|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **초등 디지털 학습 고객 조사 계획** | **2024-03-26** |

**Ⅰ. 배경**

- 3월 25일 보고 결론: 고객 조사에 기반한 추가 조사가 필요함.

- 이에 대고객 조사를 진행하여 시장에서 필요한 초등 디지털 상품의 형태를 알아보고자 함.

**Ⅱ. 내용**

1) 조사 계획

- 타이틀: 초등 디지털 학습 고객 설문 조사

- 참여자 유도 방안: 설문조사 참여자 100명에게 스타벅스 아메리카노 기프티콘 1매 증정 (추첨)

- 일정 및 프로세스 상세

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **단위 업무** | **3월** | | | | | | **4월** | | | | | | | | | | | |
| **26**  **화** | **27**  **수** | **28**  **목** | **29**  **금** | **30**  **토** | **31**  **일** | **1**  **월** | **2**  **화** | **3**  **수** | **4**  **목** | **5**  **금** | **6**  **토** | **7**  **일** | **8**  **월** | **9**  **화** | **10**  **수** | **11**  **목** | **12**  **금** |
| **설문 기획**  **(문항 포함)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **디자인**  **(썸네일, 본문)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **개발 테스트** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **상용 반영** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **설문조사 시행**  (메시지 발송: 월요일 10시) |  |  |  |  |  |  | 메시지  발송 |  |  |  |  |  |  | 메시지  발송 |  |  |  |  |
| **결과 도출 /**  **보고서 작성** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 계속 진행  🡪 | |

※ 최근 3개월 신나라맘의 DAU가 가장 높은 요일 기준 (GA): 월요일

- 푸시 수신 대상: 신나라 서비스 내 ‘마케팅 수신 동의’ 체크된 고객

2) 설문 문항

|  |
| --- |
| **작성자 정보 관련 질문**  1. 초등학생 자녀가 있습니까?  ① 예 ② 아니요  1-1. 초등학생 자녀가 있다면, 자녀는 지금 몇 학년입니까? (첫째 자녀 대상으로)  ① 1학년 ② 2학년 ③ 3학년 ④ 4학년 ⑤ 5학년 ⑥ 6학년  1-2. 초등학생 자녀가 없다면, 자녀의 출생 연도는 언제입니까? (첫째 자녀 대상, 만 나이 기준)  ① 2018년 ② 2019년 ③ 2020년 ④ 2021년 ⑤ 2022년 ⑥ 2023년 ⑦ 2024년  2. 자녀의 성별은 무엇입니까?  ① 남자 ② 여자 |
| **과목별 질문 - 초등 자녀가 있는 학부모 대상**  1. 현재 가장 걱정되는 과목은 무엇입니까?  ① 국어 ② 영어 ③ 수학 ④ 사회, 과학 ⑤ 논술 ⑥ 걱정이 되지 않음 ⑦ 기타  2. 이유는 무엇입니까? (주관식)    3. 학교에서 학습하는 것 이외의 추가 교육(사교육)을 하고 계십니까?  ① 네(3-1로 이동) ② 아니오(3-2로 이동)  3-1). 어떤 추가 교육(사교육)을 하고 계십니까? (중복 선택 가능)  ① 개인 과외 ② 그룹 과외 ③ 학원, 교습소 수강 ④ 방문 학습지 ⑤ 유료 인터넷 및 통신 강좌 ⑥ 없음  3-1-1) ③ 학원, 교습소 수강 은 어떤 과목을 수강하고 계십니까?  ① 전과목 ② 국어 ③ 영어 ④ 수학 ⑤ 사회, 과학 ⑥ 논술 ⑦ 기타  3-1-1-1) 그 과목을 수강하는 이유는 무엇입니까? (주관식)    3-1-2) ⑤ 유료 인터넷 및 통신 강좌 는 어떤 과목을 수강하고 계십니까?  ① 전과목(밀크티, 홈런 등) ②국어(매일국어, 레서 등) ③영어(렛츠고리딩, 호두잉글리시 등)  ④ 수학(토도수학, 일프로연산 등) ⑤사회, 과학 ⑥논술 ⑦ 기타  3-1-2-1) 그 과목을 수강하는 이유는 무엇입니까? (주관식)    3-2). 추가 교육(사교육)을 하고 있지 않은 이유는 무엇입니까? (중복 선택 가능)  ① 아직 시기적으로 이르다고 생각하기 때문 ② 사교육 시장에 대한 불신 ③ 원하는 콘텐츠가 없음  ④ 비용 문제 ⑤ 기타  4. 패드나 핸드폰을 이용하여 디지털 교육을 한다면, 어떤 과목이 적당하겠습니까?  ① 국어 ② 영어 ③ 수학 ④ 사회, 과학 ⑤ 논술 ⑥ 걱정이 되지 않음 ⑦ 기타  5. 위와 같이 답변하신 이유는 무엇입니까? |
| **과목별 질문 - 초등 자녀가 없는 학부모 대상**  1. 자녀가 초등학교에 진학한다고 가정할 경우, 가장 걱정되는 과목은 무엇입니까?  ① 국어 ② 영어 ③ 수학 ④ 사회, 과학 ⑤ 논술 ⑥ 걱정이 되지 않음 ⑦ 기타  2. 이유는 무엇입니까? (주관식)    3. 위 걱정을 해결하기 위해 추가 교육(사교육)을 할 의향이 있으십니까?  ① 네(3-1로 이동) ② 아니오(3-2로 이동)  3-1). 어떤 추가 교육(사교육)을 할 예정입니까? (중복 선택 가능)  ① 개인 과외 ② 그룹 과외 ③ 학원 수강 ④ 방문 학습지 ⑤ 유료 인터넷 및 통신 강좌 ⑥ 하지 않는다.  3-2). 추가 교육(사교육)을 할 계획이 없다면, 그 이유는 무엇입니까? (중복 선택 가능)  ① 아직 시기적으로 이르다고 생각하기 때문 ② 사교육 시장에 대한 불신 ③ 원하는 콘텐츠가 없음  ④ 비용 문제 ⑤ 기타  4. 패드나 핸드폰을 이용하여 디지털 교육을 한다면, 어떤 과목이 적당하겠습니까?  ① 국어 ② 영어 ③ 수학 ④ 사회, 과학 ⑤ 논술 ⑥ 걱정이 되지 않음 ⑦ 기타  5. 위와 같이 답변하신 이유는 무엇입니까? (주관식) |

**Ⅲ. 우려와 한계**

1) 신나라/신나라맘 이용자는 자녀가 유아인 경우가 대부분으로 예상함. (고객 구성의 문제)

① 초등 자녀가 있는 학부모의 모수가 통계를 측정할 만큼 충분히 나오지 않을 수 있음.

② ‘유아 측면에서 초등을 바라봤을 때’ 의 시선에서 조사가 이루어질 수 있음.

2) 응답자 부족에 대한 우려

① 2022년 진행했던 ‘유아 스마트학습 고객 설문조사’ 의 경우, 55명 참여(참여율 저조)

🡪 답변의 수가 부족할 경우, 다른 방법의 추가 리서치 필요

**Ⅳ. 행정 처리**

1) 프로세스

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **항목** | **내용** | **일정** | **유관 부서** |
| 아이템 구매 | 프로모션 아이템 구매 관련 프로세스 문의 | 3월 26일 | 총무지원팀 |
| 예산 추가 | 프로모션 아이템 구매용 예산 추가 | 3월 26~27일 | 경관팀 |
| 메시지 발송  내용 공유 | - 발송 계획 및 내용 공유 및 사전 협의  - SMS/알림톡 🡪 IT전략팀 논의 (Push 🡪 논의 x) | 설문조사 계획 수립 후  (≒ 3월 28일) | CCM팀  IT전략팀 |
| 아이템 발송 | 설문조사 종료 후 프로모션 아이템 구매, 발송  (모바일 상품권 발송은 각 팀에서 개별적으로 진행: 총무지원팀 확인 완료)  corp.honeycon.net/corp/login/loginForm.do  ID: HS21040 PW: 210401234!@ | 4월 15일 | - |
| 사후보고서  작성 (기안) | 결과 보고서 형태로 내부 기안 작성 후 총무지원팀 회람 | 4월 중 | 총무지원팀 |

2) 예산안

- 스타벅스 아메리카노 쿠폰 100개 구매 비용: 440,000 원 (판매가 1EA당 4,500원 // 할인가 4,400원)

- 예산: 2024년 플랫폼사업단 성과예산 사용 (신규 추가 필요)

**Ⅴ. 넥스트 스텝**

1) 조사 결과 도출: 자녀 학년별 / 과목별 / 이용 서비스별 요소 추출

2) 타깃 서비스 선정(1차): 답변 기반으로, 대상 시장 및 서비스 모델 선정

3) 추가 조사 진행: 해당 서비스 모델에 대한 세부 조사 진행. (맘카페 등)