1

1. 5-60대 여성

- 나이 : 55

- 성별 : 여성

- 기술 친숙도 : 낮음 ~ 중간 (스마트폰은 사용할 수 있지만, 새로운 기기에는 익숙하지 않을 가능성이 큼)

- 라이프 스타일

1. 카페 방문 목적

혼자 방문: 조용한 시간을 보내기 위해 방문 (책 읽기, 스마트폰 사용, 사색 등)

친구와 방문: 지인과 수다를 나누거나 모임을 위해 방문

가족과 방문: 자녀 또는 남편과 함께 다니며 카페에서 여유로운 시간을 보냄

건강을 고려: 커피보다 차(허브티, 녹차) 또는 저칼로리 음료 선택

2. 카페 이용 패턴

기존에 자주 가던 카페를 선호함 (브랜드 충성도 높음)

주문보다는 직원 응대를 선호하지만, 바쁠 때는 키오스크를 이용하려 함

메뉴 선택에 고민하는 경우가 많고, 추천을 받고 싶어 함

할인 혜택에 민감 → 멤버십, 쿠폰 적립 여부를 중요하게 생각함

음료 주문 후 대기 시간이 중요 → 너무 길면 불만이 생김

- 불만사항

1. 사용법이 직관적이지 않음

"키오스크에서 주문하는 방법이 어려워서 직원한테 물어봐야 해."

"글씨가 작아서 무슨 메뉴인지 잘 안 보여."

"메뉴 이름만 있고 사진이 없으면 뭘 선택해야 할지 모르겠어."

2. 복잡한 메뉴 선택 과정

"아이스인지 핫인지 선택하는 게 헷갈려."

"사이즈, 샷 추가, 시럽 조절 같은 게 너무 많아서 어려워."

"처음부터 다시 해야 하면 너무 번거로워."

3. 결제 과정이 불편함

"현금 결제가 안 되는 경우가 많아서 불편해."

"할인 쿠폰이나 적립을 적용하려 했는데 방법을 몰라서 그냥 넘어갔어."

"결제 단계가 너무 많아서 헷갈려."

4. 대기 시간이 불명확함

"주문하고 나서 음료가 언제 나오는지 모르겠어."

"잘못 주문했을 때 바로 수정할 방법이 없어."

5. 직원 호출이 어려움

"문제가 생겨도 키오스크에선 도움을 받을 수 없어."

"뒤에 사람이 줄 서 있으면 부담돼서 그냥 직원한테 주문해."

============================================================

2. 30대 남성

- 나이 : 33

- 성별 : 남성

- 기술 친숙도 : 중 ~ 상(디지털 기기를 능숙하게 사용, 처음 본 키오스크도 능숙하게 사용할 가능성이 큼)

- 라이프 스타일

1. 카페 방문 목적

출근 전/퇴근 후: 아침에 커피를 사서 출근하거나, 퇴근 후 휴식을 위해 방문

업무 중 방문: 재택근무, 프리랜서, IT·사무직 근무자로 카페에서 업무를 보는 경우 많음

친구 또는 연인과 방문: 동료, 친구, 연인과 함께 이용하며 대화하거나 시간을 보냄

운동 후 방문: 헬스 후 단백질 음료, 저칼로리 음료를 찾는 경우도 있음

2. 카페 이용 패턴

혼자 방문하는 경우가 많음 → 조용한 분위기 선호

스마트폰 사용량 높음 → 모바일 앱, 간편 결제 익숙함

빨리 주문하고 나가려는 성향 → 대기 시간 짧은 곳 선호

기본적으로 아메리카노 또는 익숙한 메뉴를 주문 → 새로운 메뉴 도전은 적음

할인을 챙기긴 하지만, 번거로운 과정은 싫어함

- 불만사항

1. 속도가 느림

"빨리 주문하고 싶은데, 처음 화면부터 터치해야 할 게 많아서 귀찮아."

"앱에서 미리 주문하는 게 더 편해서, 키오스크는 잘 안 써."

2. 불필요한 선택이 많음

"아메리카노 하나만 시키면 되는데, 핫/아이스, 사이즈, 샷 추가 같은 거 계속 선택해야 해서 귀찮아."

"기본적으로 많이 시키는 옵션을 자동 선택해주면 좋겠어."

3. 결제 방식이 제한적이거나 불편함

"핸드폰으로 결제하려는데 NFC(삼성페이, 애플페이)가 지원 안 되면 짜증 나."

"카카오페이, 네이버페이 같은 간편결제 지원이 없으면 불편해."

4. 대기 시간 & 알림 부족

"주문하고 나서 음료 나오는 시간이 정확하지 않아서 답답해."

"진동벨을 따로 받아야 하는 게 귀찮아. 앱에서 알림이 오면 좋겠어."

5. 직원 응대 부족

"가끔 기계가 멈추거나 오류가 나면 도움받기 어려움."

"급하게 주문했는데, 취소하려면 직원 불러야 해서 번거로움."

탭 2

정찬호 페르소나

**페르소나 1: 카페 키오스크 이용 고객 (50~60대 여성, 대한민국 국적, 가정주부)**

**1️⃣ 페르소나 개요**

* 이름: 가명 (예: 박영숙)
* 나이: 50~60대
* 성별: 여성
* 직업: 가정주부
* 거주지: 도시 거주
* 소득 수준: 중상층
* 학력: 고졸
* 의상 스타일: 올드 머니룩을 선호

**2️⃣ 라이프스타일 및 행동 패턴**

* 오전: 남편 출근 후 집에서 가사일 및 휴식
* 점심: 외출하여 사회·문화 생활 (골프, 미용 등 취미 활동)
* 저녁: 남편과 함께 시간 보내기
* 주요 관심사: 골프, 미용
* 디지털 활용도: 낮음 (스마트폰 및 디지털 기기 사용이 미숙함)
* 주요 정보 습득 경로: 유튜브, TV
* 의사결정 패턴:
  + 저가 제품: 큰 고민 없이 즉시 구매
  + 고가 제품: 인터넷을 통해 비교 후 결정

**3️⃣ 니즈(Needs) & 페인포인트(Pain Points)**

✅ **니즈(Needs)**

* 카페에서 **간편하게 주문**하고 싶음
* 메뉴 선택 시 **큰 글씨와 직관적인 UI** 필요
* 키오스크 사용 시 **직원 도움을 받기 쉬워야 함**

❌ **페인포인트(Pain Points)**

* 키오스크 사용이 익숙하지 않아 어려움을 느낌
* 화면의 글씨가 작거나 복잡하면 주문이 어려움
* 주문 중 실수가 발생할 경우 해결 방법을 모름

**4️⃣ 브랜드/제품과의 연관성**

* 키오스크의 **직관적인 UI**가 중요 (간편 모드 필요)
* 직원 도움 요청 버튼 또는 **직원과 연결되는 기능**이 필요
* 결제 방식이 단순해야 함 (현금보다 카드 선호 가능성 높음)

**5️⃣ 시나리오 예시**

* 박영숙 씨는 카페에 방문하여 키오스크를 사용하려 함
* 기존에는 직원에게 주문했으나, 키오스크 사용을 시도함
* **글씨 크기가 크고 단순한 메뉴 UI 덕분에 쉽게 선택**
* 결제 방식 선택 시, **카드 결제를 직관적으로 안내**
* 주문 완료 후, **영수증을 쉽게 확인할 수 있는 기능 제공**

**페르소나 2: 카페 키오스크 이용 고객 (30대 남성, 대한민국 국적, 철강회사 근무자)**

**1️⃣ 페르소나 개요**

* 이름: 가명 (예: 김민준)
* 나이: 30대
* 성별: 남성
* 직업: 철강회사 근무자 (교대 근무)
* 거주지: 도시 거주
* 소득 수준: 중위계층
* 학력: 대졸
* 의상 스타일: 출근 시 유니폼 착용, 평소에는 편안한 옷을 선호

**2️⃣ 라이프스타일 및 행동 패턴**

* 교대 근무로 인해 생활 패턴이 일정하지 않음
* 휴식 시간이나 교대 후 카페를 자주 이용
* 주요 관심사: 자동차, 운동, 테크 관련 제품
* 디지털 활용도: 중간 (스마트폰 활용 능숙, 키오스크도 자주 사용함)
* 주요 정보 습득 경로: 유튜브, 온라인 커뮤니티
* 의사결정 패턴:
  + 저가 제품: 큰 고민 없이 즉시 구매
  + 고가 제품: 리뷰 및 비교 후 구매 결정

**3️⃣ 니즈(Needs) & 페인포인트(Pain Points)**

✅ **니즈(Needs)**

* **빠른 주문 및 결제 가능**한 시스템 원함
* **반복 주문 기능**을 활용하여 편리하게 재구매하고 싶음
* **다양한 결제 옵션** (카드, 모바일 결제 등)이 필요

❌ **페인포인트(Pain Points)**

* 커피 취향이 일정한데 **즐겨찾기 기능이 없어 매번 검색해야 하는 불편함**
* **대기 시간이 길면 이용을 포기**하는 경우가 많음

**4️⃣ 브랜드/제품과의 연관성**

* **즐겨찾기 기능이 있는 키오스크** 선호
* 바쁜 일정 속 **빠르고 간단한 주문 UI**가 중요
* **모바일 앱과 연동 가능**한 기능이 있으면 유용할 것

**5️⃣ 시나리오 예시**

* 김민준 씨는 야간 근무를 마치고 카페에 방문함
* 커피를 주문하려 하지만, 키오스크에서 원하는 메뉴를 다시 찾아야 하는 번거로움이 있음
* 결제 후, **대기 시간이 짧아 빠르게 커피를 받아서 이동**

안민규 페르소나

1. 50-60대 여성

직업 : 가정주부 다수, 직장인

방문시 지출 가능한 최대 금액 : 5만원

주 방문 시간 : 평일 저녁 이후론 이용률이 매우 낮음

평일 저녁 이전엔 자유로움

주말에는 이용률 낮음

매점 체류 시간 : 1~3시간

동행인이 함께 올 확률 : 매우 높음

2. 30대 남성

직업 : 직장인, 취업준비생

방문시 지출 가능한 최대 금액 : 2만원

주 방문 시간 : 평일 주말 자유롭게 방문

매점 체류 시간 : 테이크아웃일때가 많아 짧은편

동행인이 함께 올 확률 : 약 50%