

留英研究生租房
金融服务

蚂蚁金服
上海交通大学



Chapter 1

为什么聚焦租房-租房是支付宝切入海外市场的破壁点

- 支付宝的优势与租房特点相契合

• 人群

- 研究生对于支付宝有一定品牌认知与粘性
- 23-27岁的人群正是开始认知理财的主要人群

• 支付行为

- 金额较大，用户更需要信任与掌控感
- 固定频率的支付行为为支付宝海外业务的深度拓展提供时间优势

• 情感需求

- 生活在英，情感寄托在华
- 支付宝小游戏为用户创造和国内用户的情感连接

• 品牌

- 支付宝的品牌形象为可靠与专业
- 支付宝作为平台连接用户的全生活场景，曝光度高

生活在英，
亲朋在华

住



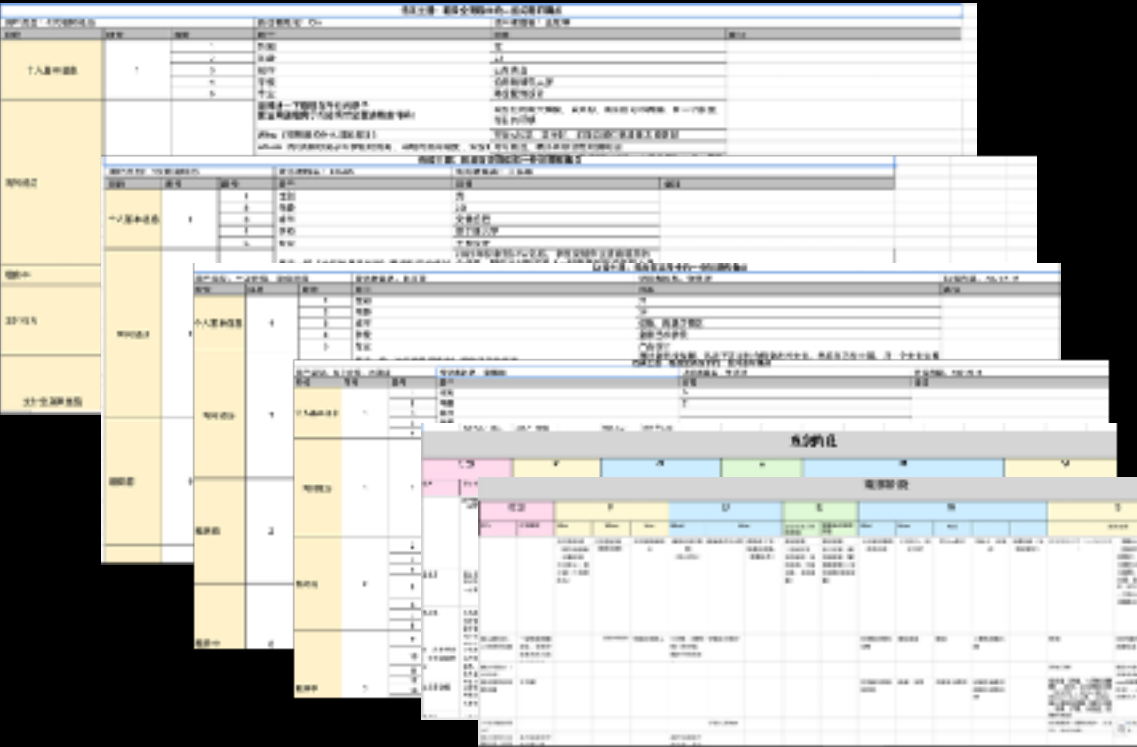
用户招募

	0次经验	1次经验	多次经验
未出国	Qin, JO	KEVEN	
刚出国新生		李东	
出国一段时间		李孝芳, 李珮铷	欢乐马
已回国		江雪	YZY

观察大纲 POEMS

- People
- Object
- Environment
- Message
- Service
- 留英研究生
- 过程中接触的内容，人，APP
- 居住环境
- 信息的内容，获得渠道，关注兴趣点
- 所属服务环节，服务内容，服务提供者

访谈大纲



现状体验地图

用户体验流程											
行为	输入学校名称、地区	明确预算，房间兴趣点	多方搜索，找朋友推荐	邮件联系房东，查看视频照片	汇率比较，付款，国外银行卡	检查条款，电子合同	检查汇款信息，支付	入海关，交税登记	房屋维修，添置家具	检查房屋状态，快速回国	查看进度与金额
阶段	租房前	租房前	租房前	租房前	租房前	租房前	租房前	租房中	租房中	租房后	租房后
想法	<p>“学校比较偏，想租个离学校近的” “好担心租房平台的信息真实啊”</p> <p>学校要远，本来想去学校只要上分钟！ “租的比预想的贵，时间还长了”</p> <p>房东回复太慢了 不知道是不是被骗了，又不能去异国看房</p> <p>房子租好了……</p> <p>回国啦～ 收拾房间有点麻烦</p>										
情绪/体验	<p>“妈妈骗我太多了！！T” “汇率信息看不懂，有些又没有”</p> <p>不爽税会影响自己的信用？我都不知道</p> <p>凭啥扣我押金！</p>										
需求	地理位置离学校近	看自己感兴趣的；按时租到房	高效搜索，熟人推荐	回复及时；房间信息真实全面	不能买贵，查看过往汇率	合同避坑，保存合同	汇款一次到位；押金少点	避免知识盲区	维修及时，居住安全，生活气息	房屋检查公平，过程透明，家具可处理	合理保障，押金不被扣，无理可追回
功能点	按距校距离排序	AI智能推荐租房进度表	校友谈租房，房源比对	蚂蚁证实	低价提醒，租金库投资，汇率保	法律现查，条款可视，法律顾问	押金投资，共享押金池，开“盲”盒	每日一句，修修日记	家具抵押金，检查证实	押金大法庭，月结押金	

需求分析——共性方式需求

放心省心，用支付宝

理性归属

Persona 1

“出门在外，**安全**是最重要的”

独立理性

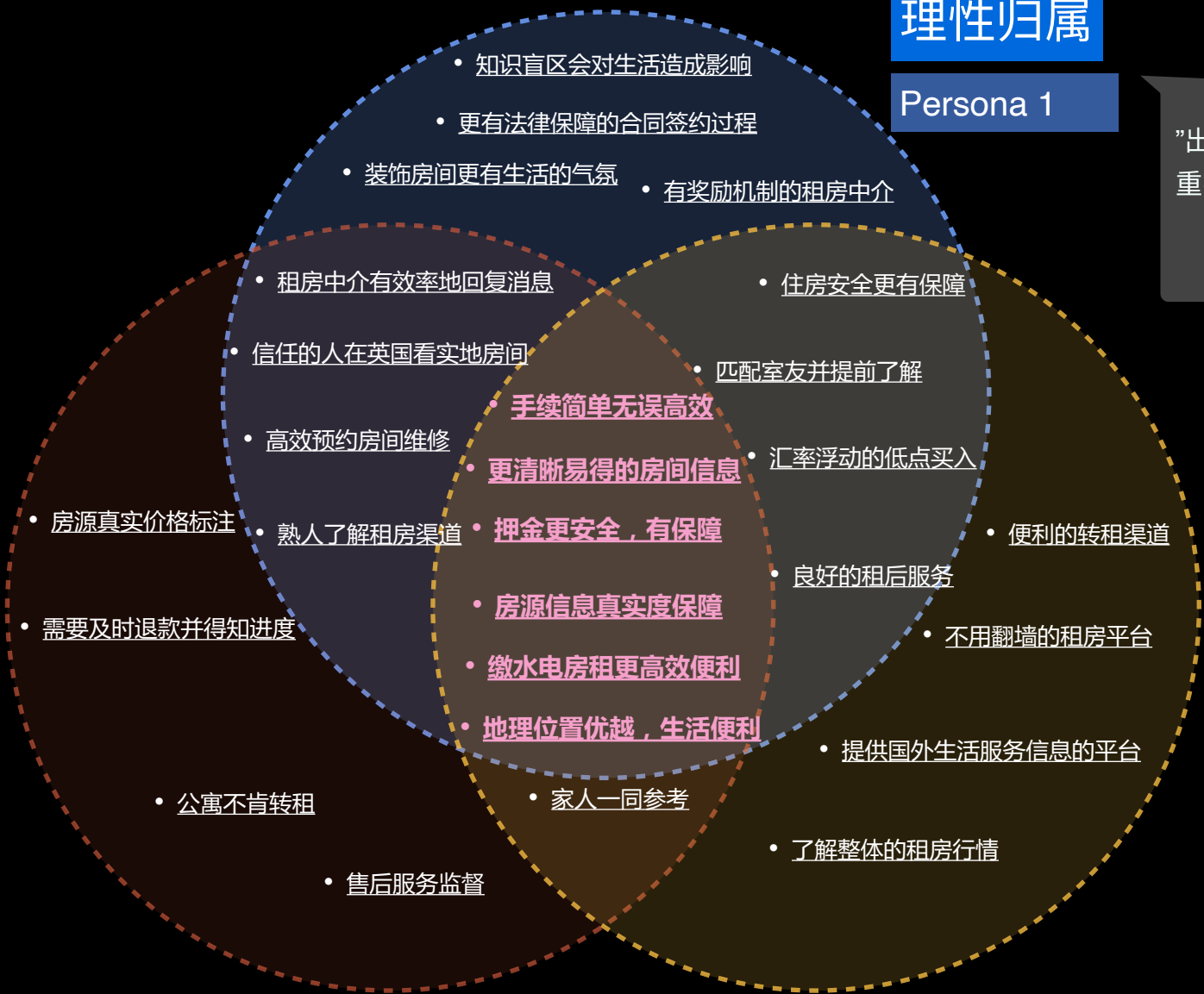
Persona 3

“**不相信**租房平台信息，一定要实地考察才行”
“多**规划**就会少踩坑”

享乐追随

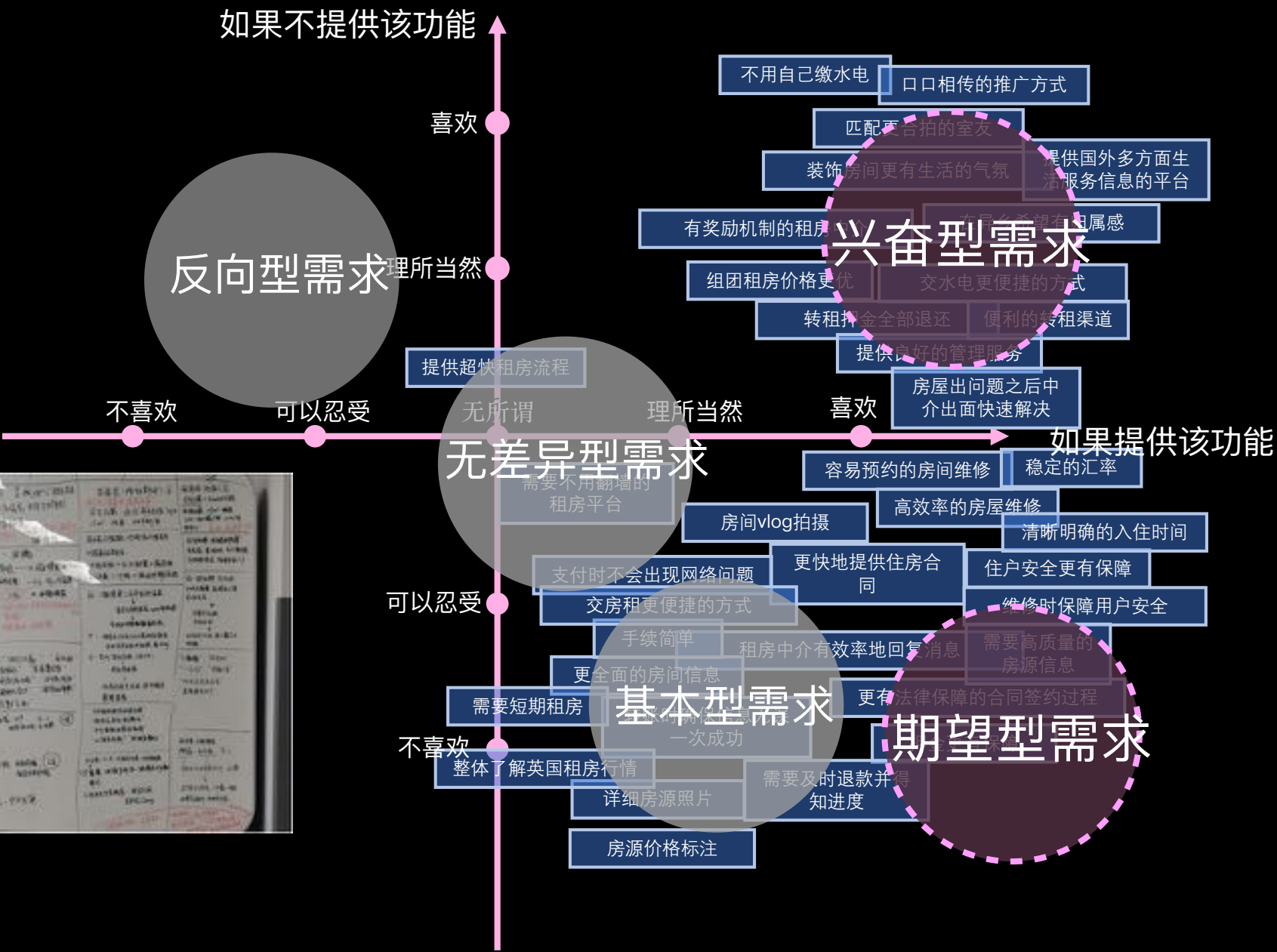
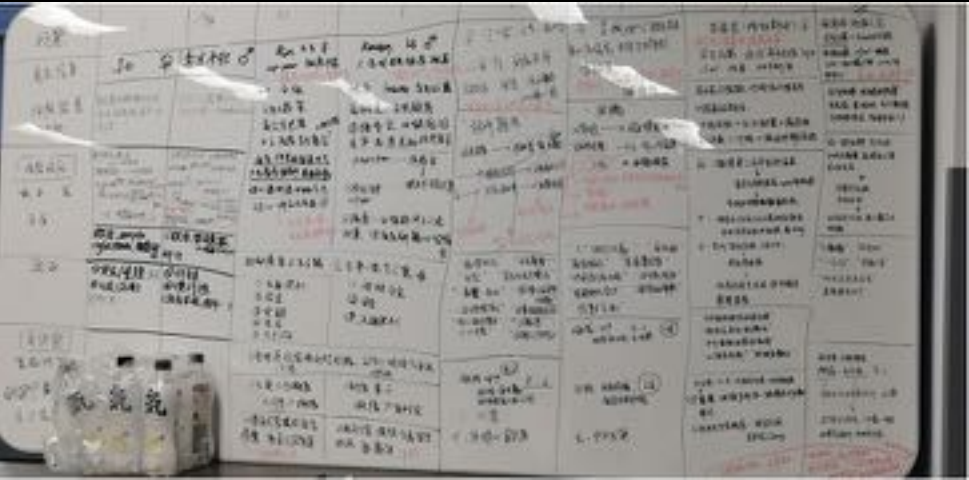
Persona 2

“贵一点没关系，希望
在自己家一样**舒适**”
“有些房子太照骗了”



需求分析——方式需求筛选

放心省心，用支付宝



需求分析——需求优先级

放心省心，用支付宝

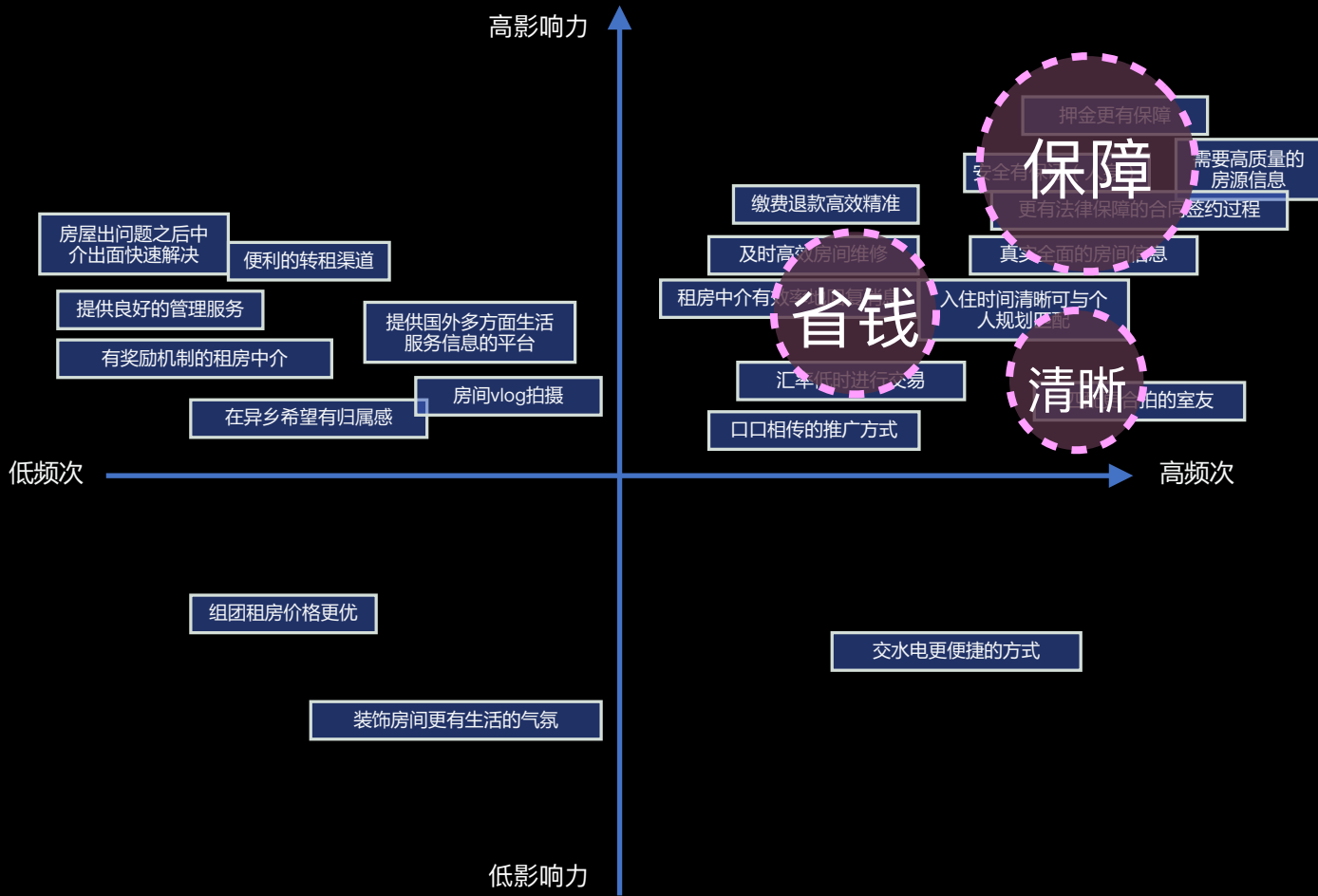
蚂蚁金服
上海交通大学

评估准则

对用户决策的影响力：
理性归属：享乐追随：理性规划= 3:2:1

对业务目标的影响：
有以下特点的各加一分：
多频次使用；
场景应用广泛；
盈利可行性；
业务可拓展迭代

频次



痛点转化——HMW&POV

放心省心，用支付宝
Alipay-Set your mind at rest

HMW

POV

痛点

- 担心押金是否能顺利全部退回
- 汇率信息显示不全面

一个理性有规划，但是又容易受人影响的，首次出国读书的GEO，他
需要
能顺利退回应退的押金，不被瞎扣
因为对他来说
减缓对押金损失的焦虑
很重要

一个理性有规划，但是又容易受人影响的，首次出国读书的GEO，他
需要
能准确全面了解汇率的信息
因为对他来说
以较低的价格买入汇率，不花冤枉钱，省钱
很重要

1. 我们如何帮助首次出国租房的GEO，让他不那么在乎租金，以至于减缓对押金损失的焦虑
2. 我们如何帮助首次出国租房的GEO，让他在租金被无故扣押后能追回，以至于能合理保障自己的资金
3. 我们如何帮助首次出国租房的GEO，改变押金的抵押方式，以至于不用损失钱

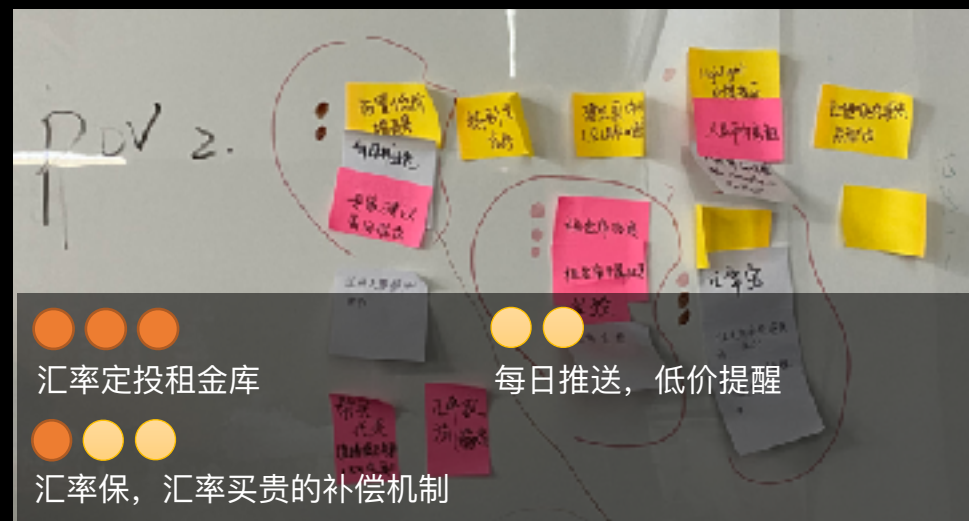
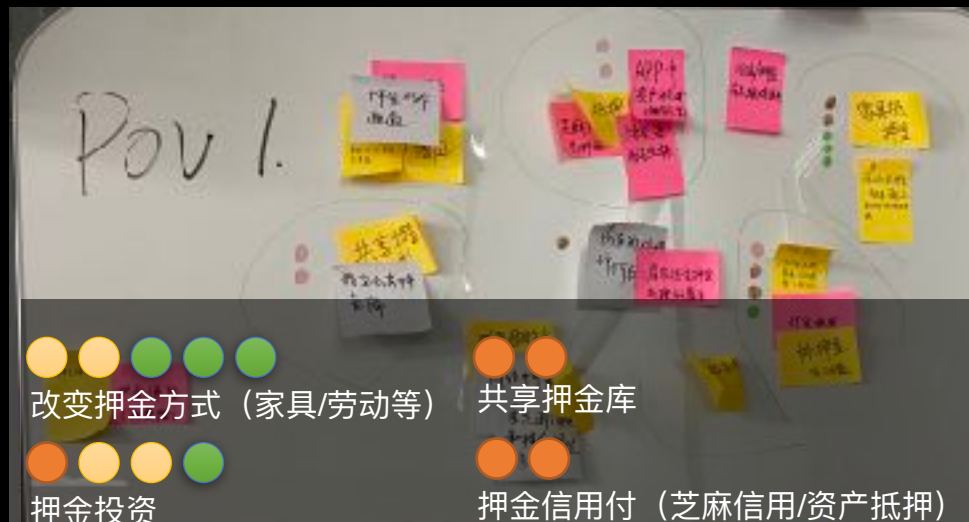
1. 我们如何帮助理性有规划的GEO，让他能在即使不全面了解汇率信息的情况下，也能在较低价格买入
2. 我们如何帮助理性有规划的GEO，帮助他汇总别人的经验，让他能得到专业建议，在较低价格买入
3. 我们如何帮助理性有规划的GEO，直接用人民币进行支付，避免买汇买高了可能的资金损失
4. 我们如何帮助理性有规划的GEO，在买高了的情况下，也能挽回减少部分损失

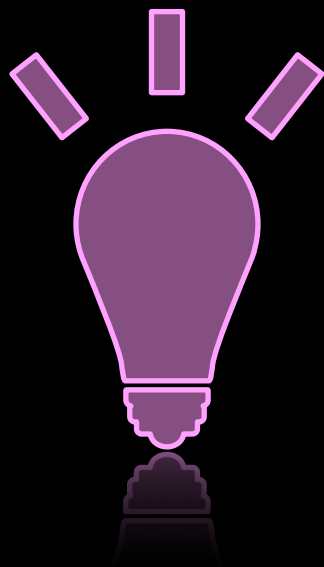
头脑风暴

● 3 ● 2 ● 1

功能优先

放心省心，用支付宝
Alipay-Set your mind at rest





我们为首次出国的留英研究生提供在英租房的金融相关服务，
设计了留学小金库及汇率提醒功能，
解决金融小白用户难以多频次关注汇率，容易买在高点的痛点

高保真-设计点

放心省心，用支付宝
Alipay-Set your mind at rest

蚂蚁金服
上海交通大学

进入首页

开始存钱

设置定投方式

定投记录

行情资讯

汇率提醒

社区

我的



- 将完成度和IP生命挂钩，利用同理心与用户产生情感羁绊
- 利用初始红包激活用户
- 把自主权交给用户，用户可以自主选择是否定投

高保真-设计点

放心省心，用支付宝
Alipay-Set your mind at rest

蚂蚁金服
上海交通大学

进入首页

开始存钱

设置定投方式

定投记录

行情资讯

汇率提醒

社区

我的



- 把自主权交给用户，用户可以自主选择定投方式

- 搭建用户成长体系，逐步建立用户理财心智

高保真-设计点

放心省心，用支付宝
Alipay-Set your mind at rest

蚂蚁金服
上海交通大学

进入首页

开始存钱

设置定投方式

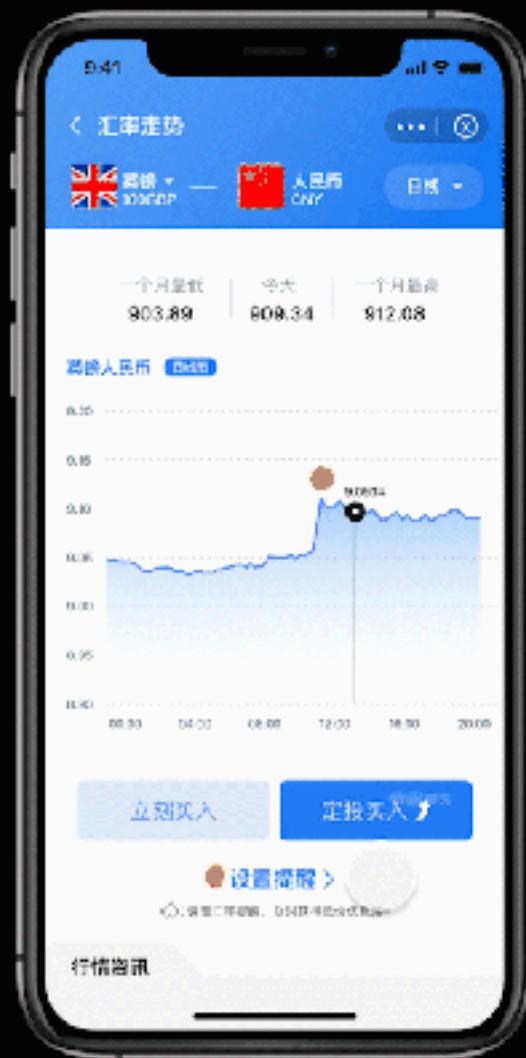
定投记录

行情资讯

汇率提醒

社区

我的



- 用户可根据个人需求，定制汇率提醒计划

高保真-设计点

放心省心，用支付宝
Alipay-Set your mind at rest

蚂蚁金服
上海交通大学

进入首页

开始存钱

设置定投方式

定投记录

行情资讯

汇率提醒

社区

我的



- 社区内可与朋友进行汇率预测比拼
- 当碰到汇率低点可以提醒朋友跟投

战略规划——以租房场景切入，撬动海外小白理财用户

放心省心，用支付宝
Alipay-Set your mind at rest

