

잠재 고객부터 헤비 유저까지, 명확하게 드러난 3가지 결정적 UX 인사이트

정량·정성 지표 근거로 서비스에 만족하지 못하고 이탈하는 유저들을 인터뷰하여
문제점과 니즈 기반으로 인사이트를 도출했습니다.

User Research

앱 진입 장벽 높음

앱을 쓰려면 꼭 차량부터 등록해야 해서
저는 오히려 써보기 전에 마음이 꺼졌어요

배터리 및 충전소 정보의 신뢰성 부족

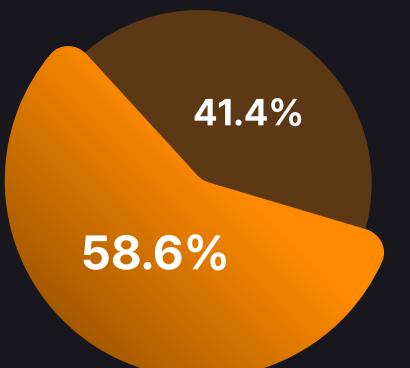
앱에 표시된 배터리 충전량이나 개수가 실제랑 달랐고,
충전소 위치도 정확하지 않아서 헤맸어요

내 위치 기반 검색 기능 부족

내 위치 기반 가까운순, 검색된 충전소의 현재 배터리
정보를 알기 어려웠어요

인터뷰 조사 결과

- 사용성 불편했다
- 사용성 편했다



사용자는 앱 진입 장벽, 정보의 신뢰성, 위치 기반 기능의 부족함을 느끼고 있다.

Insight

1. 온보딩 단순화

차량 등록 단계를 단순화시키고
게스트 모드/체험 모드 제공

2. 정보 신뢰성 확보

위치뿐만 아니라 배터리 재고, 충전 상태,
운영 시간까지 실시간으로 제공

3. 직관적인 탐색 구조

"TOP3 교환 가능 지점"처럼
바로 결정할 수 있는 정보 구조 제공

AS IS - TO BE 1

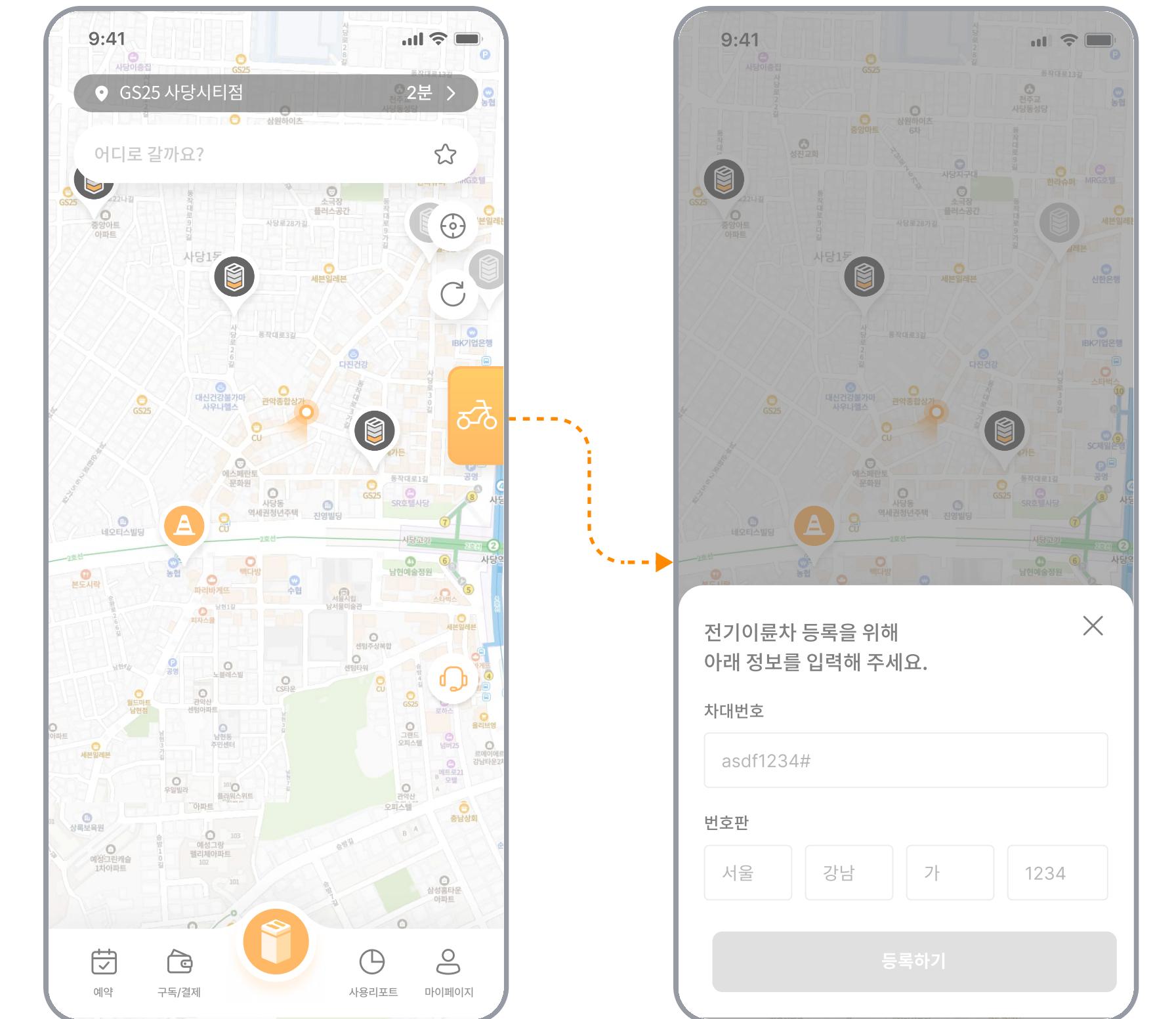
처음이라도 직관적이고 쉽게 사용할 수 있도록 차량 등록 절차 간소화, 체험 모드 제공

Painpoint

홈화면의 불명확한 사용 흐름으로 인해 차량 등록 과정에서 사용자가 혼란을 겪을 수 있음

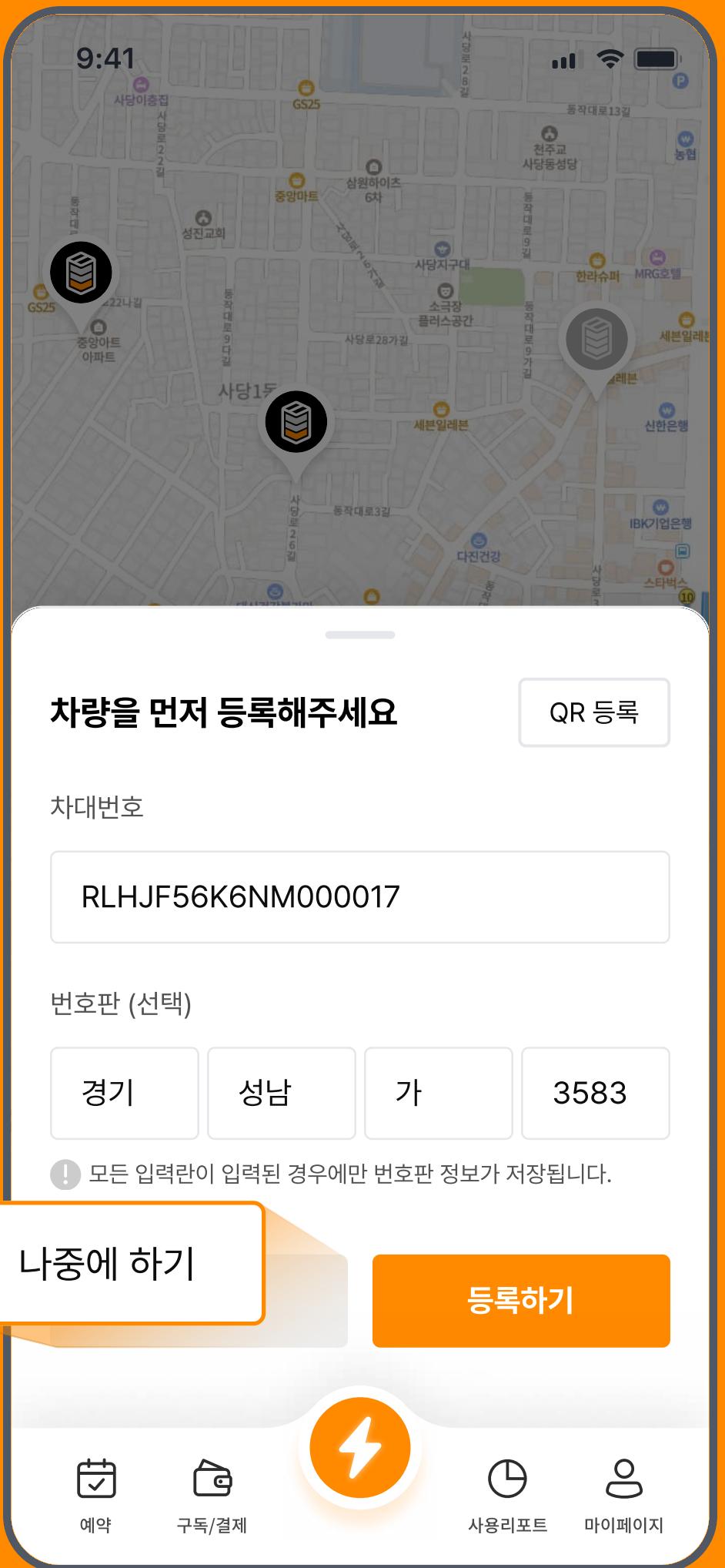
Solution

직관적인 차량등록 화면 구조 개편을 통해 불필요한 요소 제거, 필수 기능 추가, 아이콘 디자인 일관성 확보



AS-IS

앱 최초 진입 시 차량 아이콘을 눌려야만 등록되는 불필요한 절차



TO-BE

차량 등록 단계를 간소화하고
나중에 하기, QR 등록 버튼 추가로 앱 접근성 향상