하기

팀명 :

페르소나

사회 부적응과 낮은 자존감으로 고립된 삶을 살지만, 내면에는 타인과 소통하고 행복을 갈망하는 20대 후반~30대 초반의 여성입니다.

Desire

사회와 연결되어 자존감을 회복하고 행복을 추구하며 스스로를 성장시키고자 하는 욕구

TF-IDF 결과

	word	tf-idf
0	없다	0.3400126971
1	사랑	0.3321903132
2	외국	0.3048389698
3	순서	0.2232767969
4	미미지	0.2007235851
5	보다	0.1875932122
6	아니다	0.1875932122
7	있다	0.1719604445
8	그렇다	0.1641440607
9	개고	0.1641440607
10	올라	0.1641440607
11	나가지	0.1398299132
12	된다	0.1367867172
13	가다	0.1152916616
14	오다	0.1016128899
15	사피	0.1014894531
16	줄다	0.09770479801
17	살다	0.09575070205
18	알다	0.09184251013
19	인물	0.08988841417
20	산다	0.08793431821
21	그날	0.08598022225
22	아름다	0.08402612629
23	발 있다	0.08344688369



Social
Voice

죽을 권리로 마땅히 본인에게 있는거 아닌가??낙태법도 합법화되서 마음대로 죽이고 살릴수 있는 마당에왜 안락사만 허용이 안되는거임??살자체가 고통인 사람들은 그 고통을 느끼며 살아야함??그게 민주주의자유국가임??살이 고통인 사람들을 위해서 마땅히 합법화되어야 된다고 생각함
노력하면 된다 이런 차원의 얘기가 아닌 거 같음뭔가 인생에서 사람이 인격적으로 성숙하는 데 필요한 사건이라든지 이벤트가 있는데그 이벤트가 일어났어야 할 시기에 어떤 이유로든 못 겪고 지나가버리면나중에는 절대 성숙하질 못하는 뭐 그런 상태로 그 할까가장 쉬운 예가 연애같은데1020대에 연애 한 번 못해본 사람들이30대 이후에 콤플렉스와 보상심리에 시달리고안만 지랄을 해도 그때 그 감성은 절대 재현하지 못하는 뭐 그런거...히키들은 연애뿐만 아니라 삶에서 전방위적으로 그런 일이 일어나 버린 거고...그래서 안만 꼬집어내고 자기가 나가려고 애써도다른 사람과의 차이만 인식하게 되고결국 다시 기어들어갈수밖에 없는...뭐 그런 상태인가 같음...
히키가 되는 원인으로 여러가지가 있겠지만 대부분이 사회에서 적응을 못하고, 도태되니까 계속 집안으로 기어들어오게 되는거지 그렇게 점점 집에 갇혀있게되는 거고 게으른 사람, 실패한 사람으로 낙인 찍을게 아니라 치료 받아야될 사람들이라고 생각해.. 그리고 히키들도 살아가고 싶어한다는거 알아주라..
근임없이 자기 비하 하는 사람은 순수한 사람 이라고 말 해주고 싶다는건가 이런 말을 들으면 힘낼수 있게 도와 주지는 못할망정 그게 무슨 소리냐고 미친놈 이라고 욕하겠지.하지만 나는 그래도 말하고 싶다 그 사람들은 순수 하다고.힘들고 지쳐도 세상을 탓하지 않고, 남을 미워하지 않고 자신이부족한것이 문제라고 스스로에게 가혹할 정도로 채찍질하는.불쌍하고 순수한 사람들, 남들보다 낮은 성격, 남들 보다 못한 직장. 남들보다 부족한 삶. 그 모든게 자기의 노력이 부족하고 자신이 못나서 그렇다고 남들과 비교하며 완벽한 자신.높은 이상을 상상하며 열심히 살고있지만. 그걸 깨닫지 못하고. 순수해서 스스로에게 가혹한사람들, 나는 그 사람들이 행복했으면 좋겠다

• 이름



• 페르소나 Hash Tag



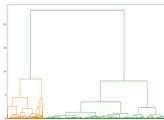
인구통계학적
(Static Presona)

상황 맥락적
(Dynamic Persona)

심층적
(Meta Persona)

이 문제와 관련
된
추가 분석 포인

: 고객 액션 맵 요약

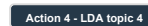


[Actor 2]

[Desire]

[Goal]

[Pain Points]



Action

Context

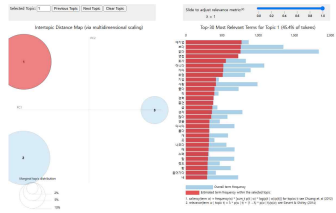
Keywords

Sentiment

Opportunity

LDA topic

[Actor]



Action

Keywords

Artifact

Sentiment

Key Insight

Needs

Pain Points

Reviews

서비스 정의서

#

4D-CX 측면의 서비스

더 깊은
사용자
경험

더 선명한
사용자
경험

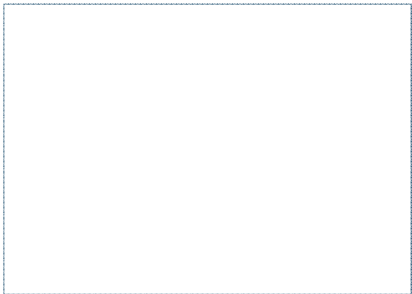
더 넓은
사용자
경험

더 큰
사용자
경험

서비스 정의서

#

서비스 이미지



Target

Key Value

Concept

터치 포인트

Key
Accelerator

#

#

#

#

#