



# FEED100

# HELP

for company

## <FEED100 목차>

### 1. FEED100 이해하기

- 1.1. FEED100은 어떤 서비스인가요?
- 1.2. 시장조사? 고객조사? 잘 모르겠어요.
- 1.3. FEED100 서비스는 어떻게 사용하는 것이 좋나요?
- 1.4. 프로젝트는 어떻게 진행되나요?
- 1.5. 프로젝트 간 주의해야할 점은 무엇인가요?

### 2. 프로젝트 등록하기

- 2.1. 프로젝트 등록은 어떻게 하나요?
- 2.2. 프로젝트를 진행하려면 어느 정도 준비되어 있어야 하나요?
- 2.3. 프로젝트 수정은 가능한가요?
- 2.4. 취소 및 환불은 어떻게 하나요?

### 3. 프로젝트 확인하기

- 3.1. 등록이 완료된 프로젝트는 어떻게 확인하나요?
- 3.2. 작성한 스토리는 어떻게 확인하나요?
- 3.3. 참여중인 유저들의 정보는 어떻게 확인하나요?

### 4. 인터뷰 진행하기

- 4.1. 인터뷰는 어떻게 진행되나요?
- 4.2. 인터뷰는 어떻게 신청하나요?
- 4.3. 인터뷰 스킬(중요!)

### 5. 결과 확인하기

- 5.1. 프로젝트 결과물은 어떻게 확인하나요?

## 1. FEED100 이해하기

### 1.1. FEED100은 어떤 서비스인가요?

> 스타트업에 적합한 고객반응조사 플랫폼입니다.



**FEED100이란** 고객반응조사 플랫폼으로써 고객이 **진짜로 원하는 것**이 무엇인지 확인하고 고객의 **심층적인 니즈**에 맞는 **솔루션을 찾는 것**을 목표로 하고 있습니다.

여러분이 열심히 기획하고 준비한 서비스. 과연 고객이 진짜로 원하는 것일까요?

‘참신하고 좋은 아이디어’를 가지고 성공할 것이라고 굳게 믿고 있습니까?

어쩌면 실패하고 싶지 않아서, 성공해야만하기 때문에 그렇게 믿고 싶은 것 아닐까요?

스타트업이 실패하는 이유 TOP20 중 1위가 바로 ‘**시장이 원하지 않아서(No Market Need)**’입니다. 아무리 좋은 제품이나 서비스를 만들어도 고객이 이용하지 않으면 결국 실패에 이르게 되는데요.

즉, 사업의 성공은 고객에게 있습니다.

고객이 누구인지, 고객이 어디서 매력을 느끼는지, 여러분의 서비스를 직접 보여주고 직접 물어보는 것이 성공의 열쇠가 될 수 있습니다.

FEED100을 통해 고객의 반응을 살피고 **‘진짜로 원하는 것’**이 무엇인지 확인해보세요!

## 1.2. 시장조사? 고객조사? 잘 모르겠어요.

> 비즈니스 모델을 고객조사 측면과 시장조사 측면으로 설명 드리겠습니다.

여러분은 시장조사와 고객조사의 차이를 알고계십니까?

크게 보면 고객조사도 시장조사에 포함되는 개념일 수도 있는데요.

비즈니스 모델을 고객조사 측면과 시장조사 측면으로 나눠 설명 드리겠습니다.

### 비즈니스 모델의 필수 요소 5가지

- 디테일한 고객 니즈/문제점 · 적합한 해결책
- 핵심경쟁력 · 시장성 · 지속성

위 5가지 요소 중 디테일한 고객 니즈/문제점과 적합한 해결책이 고객조사 측면에 속하고, 핵심 경쟁력, 시장성, 지속성이 시장조사 측면에 속합니다.

각각의 핵심 질문은 다음과 같습니다.

#### 고객조사

- 내 제품을 사용할 고객은 누구이며 좋아할 고객은 누구인가?
- A와 B가 고민되는데 고객은 어떤 것을 좋아할까?

#### 시장조사

- 시장 규모는 얼마나 되는가?
- 성장하고 있는 시장인가?
- 경쟁사는 누구이며, 시장 선점 혹은 차별성이 있는가?

타겟 고객을 어떻게 정의하는지에 따라, 문제 정의와 솔루션을 어떻게 구현하는지에 따라 시장은 얼마든지 달라질 수 있습니다.

여러분에게 주어진 상황과 목적에 따라 제대로 활용할 수 있길 바랍니다!

## 1.3. FEED100 서비스는 어떻게 사용하는 것이 좋나요?

> 고객과 적극적으로 소통하세요!

☞ 저희 서비스는 **소통을 중심**으로 하는 서비스입니다.

고객을 설득하거나 가르치려 하지 말고 귀를 기울여 요구사항을 듣고 진짜로 원하는 것이 무엇인지 파악하는 것이 중요합니다!

고객 한 명 한 명을 제대로 이해하는 **고객 인터뷰에 집중**하시길 바랍니다.

서비스를 준비하게 된 배경과 정의한 문제점들이 실제로 고객들이 느끼는 문제인지 검증하고 해결책으로 제시한 가치 제안에 대한 불편사항, 개선점 등을 도출할 수 있습니다.

#### 1.4. 프로젝트는 어떻게 진행되나요?

> [등록 - 매칭 - 소통]의 간단한 프로세스로 진행됩니다.



**등록**은 일정한 양식에 맞게 작성 후 신청을 하시면 등록 절차가 진행됩니다.

절차는 기본 프로젝트 정보와 스토리 작성과 관련하여 상담 후 저희와 검토 및 수정 과정을 거쳐 승인되면 등록이 완료됩니다.

**매칭**은 등록이 완료된 이후 작성한 잠재고객에 맞는 유저를 매칭 해 드립니다.

이 매칭 된 유저들은 스토리와 테스트 미션을 통해 여러분의 서비스를 경험한 후 솔직한 감정과 생각을 작성합니다.

**소통**은 매칭이 되는 유저마다 **1:1 인터뷰** 방식으로 진행됩니다.

진짜로 원하는 것이 무엇인지 인터뷰를 통해 고객 한 명 한 명을 제대로 이해해 보세요!

**인터뷰 방법은 4.3. 인터뷰 스킬을 참고해 주세요!**

**기간**은 등록 완료 이후 일주일간 프로젝트가 진행되며 이 기간 동안 인터뷰가 가능합니다. 프로젝트가 종료 된 이후에는 스토리가 공개되며 원하지 않을 경우 삭제 요청을 하실 수 있습니다.

### 1.5. 프로젝트 간 주의해야할 점은 무엇인가요?

> 조사목적을 분명히 하고 객관적인 관점을 유지하는 것이 중요합니다!

기업의 생각과 유저의 생각이 다르다고 해서 유저를 설득하거나 가르치려 하면 안 됩니다.

유저가 왜 그렇게 생각했는지, 어떤 부분이 그렇게 생각하게 했는지, 감정과 생각의 도출 과정을 이해하려 하고 객관적인 관점에서 바라보시길 바랍니다.

잠재고객이 자유롭게 말할 기회를 주기 바랍니다.

결론을 도출하고자 유도신문을 하는 경우가 많습니다. 그 경우 생각의 제한으로 인해 새로운 아이디어를 얻기 어렵습니다.

인터뷰에는 정답이 없습니다. 원하는 대답이 나오지 않는다고 해서 실패한 인터뷰도 아니며 원하는 대답이 나왔다고 성공한 인터뷰도 아닙니다.

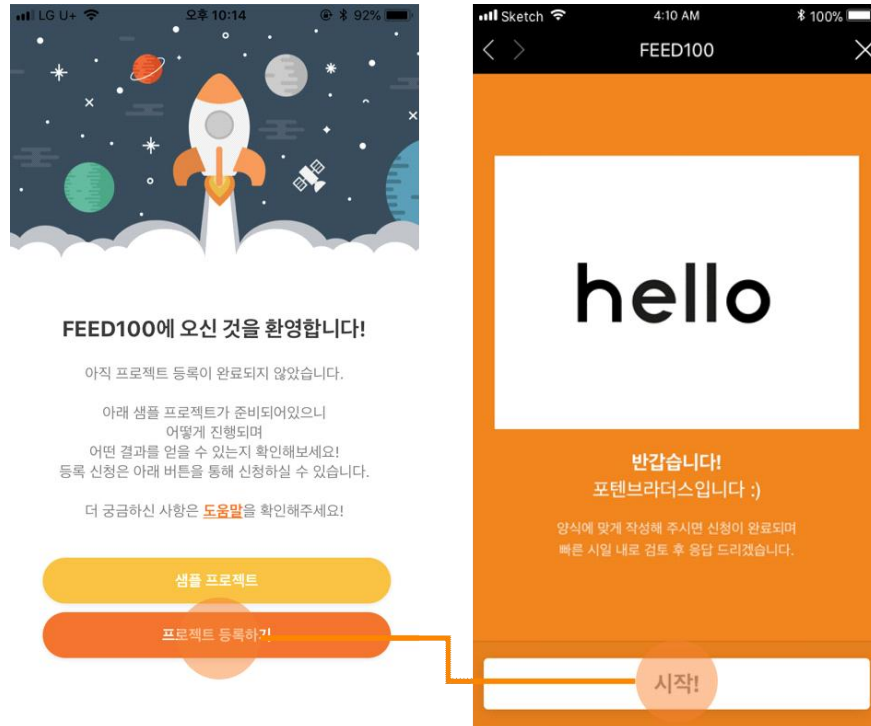
다만, **답은 고객으로부터 나온다**는 것을 명심하고 고객들을 이해하고 진짜 원하는 것이 무엇인지 이끌어내는 것이 중요합니다.

심층적인 데이터를 수집하기 때문에 일반화시키기에는 어려운 부분이 있지만 목적에 따른 질문을 적절히 하여 얻은 결과를 토대로 서비스를 더욱 발전시킬 수 있기를 기원합니다!

## 2. 프로젝트 등록하기

### 2.1. 프로젝트 등록은 어떻게 하나요?

> 등록 양식을 통해 신청하고 검토 및 수정 과정을 거쳐 승인되면 등록이 완료됩니다!



'프로젝트 등록하기' 버튼을 누르면 양식을 통해 등록 신청을 하실 수 있습니다.

해당 양식에서는 일부 정보(회사명, 프로젝트 제목, 연락처, 이메일 등)만 요구합니다.

신청을 완료하시면 등록 담당자와 함께 나머지 절차를 진행하실 수 있습니다.

나머지 절차는 프로젝트 정보와 스토리 작성과 관련해서 담당자와 상담이 진행됩니다.

필요한 정보는 다음과 같습니다.

(상세 안내는 신청 완료 이후 별도 등록 안내서를 제공합니다.)

프로젝트 정보	프로젝트의 기본 정보 제목, 설명, 이미지 등
잠재고객 정보	서비스 또는 제품의 타겟 고객 정보 기본정보(성별, 연령, 직업, 지역, 결혼여부) 상세정보(구체적인 특징 정보)
스토리	서비스 소개 및 기업의 이야기 회사 소개, 기획 배경, 서비스 소개 등
홍보영상 및 링크	직·간접적으로 경험할 수 있는 영상 또는 링크

여러분의 스토리의 기본적인 구상 및 배치는 도와드리지만 영상이나 링크를 따로 제작해 드리지 않는 점 유의하시기 바랍니다!

## 2.2. 프로젝트를 진행하려면 어느 정도 준비되어 있어야 하나요?

> 적당한 공감능력과 수용의 자세만 갖추고 있어도 됩니다!

아이디어만 가지고 있는 예비창업자도, 이미 개발이 완료된 스타트업도 기업의 서비스를 소개할 수 있는 스토리만 작성하시면 모두 사용할 수 있습니다.

인터뷰가 진행되는 동안 잠재고객이 말하는 이야기에 공감하고 받아들일 수 있는 자세로 **강점**은 귀담아들어 발전시키고 **단점**은 받아들여 개선해 나갈 수 있다면 누구나 사용하실 수 있습니다.

하지만 저희 서비스는 린스타트업 방법에 기초하여 '유저가 직접 서비스를 이용해보고 이해를 바탕으로 솔직하게 작성하는 FEED100'을 권장합니다.

MVP 제품(최소 요건 제품)의 수준. 즉, 시제품이나 베타서비스 정도의 준비가 되어 있다면 해당 링크를 통해서 유저가 직접 경험해 본 것을 토대로 프로젝트를 진행하는 것이 이상적인 결과를 이끌어낼 수 있습니다.



## 2.3. 프로젝트 수정은 가능한가요?

> 진행 중인 프로젝트는 수정이 불가능합니다.ㅠㅠ

등록 과정에서 상호 합의된 승인 하에 프로젝트가 등록이 됩니다.

등록이 완료된 프로젝트는 공개되기 전 스토리를 한 번 더 검토할 기회가 있습니다.

최종 검토가 끝난 후 공개가 되는 시점에서 프로젝트가 진행되며 그 이후 수정은 불가능합니다.

## 2.4. 취소 및 환불은 어떻게 하나요?

> 진행 중인 프로젝트는 취소 및 환불이 어렵습니다.

프로젝트 수정과 마찬가지로 등록 과정에서 상호 합의된 승인 하에 프로젝트가 등록됩니다. 등록이 완료된 프로젝트는 공개되기 전 스토리를 한 번 더 검토할 기회가 있으며 최종 검토 이후 공개가 되는 시점에서 프로젝트가 진행됩니다.

진행 중인 프로젝트는 취소나 환불이 불가능합니다.

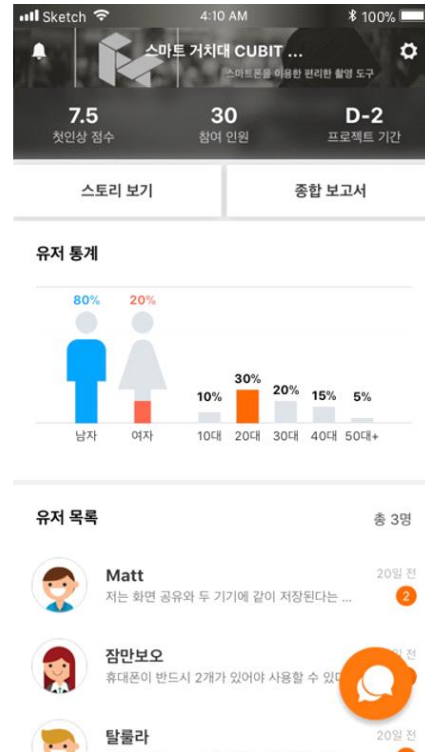
단, 프로젝트 기간 동안 개별 조건상 **목표 유저의 30%**를 충족시키지 못해 프로젝트를 완료할 수 없을 경우에는 서비스 이용료 및 일부 수수료를 제외한 금액을 환불해 드립니다.

(이용약관 제24 조 취소 및 환불에 의거합니다.)

### 3. 프로젝트 확인하기

#### 3.1. 등록이 완료된 프로젝트는 어떻게 확인하나요?

> 등록이 완료되면 자동으로 프로젝트 화면으로 전환됩니다.



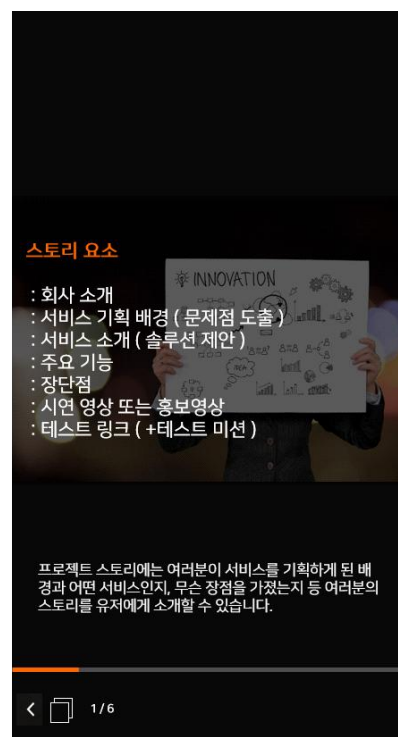
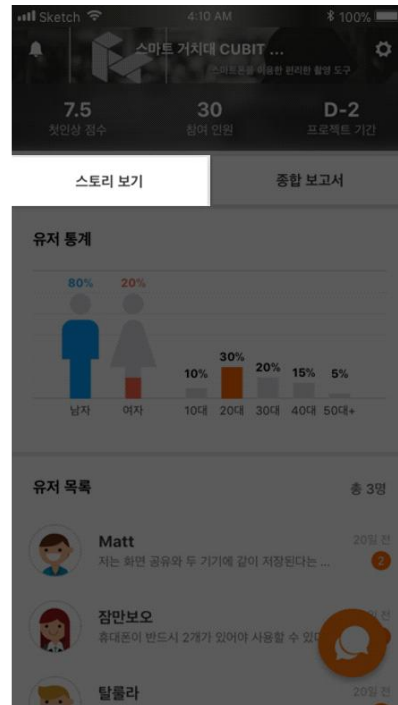
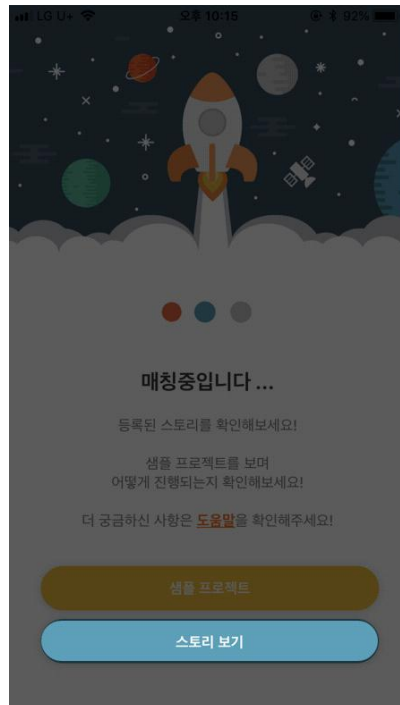
등록이 완료되면 좌측 화면을 확인할 수 있습니다. (프로젝트 진행 전 최종 검토 시에도 동일한 화면이 보입니다.)

프로젝트가 진행되고 매칭이 되기 시작하면 우측 화면이 자동으로 전환됩니다.

매칭 되는 유저들의 정보와 함께 인터뷰를 진행할 수 있습니다.

### 3.2. 작성한 스토리는 어떻게 확인하나요?

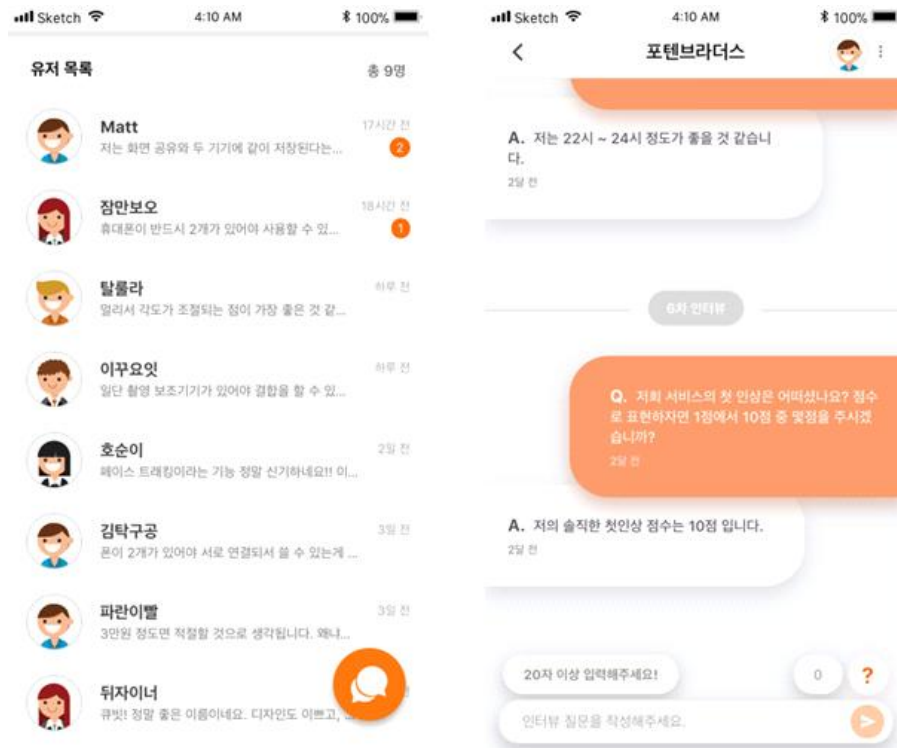
> '스토리 보기' 버튼을 눌러보세요!



화면상에 보이는 '스토리 보기' 버튼을 누르면 스토리가 어떻게 보이는지 확인하실 수 있습니다.  
여러분이 작성한 스토리가 유저에게 어떻게 보이는지 좌우 슬라이드로 직접 확인해 보세요!

### 3.3. 참여중인 유저들의 정보는 어떻게 확인하나요?

> 참여중인 유저를 클릭해보세요!



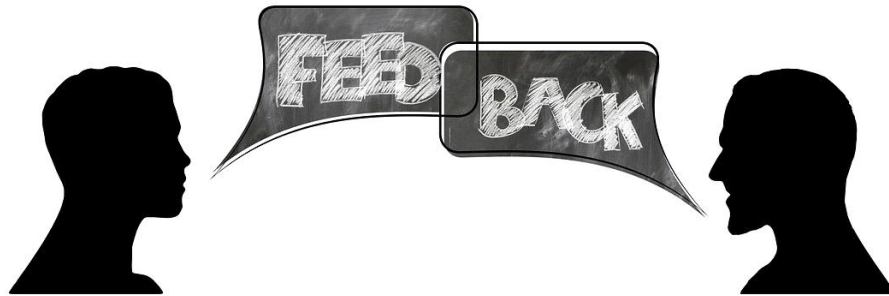
유저 목록에 있는 유저를 클릭해보세요!

프로젝트 화면에서 보는 통계 자료 외에도 각 유저의 기본 프로필 정보와 참여 시 입력한 정보들과 인터뷰 질문들에 대한 답변을 쉽게 확인하실 수 있습니다.

## 4. 인터뷰 진행하기

### 4.1. 인터뷰는 어떻게 진행되나요?

> 기업과 유저 간 1:1 대화 형식으로 인터뷰가 진행됩니다.



인터뷰는 기업이 질의하고 유저가 응답하는 대화 형식으로 진행됩니다.

인터뷰는 1:1로 진행이 되며 심리를 파악하는 조사법으로 질문에 대한 응답자의 생각과 느낌을 자유롭게 나눔으로써 감정이나 욕구, 태도 등을 이끌어내는 방법입니다.

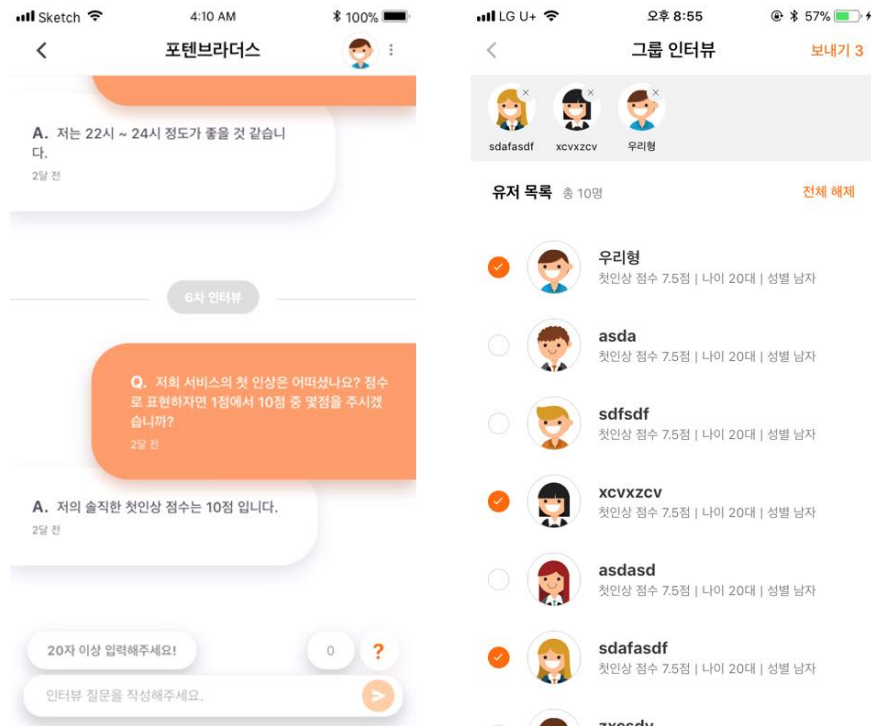
장점으로는 개개인의 의견을 다양하고 풍부하게 수집할 수 있으며, 심층적인 의견에 대한 조사가 가능합니다.

단점은 조사 결과를 일반화하기 어려우며 질문이 표준화되어 있지 않고 답변에 따른 해석이 어렵습니다.

**4.3. 인터뷰 스킬을 필독! 하시고 인터뷰를 진행하시기를 바랍니다.**

## 4.2. 인터뷰는 어떻게 신청하나요?

> 유저를 클릭해서 1:1 인터뷰를 할 수 있고 '그룹 인터뷰' 버튼을 통해 공통된 질문을 한 번에 보낼 수 있습니다!



☞ 1:1 인터뷰에서는 채팅을 하듯이 인터뷰를 진행하시면 됩니다!

인터뷰의 핵심은 바로 '**이야기**'입니다!

스타트업의 고객조사 인터뷰의 목적은 바로 '**고객의 니즈와 근본적인 동기**'를 알아내는 것!  
고객의 행동이나 생각이 왜 그렇게 했는지, 정말 원하는 것이 무엇인지를 알아가는 과정에서 가장 중요한 것이 바로 이야기입니다.

마음에 드는 답변들은 '**하트**' 눌러주는 센스!

**고객의 깊은 내면을 이해할 수 있는 살아있는 대화를 나누길 바랍니다!**

☞ 그룹 인터뷰 버튼을 통해 공통된 질문을 한 번에 쉽게 보낼 수 있습니다!

인터뷰 중 참여 인원들에게 공통된 질문을 하고 싶을 경우가 있을 수 있습니다.

그럴 때는 우측 하단에 그룹 인터뷰 버튼을 눌러보세요!

인터뷰 질문의 대상을 선택 후 공통된 질문을 보내면 각각의 1:1 인터뷰에 질문이 보내질 것입니다!

### 4.3. 인터뷰 스킬(중요!)

> 진정으로 원하는 것이 무엇인지 공감하는 '진실의 순간(Moment of truth)'를 위한 3가지 스킬에 대하여 말씀드리겠습니다!

매번 확인하러 오실 필요 없습니다! **인터뷰 작성 시 우측의 '?' 버튼을 눌러보세요!**

#### 1. 경계심 허물기

심리학 용어로 '라포르(rapport)'를 형성한다고 하는데요. 사람과 사람 사이에 생기는 상호 신뢰관계를 말합니다. 인터뷰와 같은 상호 의사소통에서는 이러한 상호 신뢰관계가 매우! 중요한 요소로 작용합니다.

상대를 편안하게 하기 위하여 가벼운 인사말로 긴장을 풀거나 일상적인 대화를 통해 경계심을 허물으로써 상대방이 마음 편히 이야기할 수 있게 다가간다고 생각하시면 됩니다.

#### 2. 맞장구치기

1번과 비슷한 맥락일 수 있는데요. 적당한 추임새와 맞장구가 있어야 상대방이 자신의 이야기를 계속해서 이어나갈 수 있습니다.

불편한 침묵의 순간에는 자신도 모르게 주제와 다른 이야기로 나가는 경우도 있으며 공감을 하지 못한다고 생각해서 이야기의 문을 닫을 수도 있습니다. 고객이 하고 싶은 말을 다 할 수 있도록 맞장구를 통하여 배려해주세요!

예를 들면 아래와 같은 말들이 있겠죠?

"아, 그렇군요!", "네~ 그러셨어요.", "정말 힘드셨겠어요...", "그런 게 있었군요."

#### 3. 구체적으로 파고들기

리서치 업계에서 쓰이는 말로는 '프로빙(Probing)'이라고 하는데요.

단순히 맞장구치며 새로운 질문을 던지는 것이 아니라, 대답에 대하여 더 깊이 파고드는 것을 말합니다.

바로 '왜'에 대한 구체적인 내용을 알아내려고 할 때 필요하죠.

하지만 여기서 가장 조심해야 할 부분이 바로 '유도신문'입니다!

절대로 어떤 대답을 바라고 질문을 한다거나 답변의 방향을 지시하거나 암시해서는 안 됩니다!

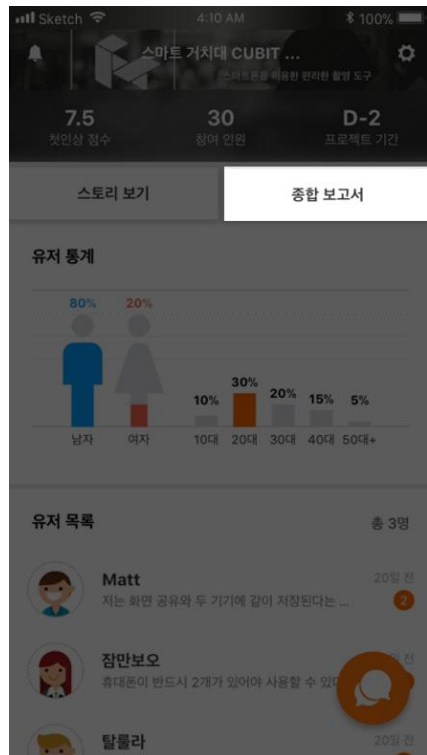
또한, 가급적으로 '왜?'라고 직접적으로 묻기보다는 돌려서 질문하는 편이 좋습니다.

듣는 입장에서 '왜'라는 질문은 공격적으로 들릴 수 있으며 추궁당하는 느낌이 들 수 있기 때문입니다.

## 5. 결과 확인하기

### 5.1. 프로젝트 결과물은 어떻게 확인하나요?

> '종합 보고서' 버튼을 눌러보세요!



프로젝트 메인 화면에서 '**종합 보고서**' 버튼을 눌러보세요!

다양한 통계자료와 종합적인 결과를 확인하실 수 있습니다.

#### ☞ 유저 정보

매칭 된 유저들의 정보를 성별, 나이, 직업, 지역을 통계로 확인할 수 있습니다.

#### ☞ 설문 결과

유저들이 작성한 참여 조건, 설문 문항 별 응답을 통계로 확인할 수 있습니다.

#### ☞ 프로젝트 통계

유저들이 작성한 첫인상평가 점수와 추천지수 점수를 통계로 확인할 수 있습니다.

#### ☞ 인터뷰

유저들이 작성한 만족스러웠던 점, 아쉬웠던 점을 모아 볼 수 있으며 찜하기를 누른 인터뷰 리스트를 확인할 수 있습니다.