

2025 Product Design Portfolio

기획과 데이터에 강점이 있는 디자이너, 권현민입니다

010.4124.6048

sally.k000102@gmail.com

퍼널, 사용자 분석을 통한 UX 개선으로 전환율 41.2%P 향상 — 02

팬 만족도 1.2 상승시킨 온라인 팬미팅 플랫폼 신규 구축 —— 14

퍼널, 사용자 분석을 통한 UX 개선으로 전환율 41.2%P 향상

AI 로보어드바이저 서비스 투자성향 분석에서 58.9%의 사용자가 이탈했어요.

이 단계를 쉽게 완료할 수 있도록, 투자까지 전환될 수 있도록 UX를 개선했습니다.

기간 2022.11 - 2023.03

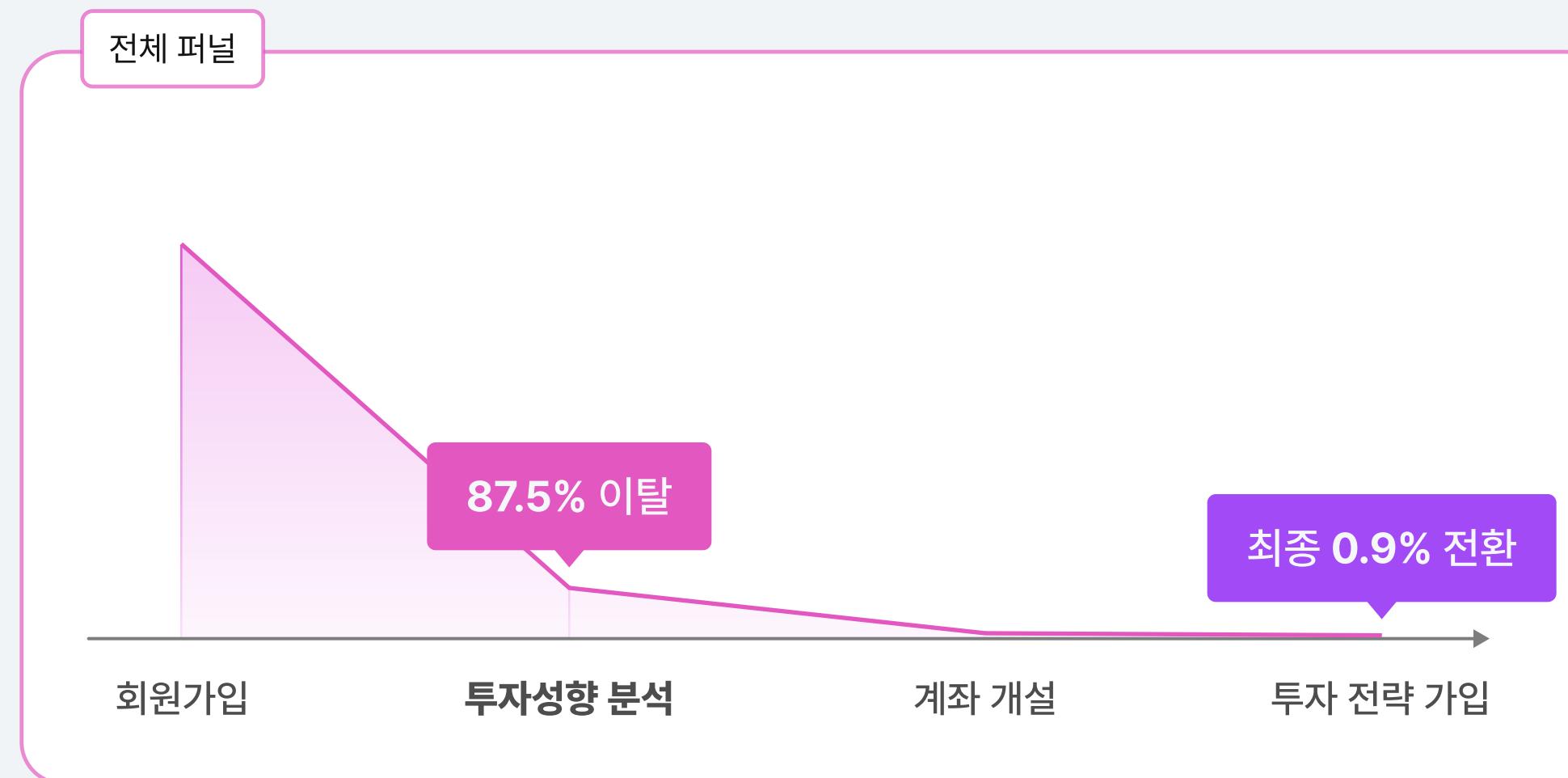
Device Mobile (iOS, Android)

멤버 기획(2/참여), 리서치(1/참여), 디자인(1), 개발(3)

역할 사용자 데이터 분석 (기여 100%)
문항 기획, UX 기획 (기여 100%)
프로토타입 제작, UT 실행 (기여 100%)

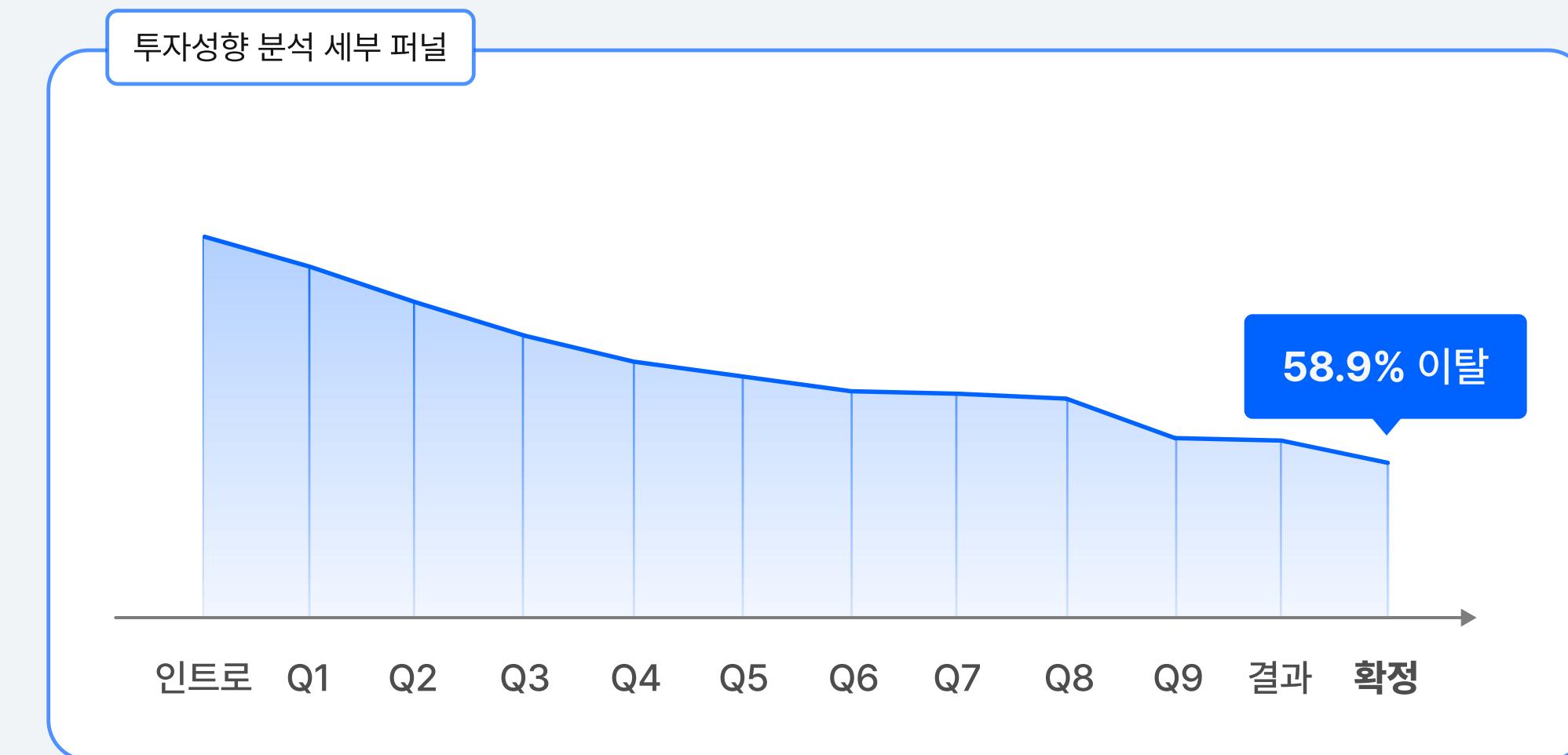


전체 퍼널에서 가장 개선이 필요한 투자성향 분석



회원가입 → 투자성향 분석 이탈률 87.5% (2022년 4분기)

투자성향 분석에서 대부분의 사용자가 이탈해 **최종 퍼널인 전략 가입의 도달률은 0.9%** 였습니다. 투자성향 분석은 AI 알고리즘에 투자하기 전 거쳐야 하는 필수 단계이기 때문에 **이탈률 개선**이라는 목표를 설정했습니다.



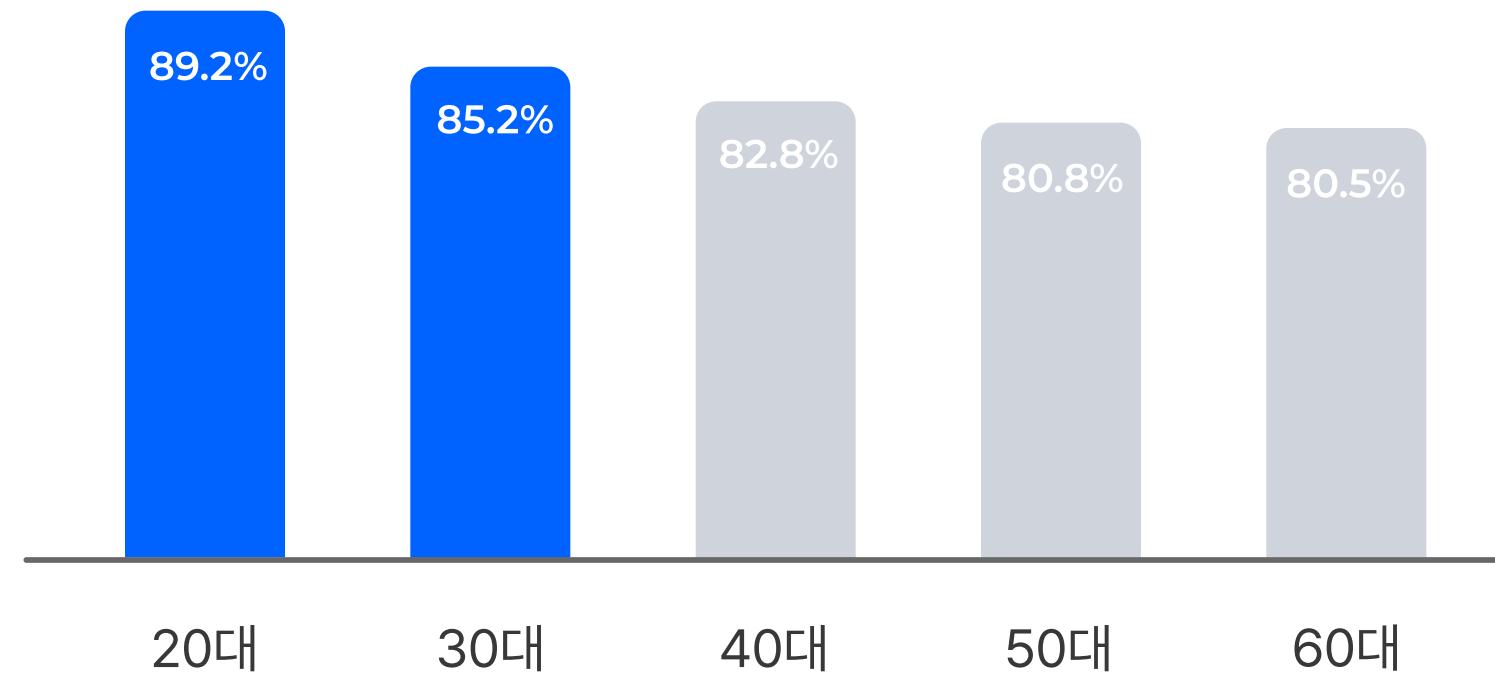
투자성향 분석 진입 후 이탈률 58.9% (2022.11.3 ~ 2022.11.9)

투자성향 분석의 세부 흐름은 '인트로 → 9개 문항 → 결과 → 성향 확정'으로 구성되어 있습니다. 특히 **9개 문항에 응답하는 과정에서 53.2%의 높은 이탈**이 발생했습니다.

투자 상품 구조와 위험에 대한 이해도가 낮은 2,30대에서 커지는 이탈률

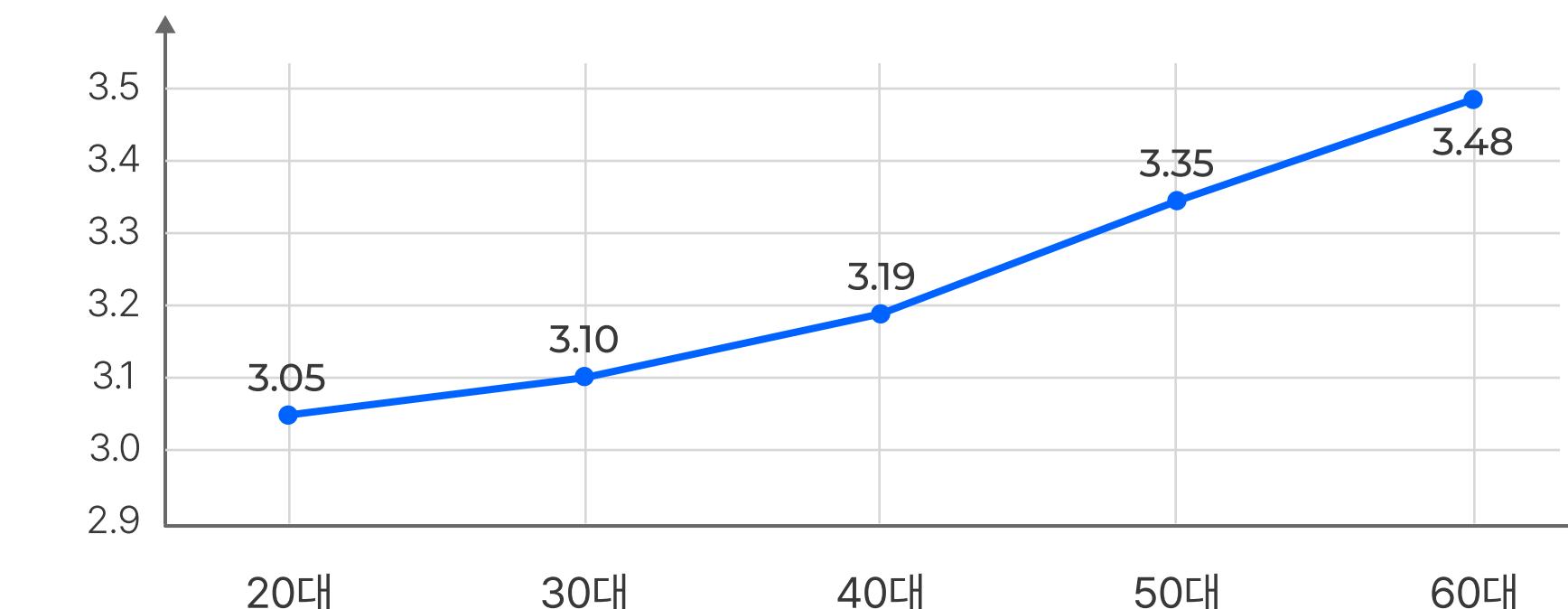
나이가 어린 사용자일수록 커지는 이탈률

회원가입 → 투자성향 분석 이탈률



2,30대의 낮은 금융 이해도

콴텍 사용자 연령별 금융 이해도 평균 점수



(1: 투자해 본 적 없어요 ~ 4: 구조와 위험을 매우 이해해요)

이탈률 높은 투자성향 문항의 문제점 도출

Problem 1

확실하게 답하기 어려운 정보를 물어봐요

아직 결정하지 않았거나 불확실한 정보는 답변하기 어려워요.

Problem 2

소득과 같은 개인 정보를 물어봐요

관택이 낯선 사용자에게 민감한 정보를 요구하면 거부감을 느낄 수 있어요.

Problem 3

어려운 금융 용어가 많아요

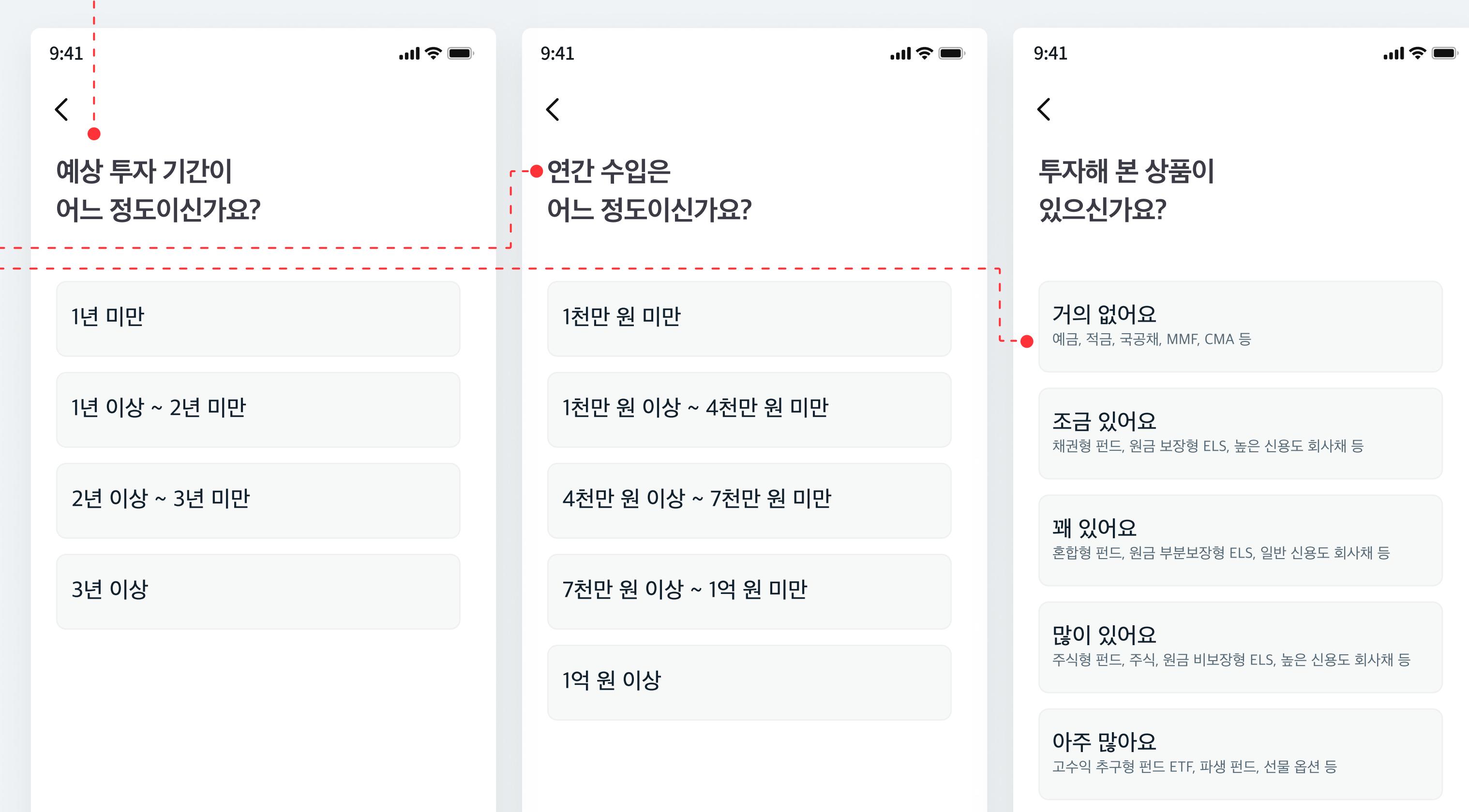
금융 경험이 적으면 선택지를 이해하기 어려울 수 있어요.

Problem 4

남은 문항 수를 예측할 수 없어요

총 9문항 중 8번째 문항 이탈률이 19.4%로 가장 높았어요.

성향 분석이 얼마나 오래 걸리는지 가늠하기 어려워요.



쉬운 용어 및 적합성 원칙을 준수하여 문항 개편

모든 문항의 필요성을 검토해 불필요한 정보를 묻는 문항은 삭제했어요. 연령은 질문 대신 사용자 데이터를 호출했어요.

어려운 금융 용어를 최소화하고, 답하기 용이한 구체적인 문항으로 변경했어요.

적합성 원칙은 소비자에게 맞지 않는 금융상품은 권유하지 못하도록 제지하는 금융 소비자 보호법의 원칙입니다.

항목	수정 근거	AS-IS	TO-BE
예상 투자 기간	필수 수집 항목이 아니고, 계획이 불확실한 경우가 많아 성향 판단에 적합하지 않아요	예상 투자 기간이 어느 정도이신가요?	(삭제)
연간 수입	현재 수입보다 앞으로의 수입 변화가 적합한 문항이라 판단했고, 사용자 부담을 덜어내기 위해 수정했어요	연간 수입은 어느정도이신가요?	향후 연간 수입원은 어떻게 변할 것 같나요?
연령	사용자가 연령 질문의 목적을 이해하기 어렵고, 이미 알고 있는 정보를 물어볼 필요가 없어요	나이가 어떻게 되시나요?	(사용자 데이터 호출)
금융 경험 금융 이해도	관택의 전략은 주식과 ETF로만 구성되어 있어 2개 상품의 경험과 이해도를 물어보는 구체적인 문항으로 변경했어요	투자해본 상품이 있으신가요?	주식 또는 ETF 거래 경험이 있으신가요?
		주식, 채권, 펀드 등 금융투자상품에 대해 어느정도 알고 계신가요?	주식 또는 ETF의 구조와 위험을一定程度 이해하고 계신가요?
투자 목표	추상적인 문항을 구체적인 문항으로 수정했어요	투자 시 수익에 대해 어떻게 생각하시나요?	투자 시 원금 보전과 수익 중 무엇이 더 우선인가요?
위험 감내 정도	추상적인 문항을 구체적인 상황을 설정한 문항으로 수정했어요	투자 시 손실에 대해 어떻게 생각하시나요?	다음 상황에서는 어떻게 하실건가요?
금융 자산 비중	필수 수집 항목이 아니고, 손실에 대처할 수 있는지 연간 수입 항목을 통해 확인할 수 있어요	예금, 주식, 펀드 등 금융 자산은 어느정도 이신가요?	(삭제)

직관적인 선택지와 UI

Solution

간단하게 답변할 수 있는 선택지

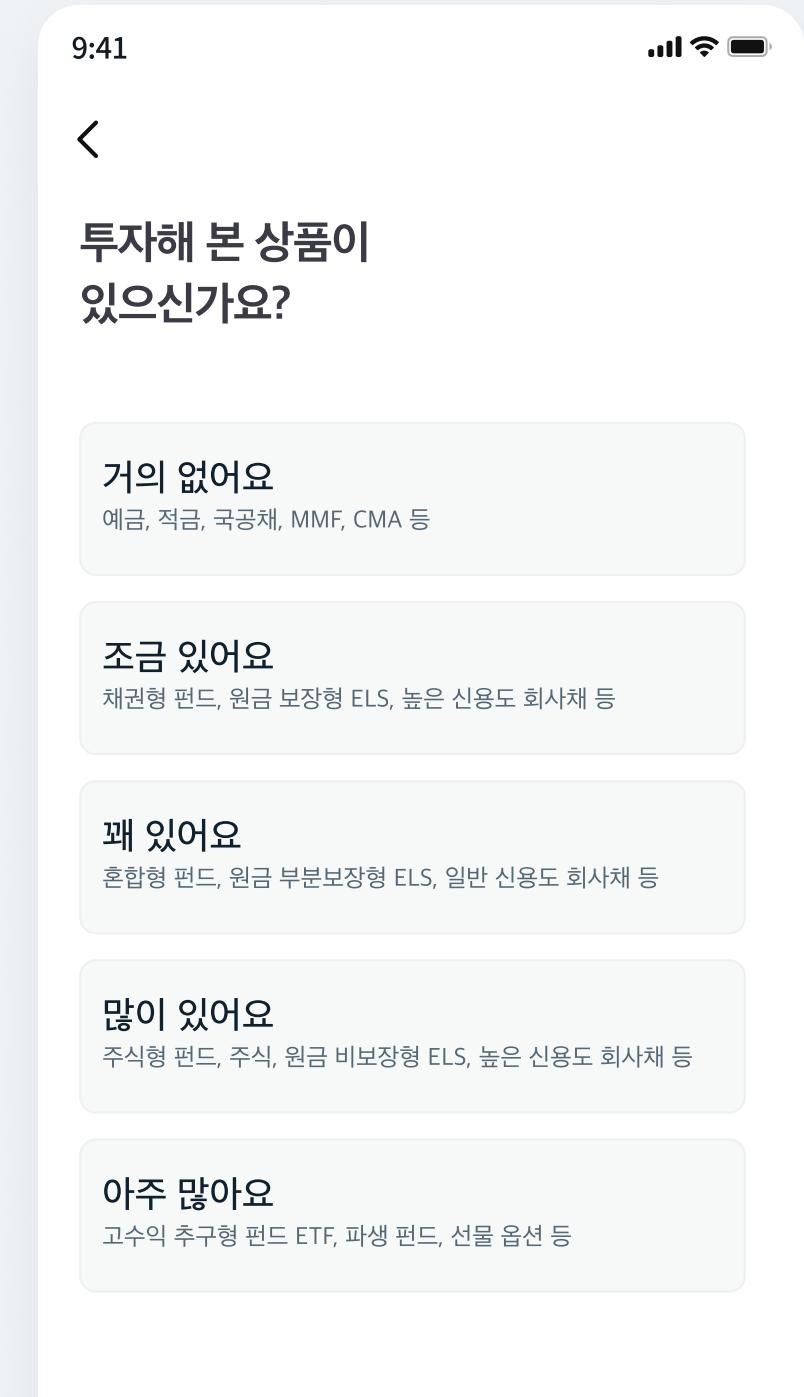
답변을 예/아니오, 리커트 척도로 바꿔 쉽게 응답할 수 있도록 변경했어요.

Solution

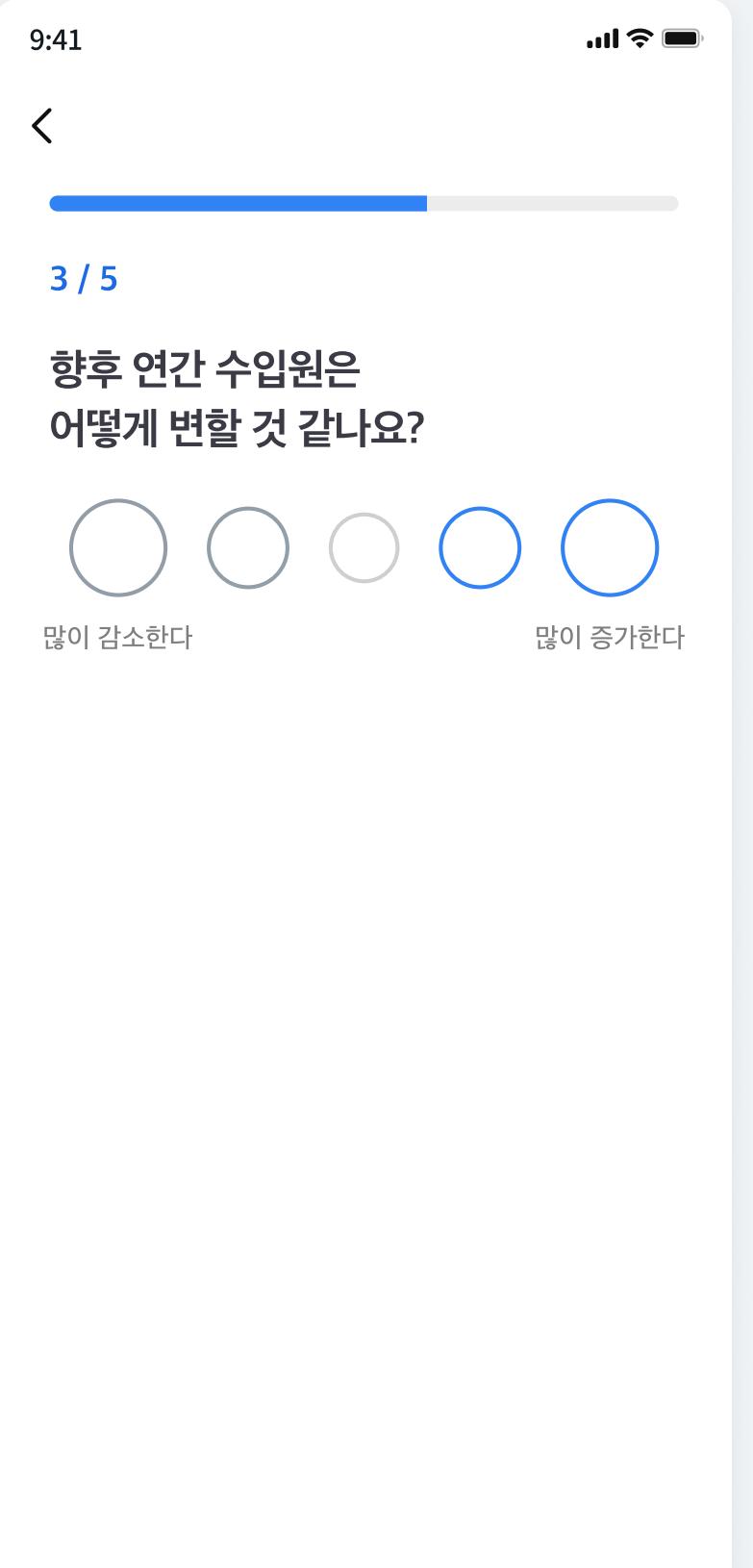
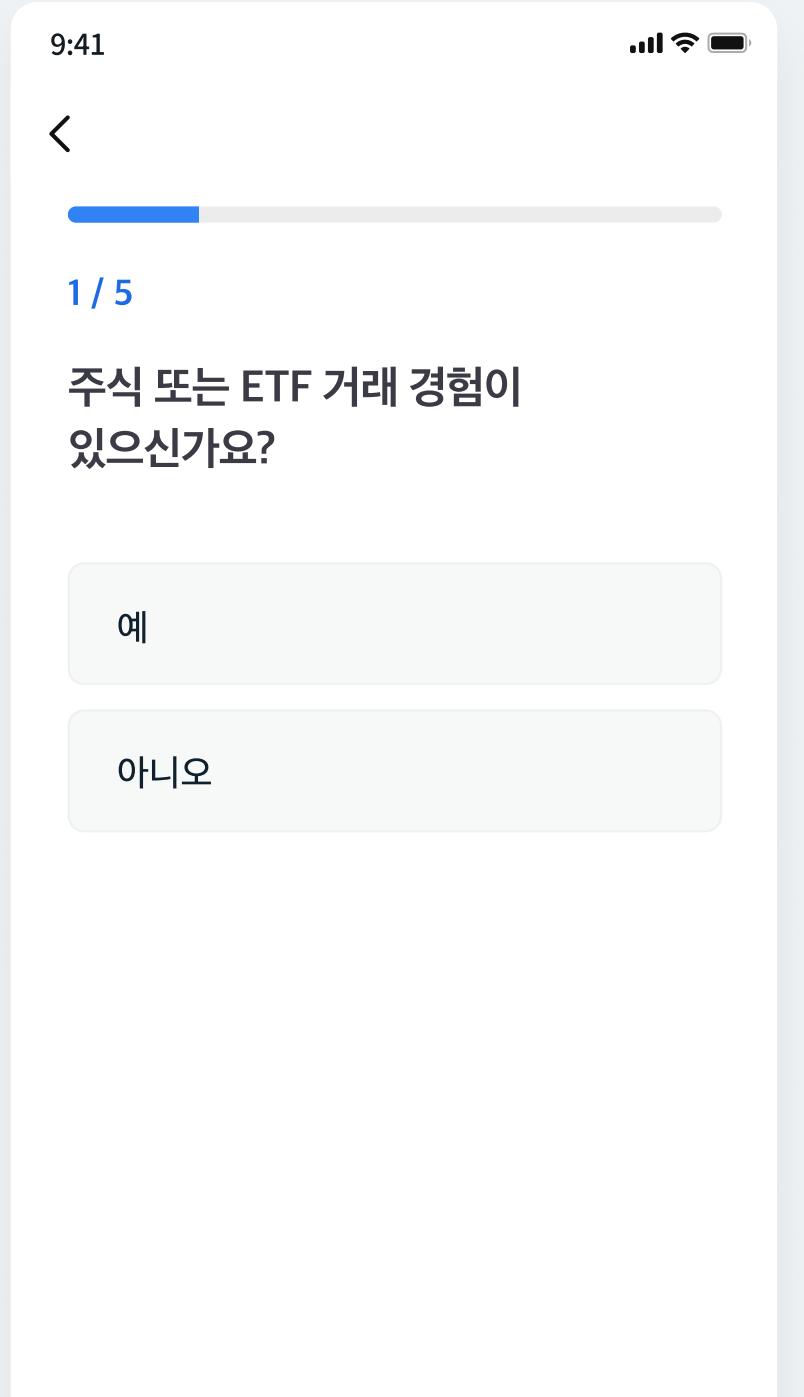
진행 상황을 알 수 있는 Progress Bar 추가

전체 문항 수와 남은 질문 개수를 한눈에 파악할 수 있어요.

AS-IS



TO-BE



개선안을 검증하기 위해 UT 진행

[Framer 프로토타입 →](#)

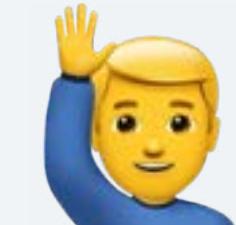
	AS-IS	TO-BE
난이도	2.67	1.44 (1.23▼)
만족도	3.55	4 (0.45▲)



문항, 선택지에 글자 수가 적고 **직관적이어서 편해요**

정답을 원하는 게 아니라 나를 알아보는 질문이라 **맞춰준다는 느낌**을 받았어요

나의 상황을 분석해 맞춤 솔루션을 제시해주면,
'정확하고 유용한 선택을 하고 싶다'는 동기가 생겨
서비스, 투자에 더 관심을 갖게 될 것 같아요.



테스터 6, 남성 / 40~50대 / 금융 이해도 높음

만족도와 난이도 개선, 심리적 부담 감소 확인

다양한 연령, 금융 이해도를 기준으로 9명의 테스터를 선정하고 UT를 실행했어요.
설문지, 인터뷰 결과를 통해 개선됨을 확인했어요. 특히 직관적인 문항과 간단해진 선택지에 대해
긍정적인 평가를 받았어요.

투자 전략 추천에 대한 니즈 발견

금융 이해도가 높았던 테스터와의 인터뷰를 통해, **투자 동기 부여**가 필요함을 느꼈어요.
추가 리서치를 통해 **고객 문의 중 32%**가 투자 전략 요청임을 확인했어요. 자신에게 맞는 전략을
고르는 데 어려움을 느껴 **퀀텍에 대한 관심도 하락**으로 이어질 수 있다고 판단했어요.

Second Action

투자 동기 부여를 위해 퍼널 추가

Solution

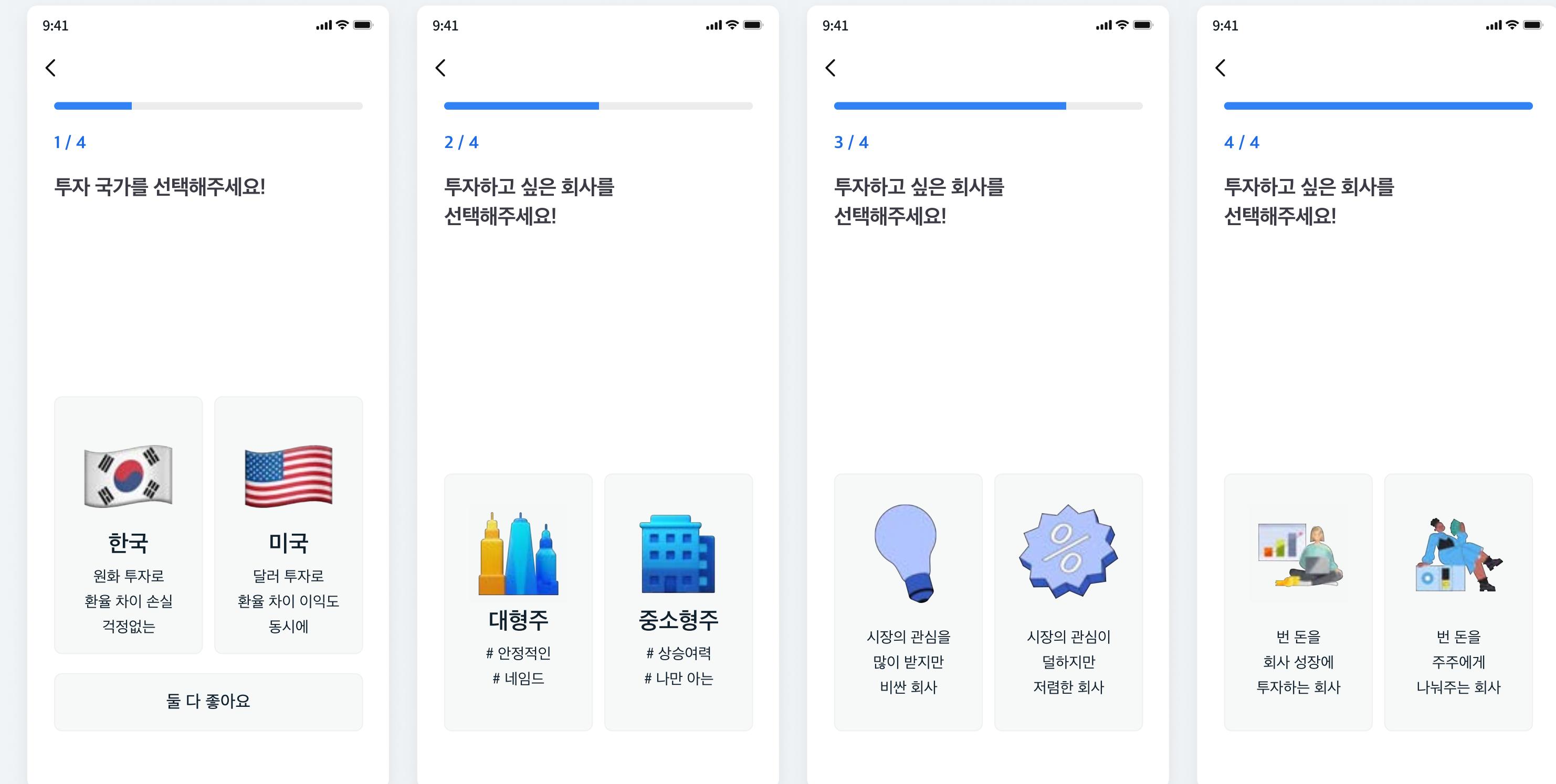
전략 추천 4개 문항 추가

사용자 맞춤 추천을 위해 퍼널을 추가했어요. 단계 추가로 인한 이탈보다 투자 동기 부여 효과가 더 크다고 판단했어요.

Solution

투자 용어를 몰라도 이해할 수 있는 Writing

'성장주' vs '배당주'처럼 초보 투자자에게 어려울 수 있는 용어를 쉽게 풀어 설명했어요.



Second Action

결과 화면 개선

Solution

확정하기 → 등록하기

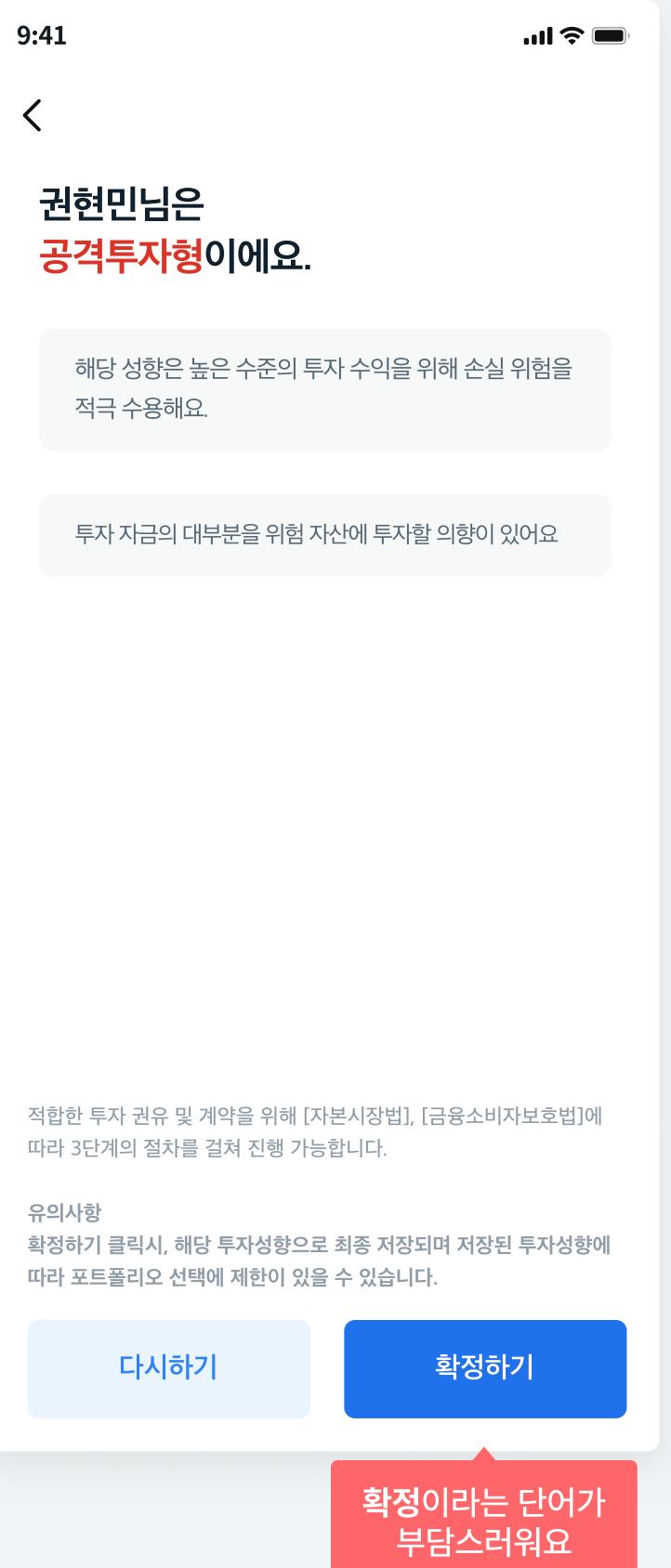
확정하기 버튼이 다시 못 바꿀 것 같다고 느끼게 해서 누르기 부담스럽다는 피드백을 기반으로 Writing을 수정했어요.

Solution

AI 맞춤 전략 제공

사용자가 응답을 기반으로 "투자하고 싶다"는 동기를 느낄 수 있도록 맞춤 전략을 추가했어요.

AS-IS

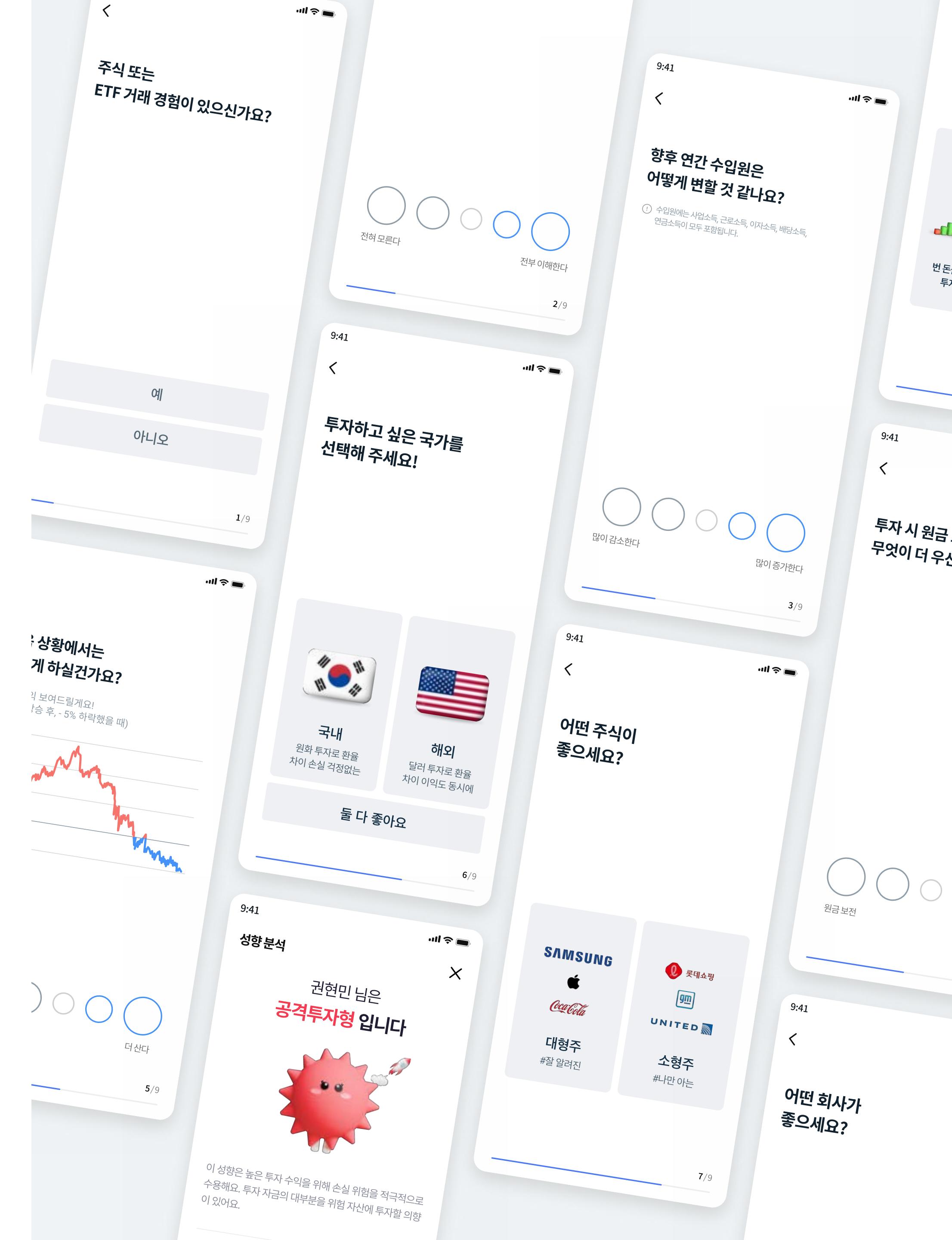
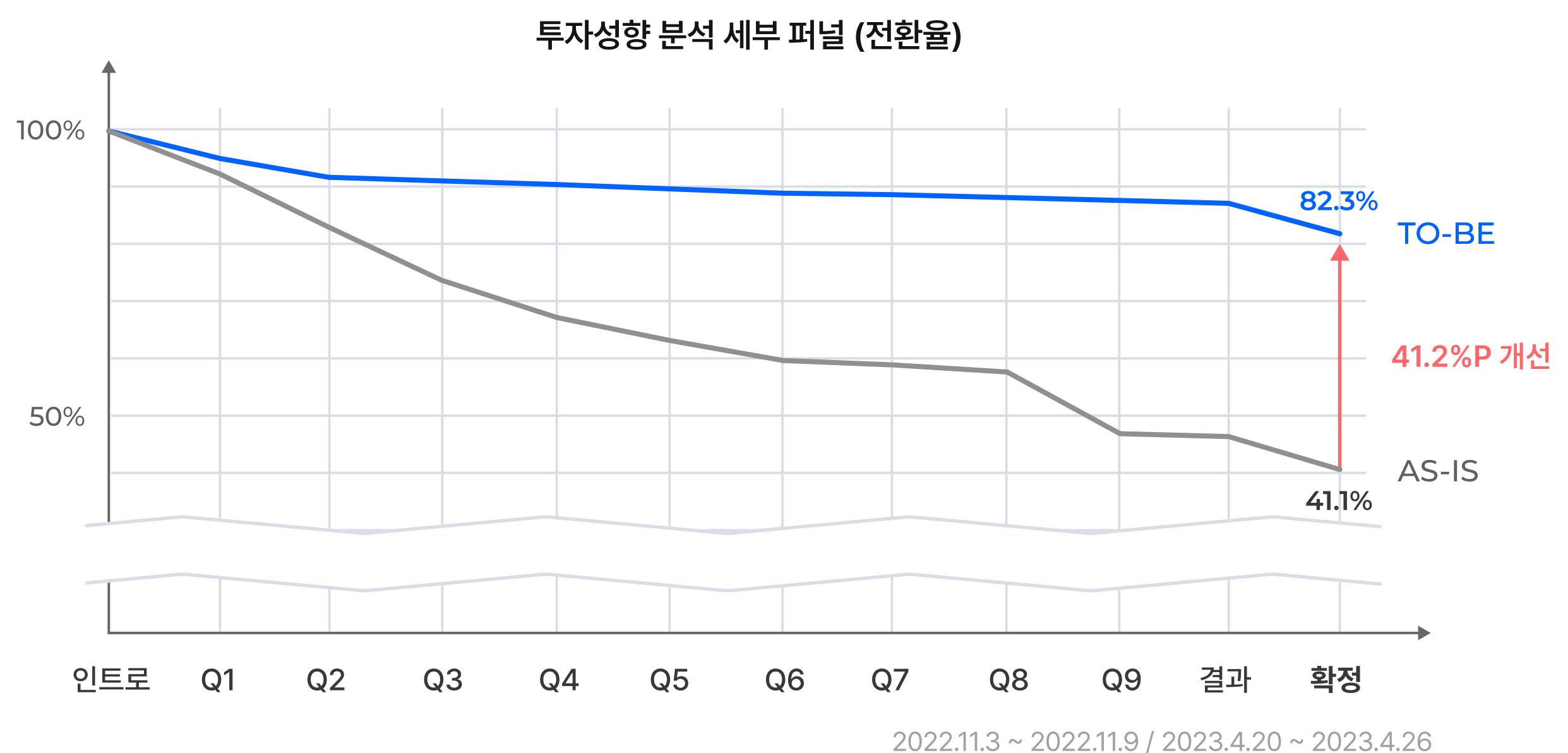


TO-BE

The screenshot shows the same mobile application interface after improvement. The top part is identical to the AS-IS version. The main content area now features a large red header: '권현민님은 공격투자형 입니다' (Kwon Hyun-min is an aggressive investor type) with an illustration of a red star-like character with a rocket. Below this, the text from the AS-IS version is present. At the bottom, the buttons are labeled '성향 재분석' (Reassess Tendencies) and a larger blue '등록하기' (Register) button. To the right of the main content, there is a sidebar with user profile information: 연령 (Age: 20~30대), 금융 투자 경험 (Financial investment experience: 주식 및 ETF 거래 경험 있음), 금융 이해도 (Financial understanding: 대부분 이해하고 있음), 연간 수입 (Annual income: 약간 증가 예정), 투자 목표 (Investment goal: 적극적 수익 추구), and 위험 감내 정도 (Risk tolerance: 일부 손실 감내 가능). On the far right, there is a section titled 'AI맞춤 전략' (AI-matched strategy) with a red '공격투자형' (Aggressive investor type) button, a note about '단기 변동성을 이겨내기 위한 올웨더' (Weathering short-term volatility), and a note about Kwon Hyun-min's interest in companies like Tesla and SpaceX. There is also a note about the user's interest in stocks and ETFs.

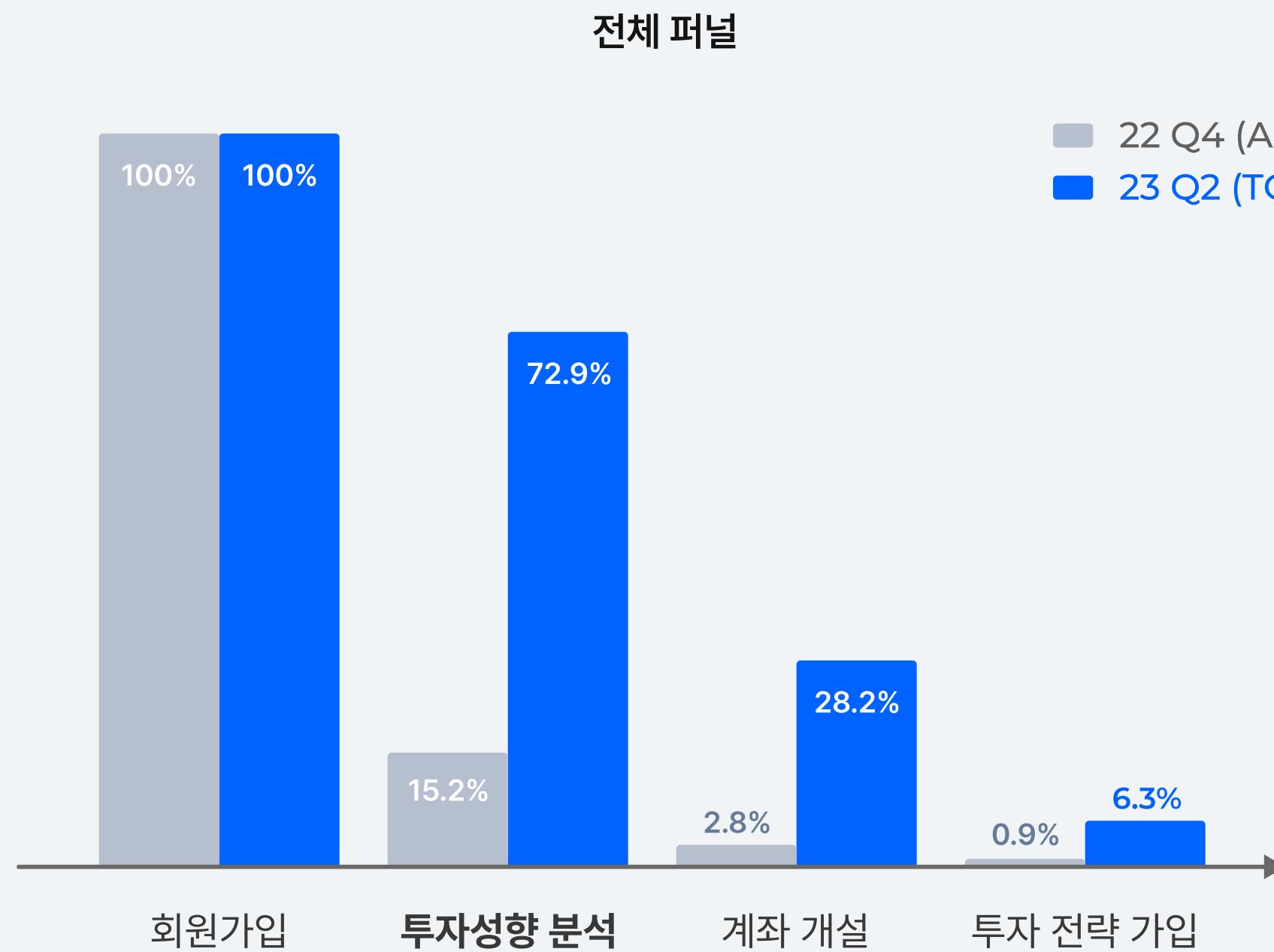
Result

릴리즈 후 성향 분석 전환율 41.2%P 개선



Result

전략 추천을 적용해 투자 전략 가입까지 평균 소요 시간 6일에서 3일로 단축



50% 개선

회원가입부터 전략 가입까지의 평균 소요 시간이 6일 → 3일로 감소했어요.

56.7%P 개선

회원가입 → 투자성향 분석 전환율이 15.2% → 72.9%로 증가했어요.

5.4%P 개선

회원가입 → 투자 전략 가입 전환율이 0.9% → 6.3%로 증가했어요.

정량, 정성 데이터를 통해 지표를 개선한 프로젝트

데이터를 확보하고 분석을 주도했어요

- 데이터 역량을 위해 분석 및 그로스 마케팅을 공부했어요. 데이터 분석 웨비나를 통해 퍼널 기반 프로덕트 개선을 접하고, 이를 콘텍에도 적용해야 겠다고 생각했어요.
- 데이터를 기반으로 프로덕트를 분석하는 도구와 시스템이 없어 스스로 어드민 계정의 사용자별 회원가입, 성향분석, 계좌개설, 전략가입 등의 데이터를 수집하고 분류하여 각 퍼널의 이탈률과 최종 전환율을 계산했어요. Adjust의 클릭, PV 데이터로 투자성향 분석 상세 퍼널을 분석했어요.
- Python으로 직접 통계치를 계산하고 시각화해 프로젝트 팀원들과 협업하여 개선 방향을 설정할 수 있었어요.
- 릴리즈 이후 퍼널 데이터를 트래킹해 성과를 분석하고 공유했습니다. 결과 뿐만 아니라, 중간 과정을 투명하게 공유해 컴플라이언스, 개발, 디자인팀과 수월하게 협업할 수 있었어요.

반영 전 UT로 개선안을 검증하고 정성 데이터 확보했어요

- 증권사, 로보어드바이저사 대부분 정형화된 투자성향 분석을 사용하고 있어요. 개선안의 질문 구성과 UI가 크게 수정되면서, 개발 전 사용성 검증이 필요하다고 판단했어요. 이에 UT를 기획했습니다.
- 연령, 금융 이해도에 따라 개선안의 평가가 나뉠 수 있다고 생각했어요. 결과가 편향되지 않도록 투자성향 분석 개선 업무에 참여하지 않은 임직원 중 다양한 연령대와 금융 이해도를 지닌 9명의 테스터를 모집했습니다.
- 사전 설문지, 개인정보수집동의를 받은 테스터에게 2가지 Task를 요청했어요. 첫 번째 Task는 콘텍 앱, 두 번째 Task는 Framer로 제작된 프로토타입으로 실행했어요. Task 별로 설문지를 작성하고, 마지막으로 인터뷰를 진행했습니다.
- 결과 정량 지표로 개선 효과를 확인하고, 정성 데이터에서 추가 개선점을 찾아 반영했어요.

팬 만족도 1.2 상승시킨 온라인 팬미팅 플랫폼 신규 구축

팬 인터뷰와 기획사 요구사항을 분석해 자동 운영 시스템을 구축했습니다. 스태프의 업무 효율성을 92% 올리는 관리자 웹페이지와 기존 온라인 팬미팅보다 많은 콘텐츠를 즐길 수 있는 서비스를 디자인했습니다.

기간 2021.04 - 2021.12

Device Mobile App 2, Web 1

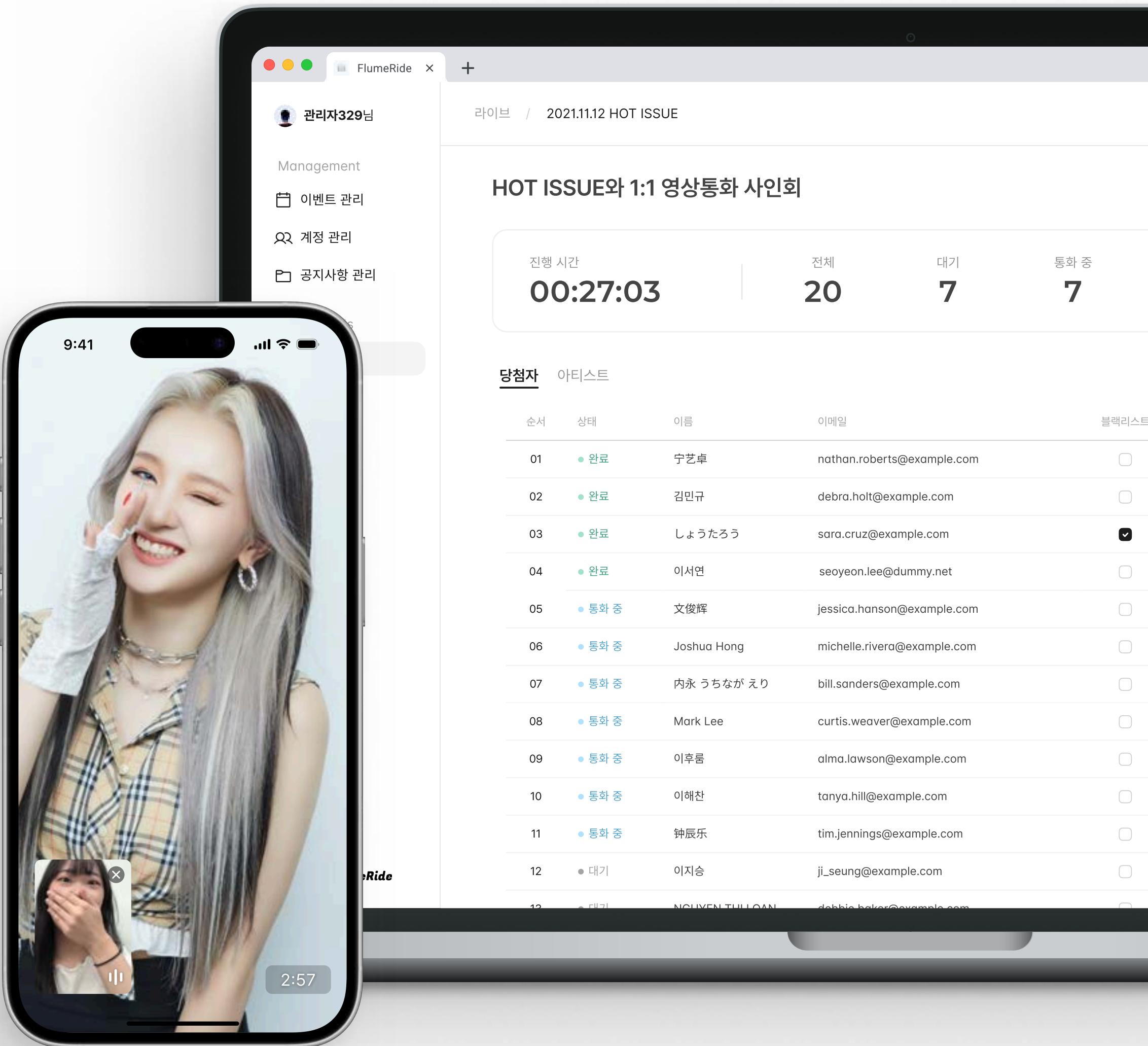
멤버 리서치(3/참여), 기획(2/참여), 디자인(2/참여), 개발(4)

역할 설문조사, 인터뷰 (기여도 35%)

기획사 요구사항 분석 (기여도 100%)

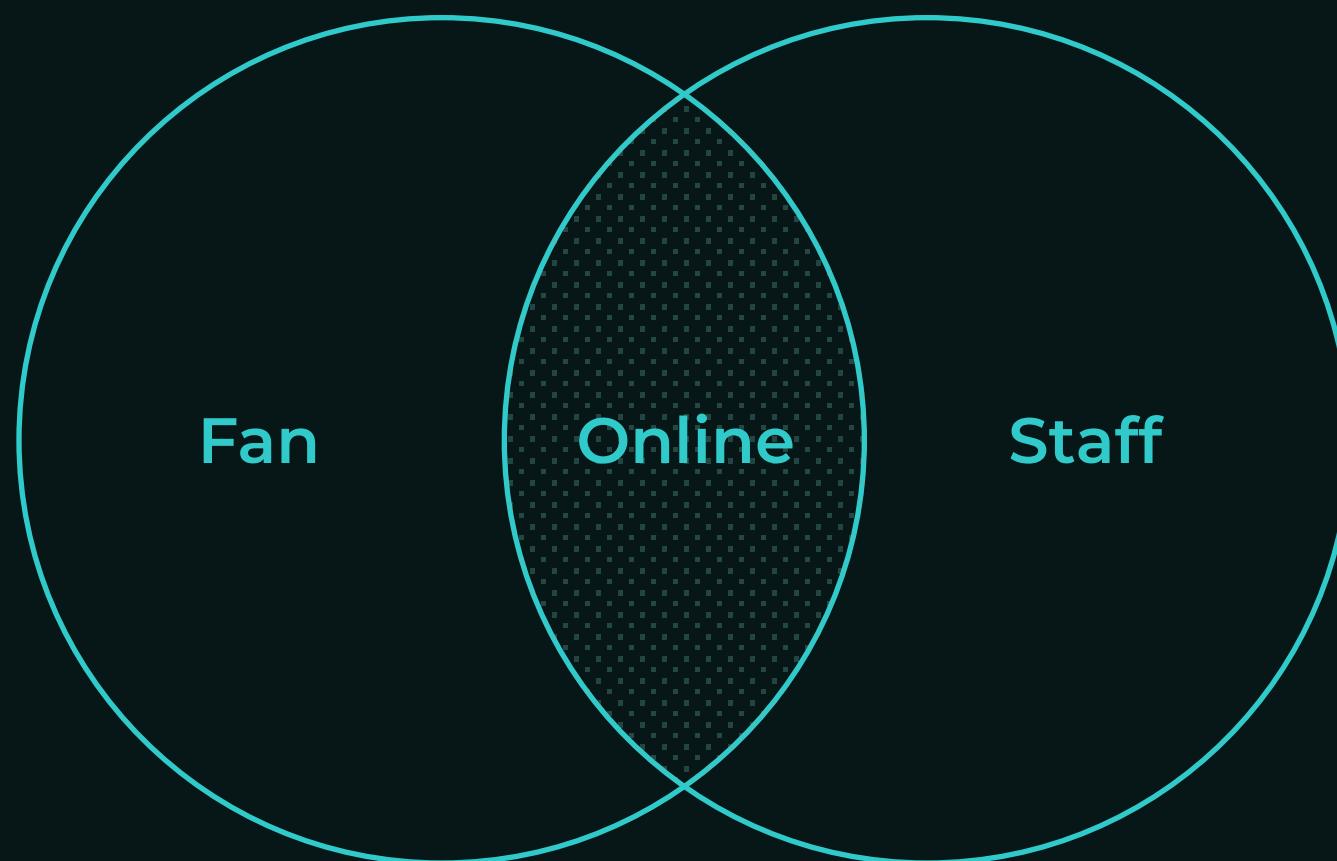
서비스 기획 (기여도 80%)

UX/UI 디자인 (기여도 70%)



Background

팬과 운영 스태프 모두 만족하는 온라인 팬미팅



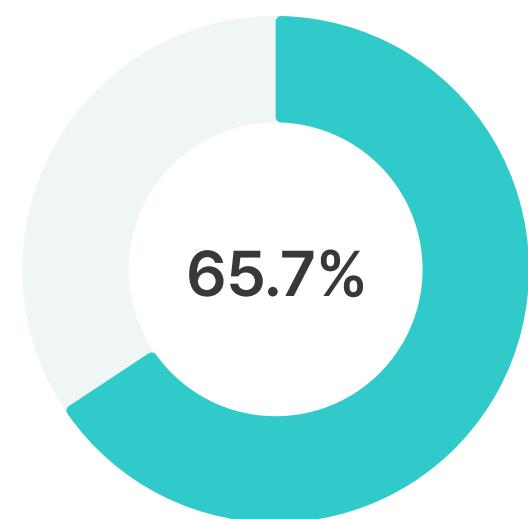
코로나19로 비대면 온라인 팬미팅이 보편화되었어요. 공간의 제약이 없어 편리하고 1:1로 Private하게 대화할 수 있다는 장점이 있지만, 단점 또한 존재했어요. 단점을 보완해 팬과 아티스트가 **대화에 몰입하고**, 스태프가 이벤트를 **안정적으로 운영할 수 있도록** 지원하는 서비스를 만들기 시작했습니다.
이를 위해 주요 이해관계자인 **팬과 스태프**의 문제와 니즈를 파악하고, **양쪽의 솔루션을 연결해** 2개의 앱과 관리자 웹페이지로 이루어진 플랫폼을 구축했습니다.

팬을 대상으로 한 설문조사, 인터뷰로 온라인 팬미팅의 문제 발견

Problem

이벤트 진행 안내 부족

행사 진행 상황이 잘 공유되지 않아 불편을 느꼈어요. 순서가 얼마나 남았는지, 언제 통화를 시작하는지 명확하지 않았어요. 또한 잔여 통화 시간을 알기 어려워요.



대기 순번 및 정확한 통화 시작 시간이
명확하지 않다

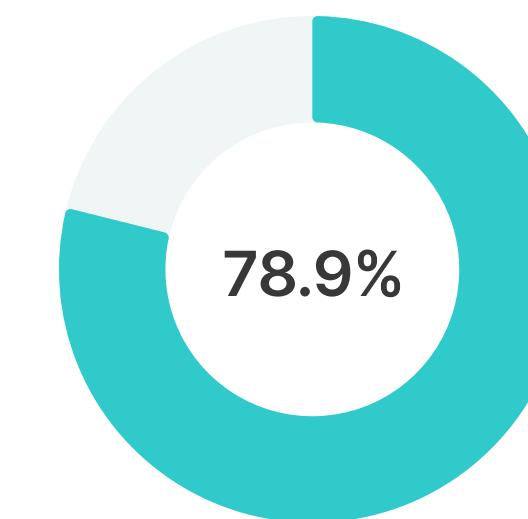


막연하게 스태프의 연락을 기다리는 경우가 많아 고립감과 심리적 압박감을 느껴요
순차적으로 통화할 때 통화 연결이 자연스럽지 않은 경우가 많아요

Problem

아티스트와의 교류 부족

오프라인 팬미팅에서는 차례를 기다리며 아티스트를 계속 볼 수 있어요. 반면 온라인에서는 멤버 당 1~3분의 짧은 대화를 제외하고 소통할 수 있는 방법이 없어요.



아티스트와 상호작용할 수단이 부족해
완전히 교감하지 못했다



아티스트와의 짧은 만남 시간이 투자한 비용과 시간에 대한 만족도를 떨어뜨려요
짧은 대화를 제외하고는 행사 내내 긴장하거나 지루했어요

Fan Journey Map

대기 중, 통화 후 떨어지는 만족도

Main Persona

김소연 / 25세 / 여성 / 직장인이다 3년 차 팬
온/오프라인 이벤트에 적극 참여하며, 연 평균 10회 이상 참가
아티스트 관련 소비 많음 (월 수익 20% 투자)
온라인 팬미팅 전 대화 주제를 꼼꼼하게 준비

Pain Point

**연락 시점을 예측하기 어려워 더 긴장
하게 돼요**

앞 당첨자의 통화 시간이 조금씩 넘어가면서 더 예
측하기 어려워요.

Pain Point

통화가 끝나면 항상 아쉬움이 남아요

팬들은 큰 돈을 들여 온라인 팬미팅에 참여하지만,
통화 시간이 짧아 만족하지 못해요.

이벤트 시작 전

Actions

옷, 헤어, 메이크업 세팅
영상 통화 대본 준비
거치대, 영상 녹화 프로그램 준비

본인 인증

이벤트 유의사항, 순서 확인
신분증 준비
페이스톡으로 본인 인증

대기

대본 확인
스태프 연락 기다리기

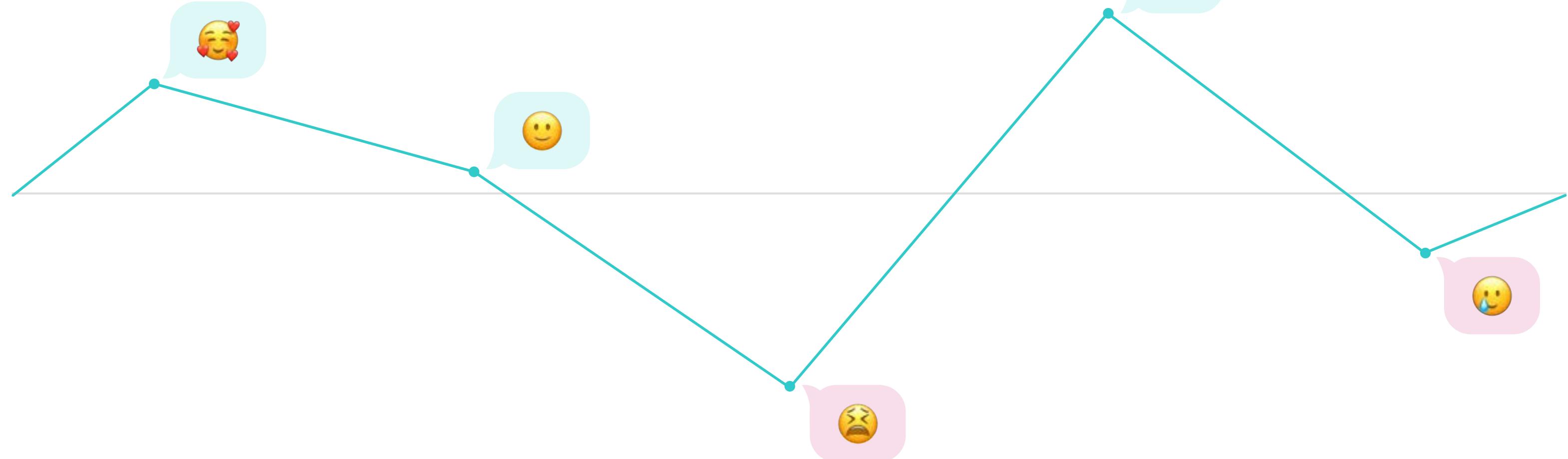
영상 통화

페이스톡으로 영상통화
영상 녹화

통화 후

녹화 확인
후기 SNS에 공유

Emotion



Thinking

무슨 말을 할까?
이쁘게 보이려면 뭘 입어야 하지?

시작한다!
내 순서 확인 완료!

내 순서는 언제 오지?
앞에 사람이 오래 붙잡고 있나?
정말 너무 긴장된다ㅠㅠ

너무 행복해!
하고 싶은 이야기가 너무 많아!

하고 싶은 얘기 다 못했어ㅠㅠ
후기를 보니 나 말고도 아쉬워하
는 사람들이 많네

Solution for Fan

팬이 몰입할 수 있는 온라인 팬미팅 서비스

Solution

진행 상황을 파악할 수 있는 장치 마련

- 이벤트가 시작했을 때, 통화 차례가 다가오는데 서비스에 미접속 인 경우 알림을 전송해요.
- 대기실에서 영상 통화 순서가 얼마나 남았는지 보여줘요.
- 통화 중에는 타이머로 잔여 시간을 보여줘요.

Solution

온라인 팬미팅의 단점을 보완한 스트리밍과 채팅

- 대면 팬미팅처럼 통화를 기다리면서, 끝난 후에 아티스트 스트리밍을 볼 수 있어요.
- 채팅으로 다른 팬, 아티스트와 소통할 수 있어요. 팬 사이의 친목을 방지하기 위해 채팅 내용만 보여줘요.



Result

팬 맞춤 기능의 만족도 4.4↑

후룸라이드로 이벤트에 참여했던 팬 20명을 대상으로 만족도를 조사했어요.

Solution

진행 상황을 파악할 수 있는 장치 마련



전체 프로세스를 이해할 수 있어 편리했어요

예전에는 여러 채널로 소통해야 했지만,
후룸라이드는 하나의 서비스에서 모두
해결돼서 훨씬 편했어요.

행사 진행 과정이 체계적이고 순서대로
잘 이루어져서 불안하지 않았어요.

Solution

대기실에서 즐기는 스트리밍과 채팅



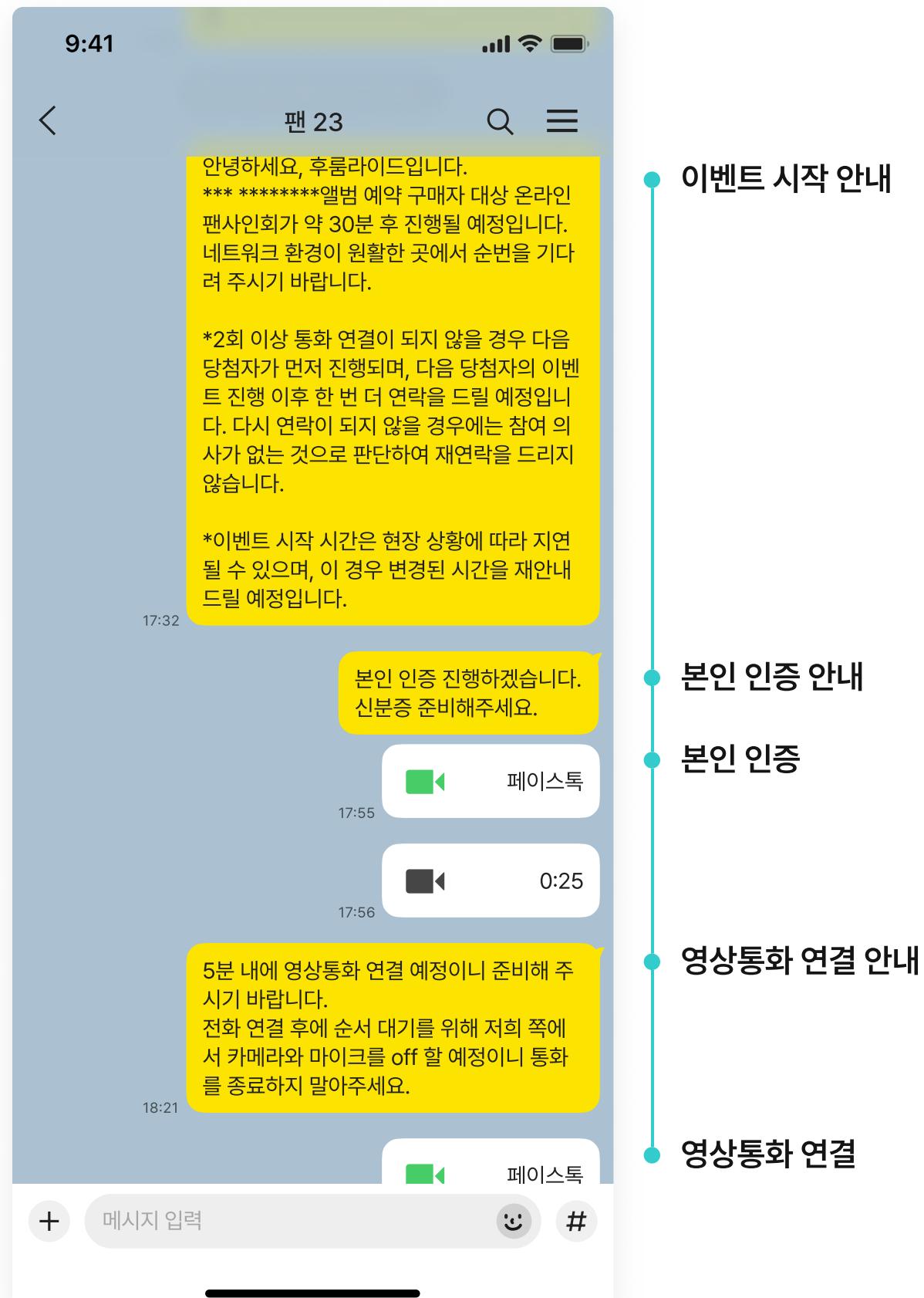
후룸라이드에서 더 다양한 콘텐츠를 즐겼어요

소통할 기회가 많아져서 만족스러웠어요.

통화 전에 아티스트 모습을 미리 보고,
이를 바탕으로 자연스럽게 대화를 시작
할 수 있었어요.

이벤트를 운영하는 기획사의 니즈 파악

이벤트 운영은 모두 스태프의 수작업으로 이루어졌어요. 당첨자의 수에 비례해 작업량이 많아져요.



Needs 1

효율적인 팬 응대 시스템

당첨자에게 개별 연락으로 공지하는 과정이 번거로워요. 시작 안내, 본인 인증 요청, 통화 연결 전 메시지까지 모든 당첨자에게 보내야 해요.

Needs 2

영상통화 매칭 자동화

한 아티스트와의 통화가 끝나고 스태프가 다음 아티스트의 기기로 새 통화를 연결하거나 아티스트끼리 기기를 넘겨줘요. 이 과정에서 통화가 끊기거나 지연되는 일이 생겨 대부분 팬들이 불편함을 느꼈어요.

Needs 3

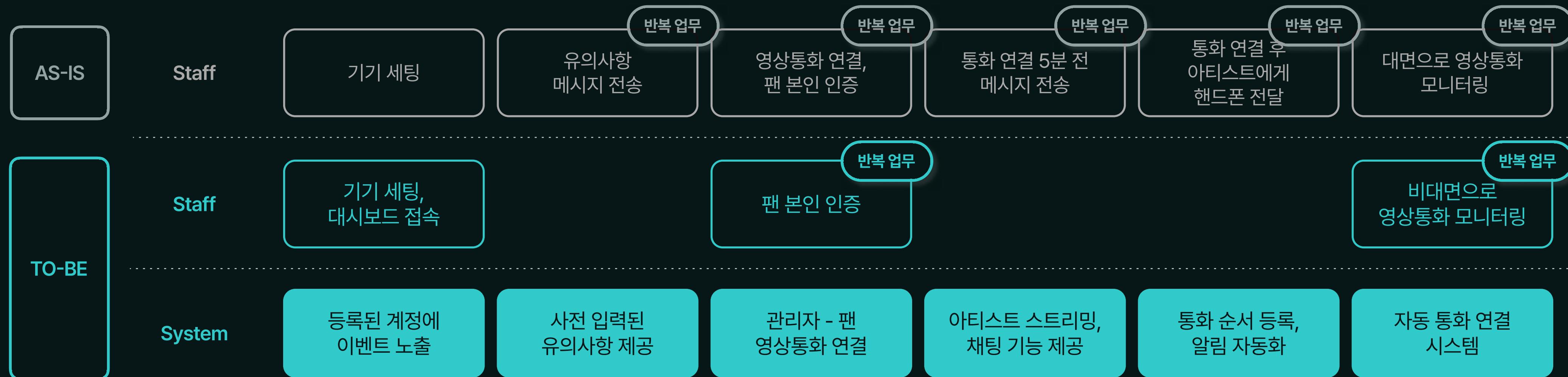
이벤트 운영을 관리하는 대시보드

여러 운영 스태프가 협업하기 때문에 진행 상황 파악에 어려움이 있어요.

Solution for Staff

반복 업무를 60% 줄이는 운영 자동화 시스템

반복 업무를 5개에서 2개로 줄여 당첨자가 많아도 작업량이 많이 증가하지 않아요.



Solution for Staff

모든 운영 업무를 처리할 수 있는 대시보드

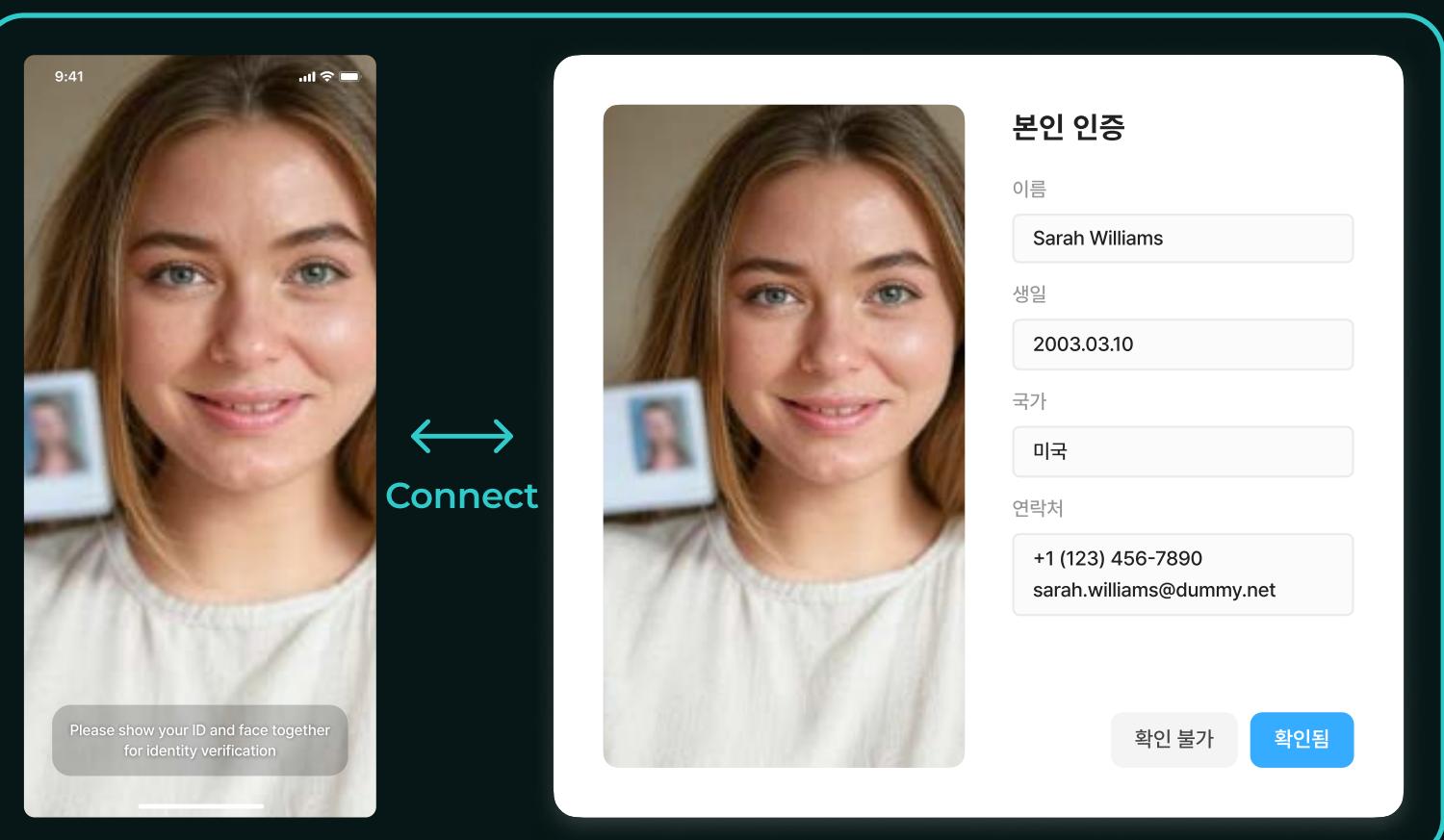
라이브 진행 상태를 한눈에 확인할 수 있어요. 본인인증, 블랙리스트 등록, 채팅 음소거 기능이 포함되어 있어요.

The screenshot shows the FlumeRide dashboard for managing live events. On the left, there's a sidebar with navigation options like Management, Event Management, Account Management, and Contact Management. The main area displays a live event titled "HOT ISSUE" from November 12, 2021. It shows the following statistics: 20 participants, 7 on hold, 7 in queue, and 4 on video. A specific participant, Sarah Williams, is highlighted with a red box and a "Verify" button. A callout box provides more details about the verification process, mentioning "Identity Verification Requested" and "Please show your ID and face together for identity verification".

Function

본인 인증

팬이 인증을 요청하면 관리자가 Dialog에서 통화하며 정보를 확인해요.
인증된 팬은 자동으로 통화 대기열에 추가됩니다.



Function

블랙 리스트, 채팅 뮤트

- 팬이 부적절한 요구를 하는 경우 스태프가 블랙 리스트에 등록해요.
이 리스트는 관리자 페이지에서 관리할 수 있습니다.
- 부적절한 채팅을 작성한 사용자를 뮤트할 수 있습니다. 해당 사용자는 채팅을 쓸 수 있지만 다른 사람들은 채팅을 볼 수 없어요.

Solution for Staff

팬, 스태프 모두 만족하는 비대면 모니터링

스태프는 장소 제약 없이 모니터링 할 수 있게 되었어요. 팬은 스태프의 물리적인 개입이 적어져 아티스트와 편하고 솔직하게 대화할 수 있어 만족했어요.

Function

- 비대면 모니터링**
관리자 페이지에서 원격으로 팬이 통화 중 부적절한 행동을 하는지 모니터링해요.

Result

체계적인 운영, 추가된 콘텐츠로 팬 만족도 1.2 상승

1.2 +

기존 온라인 팬미팅 대비 만족도가
3.3 → 4.5로 올라갔어요.

92% ▲

스태프의 수작업을 자동화하여 반복 업무를
60% 줄였어요. 그 결과 운영 생산성은 92%
향상됐어요.

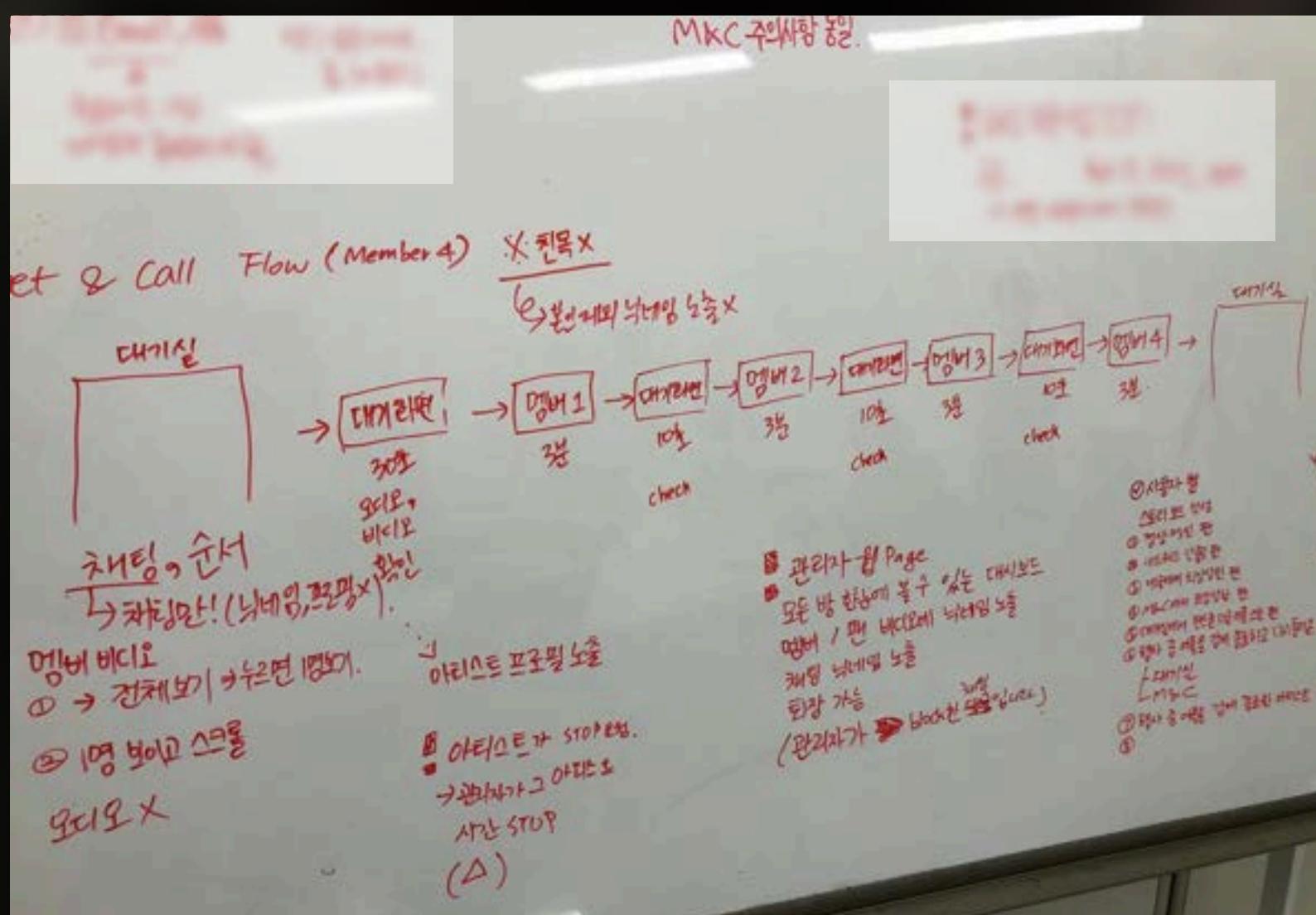
10 +

청하를 시작으로 하이키, 규현, 오마이걸 유아
등 10팀이 넘는 아티스트의 온라인 팬미팅을
진행했어요.

4개 언어 지원

다양한 국가의 팬들이 참여할 수 있도록
한국어, 영어, 중국어, 일본어까지
4개의 언어를 지원해요.

주도적으로 신규 서비스의 기획과 디자인을 리딩한 프로젝트



팬 앱, 아티스트 앱, 관리자 페이지까지 성공적으로 런칭

- 프로젝트를 시작하며 설문조사(75명), 인터뷰(5명)를 진행했어요. 리서치를 통해 팬덤 문화의 특징과 심리를 이해하고, 세부적인 디자인 요소로 반영할 수 있었어요.
 - 주관사를 대상으로 서비스 컨셉, 유저/이벤트 진행 플로우, 기능 명세서를 바탕으로 PT를 진행해 프로젝트 방향성을 설득했습니다.
 - 서버, 프론트, WebRTC 개발자와 소통해 기술적 이슈를 최소화한 프로덕트를 기획, 디자인했어요.
 - 기획 또는 디자인이 변경되는 경우, 기획서와 UI의 싱크를 맞추고 바로 수정 사항을 공유하여 모든 멤버가 문서 기반으로 작업할 수 있었습니다.
 - QA Sheet 작성과 테스트 진행, 스토어 Reject에 대응하며 QA와 스토어 등록을 주도했습니다.

2025 Product Design Portfolio

감사합니다

권현민

010.4124.6048

sally.k000102@gmail.com