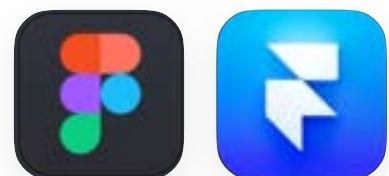


사용자와 프로덕트를 깊이 있게 이해하는 권현민입니다

| | |
|--|----|
| 데이터 분석 기반 사용자 경험 개선으로 전환율 41.2%P 향상 | 02 |
| 팬, 스태프의 니즈를 모두 만족시킨 K-Pop 온라인 팬미팅 플랫폼 구축 | 14 |
| SaaS PPT 문서 편집의 핵심, 사용성 중심의 편집 미리보기 디자인 제안 | 27 |

데이터 분석 기반 사용자 경험 개선으로 전환율 41.2%P 향상

데이터 분석 시스템이 갖춰지지 않은 환경에서 사용자 데이터를 직접 수집·분석해, 금융 이해도가 낮을 수록 투자성향 분석 이탈률이 높아지는 상관관계를 발견했습니다. 이 결과를 바탕으로 개선안을 설계하고, 사용성 테스트를 진행하며, 분석 · 설계 · 실행까지 데이터를 기반으로 주도한 프로젝트입니다.

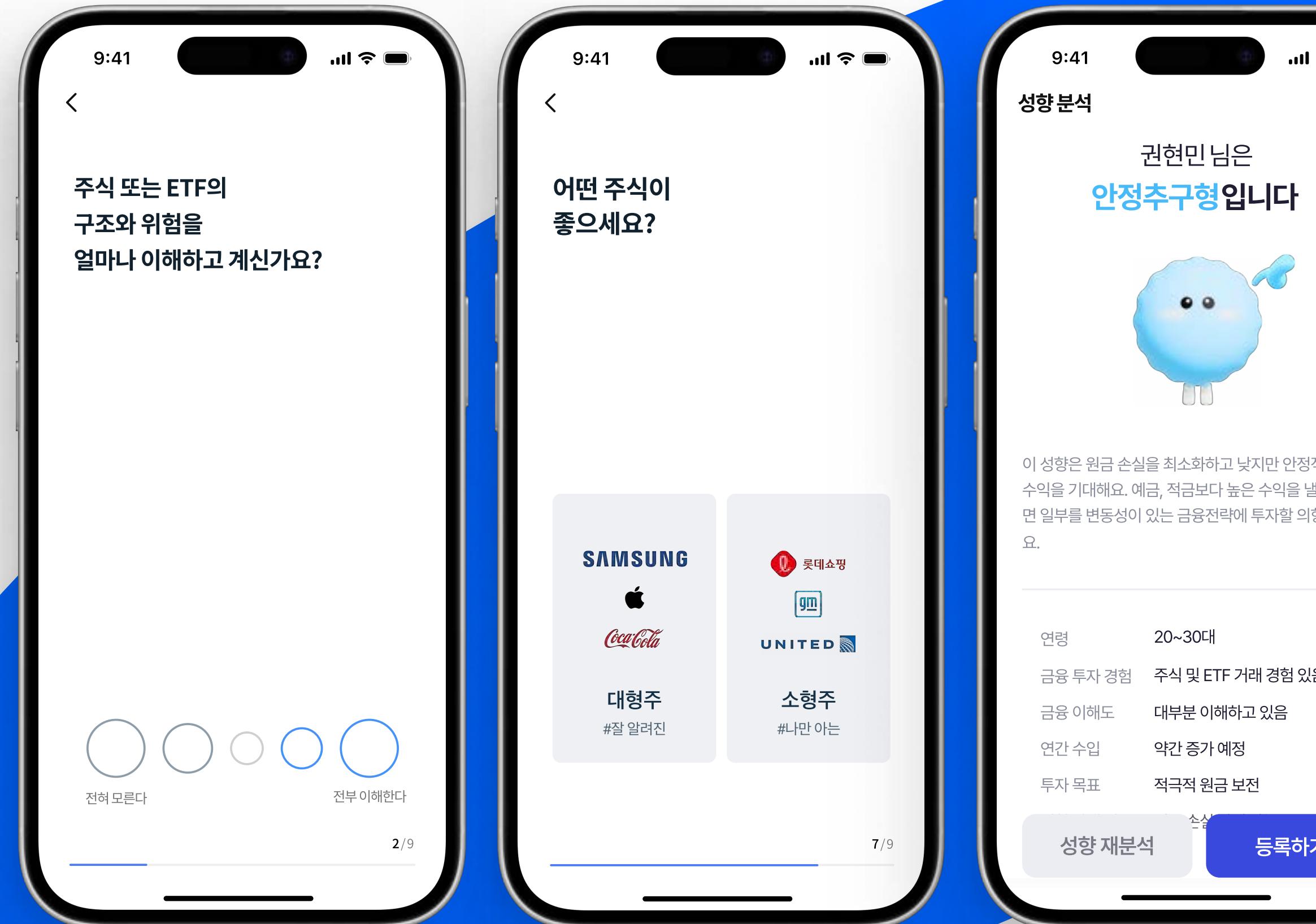


기간 2022.11 - 2023.03

Product B2C - Mobile (iOS, Android)

멤버 기획(2/참여), 리서치(1/참여), 디자인(1), 개발(3)

역할 사용자 데이터 분석 (기여 100%)
문항 및 화면 기획 (기여 80%)
프로토타입 제작, UT 실행 (기여 100%)



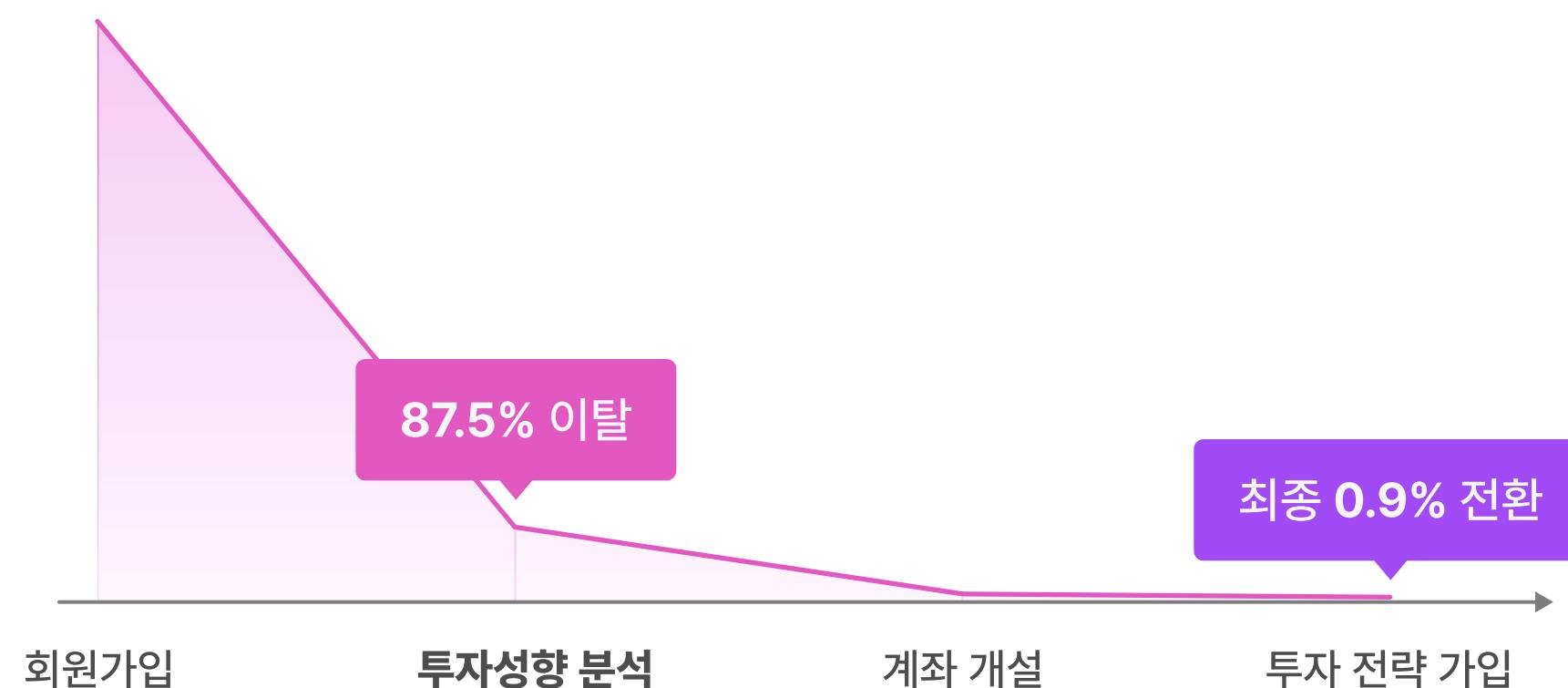
Background

투자 전략에 가입하기 위한 필수 단계, 투자성향 분석 이탈률 개선이 필요

금융 소비자 보호법에 근거해 투자성향 분석은 투자 상품 가입 전에 필수로 실시해야 해요.

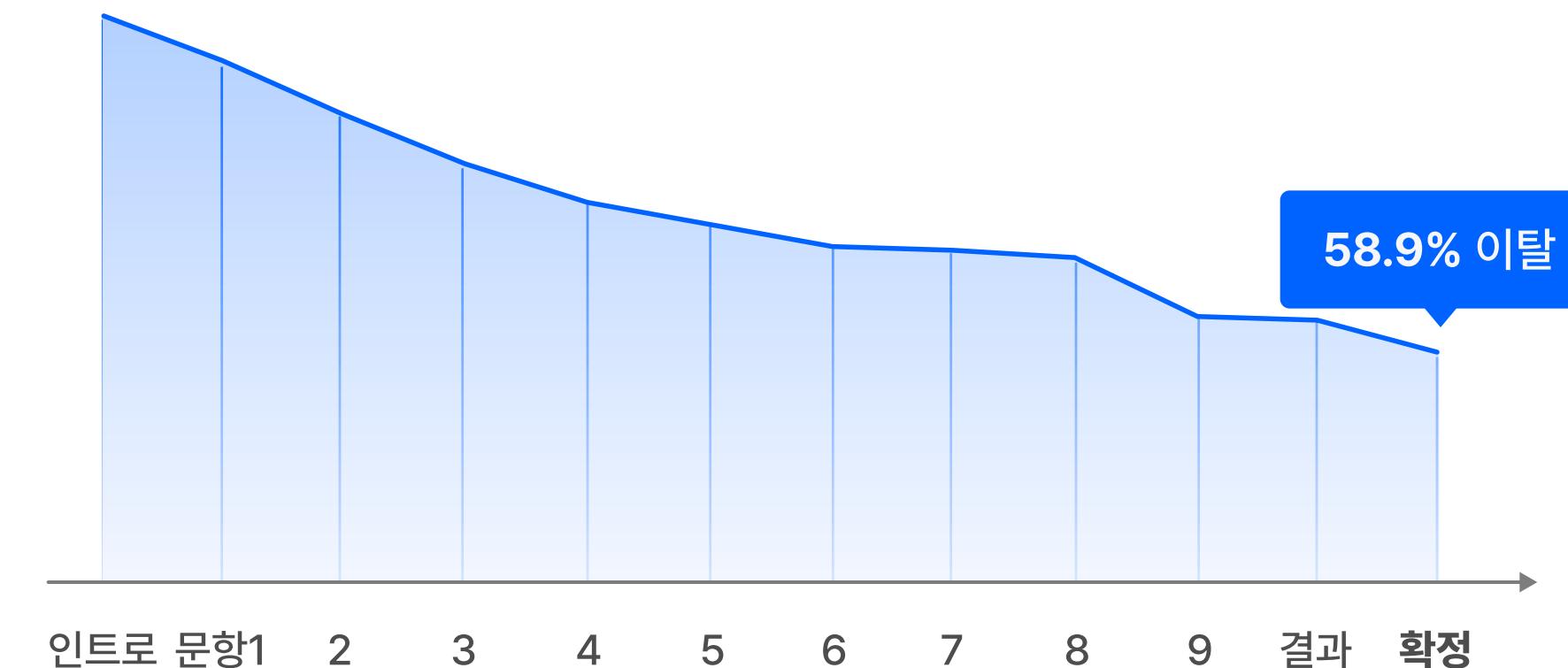
회원가입에서 투자성향 분석까지 87.5% 이탈

(2022 4Q, End-To-End 퍼널)



투자성향 분석 진입 후 이탈률 58.9%

(2022.11.03 ~ 2022.11.09, 투자성향 분석 세부 퍼널)

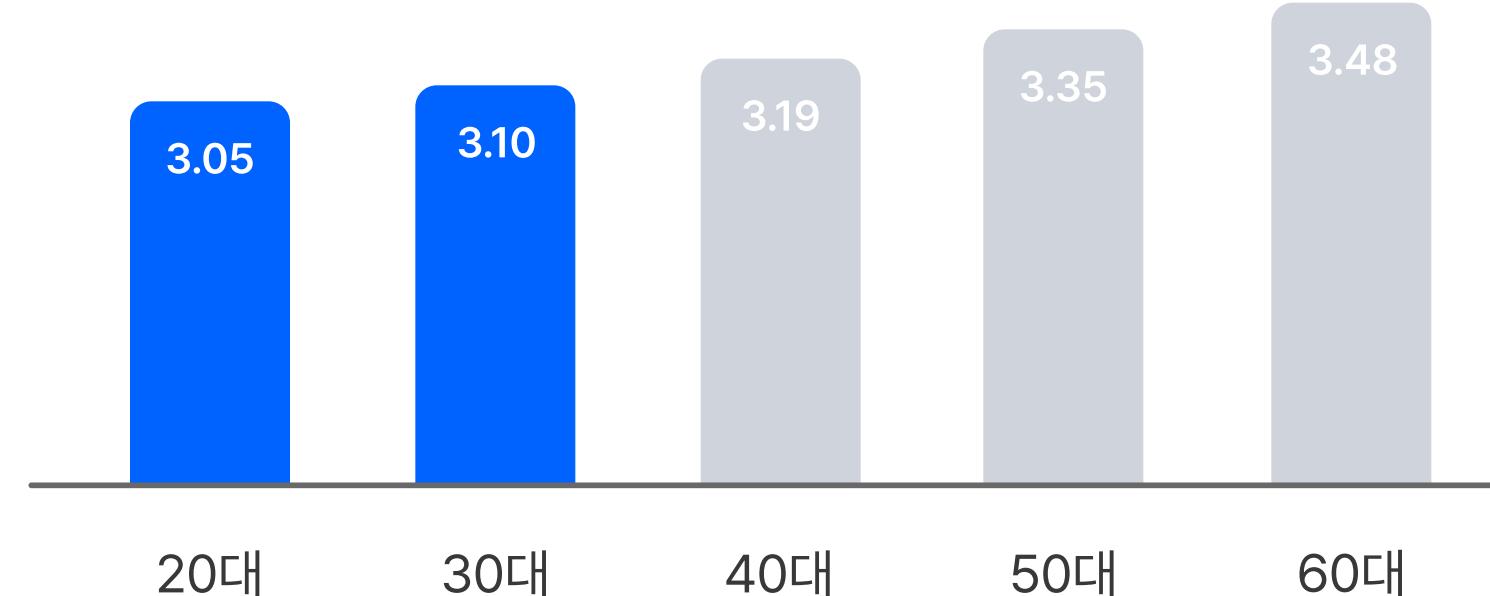


금융 이해도가 낮은 2,30대에서 커지는 이탈률

회원별 투자성향 분석 응답 데이터를 다차원으로 상관 분석을 반복한 결과, 데이터 사이의 유의미한 관계를 발견할 수 있었어요.

연령별 금융 이해도 평균 점수

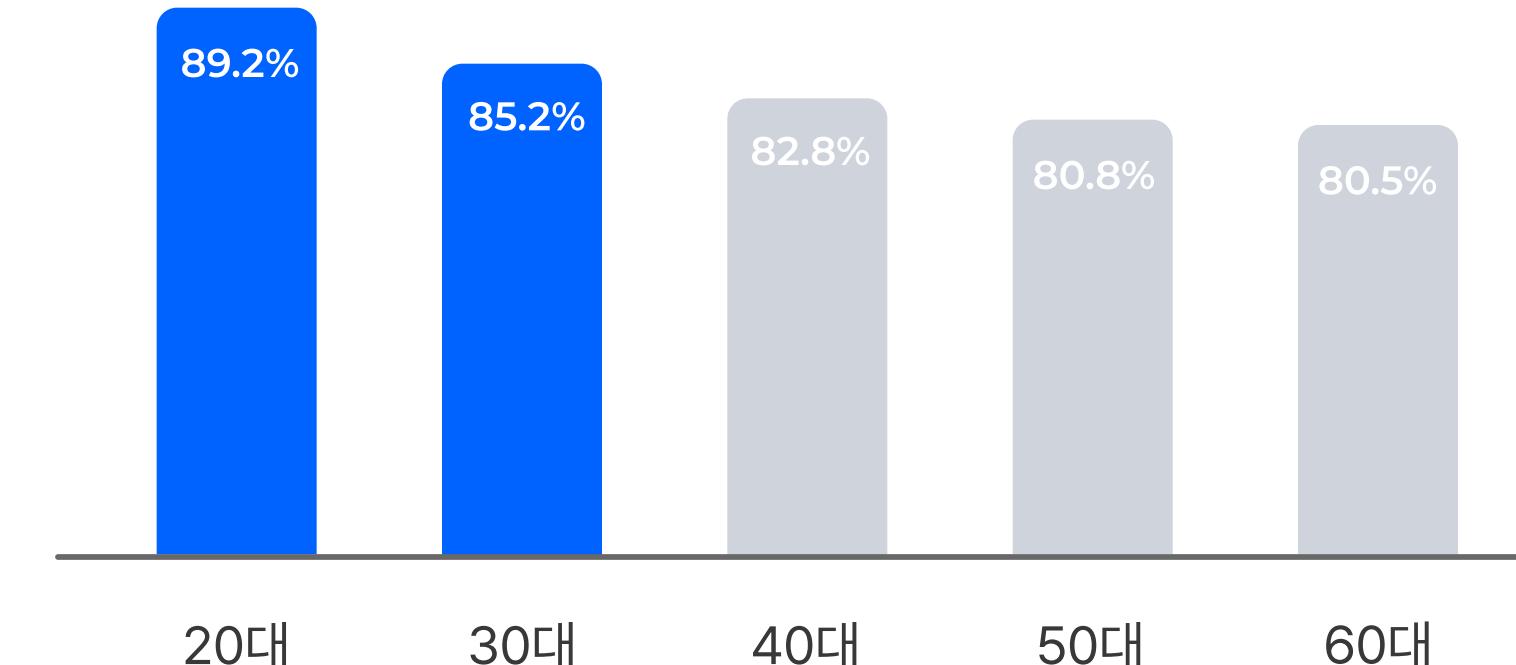
(2022.06 ~ 2022.12, 투자성향 분석 응답 데이터)



1: 투자해 본 적 없어요 ~ 4: 구조와 위험을 매우 이해해요

연령별 회원가입에서 투자성향 분석까지 이탈률

(2022.06 ~ 2022.12, 사용자 데이터)



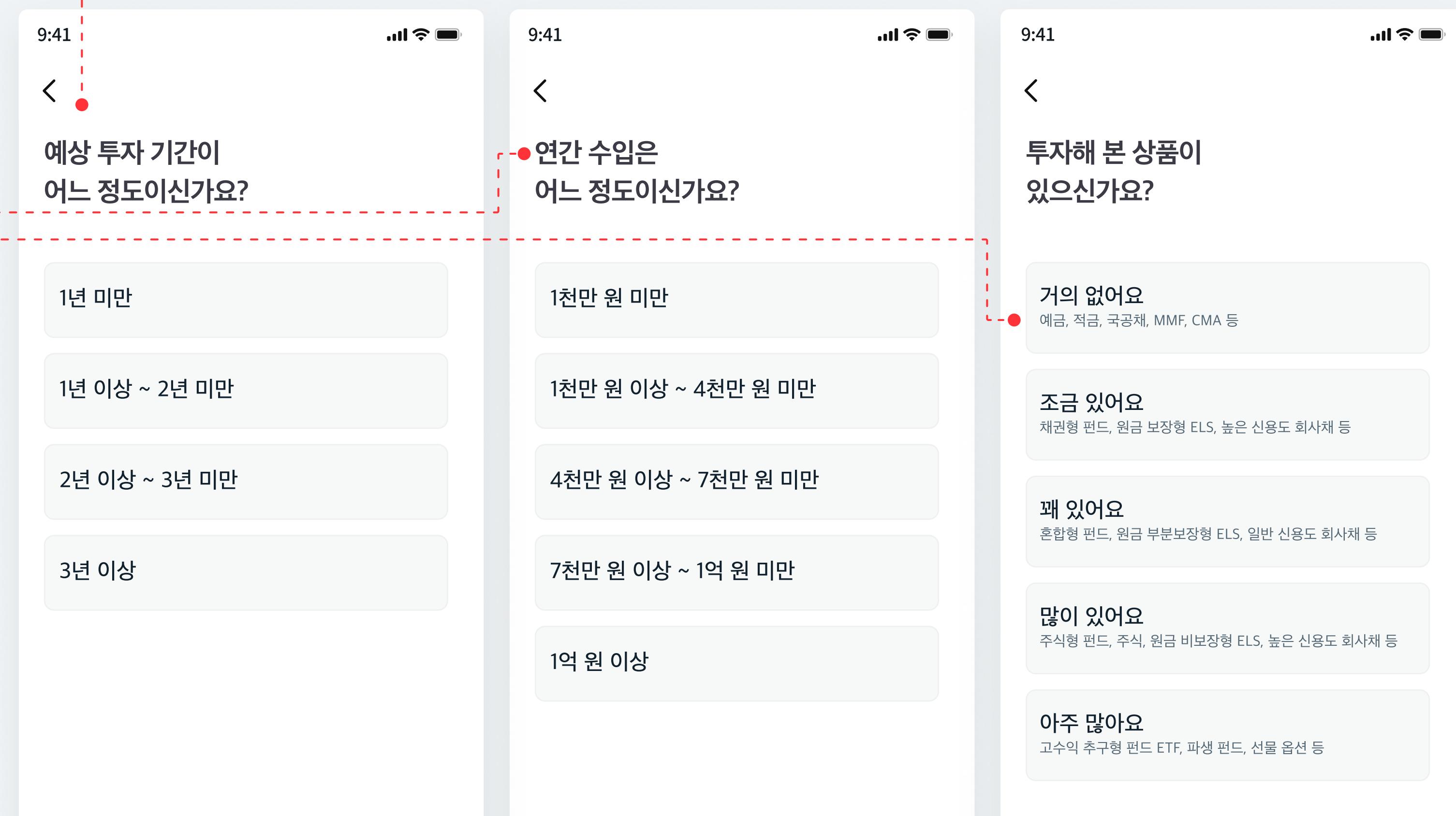
Problem Brainstorming

금융 이해도가 낮은 사용자에 집중해 이탈률이 높은 투자성향 분석 문항의 문제점 도출

Problem

정확히 답하기 어려운 문항

예상 투자 기간 문항의 이탈률이 18.4%로 가장 높았어요.



Problem

소득과 같은 개인 정보 질문

개인 정보를 왜 수집하는지 설명이 부족해요.

Problem

어려운 금융 용어

쉬운 문항도 어렵게 느껴져요.

Problem

예측할 수 없는 남은 문항 개수

남은 문항 수를 알 수 없어, 뒤에서 두 번째 질문의 이탈률이 가장 높았어요.

이해하기 쉬운 용어 사용, 적합성 원칙에 따른 문항 최소화

Solution

쉬운 용어 및 직관적인 표현 사용

Solution

불필요한 정보를 묻는 문항 삭제

적합성 원칙에 정의된 필수 항목이 아닌 경우, 꼭 필요
한 문항인지 검토하고 삭제했어요.

Solution

사용자 연령 데이터를 호출, 문항은 삭제

- ① 적합성 원칙은 소비자에게 적합하지 않은 금융 상품의
권유를 제지하는 금융 소비자 보호법의 원칙입니다.

| 항목 | 수정 근거 | AS-IS : 9문항 | TO-BE : 5문항 |
|--------------|--|--|--------------------------------------|
| 연간 수입 | 현재 수입보다 미래의 수입 변화가 유의미한 정보라 판단했고, 간접적으로 소득 정보를 질문하여 응답 부담을 줄였어요 | 연간 수입은 어느정도이신가요? | 향후 연간 수입은 어떻게 변할 것 같나요? |
| 금융 경험 | 투자 전략은 주식과 ETF로 구성되어 있어 두 가지 상품의 경험 | 투자해본 상품이 있으신가요? | 주식 또는 ETF 거래 경험이 있으신가요? |
| 금융 이해도 | 과 이해도를 물어보는 구체적인 문항으로 변경했어요 | 주식, 채권, 펀드 등 금융투자상품에 대해 어느정도 알고 계신가요? | 주식 또는 ETF의 구조와 위험을 얼마나 이해하고 계신가요? |
| 투자 목표 | 추상적인 문항을 구체적인 문항으로 변경했어요 | 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 하실 건가요? |
| 연령 | 사용자가 연령 질문의 목적을 이해하기 어렵고, 회원가입에서 수집한 정보를 다시 물어볼 필요가 없어요 | 나이가 어떻게 되시나요? | (사용자 데이터 호출) |
| 예상 투자 기간 | 필수 수집 항목이 아니고, 계획이 불확실한 경우가 많아 성향 판단에 적합하지 않아요 | 예상 투자 기간이 어느 정도이신가요? | (삭제) |
| 금융 자산 비중 | 필수 수집 항목이 아니고, 연간 수입을 통해 손실에 대처할 수 있는지 확인할 수 있어요 | 예금, 주식, 펀드 등 금융 자산은 어느정도 이신가요? | (삭제) |
| 취약 금융 소비자 | 필수 수집 항목이 아니고, 취약 금융 소비자가 무슨 의미인지 직관적으로 알기 어려워요 | 취약 금융 소비자에 해당하시나요? | (삭제) |

First Action

응답이 용이한 직관적 선택지와 Progress Bar 적용

Solution

선택지 개선

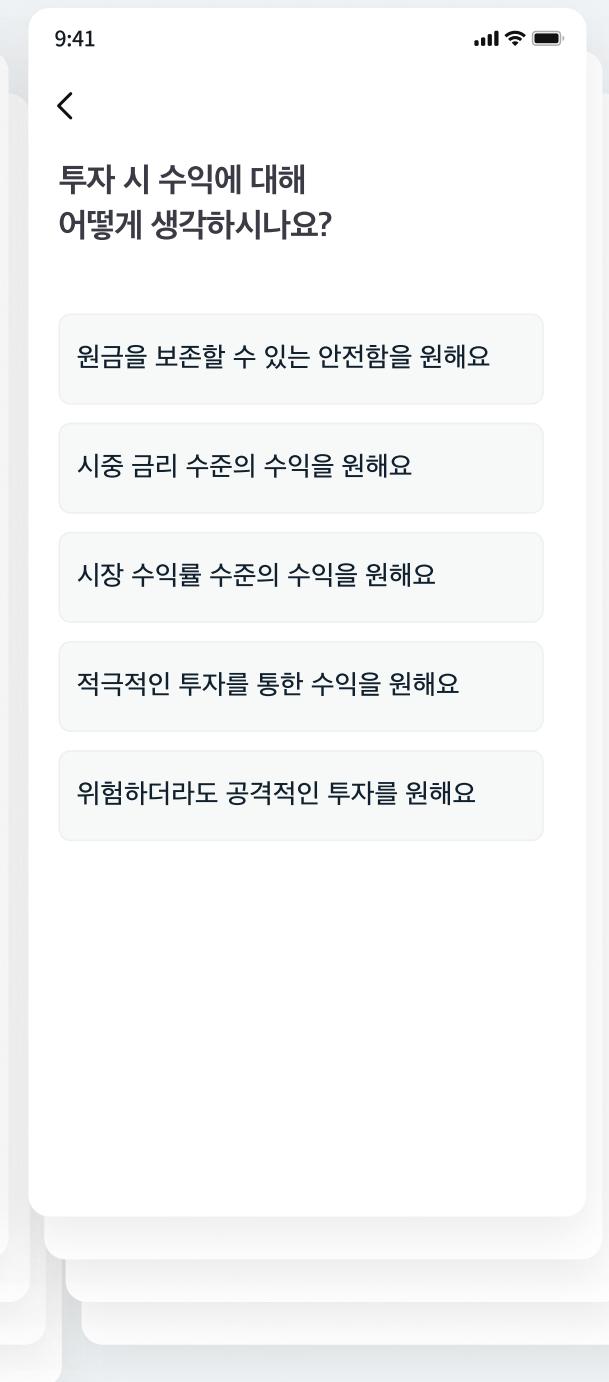
예/아니오와 리커트 척도로 변경하여 쉽게 응답할 수 있도록 개선했습니다.

Solution

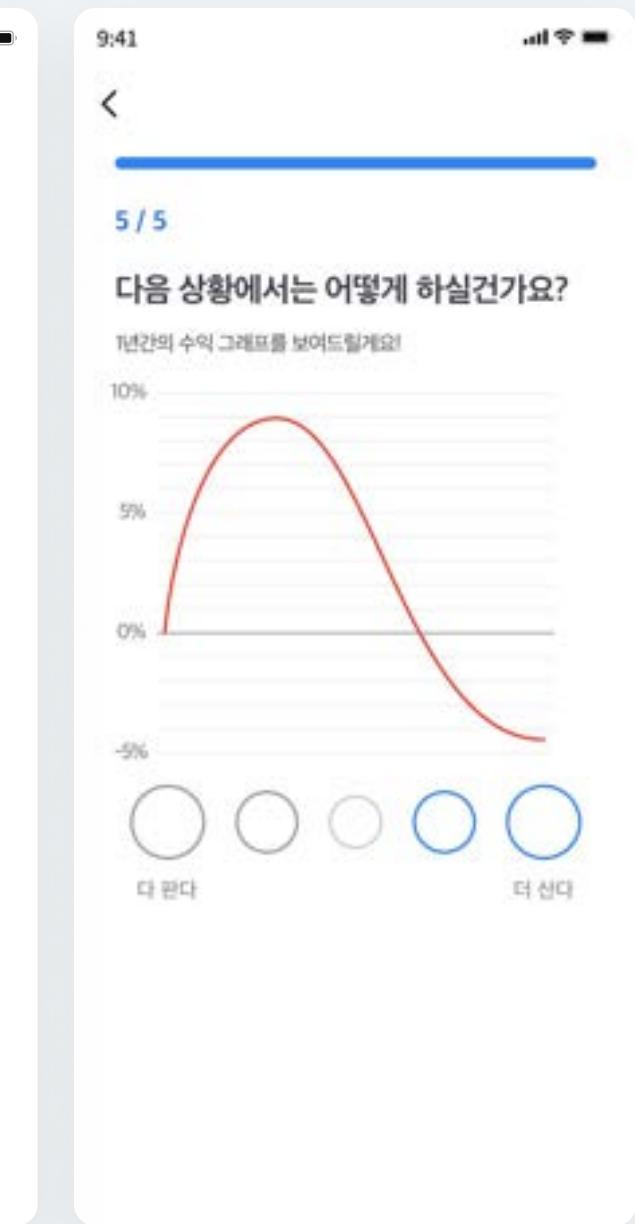
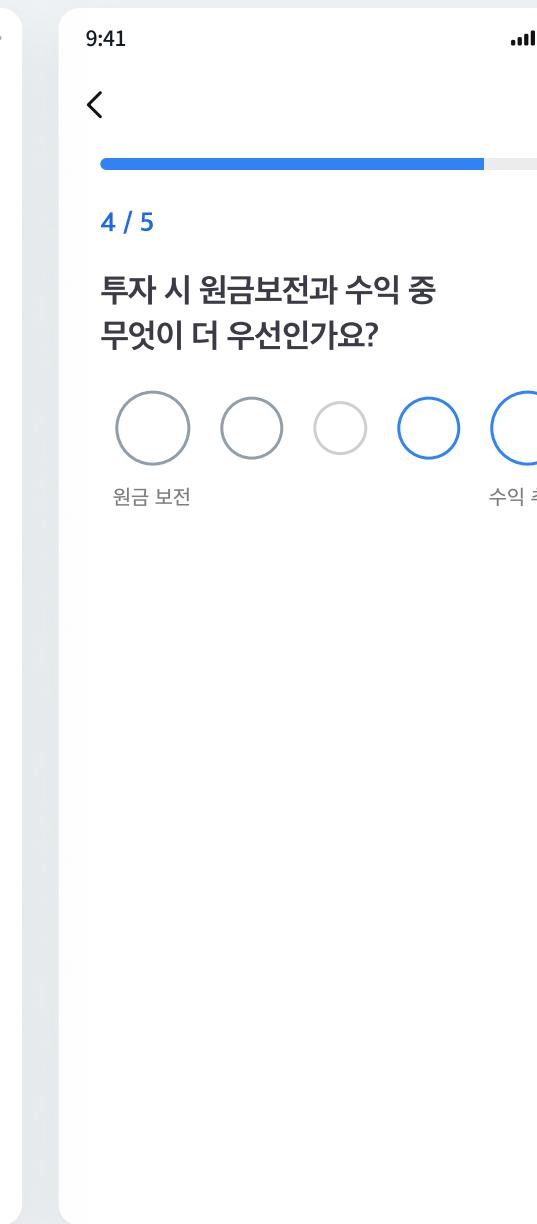
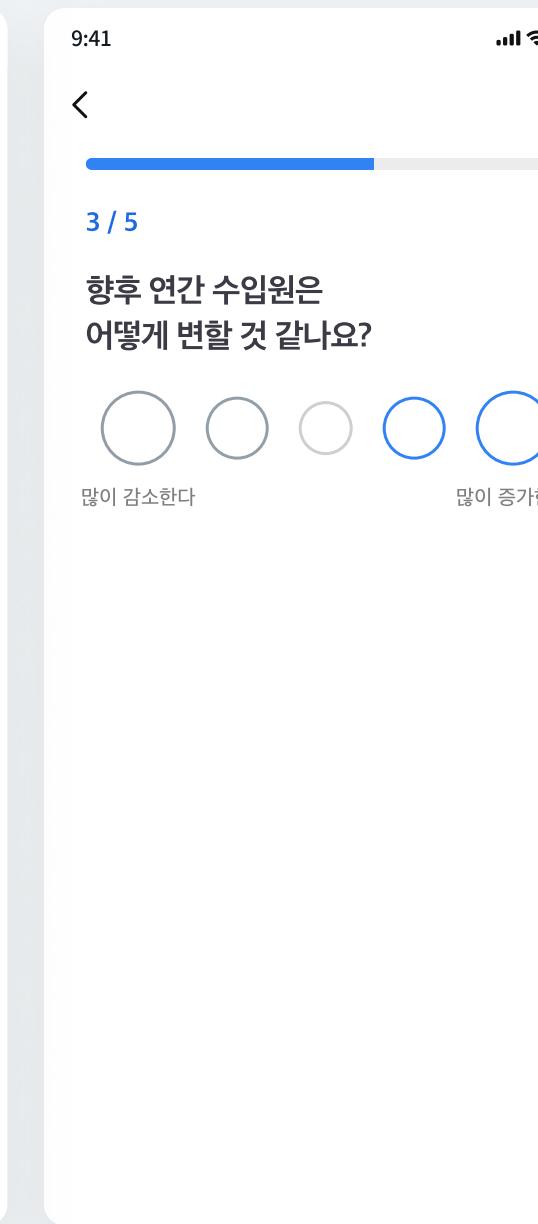
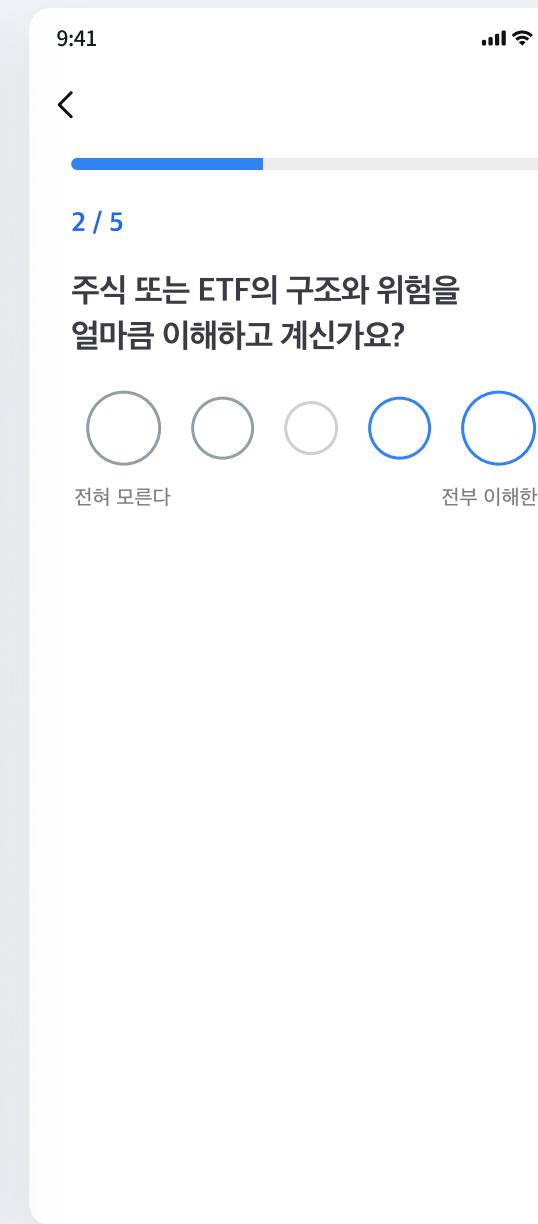
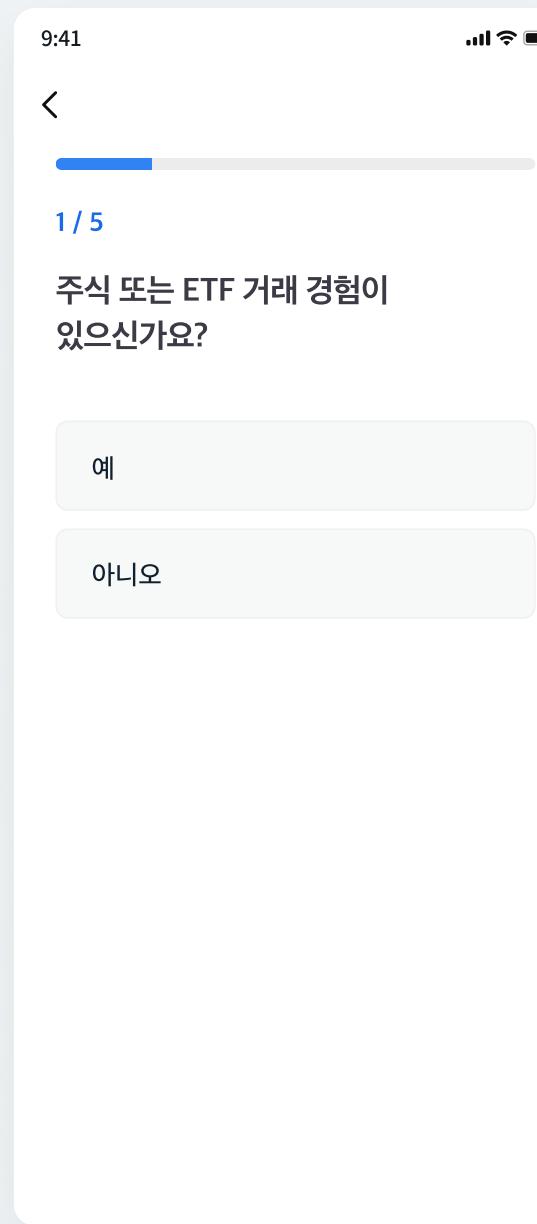
Progress Bar 추가

전체 문항 수와 남은 질문 개수를 한눈에 파악할 수 있어요.

AS-IS 문항 9개

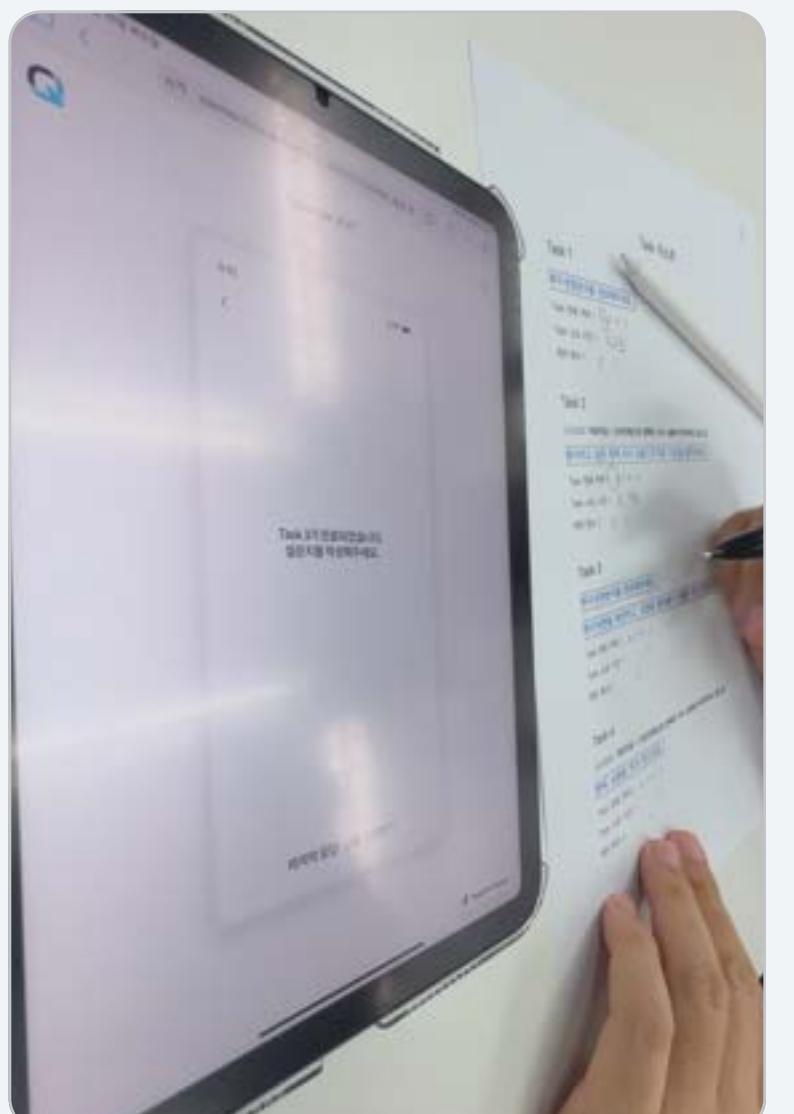


TO-BE 문항 5개



개선 효과 검증을 위한 사용성 테스트, 투자 전략 추천에 대한 숨겨진 니즈 발견

Framer 프로토타입 →



| | AS-IS | TO-BE |
|----------------|-------|--------------|
| 만족도 (5점 만점) | 3.55 | 4 (0.45▲) |
| 난이도 (5점 만점) | 2.67 | 1.44 (1.23▼) |

문항, 선택지에 글자 수가 적고 직관적이어서 편해요

정답을 원하는 게 아니라 나를 알아보는 질문이라
맞춰준다는 느낌을 받았어요

사용성 테스트 인터뷰 중

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



남성 / 40~50대 / 금융 이해도 높음

투자할 전략을 찾지 못한 사용자는 투자에 대한 관심이 낮아질 수 있어요.
동시에 전략 가입 전환율에도 부정적인 영향을 끼쳐요.
그렇다면 사용자에게 투자로 이어질 수 있는 동기를 부여하자!

투자성향 분석과 투자 전략 추천을 통합하여 프로세스 개선

Solution

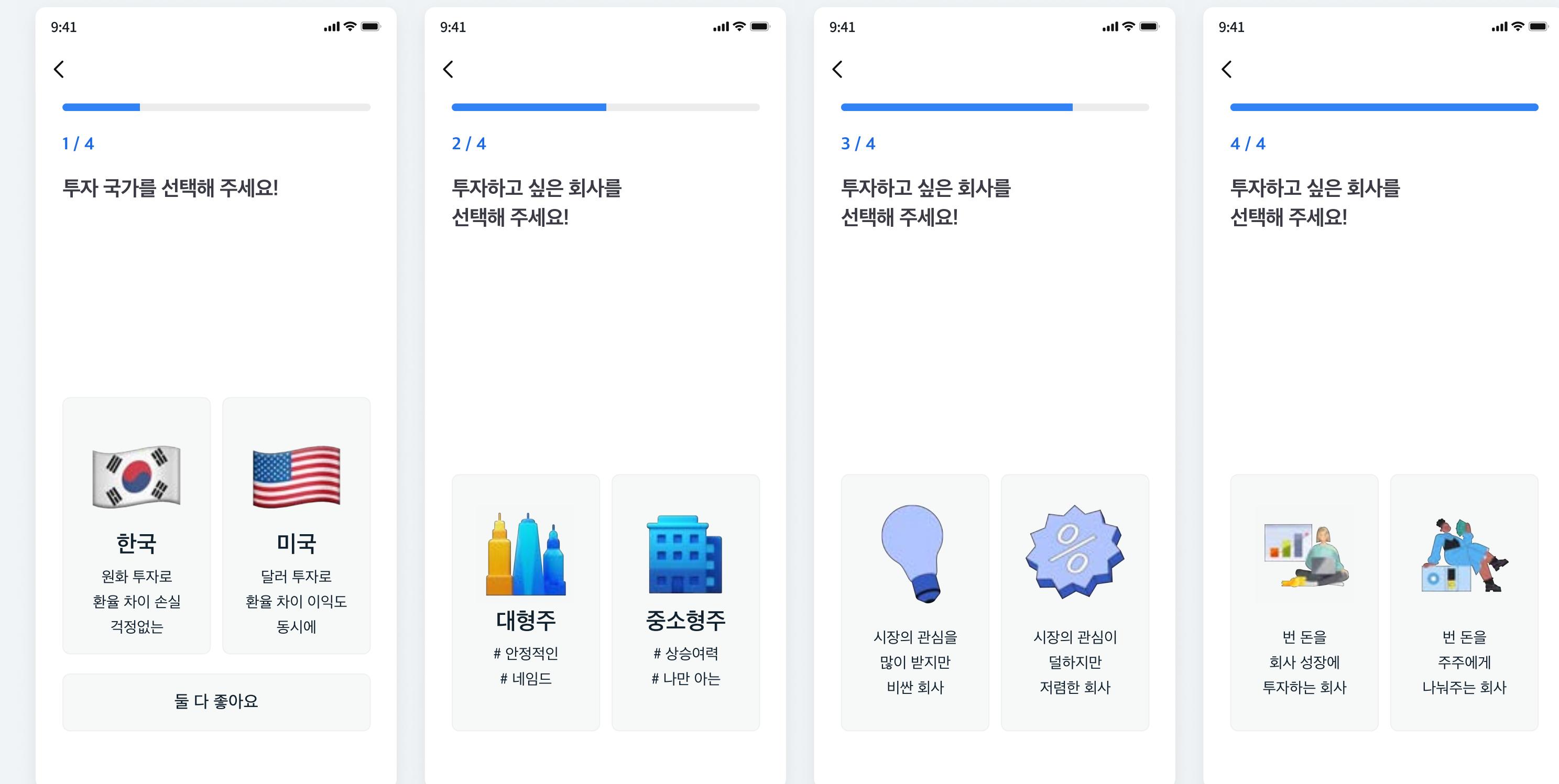
사용자 맞춤 전략 추천 4개 문항 추가

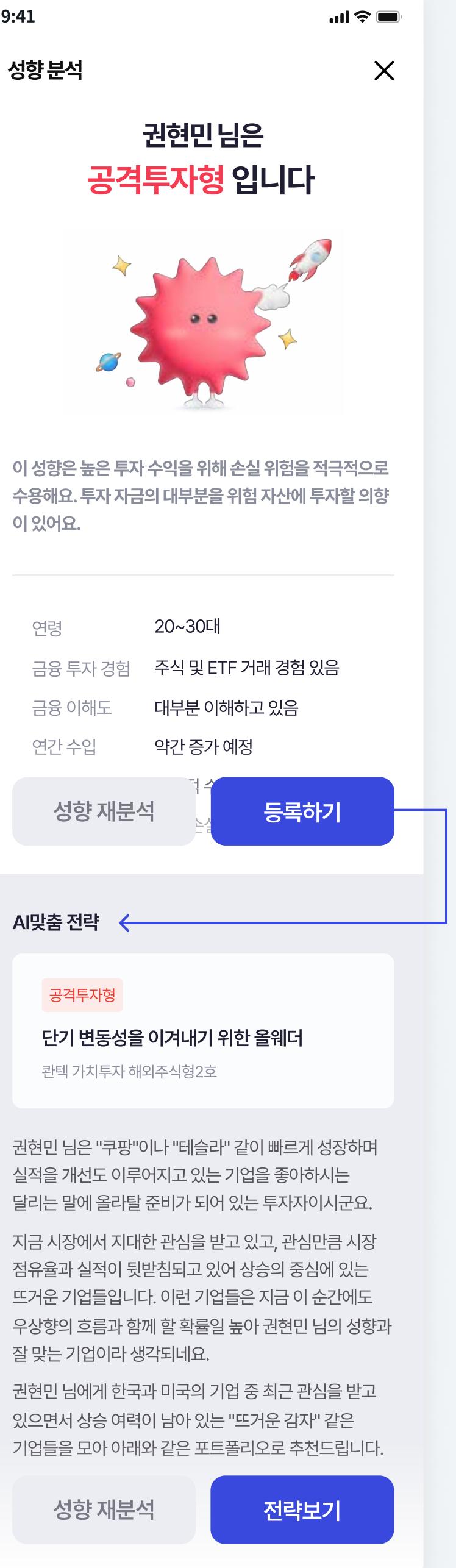
퍼널 증가로 인한 이탈보다 투자 동기 부여의 효과가 더 크다고 판단했어요.

Solution

투자 용어를 몰라도 이해할 수 있는 Writing

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





Second Action

사용자 중심 관점으로 프로세스 개선

Solution

AI 맞춤 전략 제공

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

Solution

확정하기를 등록하기로 변경

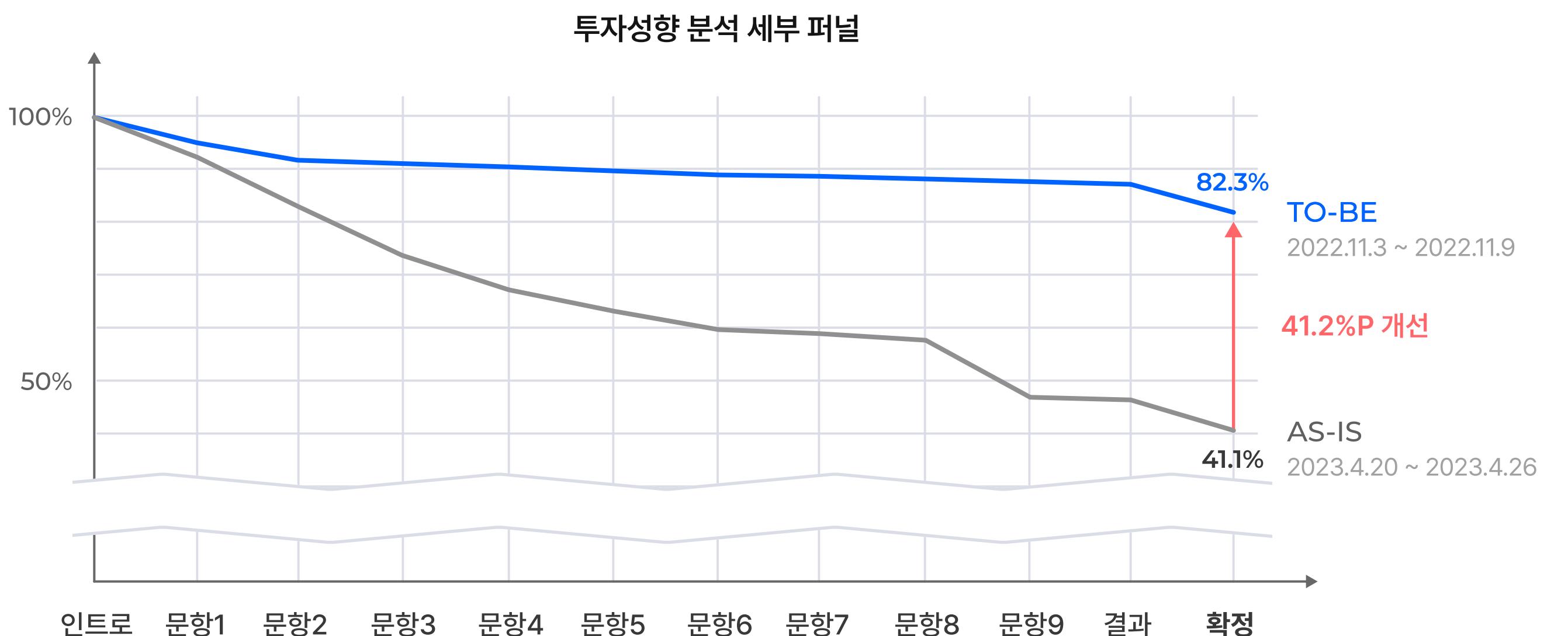
확정하기 버튼이 다시 못 바꿀 것 같다고 느껴져 누르기 부담스럽다는 피드백을 받았어요.

사용자가 부담 없이 누를 수 있는 문구를 고민해 Writing을 수정했습니다.

Result

투자성향 분석 전환율 41.2%P 개선

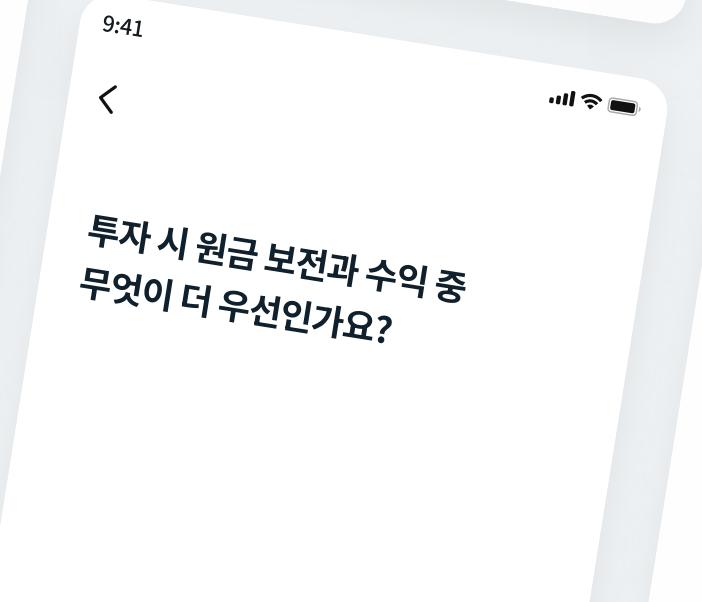
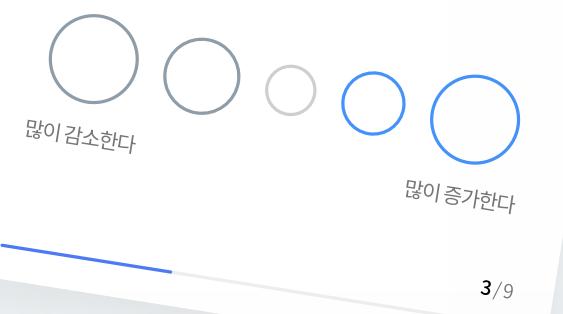
성향 분석 문항 5개와 전략 추천 문항 4개를 통합해, 총 9개의 질문으로 구성된 새로운 투자성향 분석이 적용되었습니다.



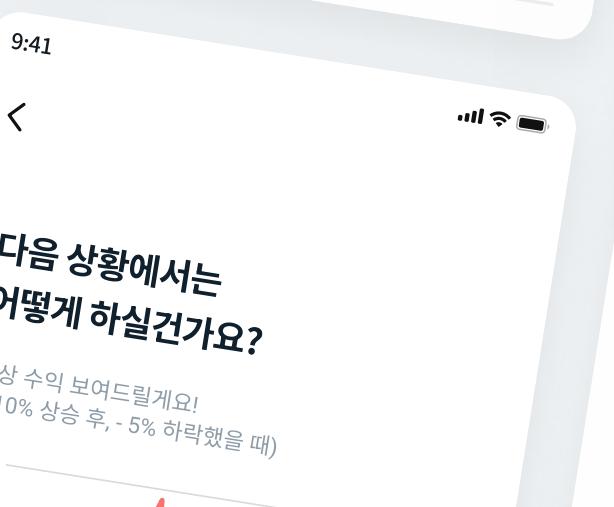
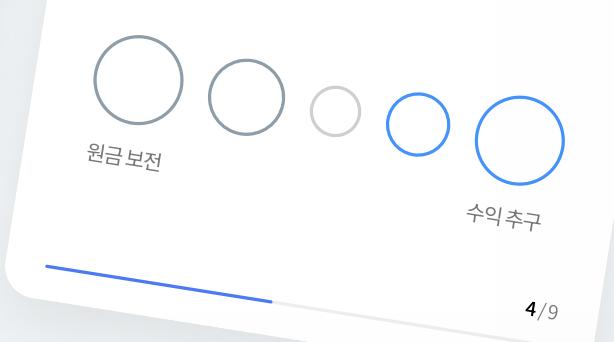
단계별 전환율 (%)

| | 인트로 | 문항1 | 문항2 | 문항3 | 문항4 | 문항5 | 문항6 | 문항7 | 문항8 | 문항9 | 결과 |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| AS-IS | 92.4 | 90.1 | 89.0 | 91.0 | 94.1 | 94.5 | 98.9 | 97.7 | 81.6 | 99.1 | 87.8 |
| TO-BE | 95.3 | 96.5 | 99.5 | 99.2 | 99.2 | 99.3 | 99.7 | 99.3 | 99.5 | 99.5 | 94.1 |

주식 또는
ETF 거래 경험이 있으신가요?



의
계신가요?



9:41
투자하고 싶은 국가를 선택해 주세요!



어떤 주식이 좋으세요?



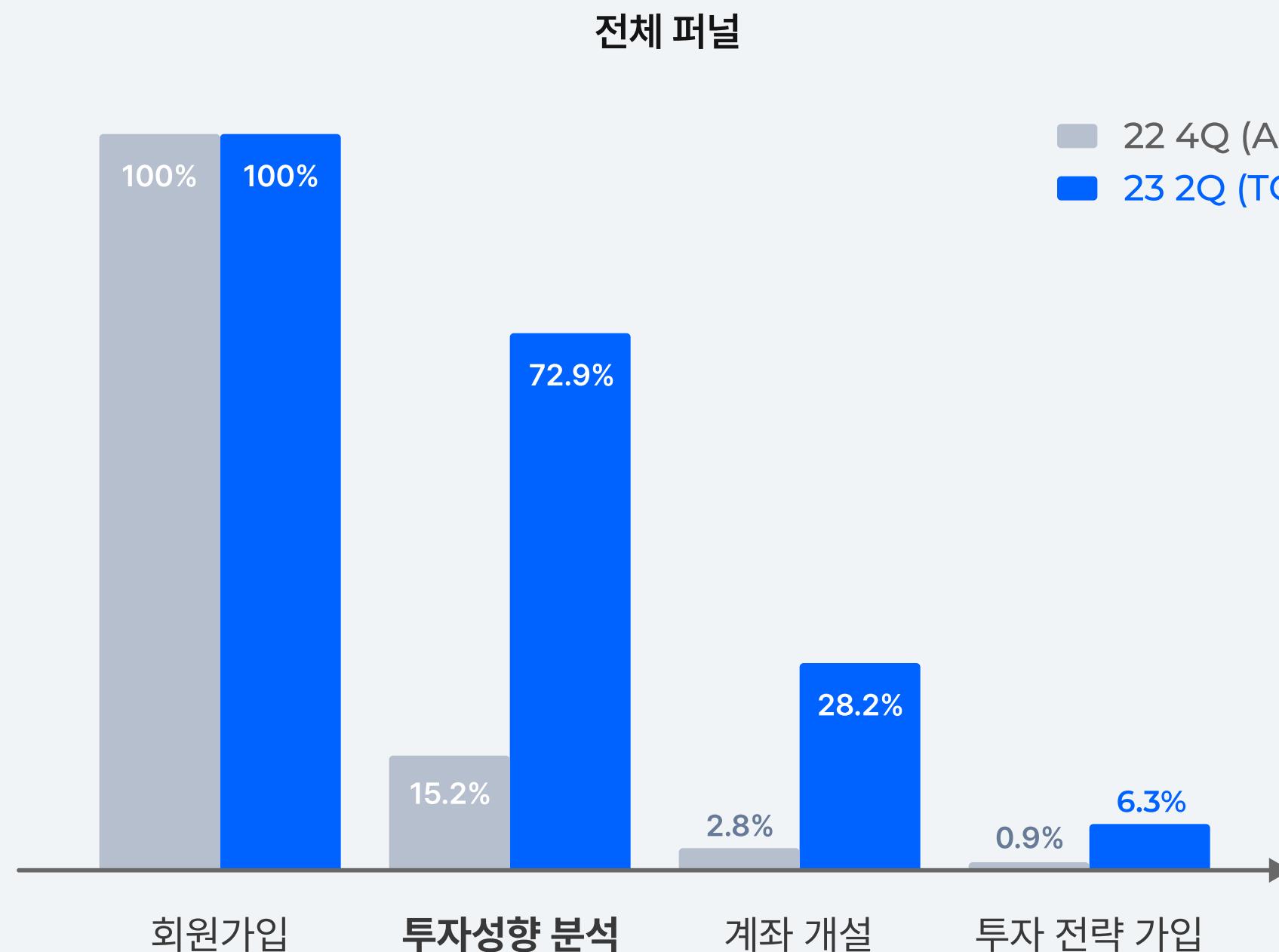
9:41
성향 분석

권현민 님은
공격투자형 입니다



Result

투자 전략 추천 기능 적용으로 투자 전략 가입 전환율 5.4%P 증가



5.4%P 증가

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

56.7%P 증가

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

50% 개선

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

정량·정성 분석을 통해 성과를 이끌어낸 프로젝트

모든 과정의 산출 데이터를 컴플라이언스, 개발, 디자인 팀과 공유하여 공통된 목표에 집중할 수 있었어요.

데이터를 확보하고 분석을 주도했어요

- 데이터 역량을 키우기 위해 분석 및 그로스 마케팅을 학습하고 온라인 세미나를 찾아 퍼널 개선을 통한 프로덕트 지표 향상 프로젝트를 경험하게 되었어요.
- 분석 시스템이 갖추어지지 않은 환경이지만 데이터베이스 administrator 계정으로 사용자 별 회원가입, 성향분석, 계좌개설, 전략가입 데이터를 수집하고 Adjust에서 애플리케이션의 클릭, 페이지뷰 등 행동 데이터를 수집해, 각 퍼널의 통계 및 전환율을 직접 분석했어요.
- Python으로 통계계산 및 시각화를 효율적으로 처리하여 분석 기반 개선 전략을 신속하게 수립할 수 있었어요.
- 서비스 오픈 이후 분기별로 퍼널 데이터를 트래킹하고 성과를 공유했습니다.

사용성 테스트로 개선안을 검증하고 인사이트를 도출했어요

- 도출한 개선안은 질문 구성과 사용자 인터페이스 측면에서 기존 경쟁사들의 정형화된 레퍼런스와는 분명한 차이가 있었습니다. 이에 사전 검증의 필요성을 내부적으로 설득했어요.
- 최적의 검증 방식을 고민한 끝에 사용성 테스트(UT)를 통해 사용자의 행동 흐름과 인과관계를 파악하고자 했습니다. 또한 결과의 신뢰도를 높이기 위해 연령대와 금융지식 수준의 다양성을 반영해 테스트 집단을 설계했습니다.
- 관찰과 설문조사·인터뷰로 사용성을 검증하는 과정에서 초기에는 생각하지 못했던 투자 동기 부여에 대한 중요한 인사이트를 도출할 수 있었습니다.
- 해당 인사이트를 반영해 개선안을 설계했고, 서비스를 오픈한 뒤 퍼널 데이터 분석 결과에서 실질적인 전환율 개선을 확인했습니다.

팬, 스태프의 니즈를 모두 만족시킨 K-Pop 온라인 팬미팅 플랫폼 구축

팬은 아티스트와의 소중한 시간에 더 몰입하기를 원했고, 스태프는 반복적인 수작업과 운영 병목으로 어려움을 겪고 있었습니다. 각 이해관계자의 실제 경험을 시각적으로 정리하며 공감의 폭을 넓히고, 서비스 구축의 실마리를 찾았습니다.



기간 2021.04 - 2021.12

Product B2B2C - Mobile App 2, Web 1

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

역할 설문조사, 인터뷰 (기여도 50%)

기획사 요구사항 분석 (기여도 100%)

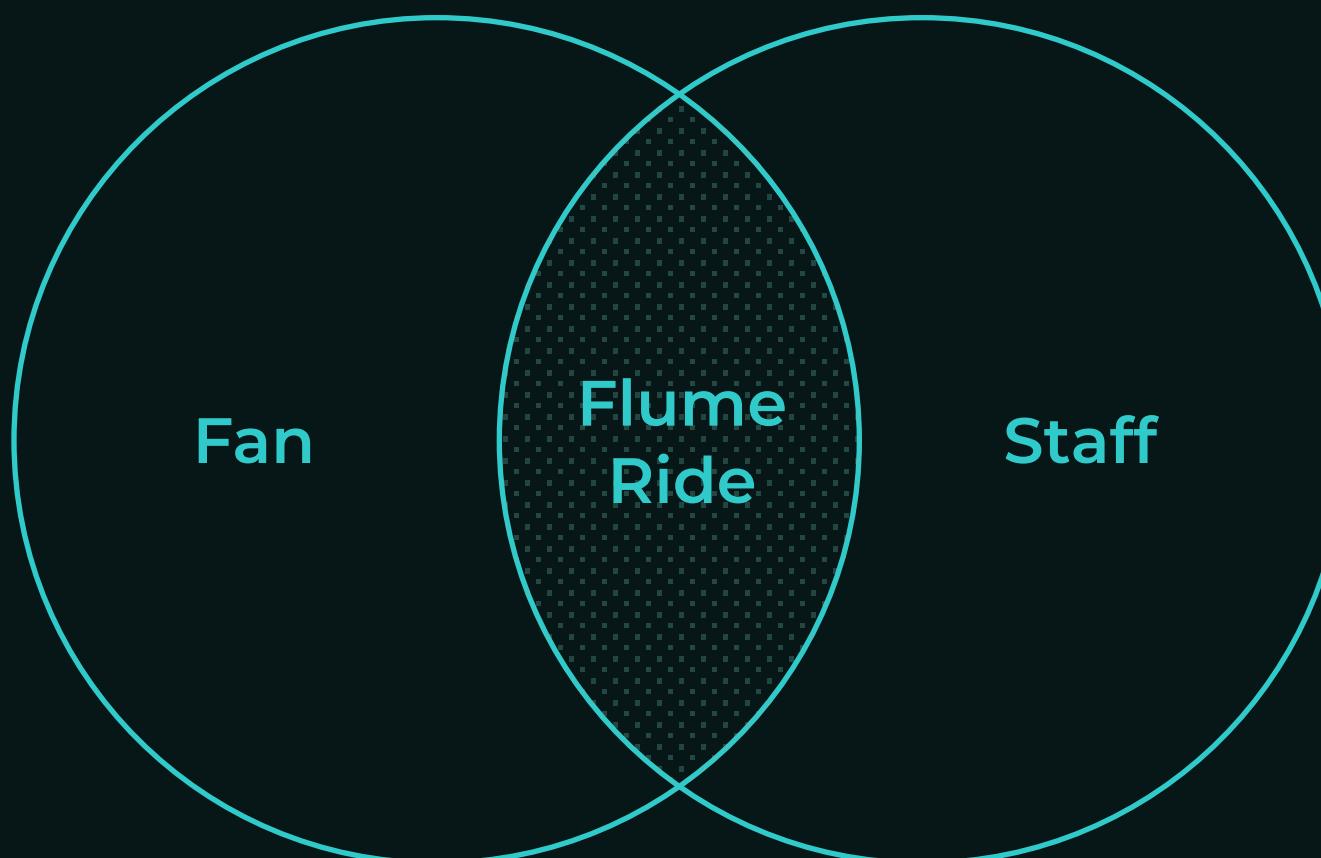
서비스 기획 (기여도 80%)

UX/UI 디자인 (기여도 70%)

The image displays a composite view of a mobile application and a desktop application interface. On the left, a smartphone screen shows a K-pop idol with long hair smiling. On the right, a computer monitor displays a video conference interface titled "HOT ISSUE와 1:1 영상통화 사인회". The interface includes a timer at 00:27:03, participant counts (20 total, 7 in queue, 7 on call), and a list of participants. The sidebar on the monitor shows management options like "Management", "Event Management", "Booking Management", and "Fan Interaction Management".

| 순서 | 상태 | 이름 | 이메일 |
|----|--------|----------------|-----------------------------|
| 01 | ● 완료 | 宁艺卓 | nathan.roberts@example.com |
| 02 | ● 완료 | 김민규 | debra.holt@example.com |
| 03 | ● 완료 | しょうたろう | sara.cruz@example.com |
| 04 | ● 완료 | 이서연 | seoyeon.lee@dummy.net |
| 05 | ● 통화 중 | 文俊辉 | jessica.hanson@example.com |
| 06 | ● 통화 중 | Joshua Hong | michelle.rivera@example.com |
| 07 | ● 통화 중 | 内永 うちながえり | bill.sanders@example.com |
| 08 | ● 통화 중 | Mark Lee | curtis.weaver@example.com |
| 09 | ● 통화 중 | 이후롬 | alma.lawson@example.com |
| 10 | ● 통화 중 | 이해찬 | tanya.hill@example.com |
| 11 | ● 통화 중 | 钟辰乐 | tim.jennings@example.com |
| 12 | ● 대기 | 이지승 | ji_seung@example.com |
| 13 | ● 대기 | NOUYN TUU LOAN | debbie.baker@example.com |

팬과 아티스트, 운영까지 연결하는 새로운 팬미팅 경험



코로나19로 비대면 온라인 팬미팅이라는 문화가 생겨났어요.
공간의 제약이 없어 편리하고 1:1로 Private하게 대화할 수 있다는 장점이 있지만,
오프라인 팬미팅에 비해 소통이 제한적이라는 문제가 있었어요.

팬과 아티스트가 **대화에 몰입하고**, 스태프가 이벤트를 **안정적으로 운영할 수 있도록**
FlumeRide를 만들기 시작했습니다.

주요 이해관계자인 **팬과 스태프를 분석하고 솔루션을 구축해**, 팬과 아티스트 어플리
케이션과 스태프 웹 대시보드로 이루어진 **B2B2C 플랫폼**을 구축했습니다.

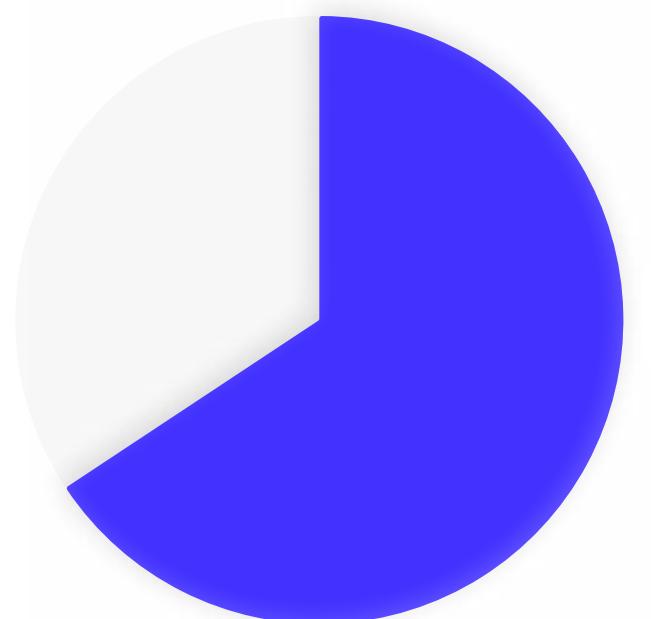
기존 온라인 팬미팅의 문제 발견

인터뷰와 설문조사를 통해 아이돌 문화의 특성과 팬덤의 심리를 이해할 수 있었습니다.

아이돌 이벤트에 직접 참여한 경험은 없지만, 온라인 팬미팅에서 팬이 느낀 긴장감과 아쉬움에 공감하게 되었어요.

Problem

이벤트 진행 안내가 부족해요



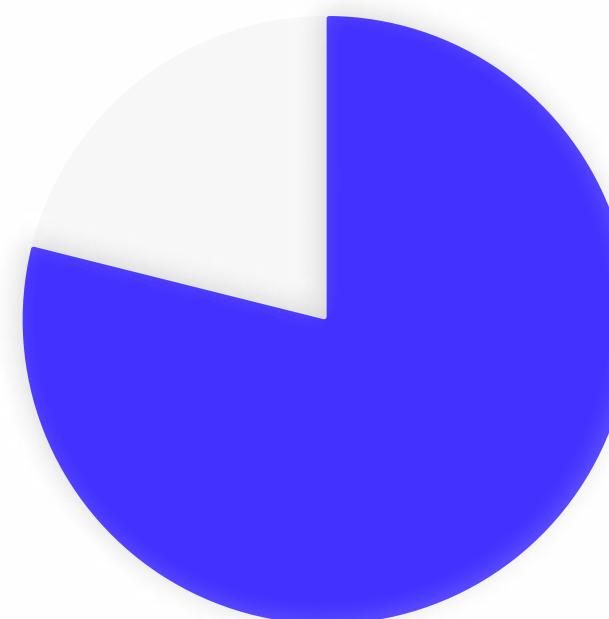
그렇다 **65.7%**

막연하게 스태프의 연락을 기다리면서
고립감과 심리적 압박감을 느껴요

순차적으로 통화할 때 통화 연결이
자연스럽지 않은 경우가 많아요

Problem

아티스트와의 교류가 부족해요



그렇다 **78.9%**

아티스트와의 짧은 만남 시간이 투자한 비용과
노력 대비 만족도가 떨어져요

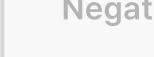
짧은 대화를 제외하고는 행사 내내
긴장하거나 지루했어요

영상 통화 전, 후에 하락하는 만족도

Main Persona

25세 김소연 (3년 차 팬)

온/오프라인 이벤트에 연 평균 10회 이상 적극적으로 참가해요. 온라인 팬미팅 전 대화 주제를 꼼꼼하게 준비해요.

| | 이벤트 시작 전 | 본인 인증 | 대기 | 영상 통화 | 통화 종료 |
|------------|--|---------------------------------|---|------------------------------|---|
| Actions | 옷, 헤어, 메이크업 세팅 영상 통화 대본 준비 | 이벤트 유의사항, 순서 확인 페이스톡으로 본인 인증 | 대본 확인 스태프 연락 기다리기 | 페이스톡으로 영상통화 영상 녹화 | 녹화 확인 후기 SNS에 공유 |
| Thinking | 무슨 말을 할까? 이쁘게 보이려면 뭘 입어야 하지? | 나는 8번째구나! | 언제 연락이 올까? 긴장된다 | 너무 행복해! 하고 싶은 이야기가 너무 많아! | 벌써 끝났어? 준비한 얘기를 다 못했어 |
| Emotion | Positive  Negative  | |  | |  |
| Pain Point | 아티스트의 관심 주제를 파악할 수 있는 방법이 없음 | 대기 시간을 예상하기 어려움 | 통화 시작 시간이 불확실하고, 지연되어도 안내가 없어 더욱 긴장함 | 긴장하고 들떠서 준비한 말을 제대로 전달하지 못함 | 통화 시간이 짧아 아쉬움을 느낌 |

부정적 감정은 줄이고, 즐거움을 극대화시킬 디자인 전략 수립

Main Pain Point

통화 시작 시간이 불확실하고,
지연되어도 안내가 없어 더욱 긴장함

Main Pain Point

통화 시간이 짧아 아쉬움을 느끼

Unmet Needs

통화를 기다리는 동안 업데이트되는 자신의 순서를
확인하고 싶을 것이다

Unmet Needs

통화가 끝난 뒤에도 아티스트와 함께하는 순간을
더 오래 느끼고 싶을 것이다

Design Strategy

통화 순서를 실시간으로 알려주기

Design Strategy

아티스트 라이브 영상을 보고 채팅할 수 있는 공간

팬이 몰입할 수 있는 온라인 팬미팅 서비스

Solution

통화 순서를 실시간으로 알려주기

진행 상황에 맞춰 푸시 알림을 전송하고, 대기실에서 업데이트되는 통화 순서를 보여줘요.

Solution

아티스트 라이브 영상을 보고 채팅할 수 있는 공간

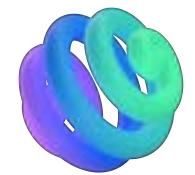
아티스트와의 만남 이후 남은 여운을 함께 나누고 서로 공감하면서 통화하며 느꼈던 감정을 오래 지속할 수 있습니다.



온라인 팬미팅에 참여한 팬의 긍정적 반응 확인



통화를 기다리는 동안 업데이트되는 자신의 순서를
확인하고 싶을 것이다



통화가 끝난 뒤에도 아티스트와 함께하는 순간을
더 오래 느끼고 싶을 것이다

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
덜 긴장됐어요.

후룸라이드에서 더 풍부한 콘텐츠를 즐겼어요

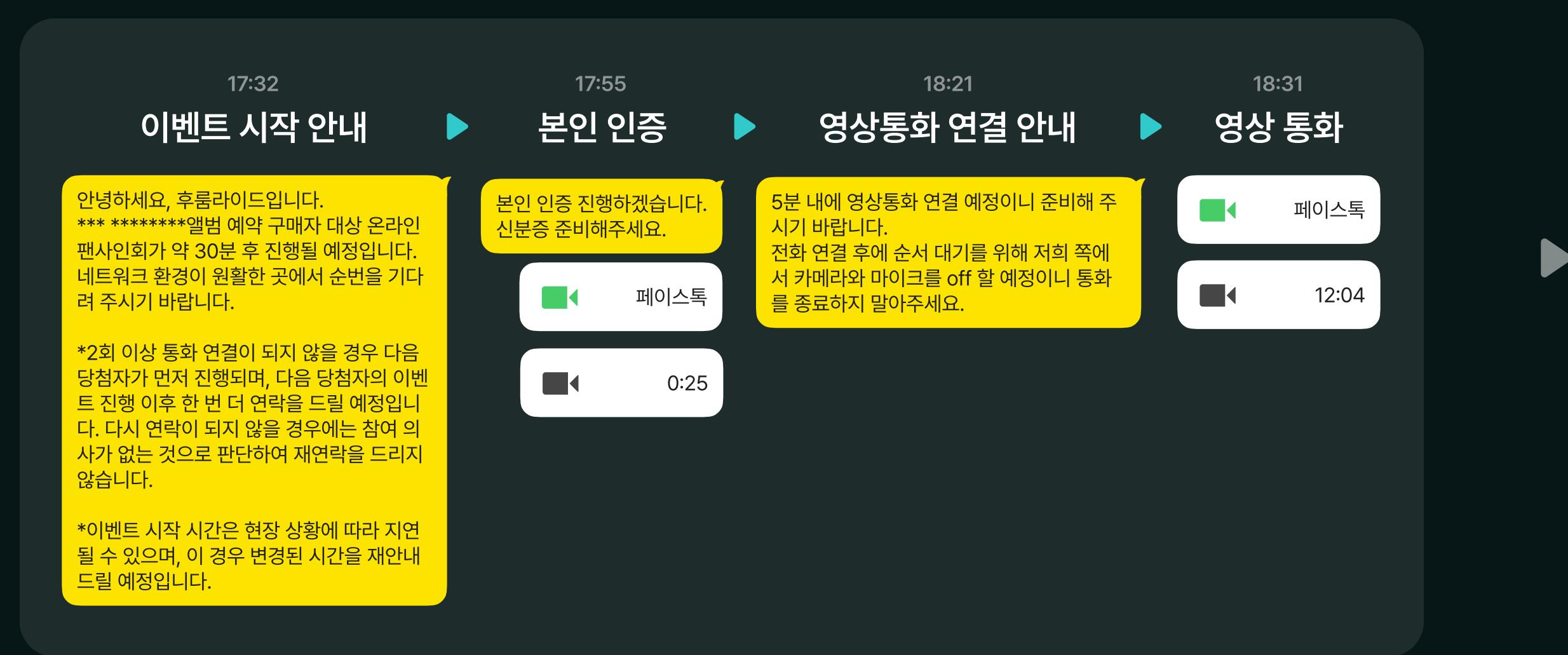
통화 시간이 너무 짧아 아쉬웠는데, 서로 소통할 수 있는
기회가 많아져서 더욱 특별한 이벤트가 된 것 같아요.

다른 팬들과 아티스트에 대한 관심사를 공유하며
공감할 수 있었어요.

운영 조직의 요구사항 분석

Problem

스케줄에 맞춰 당첨자 수만큼 반복되는 단순 업무들



Needs

팬 이벤트 안내 자동화

당첨자 전원에게 개인 메시지로 진행 상황을 공지하는 과정이 번거로워요.

Needs

통화 매칭 자동화

한 멤버와 통화가 끝나고 스태프가 다음 멤버에게 넘겨주는 과정에서 통화가 끊기거나 지연되는 일이 생겨 대부분 팬이 불편함을 느껴요.

Needs

이벤트 운영을 관리하는 대시보드

여러 운영 스태프가 협업하기 때문에 진행 상황 파악에 어려움이 있어요.

자동 운영 시스템으로 스태프 생산성 139% 향상

기존 운영 방식에서 안내 메시지 전송, 통화 연결과 같이 시스템으로 대체할 수 있는 작업을 모두 자동화했어요.

당첨자가 30명인 경우, 생산성은 {(AS-IS 업무량: 153 / TO-BE 업무량: 64) - 1}로 1.39배로 증가해요.

Solution

팬 이벤트 안내 시스템

스태프가 정확하게 처리해야 하는 본인 인증 업무를 제외하고 모두 자동화했어요.

AS-IS 5단계

이벤트 시작 / 이벤트 유의사항 안내

영상통화 연결,
팬 본인 인증

통화 연결 5분 전
메시지 전송

영상통화 연결 및
아티스트에게
핸드폰 전달

대면 영상통화
모니터링

Solution

통화 매칭 시스템

아티스트(n명)와 팬(m명)을 순차적으로 연결하는 구조를 설계했어요.

TO-BE 2단계

팬 이벤트 안내 시스템

당첨자에게 이벤트
시작 알림 발송

이벤트 유의사항
동의 요청

팬 본인 인증

스태프 - 팬
영상통화 연결

미접속 팬에게
접속 알림 발송

통화 매칭 시스템

순서에 맞춰 자동으로 영상통화 연결

원격 영상통화
모니터링

라이브 진행 상태를 한눈에 확인할 수 있는 대시보드

카카오톡 · 페이스북 · 엑셀 등 분산된 운영 시스템을 대시보드로 통합해 편리하게 관리할 수 있어요.

The screenshot shows a live dashboard titled "HOT ISSUE와 1:1 영상통화 사인회". It displays the following real-time statistics:

- 진행 시간: 00:27:03
- 전체: 20
- 대기: 7
- 통화 중: 7
- 완료: 4

On the right, there's a "본인 인증" (Identity Verification) section for a fan named Sarah Williams, with a "연결" (Connect) button. Below this is a live video feed of a woman smiling, with a "Please show your ID and face together for identity verification" instruction at the bottom. A "Connect" button is overlaid on the video feed.

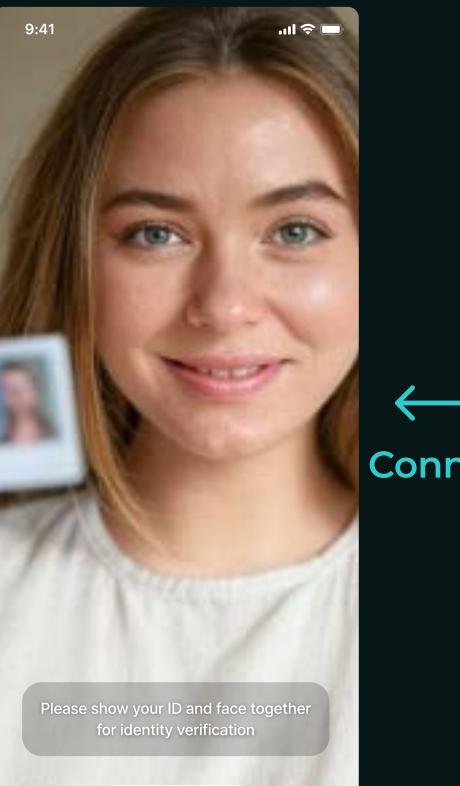
당첨자 아티스트

| 순서 | 상태 | 이름 | 이메일 | 블랙리스트 | 채팅 뮤트 |
|----|------|-----------------|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 01 | 완료 | 宁艺卓 | nathan.roberts@example.com | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 02 | 완료 | 김민규 | debra.holt@example.com | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 03 | 완료 | しょうたろう | sara.cruz@example.com | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 04 | 완료 | 이서연 | seoyeon.lee@dummy.net | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 05 | 통화 중 | 文俊辉 | jessica.hanson@example.com | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 06 | 통화 중 | Joshua Hong | michelle.rivera@example.com | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 07 | 통화 중 | 内永 うちながえり | bill.sanders@example.com | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 08 | 통화 중 | Mark Lee | curtis.weaver@example.com | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 09 | 통화 중 | 이후름 | alma.lawson@example.com | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 통화 중 | 이혜찬 | tanya.hill@example.com | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 통화 중 | 钟辰乐 | tim.jennings@example.com | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 대기 | 이지승 | ji_seung@example.com | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 대기 | NGUYEN THI LOAN | nguyen.thi.loan@example.com | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Function

본인 인증

팬이 인증을 요청하면 스태프가 통화를 연결해 정보를 확인해요.
인증된 팬은 자동으로 통화 대기열에 추가됩니다.



본인 인증

이름: Sarah Williams
생일: 2003.03.10
국가: 미국
연락처: +1 (123) 456-7890, sarah.williams@dummy.net

확인 불가 확인됨

Function

블랙 리스트, 채팅 뮤트

- 악의적인 목적으로 접근하거나 다른 참가자에게 피해를 주는 사용자를 차단함으로써 아티스트와 다른 팬들을 보호하기 위한 기능이에요.

팬, 스태프 모두 만족하는 원격 영상통화 모니터링

팬은 스태프의 물리적인 개입이 사라지면서 아티스트와 편하고 솔직하게 대화할 수 있어 만족했어요.

Function

원격 영상통화 모니터링

장소 제약 없이 팬이 통화 중 부적절한 행동을 하는지 확인해요.

The dashboard displays the following information:

- 진행 시간: 00:27:03
- 전체: 20
- 대기: 7
- 통화 중: 7
- 완료: 4

당첨자: 아티스트

- 다인 ● 11 钟辰乐
- 메이나 ● 10 이해찬
- 형신 ● 9 이후름
- 예원 ● 8 Mark Lee
- 예빈 ● 7 内永 うちながえり
- 나현 ● 6 Joshua Hong
- 다나 ● 5 文俊辉

모니터링

| 아티스트 | 진행 |
|------|------|
| 형신 | 9/20 |

| 팬 | 생일 | 통화 시간 |
|-------|------------|-------|
| 9 이후름 | 2000.01.02 | 02:57 |

620명의 팬이 경험한 편리하고 몰입감 있는 온라인 팬미팅

620+

청하를 시작으로 하이키, 규현, 유아, 마마무 등 아티스트의 온라인 팬미팅에 620명 이상의 팬이 참여했어요.



청하 온라인 팬미팅 진행 현장

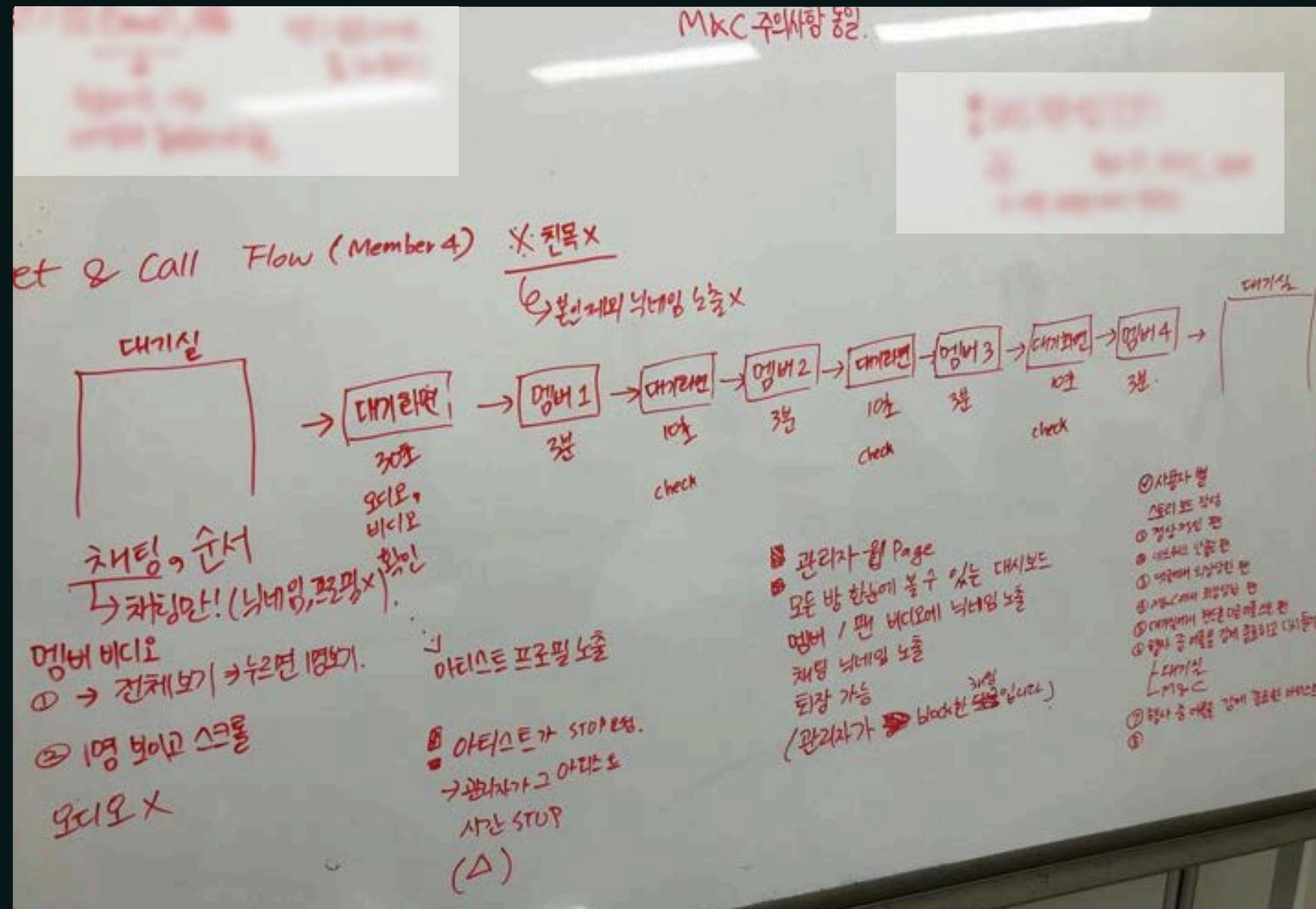
대화 전후로 아티스트를 만나고 팬들과 교류하면서 자연스럽게 몰입하고 즐길 수 있었어요.

진행 상황을 시스템에서 자동으로 안내해줘서 편리했어요

스태프의 물리적인 개입이 사라져 아티스트와 **단둘이 대화하는 느낌**을 받았어요

아티스트의 모습을 미리 파악하고 이를 화제로 삼으니 **대화가 풍성해졌어요**

신규 서비스의 기획과 디자인을 주도적으로 끌어낸 프로젝트



청하 온라인 팬미팅 진행 현장

팬 앱, 아티스트 앱, 스태프 웹 대시보드까지 성공적으로 런칭

- 프로젝트를 시작하며 설문조사, 인터뷰를 진행했어요. 리서치를 통해 팬덤 문화의 특징과 심리를 이해하고, 세부적인 디자인 요소로 반영할 수 있었어요.
- 주관사 대상으로 서비스 컨셉, 유저/이벤트 진행 플로우, 기능 명세서를 포함해 PT를 진행했고, 프로젝트 방향성을 설득했습니다.
- 서버, 프론트, 웹RTC(Real-time Communication) 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 앱스토어 등록을 주도했습니다.

SaaS PPT 문서 편집의 핵심, 사용성 중심의 편집 미리보기 디자인 제안

프로그램 속도를 높일지, 직관적인 미리보기를 유지할지 결정해야 하는 상황에서 유저 리서치를 통해 제3의 디자인이 필요하다는 결론에 도달했어요. 사용성 테스트로 개선 디자인을 검증하면서 임팩트 중심의 설계가 UX 향상에 효과적이라는 점을 배운 프로젝트입니다.



기간 2024.03 - 2024.09

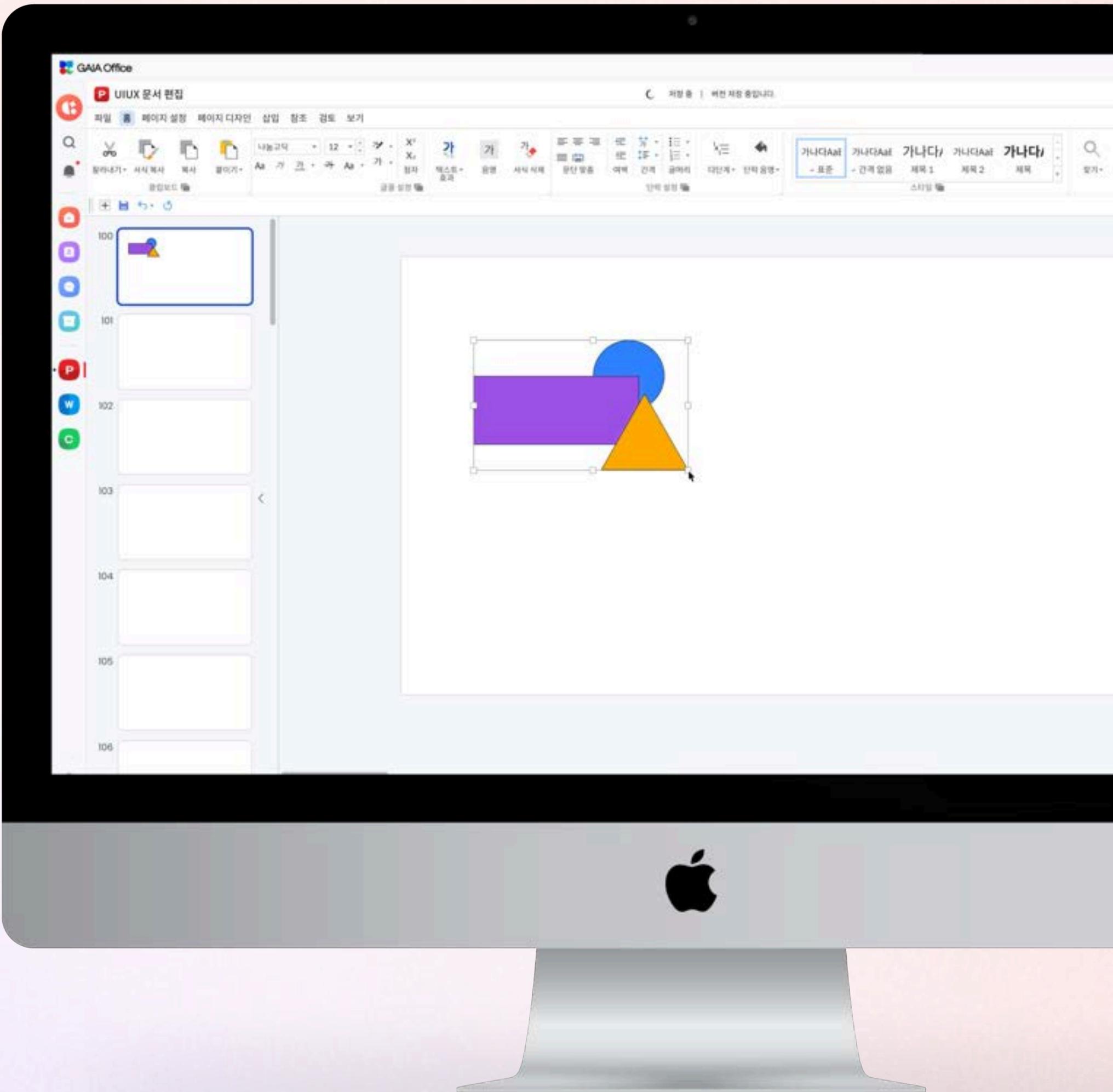
Product SaaS - Web

멤버 PM(1), UX/UI 디자인(1/참여), 개발(1)

역할 레퍼런스 리서치, 관찰 인터뷰, UT (기여도 100%)

정책 설계 (기여도 100%)

UI/UX 디자인 (기여도 100%)



기술적 문제로 인한 도형 편집 가이드 변경 요청

도형 편집 비교 영상 →

Existing UI

기존 미리보기의 로딩이 느려지는 문제

기존에는 2개 이상의 도형을 한 번에 편집할 때, 개별 도형의 변화를 실시간으로 보여주는 UI가 적용되어 있었습니다. 이 미리보기는 도형의 개수가 50개 이상 많아지면 **로딩이 느려지는 문제**가 있었습니다.

Change Request

로딩 속도가 빠르지만 직관적이지 않은 미리보기

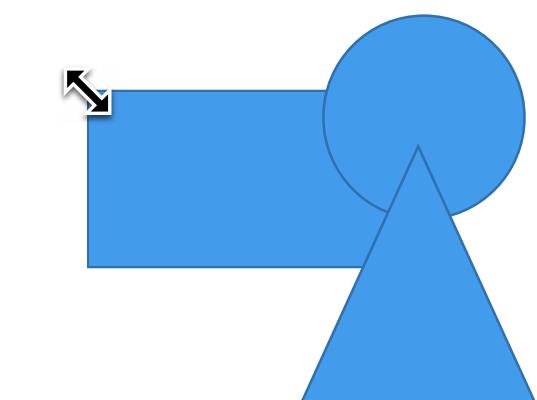
로딩이 문제를 해결하기 위해 편집 도형을 감싸는 박스(Bounding Box)의 변화를 보여주는 UI로 가이드를 수정해달라는 요청을 받았습니다. 하지만 도형이 어떻게 편집되는지 정확하게 파악하기 어렵다는 문제가 있습니다.

Point 모듈 개발자



UI 가이드를 이렇게 바꿔주세요

도형 편집(Mouse Drag) 동작

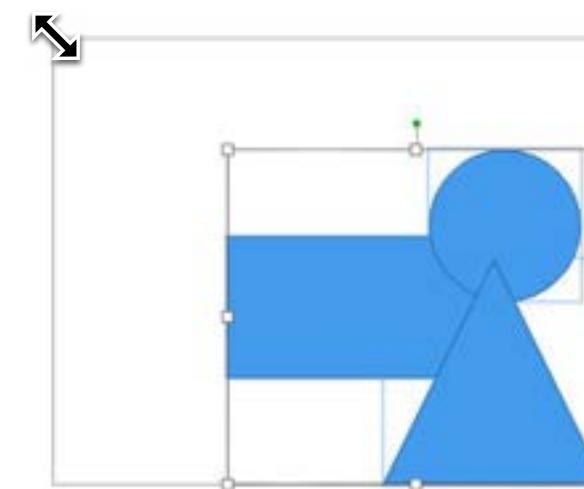


개별 도형 변화를 실시간으로
보여주는 미리보기

Point 모듈 디자이너 (me)



편집 상태를 직관적으로 확인하기
어려워 보이는데... 한번 검토해볼게요!



편집 중인 도형을 감싸는 박스의
변화를 보여주는 미리보기

Observation

이대로 반영해도 괜찮을까?

기존, 요청 사항의 미리보기 모두 사용에 문제가 있어 보였어요. 그래서 두 가지 문제의 우선순위를 파악하고자 했습니다.
Sales 담당 동료, PM 2명을 대상으로 고객사 안내 자료 제작 과정을 1시간 동안 관찰하고 인터뷰를 진행했어요.

Observation

정확하게 편집할 수 있는 직관적인 미리보기가 중요

3시간 동안 관찰한 결과, 50개가 넘는 개체를 동시에 편집하는 경우는 한 번도 없었어요.
대부분 5개 이하의 도형을 선택해 크기와 위치를 세밀하게 조정하며 레이아웃을 맞추는
방식으로 작업하고 있었습니다.

이에 **도형 형태의 미리보기를 유지해 정밀한 편집을 지원해야 한다고 판단했습니다.**



관찰 인터뷰 전

느린 로딩, 직관적이지 않은 미리보기
무엇이 더 도형 편집에 방해될까?

Interview

제품 전반의 긍정적인 경험을 위해 빠른 속도가 중요

인터뷰에서 모두 직관적인 미리보기를 제공하는 게 더 중요하다고 답했어요.
하지만 고객사에서 지속적으로 성능을 올려달라고 요청했었고, **미리보기의 느린 로딩 속도는 전체 성능이 떨어져 보이게 하는 원인이 될 수 있다고 조언했어요.**



관찰 인터뷰 후

사용성을 고려했을 때 모두 중요하니까,
두 문제를 모두 해결할 수 있는 **새로운 미리보기를 디자인하자!**

Problem

로딩이 느려지는 원인이 무엇인가요?

새로운 UI를 제안하기 전에 문제의 원인을 구체적으로 파악했습니다.

React로 프로토타입을 만들어 본 경험이 있어 개발자와 쉽게 소통할 수 있었어요.



me

기존 미리보기의 로딩이 느린 이유가
렌더링이랑 관련 있나요?

ⓘ 렌더링은 사용자가 보는 화면을 웹 페이지에 그리는 것을 말해요.



Point 모듈 개발자

네, 맞아요. 도형 편집 미리보기가 바뀔 때마다 계속해서 화면을 다시 그려야 해서
도형이 많거나 복잡해질수록 렌더링 부하가 커져요.
특히 그라데이션이나 이미지가 들어간 도형을 편집할 때는 로딩이 더 느려져요.



me

오! 그렇다면 그릴 요소가 적어질수록 로딩이 빠르겠네요!

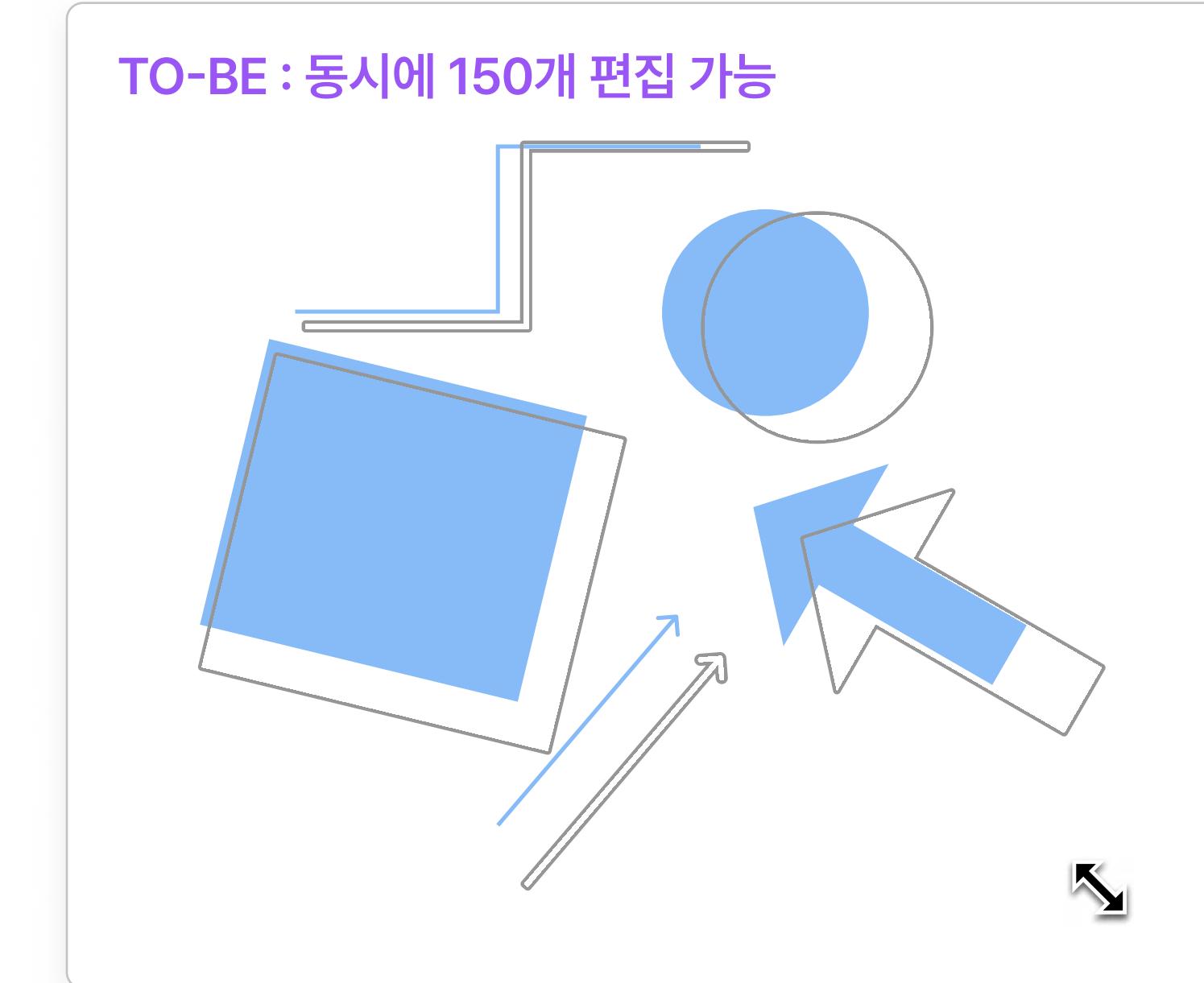
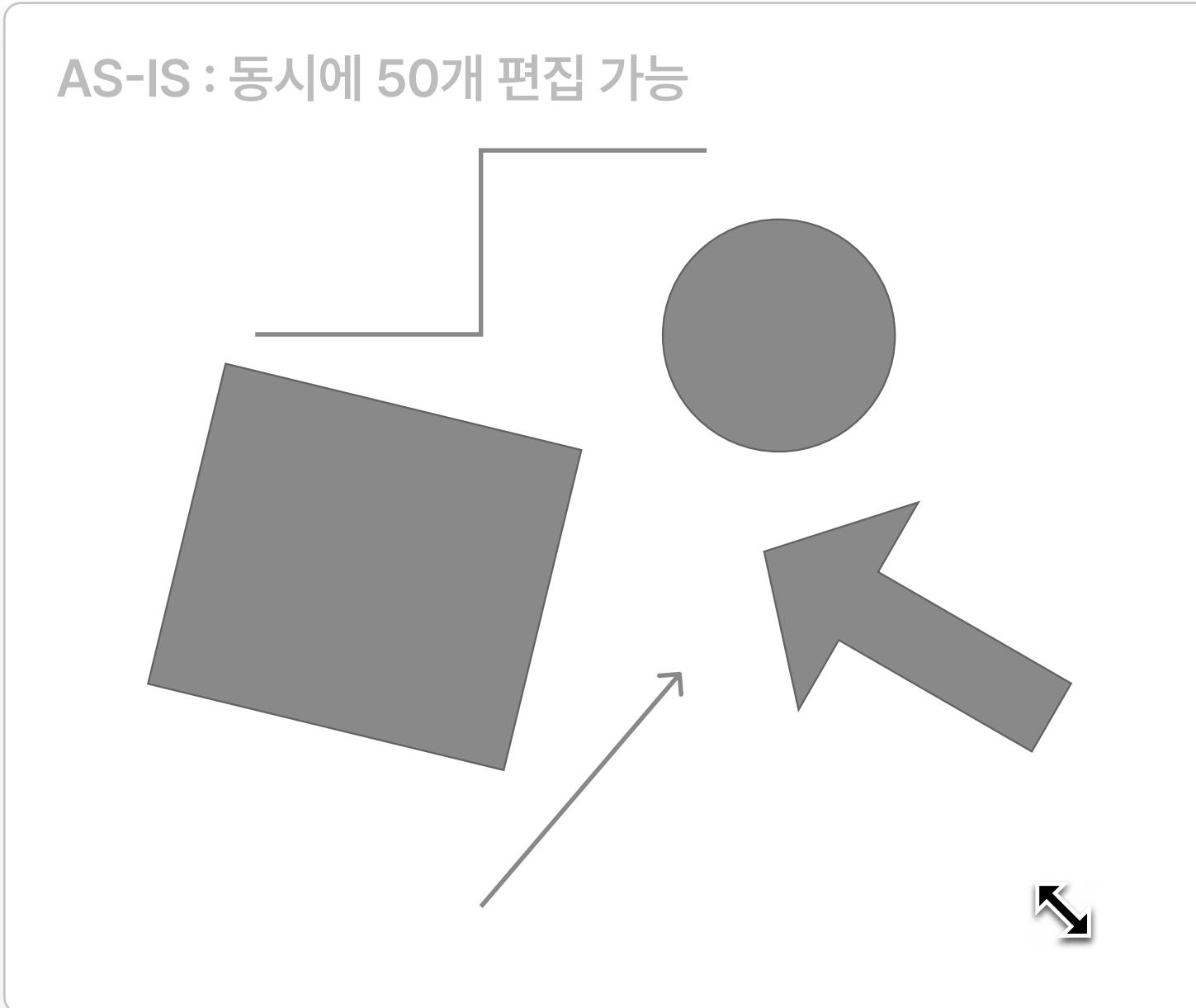
Solution

윤곽선으로 도형 변화를 표시해 성능 3배 개선

도형 편집에서 사용자가 가장 먼저 인식하는 요소는 **형태**입니다.

편집 상태를 명확히 보여주는 동시에 렌더링 속도를 높이기 위해 채우기(Fill)는 제외하고, 윤곽 중심으로 UI를 설계했습니다.

프로토타입 영상 →



Task를 잘못 설정해 실패한 첫 번째 사용성 테스트

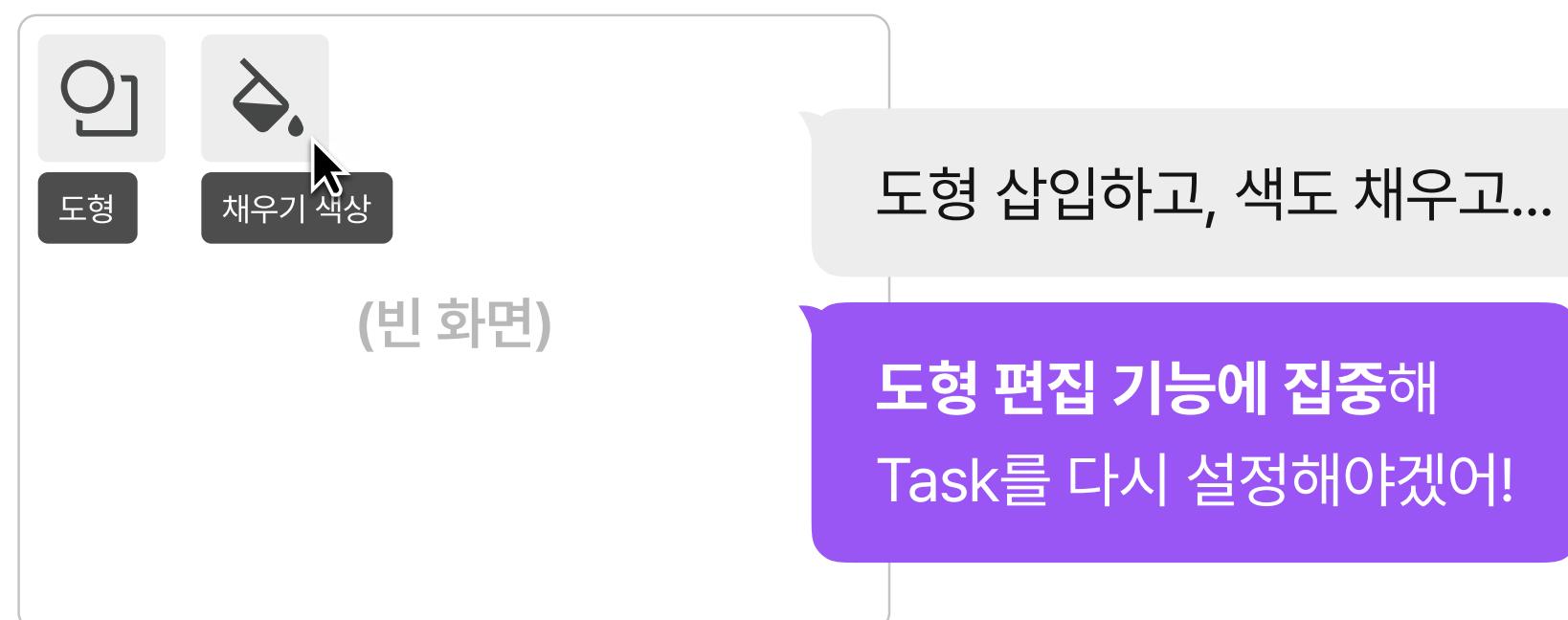
빈 PPT 문서를 예시 장표과 똑같이 만들어주세요.라는 Task를 요청했어요.

이 Task를 완료하기 위해서는 도형 삽입, 색 채우기, 텍스트 편집 등 다양한 기능을 활용해야 했어요.

Why it failed

프로그램의 인터페이스가 서로 달라요

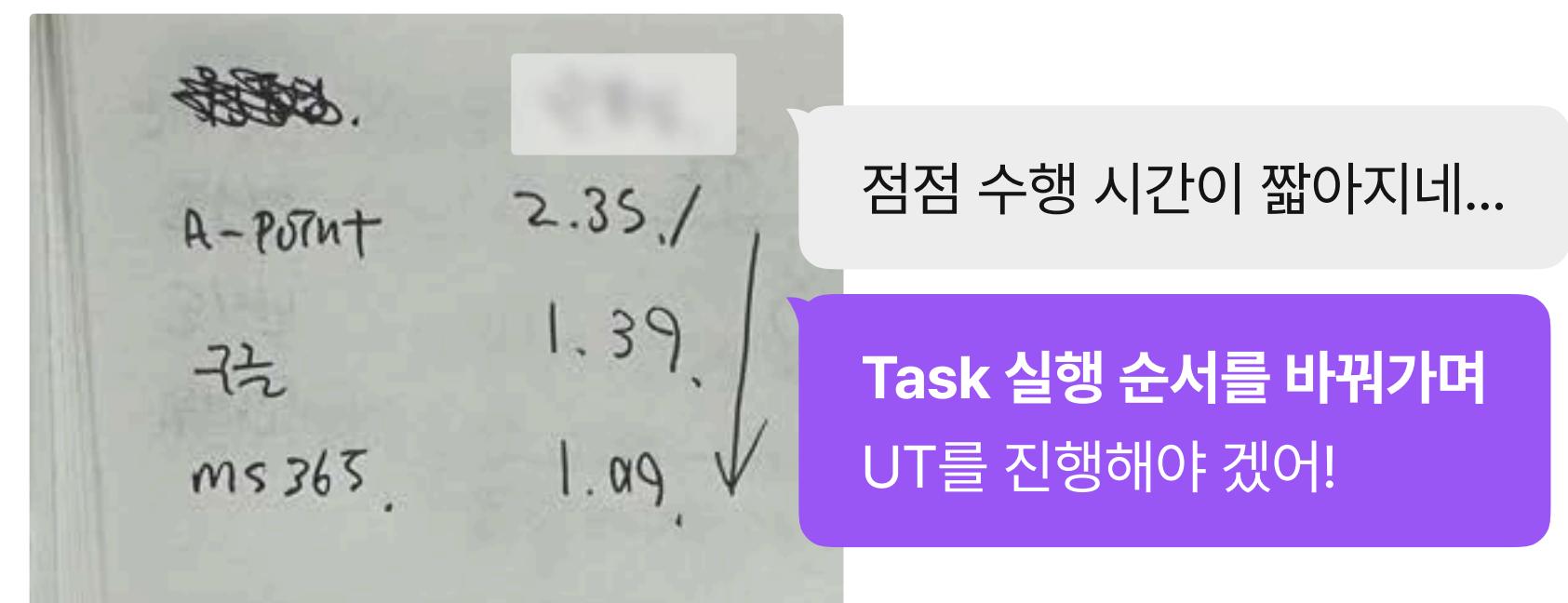
사용해 본 경험이 있는 프로그램을 더 익숙하게 사용해 만족도, 난이도, 소요 시간에 영향을 줬어요.



Why it failed

Task를 거듭하며 슬라이드 제작 순서를 학습했어요

슬라이드를 효과적으로 만드는 순서를 학습해 소요 시간, 에러 횟수에 영향을 줬어요.



첫 번째 사용성 테스트 당시 작성한 메모

재설계한 Task로 사용성 테스트 진행

UT

진행 방법

A-Point와 G사, M사 포인트 프로그램에서 Task 수행을 요청해요.

Ctrl+z를 눌러 동작을 취소하거나, 미세 조정을 위해 방향키를 누르는 경우를 [에러]로 정의하고, 이 에러 횟수를 중점으로 관찰했어요.

Task가 끝나고 간단한 인터뷰를 진행했어요.

제공된 도형과 텍스트 상자를 이용해 위치, 크기, 방향, 색상까지 예시와 동일한 레이아웃으로 구성해 주세요.

테스트 환경 : A-Point와 G사, M사 포인트 프로그램 (테스터 별 프로그램 실행 순서 상이)

정량 측정 항목 : Task 완료 여부, 소요 시간, 에러 횟수

정성 평가 항목 : 만족도와 난이도를 포함한 설문조사, 인터뷰

Tester

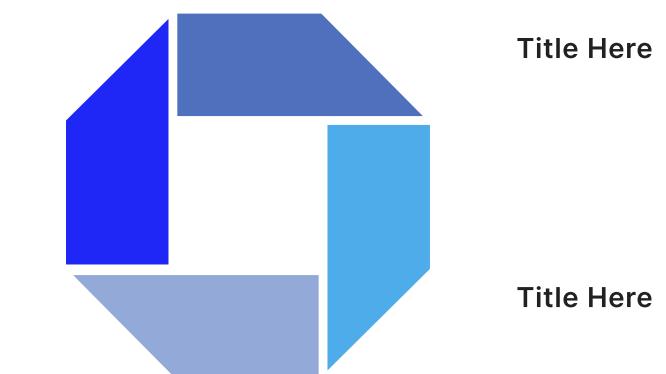
참여자 선정

포인트 모듈 담당 임직원을 제외하고, 포인트 프로그램을 자주 사용하는 직원과 아닌 직원으로 모집단을 구성했어요.

Task 실행 화면



예시 장표



평균 에러 횟수로 도형 편집 정확성 검증

| | A-Point | G사 프로그램 | M사 프로그램 |
|----------------|---------|---------|---------|
| 평균 에러 횟수 | 5 | 5.83 | 8.33 |
| 평균 수행 시간 | 1분 58초 | 1분 47초 | 2분 14초 |
| 만족도 (5점 만점) | 3.6 | 4.3 | 4 |
| 난이도 (5점 만점) | 1.33 | 1 | 1.33 |

타 프로그램과 비교해 우수한 도형 편집 정확성

사용성 테스트에서 실행한 인터뷰에서 직관적인 미리보기에 대한 긍정적인 반응을 확인했어요.

편집 전 도형과 편집 중 상태를 비교해 주니까 **변화 정도를 확인할 수 있어요**

미리보기가 있는 게 도형을 편집할 때 **직관적**이에요

그러나 만족도가 가장 낮은 이유는 무엇일까?

보통 G사, M사 프로그램이 익숙해 만족도가 상대적으로 낮을 수 있다고 생각했어요.

하지만 인터뷰를 통해 **편집 미리보기가 주는 임팩트가 크지 않다는 점**을 알게 되었어요.

도형을 편집할 때 **큰 차이를 느끼진 못했어요**

G사 프로그램처럼 도형을 정렬할 때 **딱딱 맞았으면 좋겠어요**

Additional Improve

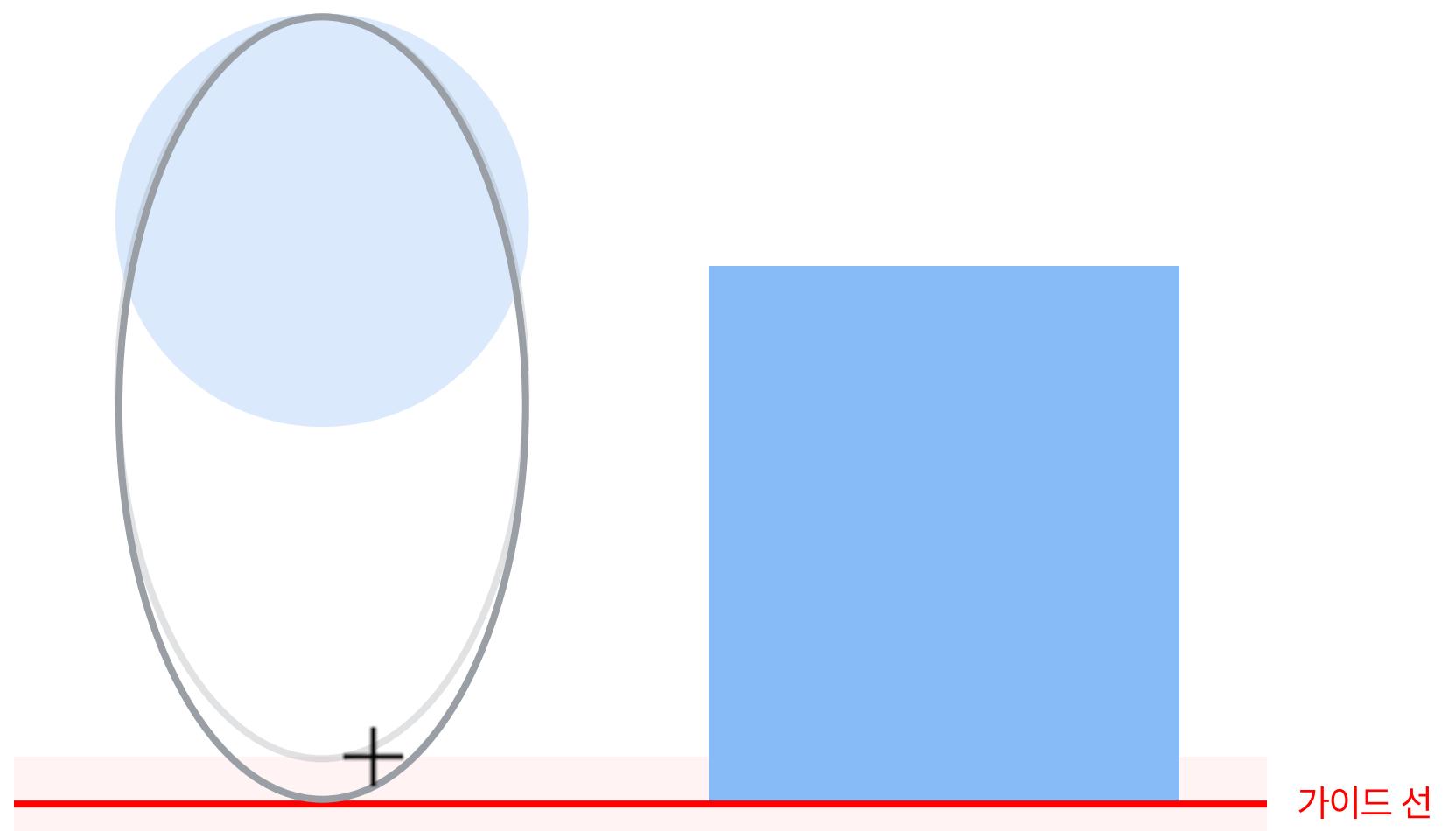
정확도와 직관성을 높이기 위해 UX 보완

Additional Improve

스냅 효과

스냅 효과 영상 →

도형을 편집할 때 가이드 선에 일정 거리 이내로 근접하면
자동으로 맞춰지는 정렬 기능입니다.

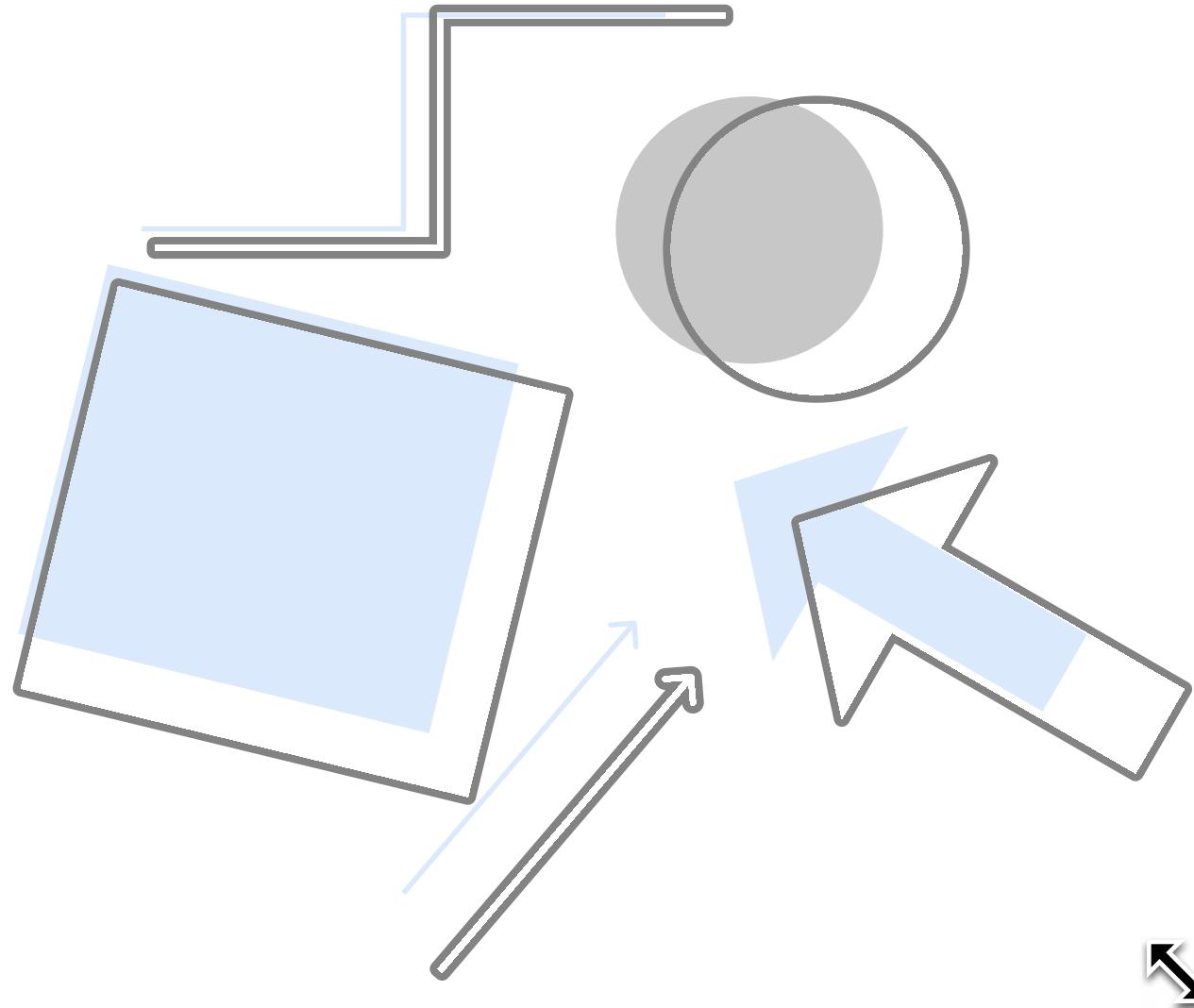


Additional Improve

윤곽선 시인성 개선

프로토타입 영상 →

윤곽선의 굵기를 키우고, 편집 전 도형에 투명도를 적용했어요.



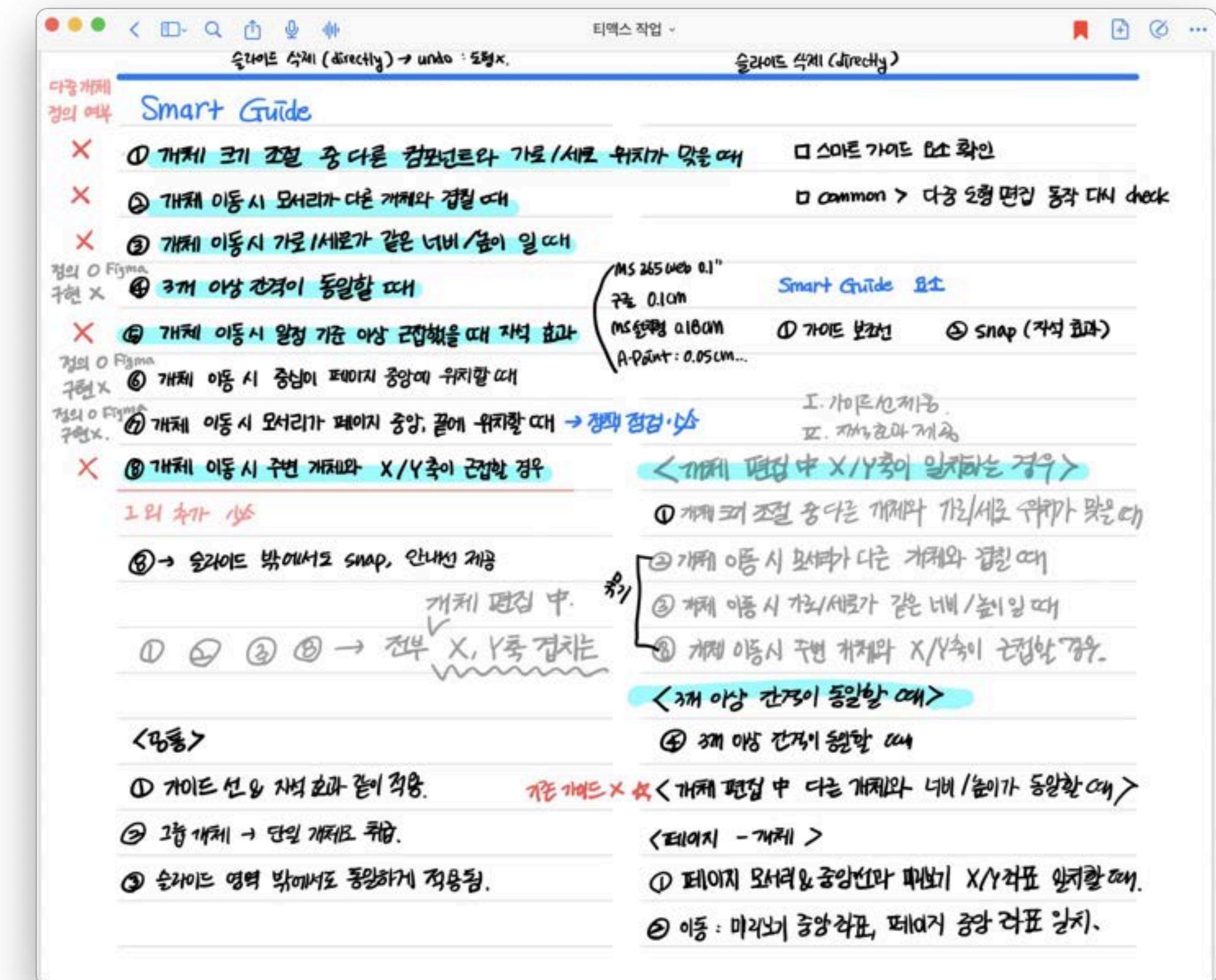
요청 사항 검토 과정에서 제 3의 디자인을 제안한 프로젝트

프로그램 속도의 중요성을 알게 된 관찰 인터뷰

- 관찰 인터뷰에서 B2B 사용자의 맥락에 맞춰 제품 성능의 핵심 기준이 프로그램 속도라는 점을 알게 되었어요.
- 사용성 테스트(UT) 통해서도 경쟁사 제품(M사)의 반복적인 지연 현상에 대한 부정적인 평가를 확인하며 속도의 중요성을 실감할 수 있었습니다.

두 번의 UT로 편집 정확도 검증, 더 임팩트 있는 기능으로 개선

- 첫 번째 사용성 테스트에서 색상 변경, 텍스트 삽입 등 다양한 기능을 활용해야 하는 Task를 설정해 개선 UI의 편집 정확도 뾰족하게 검증하기 어려웠어요.
- 이동·회전·크기 조절 기능만 사용해서 완료할 수 있는 Task로 재설계했고, 여러 횟수와 소요 시간과 같은 정량 지표를 중심으로 사용성 테스트를 진행했습니다.
- 편집 정확도는 높았지만, 레퍼런스 대비 만족도가 낮았어요. 인터뷰에서 낮은 만족도의 원인 이 사용자에게 높은 집중을 요구하기 때문이라는 점을 확인하고 스냅 효과 추가, 시인성 개선으로 보완했습니다.



사용성 테스트 이후 추가 개선 작업

About Hyunmin



권현민

010-4124-6048

sally.k000102@gmail.com

Tistory Blog →

#UX Design

#Framer

Strength

금융, 생산성 도구, 엔터테인먼트 도메인의 복잡한 프로덕트를 기획/디자인하며 문제 도출 및 해결
데이터 분석, 사용자 리서치, UX/UI 설계를 통해 비즈니스 성과 창출
B2B SaaS 제품 UX/UI 기획자로 고객 피드백을 반영해 계약 연장에 기여한 경험
개발 스킬을 바탕으로 엔지니어 및 PM과 원활하게 협업

Skill

UX UI

서비스기획

데이터 · 개발

Figma

Framer

Adobe Illustrator

Adobe Photoshop

Sketch

SQL

Google Analytics

Python

React

HTML/CSS

JS

Experience

| | |
|-----------|---|
| 2025 | Google Analytics Certification 취득 발급기관 : Google |
| 2024 | 티맥스 가이아 근무 UX/UI 기획 |
| 2022-2024 | 에이아이콴텍 근무 서비스 기획 및 데이터 분석 |
| 2021 | UX Design for AI 수료 UX/HCI & AI 교육 프로그램 (주최 : AI 양재 허브, Companoid Labs) |
| 2020-2021 | 33Lab 학부 연구생 팬-아티스트 비대면 인터랙티브 서비스 연구 참여 |
| 2021 | D.REAM ACAEMY 수료 UX/HCI 교육 프로그램 (주최 : 한국 HCI 학회) |
| 2020-2021 | 패스트캠퍼스 DT Univ. 디자인씽킹 및 Figma 강의 실습 조교 |
| 2019-2021 | IT 학술 동아리 Yourssu, 디자인 리더 대학교 커뮤니티 Ground 런칭 및 운영, Yourssu Design System 구축 |

Award

| | |
|---------|--|
| 2022.02 | 숭실대학교 글로벌미디어학부 우등상 |
| 2021.06 | 디지털 정부 서비스 디자인 (UI/UX) 개선 제안 공모전 행정안전부장관상 |
| 2020.10 | AI SSU 창업경진대회 대상 |
| 2019.02 | 창의융합메이커 프로젝트 최우수상 |
| 2018.12 | 자유학기제 대학생 봉사단 부총리 겸 교육부장관상 |

2025 UXUI Planning Portfolio

감사합니다