

Think Aloud Task 사용자 경험 분석 보고서

GCS 6기 김동현

1. 과업 소개 및 목적

본 보고서는 동료가 수행한 'Think Aloud' 과업 수행 과정을 분석하여, 특정 제품("뉴진스 무라카미 하니 키링")을 인터넷에서 빠르고 가성비 좋게 구매하는 사용자의 경험을 심층적으로 이해하는 것을 목적으로 한다.

2. 과업 수행 개요

- 주제: 인터넷에서 "뉴진스 무라카미 하니 키링"을 검색하여 배송이 빠르고 가성비 좋은 구매처에서 결제 완료하기
- 수행자: 노정완
- 수행 일시: 2025년 3월 7일 오후 9시
- 영상 길이: 2분 55초

3. 수행 과정 상세 기록

단계 1: 초기 검색 및 플랫폼 선정

- 수행자는 처음 크림 웹에 접속하여 상품 검색을 시작하였다.
- 크림에서 일반 배송가는 38,000원이었으나 빠른 배송 옵션 적용 시 가격이 43,000원으로 상승하였다.
- 여기에 추가 수수료까지 고려 시 실제 결제 금액은 약 48,000~49,400원에 이르렀다.
- 수행자는 가격 부담을 느끼고 네이버를 추가 검색하기로 결정하였다.

단계 2: 플랫폼 변경 및 네이버 검색

- 수행자는 네이버 로그인 절차를 수행하였다 (QR 코드 로그인 및 인증번호 입력).
- 네이버에서 "뉴진스 무라카미 하니 키링"을 검색한 뒤 가격 비교를 활용하였다.
- 네이버 쇼핑에서 스마트스토어 "로파파스토어"라는 판매자를 발견하였다.
- 가격은 43,000원으로, 구매자 후기와 별점이 높은 신뢰할 만한 판매처였다.

단계 3: 구매처 및 배송 정보 평가

- "로파파스토어" 판매자의 배송 정보는 당일 접수 및 우체국 택배를 통한 1일 내 발송이었다.
- 판매처의 신뢰도(평점, 후기 수 등)를 확인하여 신뢰성을 확보하였다.
- 하니 키링의 인기가 많아 추가 금액(5,000원)을 지불하여도 최종 가격(총 46,000원)이 크림의 빠른 배송 옵션(49,400원)보다 저렴한 것을 확인하였다.

단계 4: 결제 과정

- 최종적으로 "로파파스토어" 스마트스토어에서 구매를 결정하였다.
- 간편 결제를 선택하여 사용자가 평소 이용하던 현대카드 스마일 에디션을 통해 결제를 진행하였다.
- 별다른 결제 오류나 불편 없이 결제가 순조롭게 진행되었으며, 구매 직후 발송 예정일(3월 11일 월요일)을 확인하였다.
- 결제 완료 후 최종적으로 네이버 페이지에서 결제 내역을 재확인하였다.

4. 수행 과정 분석 및 평가

긍정적 경험 요소

- 수행자는 최초 접속 플랫폼에서의 비용 상승에 대해 즉시 민감하게 반응하며, 빠르게 대안을 찾았다.
- 네이버 로그인과 가격 비교 기능을 효율적으로 사용하여 빠르게 구매처를 선정하였다.
- 배송 기간과 판매자 평점 등 신뢰성 평가가 매우 체계적이었다.
- 간편 결제 방식을 사용하여 결제 과정이 매우 신속하게 완료되었다.

개선 필요 요소

- 크림에서 빠른 배송 옵션을 선택할 경우 가격이 급격히 상승하는 것을 미리 예상하지 못해 시간 손실이 있었다.
- 처음부터 네이버 가격비교를 활용했다라면 전체 과정이 더욱 신속했을 가능성이 있다.

5. 최종 사용자 경험 평가

전체적인 사용자 경험은 매우 긍정적이었다. 가격 민감성을 반영한 의사 결정 과정, 플랫폼의 효율적인 활용, 신속한 결제 등 전반적으로 만족스러운 사용자 경험이었으며, 제품 구매에 있어서 합리성과 효율성이 두드러졌다.

6. 제안 및 개선방안

쇼핑 플랫폼 사용 시, 빠른 배송 옵션 등 가격 변동 요소를 사전에 명확히 노출할 필요가 있다고 생각한다. 특히 크림의 경우, 최종 결제 금액과 최초 결제 금액이 달라 가격비교에 시간이 오래 걸렸다.

7. 결론

동료의 과업 수행 과정 분석을 통해 사용자가 다양한 쇼핑 플랫폼과 결제 옵션을 능숙하게 활용하여 효율적으로 목표를 달성했다는 점을 확인하였다. 플랫폼의 친숙성과 간편한 결제 방식이 전반적인 사용자 만족도를 크게 높이는 요인으로 작용했음을 확인하였다. 본 분석 결과는 향후 유사한 구매 과정을 더욱 효율적으로 수행하는 전략을 수립하는 데 유용하게 활용될 수 있을 것으로 생각된다.