

4개 스펙트럼 유형별 페르소나 3~5개

1 핵심 사용자 (Core Users) - 5명

가장 대표적인 실제 사용자 그룹이며, Q4(핵심 타겟 시장)에 속합니다.

1. (Q4) 불안에 떠는 뺑집 사장님

- 이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 김영숙 / 동네 뺑집 사장 / 58세 / 하 (스마트폰은 카톡, 전화만 겨우 사용)
- 현재 문제(Pain):** 직원이 5명인데 주휴수당, 연장근무 계산이 너무 헷갈림. 예전에 직원이 "주휴수당 왜 안 주냐"고 따진 이후로 법적 리스크에 대한 불안감이 높음.
- 목표(Goal):** 법에 안 걸리게, 실수 없이 급여를 계산하고 싶음. "누가 대신 깔끔하게 정리해줬으면 좋겠다"는 니즈가 있음.
- 사용 상황(Context):** 월말마다 엑셀 파일과 수기 장부를 뒤져가며 계산기로 두드려보지만, 매번 맞게 했는지 불안함.
- 현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 엑셀(수기 장부), 세무사(하지만 스케줄 관리는 안 해줌).
- 기대하는 개선점(Expected Gain):** 내가 신경 쓰지 않아도 '알아서' 법적 리스크(주휴수당 등)를 자동 계산해주는 극단적으로 단순한 앱.

2. (Q4) 앱 포기자 국밥집 사장님

- 이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 박철민 / 24시 국밥집 사장 / 61세 / 하 (아들이 깔아준 앱은 복잡해서 못 씀)
- 현재 문제(Pain):** 주간/야간/주말 알바생 스케줄이 매주 바뀌는데, 이걸 엑셀로 관리하려니 눈이 침침함. 기존 SaaS 앱('알밤' 등)을 써보려 했지만, 기능이 너무 많고 복잡해 '사회적 수행 불안'을 느끼고 포기함.
- 목표(Goal):** 알바생들이 직접 근무 가능한 시간을 입력하고, 나는 '승인' 버튼만 누를 수 있으면 좋겠음.
- 사용 상황(Context):** 매니저가 엑셀로 짜서 주면, 그걸 보고도 실수가 없는지 불안함. "알아도 쓰지 못하는" 상태.
- 현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 매장의 수기 달력, 엑셀.

- **기대하는 개선점(Expected Gain):** '엑셀보다 쉬운' 사용성. 복잡한 기능 다 빼고, 스케줄표가 한눈에 보이고 자동 계산되는 것.

3. (Q4) 세무사에게 경고받은 꽃집 사장님

- **이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 이정희 / 꽃집 운영 / 55세 / 중하 (인터넷뱅킹, 주문 앱 정도는 사용)
- **현재 문제(Pain):** 세무사가 "요즘 노동법 무섭다. 사장님 그러다 과태료 맞는다"고 경고 함. 법적 리스크를 명확히 인지함.
- **목표(Goal):** '보험' 드는 심정으로 안전하게 스케줄과 급여를 관리하고 싶음.
- **사용 상황(Context):** 기존에 쓰던 엑셀 방식이 잘못됐다는 건 알지만, 대안이 없어서 (기존 앱은 복잡해서) 어쩔 수 없이 계속 쓰고 있음.
- **현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 엑셀.
- **기대하는 개선점(Expected Gain):** '자동화된 리스크 관리'. 내가 모르는 법규(주휴수당, 52시간 등)까지 앱이 알아서 챙겨주는 것.

4. (Q4) 클레임 경험이 있는 의류 매장 사장님

- **이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 윤지영 / 소규모 의류 매장 운영 / 57세 / 하
- **현재 문제(Pain):** 과거 직원의 클레임 경험이 있음. 주휴수당을 잘못 계산해줘서 노동청에서 연락받고 합의금을 물어준 경험이 있음.
- **목표(Goal):** 다시는 그런 실수를 반복하고 싶지 않음. 돈이 좀 들어도 확실한 해결책이 필요함.
- **사용 상황(Context):** 법적 리스크를 명확히 인지하고 있지만, 디지털 활용도가 낮아 불안한 엑셀 작업을 반복함.
- **현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 엑셀 + 노무사 자문 (비용 부담).
- **기대하는 개선점(Expected Gain):** 앱이 법적 기준으로 자동 계산하고, 그 기록이 명확하게 남아 법적 분쟁 시 증거 자료로 활용될 수 있는 신뢰성.

5. (Q4) 직원은 알지만 본인은 모르는 사장님

- **이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 최민수 / 개인 카페 사장 / 52세 / 하 (앱 설치, 회원가입에 거부감)
- **현재 문제(Pain):** 젊은 알바생들은 '알밤' 같은 앱을 쓰자고 하는데, 정작 본인이 다룰 줄 몰라서 도입을 못 하고 있음. '사회적 수행 불안'을 느낀다.

- **목표(Goal):** 내가 쓰기 쉬워야 함. 직원들 출퇴근 기록과 스케줄이 자동으로 맞는지 확인하고 싶음.
- **사용 상황(Context):** '알밤' 같은 걸 들어는 봤지만, 눌러보고 너무 복잡해서 바로 끊음.
- **현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 엑셀, 카톡 단톡방 (스케줄 공지).
- **기대하는 개선점(Expected Gain):** 극단적 단순성. 회원가입부터 스케줄 생성까지 3단계 안에 끝나는, 사장님에게 초점을 맞춘 단순함.

2 확장 사용자 (Adjacent Users) - 3명

유사 니즈를 가진 인접 사용자 그룹이며, Q1(기존 SaaS 시장)과 Q2(편의성 추구 시장)에 속합니다.

1. (Q2) '카톡 지옥'에 빠진 펍 사장님

- **이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 박서준 / 펍(Pub) 운영 / 34세 / 상 (각종 앱, 디지털 기기 활용 능숙)
- **현재 문제(Pain):** 스케줄 짜는 것보다, 알바생들의 '대타', '시간 변경' 요청을 카톡으로 조율하는 게 더 힘듦. '카톡 지옥'에 빠져있음. (법적 리스크에는 둔감함)
- **목표(Goal):** 스케줄 변경 및 공지를 앱 하나로 통일하고 싶음. '편의성'이 가장 중요함.
- **사용 상황(Context):** 구글 캘린더로 스케줄을 공유하지만, 변경 사항은 결국 카톡으로 처리함.
- **현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 구글 캘린더 + 카카오톡.
- **기대하는 개선점(Expected Gain):** '커뮤니케이션 자동화'. 앱 내에서 변경 요청, 승인, 공지가 한 번에 처리되는 것.

2. (Q1) '인건비 최적화'가 고민인 매니저

- **이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 이수진 / 프랜차이즈 카페 매니저 / 38세 / 상 (SaaS 솔루션 사용 경험 많음)
- **현재 문제(Pain):** 기존 SaaS('시프티')를 쓰고 있지만, 스케줄링이 단순 반복 작업임. '감'으로 인력을 배치해 수익성이 악화되는 것 같음.
- **목표(Goal):** POS 매출 데이터와 연동하여, 바쁜 시간대에 인력을 최적화하고 인건비를 줄이고 싶음.
- **사용 상황(Context):** '알밤'이나 '시프티' 같은 기존 솔루션을 이미 사용 중임.
- **현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 기존 SaaS (알밤, 시프티).

- **기대하는 개선점(Expected Gain):** '인건비 최적화 (AI)'. 매출 연동 AI가 최적의 스케줄을 추천해주는 고도화된 기능.

3. (Q2) 리스크에 둔감한 스튜디오 원장님

- **이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 최소영 / 필라테스 스튜디오 원장 / 31세 / 상 (앱 활용 능숙)
- **현재 문제(Pain):** 강사별로 스케줄이 다르고 휴강/보강이 잦아서 회원들에게 공지하기 번거로움. (법적 리스크는 잘 모름).
- **목표(Goal):** 스케줄 변동 사항을 강사, 회원, 데스크가 실시간으로 공유하는 것.
- **사용 상황(Context):** 네이버 캘린더로 관리하지만, '편의성' 중심으로만 생각함.
- **현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 네이버 캘린더, 예약 앱.
- **기대하는 개선점(Expected Gain):** 실시간 커뮤니케이션 및 공유 기능. (이들은 리스크 '교육'이 선행되어야 하는 잠재 시장임)

3) 극단 사용자 (Extreme Users) - 2명

극단적인 제약이나 상황 속의 사용자 그룹입니다.

1. (Extreme Q4) 스마트폰이 없는 시장 사장님

- **이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 박종팔 / 재래시장 정육점 사장 / 68세 / **최하** (2G폰(피처폰) 사용자)
- **현재 문제(Pain):** 아들이 "주휴수당 쟁여줘야 한다"고 해서 불안감은 있지만, 스마트폰 앱은 아예 쓸 줄 모름.
- **목표(Goal):** 스마트폰 없이도 스케줄과 급여를 법에 맞게 관리하고 싶음.
- **사용 상황(Context):** 모든 것을 수기 장부와 계산기로만 처리함.
- **현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 수기 장부, 계산기.
- **기대하는 개선점(Expected Gain):** (앱 사용자가 아님) 대신 입력해 주는 서비스, 혹은 자녀/세무사가 대신 관리해 주는 극도로 단순한 '대리인 모드'가 필요.

2. (Extreme Q1) 3교대 인력 관리자

- **이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 김철수 / 물류센터 인력관리팀장 / 45세 / **중상** (엑셀 고급 사용자)
- **현재 문제(Pain):** 일용직 포함 100명이 넘는 인원의 3교대 스케줄을 엑셀로 관리 중임. 주 52시간, 휴게시간 보장 등 법규 위반 경고가 뜰까 봐 매번 조마조마함.

- **목표(Goal):** 수백 명의 스케줄을 법규 위반 없이 자동으로 생성하고 싶음.
- **사용 상황(Context):** 엑셀로 관리하는 것이 거의 불가능에 가까움. 기존 SaaS는 우리 회사의 복잡한 교대근무 루를 반영하기 어려워 도입을 못 함.
- **현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 거대한 엑셀 시트, 자체 개발한 ERP (유지보수 어려움).
- **기대하는 개선점(Expected Gain):** AI 기반 자동 스케줄링, 복잡한 법규/규칙 자동 감지 및 경고 기능.

4 비활성 사용자 (Non-users) - 2명

시장에 존재하지만 아직 도입하지 않는 집단이며, Q3(관성적 현상유지 시장)에 속합니다.

1. (Q3) '관성적' 미용실 원장님

- **이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 오미자 / 20년 된 동네 미용실 원장 / 63세 / 하
- **현재 문제(Pain):** (문제를 인지하지 못함) "지금까지 20년간 문제없었다"는 잘못된 확신이 있음.
- **목표(Goal):** 하던 대로 수기 장부로 관리하는 것. 변화의 필요성 자체를 느끼지 못함.
- **사용 상황(Context):** 디지털 활용도도 낮고, 법적 리스크에도 둔감함.
- **현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 수기 장부.
- **기대하는 개선점(Expected Gain):** (기대 없음) 이 시장은 설득이 가장 어렵기 때문에 마케팅 대상에서 후순위로 제외하거나, 강력한 외부 계기(예: 정부 규제)가 필요함.

2. (Q3) '엑셀 고수' 인테리어 사장님

- **이름 / 직무 / 나이 / 기술 수준:** 강대호 / 인테리어 가게 사장 / 59세 / 하
- **현재 문제(Pain):** (문제를 인지하지 못함) 직원 3명 관리에 무슨 앱이 필요하냐고 생각함.
- **목표(Goal):** '관성적 현상유지'. 본인이 만든 엑셀/수기 방식이 가장 편하다고 생각하며 고수함.
- **사용 상황(Context):** 디지털 활용도와 리스크 인식이 모두 낮음.
- **현재 사용하는 대체 솔루션(Competitor):** 엑셀.
- **기대하는 개선점(Expected Gain):** (기대 없음) "그런 거 쓸 줄 모른다"며 도입 자체를 거부함.