



사용과 관점에서 문제 해결

- 사용자의 관점에서 제품을 바라보는 것의 중요성을 깨닫게 된 계기는 앱의 문제점을 찾는 과정에서였습니다. 처음에는 앱의 문제점을 검색과 지인을 통해 파악하려고 했지만, 원하는 결과를 얻지 못해 당황했습니다. 그래서 문제점을 파악하기 위해 앱을 직접 사용해보기로 결심했습니다. 직접 소개팅 앱 10개를 다운로드하여 경험해 보는 과정에서 검색만으로는 알기 어려운 문제도 쉽게 파악할 수 있었습니다.
- 만약 직접 사용해 보지 않았다면 문제점을 제대로 알지 못했을 것이며, 그로 인해 사용자들의 불편함을 해소하지 못해 서비스 이용률이 하락하여 시장 가치에 영향을 끼칠 수 있다고 생각했습니다. 이를 통해 제품을 개발할 때 사용자의 관점에서 바라보는 게 얼마나 중요한지를 깨닫게 되었습니다.
- 사용자들에게 더 나은 환경을 제공할 수 있도록 노력하겠습니다. 이러한 목표와 의지를 바탕으로 개선안을 회사에 제시하게 되었습니다. 이를 통해 사용자 중심의 제품을 개발하고 운영하는 데 기여할 수 있을 것이라고 생각하며, 이러한 사고방식과 열정을 바탕으로 맡은 역할에 대해서 충실히 수행할 수 있습니다.

의견 제시



김범석

2023년 12월 3일 17:11 GMT+9

메일을 열람해 주셔서 감사합니다.

안녕하세요. 저는 2022년에 컴퓨터전공을 공부하던중 학교 과제로 어플들의 문제점을 개선하는 주제로 "소개팅 어플"을 선택하여 작성을 하였습니다. 왜냐하면 친구와 서울 자취방에서 자취를 하고 있을 때 친구가 외롭다는 이유로 글램과 다른 소개팅 어플을 사용하는 모습을 보았습니다.

여기서 친구는 "소개팅 어플들은 이런게 별로야", "이성 얼굴 보는 거로 처음 부터 돈을 내라고하면 바로 나가지" 이렇게 말을 하였습니다. 그리고 우연치 않게 학교에서 어플들의 개선안을 작성하라는 말을 듣고 소개팅 어플의 대해서 작성하게 되었습니다.

- 우선 어플들을 문제점, 소개팅 어플은 어떻게 이루어지고 있는가? 생각하였고 생각만 하기에는 내가 직접 실천하지 않는 이상 해결책을 생각하지 못하겠다는 생각이 들었습니다. 그로인해 저는 소개팅 어플들에서 탑 10(대략적으로 글램, 위피, 아만다, 심쿵, 정오의 데이트)을 모두 깔아 하나 하나 다 비교를 하였습니다

- 제가 하나 하나 실천을 해보면서, 과금도 해보고 다양한 방식으로 접근을 하였습니다. 10개중에 대략 60%정도의 어플중에서 이성의 얼굴을 보기위해서는 무조건 과금을 하게끔 해냈습니다. 이로인해 저는 소개팅 어플에서 금전적인 이익을 얻기위해서는 당연한 결과지만 소비자의 관점에서는 해당 고객들이 시작도 하지 못하고 어플을 삭제하는 결과를 초래한다고 생각을 하였습니다.

- 문제점을 발견하고 바로 어떤점을 개선하면 좋을지,어떤점을 추가하면 사람들이 해당 APP을 더 사용할 수 있을까? 라는 고민을 많이 해봤습니다. 그로인해 어플 사용자들을 더 증가시키고 소비자의 관점에서는 이런 기능들이 추가되면 좋겠다 라는것을 생각하여 PDF에 추가하여봤습니다.



의견 답변



Wippy_help (NRISE, Inc.)

2023년 12월 4일 16:58 GMT+9

안녕하세요. 사람과 사람을 이어주는 위피입니다.

buknk123@naver.com님이 접수해주신 문의에 대한 답변을 전달드립니다.

먼저 정성 어린 말씀과 열심히 준비해주신 PDF 파일 내용 잘 확인하였습니다.

많은 시간 고민과 테스트를 거치며 만들어낸 소중한 아이디어라고 생각되며
애정 어린 마음으로 저희에게 전달해주신 마음, 감사의 인사를 드립니다.

남겨주신 의견과 자료에 대해서는 빠짐없이 있는 그대로 저희 제품 개선을 위해 힘쓰고 있는 담당부서로 전달하였습니다.

올 한 해에도 너무 고생 많으셨고

앞으로도 계속해서 포기하지 마시고 꿈꾸는 일, 바라는 목표 꼭 이루시길 응원하겠습니다.

감사합니다.

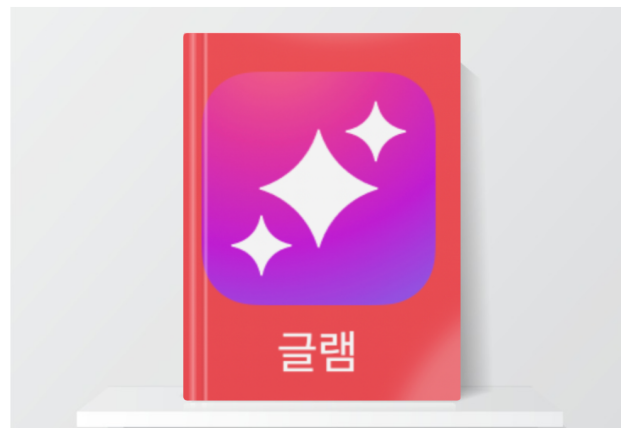
간단하게 중요한 부분인 문제점과 해결 방안을 정리해 보았습니다.

08

소개팅 어플 "글램"

현재 글램어플은 상위 5%안에
드는 소개팅 어플이며 많은
사용자를 지니고 있습니다.

한 사람 프로필 ~ 대화까지 가는
데 총 150개(5000원)이 소요되
며, 계속 반복할 수록
너무 많은 금전적인 지출이
생기게 됩니다.



대표적인 소개팅 어플

모델을 회원인 척...소개팅앱 거짓광고 줄줄이 들통

노경옥 기자

입력 2020.09.27 18:01 | 수정 2020.09.28 00:25 | 지면 A25

아만다·글램·심쿵 등 8곳 과태료

‘대기업·전문직이 가장 많이 쓰는 프리미엄 소개팅 어플’(아만다) ‘사용자 만족도 91%, 재구매 의향 92%’(심쿵).

2030세대에서 인기를 끌고 있는 소개팅 앱들이 근거가 없거나 거짓된 설명으로 회원을 모으고 있는 것으로 나타났다. 사용자 후기와 회원 프로필도 모델을 고용해 허위로 작성한 것으로 밝혀졌다.

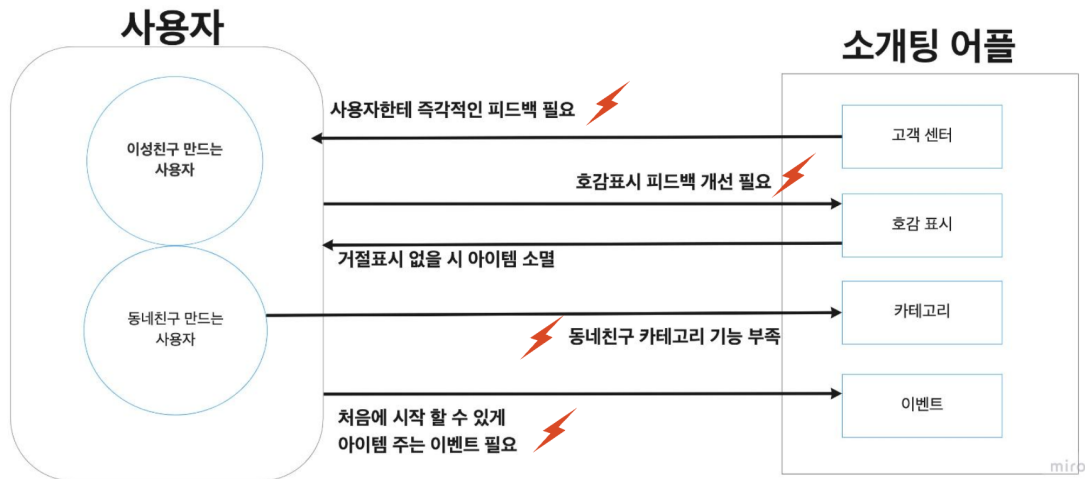
소개팅 어플의 문제 사례

- 1 인기있는 소개팅 어플들은 많은
- 2 회원들의 가입을 위해 프로필
- 3 모델을 고용해 사용자를 늘리고
- 4 있다.
- 5
- 6 사용자를 모으게 되면 과금 유도
- 7 를 하여 어플측은 많은 이익을 볼
- 8 수 있습니다.
- 9
- 10

Affinity Diagram

15





Solution

| | Problem | | Solution |
|--------|------------------------|-------------|------------------------------------|
| 과금유도 | 호감을 표시해도 피드백 부족 | Zoom 개팅 | 호감을 바로 표시할 수 있게 시스템 구축 |
| | 유령회원 증가로 지속적인 호감표시 증가 | | 접속한 상대까지 호감을 표시 후 상대방과 즉각적인 피드백 가능 |
| 시스템 부족 | 자신에게 맞는 친구를 찾기 힘들 | 다양성과 사용자 확보 | 카테고리 세분화 |
| | 카테고리 부족 | | 실시간 이성 보기 |
| | 프로필 보고 호감 표시하면 할게 없음 | | 프사 초이스 |
| | 내 성향이 어떤지 모르겠음 | | 내게 딱 맞는 이성을 확인 |
| 이벤트 부족 | 결제를 잘 하지않아 어플 내 사용자 적음 | 이벤트 추가 | 출석체크 이벤트 |
| | 결제를 하여도 거절당하면 어플을 지움 | | 호감을 표시하고 거절당하거나, 연락이 없으면 아이템 피드백 |
| | 무조건 결제를 해야지 서비스 이용 가능 | | 한번은 결제를 하지않고 대화까지 할 수 있게 시스템 변화 |

자세한 부분은 PDF 파일로 정리해놨습니다.

<https://github.com/beomseoki/Improvement-Plan>