

(디지털 디자인) UI/UX 반응형 웹디자인 & 웹퍼블리셔(코딩) 개발자

2023.09.14 ~ 2024.02.28

# 서비스 경험 디자인 조사 및 시나리오 개발

능력단위명 : 서비스 경험 디자인 관찰조사(0802010613\_17v3)

사례연구 : 반응형 웹 제작을 위한 사용자 조사

---

평가일 : 2023.12.07

훈련교사 : 전창우

훈련생명 : 백소희



# Contents

---

01

조사 설계하기

02

현황분석

03

사용자 유형 분류

04

사용자 관찰조사 설계(페르소나)

05

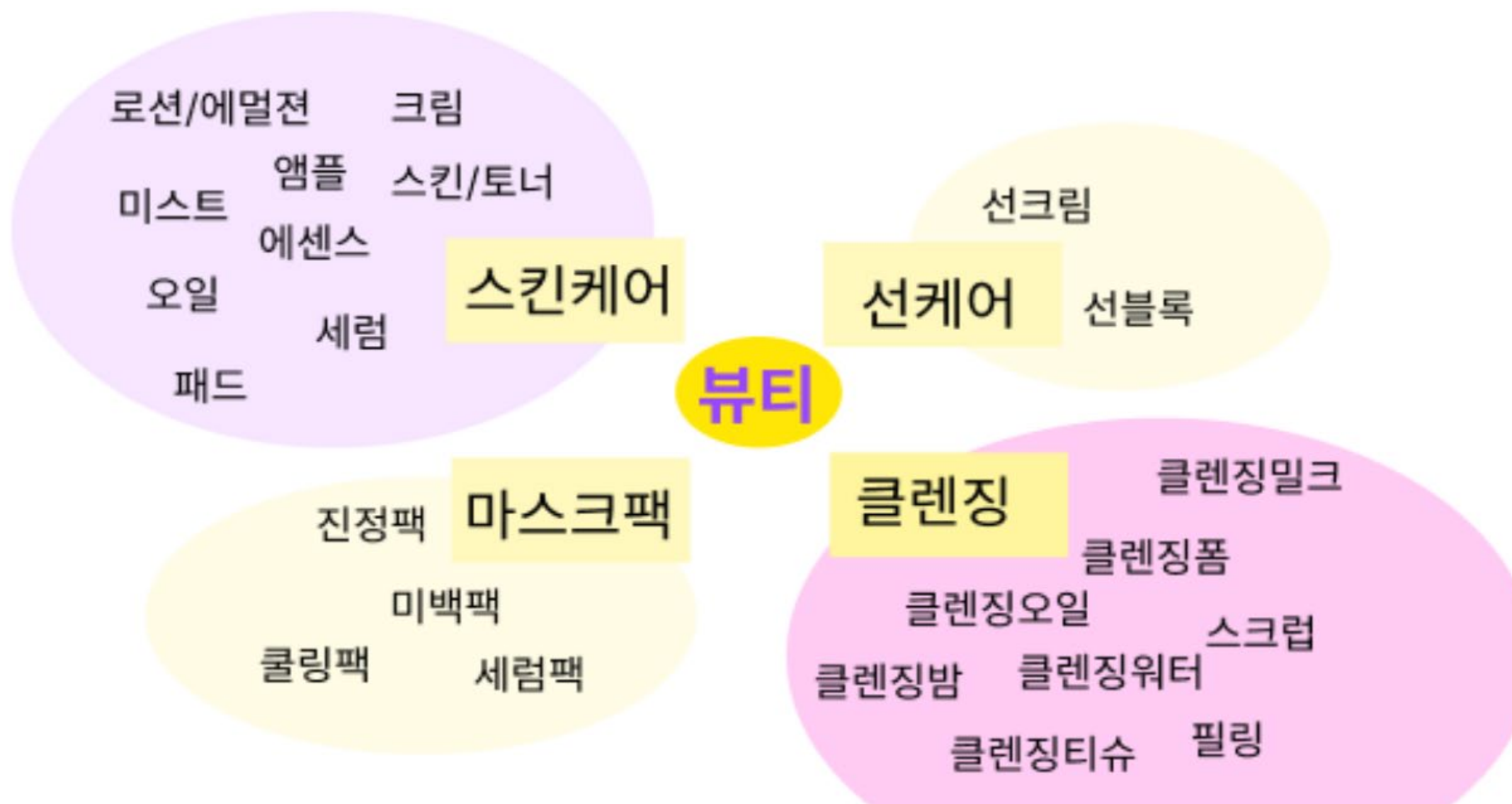
사용자 관찰조사(여정맵)

06

참고사이트, 자료

## 서비스 현황 파악

조사 목표 설정 : 사용자에게 뷰티에 관련된 다양한 제품을 소개하고 구매를 돕는 서비스를 제공한다.

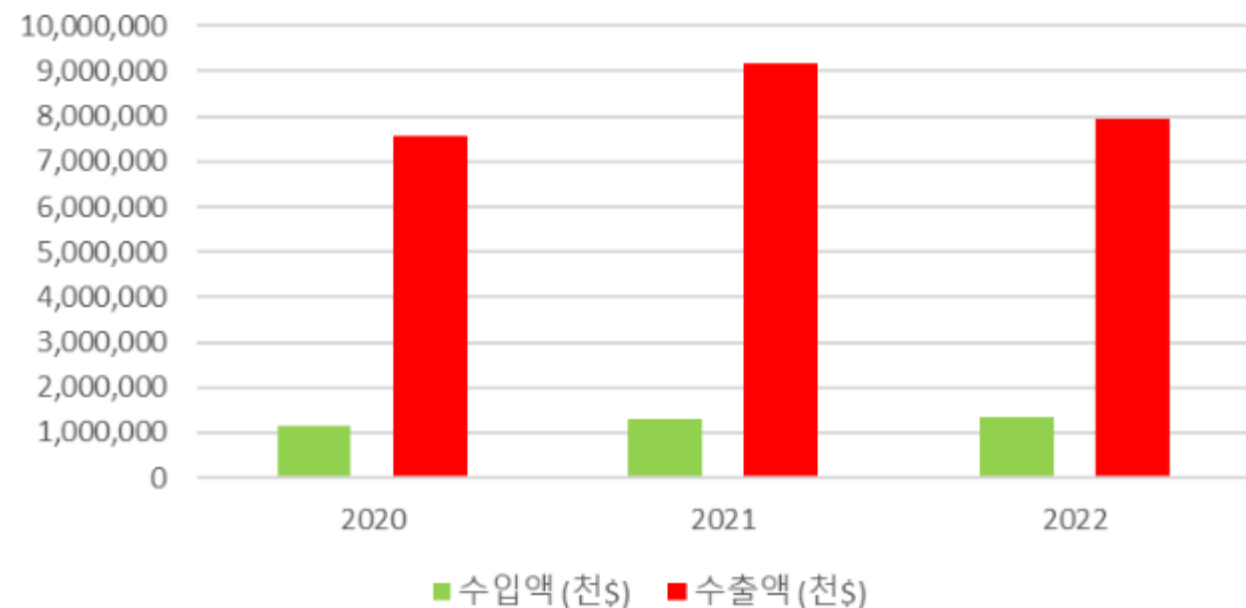


# current situation

국내 화장품 산업 현황



화장품 수입 및 수출액 현황



## 국내 화장품산업 현황 (2020~2022)

2022년에는 수입액 제외하고는 2021년 대비 금액이 줄었고, 2021년이 전체적으로 현황이 좋았다.

이는 코로나19로 인한 마스크 착용과 사회적 거리두기로 감소했던 여러 제한적인 부분들이 풀리면서 생산 실적이 증가한 것으로 보인다.



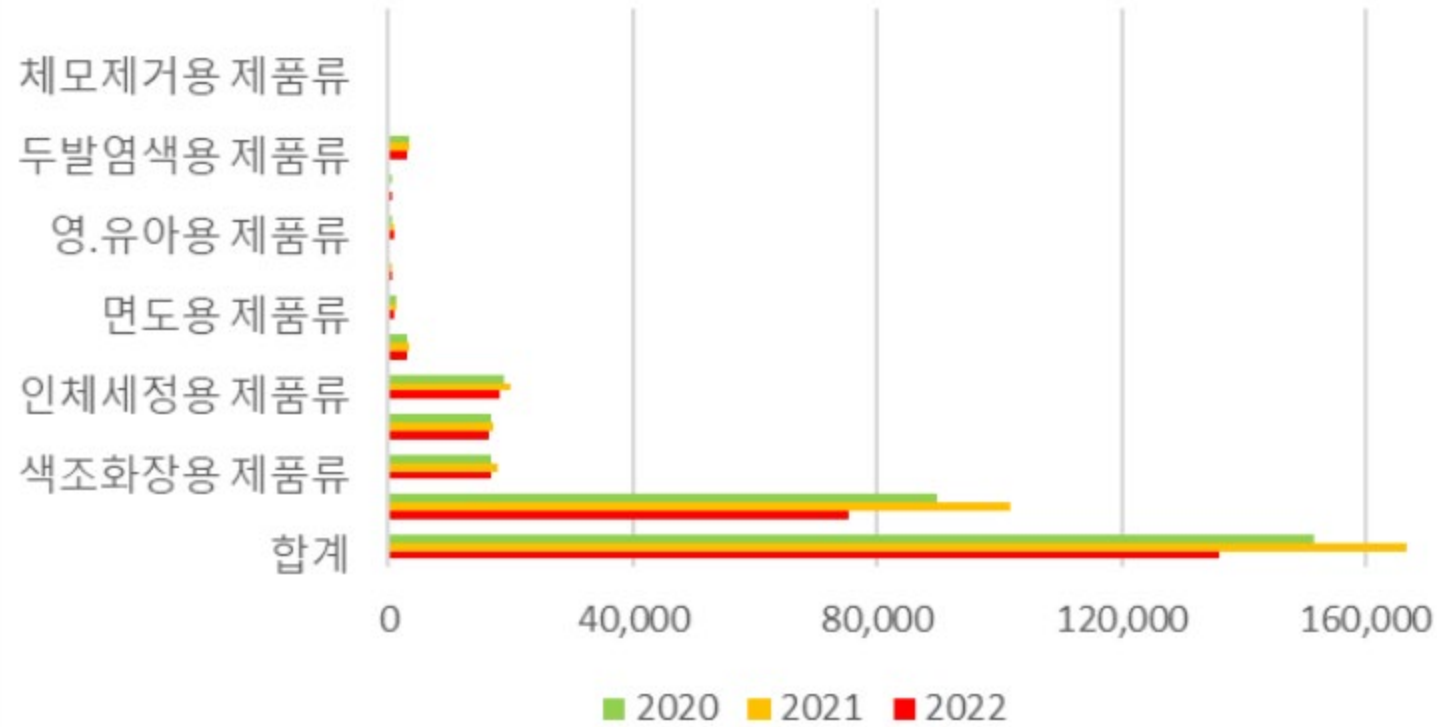
## 화장품 수입 및 수출액 현황 (2020~2022)

전체적으로 수입액에 비해 수출액이 월등히 많으며, 연도별 수출액을 보면 2021년이 가장 많고, 2020년 보다 2022년이 조금 더 많았던걸로 확인되었다.

수입액은 2022년이 가장 많았다.



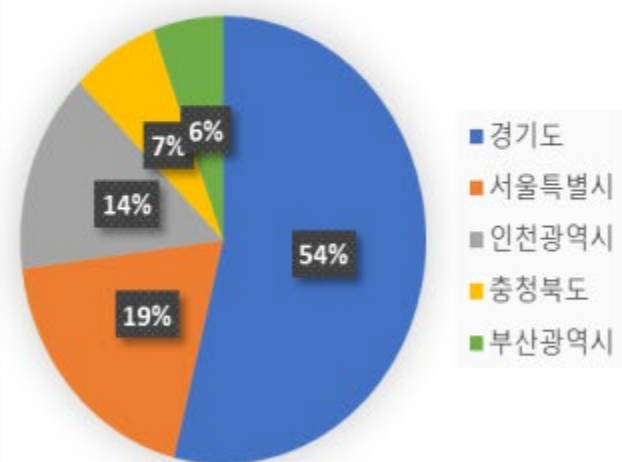
화장품 유형별 책임판매업체 생산실적



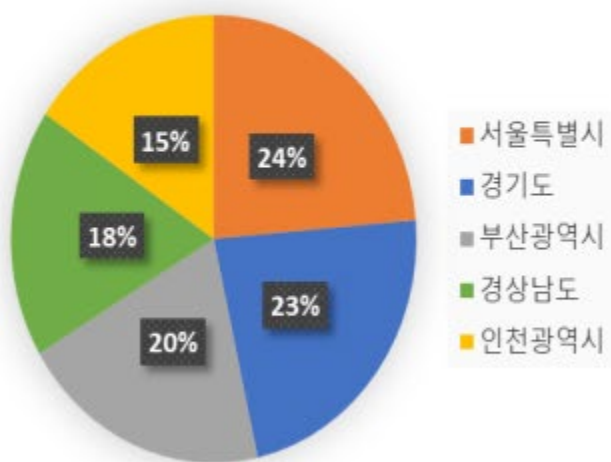
### 화장품 유형별 책임판매업체 생산실적

화장품 유형 중 제일 많이 생산된 제품은 1위 색조화장, 2위 인체세정용 제품, 3위 두발염색용 제품이며, 국내 화장품 산업 현황과 같이 가장 많이 생산된 시기는 2021년도이며 2022년도는 2020년도와 비슷하다.

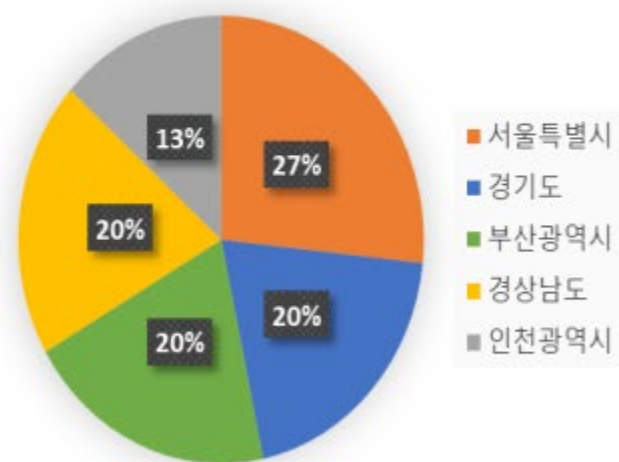
2022 제조업체수 (개)



2022 책임판매업체 (개)



2022 맞춤형판매업체 (개)



### 2022\_지역별 업체수(제조 / 책임판매 / 맞춤형판매)

2022년 기준 화장품 제조업체가 많은 지역은 1위 경기도 2위 서울 3위 인천이며, 책임판매업체 및 맞춤형판매업체가 많은 지역은 1위 서울 2위 경기도 3위 부산이다. 전체적인 업체 수로 봤을때는 전국에서 경기도가 가장 많은 것으로 확인되었다.

[HOME](#)
[ABOUT](#)
[CONTACT](#)
[FAQ](#)

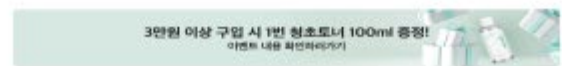
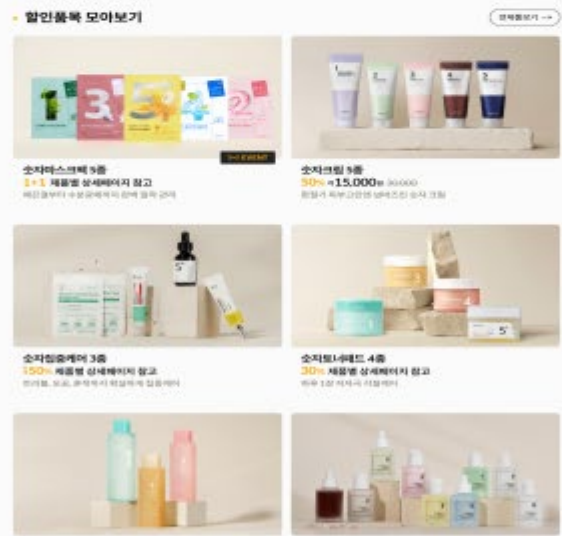
[HOME](#)
[ABOUT](#)
[CONTACT](#)
[FAQ](#)

**순도 99.9% 고농축 리믹스 아스코르브산**  
**비타민C 뿌려만든**  
**글루타치온 필름팩 출시**  
 C가치 피부용 개선 임상 테스트완료  
 캡슐미백 사각지대 없는 브라이트닝 케어

[shop now](#)

## ◆ 산제품

한단에 비타민 C가 그대로 뿌려졌다!  
 노란, 붉은, 어두운 피부에 황금 스왑치 ON  
 100% 비타민C 함유 리믹스 글루타치온 필름팩  
 50% 20,000원 50% 10,000원



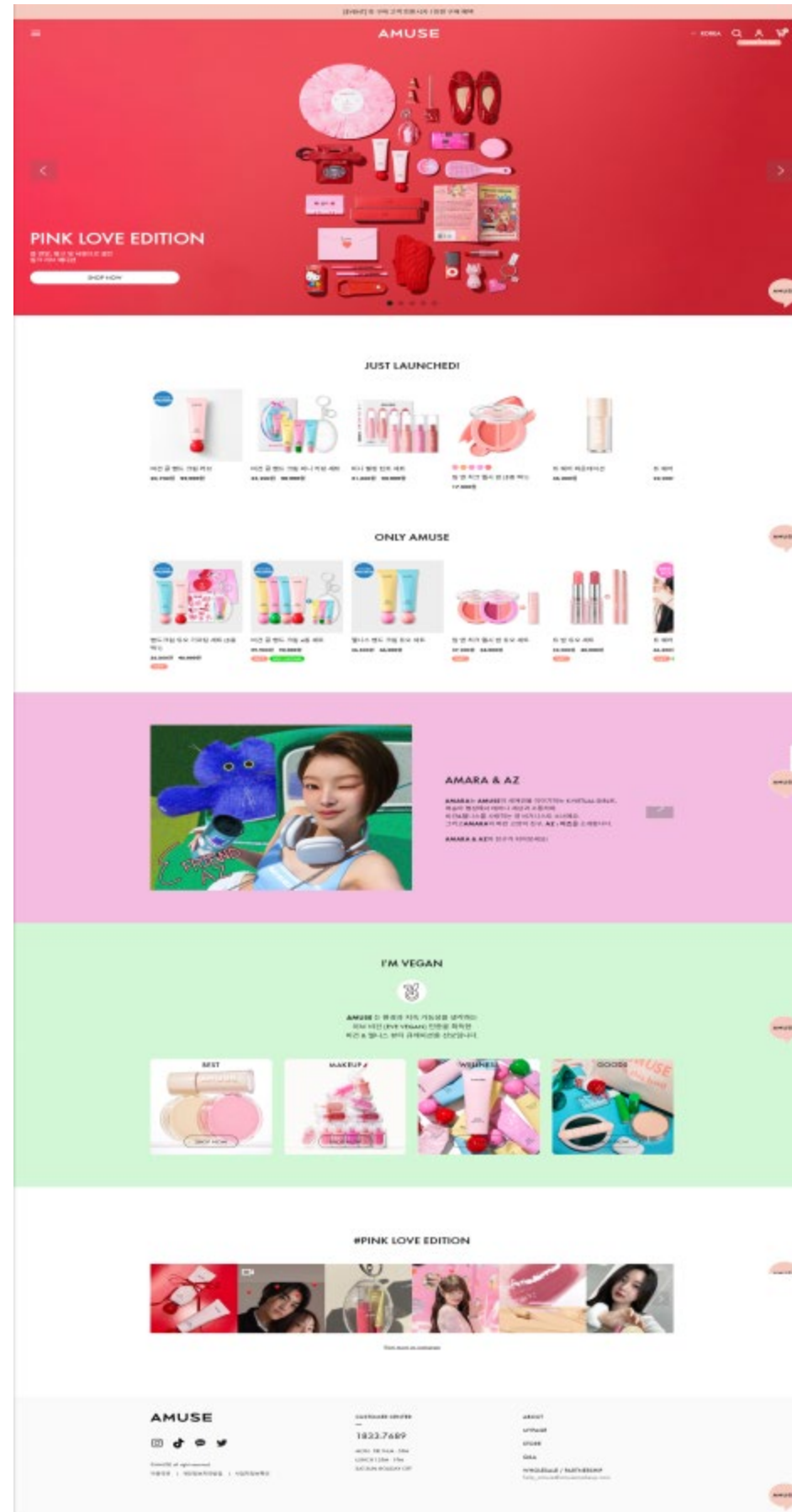
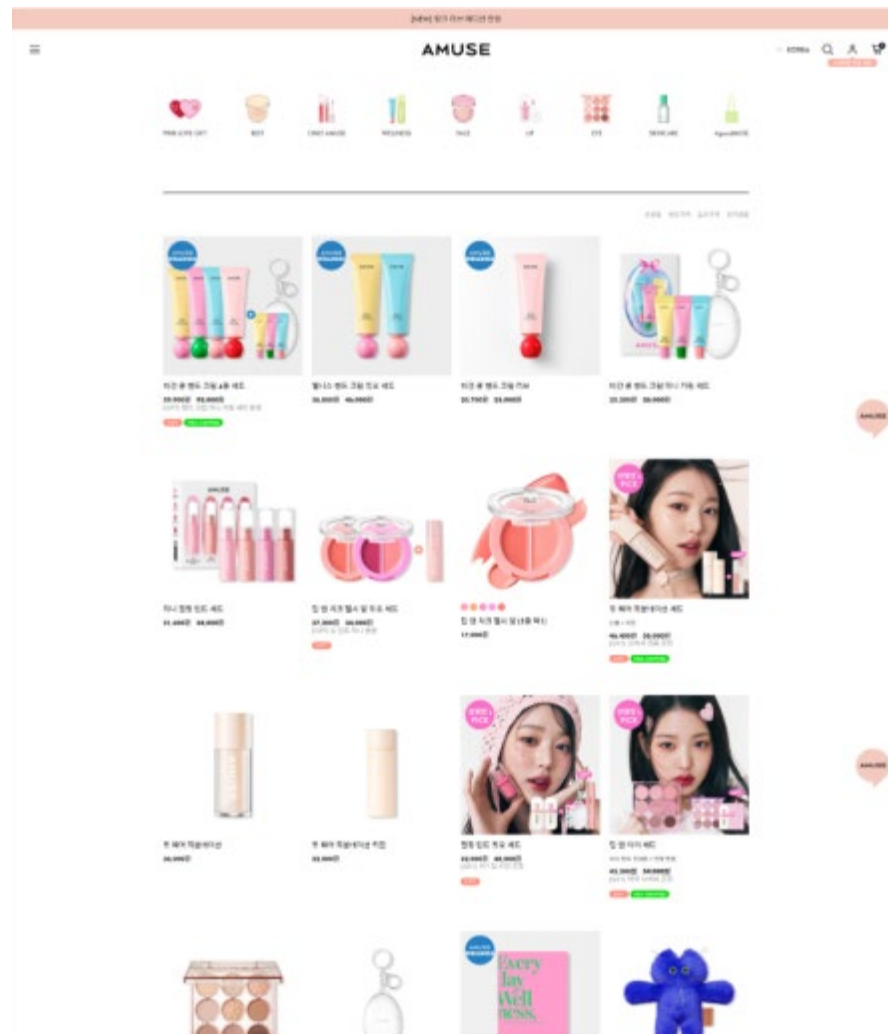
넘버즈만이 제공력에 자신있는 이유!  
실제 구매자들의 리얼 후기를 확인해 보세요.

**이달의 베스트 리뷰**





## AMUSE



## AMUSE(어뮤즈)

밝고 사랑스러운 컬러를 사용하여 상큼하고 산뜻한 느낌을 전달한다. 또한 메인에 여러 콘텐츠를 넣어서 어뮤즈의 다양성을 돋보이게 하였다.



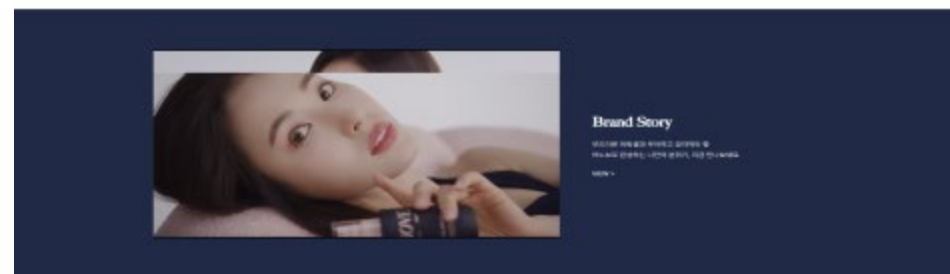
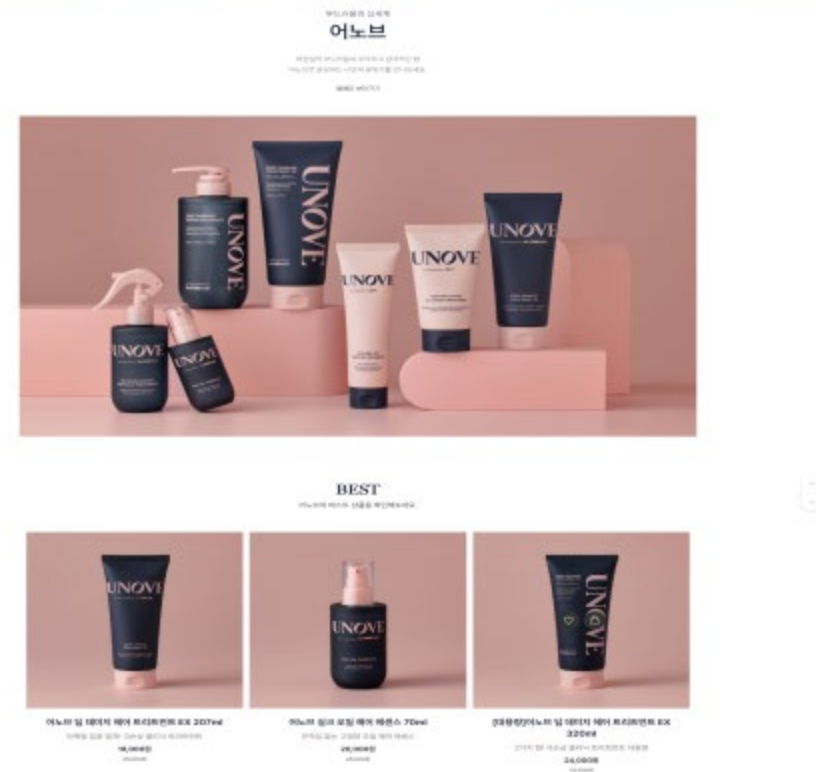
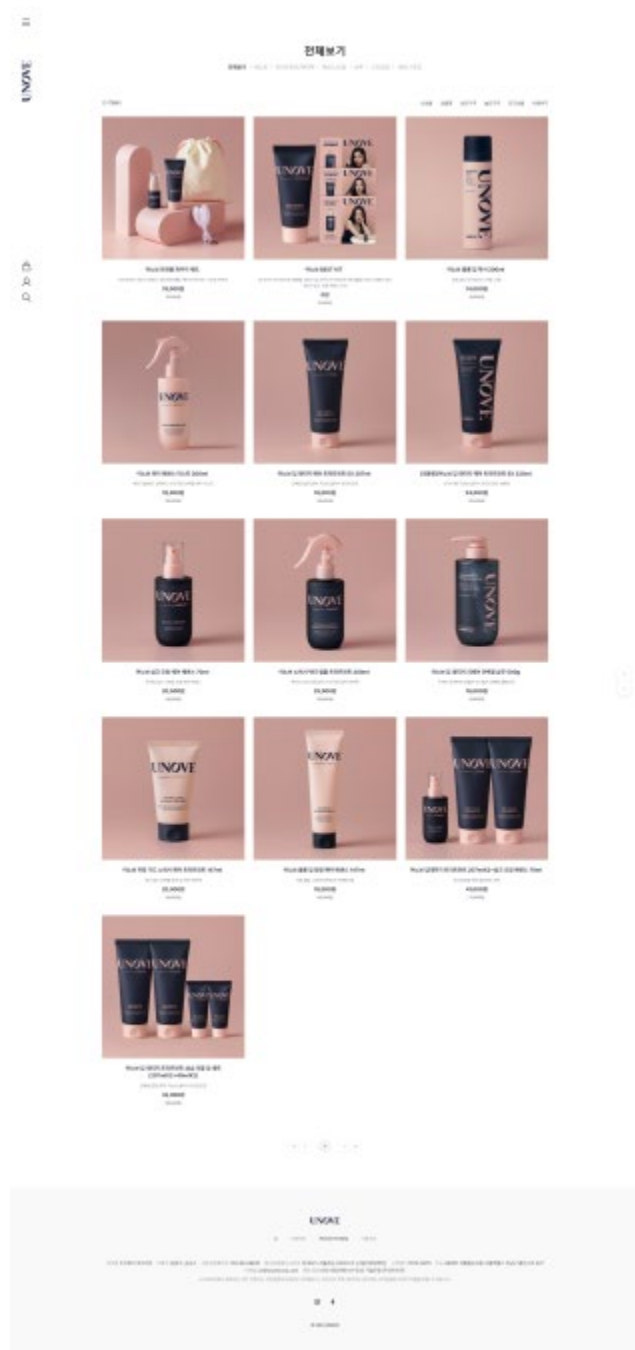
## COLOR

Main : #C8A19B

Sub : #172434



## UNOVE



## UNOVE(어노브)

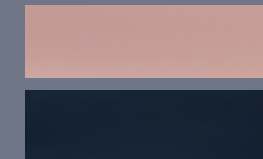
고급스러운 메인/서브 컬러로 전체적으로 차분한 분위기로 구성되어있고, 모델 신세경 및 베스트 제품을 메인 콘텐츠로 사용하였다.



## COLOR

Main : #C8A19B

Sub : #172434

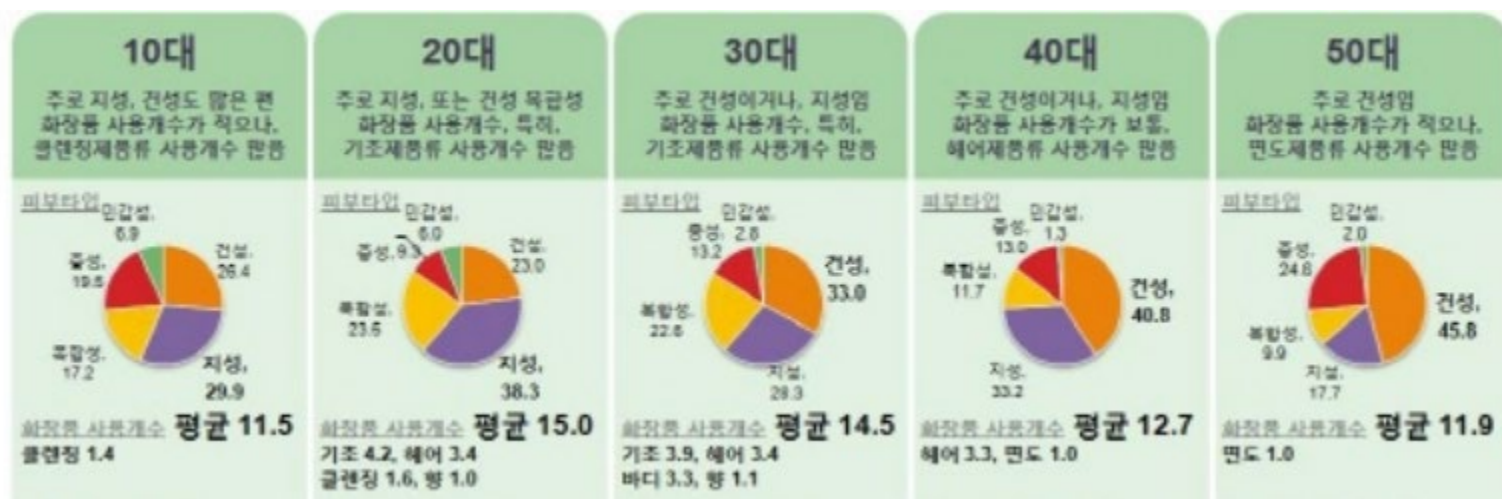




브랜드명	numbuz:n 넘버즈인	AMUSE 어뮤즈	UNOVE 어노브
해상도	1903	1260	1360
	적응형사이트	적응형사이트	적응형사이트
콘텐츠	고객을 위한 전문 카운셀러의 1:1 맞춤형 피부상담 콘텐츠가 있음	특별한 콘텐츠 없음	어노브 BEST KIT 무료 체험 이벤트
디자인	큼직한 배너 위주 디자인	다양한 내용 및 화려한 컬러의 디자인	모델 신세경 및 베스트 제품 위주로 디자인
사용성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 피부상담전체적으로 마우스 오버 효과가 없어서 불편함</li> <li>- 탭버튼이 없어서 불편함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 맨 위로가기/맨 아래로 가기 버튼이있어 사용하기 편함</li> <li>- 메인 메뉴 타이틀 클릭시 서브 메뉴가 뜨지않고, 플러스 모양을 눌렀을 때 떠서 불편함</li> <li>- 제품 마우스 오버시 할인 제품 외의 제품은 표시가 따로 안되서 불편함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 화면 가득 차는 메인 배너를 옆으로 넘기는 표시가 없고 아래에 조그마한 페이지네이션만 있어서 사용하기에 불편함</li> <li>- 카테고리 메뉴 마우스 오버시 오버효과가 미비해서 티가 안남</li> </ul>
서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신제품 이벤트</li> <li>- 신규회원 가입이벤트</li> <li>- 카카오톡 채널 플러스 친구 추가 이벤트</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규회원 가입 이벤트</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 베스트 키트 무료체험 이벤트</li> <li>- 신규 캠페인 런칭 기념 이벤트</li> <li>카카오톡 채널 플러스 친구 추가 이벤트</li> <li>- 신규 회원 가입 이벤트</li> </ul>

## 남성

## 여성



## \* 통계 분석 결과

화장품 사용 비중은 남, 녀 중에는 여성이 더 높았고,

연령대에서는 남,녀 모두 20대가 가장 높았다.

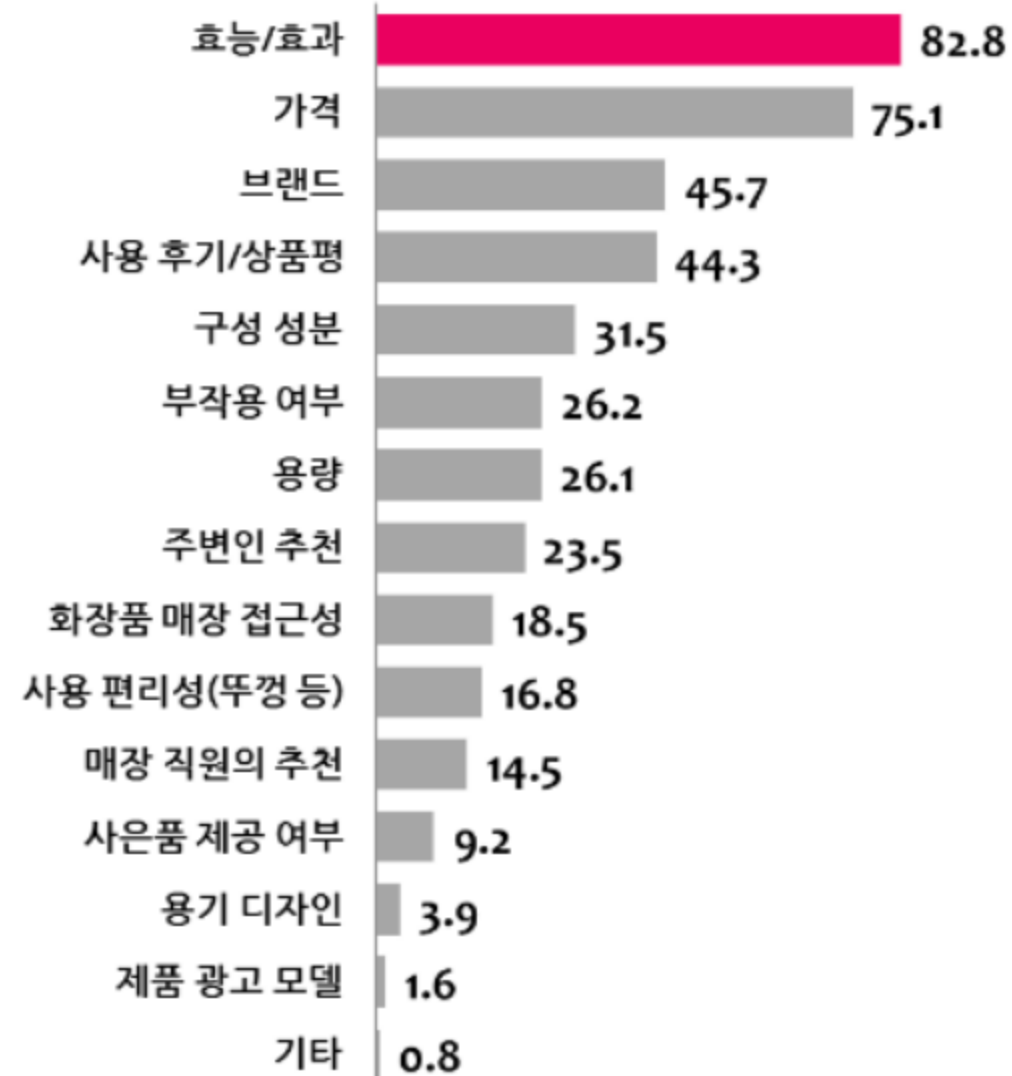
복합성 피부를 가진 사람들이 가장 많은 것으로 확인되었고,

공통적으로는 기초, 클렌징, 바디 제품을 많이 구매 및 사용함.

구매 시 중요하게 고려하는 요소로는 효능/효과가 1위, 가격 및 브랜드가 2-3위

를 차지하였다.

## 화장품 구입 시 중요하게 고려하는 요소



## \* 타겟 분석

화장품 사용 비중이 여성이 더 높지만, 남성도 화장품을 많이 사용하는 추세이기  
에 남/녀 모두 사용 가능한 제품으로 구성.(다만, 피부층이 두꺼운 남성들을 위한  
화장품을 추가로 구성)

연령층은 사용 비중이 높은 20대를 주 타겟으로 설정하되,

연령대별 평균이 큰 차이가 나지 않기에 남녀노소 모두를 타겟으로 한다.



**이름 : 도동학**

**성별 : 남**

**나이 : 31**

**가족 : 부모님, 형**

**직업 : 요리사**

**성격 : 꼼꼼함, 차분함**

**관심사 : 헬스**

**모바일 사용도 : 능숙**

#### 신상정보

동학이는 스시집에서 요리사로 일을 하고있다. 월~토는 일하고, 일요일에는 여자친구와 데이트를 한다.  
지금처럼 바빠지기 전에 헬스장 PT 등록을 해놔서 평일에 주 2회 이상은 저녁 늦게라도 헬스장을 가야만 한다.  
운동을 좋아하지만 피곤한 요즘 몸이 잘 따라주지를 않는다.

#### 동기

마스크를 필수로 착용해야 하는 직업이기에 마스크를 쓰고 일을 하는데, 트러블이 계속 생긴다.  
몸이 피곤한 것 때문일까? 아침 스킨/로션을 다 사용해서 새 제품을 구매하려고 한다.

#### 니즈

- 트러블 완화시키는 스킨/로션
- 건조한 피부에 맞는 스킨/로션
- 적절한 가격 및 용량

#### 시나리오

일과 PT를 마친 후 근처에 사는 여자친구를 만났다.  
헬스장에서 씻고 평소에 쓰는 스킨/로션을 바르고 나왔는데 추워진 날씨 때문일까 여자친구가 얼굴이 너무 건조해보인다고 혹시 기존에 쓰던 화장품을 다 써서 새로 살 때 됐으면 인생 브랜드라며 여자친구가 사용중인 브랜드를 추천해줬다.





**이름 : 김지연**

**성별 : 여**

**나이 : 22**

**가족 : 부모님, 여동생**

**직업 : 대학생**

**성격 : 외향적, 털털함**

**관심사 : 게임**

**모바일 사용도 : 능숙**

#### 신상정보

대학생인 지연이는 평일에는 친구들을 자주 만나고 주말에는 남자친구와 데이트를 한다. 게임을 좋아하는 지연이의 약속 장소는 대부분 PC방이다. 친한 친구들도 다 같은 게임을 즐겨한다. 오늘도 어김없이 수업 끝나고 PC방에서 게임을 할 예정이다.

#### 동기

대학생인 지연이는 평소에 화장을 잘 안 하고 다닌다. 하지만 최근 남자친구가 생긴 이후로부터 화장품에 관심이 생기기 시작하는데, 평소에 엄마가 사온 화장품을 썼기에 어떤 화장품을 사야할 지 고민이다.

#### 니즈

- 복합성 피부에 맞는 스킨/로션
- 가성비 좋은 화장품

#### 시나리오

날씨가 좋은 주말인 오늘. 지연이는 남자친구와 100일 기념 데이트를 하기로 했다. 예쁜 옷을 입고 나오는데 거울을 보며, 이제는 화장을 좀 더 하고 다녀야겠다고 느낀다. 어떤 화장품을 써야할 지 모르는 지연이는, 단톡방 친구들에게 물어본다. 단톡방의 한 친구가 네이버즈인 사이트에 1:1 카운셀러 피부상담 콘텐츠가 있다며, 그걸 해보라고 추천해준다.



**이름 : 오서은**

**성별 : 여**

**나이 : 55**

**가족 : 남편, 자녀 셋**

**직업 : 주부**

**성격 : 꼼꼼함, 다정함**

**관심사 : 넷플릭스**

**모바일 사용도 : 부족**

#### 신상정보

서은이는 올해 초 퇴사를 하고 일을 쉬고있는 주부이다. 일을 안하다보니 집에서 아침/저녁으로 가족들을 챙겨 주고, 가족들이 다 나가면 집에서 넷플릭스 보는게 요즘 취미이다.  
친구가 추천해준 재밌는 시리즈를 보고있는데, 오늘도 일찍 자긴 글렀다. 폭 빠져버렸다.

#### 동기

항상 딸들이 사주는 화장품만 썼던 서은이는 요즘 부쩍 주름도 많이 생기고, 탄력이 줄어든 얼굴이 신경쓰인다. 아이크림이나 수분크림을 바르면 좋을까? 추워진 날씨때문에 얼굴도 건조하고,, 어떤걸 써야할까 고민이다.

#### 니즈

- 주름 및 탄력 개선 화장품
- 건조한 피부에 맞는 화장품

#### 시나리오

오랜만에 동창 친구와 만났다. 친구도 요즘 주름/탄력 문제로 피부과를 다닌다고 하길래 같이 친구가 다니는 피부과를 갔다. 피부 시술을 받고 세럼 샘플을 받아왔다. 그 날 저녁 딸들에게 샘플을 보여주며 이 브랜드가 좋다는데 여기거 어떤걸 사야하냐고 묻자. 딸들은 어플을 깔아주었다. 잘 정리되어있는 어플. 스스로 찾아서 구매할 수 있을 거 같은 느낌이 든다.

단계	동기	인터넷 검색	사이트 둘러보기	제품 평가	결제	상품 받기
행동	- 트러블 자주 발생 - 기존 사용 제품 고갈 / 구매 시기 도달	네이버 키워드 검색 -> 메인 홈페이지 클릭	판매순 정렬로 제품 탐색	제품 후기 확인	카카오페이 결제	배달 완료
기분						
매우 행복	.....	..... 	..... 	.....	..... 	..... 
만족	..... 	.....	.....	..... 	.....	.....
불만족	.....	.....	.....	.....	.....	.....
경험	추천받은 브랜드지만 사용 경험이 없기에 기대반 걱정 반	상단에서 바로 떠서 검색에 편리함	정렬이 잘 되서 기쁨	여성 후기가 많았음	결제가 쉽고 편리해 서 기분이 좋음	배송이 빠름
고객기대	신규 가입 혜택이 궁금함	광고가 많이 뜰까봐 불안함	트러블 관련 제품이 많기를 바램	남성 후기가 없어서 불안함	결제가 쉽고 편리함	편리한 세상



단계	동기	인터넷 검색	사이트 둘러보기	제품 평가	결제	상품 받기
행동	1:1 카운셀러 피부상담	네이버 키워드 검색 -> 메인 홈페이지 클릭	추천순 제품으로 탐색	제품 후기 확인	무통장 입금	배달 완료
기분 매우 행복 만족 불만족	<div>  </div>	<div>  </div>	<div>  </div>	<div>  </div>	<div>  </div>	<div>  </div>
경험	처음하는 피부상담에 설렘 있고 카운셀러가 상담을 잘 해줌	상단에서 바로 떠서 검색에 편리함	추천 제품이 많아서 고민됨	후기가 대체적으로 좋았음	늘 하던대로 무통장 입금하였지만 입금 확인이 늦음	배송지를 이 전 거주 지로 잘 못 입력함
고객기대	피부가 어떤 상태인지 궁금 함	특이사항 없음	내 피부에 맞는 제품 이 많기를 바램	나와 같은 사람이 있 기를 바램	입금 확인이 바로 되 길 바램	빨리 제품을 쓸 생각 에 기대 부품

단계	동기	인터넷 검색	사이트 둘러보기	제품 평가	결제	상품 받기
행동	피부과에서 준 샘플 사용 후 본품을 구매	네이버 키워드 검색 -> 메인 홈페이지 클 릭	제품 모두보기로 전 체 탐색	제품 성분 확인	휴대폰 결제	배달 완료
기분 매우 행복 만족 불만족			 			
경험	추천+내가 찾은 제품이기 에 어떨지 설렘	상단에서 바로 떠서 검색에 편리함	제품이 너무 많아서 찾기가 힘들	주름/탄력 개선 제품 이 많아서 좋음	휴대폰에서 바로 결 제해서 편리하게 구 매	배송이 빠름
고객기대	제품이 끈적하지 않았으면 좋겠음	특이사항 없음	내 연령대에 맞는 제 품이 있기를 바램	빨리 써보고 싶은 생 각에 부품	편리하고 빠른 결제	기대/들뜸

# 자료출처

출처명	사이트 주소
넘버즈인	<a href="https://www.numbuzin.com/">https://www.numbuzin.com/</a>
어뮤즈	<a href="https://amusemakeup.com/">https://amusemakeup.com/</a>
어노브	<a href="https://unoveofficial.com/index.html">https://unoveofficial.com/index.html</a>
통계청	<a href="https://kosis.kr/index/index.do">https://kosis.kr/index/index.do</a>
올리브영	<a href="https://www.oliveyoung.co.kr/">https://www.oliveyoung.co.kr/</a>
제니파크	<a href="http://m.geniepark.co.kr/news/articleView.html?idxno=33183">http://m.geniepark.co.kr/news/articleView.html?idxno=33183</a>
트렌드모니터	<a href="https://trendmonitor.co.kr/tmweb/trend/allTrend/detail.do?bldx=1309&amp;code=0101&amp;trendType=CKOREA">https://trendmonitor.co.kr/tmweb/trend/allTrend/detail.do? bldx=1309&amp;code=0101&amp;trendType=CKOREA</a>



The background is a solid coral color. In the top right corner, there is a large, semi-transparent circle. A thick white arc is positioned in the upper right, partially overlapping the semi-transparent circle. In the bottom left corner, there is another large, semi-transparent circle. The text "Thank you" is written in a bold, white, sans-serif font. To the right of the text is a horizontal white line that ends in a solid white circle.

**Thank you —●**