

개인화 추천, 직접 기획해봐요

- 서비스기획 과제안내서 -

과제 소개

✓ 프론트 서비스 기획자로서 다음을 경험하실 수 있어요

- 이커머스 기업에서 신규 기능을 기획하는 과정 전반을 경험할 수 있어요
- 최근 주목받는 개인화 추천을 고객 관점에서 어떻게 이해하고 서비스에 적용해볼지 고민할 수 있어요
- 사내 데이터를 활용한 서비스 기획 프로세스와 성과 지표를 수립해볼 수 있어요

✓ 4주 동안 이런 순서로 진행해요



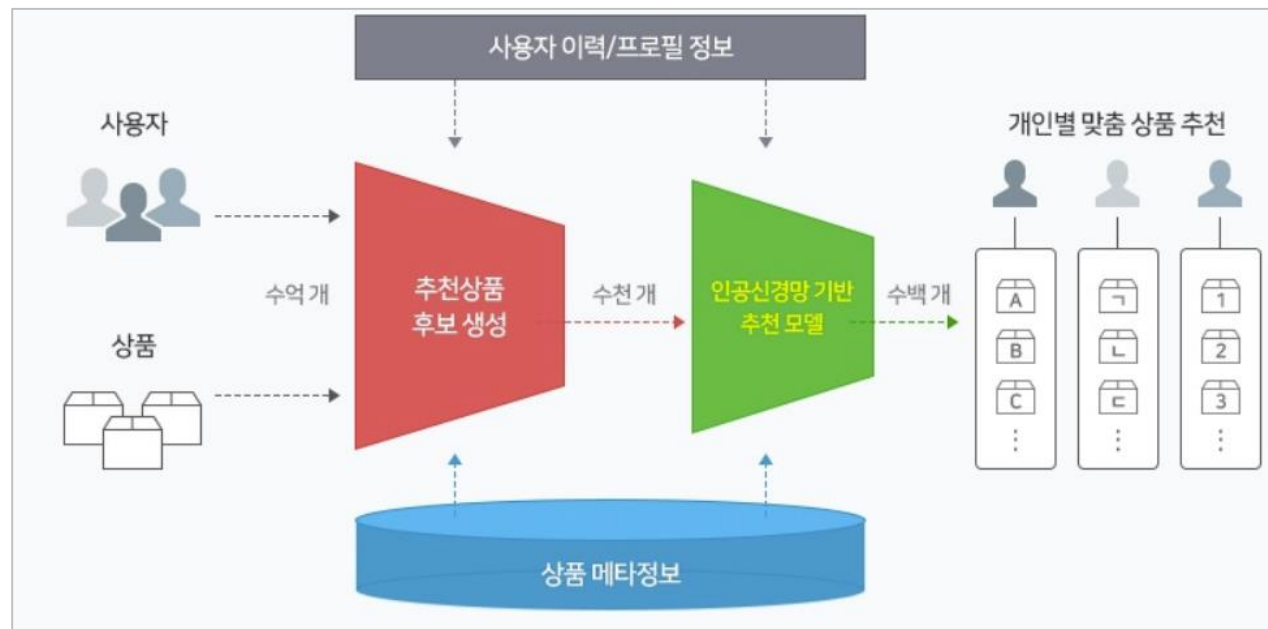
개인화 추천 소개

✓개인화 추천이 무엇인가요?

- 데이터를 기반으로 사용자에게 개인맞춤형 콘텐츠(상품)를 추천해주는 서비스
- 추천 알고리즘을 기반으로 사용자의 로그 데이터를 분석하고, 관심있을만한 콘텐츠(상품)를 제안

✓개인화 추천 왜 중요한가요?

- 넘쳐나는 온라인 상품 속에서 고객이 원하는 것을 찾기 점점 어려워진다 → 고객의 상품탐색을 효율적으로 만들어주자
- 고객이 좋아할만한 상품들을 먼저, 풍부하게 제안한다 → 구매전환율과 객단가를 높여 비즈니스를 성장시킨다
- 아마존닷컴 매출의 30%는 개인화 추천 시스템에서 발생
- 넷플릭스는 오리지널 드라마를 제작할때 시청자들의 선호도를 파악해 배우, 기획, 연출 등을 선정



네이버 Aitems 시스템 구조

개인화 추천 소개

✓어떤 데이터들이 개인화 추천에 활용되나요?


- 인구 통계학적 데이터 : 성별, 생년월일, 국적, 이메일, 연락처 등
- 로그 데이터 : 최근 검색 질의어, 최근 클릭한 기획전, 최근 장바구니에 담은 상품, 주문당 평균 결제금액 등
- 콘텐츠 데이터 : 상품명, 판매가, 브랜드, 카테고리 ← 상품간 유사성, 연관성 분석을 위해 활용함

✓개인화 추천은 어떻게 진행되나요?

- 협업 필터링 (Collaborative Filtering) : 로그 데이터를 기반으로 비슷한 성향을 지닌 고객들이 선호하는, 구매하는 상품을 추천
- 콘텐츠기반필터링 (Content Based Filtering) : 풍부한 상품 데이터를 기반으로 고객의 선호도와 유사한 상품을 추천
- 룰베이스필터링 : 고객의 행동이력을 점수로 매겨서 점수가 가장 높은 상품을 추천

내가 본 상품의 연관 상품

더보기 >




탐사 화이트 천원필프 3겹
롤화장지 30m, 30롤, 1팩

19,900원
11,190원

로켓와우

★★★★★ (6,048)




코디 라벤더 3겹 롤화장지
30 m, 30개, 1팩

13,900원
11,230원

로켓배송

★★★★★ (111,121)



깨끗한나라 롤 화장지
30롤, 1팩

13,900원
10,640원

로켓와우


★★★★★ (2,281)

쿠팡의 개인화 추천


FAVORITE

AiTEMS 추천 상품


'먼지차단마스크' 인기 상품 중에 골라봤어요



3D 3중필터 마스크
10매 코로나 대체...
9,500원




코로나19 예방 국내
산 3D 입체 마스크
7,900원




방한 레더 가죽 마스크
7,900원

네이버의 개인화 추천

자주구매 2회 구매한 상품 장바구니에 담은 상품



[서울우유] 서울우유 2.3L
4,880원
10% 4,392원
100ml당 191원
☆ 4.9점 99,482건



[서울우유] 서울우유
1000ml 나100%
2,560원
10% 2,304원
100ml당 231원
☆ 4.9점 134,365건

SSG.COM의 개인화 추천

개인화 추천을 이해하는데 도움되는 아티클

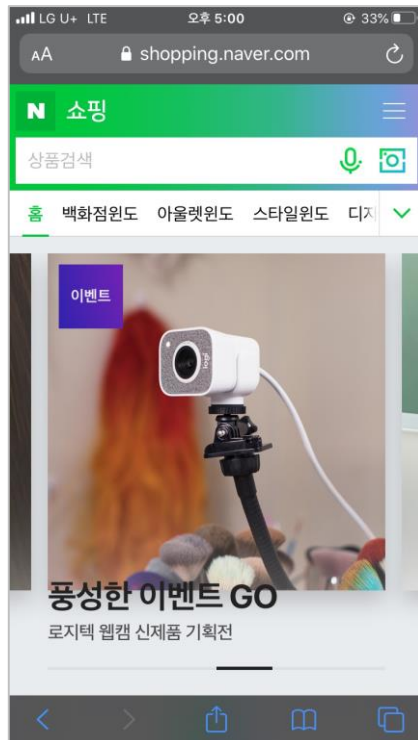
제목	URL
개인화 서비스는 어떻게 만드나요?	https://brunch.co.kr/@plusx/30
데이터 기반 개인화 추천 : 트렌드와 기술편	https://brunch.co.kr/@beusable/176
쇼핑몰이 고객을 분석한다	https://brunch.co.kr/@windydog/41
추천 시스템의 전반적인 내용	https://yamalab.tistory.com/67
쿠팡 추천시스템 변천사 : 상품추천에서 실시간 개인화로	https://tv.naver.com/v/11212875
당근마켓 - 딥러닝 개인화 추천	https://bit.ly/3aZHrEE
네이버 -스타일 토픽 기반 쇼핑 추천 Aitems	https://blog.naver.com/naver_search/221361364175

1주차 과제

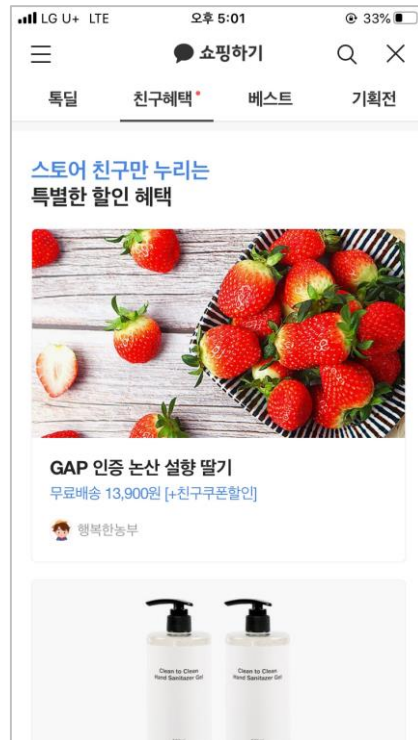
과제 안내서

✓아래중에서 자주 사용하거나 개선해보고 싶은 서비스를 하나 골라보세요

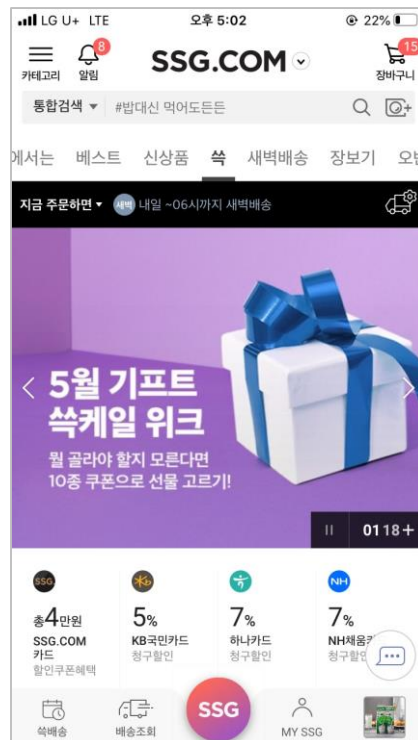
네이버 쇼핑



카카오 쇼핑



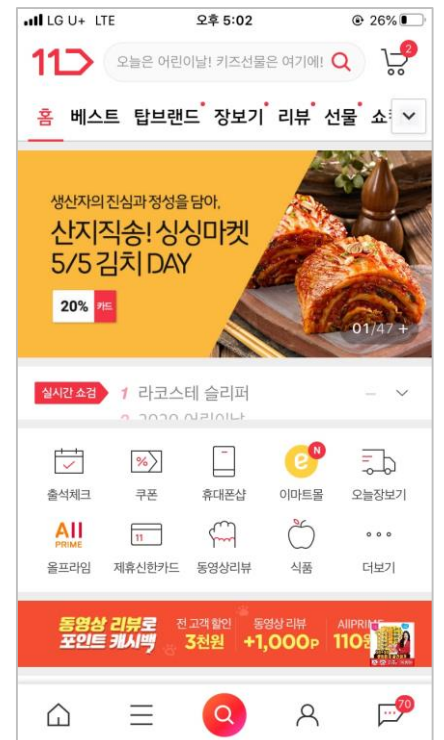
SSG.COM



쿠팡



11번가



이제 여러분은 해당 서비스의 3년차 프론트 기획자입니다.
준비되셨나요?

과제 안내서

✓ 월요일 아침. 팀장님에게 다음과 같은 요청을 받았습니다

제목: 개인화 추천기능 기획요청

보낸사람: 와이비 팀장님
보낸날짜: 2020.05.03
받는사람: mentee@gmail.com

매니저님,

최근 개인화 추천이 주목받고 있잖아요. 대표님도 데이터 중요성을 강조하면서, 작년에 데이터 분석팀도 새로 만드셨고 말이죠.

오늘 월간회의에서 데이터도 어느정도 축정되었으니, 전시영역에 개인화 추천기능을 늘려보자는 요청을 하시네요.

매니저님이 우리 서비스에 필요한 추천기능이 무엇일지 고민해보고, 타사에서 어떻게 대응하고 있는지도 조사해주실래요?

다음주에 데이터 분석팀에서 고객 샘플 데이터를 받으면 아이디어를 좀 더 디벨롭할수 있을것 같네요.

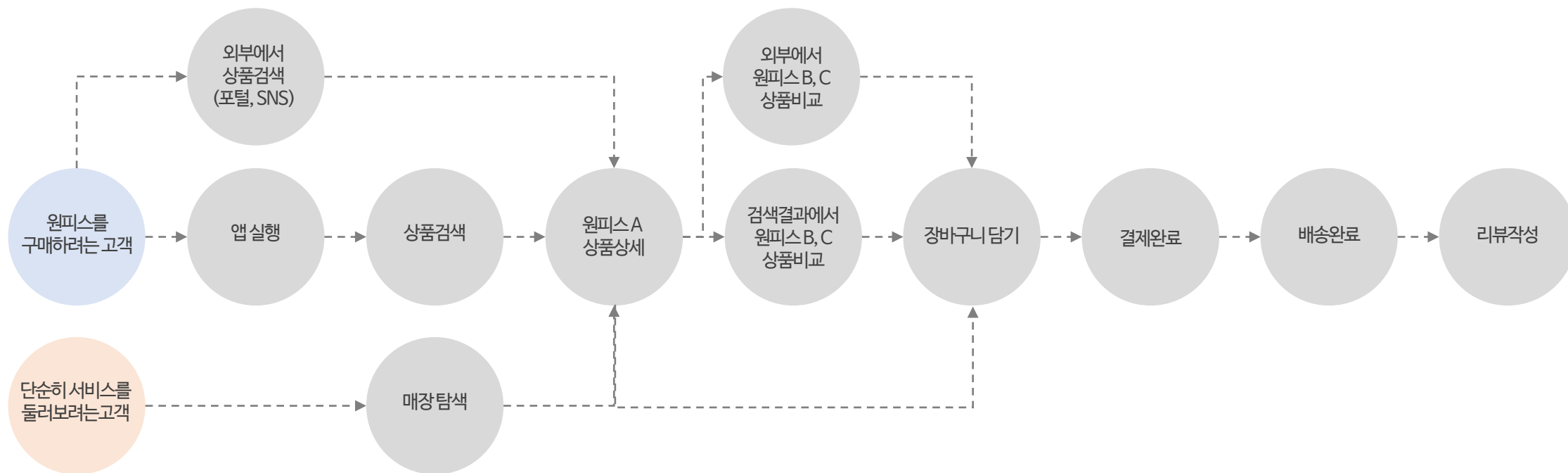
그걸로 간단히 리뷰를 진행하고, 시도해볼만하면 바로 기능 배포를 진행해보죠. 그럼 부탁할게요!

와이비 팀장 드림

과제 안내서

✓아래 질문을 참고하여, 고객의 온라인 쇼핑여정에서 구현할만한 개인화 기능을 아이디어션 하세요

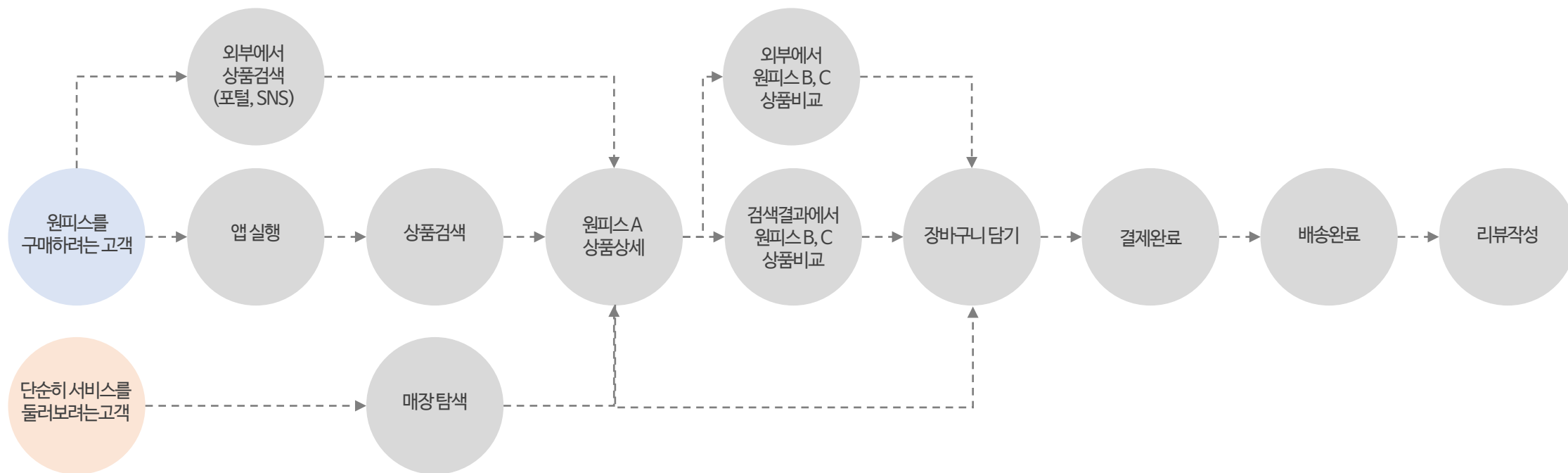
- 생각하신 개인화 기능이 어느 여정 구간에서 제공되나요?
- 서비스 상에 구체적으로 노출되는 화면은 어디인가요?
- 해당 기능이 무엇을 기준으로 상품을 추천해주나요?
- 해당 기능이 왜, 어떻게 고객의 쇼핑 경험에 도움이 될거라 생각하세요?
- 해당 기능을 제공하려면 어떤 데이터가 필요할까요?



과제 안내서

✓ 그렇다면 비슷한 기능을 또는 동일한 여정구간에서 다른 서비스들은 어떻게 대응할까요?

- 다른 서비스는 무엇을 기준으로 상품을 추천해주나요?
- 다른 서비스의 개인화 기능 UI는 어떤가요? 예를 들어 추천 문구, 이미지, 노출되는 상품정보 등
- 해당 기능이 제공하는 추천에 끌리셨나요? 어떤 이유로 그렇게 느꼈을까요?
- 해당 기능이 제공하는 추천이 별로셨나요? 어떤 이유로 그렇게 느꼈을까요?
- 해당 기능의 장단점을 여러분들의 아이디어에 어떻게 적용해볼 수 있을까요?



2주차 과제

과제 안내서

✓ 데이터 분석팀에게 고객 샘플링 데이터가 도착했습니다

제목: 고객 샘플링 데이터 공유

보낸사람: dataanalysis@gmail.com

보낸날짜: 2020.05.09

받는사람: mentee@gmail.com

매니저님. 안녕하세요.

데이터분석팀 김추적 매니저입니다.

저번주에 개인화 추천기능 기획으로 요청하신 데이터 SET 공유드립니다.

고객번호별로 최근 1개월에 대한 접속이력, 유입채널, 주문이력 등을 출력할 수 있겠는데요. 상세한 항목은 첨부파일을 참고해주세요.

작년에 추진한 데이터 시스템 내재화 TF 덕에 화면별로 고객이 클릭한 버튼, 이미지, 이전 / 이후 방문 페이지를 추적해볼 수 있겠네요.

모쪼록 준비하신 기획에 도움되었으면 하네요. 궁금한 점은 편하게 여쭙봐주세요.

감사합니다.

김추적 매니저 드림

과제 안내서

✓ 샘플링 데이터를 기반으로 어떤 추천 기능을 만들어 볼 수 있을까요? 1주차 아이디어를 참고해서 A, B, C 안을 기획해보세요.

- 해당 기능의 목표가 무엇인가요?
- 해당 기능의 추천 기준은 무엇인가요?
- 해당 기능 제공을 위해 어떤 데이터를 사용해야 하나요? 추가로 필요한 데이터는 무엇인가요?
- 해당 기능을 경유한 고객 여정은 어떻게 진행되나요?
- 해당 기능이 서비스의 어느 화면과 영역에서 제공되어야 하나요? 또는 새롭게 구현되어야 할 화면이 무엇인가요?
- 해당 기능으로 서비스의 어떤 점들이 개선될거라 생각하세요?
- 개선된다고 생각하는 부분을 측정할 지표는 무엇일까요?

3주차 과제

과제 안내서

✓ 기획팀 리뷰를 무사히 마쳤네요. 이번주에는 디자인/개발팀에 요건을 전달해야 합니다

제목: 개인화 추천 기획 진행요청

보낸사람: 와이비 팀장님
보낸날짜: 2020.05.09
받는사람: mentee@gmail.com

매니저님, 리뷰해주신 내용은 잘 확인했습니다.

해당 기능을 배포해보면 좋겠네요.

금주에 목업과 요건사항을 작성해서, 디자인팀/개발팀 리뷰를 들어가보시죠.

언제쯤 배포할 수 있을지 예상일정도 부탁해요. 일정 알려주시면 QA팀과도 테스트 일정 협의해보도록 할게요.

와이비 팀장 드림

과제 안내서

✓기획한 기능의 목업과 디자인/개발 요건을 작성해보세요

- 해당 기능이 어느 화면, 영역에 제공되어야 하나요?
- 해당 기능이 고객에게 어떻게 보여져야 할까요?
- 해당 기능을 접한 고객이 어떤 액션을 할지 기대하시나요?
- 이후엔 어떻게 동작되어야 하나요?
- 해당 기능의 예외사항이 발생할 수 있나요? 발생한다면 어떻게 대응해야 하나요?
- 해당 기능 배포를 위해 디자이너, 개발자가 대응해야 할 요건들이 무엇인가요?
- 해당 요건에 대한 일정을 기재해보세요
- 해당 기능의 지표 측정을 위해서 어떤 데이터를 확인해야 하나요?

4주차 과제

과제 안내서

✓ 이제 유관부서 전체에 공유할 최종 기획서가 필요합니다

제목: 개인화 추천 기획 진행요청

보낸사람: pmo@gmail.com
보낸날짜: 2020.05.09
받는사람: manager@gmail.com

매니저님. 안녕하세요.

데이터 플랫폼 TF의 프로젝트 매니저 김일정입니다.

현재 진행중이신 개인화 추천기능 기획이 어느정도 마무리 단계라 들었습니다.
여러 팀에서 대응해야할 기능이다보니 전체 담당자에게 리뷰를 하면 좋을것 같네요.
차주 수요일에 일정을 잡아둘테니 최종 기획안을 전달해주시면 감사하겠습니다.

김일정 드림

과제 안내서

✓ 아래 질문을 참고하여 1~3주차 과제를 종합한 최종 기획서를 작성해보세요

기획서를 읽는 담당자들이 아래 질문에 답을 얻을 수 있어야 합니다

- 해당 기능을 기획한 배경 또는 해결하고자 하는 문제가 무엇인가요?
- 해당 기능이 어떠한 방식으로 상품을 추천해주나요?
- 해당 기능을 사용한 고객의 구매 여정이 어떻게 진행되나요?
- 해당 기능의 UI는 어떻게 구성되어 있나요?
- 해당 기능이 제공되어야 할 서비스 내 화면과 영역이 무엇인가요?
- 해당 기능이 무엇을 개선할 수 있나요?
- 그 성과를 측정할 지표는 무엇인가요?
- 지표를 측정하기 위해 필요한 데이터 생성 작업이 있나요?
- 디자이너, 개발자, 데이터 분석가 별로 어떤 업무를 진행해야 하나요? 예상 일정은 어떻게 되나요?

이런 질문에도 답변해줄 수 있다면 더욱 좋습니다.

- 타사에는 어떤 개인화 추천을 해주고 있나요? 어떤 점이 만족스럽고 아쉬웠나요?
- 해당 기능을 한번에 개발해야 하는게 좋을까요? MVP를 만들어 단계별로 배포하는게 좋을까요?
- 단계별로 배포한다면 해당 기능을 어떻게 나누어 볼 수 있을까요?
- 디자이너, 개발자, 데이터 분석가 이외 담당자에도 추가적으로 요청할 사항이 있나요?

성공적으로 리뷰를 마쳤습니다!
4주동안 고생 많으셨어요 :)