



핵심 페르소나(Q2, Q4) JTBD 요약 카드 & Outcome

김영숙 (불안에 떠는 빵집 사장님)

구분	내용
Persona / Segment	김영숙 / Q4 (핵심 타겟 시장)
Situation	월말 급여일, 엑셀을 열고 주휴수당 계산법을 다시 검색하며 "이게 맞나?" 불안해할 때.
Job Statement	복잡한 노동법/급여 계산의 불안감에서 벗어나, 실수 없이 당당하게 급여를 지급하는 '법을 준수하는 사장님'이 되고자 함.
Desired Outcome	급여/수당 계산 오류 0건, 계산 시간 90% 단축, 법적 불안감 0.
4 Forces	Push: 주휴수당/연장근무 계산의 복잡함, 실수에 대한 불안감. Pull: "알아서 법대로" 자동 계산해주는 단순한 시스템에 대한 기대. Habit: 수십 년간 사용해 온 엑셀 수기 장부와 계산기. Anxiety: "내가 과연 새로운 앱/프로그램을 배울 수 있을까?"라는 디지털 활용 능력(하)에 대한 불안.
Current Solutions	엑셀 (수기 장부), 세무사(스케줄 관리는 안 해줌).
Switch Triggers / Barriers	Trigger: 과거 직원이 "주휴수당 왜 안 주냐"고 따졌던 경험. Barrier: 복잡해 보이는 기존 SaaS 앱에 대한 학습 거부감.
Evidence (근거)	"월말마다 엑셀 파일과 수기 장부를 뒤져가며 계산기로 두드려보지만, 매번 맞게 했는지 불안함."
Priority (AOS / DOS)	AOS=4.0, DOS=4.0
Notes (추가 메모)	MVP 핵심: '자동화된 리스크 관리' (주휴수당, 4대 보험). '극단적 단순성'이 모든 기능에 우선함.

김영숙 인터뷰 결과

Outcome(고객이 원하는 결과)	Importance(1-5)	Satisfaction(1-5)	AOS	Market Rel.	DOS	증거(인용/로그)
급여/수당 계산 오류 0건	5	1	4.0	1.0	4.0	"주휴수당, 연장근무 계산이 너무 헷갈림."
법적 불안감 0	5	1	4.0	1.0	4.0	"매번 맞게 했는지 불안함."
계산/정리 시간 90% 단축	5	1	4.0	1.0	4.0	"엑셀과 수기 장부를 뒤져가며 계산기로 두드려봄."

박철민 (앱 포기자 국밥집 사장님)

구분	내용
Persona / Segment	박철민 / Q4 (핵심 타겟 시장)
Situation	주간/야간/주말 알바생들의 스케줄 변경 요청을 수기 달력에 겹쳐 적으며 "눈이 침침해"질 때.
Job Statement	복잡한 스케줄 조율 업무에서 해방되어, 직원들에게 '공정하고' '실수 없이' 스케줄을 공지하는 '스마트한 관리자'가 되고자 함.
Desired Outcome	스케줄링 조율/수기 입력 시간 '0', 알바생이 직접 스케줄 입력, 나는 '승인' 버튼만 클릭.

구분	내용
4 Forces	Push: 매주 바뀌는 복잡한 스케줄, 엑셀/수기 작업의 피로도("눈이 침침함"). Pull: 알바생이 직접 입력하고 나는 '승인'만 누르는 자동화된 시스템. Habit: 기존 앱을 포기하고 돌아온 엑셀/수기 달력. Anxiety: 기존 SaaS 앱의 복잡성으로 인한 '사회적 수행 불안'("복잡해서 못씀").
Current Solutions	매장의 수기 달력, 엑셀.
Switch Triggers / Barriers	Trigger: 아들이 깔아준 앱('알밤' 등)을 써보려다 너무 복잡해서 포기한 경험. Barrier: 복잡한 기능(Anxiety)이 사용성 장벽으로 작용.
Evidence (근거)	"기능이 너무 많고 복잡해 '사회적 수행 불안'을 느끼고 포기함."
Priority (AOS / DOS)	AOS=4.0, DOS=4.0
Notes (추가 메모)	MVP는 '알바생의 스케줄 제출'과 '사장의 승인' 2가지 기능에만 극도로 집중해야 함. '엑셀보다 쉬운'이 기준.

박철민 인터뷰 결과

Outcome(고객이 원하는 결과)	Importance(1-5)	Satisfaction(1-5)	AOS	Market Rel.	DOS	증거(인용/로그)
스케줄 조율/수기 입력 시간 '0'	5	1	4.0	1.0	4.0	"엑셀로 관리하려니 눈이 침침함."
나는 '승인' 버튼만 클릭 (간편함)	5	1	4.0	1.0	4.0	"기능이 너무 많고 복잡해 '사회적 수행 불안'을 느끼고 포기함."
직원 스케줄 자동 취합	5	1	4.0	1.0	4.0	"알바생들이 직접 근무 가능한 시간을 입력하고..."

이정희 (세무사에게 경고받은 꽃집 사장님)

구분	내용
Persona / Segment	이정희 / Q4 (핵심 타겟 시장)
Situation	월말 정산 중, 세무사에게 "사장님 그러다 과태료 맞는다"는 경고를 들었을 때.
Job Statement	내가 모르는 법규(노동법)까지 알아서 챙겨주는 '안전 장치'를 고용하여, 법적 리스크 걱정 없이 사업 본연(꽃집 운영)에만 집중하고 싶음.
Desired Outcome	노동법/과태료 걱정 0건, 세무사에게 "관리 잘하고 계시네요"라고 인정받기.
4 Forces	Push: 세무사의 '과태료' 경고, "요즘 노동법 무섭다"는 인식. Pull: '보험' 드는 심정으로, 내가 모르는 법규까지 '알아서 챙겨주는' 자동화 솔루션. Habit: 잘못된 줄 알면서도 대안이 없어 계속 쓰는 엑셀 방식. Anxiety: "내가 모르는 법규" 때문에 언제 과태료를 맞을지 모른다는 불안감.
Current Solutions	엑셀.
Switch Triggers / Barriers	Trigger: 세무사의 "과태료 맞는다"는 구체적인 경고. Barrier: 기존 앱들은 너무 복잡해서 '어쩔 수 없이' 엑셀 사용.
Evidence (근거)	"기존에 쓰던 엑셀 방식이 잘못됐다는 건 알지만, 대안이 없어서... 어쩔 수 없이 계속 쓰고 있음."
Priority (AOS / DOS)	AOS=4.0, DOS=4.0
Notes (추가 메모)	'법적 리스크'가 가장 강력한 구매 동기. '자동화된 리스크 관리'가 핵심 기능.

이정희 인터뷰 결과

Outcome(고객이 원하는 결과)	Importance(1-5)	Satisfaction(1-5)	AOS	Market Rel.	DOS	증거(인용/로그)
노동법/과태료 걱정 0건	5	1	4.0	1.0	4.0	"세무사가 '사장님 그러다 과태료 맞는다'고 경고함."
'보험'처럼 안전한 관리	5	1	4.0	1.0	4.0	"'보험' 드는 심정으로 안전하게 관리하고 싶음."
잘못된 엑셀 방식 탈출	5	1	4.0	1.0	4.0	"잘못됐다는 건 알지만, 대안이 없어서 어쩔 수 없이 계속 쓰고 있음."

윤지영 (클레임 경험 의류 매장 사장님)

구분	내용
Persona / Segment	윤지영 / Q4 (핵심 타겟 시장)
Situation	과거 주휴수당 미지급으로 노동청에서 연락받고 합의금을 물어준 경험을 회상할 때.
Job Statement	과거의 실수(노동청 클레임)를 반복하지 않기 위해, 법적 분쟁 시 '증거 자료'로 활용될 수 있는 신뢰할 수 있는 시스템을 도입하고 싶음.
Desired Outcome	법적 분쟁 리스크 0건, 모든 급여/스케줄 기록의 명확한 증빙.
4 Forces	Push: 노동청 클레임 및 합의금 지급이라는 '최악의 경험'. Pull: 법적 분쟁 시 '증거 자료'로 활용될 수 있는 명확한 기록과 신뢰성. Habit: 불안하지만 디지털 활용도가 낮아 어쩔 수 없이 반복하는 엑셀 작업. Anxiety: 노무사 자문 비용에 대한 부담, "또 클레임이 들어오면 어떡하지?"라는 트라우마.
Current Solutions	엑셀 + 노무사 자문.
Switch Triggers / Barriers	Trigger: 노동청 클레임 및 합의금 지급 경험. Barrier: 디지털 활용도가 낮아 기존 솔루션 도입을 못 함.
Evidence (근거)	"다시는 그런 실수를 반복하고 싶지 않음. 돈이 좀 들어도 확실한 해결책이 필요함."
Priority (AOS / DOS)	AOS=4.0, DOS=4.0
Notes (추가 메모)	가격 민감도가 가장 낮음. '신뢰성'과 '기록(Log)'이 핵심 기능.

윤지영 인터뷰 결과

Outcome(고객이 원하는 결과)	Importance(1-5)	Satisfaction(1-5)	AOS	Market Rel.	DOS	증거(인용/로그)
법적 분쟁/클레임 리스크 0건	5	1	4.0	1.0	4.0	"과거 직원의 클레임 경험이 있음... 노동청에서 연락 받고 합의금..."
급여/스케줄 기록의 명확한 증빙	5	1	4.0	1.0	4.0	"법적 분쟁 시 증거 자료로 활용될 수 있는 신뢰성."
'확실한 해결책' 도입	5	1	4.0	1.0	4.0	"돈이 좀 들어도 확실한 해결책이 필요함."

최민수 (직원들은 알지만 본인은 모르는 사장님)

구분	내용
Persona / Segment	최민수 / Q4 (핵심 타겟 시장)
Situation	젊은 알바생들이 '알밤' 같은 앱을 쓰자고 제안했지만, 본인이 다룰 줄 몰라 망설이며 거절할 때.
Job Statement	디지털 기기에 대한 '사회적 수행 불안'을 극복하고, 직원들의 요구(앱 사용)를 수용하여 '시대에 뒤처지지 않는' 사장님이 되고자 함.
Desired Outcome	회원이입부터 스케줄 생성까지 3단계 이내 완료, 직원 출퇴근 자동 확인.
4 Forces	Push: 젊은 알바생들의 앱 사용 요청(압박). Pull: 내가 쓰기 쉬우면서, 출퇴근/스케줄이 자동으로 확인되는 편리함. Habit: 익숙한 엑셀과 카톡 단톡방 공지. Anxiety: "내가 다룰 줄 모른다"는 '사회적 수행 불안', 회원가입/설치에 대한 거부감.
Current Solutions	엑셀, 카톡 단톡방 (스케줄 공지).
Switch Triggers / Barriers	Trigger: 직원의 "우리가 '알밤' 써요" 제안. '알밤'을 눌러보고 너무 복잡해서 바로 꺾던 경험. Barrier: 복잡성에 대한 극심한 거부감 ('사회적 수행 불안').
Evidence (근거)	"'알밤' 같은 걸 들어는 봤지만, 눌러보고 너무 복잡해서 바로 꺾음."
Priority (AOS / DOS)	AOS=3.0, DOS=3.0
Notes (추가 메모)	극단적 단순성(Less is More)이 핵심. 회원가입/온보딩 프로세스가 가장 중요함.

최민수 인터뷰 결과

Outcome(고객이 원하는 결과)	Importance(1-5)	Satisfaction(1-5)	AOS	Market Rel.	DOS	증거(인용/로그)
회원가입~스케줄 생성 3단계 이내	5	2	3.0	1.0	3.0	"앱 설치, 회원가입에 거부감."
직원 출퇴근 자동 확인	5	2	3.0	1.0	3.0	"직원들 출퇴근 기록과 스케줄이 자동으로 맞는지 확인하고 싶음."
'사회적 수행 불안' 해소	5	2	3.0	1.0	3.0	"눌러보고 너무 복잡해서 바로 꺾음."

박서준 ('카톡 지옥' 펍 사장님)

구분	내용
Persona / Segment	박서준 / Q2 (편의성 추구 시장)
Situation	알바생들의 '대타', '시간 변경' 요청 카톡이 쉴새 없이 울려 업무와 일상의 경계가 무너질 때.
Job Statement	'카톡 지옥'에서 벗어나, 스케줄 변경/공지 커뮤니케이션을 한 곳에서 자동으로 처리하여 '편의성'을 극대화하고 싶음.
Desired Outcome	스케줄 조율/공지에 드는 시간 0, 스케줄 관련 카톡 알림 0건.
4 Forces	Push: '카톡 지옥'으로 인한 극심한 커뮤니케이션 피로도. Pull: 변경 요청, 승인, 공지가 한 번에 처리되는 '커뮤니케이션 자동화'. Habit: 구글 캘린더로 공유하고, 변경 사항은 카톡으로 처리하는 기존 방식. Anxiety: (법적 리스크에 둔감함) 새 툴 도입 시 직원들이 잘 따라와 줄지에 대한 가벼운 불안.
Current Solutions	구글 캘린더 + 카카오톡.
Switch Triggers / Barriers	Trigger: 스케줄 변경 요청 카톡이 업무 시간 외(예: 새벽)에 계속 울릴 때. Barrier: 법적 리스크(Q4)만큼 강력한 Pain이 아님.

구분	내용
Evidence (근거)	"스케줄 짜는 것보다, 알바생들의 '대타', '시간 변경' 요청을 카톡으로 조율하는 게 더 힘들."
Priority (AOS / DOS)	AOS=2.4, DOS=1.6
Notes (추가 메모)	이 그룹은 '법적 리스크'가 아닌 '편의성'이 핵심 Job. Q4(리스크) 시장 진입 후, '커뮤니케이션 자동화' 기능으로 Q2 확장 가능.

박서준 인터뷰 결과

Outcome(고객이 원하는 결과)	Importance(1-5)	Satisfaction(1-5)	AOS	Market Rel.	DOS	증거(인용/로그)
스케줄 조율/공지 시간 0	3	1	2.4	0.8	1.6	"스케줄 짜는 것보다, 카톡으로 조율하는 게 더 힘들."
스케줄 관련 카톡 알림 0건	3	1	2.4	0.8	1.6	"'카톡 지옥'에 빠져있음."
앱 하나로 커뮤니케이션 통일	3	1	2.4	0.8	1.6	"변경 사항은 결국 카톡으로 처리함."

