

사용방법

- 본 키트는 목적이 아닌 사용자 인터뷰 준비를 위한 수단입니다.
- 함께 준비하는 팀원들과의 커뮤니케이션 툴로 활용하길 추천합니다.
- 각 단계의 순서는 조금씩 바꾸거나 생략할 수 있습니다.

순서

(1) 준비편

1. 인터뷰 목적 설정하기
2. 도움을 구할 수 있는 곳 생각해보기
3. 인터뷰이 선정하기
4. 인터뷰 보상 정하기
5. 인터뷰이 섭외하기
6. 인터뷰이 예습하기 & 우리 제품(서비스) 복습하기
7. 질문지 작성하기

(2) 인터뷰를 마치고

1. 인사이트 정리하기
2. 많은 구성원과 공유하기

1. 인터뷰 목적 설정하기

이번 인터뷰의 목적은 무엇인가요? 목적을 정할 땐 다른 업무와의 우선순위, 주어진 일정, 인적 자원을 고려합니다. (예 : 일반적인 사용성 테스트, 신규 기능을 위한 리서치, UX Writing을 위한 리서치, 사용자를 만나보고 싶어서 등)

예 : 도도 포인트 메시지 기능 사용성 실태 조사

2. 도움을 구할 수 있는 곳 생각해보기

인터뷰를 준비하며 데이터 분석, 인터뷰이 섭외, 장소 섭외 등에 도움을 구할 수 있는 팀원이나 부서가 있다면 적극적으로 도움을 요청해 보세요! 도움을 요청할 땐 최종적으로 제품에 어떤 도움이 되는지를 어필하는 것도 좋습니다.

예 : 영업팀에게 평소 우리 제품에 로열티가 있는 고객군 물어볼 수 있을 듯...

현재 월별 메시지 전송 건수가 어떻게 되지? 데이터 요청해야지.

3. 인터뷰이 선정하기

누구를 인터뷰하고 싶은가요? 대상을 선택한 이유는 무엇이며 인터뷰이에게 무엇을 기대하나요? 인터뷰이는 처음부터 특정 인물을 정하기보단 가능한 풀을 마련하고 우선순위가 높은 대상부터 섭외 요청해보는 게 좋습니다. 인터뷰이 선정 기준은 당연히 인터뷰의 목적에 따라 달라집니다!

예 : 우리 제품을 가장 일반적인 패턴으로 사용하는 사용자

4. 인터뷰 보상 정하기

보상은 중요합니다. 기본적으로 현물 보상(상품권, 현금 등)이 있지만 제품과 관련된 보상도 곁들일 수 있습니다. 창의력을 발휘해보세요. 제품 내에서 쓸 수 있는 포인트, 일반 사용자에게 없는 기능 제공, 또는 제품 내에서 유명해질 수 있는 기회를 줄 수도 있습니다. 보상을 먼저 정한 후에 섭외 요청 하는 게 효율적인 방법입니다.

(금전적 보상 x 비금전적 보상(기능, 명예, 성취)은 한 세트로 생각합니다.

사용자에게 이득이 될 보상을 나열해 봅시다.

5. 인터뷰이 섭외하기

인터뷰이에게 자신을 소개하고 인터뷰의 목적, 소요 시간, 인터뷰이가 얻게 될 리워드는 무엇인지 등을 명료하게 설명합니다. 하지만 이때 '제품을 직접 만드는 디자이너'라는 구체적인 직무를 꼭 드러낼 필요는 없습니다. 인터뷰이가 인터뷰어를 의식해 솔직한 대답을 하지 못할 수도 있기 때문이죠.

안녕하세요, 도도 카페 홍길동 대표님

도도 포인트 서비스 개발팀 매니저 유다정 매니저입니다

(...)

- 인터뷰 내용 : 도도 포인트 사용 경험
- 장소 : 매장 또는 매장 근처 편하신 곳
- 소요 시간 : 50분 내외
- 사례 : N만원

TIP

인터뷰 장소

인터뷰 할 장소는 정했나요? 인터뷰 장소에 따라 인터뷰의 분위기도 다를 뿐만 아니라, 새로운 이야깃거리가 나올 수도 있습니다. 예를 들면 도도 포인트는 '점주'를 인터뷰할 때 직접 매장에 찾아가면 현장의 이야기를 좀 더 쉽게 꺼낼 수도 있겠죠.

6. 인터뷰이 연습하기 & 우리 제품(서비스) 복습하기

인터뷰 전 연습은 필수입니다. 첫 번째로 인터뷰이의 페르소나와 서비스 사용 행태를 미리 파악합니다. 데이터로 알 수 있는 인사이트가 있다면 참고해 봅시다. 두 번째는 우리 제품을 다시 한번 들여다보는 것입니다. 막상 인터뷰 현장에서 정작 우리 제품에 대해 잘 설명하지 못하는 불상사가 일어나면 안 되니까요!

인터뷰이는 어떤 사람인가요?

이번 인터뷰와 관련된 제품의 기능을 자신 있게 꿰고 있나요?

7. 질문지 작성하기

사용자 인터뷰에서 좋은 질문은 1. 명료하고(한 질문에 여러 가지를 동시에 묻지 않는다.) 2. 솔직하고 구체적인 경험을 이끌어낼 수 있어야 하며 3. 특정 답변을 유도하지 않습니다. 인터뷰 목적을 상기하며 질문을 짜 봅시다. 팀원들에게 질문지를 리뷰받고, 가능하다면 리허설도 해보는 게 좋습니다(리허설에서 인터뷰어도 대답하기 어려운 질문이 나올 수도 있습니다).

도도 포인트 사용자 인터뷰 질문 예시 :

- (아이스브레이킹) 매장 운영한지는 얼마나 되었나요? 어떻게 장사를 시작하게 되었나요? 몇 번째 창업이신가요?

- 매장 홍보 위해 하셨던, 하시는 방법이 있으신가요? 있다면 어떤 방법 쓰셨나요? 왜 그 방법을 쓰셨나요?

- 메시지 기능을 알고 계신가요? 어떤 기능인지 설명해주시겠어요?

TIP

UX Writing과 사용자 인터뷰

'기능에 어떤 이름을 붙일지, 모달엔 어떤 문구를 넣어야 할지' 등, UX Writing을 고민하고 계신가요? 사용자 인터뷰에서 쉽게 답을 찾을 수 있습니다. 사용자에게 해당 기능이 어떤 기능인지 설명해달라고 질문해 보세요. 사용자 인터뷰는 UX Writing에도 큰 도움이 됩니다.

TIP

핵심은 현장에 있다

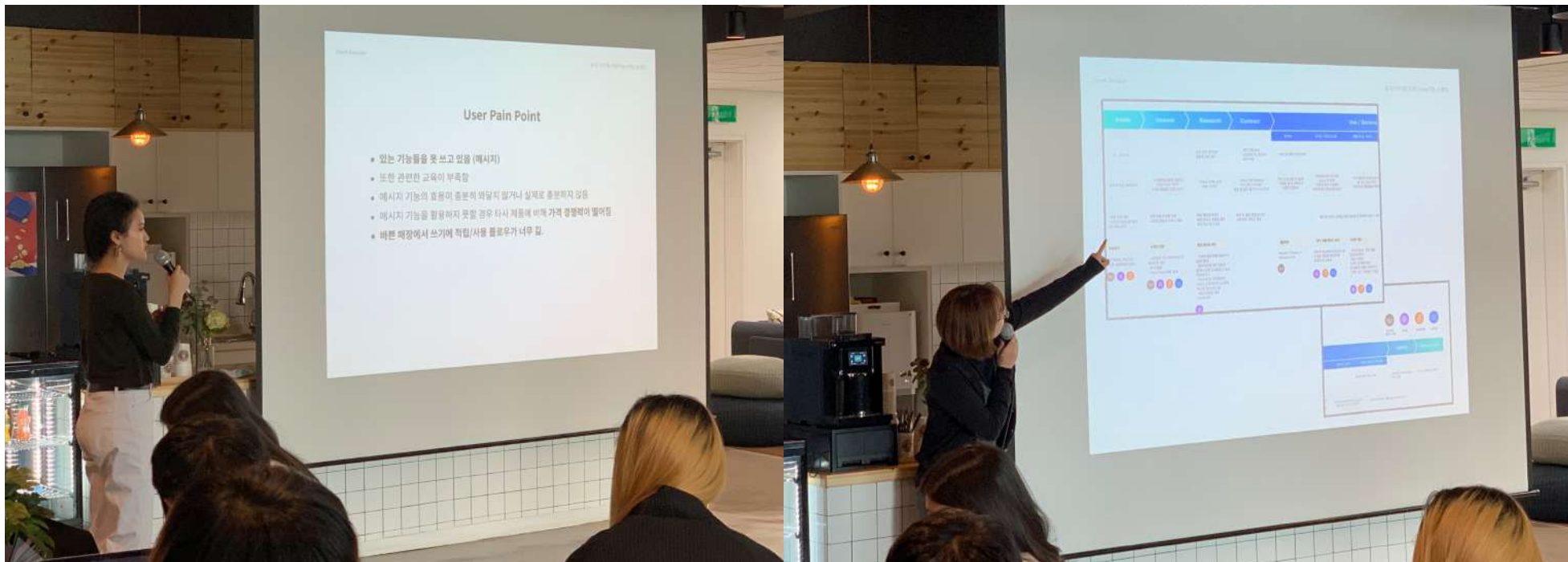
질문지 작성은 중요합니다. 하지만 인터뷰가 질문지에 너무 의존할 필요도 없습니다. 질문지를 줄줄이 브리핑하듯이 하는 인터뷰는 지양하세요. 현장에선 인터뷰이의 답변에 꼬리를 물면서 구체적인 경험을 이끌어내는 것이 더 중요합니다.

1. 인사이트 정리하기

인터뷰는 잘 마쳤나요? 재밌는 인사이트가 있었나요?
인터뷰를 통해 제품의 개선점을 많이 알게 되었을 것입니다. 우선 모든 인사이트들을 쭉 모은 후 팀원들과 협의하여 중요도를 평가합니다. 그리고 '액션 플랜'으로 만들어 실행할 수 있는 것들엔 뭐가 있는지 살펴 봅니다. 또, 액션플랜을 당장 제품에 적용할 수 있는 것, 당장 실행하긴 힘들지만 언젠간 해야 할 것 등으로 분류합니다.

2. 많은 구성원과 공유하기

잘 정리한 인사이트는 널리 퍼뜨릴수록 이득입니다. 스포카에선 '오픈 세션'이라는 전사 타운홀 미팅을 누구나 개최할 수 있는데요, 사용자 인터뷰도 이 자리에서 공유했습니다. 나만 알기 아까운 사용자의 속마음을 다른 부서에도 알려 봅시다. 같은 비즈니스 목표를 가진 조직 구성원들끼리 사용자에 대한 공유된 이해를 쌓을 수 있습니다.



오픈 세션에서 사용자 인터뷰 내용을 전사 공유하는 모습 (2019. 3)

TIP

제도화 하기

백문이불여일견. 아무리 다른 팀원으로부터 인터뷰 내용을 듣는다 하더라도 직접 다녀오는 것만큼 생생할 순 없습니다. 디자인팀이 사용자 인터뷰를 준비, 진행, 마무리하는 작업들은 굉장히 가치 있었고, 더 많은 팀원들이 직접 경험해보면 좋겠다는 취지에서 사용자 인터뷰를 '찾아가는 고객의 소리'라는 이름으로 제품 팀 내 제도로 만들어두었습니다. 꼭 제도로 만들지 않더라도 조직에 사용자 인터뷰의 중요성을 어필해보길 추천합니다!

PERSONA

Name :

Age :

Profession :

GOAL OF THIS CUSTOMER JOURNEY MAP

1.

2.

3.

STAGE

TOUCHPOINT

유자가 여정에서 만나는 접점과 상호작용을 적어주세요

DOING


유자의 행동을 적어주세요

THINKING

유자의 생각과 감정을 적어주세요

OPPORTUNITY

사용자 경험을 개선하거나 강화할 수 있는 서비스의 기회를 적어주세요



PERSONA

Name : 김사장

Age : 42

Profession : 동까스집 점주

- GOAL OF THIS CUSTOMER JOURNEY MAP
1. 식자재 발주 과정에서 모바일 앱으로 주문 단계를 줄 일 수있는 지 파악한다.

2.

3.

STAGE	식자재 재고 파악	식자재 주문	식자재 수령	식자재 결제	식자재 사용/재고 관리
<div>TOUCHPOINT</div> <div>유자가 여정에서 만나는 접점과 상호작용을 적어주세요</div>	<div>- 냉장고 자석 메모</div> <div>- 지난 발주 영수증</div>				
<div>DOING</div> <div>유자의 행동을 적어주세요</div>	<div>메모에 남아 있는 식자재 리스트</div> <div>와 남아 있는 식자재의 수량이 맞는지 체크한다.</div> <div>주문할 식자재 수량을 체크한다.</div>				
<div>THINKING</div> <div>유자의 생각과 감정을 적어주세요</div>	<div>‘식자재가 얼마나 남았지?’</div> <div>‘식자재를 얼마나 주문해야지?’</div>				
<div>OPPORTUNITY</div> <div>사용자 경험을 개선하거나 강화할 수 있는 서비스의 기회를 적어주세요</div>	<div>식자재 소비 추이 알림</div> <div>- 식자재 주문일 알림</div> <div>- 식자재 주문량 예측</div>				

	STEP	STEP		STEP	
PERSONA					
PERSONA 1	STORY	STORY	STORY	STORY	STORY
PERSONA 2	STORY	STORY	STORY	STORY	STORY
PERSONA 3	STORY	STORY	STORY	STORY	STORY
USER VALUE	<PERSONA> 인 나는 <DO> 을 원한다 그러면 <VALUE> 을 할 수 있다				

STORY CARD

사용자가 하는 작업 스토리를 스토리 카드에 작성해 맵에 흐름순으로 배치하세요.

SAMPLE

ex. 단골고객에게 보낼
감사 메시지 이벤트를
기획한다

USER VALUE CARD

사용자가 누구인지, 그가 무엇을 달성하고자 하는지를 작성하세요.

SAMPLE

오픈한지 1년 된 테이크아웃 전문 카페 점주 인

Persona

나는 어떤 유형의 고객이 많이 오는지 알기를 Do 을 원한다

그러면 고객추향에 맞춘 신메뉴 개발을 할 수 있다 Value

인

Persona

나는 을 원한다 Do

그러면 을 할 수 있다 Value

인

Persona

나는 을 원한다 Do

그러면 을 할 수 있다 Value

인

Persona

나는 을 원한다 Do

그러면 을 할 수 있다 Value

	STEP					
PERSONA	STEP 고객 관리 기획하기		STEP 메시지 보내기		STEP 메시지 분석 보기	
PERSONA 1 김도도 /30대, 신규오픈	STORY 첫방문 고객들을 잘 확보하기 위한 방법을 찾아본다	STORY	STORY	STORY	STORY	STORY
PERSONA 2 서보이 /30대, 카페점주	STORY 카페의 단골고객을 관리할 방법을 찾는다	STORY 단골고객에게 보낼 감사 메시지 이벤트를 기획한다	STORY 쿠폰 종류 정하고 메시지를 만든다	STORY 단골고객들에게 메시지를 보낸다	STORY 어떤 유형의 단골고객이 카페에 다시 왔는지 살펴본다	STORY 유형에 맞는 신규 메뉴를 만들고 홍보한다
PERSONA 3 도한빛 /40대, 고깃집운영	STORY	STORY 생일고객을 대상으로 쿠폰을 증정하는 서비스를 준비한다	STORY 생일고객에게 보낼 메시지를 작성한다	STORY 메시지에 20% 할인 생일 쿠폰을 추가한다	STORY	STORY
USER VALUE						
	<PERSONA> 인 나는 <DO>을 원한다 그러면 <VALUE> 을 할 수 있다	도한빛은 생일고객에게 쿠폰 선물을 하고싶다. 그러면 고객 감동을 줄 수 있다.			서보이는 어떤 유형의 고객이 많은지 알고 싶다. 그러면 고객의 취향에 맞게 메뉴를 정할 수 있다.	
	서보이는 단골고객에게 혜택을 주고 싶다. 그러면 단골이 늘어날 것이다.					

DESIGN SPRINT

DAILY CHECKLIST

5일 동안 진행되는 디자인 스프린트에서 해야 할 일을 한 눈에 확인해보세요.

MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY
<div><div><input type="checkbox"/> 화이트보드에 체크리스트 옮겨쓰기</div><div><input type="checkbox"/> 서로 소개하기</div><div><input type="checkbox"/> 스프린트에 관해 설명하기</div><div><input type="checkbox"/> 장기목표 설정</div><div><input type="checkbox"/> 스프린트 질문 열거</div><div><input type="checkbox"/> 지도 작성</div><div><input type="checkbox"/> 점심 시간</div><div><input type="checkbox"/> 전문가들에게 의견 구하기</div><div><input type="checkbox"/> “어떻게 하면 ~할 수 있을까?” 메모 설명하기</div><div><input type="checkbox"/> 위의 메모 정리하기</div><div><input type="checkbox"/> 위의 메모 투표하기</div><div><input type="checkbox"/> 타깃 선택</div><div><input type="checkbox"/> 도착점에서 출발하기</div><div><input type="checkbox"/> 모든 것을 아는 사람은 없다</div><div><input type="checkbox"/> 문제들을 기회로 바꾸기</div></div>	<div><div><input type="checkbox"/> 번갯불 데모</div><div><input type="checkbox"/> 뭉치느냐, 흩어지느냐</div><div><input type="checkbox"/> 점심 시간</div><div><input type="checkbox"/> 4단계 스케치<div><input type="checkbox"/> 메모</div><div><input type="checkbox"/> 아이디어</div><div><input type="checkbox"/> 크레이지 에이트 KIT</div><div><input type="checkbox"/> 솔루션 스케치 KIT</div></div><div><input type="checkbox"/> 금요일에 테스트 참여할 고객 모집</div></div>	<div><div><input type="checkbox"/> 끈적끈적 결정<div><input type="checkbox"/> 미술관</div><div><input type="checkbox"/> 히트 맵</div><div><input type="checkbox"/> 스피드 비판</div><div><input type="checkbox"/> 여론조사</div><div><input type="checkbox"/> 슈퍼의결권 행사</div></div><div><input type="checkbox"/> 선택된 스케치들과 다음에 검토할 아이디어들 구분</div><div><input type="checkbox"/> 혈투냐, 올인원이나</div><div><input type="checkbox"/> 가짜 브랜드 이름 짓기</div><div><input type="checkbox"/> 기록하고 투표하기</div><div><input type="checkbox"/> 점심 시간</div><div><input type="checkbox"/> 스토리보드 만들기<div><input type="checkbox"/> 격자판 그리기</div><div><input type="checkbox"/> 시작 화면 선택하기</div><div><input type="checkbox"/> 스토리보드 채우기 KIT</div></div></div>	<div><div><input type="checkbox"/> 적절한 도구 선택</div><div><input type="checkbox"/> 나누어서 정복하기</div><div><input type="checkbox"/> 프로토타입 제작하기! (1)</div><div><input type="checkbox"/> 점심 시간</div><div><input type="checkbox"/> 프로토타입 제작하기! (2)</div><div><input type="checkbox"/> 연결하기</div><div><input type="checkbox"/> 시범운영</div><div><input type="checkbox"/> 프로토타입 완성하기</div><div><input type="checkbox"/> 인터뷰 대본 작성</div><div><input type="checkbox"/> 금요일 테스트 참석자 확인</div><div><input type="checkbox"/> 고객에게 증정할 상품권 구매</div></div>	<div><div><input type="checkbox"/> 두 개의 방</div><div><input type="checkbox"/> 하드웨어 설치</div><div><input type="checkbox"/> 영상 전송 기능 설치</div><div><input type="checkbox"/> 인터뷰<div><input type="checkbox"/> 친근한 환영인사</div><div><input type="checkbox"/> 고객의 배경에 관한 질문</div><div><input type="checkbox"/> 프로토타입 소개</div><div><input type="checkbox"/> 작업과 자극</div><div><input type="checkbox"/> 간단한 정리</div></div><div><input type="checkbox"/> 인터뷰 관찰하기<div><input type="checkbox"/> 화이트보드에 표 그리기</div><div><input type="checkbox"/> 인터뷰 보며 기록하기</div><div><input type="checkbox"/> 메모들을 보드에 붙이기</div><div><input type="checkbox"/> 잠깐동안 휴식 취하기</div><div><input type="checkbox"/> 패턴 찾기</div><div><input type="checkbox"/> 마무리하기</div></div></div>

CRAZY EIGHT

하나의 아이디어에 60초씩 사용해, 총 8개의 아이디어 스케치를 그리세요.

1

2

3

4

5

6

7

8

SOLUTION SKETCH

아이디어에서 도출한 솔루션의 스토리보드를 그리고 자세한 설명을 쓰세요.

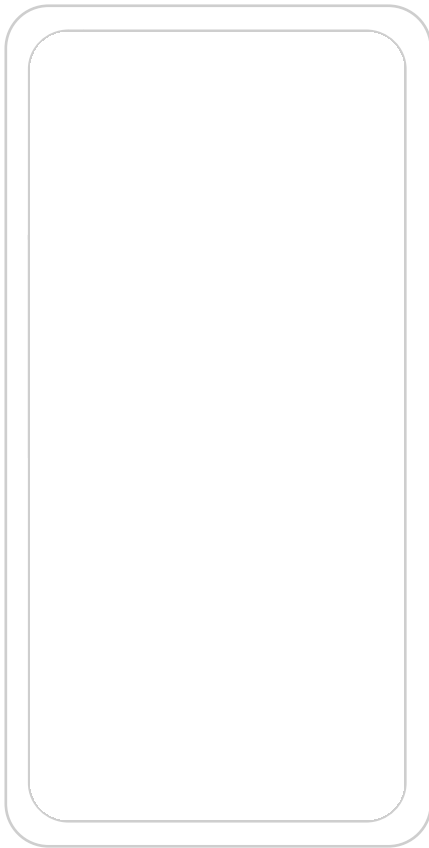
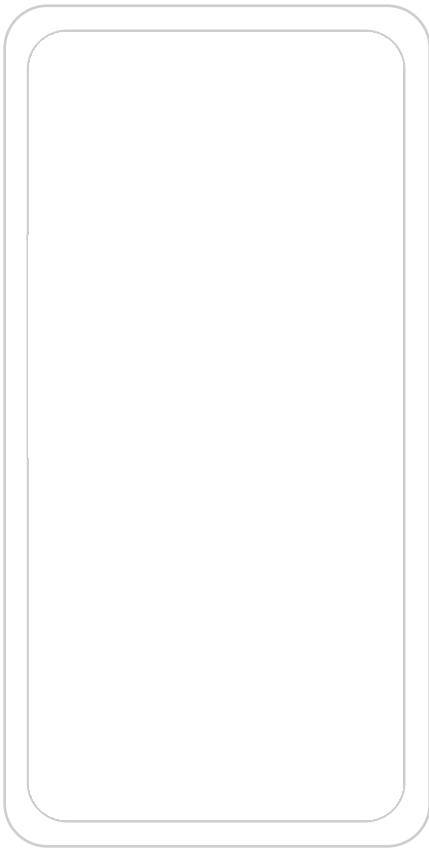
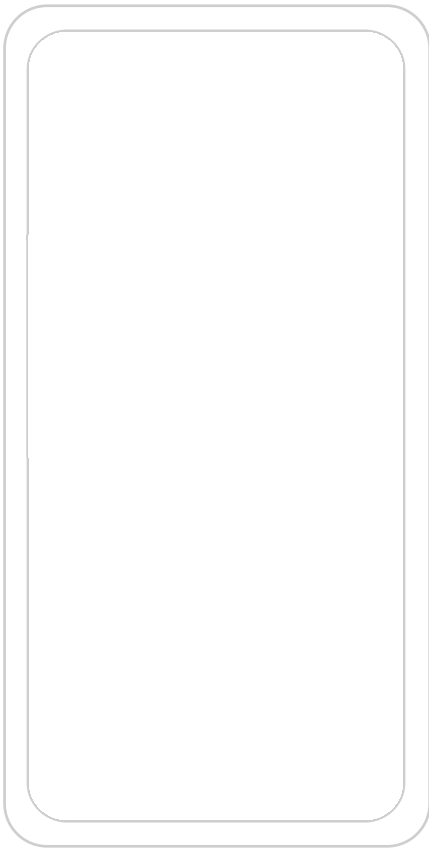
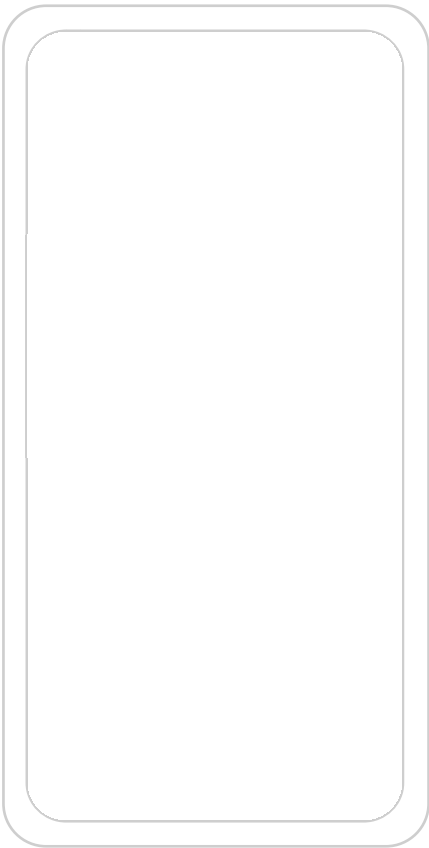
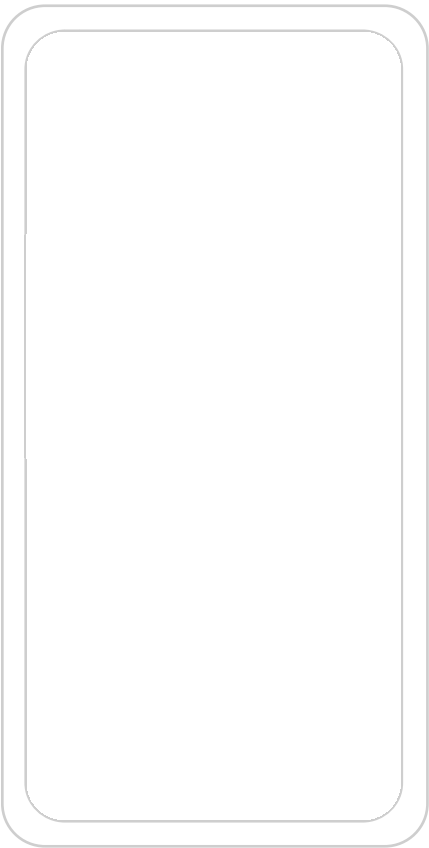
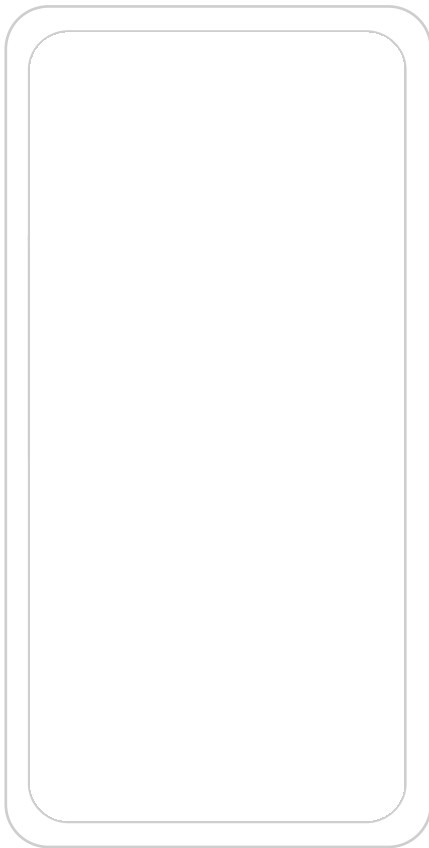
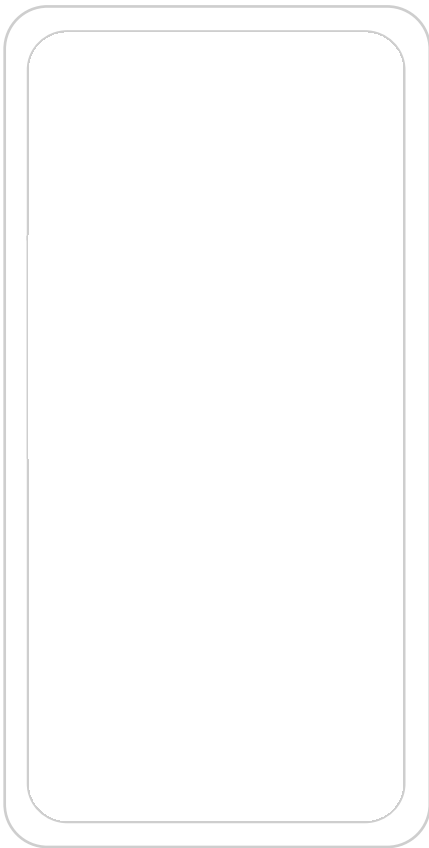
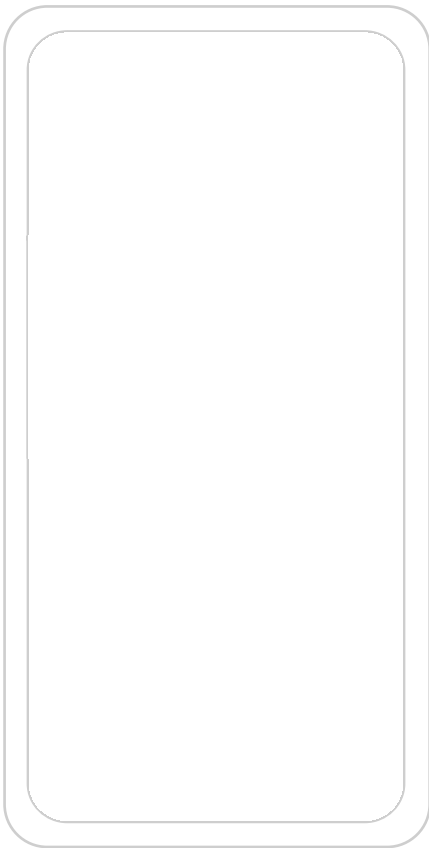
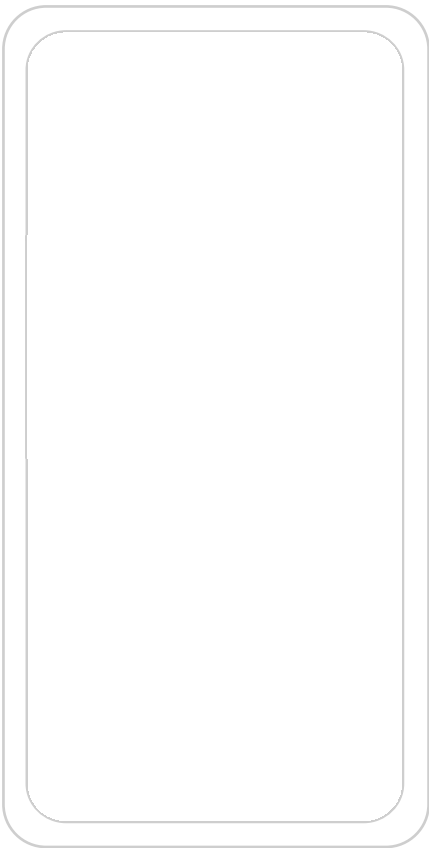
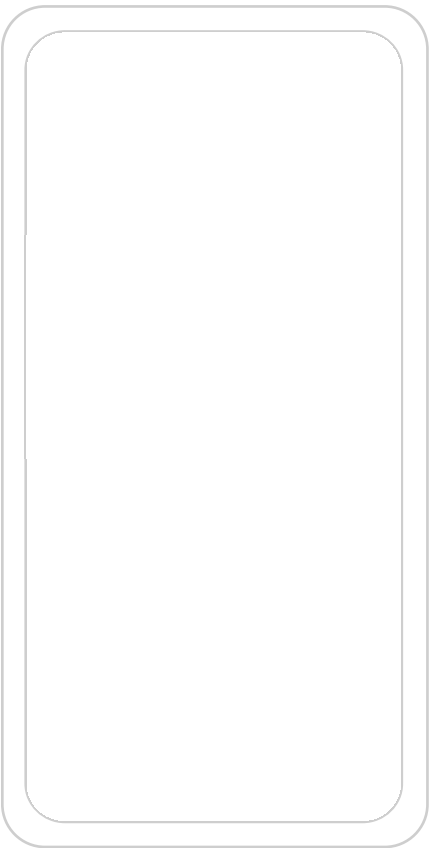
제목:

SOLUTION SKETCH

아이디어에서 도출한 솔루션의 스토리보드를 그리고 자세한 설명을 쓰세요.

제목:

다함께 도출한 프로토타입 스토리보드를 옮겨 그리세요.



다함께 도출한 프로토타입 스토리보드를 옮겨 그리세요.

WHY

회사는 어떤 필요에 의해서 이 프로젝트를 하게 됐나요?
또는 유저에게 어떤 문제가 있었나요?

WHO

드라이버

의사 결정권자

구성원

이해관계자

WHAT

이 프로젝트의 목표는 무엇인가요?

이 프로젝트의 요구사항은 무엇인가요?

HOW

미리 논의된 해결책이 있나요? 와이어프레임 형태여도 좋고 문장이어도 좋습니다.

CHECK LIST

☐ 동료나 이해관계자들과 공유하기

☐ 서로 다르게 이해하고 있는 부분이 있었는지 확인

☐ 있었다면 수정하기

WHY

회사는 어떤 필요에 의해서 이 프로젝트를 하게 됐나요?

또는 유저에게 어떤 문제가 있었나요?

도도 포인트를 사용하는 점주님들이 매장을 홍보하는 것에 어려움을 겪고 있습니다.

고객 데이터 혹은 기존 메시지 기능을 활용해 매장을 쉽게 홍보할 수 있는 방법이 있는지 고민합니다.

WHO

드라이버

김 PM

의사 결정권자

박 PO

구성원

서 프로젝트 디자이너

김 프로그래머

이 QA

이해관계자

박 마케터

김 사업지원팀장

WHAT

이 프로젝트의 목표는 무엇인가요?

메시지 기능 사용률 15% 증가

이 프로젝트의 요구사항은 무엇인가요?

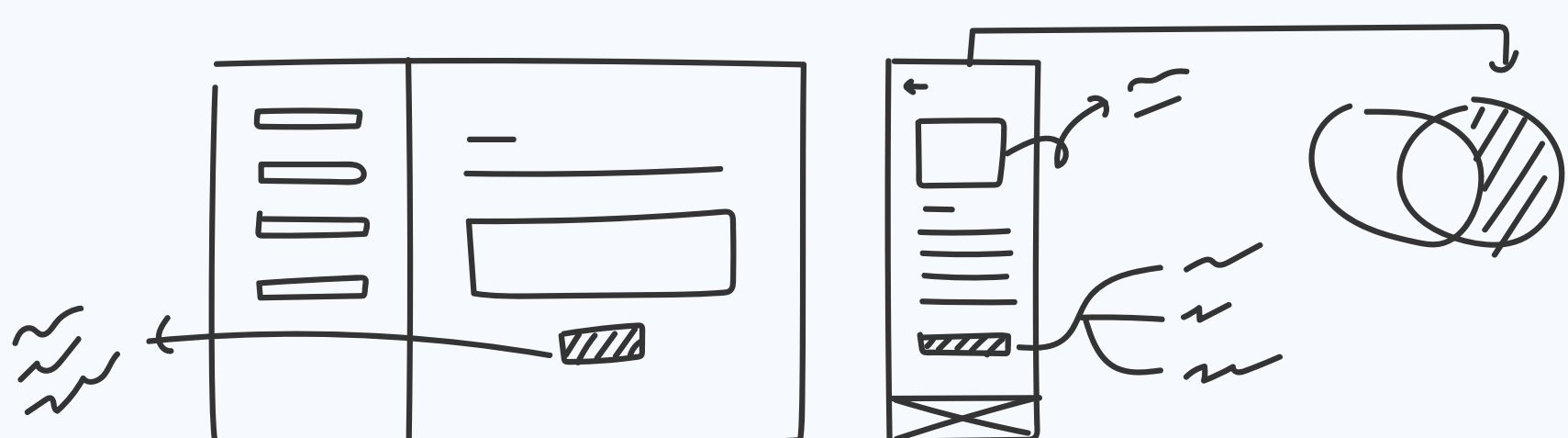
1. 새로운 메시지 기능에 점주님들이 쉽게 접근할 수 있도록 플로우를 개선합니다.

2. 일정 주기마다 자동으로 메시지를 보낼 수 있는 기능을 추가합니다.

3. 새로운 디자인 시스템을 적용합니다.

HOW

미리 논의된 해결책이 있나요? 와이어프레임 형태여도 좋고 문장이어도 좋습니다.



CHECK LIST

☒ 동료나 이해관계자들과 공유하기

☒ 서로 다르게 이해하고 있는 부분이 있었는지 확인

☒ 있었다면 수정하기