

WORKSHEET: HIGHLIGHTS

» TYPE OF ACTIVITY:

» DATE: 2017.10.27

» NAME: 郭嘉茗

☐ Group Interview☐ In-Context Immersion

» LOCATION: 祖冲之路

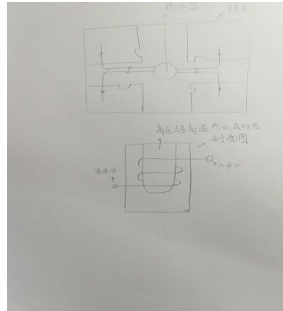
☐ Individual Interview☐ Other

THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:

理想的热水器：加热快、能耗少，但这两个是对立面所以我明白不太好实现
畅想热水器：最好能一个楼层一个热水器，这样就可以节省安置热水器的空间，并且大家可以共享资源，或许能节约一些能源。另外还要易清洗，因为我们不能改变水质，水垢是一个比较难处理的问题。

我们向此用户介绍了市场上已有的解决了冷水问题的方案，并且询问其意见，得到了这样的答复：对我们普通用户而言对热水器的要求并没有那么高，况且凉水问题只是热水器的其中一个小问题，我也可以冬天去澡堂洗澡啊，几万元钱买一个热水器，对我而言没有必要。价格过高，可能只适用于那些高端的豪宅，对于我而言实用性并不大。

请画一下您理想中的热水器（如右）



THINGS THAT MATTER MOST TO THE PARTICIPANT(S):

此用户确实提到了冷水体验不好的问题，但它也关注耗能 and 价格，较有代表性。

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT FROM THIS INTERVIEW:

此用户比较配合我们的调查，并且愿意画图表达自己的想法，说明前期沟通是不错的。
另外该用户反复提到不能接受高昂的价格说明市场上已有的解决方案因其价格过高而不能获得用户的肯定

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN FUTURE INTERVIEWS:

在我们改造热水器的过程中，尽量用简单的方法解决问题而不能使造价过高。此原则不容忽视。

WORKSHEET:

HIGHLIGHTS

» DATE: 2017.10.27 » NAME: 郭嘉茗

» TYPE OF ACTIVITY:

☐ Group Interview ☐ In-Context Immersion

» LOCATION: 祖冲之路

☐ Individual Interview ☐ Other

THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:

Q:请问您在使用热水器时有没有什么不愉快的经历？

A:我家是太阳能热水器，冬天阴天多而且非常冷，就只能外出去洗澡，是一件非常不方便的事情，而且平时冬天刷牙洗脸也是非常凉的水，很不舒服。

Q:现在市面上有一种叫做小厨宝的东西，就是在厨房远端水龙头的部位接一个装置，能够满足少量的用热水需求（只够个刷牙洗脸）价格在1000-2000左右，你能够接受这个产品吗？

A:不能，如果凉水就可以洗的话热水只是提升一个短暂时间的生活质量，毕竟凉水洗脸对皮肤也好吧。

THINGS THAT MATTER MOST TO THE PARTICIPANT(S):

太阳能热水器的局限性在于冬天无法使用，因此顾客不满意其季节上的局限性。

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT FROM THIS INTERVIEW:

此用户的说法其实有些自相矛盾，前面抱怨水太凉，但是后面听了小厨宝的方案又不愿意接受，个人揣测是因为价格较高不能接受，但是我们调查没有揣度别人心思的权利，因此对于此矛盾只能如实记录。

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN FUTURE INTERVIEWS:

太阳能热水器的局限性很明显，因此我们要重视更加普遍的燃气、电力热水器。

WORKSHEET:

HIGHLIGHTS

» DATE: 2017.10.23

» NAME: 郭嘉茗

» TYPE OF ACTIVITY:

☐ Group Interview☐ In-Context Immersion☐ Individual Interview☐ Other

» LOCATION: 上海市浦东新区 东昌路苏宁大卖场

THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:

一种与我们的目标问题相对应的现有解决方案之一：小厨宝..店员原话：“小厨宝装在距离热水器最远端，用于储存少量的热水

THINGS THAT MATTER MOST TO THE PARTICIPANT(S):

小厨宝解决了少量的热水供给问题，虽然部分解决了远端供热水但是依然没有解决使用热水器洗澡前的大量冷水无法有效利用导致的浪费问题。

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT FROM THIS INTERVIEW:

目前的解决方案并不能很好的解决远端使用热水时的出水延迟问题

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN FUTURE INTERVIEWS:

如何有效的解决远端热水使用时造成的出水延迟问题,而非简单的给出替代式的不完整解决方案

WORKSHEET:

HIGHLIGHTS

» DATE: 2017.10.23 » NAME: 郭嘉茗

» TYPE OF ACTIVITY:

☐ Group Interview ☐ In-Context Immersion

» LOCATION: 上海市浦东新区 东昌路

☐ Individual Interview ☐ Other

THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:

出水慢是因为你们的管道太长了，这个距离是没办法的，需要重装一个回水管，这个水电工会知道的”之前我们一直将目光集中于热水器本身，但没有想到管道长短对冷水量的影响巨大，同时我们认为应该再多增加一个对水电工人的采访，因为

THINGS THAT MATTER MOST TO THE PARTICIPANT(S):

如果我不改管道，不装回水管将无法解决问题

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT FROM THIS INTERVIEW:

实体店的调查比网络上的数据更接近实际情况，并能够获得更细致的信息，但是店员的主要目的时销售产品，因此她的建议只能用于对热水器性能的咨询，我们可以获得更全面的信息但是不能了解到用户的需求

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN FUTURE INTERVIEWS:

热水器容量会影响单位时间内的出水量,即出水速度,所以我们需要针对不同的使用人数来设计规格有所区别的解决方案

WORKSHEET:

HIGHLIGHTS

» DATE: 2017.10.23 » NAME: 郭嘉茗

» LOCATION: 上海市浦东新区 东昌路

» TYPE OF ACTIVITY:

☐ Group Interview ☐ In-Context Immersion
☐ Individual Interview ☐ Other**THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:**

顾客：“我们家的电源没有通道台板下面，我得接个接线板才能走过去”
店员：“不可以，我们的安装要求是接地的三眼插头”
“我如果接一个拖线板过去不是一样的吗？”
“不行，我们的产品必须用三眼插头接地线，安全起见不能用拖线板代替”
这家的厨宝必须接地线，安装需要一些安全保障，但并不代表别的牌子的小厨宝不可以这样用

THINGS THAT MATTER MOST TO THE PARTICIPANT(S):

小厨宝的安装是受到一定限制的

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT FROM THIS INTERVIEW:

我们的解决方案必须足够简洁且易于安装使用,以此来适应绝大多数的使用场景,满足更多人对于解决已知问题的需求

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN FUTURE INTERVIEWS:

如何使我们的设计思路更加简洁更加的低成本且易于实践安装

WORKSHEET:

HIGHLIGHTS

» DATE: 2017.10.23 » NAME: 郭嘉茗

» LOCATION: 上海市浦东新区 东昌路

» TYPE OF ACTIVITY:

☐ Group Interview ☐ In-Context Immersion
☐ Individual Interview ☐ Other

THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:

向我询问了家里花洒个数后店员说：“你可以买一个16L或13L的热水器，这样水龙头出水比较多，因为现在花洒都比较大”

我认为关键在于容量，根据案头调研，即热式热水器因为不需要储水，所以几乎没有数据提及容量这一概念，而根据店员的话，即热式热水器的容量是热水器内部可以同时加热的热水量，也就是说，此量越大，花洒每秒钟出水量越多，使用时体验也会更好。

THINGS THAT MATTER MOST TO THE PARTICIPANT(S):

店员并不知道我的真实身份，因此对她而言最重要的是我对这款热水器的肯定，并希望把商品销售给我

在这个过程中难免会不经意地掩盖热水器目前商用方案的不足

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT FROM THIS INTERVIEW:

虽然实体店的调查比网络上的数据更接近实际情况，并能够获得更细致的信息:但这种信息的获取更多的是基于自身的观察而非相关人员的片面介绍

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN FUTURE INTERVIEWS:

我们在调查的过程中需要以自身观察和用户实际使用体验为基本,辅以一些适当的宣传材料进行阅读

进行多方面有侧重的数据采集是获取有效数据的关键

WORKSHEET:

HIGHLIGHTS

» TYPE OF ACTIVITY:

» DATE: 2017.10.24 » NAME: 乌鑫亮

☐ Group Interview ☐ In-Context Immersion

» LOCATION: 上海市 浦东新区 东昌路

☒ Individual Interview ☐ Other

THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:

我在一家‘能率’燃气热水器的店面里看到一个老年人在抱怨自己家热水器出水过热于是上前了解情况,老人认为自己家的热水器在设定温度相同的情况下,冬季和夏季热水器出水温度并不相同,经常会出现冬季热水器出热水等待时间长并且在使用一段时间后出现出水过热的现象,于是想要了解一款可以解决这种问题的恒温速热热水器.

老年人的问题启发我们去更多地从用户角度出发考虑设计面向各类使用人群的无需用户过多关心的产品或解决方案.

THINGS THAT MATTER MOST TO THE PARTICIPANT(S):

使用体验不好:使用过程中是否会出现因温度超出可接受范围而造成的体验不佳

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT FROM THIS INTERVIEW:

现实中的长长尾效应,从人们需求的角角度来看,大多数的需求会集中在“头部”,而这部分我们可以称之为流行,而分布在“尾部”的需求是个性化的,零散的小量的需求总量加起来远远大于原有的产品设定的用户需求.

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN FUTURE INTERVIEWS:

可以考虑在改造热水器的过程中,在水龙头的部分增加测温的装置来调整体感温度与出水温度的差异,因此在我们改造热水器的过程中也要将温差列入考虑范围内.

WORKSHEET:

HIGHLIGHTS

» DATE: 10.24

» NAME: 夏悦然

» TYPE OF ACTIVITY:

☐ Group Interview☐ In-Context Immersion

» LOCATION: 浦东新区 东昌路

☒ Individual Interview ☐ Other

THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT
SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:

客户不认为等待热水是
一种必须要解决的问题
对于客户来说洗澡时的
体验比洗澡前等待热水
时的体验更为关键

THINGS THAT MATTER MOST TO THE
PARTICIPANT(S):

热水器的价格 热水器是
否耐用 新的功能是否可靠
是否耐用

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT
FROM THIS INTERVIEW:

消费者对于解决热水器出
冷水的问题的预期

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN
FUTURE INTERVIEWS:

消费者更乐于改装现有的热
水器还是完全换新的热水器
如果是改装对于改装的程度
的预期

WORKSHEET:

HIGHLIGHTS

» DATE: 10.24

» NAME: 夏悦然

» TYPE OF ACTIVITY:

☐ Group Interview

☐ In-Context Immersion

☒ Individual Interview

☐ Other

» LOCATION: 浦东新区 东昌路

THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:

客户认为热水流出之前的冷水不会浪费太多水费 但是仍然希望一打开水龙头就出热水 客户认为现有的解决方案（回水器回水管）成本过高

THINGS THAT MATTER MOST TO THE PARTICIPANT(S):

洗澡时的体验 而非洗澡前等待热水时的体验

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT FROM THIS INTERVIEW:

消费者对于解决热水器出冷水的问题的预期

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN FUTURE INTERVIEWS:

如果从节约的角度 客户更多考虑到的是省钱 而非节约资源 出热水之前流出的冷水的确造成资源浪费 从环境保护的角度考虑是不利的 客户不会考虑这个层面 浪费的冷水转化成水费就微不足道

WORKSHEET:
HIGHLIGHTS

» DATE: 2017.10.25

» NAME: 柳煜辰

» TYPE OF ACTIVITY:

☐ Group Interview☐ In-Context Immersion

» LOCATION: on phone

☐ Individual Interview ☐ Other**THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT
SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:**

用户希望节水但放掉水已是长期以来的习惯。用户不愿意花过多的价钱来解决这一问题

**THINGS THAT MATTER MOST TO THE
PARTICIPANT(S):**

洗澡时的体验。
热水器多人使用时会跳冷水。

**MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT
FROM THIS INTERVIEW:**

用户对解决回水问题的需求低于预期，更为看重用水体验

**NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN
FUTURE INTERVIEWS:**

寻找其他微小的、低成本的能够打动用户的点，扩大目标用户群
关于热水器的温度控制问题

WORKSHEET:

HIGHLIGHTS

» DATE:

» NAME:

» TYPE OF ACTIVITY:

- ☐ Group Interview ☐ In-Context Immersion
☐ Individual Interview ☐ Other

» LOCATION:

THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:

热水器刚启动时出冷水为普遍现象，冷水量取决于管道长度。

为解决等待冷水的时间，某产品选择在刚启动时加压，加大单位时间内出水量，以减少等待时间，但浪费的冷水量并未减少。

某品牌某型号燃气热水器具有智能调节水温的功能，即可自动检测外温从而自由升变温度，由此带来更舒适的洗浴体验，并在一定程度上减少燃气费。但相对于设定固定温度的热水器价格贵出两千元，受访的一位老年顾客表示倾向于较为便宜的传统热水器。

面对更高的价格以及更舒适的洗浴体验的权衡，具有不同消费观念、消费能力的用户有各自的选择。

THINGS THAT MATTER MOST TO THE PARTICIPANT(S):

节约水、电、天然气等资源（费用）同时带来舒适的洗浴体验。

高效、便捷、经济的解决方案

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT FROM THIS INTERVIEW:

针对传统热水器的弊端，市面上各品牌推出了改良的产品，但多数以噱头为主。例如某品牌的“零冷水点动巡航技术”有明显的误导消费者倾向。另外，自由升变温度及加压等技术，能一定程度提高洗浴体验，同时也意味着更高的价格。

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN FUTURE INTERVIEWS:

设计改良方案时，需考虑价格成本因素及实际使用效果。

市面上产品普遍未能解决资源（水资源、煤炭/电力资源）的节省问题，对资源问题表示关心的用户倾向于用桶/盆接水的方式解决，费时费力。

WORKSHEET:

HIGHLIGHTS

» DATE: » NAME:

» LOCATION:

» TYPE OF ACTIVITY:

☐ Group Interview ☐ In-Context Immersion

☐ Individual Interview ☐ Other

THINGS THE PARTICIPANT(S) SAID OR DID THAT SURPRISED YOU OR MOST MEMORABLE QUOTES:

大户型房型的热热水器和用水点距离太远时，最远端的水龙头要等2-5分钟才有热水流出，极大地浪费了水资源和时间。

安装回水装置后，提前几十秒启动回水装置，可实现即开即热。

家庭热水回水装置只能使用于闭式的热热水系统

THINGS THAT MATTER MOST TO THE PARTICIPANT(S):

在装修布置热水系统的时候，燃气热水器安装在厨房，当热水到达浴室龙头的时候，需要放很多的冷水。

特别是底层住户 冬季流掉的冷水更多流出的热水压力小。

安装智能回水增压循环系统（或微电脑智能泵），在刚开启热水龙头的瞬间把热水管中的冷水快速循环回水箱或回水管，从而实现任意水龙头一开就出热水。

要回水器回水管，打墙麻烦，用户较少有装修之前就安排好的，

MAIN THEMES OR LEARNINGS THAT STOOD OUT FROM THIS INTERVIEW:

回水装置主要针对三百平米以上的大户型并且对热水器的类型有一定限制，目前在市场上并不普及。

回水装置价格在两三千元不等，与调查中89.7%的用户选择解决费用在1000元以下的期望不符。

NEW TOPICS OR QUESTIONS TO EXPLORE IN FUTURE INTERVIEWS:

具体的安装方法

投入的成本在一般家庭中是否值得

家庭客户对回水器回水管的接受程度