

# CJ one app Redesign Project

2014년 9월 5일 ~ 2014년 10월 16일

5조 김현정, 유새롬, 윤희승



## 1. 이해

- 포인트 카드 시장의 동향
- cj one 카드 시장의 동향
- 포인트 카드의 web과 app
- 포인트 카드사별 서비스 비교
- UX challenge

## 2. 관찰

- 리서치 대상자 선정
- 리서치 계획
- Town Watching
- Interview

## 3. 분석

- persona
- journey map
- needs & concept

# 1. 이해

- 포인트 카드 시장의 동향
- cj one 카드 시장의 동향
- 포인트 카드의 web과 app
- 포인트 카드사별 서비스 비교
- UX challenge

제휴 브랜드

쌓다

알뜰하다

현명하다

할인



Point card

어플

포인트 적립

혜택

할인

복잡한

휴대하기 불편한



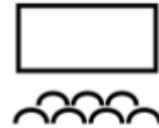
경제적 혜택



해당 브랜드의  
회원이라는 자부심



Good



문화 콘텐츠 서비스의 증가로  
삶의 질이 향상



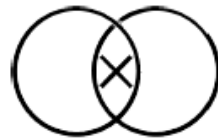
각 브랜드 별  
시너지 효과 창출



고정 고객을 확보



사용법이 복잡하다



중복 할인 불가능



포인트의  
유효기간이 짧다



Bad



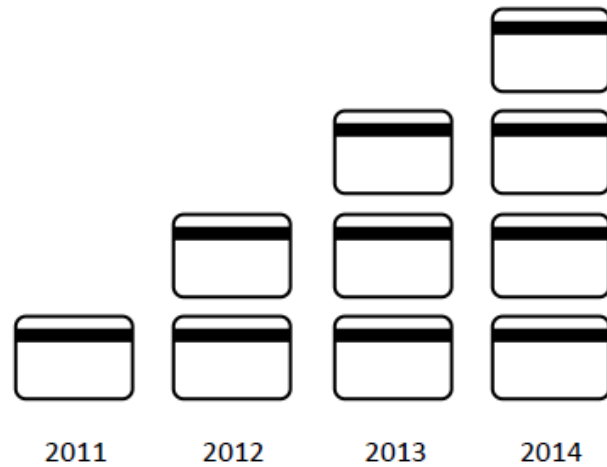
제휴 브랜드이지만 직영점이  
아닌경우 사용이 불가능하다



개인정보 보호  
신뢰도가 낮다



휴대가 불편하다

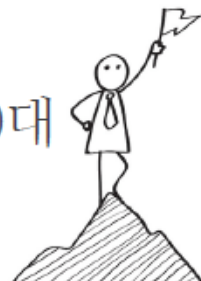


포인트 카드 사용량은 점점 늘어나고 있습니다.

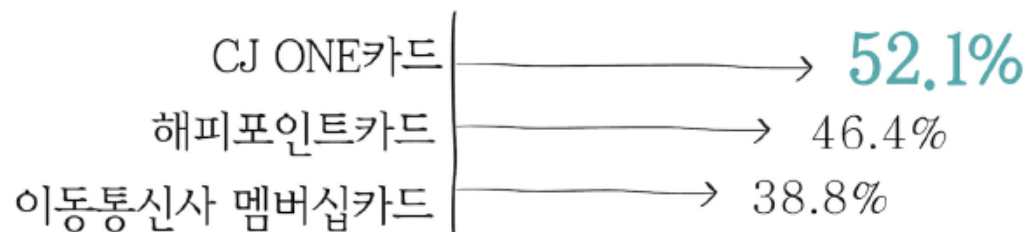
포인트카드 사용 1위 20대



평균 2.2개 사용



주로 사용하는 포인트 카드 TOP3



출처: 대학내일 20대 연구소



## 1. 이해

### cj one 카드 시장의 동향



마케팅



서비스



이벤트



마케팅

1. 원스터 라는 캐릭터를  
이용하고 있다.



이름 : 원스터(ONEster)

성격 : 매우 쿨한 편

혈액형 : CJ형

외모 : 하얀 얼굴, 둥근 몸, 팔 없음,  
움직임이 쫄쫄깃쫄깃함

특기 : CJ ONE이 있는 곳 어디서나  
나타나 가이드 되어주기

좌우명 : 당신이 원하는 라이프  
스타일을 이루어주겠다!



## 1. 이해

### cj one 카드 시장의 동향

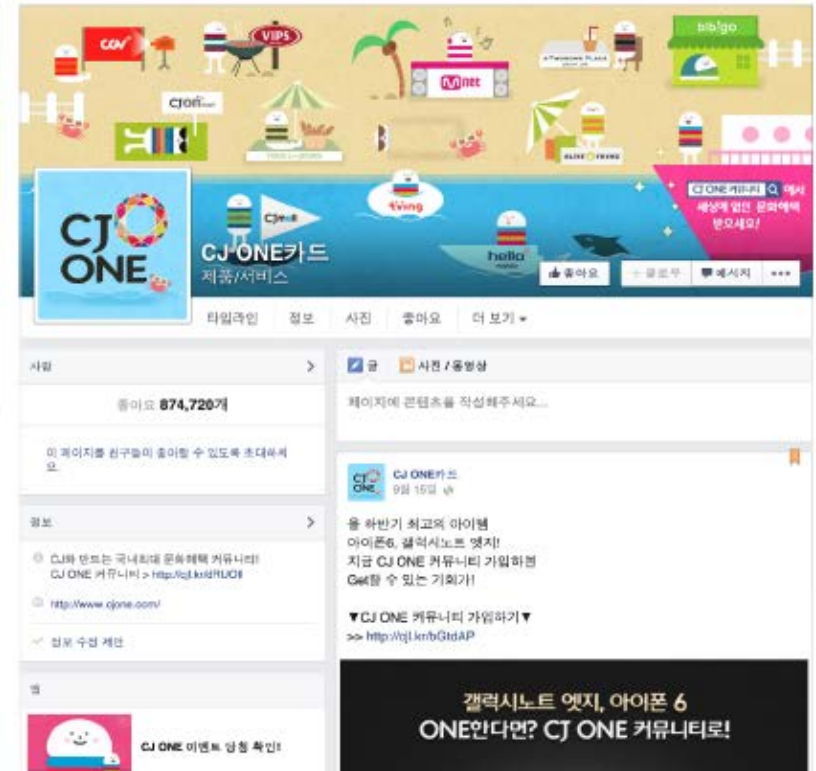


마케팅

2. twitter와 facebook을  
이용한 sns활동을 진행하고  
있다.



twitter



facebook



### 서비스

1. 포인트 선물 서비스가 있다.

### 이럴 때 좋아요!

포인트는 포인트인데 액수가 적어서 쓰질 못하셨다고요? CJ ONE에서는 고민하지 마세요.  
친구나 가족 등 가까운 분들과 포인트 선물 서비스 이용으로 포인트를 모으세요.  
작은 포인트가 모여 큰 포인트로 쌓입니다.

소중한 누군가에게 **포인트를 선물**하시겠어요?



## 1. 이해

cj one 카드 시장의 동향



서비스

2. 20대가 선호하는 브랜드를 이용한  
서비스를 한다.

ATWOSOME PLACE  
dessert cafe



20대가 선호하는 브랜드



1<sup>st</sup> Look





## 1. 이해

## cj one 카드 시장의 동향



### 이벤트

1. 최근 이슈되는 인물이나 콘텐츠들을 사용해 이벤트를 진행한다. 주로 선물, 연극 공연 등 다양한 문화 콘텐츠를 제공한다.



## 1. 이해

### cj one 카드 시장의 동향



#### 이벤트

1. 매달 cj one box를 sns 회원 대상으로 선정해 선물로 제공하고 있다.



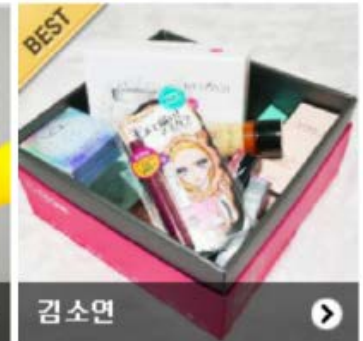
크리스마스 날 선물 받은 것처럼  
행복했어요~



기초라인부터 핫한 제품들로  
가득한 ONE BOX

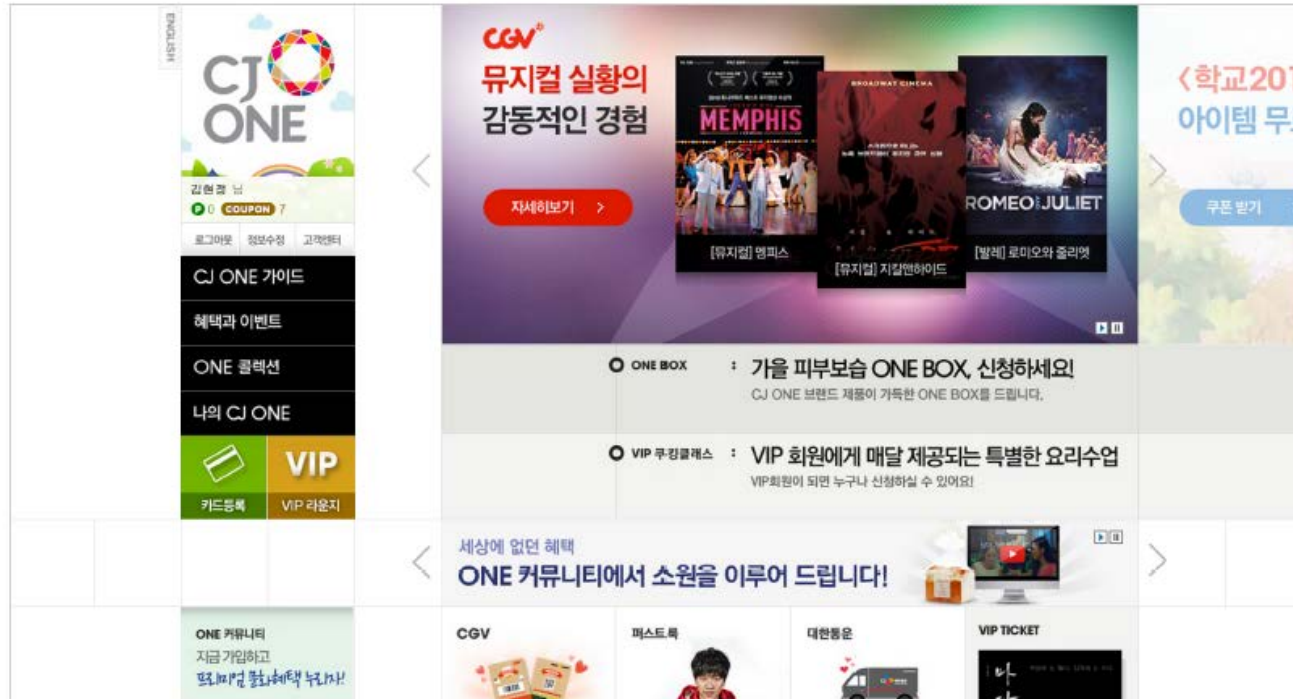


처음 받았을 때 부터, 입가에  
미소가 떠나지 않아요!



이렇게 풍성한 ONE BOX를 선물해  
주는 CJ ONE 짝이잖나!

## cj one web



## Good

- 카테고리별 구분이 잘되어 있다.
- 메인에 이벤트 홍보가 잘 되어 있다.
- 사용 정보 페이지가 보기쉽게 세분화 되어 있다.

## Bad

- 중복되는 정보가 많아 사용자에게 혼란을 준다.
- 메인에 화려해 사용자에게 정보를 효과적으로 제공하지 못한다.



## 1. 이해

포인트 카드의 web과 app

### cj one app



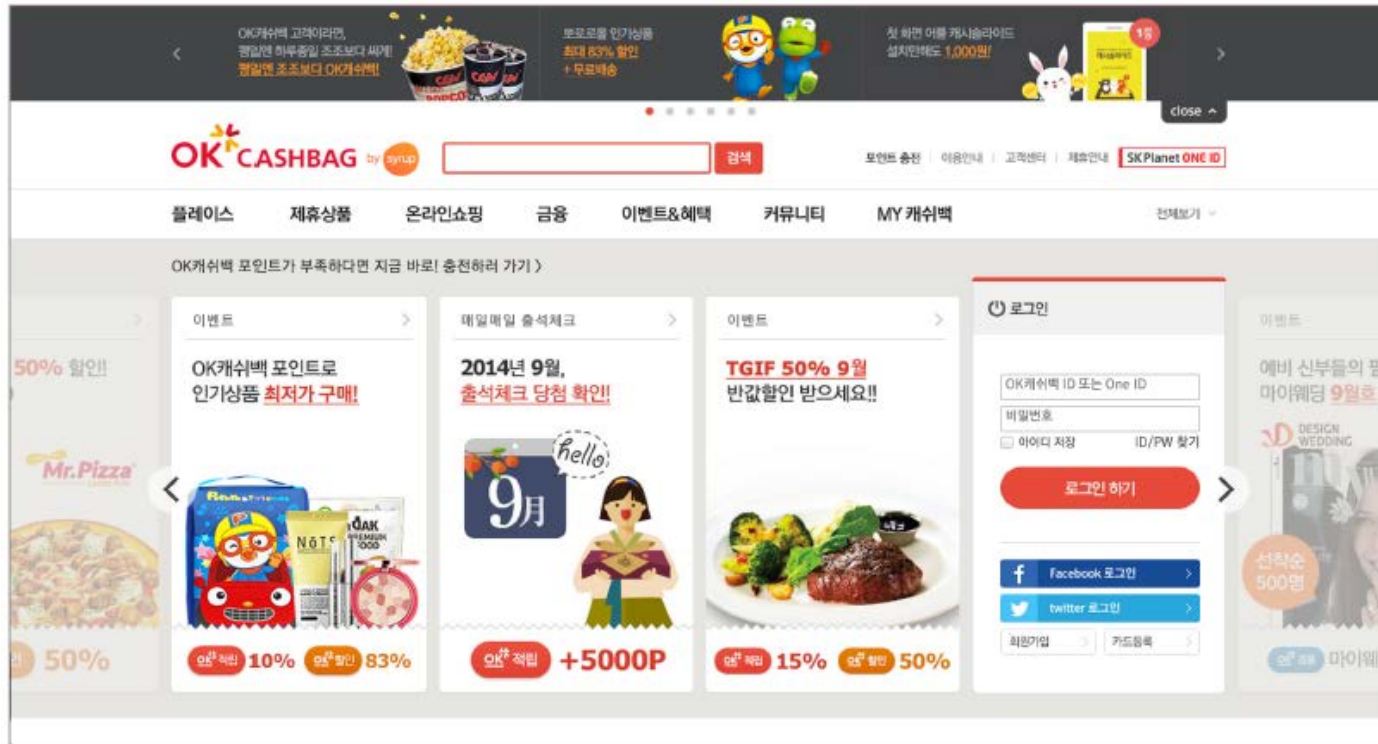
### Good

- 원스터 캐릭터가 활용된 마케팅이 잘 되어있다.
- 메인에 바코드가 바로 나와서 편리하다.

### Bad

- 페이지마다 디자인이 같아 사용자에게 혼란을 준다.
- 예매/예약 페이지에서 다른 앱으로 넘어간다.

## OK 캐쉬백 web



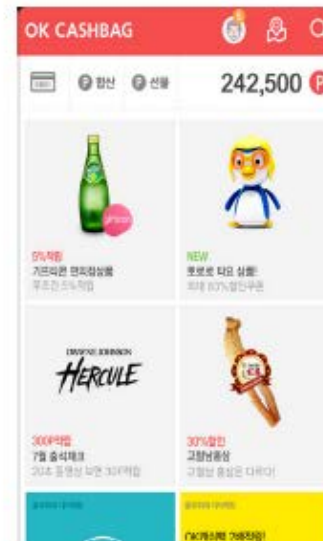
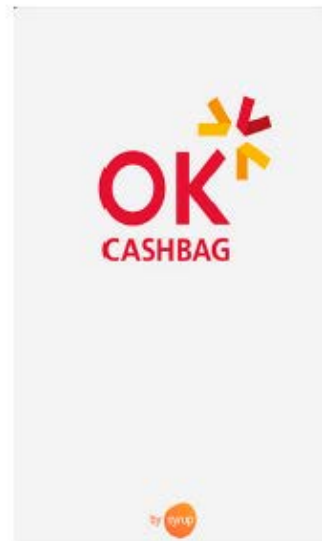
## Good

- 다양한 방법의 로그인인 가능하다(페이스북, 트위터)
- 카드 검색 기능이 잘 되어 있다.

## Bad

- 메인이 화려해 사용자에게 정보를 효과적으로 제공하지 못한다.

## OK 캐쉬백 app



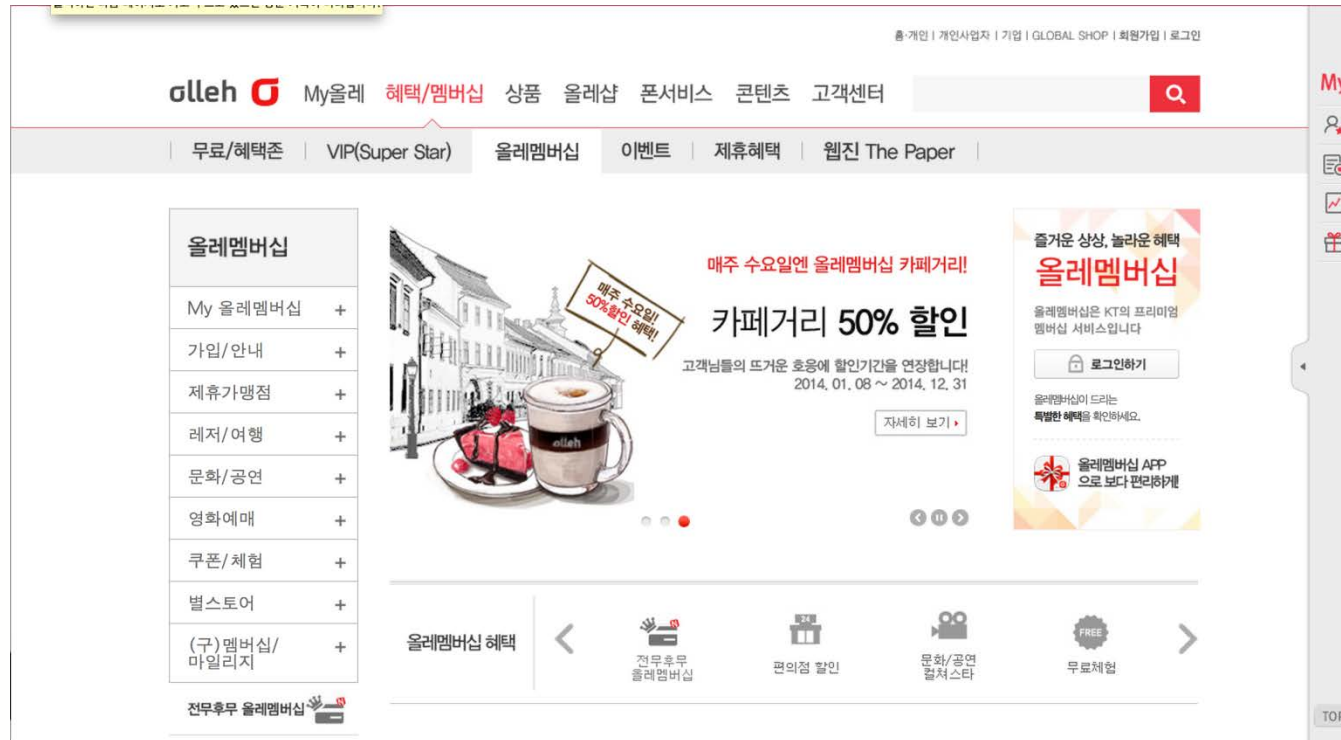
## Good

- 어플만의 이벤트나 혜택이 있어 사용자들이 만족한다.
- 식구끼리 포인트를 같이 모을 수 있다.
- 관계자와 사용자가 커뮤니케이션이 잘 되고 있다.

## Bad

- 포인트 물의 다양성이 부족하다.

## Illeh 멤버십 web



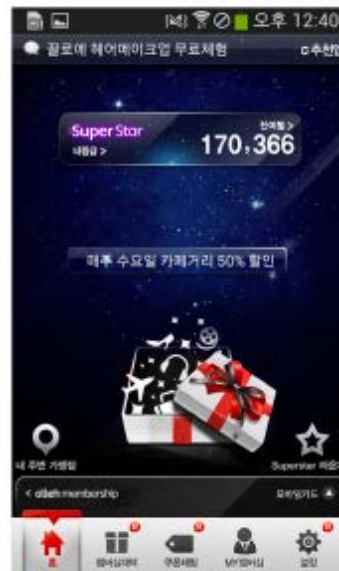
Good

- 혜택의 분야가 다양하다.
- 카테고리별 구분이 잘 되어 있다.

Bad

- 카테고리 타이틀이 직관적이지 못하다.

## Olleh 멤버십 app



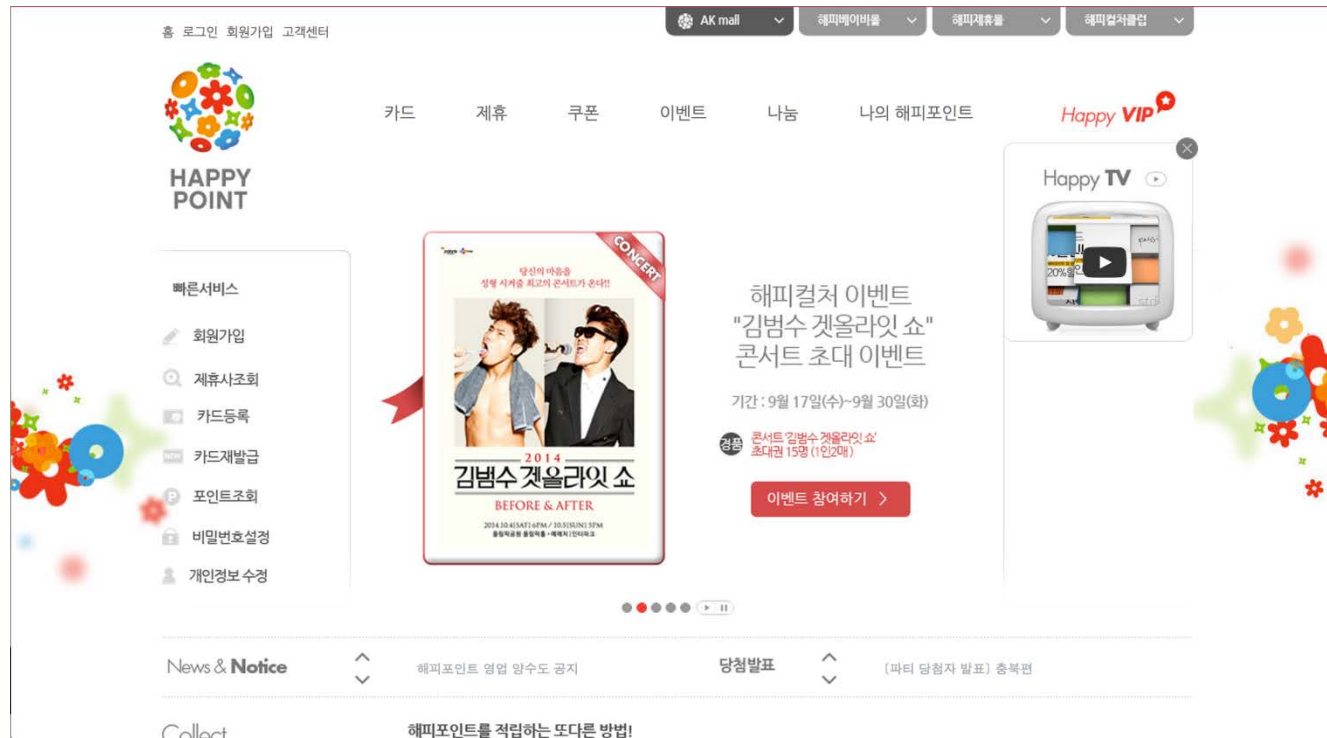
## Good

- 제휴 브랜드의 혜택정보가 잘 정리되어 있다.

## Bad

- 정보가 부족하다.
- 텍스트로 구성되어 있어 효과적으로 전달되지 않는다.

## 해피포인트 web



Good

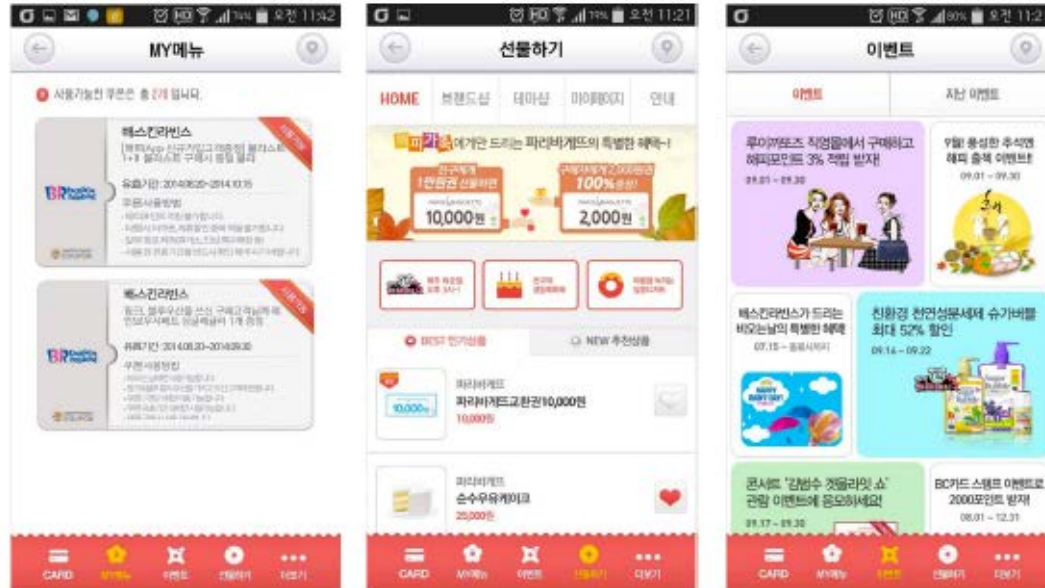
- 메인에 이벤트 홍보가 잘 되어 있다.
- 카테고리별 구분이 잘되어 있다.

Bad

- 카테고리 안의 세부메뉴가 너무 세분화되어 복잡하다.



## 해피포인트 app



## Good

- 어플만의 이벤트나 혜택이 있어 사용자들이 만족한다.
- 어플만의 할인혜택이 많다.




## Bad

- 바코드를 확인하기 위해 여러단계를 거쳐야 한다.
- 오류가 심하다.
- 카드번호와 모바일 카드번호가 다른 경우가 있다.
- 로그인이 잘 안된다.

	가입 방법	포인트 적립 방법
 CJ one	가맹점에서 포인트 카드를 받아 홈페이지를 통해 가입	- CJ 제휴 브랜드에서 구매활동을 했을 때 획득이 가능하다. - 상품권을 이용해 포인트를 충전할 수 있다.
 현대카드M	신청을 하여 발급	- 해당 카드로 결제 시 포인트를 획득 - 지난달에 지출한 금액이 50만원이 넘어야 포인트 획득
 OK 캐시백	가입하여 카드 발급	-OK 캐시백 제휴 브랜드에서 구매활동을 했을 때 획득이 가능하다.
 olleh 멤버십	신청을 하여 발급	- olleh 6대 상품을 구입한 사람들에게 월단위로 별을 지급
 해피포인트	가맹점에서 구매 후 발급 신청을 하여 발급	해피포인트 가맹점에서 구매 활동을 했을 때 받을 수 있다.



	포인트의 사용 방법	제휴 브랜드	포인트 유효기간
 CJ one	1000p 이상이 적립시 현금처럼 사용 가능	CJ 엔터테인먼트에서 제휴하고 있는 브랜드에 있는 가맹점	24개월
 현대카드M	- 해당 카드를 이용해 결제시 금액 일부를 할인 - M포인트 물을 이용해 모은 포인트를 상품으로 교환	모든 현대카드M 가맹점	60개월
 OK 캐쉬백	- 오프라인에서는 5000p, 온라인에서는 1p 이상만 있으면 가맹점에서 현금처럼 결제가 가능 - 50000p 이상은 현금으로 상환이 가능	모든 OK캐쉬백 가맹점	60개월
 olleh 멤버십	- Olleh의 별포인트는 데이터상품이나 핸드폰/악세서리를 구매할 때 사용된다.	olleh 제휴하고 있는 브랜드	60개월
 해피포인트	1000p 이상이 적립시 현금처럼 사용이 가능	해피포인트에서 제휴하고 있는 브랜드에 있는 가맹점	24개월

	VIP 조건	VIP 대우
 CJ one	모은 포인트가 1000p 이상 적립시	- 할인 및 무료쿠폰 지급
 현대카드M	지난달에 사용한 금액이 50만원 초과시	커피전문점, 주차장, 영화의 무료권이나 할인 혜택을 받을 수 있다.
 OK 캐쉬백	-	-
 olleh 멤버십	- 이용금액이 50만원 이상, 이용건수 10회 이상 - 50000p 포인트 이상 보유	각종 할인 혜택을 받을 수 있다.
 해피포인트	- 연 95만원 이상, 40회 이상 방문시 - 분기당 실적평가 통과시 '브랜드 챔피언' 이라는 타이틀을 주고 VIP보다 혜택이 주어진다.	-포인트 1% 추가 지급 - 할인 및 무료쿠폰 지급

	주 사용자	장점
 CJ one	CJ 제휴브랜드에서의 소비를 활발히 하는 20~30대	-
 현대카드M	월 평균 생활비가 100만원이 넘는 30대	가맹점의 폭이 굉장히 넓고, 플래티넘 서비스의 혜택이 크다
 OK 캐쉬백	Ok 캐쉬백 가맹점에서 소비를 활발히 하는 사람들	포인트와 현금을 자유롭게 오갈 수 있다. 가족단위로의 신청이 가능하다.
 olleh 멤버십	olleh 서비스를 이용하는 사람들	통신서비스와, 라이프스타일에서 다양한 혜택을 받을 수 있다.
 해피포인트	해피포인트 가맹점의 소비가 활발한 사람들	VIP의 세분화로 특별 혜택이 주어진다

	주 사용자	장점
 CJ one	CJ 제휴브랜드에서의 소비를 활발히 하는 20~30대	-
 현대카드M	월 평균 생활비가 100만원이 넘는 30대	가맹점의 폭이 굉장히 넓고, 플래티넘 서비스의 혜택이 크다
 OK 캐쉬백	Ok 캐쉬백 가맹점에서 소비를 활발히 하는 사람들	포인트와 현금을 자유롭게 오갈 수 있다. 가족단위로의 신청이 가능하다.
 olleh 멤버십	olleh 서비스를 이용하는 사람들	통신서비스와, 라이프스타일에서 다양한 혜택을 받을 수 있다.
 해피포인트	해피포인트 가맹점의 소비가 활발한 사람들	VIP의 세분화로 특별 혜택이 주어진다



20대 여성 고객뿐만이 아닌  
다양한 연령층을 만든다.



다른 경쟁사들과 차별화된  
컨텐츠를 만든다.



포인트 유효기간을 확실  
하게 제시한다.

VIP

VIP의 조건과 대우를  
개선한다.

## 2. 관찰

- 리서치 대상자 선정
- 리서치 계획
- Town Watching
- Interview

## 2. 관찰

### 리서치 대상자 선정

		중 고등학생		대학생		직장인(사회인)	
		남	여	남	여	남	여
app 미사용	포인트 카드 사 용을 안 함						
	포인트 카드만 사용함						
cj one 사용							
Syrup 사용							

- 나이에 따른 직업과 그에 따른 포인트 카드 app 사용을 기준으로 잡아 대상을 선정하였습니다. 포인트 카드를 사용하지 않는 사람들은 귀찮다 등의 포인트에 관심이 없다고 판단되어 제외를 시켰습니다.
- 중고등학생과 남자 대학생보다 소비가 더 활발하게 되고 있는 여자 대학생과 직장인들이 중요한 대상이라고 생각하였습니다.



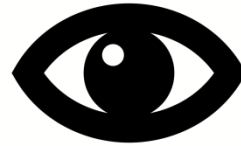
Town Watching



User interview

- App 사용자들이 어떤 방법으로 결제를 하는지, 그리고 사용자들의 app 반응을 알아보기 위해 정량적 조사방법으로는 Town Watching을, 정성적 조사방법으로 User interview를 하기로 하였습니다.





## Town Watching



일시: 2014년 10월 2일 12:30 ~ 04:00

지점: 이수역점

일시: 2014년 10월 2일 05:00 ~ 05:30

지점: 이수역 메가박스점

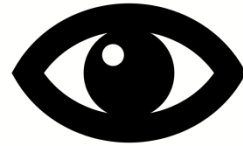
총 조사인원: 40명



일시: 2014년 10월 2일 04:00 ~ 05:00

지점: 이수역 13번 출구점

총 조사인원: 40명



## Town Watching

- 행동패턴 (결제방법, 적립방법 (카드, 어플, 전화번호, 카드번호))
- 손님수 (손님들중 cj one카드 사용하는 수)
- Cj one카드를 사용하는 연령대와 성별
- 포인트사용여부



## Town Watching

- 사용자들의 전반적인 동향을 파악할 수 있습니다.
- 어플리케이션의 사용빈도를 알 수 있습니다.
- 주요 사용자들을 분석할 수 있습니다.



## User interview

일시: 2014년 10월 2일 ~ 2014년 10월 6일

방법: 설문조사

참여인원: 10명

연령대: 20대 초반

성비: 여자(10명) 남자(2명)



User interview



사용자



환경



물건



행동

- 사용자, 환경, 물건, 행동 이라는 키워드를 바탕으로 인터뷰 내용을 작성하였습니다.



## User interview

### 질문

- cj one 포인트 적립시 어떤것으로 하시나요?

사용빈도는 어느 정도 인가요? (카드, 어플)

어플 이용을 이용한다면

1. 주로사용하는메뉴

2. 어플사용하면서 불편한점

3. cj어플이 아닌 스마트워렛을 사용한다면 왜 사용하는지?

4. 어플사용하면서 만족하는점

- cj one 카드를 사용하면서 원하는 서비스는?

- cj one 카드를 언제 주로 사용하는지?

- cj one 카드 사용시 주로 하는 결제방법?

- 자주 이용하는 매장?

- cj one카드 사이트 접속해 본적이 있나요? 있다면 무슨 이유로?

- cj one의 대표캐릭터 원스터를 알고 있나요?

- 만약 yes 일 경우 알게된 계기는?

- 웹사이트나 모바일에 정보(할인, 이벤트)를 잘 전달받고 있는지 ?

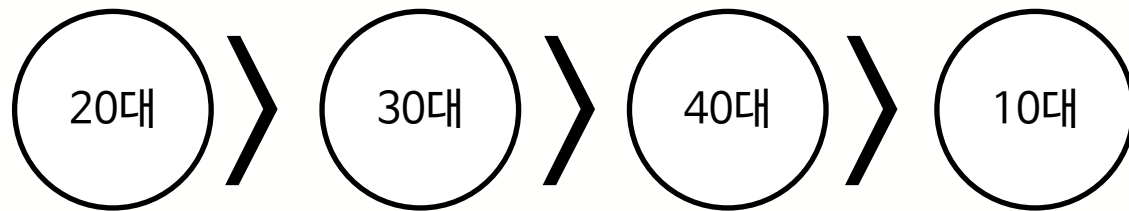
- cj one 카드에서 진행하는 이벤트 참여해보신 적이 있나요?



## User interview

- 사용자를 극단적으로 분류하고 그것을 분석하였을 때 일반사용자들과는 다른 의견과 견해를 보여 줄 수 있기 때문입니다.
- 행동뿐만 아니라 사용자의 전체적인 환경이나 물건 등을 분석해서 새로운 인사이트를 도출할 수 있다고 생각했습니다.

- 연령대





- 성비

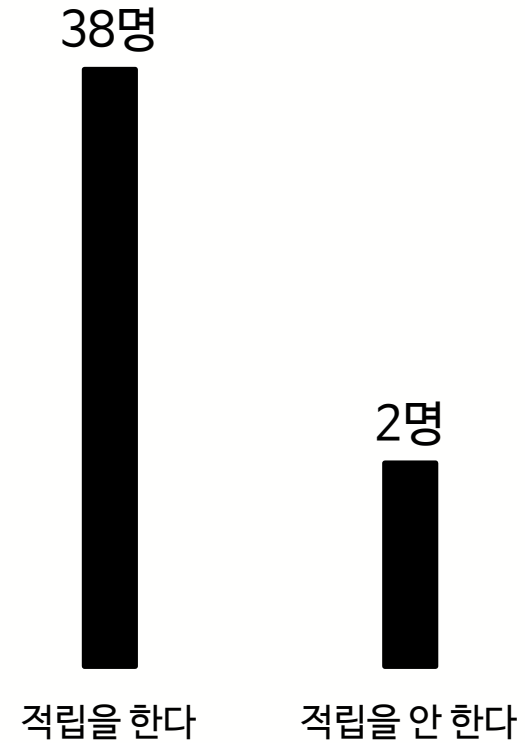
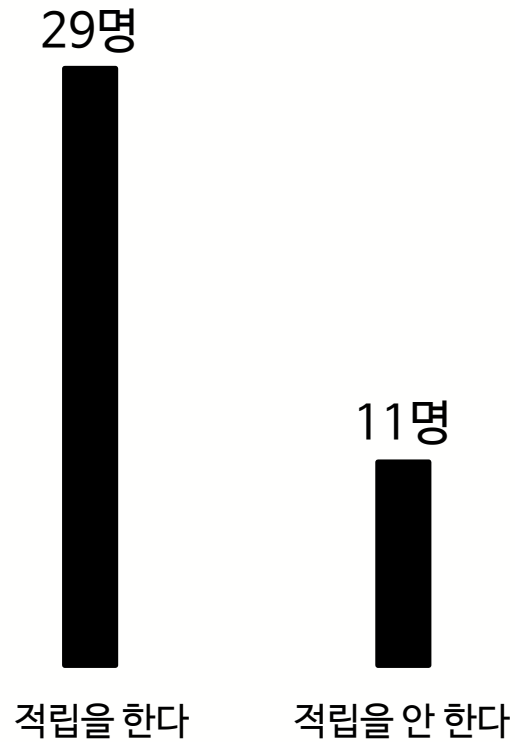


여자



남자

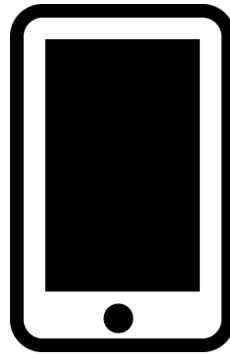
## - 포인트 적립을 하는 정도



- 포인트 적립 방법



포인트 카드



APP

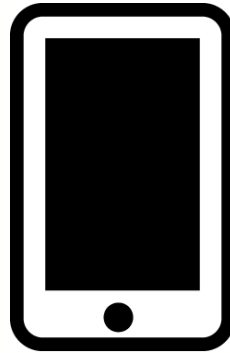
010-...

전화번호

- 포인트 적립 방법



포인트 카드



APP

010-...

전화번호

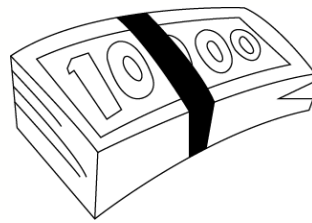


CJ one



Smart Wallet

- 결제



현금



카드

## - 계산방법



개인

아무 자리에 앉아 대기

가게로 들어옴

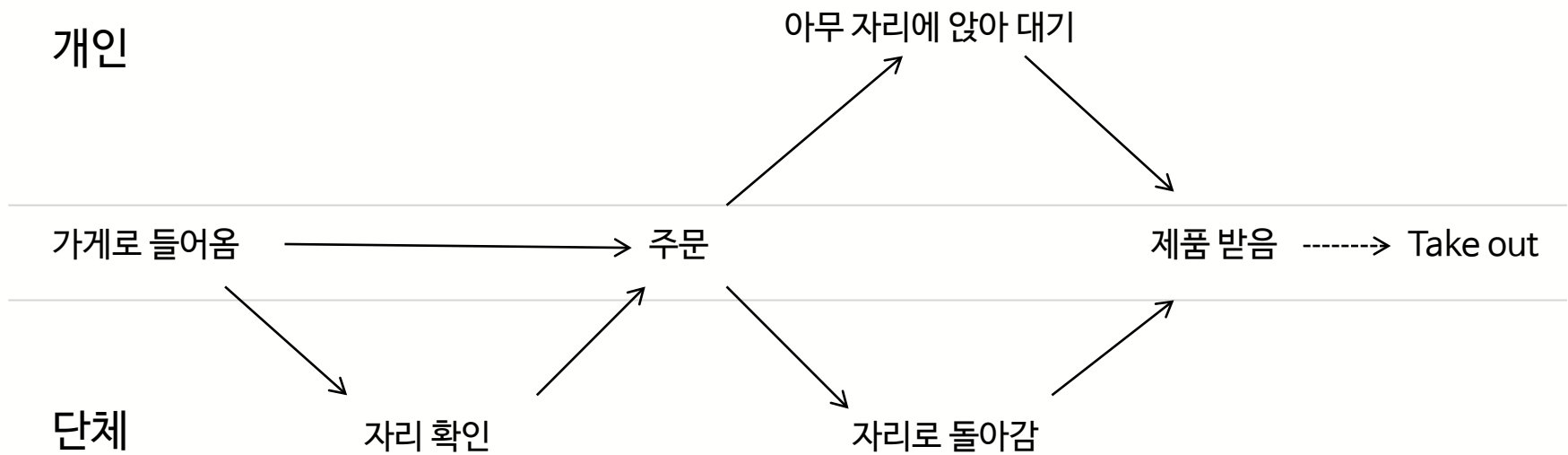
주문

제품 받음 -----&gt; Take out

단체

자리 확인

자리로 돌아감



- 계산방법

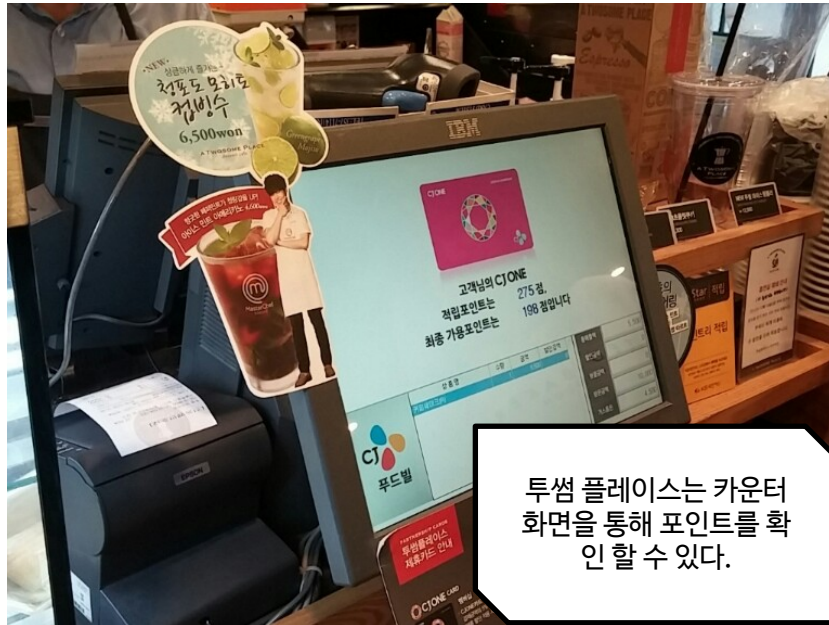


---

가게로 들어옴   —————>   제품을 고름   —————>   계산대로 이동   —————>   계산   —————>   가게를 나감

---

## - insight



투썸 플레이스는 카운터 화면을 통해 포인트를 확인할 수 있다.

-> CJ 브랜드의 매장마다 포인트 확인 방법이 달라 소비자들에게 혼동을 준다.



올리브영은 카운터의 직원이 몇 포인트가 있고 사용할 것인가를 묻는 형태이다.



## - insight

직원이 CJ one 카드가 있는지 꼭 물어본다.

Vip 회원이 예상보다 많다. (5명)

앱 바코드 인식이 잘 되지 않는다.  
->바코드 번호를 입력하여 대신함

포인트 적립 시 대부분의 사람들이 포인트를 확인하지 않는다.

기프트콘을 사용해 주문하는 사람이 있다. (2명)

카운터 주변에 있는 이벤트 세트에 관심이 있다.

매장에서 포인트 카드를 새로 발급받은 사람이 있다. (3명)

모든 연령층이 다 사용한다.

매장 위치에 따른 변화는 없다.

대부분 미리 어플을 실행한 상태에서 주문을 함

## - insight

사이트에 카드 등록 이외의 접속은 하지 않는다.

원스터 캐릭터를 아무도 모른다.

앱보다는 카드사용자가 많다.

주로 올리브영 사용자가 많다.  
(오히려 올리브영 전용 카드로 잘못 인식되고 있다.)

이벤트에 대한 접근성이 매우 부족하다.  
(커뮤니케이션의 문제)

더 많은 혜택을 바라고 있다.  
(할인율 ↑, 포인트에 이자를 붙이면... 등)

디자인이 예쁘다.

바코드 인식의 문제

### 3. 분석

- persona
- journey map
- needs & concept

### 3. 분석

persona

		중 고등학생		대학생		직장인(사회인)	
		남	여	남	여	남	여
app 미사용	포인트 카드 사 용을 안 함						
	포인트 카드만 사용함			아날로그 사용자			
cj one 사용		새싹 사용자			입문 사용자		
					CJ 매니아		
Syrup 사용					포인트 매니아		

- 앞서 진행하였던 대상자 선정을 소비패턴에 따라 그룹핑을 하여 각각에 별명을 맞춰주었습니다.

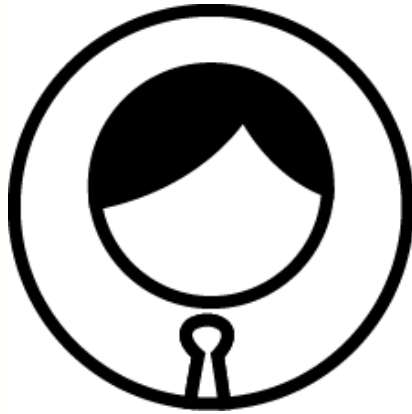
### 3. 분석

persona

		중 고등학생		대학생		직장인(사회인)	
		남	여	남	여	남	여
app 미사용	포인트 카드 사 용을 안 함						
	포인트 카드만 사용함	새싹 사용자		아날로그 사용자			
cj one 사용				입문 사용자			
				CJ 매니아			
Syrup 사용				포인트 매니아			

- CJ one app과 직접적인 관련이 있다고 생각되는 그룹을 정하였습니다.

CJ 매니아



계획형 꼼꼼이

새싹 사용자



가난한 멋쟁이

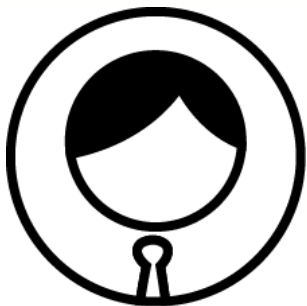
입문 사용자



서투른 절약가

- 각 그룹의 대표를 1명 씩 지정하고, 지정된 사람의 별명을 만들었습니다.

## 계획형 꼼꼼이



- 이름 : 신태민
- 나이 : 28살
- 직업 : 경영컨설턴트
- 사는 곳 : 서울특별시 강남구 신사동
- 성격 : 당당하다, 섬세하다, 낙천적이다, 정직하다, 기분파다
- CJ 브랜드 정보 : 차를 타고 10분 정도 나가야 볼 수 있다.
- 좋아하는 것 : 놀기, 영화, 축구보기, 게임, 노래듣기
- 싫어하는 것 : 기다리기, 단것

## User Story

신사동에 사는 태민씨는 오늘도 즐거운 마음으로 회사에 출근을 한다. 자리에 앉은 태민씨는 책상위에 있는 달력을 보고 오늘이 여자친구와 2년이 되는 날이라는 것을 알게된다. 오늘 태민씨는 여자 친구와 무엇을 하는것이 좋을지 고민하다가 최근에 개봉한 영화 '비긴어게인'이 떠올랐다. 태민씨는 인터넷을 이용해 그 영화의 평점과 리뷰를 확인한뒤 CGV어플을 이용해 영화표를 예매한다. 영화표를 예매한 태민씨는 여자친구와 저녁으로 어떤것을 먹을지 고민하다가 전화로 뽕스를 예약한다. 영화와 뽕스를 예약한 태민씨는 여자친구에게 오늘 회사가 끝나고 데이트를 하자고 연락을 한다. 퇴근을 한뒤 여자친구를 만난 태민씨는 영화를 보기위해 차를 타고 이동을 한다. 10분뒤 영화관에 도착한 태민씨는 아까 예매해둔 영화표를 기계를 이용해 인쇄를 한다. 아직 영화가 시작하기까지 시간이 남은걸 확인한 태민씨는 팝콘과 음료를 사기위해 줄을 섰다. 줄을 서서기다리던 태민씨는 카운터 옆에 있는 팝콘과 음료 할인 이벤트 상품을 확인한 태민씨는 그 이벤트 상품으로 주문을 한다. 주문을 한 태민씨는 적립을 위해 CJ ONE어플을 켜서 직원에게 바코드를 보여주고 포인트를 적립시킨다. 포인트를 적립한 태민씨는 현재 적립된 포인트가 얼마나 되는지 확인하기 위해 나의 포인트 메뉴로 들어가 포인트를 확인한다. 영화시간이 되자 여자친구와 설레는 마음으로 영화를 보러간다. 영화를 끝난뒤 태민씨와 여자친구는 아까 낮에 예약해둔 뽕스 매장으로 향한다. 뽕스매장에 들어간 태민씨와 여자친구는 새로나온 메뉴를 주문한다. 여자친구와 저녁을 먹은 태민씨는 계산을 하기 위해 카운터로 간다. 계산을 하기 위해 태민씨는 신용카드와 CJ ONE어플을 직원에게 준다. 계산을 하기 전 아까 영화관에서 확인한 많은 양의 포인트가 생각난 태민씨는 직원에게 포인트를 사용해 달라고 말한다. 오늘 하루 즐거운 데이트를 한 태민씨와 태민씨 여자친구는 만족하며 집으로 돌아간다.

## Needs

1. 예매나 예약한 매장의 이벤트를 쉽게 확인 하고 싶다.
2. 적립된 포인트의 양을 알고 싶다.

## 가난한 멋쟁이



- 이름: 최다운
- 나이: 19살
- 직업: 고등학생
- 사는곳: 서울시 중랑구 상봉동
- CJ브랜드 정보: 집주변에 적당히 분포해있다.
- 성격: 놀기 좋아한다, 솔직하다, 자유롭다, 밝다, 낙천적이다
- 좋아하는것: 화장하기, 동물, 음식
- 싫어하는것: 지루한것

## User Story

상봉동에 사는 최다운씨는 학교에 가기위해 버스를 탄다. 평소처럼 버스안에서 네이버앱을 켜서 네이버에 연예 기사들을 확인한다. 기사들을 확인하다가 실시간 검색어에 1위로 올라온 올리브영을 보게된다. 평소 자주가는 매장이였기에 궁금한 마음에 눌러보았다. 올리브영에서 10월 세일을 한다는 내용이였다. 평소 필요했던 제품들을 구매할 수 있는 좋은기회라고 생각했다. 혹시 그외에 다른 상품들은 뭐가 있을지 올리브영 사이트에 들어가서 상품들을 확인한다. 사야겠다고 생각되는 상품들의 화면을 캡처해서 저장해둔다. 그 사이 학교에 도착했고, 교실에 갔다. 수업을 들으면서 쉬는시간에 친구들에게 올리브영 세일 소식을 알려주었다. 의외로 세일기간이란걸 모르는 친구들이 많았다. 저번달 세일기간도 놓쳤는데 이번달도 모르고 넘어갈뻔했다고 고맙다는 이야기를 많이 들었다.

수업이 끝나고, 친구들과 올리브영에 함께 가기로 하였다. 학교 근처에는 올리브영이 없었기 때문에 지하철을 타고 가까운 매장으로 이동했다. 올리브영에 도착한 후 미리 생각해두었던 제품들을 담았다. 아쉽게 품절된 상품도 있었다. 원하는 상품들을 담다보니 바구니 가득 꽉차게 되었다. 계산을 하러 간 후 적립을 하기위해 가방안에 핸드폰을 꺼냈다. 핸드폰에 있던 cj one카드 어플을 실행시키고, 어플 메인에 있는 바코드를 보여주었다. 그런데 바코드가 잘 인식되지 않았다. 결국 직원이 카드번호를 직접 입력했다. 그리고 함께 간 친구 중 한명이 포인트카드를 사용하지 않아서 새로 카드를 발급받았다. 다 함께 물건을 구매하고, 집에 오는 길에 어느정도의 포인트가 적립되었는지 궁금해서 cj one카드 어플을 확인했다. 바로 어플을 이용해서 포인트 적립률을 확인할 수 있어서 편하다고 생각이 들었다. 집근처에 도착하고, 아까 품절되서 사지 못한 상품을 마저 사기 위해 집 근처 올리브영을 가게 된다. 다행히 거기에는 상품이 있었다. 계산을 하러 가서 손에 든 짐도 많고, 바코드도 인식이 잘 안되는걸 보고, 그냥 핸드폰 번호를 불러주어 적립을 하였다. 이벤트기간에 원하는 물건들을 구입하게 되어서 만족하며 집에 간다.

## Needs

1. 자주 사용하는 브랜드의 이벤트 알림이 필요하다.



## 서투른 절약가



- 이름: 이선희
- 나이: 45살
- 직업: 주부, 문화센터의 기타교실을 다니고 있음
- 사는 곳: 경기도 부천시, 변화가에서 떨어진 주택가에 서 거주, 문화센터가 변화가에 위치해 CJ 브랜드가 많이 있음
- 성격: 도전적, 밝고 사람들과 잘 어울림, 활발함, 약간 엉뚱한 면이 있음
- 좋아하는 것: 음악, 커피, 수다떨기
- 싫어하는 것: 돈 낭비

## User Story

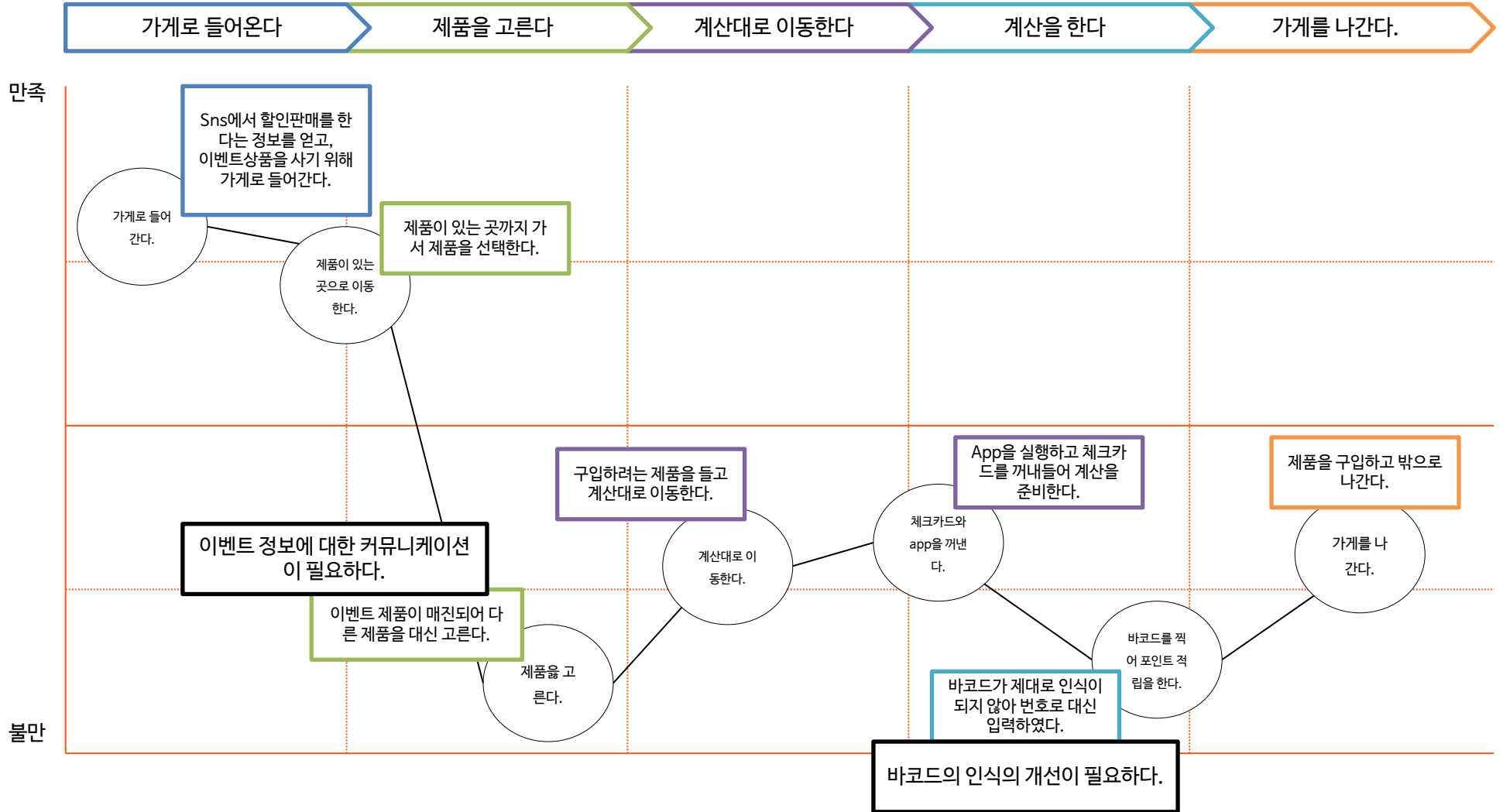
아침일찍 일어나 아침을 준비한다. 평범한 회사를 다니는 남편과 이제 중3이 된 아들을 보내면 늘 혼자였다. 하지만 1달전에 집에서 버스로 10분 거리인 문화센터에서 기타교실을 한다는 걸 인터넷을 통해 알게 되었고, 혼자였던 생활에서 벗어나고자 신청을 하게 되었다. 기타교실을 가기위해 바로 준비를 하고 집을 나와 문화센터에 도착을 하였다. 기타수업을 끝내고 1달동안 친해진 친구들과 같이 점심을 먹으러 문화센터를 나왔다. 문화센터 주변에는 변화가가 자리잡고 있어 점심을 먹을 곳이 많이 있었다. 점심을 먹고 난 후에 친구들과 수다를 떨기 위해 1달 동안 익숙해진 카페로 들어갔다. 처음 투썸플레이스에 갔을 때 주문을 하고 cj one 카드가 있냐는 질문을 받았다. 그게 무슨 카드인지 모르는 나는 일단 포인트라니 받아놓고 보았다. 그리고 자리로 돌아가 수다를 떠는데 친구가 "딸내미한테 배운건데..."라는 말과 함께 스마트폰의 메인화면에 있는 cj one 앱을 눌러 실행시켰다. 그리고 이것저것 누르면서 이렇게 있다고 설명하는데 가입도 된다고 같이 말해주었다. 나는 신기하다는 생각에 앱을 깔고, 바로 가입까지 하였다. 두번째 투썸플레이스에 갔을 때 cj one 카드가 있냐는 말에 나는 앱을 실행하고 바로 나온 바코드를 점원에게 보여주었고, 점원을 바코드를 리더기로 찍어 돌려주었다. 1달이 지난 지금은 주문하기 전에 앱을 미리 실행시키는 여유가 생겼다. 그리고 자리로 돌아가 친구들과 이벤트에 대한 이야기를 하였다. 이것 역시 "딸내미가..."라는 접두로 시작된 이야기였는데 역시 신기하다는 생각에 이벤트에 여기저기 참여를 해보았지만 아직까지는 그리 좋은 결과를 보지는 못하는 중이기는 하다. 수다를 마치고 난 후 화장품이 거의 다 떨어졌구나 하는 생각에 화장품가게를 향했다. 찾은 곳은 올리브영이라는 곳이었다. 필요한 화장품들을 들고 계산대에 가 계산을 하는데 여기서도 cj one 카드가 있냐는 질문을 받았다. 나는 약간 당황하면서도 네라는 말과 함께 메뉴에 있는 cj one 어플을 실행시켜 포인트를 적립했다. 저녁이 되어 집에 도착한 나는 인터넷을 통해 cj one 포인트를 충전할 수 있는 곳을 알게 되었다. 그러고보니 변화가에 cj 브랜드인 곳이 있었는데... 하는 생각을 하며 곧 있으면 돌아올 남편과 아들을 위해 저녁을 준비한다.

## Needs

1. App의 사용방법을 알고 싶어한다.
2. CJ브랜드가 무엇이 있는지 알고 싶어한다.

### 3. 분석

### journey map



# Needs

1. App의 사용방법을 알고 싶어한다.
2. 예매나 예약한 매장의 이벤트를 쉽게 확인 하고 싶다.
3. 자주 사용하는 브랜드의 이벤트 알림이 필요하다.

# Concept

1. 튜토리얼을 통해 app의 구조와 사용방법, cj 브랜드의 종류 등의 정보를 쉽게 보여준다.
2. App의 바코드와 함께 현재 매장에서 진행중인 이벤트 정보를 확인할 수 있도록 한다.
3. 자주 사용하는 브랜드에 알림설정을 하여 이벤트들을 실시간으로 확인받을 수 있도록 한다.