

최종산출물

WORKSHEET



고객 페르소나 분석하기

팀명 :

부동산 계약 및 대출 관련 정보가 부족한 30~40대 중반의 일반 소비자

부동산 계약 및 대출 과정에서 발생하는 복잡한 절차와 위험 요소를 쉽게 이해하고 안전하게 계약을 체결하고 싶어 한다.

TF-IDF 결과

	word	tf-idf
0	전세	0.3151395885
1	받다	0.2901160976
2	집주인	0.2744764158
3	계약	0.2455430044
4	없다	0.2291213385
5	보증	0.1931500704
6	보증	0.1829842772
7	보증금	0.1689085636
8	대출	0.1532688817
9	분다	0.1438850727
10	임대	0.1321553113
11	사기	0.1290273749
12	부동산	0.1165156295
13	아니다	0.1133876931
14	등기	0.112605709
15	임차	0.1079138045
16	결메	0.1008759477
17	연장	0.09774801132
18	건물	0.09618404313
19	주다	0.0907101545
20	들어가다	0.08992817041
21	상환	0.08445428178
22	가입	0.07976237723
23	순서	0.0774747826
24	없다	0.07741642496



Social
Voice

이번에 이사하면서 가입하려고 하는데 허그는 계약서 위조같은 사기는 보장 안된다고 들음 그래서 카카오페이 전세보험 추가로 알아봤는데 두개 다 가입하는게 낫겠지? 몇억 날리는거보단 나올거같은데..형들은 어케할거야 머리 진짜 개아프다 ;;; 25년 1월 준공이고 현재 미등기 상태임(매매가 약 3억, 전세가 약 2억)미등기 상태에 HUG대출은 불가하다해서 HF로 알아보고 가능하다고 해서 가계약걸어놔고 진행하려고함현재 집주인은 대출 약 1억가량 있고 내가 입주할때 대출완납해서 용자없도록 한다함여기저기 알아보고 하는데도 어려워져 질문드립니다. 1. 계약시 특약으로 완납했으니 주택담보대출이나 타 대출 못하도록 하고 선순위 해준다 이런식으로 써도 무방한지?? 2. 이 경우 혹여나 전세사기 위험성이 있는지??신축으로 들어가려니까 골이 너무 아파요 도와주세요 ;;; 법무법인 여기저기 다니면서 법률자문 구해봤는데..길고긴 싸움이 될것이고 돈 받을수있을지 없을지도 장담못한다고 하더라...참 웃긴이야기지만불행중 다행이라고 해야할까3천만원 조금 넘는 금액을 사기당한거라 주변에서도 그냥 3천 중고차 하나 구매했다가 폐차 했다고 생각하고 그냥 갚으며 사는게 더한테 더 좋다는 이야기들하더라..처음엔 그 소리가 너무 원망스럽고 개;소리 하지말라고, 당해보지않으면 모른다고 이야기 하면서나는 꼭 법으로 심판할거라고 이야기 했는데현실은 정의의 사도, 뭐 정의가 승리한다 이딴거 없더라와 사기공화국인지 너무 절절하게 깨닫고 있다 정말나 말고도 피해자가 20명 정도라는데 앞으로 더 늘어날수도 있고 병;신같이 나이 38먹고 전세 사기나 당하고 시;발부모님 손 안벌리려고 3천 전세자금 대출 받아서 그래도 나름 건실하게 살아보겠다고 한건데내가 병;신이지 뭐 빛은 갚아 나아가고 있고 법률 대리인 선임해서 대응을 하고는 있는데지금까지 별다른 소식도 없고 사기꾼 새;끼는 소재파악조차 어렵다는데 참 ;인생 좇;같다

대표 페르소나 정의

• 이름 김민정

• 페르소나 Hash Tag

• 이 페르소나가 해결하고자 하는 문제
제

• 이 페르소나 군에 집중해야 하는 이유

• 디지털 환경(Artifacts)



#부동산계약 #대출걱정
#안전한거래 #법률지식
부족

부동산 계약 및 대출 과정에서 발생하는 복잡한 절차와 위험 요소를 쉽게 이해하고,

신뢰할 수 있는 정보를 바탕으로 안전하게 계약을 체결하고 싶다.

부동산 계약 시 예상치 못한 변수로 인한 불안감,

신뢰할 수 있는 정보 부족, 법률 용어의 어려움, 사기 피해에 대한 우려

스마트폰 및 태블릿 사용이 익숙하며, 유튜브·블로그 등을 통해 정보를 탐색하지만, 금융·법률 관련 정보를 찾을 때 신뢰할 수 있는 출처를 판단하는 데 어려움을 느낌.

인구통계학적 (Static Presona)

1. 성별 여
2. 나이 30대 중반
3. 직업 사무직(마케팅 기획자)
4. 재산 / 월 소득 월 400만 원, 전세 거주
5. 가족 구성 기혼, 자녀 1명
6. 주거 집단 수도권 아파트 거주
7. 신체 / 건강 건강하지만 육아로 인한 피로도 높음
8. 취미 경제 및 재테크 관련 영상 시청
9. MBTI ISFJ
10. 식생활 건강을 고려하지만 바쁜 일상으로 인해 배달 음식 이용 빈도 높음

상황 맥락적 (Dynamic Persona)

1. 최근 중요한 Life Event
이사를 고려중이며 현재 전세사기 뉴스로 인해 주변 사람들이나 전문가에게 조언을 받고싶어함

심층적 (Meta Persona)

1. 직면하고 있는 가장 중요한 모순은?
내 집 마련을 원하지만, 대출 부담과 계약 절차의 복잡함이 스트레스로 작용
2. 4D 공간 부동산 계약에 대한 확신과 불안감을 갖고 있다.
- 정신적 : 사기 없이 안전한 계약을 진행하고 싶다.
- 물리적 : 주변 사람들과 정보를 공유하고 조언을 받고 싶다.
- 문화적 : 전문가의 도움을 받아 신뢰할 수 있는 계약을 원한다.
- 사회적 : 신뢰, 안정성, 정보의 명확성
3. 가장 중요한 가치 키워드는?
신뢰, 안전성, 정보의 명확성
4. 가장 발전 시킬 수 있는 능력은?
계약서 및 법률 용어 이해도

이 문제와 관련된 추가 분석 포인트

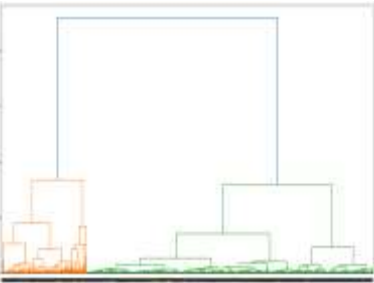
사용자는 어떤 경로(유튜브, 블로그, 커뮤니티 등)로 정보를 탐색하는가?
신뢰하는 정보의 유형(전문가 리뷰 vs. 사용자 경험담 vs. 공식 기관 자료)은 무엇인가?
정보 습득 후 행동 변화(예: 대출 비교 사이트 방문, 부동산 상담 신청 등)는 어떻게 이루어지는가?
계약서 이해의 어려움(복잡한 법률 용어, 조건 해석 등)
사기 및 불법 계약에 대한 우려(전세 사기, 계약금 문제 등)
대출 이자 및 상환 부담(고정금리 vs. 변동금리 선택, 대출 심사 과정의 불확실성)

전문가의 조언을 받아 복잡한 계약 절차를 쉽게 이해했을 때만 쓰는 모멘트는?
신뢰할 수 있는 정보를 바탕으로 안전한 계약을 마무리했을 때

Customer Action Map

: 고객 액션 맵 요약

분석 결과

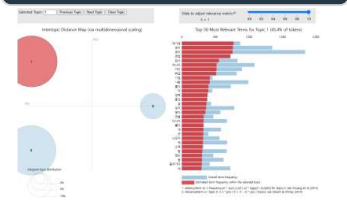
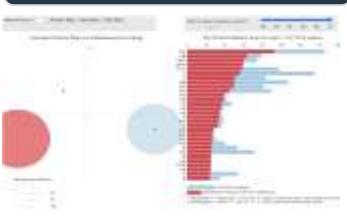
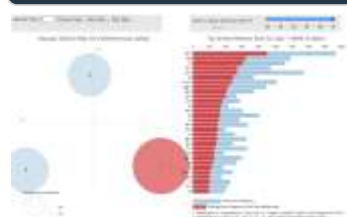



[Actor 2]

[Goal]

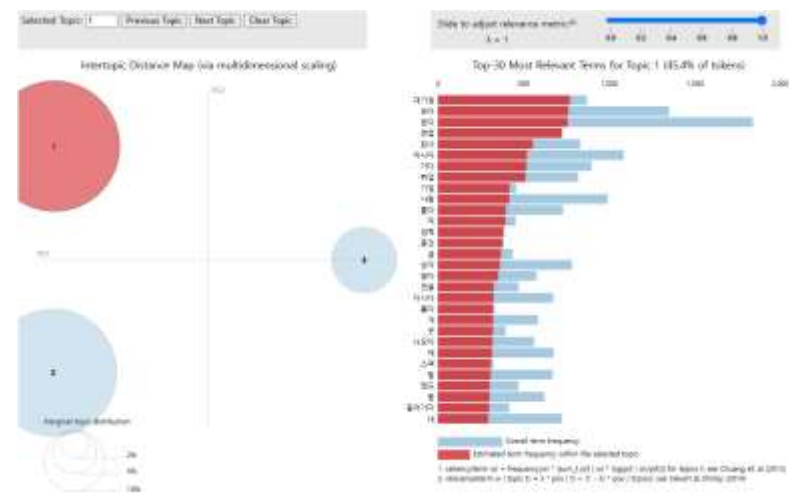
[Desire]

[Pain Points]

	Action 1 - LDA topic 1	Action 2 - LDA topic 2	Action 3 - LDA topic 3	Action 4 - LDA topic 4
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 넓은
사용자
경험

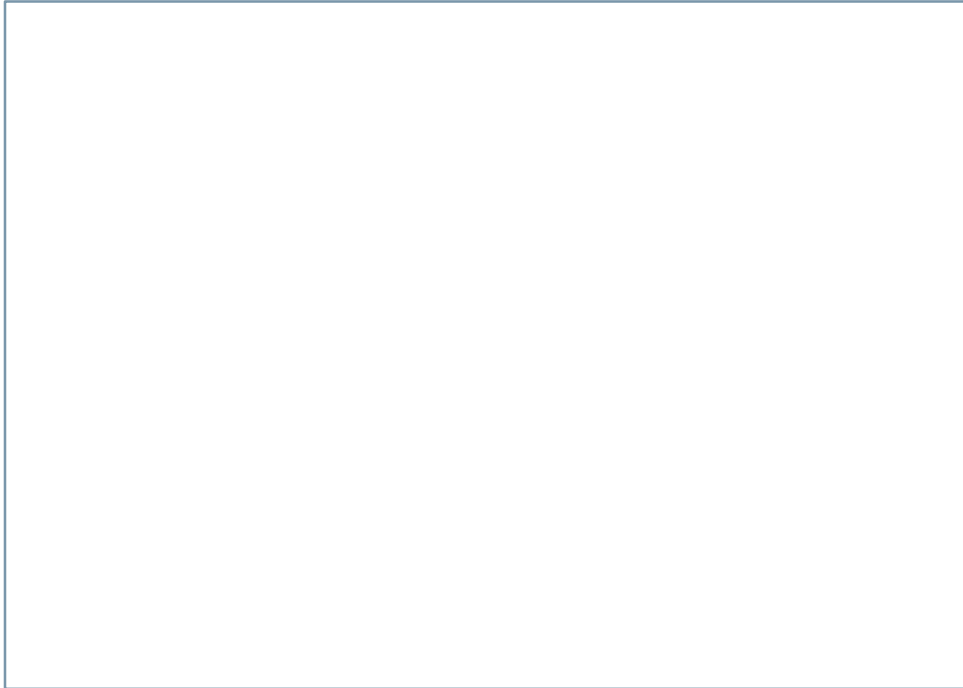
더 선명한
사용자
경험

더 큰
사용자
경험

서비스 정의서

#

서비스 이미지



Target

Key Value

Concept

터치 포인트

Key Accelerator

#

#

#

#

#