

구독 서비스 고객 경험 인터뷰 결과

인터뷰 1: 김미영 (여, 28 세)

****인터뷰 일시:**** 2023 년 9 월 1 일 14:00

****장소:**** 카페

인구통계학적 정보

1. 간단한 자기소개를 부탁드립니다. (직업, 가족, 취미 등)

"안녕하세요, 저는 28 살 김미영입니다. 마케팅 회사에서 일하고 있어요. 1 인 가구이고, 취미로 요가와 여행을 즐깁니다."

2. 주로 사용하는 모바일 서비스는 무엇인가요?

"인스타그램, 넷플릭스, 배달의민족을 자주 사용해요."

구독 서비스 이용 현황

3. 현재 이용 중인 구독 서비스는 무엇이며, 각각 얼마나 오래 이용하셨나요?

"넷플릭스는 2 년, 멜론은 3 년, 그리고 최근에 시작한 와즈라는 생필품 구독 서비스를 6 개월째 이용 중이에요."

4. 월평균 구독 서비스에 지출하는 금액은 얼마인가요?

"한 달에 대략 35,000 원 정도 지출하고 있어요."

구독 서비스 이용 단계별 경험

Step 1: 인지

5. 구독 서비스를 어떻게 알게 되셨나요? 그 과정에서 접촉한 사람이나 이용한 서비스를 말씀해주세요.

"주로 SNS 광고와 지인 추천으로 알게 됐어요. 특히 인스타그램 광고가 효과적이었죠. 넷플릭스는 친구들이 다 쓰고 있어서 호기심에 시작했고, 와즈는 인스타그램 광고를 보고 관심이 생겼어요."

6. 구독 서비스를 알게 되셨을 때 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 편리함과 새로운 경험에 대한 기대가 컸어요. 부정적으로는 지속적인 비용 지출에 대한 부담감이 있었죠."

Step 2: 가입

7. 구독 서비스에 가입하기로 결정하셨을 때, 어떤 행동을 하셨나요? 그 과정을 설명해 주세요.

"먼저 서비스 리뷰를 찾아봐요. 그리고 무료 체험 기간이 있으면 주저 없이 가입해봐요. 해지 방법도 꼭 확인하는 편이에요."

8. 가입 과정에서 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 새로운 서비스를 경험한다는 설렘이 있었어요. 부정적으로는 개인정보를 제공해야 한다는 점이 조금 걱정되었죠."

9. 구독 서비스를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

"가격, 콘텐츠의 다양성, 그리고 해지의 용이성을 중요하게 봐요."

Step 3: 이용

10. 구독 서비스를 이용하면서 주로 어떤 행동을 하시나요?

"음악 스트리밍은 출퇴근길에 매일 사용하고, OTT는 주말에 주로 사용해요. 와츠는 매달 받는 제품을 언박싱하는 재미가 있어요."

11. 서비스 이용 중 어떤 생각과 느낌이 드시나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 편리함과 시간 절약이 가장 크고, 부정적으로는 가끔 이용하지 않는 달에도 결제되는 점이 아쉬워요."

Step 4: 관리

12. 구독 서비스를 관리할 때 어떤 행동을 하시나요?

"정기적으로 결제 내역을 확인하고, 이용 빈도가 줄어든 서비스는 일시정지나 해지를 고려해요."

13. 관리 과정에서 어떤 어려움을 겪으셨나요?

"여러 구독 서비스를 한 번에 관리할 수 있는 툴이 없어 불편해요. 각각의 앱이나 웹사이트를 일일이 확인해야 해서 번거롭죠."

Step 5: 해지

14. 구독 서비스를 해지하신 경험이 있다면, 그 과정을 설명해 주세요.

"네, 몇 번 있어요. 보통 앱이나 웹사이트에서 계정 설정을 찾아 해지 메뉴를 이용했어요."

15. 해지 과정에서 어떤 어려움이 있었나요?

"일부 서비스는 해지 버튼을 찾기가 너무 어려웠어요. 고객센터에 직접 연락해야 하는 경우도 있어 불편했죠."

구독 서비스 전반에 대한 의견

16. 구독 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇인가요?

"주로 편의성과 다양한 콘텐츠 경험이에요. 또 정기적으로 새로운 제품을 받아보는 재미도 있죠."

17. 그 목적이 실제로 충족되고 있다고 느끼시나요? 이유는 무엇인가요?

"대체로 그래요. 특히 OTT 서비스는 다양한 콘텐츠를 제공해 만족스럽습니다. 다만 일부 구독 서비스는 신선함이 떨어지는 것 같아요."

18. 친구나 가족과 함께 구독 서비스를 공유해 본 경험이 있나요? 그룹 구독에 대해 어떻게 생각하시나요?

"넷플릭스를 룸메이트와 공유한 적이 있어요. 비용을 절약할 수 있어 좋았지만, 가끔 동시 접속 문제로 불편할 때도 있었죠. 그룹 구독은 비용 절감에 좋지만, 관리가 필요할 것 같아요."

19. 구독 서비스가 귀하의 생활에 어떤 영향을 미쳤나요?

"전반적으로 삶이 더 편리해졌어요. 음악이나 영화 감상이 쉬워졌고, 생필품 쇼핑 시간도 줄었죠. 다만 월별 고정 지출이 늘어난 점은 부담이에요."

기술 및 보안 관련 의견

20. 구독 서비스 이용 중 기술적인 문제를 경험한 적이 있나요? 문제 해결 과정은 어땠나요?

"스트리밍 서비스에서 가끔 버퍼링 문제가 있었어요. 대부분 인터넷 연결을 확인하고 앱을 재시작하는 것으로 해결됐지만, 반복되면 좀 짜증나죠."

21. 구독 서비스 이용 시 개인정보 보호에 대해 얼마나 중요하게 생각하시나요?

"매우 중요하게 생각해요. 특히 결제 정보 보안이 걱정돼요. 하지만 너무 보안에만 신경 쓰면 사용성이 떨어질 수 있어서, 균형이 필요하다고 봐요."

인터뷰 2: 이준호 (남, 35 세)

****인터뷰 일시:**** 2023 년 9 월 2 일 18:30

****장소:**** 화상 통화

인구통계학적 정보

1. 간단한 자기소개를 부탁드립니다. (직업, 가족, 취미 등)

"안녕하세요, 35 살 이준호입니다. IT 기업에서 개발자로 일하고 있어요. 아내와 둘이 살고 있고, 취미로 홈트레이닝과 독서를 즐깁니다."

2. 주로 사용하는 모바일 서비스는 무엇인가요?

"유튜브, 쿠팡, 토스를 가장 많이 사용합니다."

구독 서비스 이용 현황

3. 현재 이용 중인 구독 서비스는 무엇이며, 각각 얼마나 오래 이용하셨나요?

"유튜브 프리미엄을 1 년, 쿠팡 로켓와우를 2 년, 그리고 밀리의 서재를 6 개월째 이용 중입니다."

4. 월평균 구독 서비스에 지출하는 금액은 얼마인가요?

"한 달에 약 40,000 원 정도 됩니다."

구독 서비스 이용 단계별 경험

Step 1: 인지

5. 구독 서비스를 어떻게 알게 되셨나요? 그 과정에서 접촉한 사람이나 이용한 서비스를 말씀해 주세요.

"주로 앱스토어 추천이나 유튜브 광고를 통해 알게 됐어요. 또 구독하는 기술 관련 뉴스레터에서도 새로운 서비스를 소개하더라고요."

6. 구독 서비스를 알게 되셨을 때 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 시간과 비용을 절약할 수 있다는 점이 좋았어요. 부정적으로는 또 다른 월정액 지출이 생긴다는 부담감이 있었죠."

Step 2: 가입

7. 구독 서비스에 가입하기로 결정하셨을 때, 어떤 행동을 하셨나요? 그 과정을 설명해 주세요.

"먼저 해당 서비스의 기능을 꼼꼼히 비교해봐요. 그리고 개인정보 처리방침을 자세히 읽어보는 편이에요. 무료 체험 기간이 있으면 반드시 활용해보고 결정합니다."

8. 가입 과정에서 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 새로운 서비스를 통해 삶의 질이 향상될 수 있다는 기대가 컸어요. 부정적으로는 개인정보 제공에 대한 불안감이 있었습시다."

9. 구독 서비스를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

"서비스의 안정성, 개인정보 보호 정책, 그리고 비용 대비 효용성을 중요하게 봅니다."

Step 3: 이용

10. 구독 서비스를 이용하면서 주로 어떤 행동을 하시나요?

"유튜브는 거의 매일 사용하고, 주로 기술 관련 콘텐츠를 봐요. 쿠팡은 주 1-2 회 생필품을 주문하고, 밀리의 서재는 취침 전 30 분 정도 책을 읽어요."

11. 서비스 이용 중 어떤 생각과 느낌이 드시나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 시간과 에너지를 절약할 수 있어 좋아요. 특히 쿠팡은 생필품 쇼핑 시간을 크게 줄여줬죠. 부정적으로는 가끔 과도한 이용으로 시간 낭비를 하는 것 같아 걱정될 때가 있어요."

Step 4: 관리

12. 구독 서비스를 관리할 때 어떤 행동을 하시나요?

"매달 초에 지난 달 이용 내역을 체크하고, 실제 사용량과 비용을 비교해봐요. 또 새로운 기능이나 혜택이 추가되었는지 확인하고 활용하려고 해요."

13. 관리 과정에서 어떤 어려움을 겪으셨나요?

"여러 서비스의 결제일이 달라서 전체적인 구독 비용을 한눈에 파악하기 어려워요. 통합 관리 툴이 있으면 좋겠어요."

Step 5: 해지

14. 구독 서비스를 해지하신 경험이 있다면, 그 과정을 설명해 주세요.

"네, 몇 번 있어요. 보통 앱이나 웹사이트의 설정에서 해지 메뉴를 찾아 진행했어요. 일부 서비스는 전화나 이메일로 별도 요청을 해야 했죠."

15. 해지 과정에서 어떤 어려움이 있었나요?

"해지 버튼을 찾기 어렵게 만든 서비스들이 있었어요. 또 해지 시 확인 절차가 너무 많아 불편했죠. 즉시 해지가 아니라 다음 결제일에 해지되는 정책도 아쉬웠어요."

구독 서비스 전반에 대한 의견

16. 구독 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇인가요?

"주로 편의성과 시간 절약이에요. 또 전문적인 콘텐츠를 지속적으로 접할 수 있다는 점도 큰 장점이죠."

17. 그 목적이 실제로 충족되고 있다고 느끼시나요? 이유는 무엇인가요?

"대체로 그렇습니다. 특히 유튜브 프리미엄과 쿠팡 로켓와우는 기대 이상의 만족도를 주고 있어요. 다만 밀리의 서재는 아직 제 독서 습관 개선에 크게 기여하지 못한 것 같아요."

18. 친구나 가족과 함께 구독 서비스를 공유해 본 경험이 있나요? 그룹 구독에 대해 어떻게 생각하시나요?

"유튜브 프리미엄을 가족과 공유하고 있어요. 비용 절감 효과가 크고, 각자의 계정으로 이용할 수 있어 편리해요. 그룹 구독은 경제적이지만, 서비스별로 정책이 달라 관리가 필요할 것 같아요."

19. 구독 서비스가 귀하의 생활에 어떤 영향을 미쳤나요?

"전반적으로 일상이 더 효율적으로 변했어요. 쇼핑 시간이 줄었고, 광고 없이 콘텐츠를 즐길 수 있어 좋아요. 다만 디지털 기기 사용 시간이 늘어난 점은 주의가 필요할 것 같아요."

기술 및 보안 관련 의견

20. 구독 서비스 이용 중 기술적인 문제를 경험한 적이 있나요? 문제 해결 과정은 어땠나요?

"가끔 스트리밍 서비스에서 버퍼링 문제가 있었어요. 대부분 앱 재시작이나 캐시 삭제로 해결됐지만, 반복되면 좀 답답하죠. 한 번은 결제 오류가 있어서 고객센터에 문의했는데, 빠르게 해결해줘서 만족스러웠어요."

21. 구독 서비스 이용 시 개인정보 보호에 대해 얼마나 중요하게 생각하시나요?

"매우 중요하게 생각합니다. 특히 결제 정보와 이용 패턴 데이터 보호에 관심이 많아요. 서비스 선택 시 개인정보 처리방침을 꼭 확인하고, 2 단계 인증 같은 보안 기능을 적극 활용하고 있어요."

인터뷰 3: 박지은 (여, 42 세)

****인터뷰 일시:**** 2023 년 9 월 3 일 10:00

****장소:**** 카페

인구통계학적 정보

1. 간단한 자기소개를 부탁드립니다. (직업, 가족, 취미 등)

"안녕하세요, 42 살 박지은입니다. 두 아이를 키우는 전업주부예요. 취미로 요리와 가드닝을 즐기고 있습니다."

2. 주로 사용하는 모바일 서비스는 무엇인가요?

"카카오톡, 인스타그램, 쿠팡을 주로 사용해요."

구독 서비스 이용 현황

3. 현재 이용 중인 구독 서비스는 무엇이며, 각각 얼마나 오래 이용하셨나요?

"넷플릭스를 3 년, 클래스 101 1 년, 그리고 키즈 박스라는 아이들 교구 구독 서비스를 6 개월째 이용하고 있어요."

4. 월평균 구독 서비스에 지출하는 금액은 얼마인가요?

"대략 55,000 원 정도 됩니다."

구독 서비스 이용 단계별 경험

Step 1: 인지

5. 구독 서비스를 어떻게 알게 되셨나요? 그 과정에서 접촉한 사람이나 이용한 서비스를 말씀해 주세요.

"주로 엄마들 카페나 지인 추천으로 알게 되었어요. 넷플릭스는 TV 광고를 보고 가입했고, 키즈 박스는 인스타그램 광고를 통해 알게 됐죠."

6. 구독 서비스를 알게 되셨을 때 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 아이들 교육에 도움이 될 것 같아 기대가 컸어요. 부정적으로는 지속적인 비용 지출에 대한 부담감이 있었죠."

Step 2: 가입

7. 구독 서비스에 가입하기로 결정하셨을 때, 어떤 행동을 하셨나요? 그 과정을 설명해 주세요.

"먼저 다른 사용자들의 후기를 꼼꼼히 찾아봤어요. 그리고 무료 체험이 가능한 서비스는 반드시 체험해보고 결정했죠. 가족들과도 상의했구요."

8. 가입 과정에서 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 아이들에게 새로운 경험을 제공할 수 있다는 기대감이 컸어요. 부정적으로는 개인정보 입력 과정이 복잡해서 조금 귀찮았죠."

9. 구독 서비스를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

"콘텐츠의 질, 아이들의 연령대에 맞는지, 그리고 가격대비 가치를 중요하게 봐요."

Step 3: 이용

10. 구독 서비스를 이용하면서 주로 어떤 행동을 하시나요?

"넷플릭스는 주말마다 가족과 함께 영화를 봐요. 클래스 101 은 주 2-3 회 요리나 취미 강의를 들어요. 키즈 박스는 매달 도착하는 교구로 아이들과 함께 활동해요."

11. 서비스 이용 중 어떤 생각과 느낌이 드시나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 아이들과 함께하는 시간이 늘어나고 새로운 것을 배울 수 있어 좋아요. 부정적으로는 가끔 시간에 쫓겨 제대로 활용하지 못할 때 아쉬워요."

Step 4: 관리

12. 구독 서비스를 관리할 때 어떤 행동을 하시나요?

"정기적으로 결제 내역을 확인하고, 이용 빈도를 체크해요. 아이들의 반응도 살펴보고 계속 이용할지 결정하죠."

13. 관리 과정에서 어떤 어려움을 겪으셨나요?

"여러 서비스를 동시에 관리하다 보니 각각의 결제일을 기억하기 어려워요. 또 해지나 일시정지 방법이 서비스마다 달라서 불편할 때가 있어요."

Step 5: 해지

14. 구독 서비스를 해지하신 경험이 있다면, 그 과정을 설명해 주세요.

"네, 몇 번 있어요. 보통 앱이나 웹사이트에서 계정 설정을 찾아 해지 메뉴를 이용했어요. 일부 서비스는 전화로 문의해야 했죠."

15. 해지 과정에서 어떤 어려움이 있었나요?

"해지 버튼을 찾기 어렵게 만든 서비스들이 있었어요. 또 해지 시 여러 단계의 확인 절차를 거쳐야 해서 번거로웠죠."

구독 서비스 전반에 대한 의견

16. 구독 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇인가요?

"아이들 교육과 가족의 여가 생활 향상이 주된 목적이에요. 또 제 자기계발에도 도움을 받고 있죠."

17. 그 목적이 실제로 충족되고 있다고 느끼시나요? 이유는 무엇인가요?

"대체로 그렇습니다. 특히 키즈 박스는 아이들의 창의력 발달에 도움이 되는 것 같아요. 다만 클래스 101은 제가 생각했던 것보다 시간을 많이 투자해야 해서 조금 부담스러워요."

18. 친구나 가족과 함께 구독 서비스를 공유해 본 경험이 있나요? 그룹 구독에 대해 어떻게 생각하시나요?

"넷플릭스를 가족들과 공유하고 있어요. 비용도 절약되고 콘텐츠 추천도 받을 수 있어 좋아요. 그룹 구독은 경제적이지만, 가족 외에는 아직 시도해보지 않았어요."

19. 구독 서비스가 귀하의 생활에 어떤 영향을 미쳤나요?

"가족과 함께하는 시간이 늘어났고, 아이들 교육에 대한 부담도 조금 줄었어요. 저 역시 새로운 취미를 발견하게 되어 삶의 질이 향상된 것 같아요."

기술 및 보안 관련 의견

20. 구독 서비스 이용 중 기술적인 문제를 경험한 적이 있나요? 문제 해결 과정은 어땠나요?

"넷플릭스에서 가끔 영상이 끊기는 문제가 있었어요. 대부분 인터넷 연결을 확인하고 앱을 재시작하는 것으로 해결됐지만, 아이들이 보는 중에 문제가 생기면 당황스럽죠."

21. 구독 서비스 이용 시 개인정보 보호에 대해 얼마나 중요하게 생각하시나요?

"매우 중요하게 생각해요. 특히 아이들 정보가 포함된 서비스는 더 신경 쓰고 있어요. 하지만 편의성과 보안 사이에서 균형을 찾는 게 쉽지 않아요."

인터뷰 4: 김현우 (남, 31 세)

인터뷰 일시: 2023 년 9 월 4 일 15:00

장소: 온라인 화상 인터뷰

인구통계학적 정보

1. 간단한 자기소개를 부탁드립니다. (직업, 가족, 취미 등)

"안녕하세요, 31 살 김현우입니다. 스타트업에서 마케팅 매니저로 일하고 있어요. 1 인 가구이고, 취미로 여행과 사진 촬영을 즐깁니다."

2. 주로 사용하는 모바일 서비스는 무엇인가요?

"인스타그램, 유튜브, 토스, 그리고 배달의민족을 자주 사용합니다."

구독 서비스 이용 현황

3. 현재 이용 중인 구독 서비스는 무엇이며, 각각 얼마나 오래 이용하셨나요?

"스포티파이 2 년, 넷플릭스 3 년, 그리고 와인 구독 서비스를 6 개월째 이용하고 있어요."

4. 월평균 구독 서비스에 지출하는 금액은 얼마인가요?

"한 달에 약 70,000 원 정도 지출하고 있어요."

구독 서비스 이용 단계별 경험

Step 1: 인지

5. 구독 서비스를 어떻게 알게 되셨나요? 그 과정에서 접촉한 사람이나 이용한 서비스를 말씀해 주세요.

"주로 소셜 미디어 광고와 지인 추천으로 알게 됐어요. 스포티파이는 페이스북 광고를 통해, 와인 구독은 인스타그램 인플루언서의 포스팅을 보고 관심을 갖게 됐죠."

6. 구독 서비스를 알게 되셨을 때 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 새로운 경험과 편리함에 대한 기대가 컸어요. 부정적으로는 월별 고정 지출이 늘어날 것에 대한 걱정이 있었죠."

Step 2: 가입

7. 구독 서비스에 가입하기로 결정하셨을 때, 어떤 행동을 하셨나요? 그 과정을 설명해 주세요.

"먼저 온라인 리뷰를 찾아보고, 무료 체험 기간이 있는지 확인해요. 그리고 요금제를 비교해보고 제게 가장 적합한 옵션을 선택하죠. 와인 구독의 경우엔 첫 구독 할인도 고려했구요."

8. 가입 과정에서 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 새로운 서비스를 시작한다는 설렘이 있었어요. 부정적으로는 개인정보 입력 과정이 좀 길어서 귀찮았죠."

9. 구독 서비스를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

"서비스의 다양성, 가격 대비 가치, 그리고 해지의 용이성을 중요하게 봐요."

Step 3: 이용

10. 구독 서비스를 이용하면서 주로 어떤 행동을 하시나요?

"스포티파이는 출퇴근길에 매일 사용하고, 넷플릭스는 주말에 주로 봐요. 와인 구독은 한 달에 한 번 배송받아 주말에 즐기곤 해요."

11. 서비스 이용 중 어떤 생각과 느낌이 드시나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 취향에 맞는 콘텐츠를 쉽게 접할 수 있어 좋아요. 특히 와인 구독은 새로운 와인을 발견하는 재미가 있죠. 부정적으로는 가끔 구독료가 아깝다는 생각이 들 때가 있어요."

Step 4: 관리

12. 구독 서비스를 관리할 때 어떤 행동을 하시나요?

"정기적으로 이용 빈도를 체크하고, 실제 혜택을 받고 있는지 확인해요. 신용카드 명세서를 통해 결제 내역도 확인하고요."

13. 관리 과정에서 어떤 어려움을 겪으셨나요?

"여러 서비스를 동시에 이용하다 보니 각각의 결제일을 기억하기 어려워요. 또 일부 서비스는 관리 옵션이 복잡해서 설정을 변경하기 어려울 때가 있어요."

Step 5: 해지

14. 구독 서비스를 해지하신 경험이 있다면, 그 과정을 설명해 주세요.

"네, 몇 번 있어요. 대부분 앱이나 웹사이트에서 계정 설정을 통해 해지했어요. 하지만 일부 서비스는 고객센터에 직접 연락해야 해서 번거로웠죠."

15. 해지 과정에서 어떤 어려움이 있었나요?

"해지 옵션을 찾기 어렵게 만든 서비스들이 있었어요. 또 해지 시 여러 단계의 확인 절차를 거쳐야 해서 시간이 많이 걸렸죠."

구독 서비스 전반에 대한 의견

16. 구독 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇인가요?

"편의성과 다양한 경험이 주된 목적이에요. 또 전문적으로 큐레이션된 콘텐츠를 접하고 싶어서죠."

17. 그 목적이 실제로 충족되고 있다고 느끼시나요? 이유는 무엇인가요?

"대체로 그렇습니다. 특히 음악과 영상 콘텐츠는 만족도가 높아요. 다만 와인 구독은 기대했던 것보다 와인 선별의 질이 조금 아쉬워요."

18. 친구나 가족과 함께 구독 서비스를 공유해 본 경험이 있나요? 그룹 구독에 대해 어떻게 생각하시나요?

"넷플릭스를 친구들과 공유하고 있어요. 비용 절감 효과가 크고 좋아요. 다만 동시 접속 문제로 가끔 불편할 때가 있죠. 그룹 구독은 경제적이지만, 관리가 필요할 것 같아요."

19. 구독 서비스가 귀하의 생활에 어떤 영향을 미쳤나요?

"생활이 더 편리해졌고, 다양한 콘텐츠를 접할 수 있어 좋아요. 특히 와인에 대한 지식이 늘어난 게 큰 변화예요. 다만 구독 서비스에 의존하는 습관이 생긴 것 같아 주의가 필요할 것 같아요."

기술 및 보안 관련 의견

20. 구독 서비스 이용 중 기술적인 문제를 경험한 적이 있나요? 문제 해결 과정은 어땠나요?

"스트리밍 서비스에서 가끔 버퍼링 문제가 있었어요. 대부분 앱 재시작이나 인터넷 연결 확인으로 해결됐지만, 반복되면 좀 짜증나죠. 한번은 결제 오류가 있어서 고객센터에 문의했는데, 꽤 오래 기다려야 해서 불편했어요."

21. 구독 서비스 이용 시 개인정보 보호에 대해 얼마나 중요하게 생각하시나요?

"매우 중요하게 생각해요. 특히 결제 정보와 이용 패턴 데이터 보호에 관심이 많아요. 하지만 편의성을 위해 어느 정도 정보 제공은 필요하다고 봐요. 중요한 건 투명성이라고 생각합니다."

인터뷰 5: 이수진 (여, 26 세)

인터뷰 일시: 2023 년 9 월 5 일 17:00

장소: 카페

인구통계학적 정보

1. 간단한 자기소개를 부탁드립니다. (직업, 가족, 취미 등)

"안녕하세요, 26 살 이수진입니다. 대학원생이고 1 인 가구예요. 취미로 요가와 베이킹을 즐깁니다."

2. 주로 사용하는 모바일 서비스는 무엇인가요?

"인스타그램, 유튜브, 카카오톡, 그리고 배달의민족을 주로 사용해요."

구독 서비스 이용 현황

3. 현재 이용 중인 구독 서비스는 무엇이며, 각각 얼마나 오래 이용하셨나요?

"유튜브 프리미엄 1 년, 넷플릭스 2 년, 그리고 요가 온라인 클래스를 3 개월째 이용하고 있어요."

4. 월평균 구독 서비스에 지출하는 금액은 얼마인가요?

"한 달에 약 40,000 원 정도 지출하고 있어요."

구독 서비스 이용 단계별 경험

Step 1: 인지

5. 구독 서비스를 어떻게 알게 되셨나요? 그 과정에서 접촉한 사람이나 이용한 서비스를 말씀해 주세요.

"주로 SNS 광고와 유튜브 광고를 통해 알게 됐어요. 요가 클래스는 인스타그램 광고를 보고 관심을 갖게 됐고, 지인 추천도 있었죠."

6. 구독 서비스를 알게 되셨을 때 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 시간과 장소에 구애받지 않고 서비스를 이용할 수 있다는 점이 좋았어요. 부정적으로는 또 다른 고정 지출이 생긴다는 부담감이 있었죠."

Step 2: 가입

7. 구독 서비스에 가입하기로 결정하셨을 때, 어떤 행동을 하셨나요? 그 과정을 설명해 주세요.

"먼저 서비스 리뷰를 찾아보고, 무료 체험 기간이 있는지 확인해요. 그리고 다른 비슷한 서비스와 비교해보고 가격 대비 가치를 따져봐요. 요가 클래스는 1 회 체험 수업을 들어보고 결정했어요."

8. 가입 과정에서 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 새로운 경험에 대한 기대감이 컸어요. 부정적으로는 개인정보를 입력하는 과정이 조금 부담스러웠죠."

9. 구독 서비스를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

"콘텐츠의 질, 이용의 편리성, 그리고 가격을 중요하게 봐요. 또 해지가 쉬운지도 꼭 확인해요."

Step 3: 이용

10. 구독 서비스를 이용하면서 주로 어떤 행동을 하시나요?

"유튜브는 거의 매일 사용하고, 넷플릭스는 주말에 주로 봐요. 요가 클래스는 주 3회 정도 참여하려고 노력해요."

11. 서비스 이용 중 어떤 생각과 느낌이 드시나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 시간을 효율적으로 사용할 수 있어 좋아요. 특히 요가 클래스는 집에서 편하게 수업을 들을 수 있어 만족스러워요. 부정적으로는 가끔 너무 많은 시간을 소비하고 있다는 생각이 들 때가 있어요."

Step 4: 관리

12. 구독 서비스를 관리할 때 어떤 행동을 하시나요?

"정기적으로 이용 빈도를 체크하고, 실제로 제 삶의 질 향상에 도움이 되는지 평가해요. 결제 내역도 확인하고, 새로운 기능이나 콘텐츠가 추가되었는지 살펴보죠."

13. 관리 과정에서 어떤 어려움을 겪으셨나요?

"여러 서비스를 동시에 이용하다 보니 각각의 결제일을 기억하기 어려워요. 또 일부 서비스는 설정 변경이 복잡해서 불편할 때가 있어요."

Step 5: 해지

14. 구독 서비스를 해지하신 경험이 있다면, 그 과정을 설명해 주세요.

"네, 몇 번 있어요. 대부분 앱이나 웹사이트의 계정 설정에서 해지했어요. 하지만 일부 서비스는 고객센터에 전화해야 해서 번거로웠죠."

15. 해지 과정에서 어떤 어려움이 있었나요?

"해지 버튼을 찾기 어렵게 만든 서비스들이 있었어요. 또 해지 시 여러 단계의 확인 절차를 거쳐야 해서 시간이 많이 걸렸죠."

구독 서비스 전반에 대한 의견

16. 구독 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇인가요?

"편의성과 시간 절약이 주된 목적이에요. 또 다양한 콘텐츠를 접하고 새로운 것을 배우고 싶어서죠."

17. 그 목적이 실제로 충족되고 있다고 느끼시나요? 이유는 무엇인가요?

"대체로 그렇습니다. 특히 요가 클래스는 시간과 장소에 구애받지 않고 수업을 들을 수 있어 매우 만족스러워요. 다만 넷플릭스는 가끔 시간을 너무 많이 뺏긴다는 생각이 들어요."

18. 친구나 가족과 함께 구독 서비스를 공유해 본 경험이 있나요? 그룹 구독에 대해 어떻게 생각하시나요?

"넷플릭스를 친구들과 공유하고 있어요. 비용을 나눌 수 있어 좋지만, 가끔 동시 접속 문제로 불편할 때가 있어요. 그룹 구독은 경제적이지만, 관리가 필요할 것 같아요."

19. 구독 서비스가 귀하의 생활에 어떤 영향을 미쳤나요?

"전반적으로 삶이 더 편리해졌어요. 특히 요가 클래스 덕분에 운동하는 습관이 생겼고, 스트레스 해소에도 도움이 돼요. 다만 스트리밍 서비스 사용 시간을 조절하는 게 과제예요."

기술 및 보안 관련 의견

20. 구독 서비스 이용 중 기술적인 문제를 경험한 적이 있나요? 문제 해결 과정은 어땠나요?

"온라인 요가 클래스 중 가끔 영상이 끊기는 문제가 있었어요. 대부분 인터넷 연결을 확인하고 앱을 재시작하는 것으로 해결됐지만, 수업 중에 발생하면 굉장히 당황스러워요."

21. 구독 서비스 이용 시 개인정보 보호에 대해 얼마나 중요하게 생각하시나요?

"매우 중요하게 생각해요. 특히 결제 정보 보안이 걱정돼요. 하지만 서비스 이용을 위해 어느 정도 정보 제공은 필요하다고 생각해요. 중요한 건 회사가 내 정보를 어떻게 사용하는지 투명하게 공개하는 거라고 봐요."

인터뷰 6: 박준서 (남, 38 세)

인터뷰 일시: 2023 년 9 월 6 일 13:00

장소: 온라인 화상 인터뷰

인구통계학적 정보

1. 간단한 자기소개를 부탁드립니다. (직업, 가족, 취미 등)

"안녕하세요, 38 살 박준서입니다. IT 회사에서 프로젝트 매니저로 일하고 있어요. 아내와 5 살 아들이 있고, 취미로 자전거 타기와 독서를 즐깁니다."

2. 주로 사용하는 모바일 서비스는 무엇인가요?

"카카오톡, 링크드인, 트렐로, 그리고 구글 워크스페이스를 주로 사용합니다."

구독 서비스 이용 현황

3. 현재 이용 중인 구독 서비스는 무엇이며, 각각 얼마나 오래 이용하셨나요?

"넷플릭스 3 년, 밀리의 서재 1 년, 그리고 구글 원을 2 년째 이용하고 있어요."

4. 월평균 구독 서비스에 지출하는 금액은 얼마인가요?

"한 달에 약 50,000 원 정도 지출하고 있어요."

구독 서비스 이용 단계별 경험

Step 1: 인지

5. 구독 서비스를 어떻게 알게 되셨나요? 그 과정에서 접촉한 사람이나 이용한 서비스를 말씀해 주세요.

"주로 직장 동료들이나 온라인 커뮤니티를 통해 알게 됐어요. 넷플릭스는 친구 추천으로, 밀리의 서재는 페이스북 광고를 통해 알게 됐죠."

6. 구독 서비스를 알게 되셨을 때 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 필요한 서비스를 지속적으로 이용할 수 있다는 점이 좋았어요. 부정적으로는 장기적인 비용 부담에 대한 걱정이 있었죠."

Step 2: 가입

7. 구독 서비스에 가입하기로 결정하셨을 때, 어떤 행동을 하셨나요? 그 과정을 설명해 주세요.

"먼저 온라인 리뷰를 꼼꼼히 찾아봤어요. 그리고 무료 체험 기간을 활용해 서비스를 직접 사용해봤죠. 가족들과도 상의하고, 예산을 고려해 결정했어요."

8. 가입 과정에서 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 새로운 서비스를 통해 삶의 질이 향상될 것 같아 기대됐어요. 부정적으로는 개인정보 제공에 대한 약간의 불안감이 있었죠."

9. 구독 서비스를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

"서비스의 안정성, 콘텐츠의 다양성, 그리고 가격 대비 가치를 중요하게 봐요. 또한 가족과 함께 사용할 수 있는지도 고려합니다."

Step 3: 이용

10. 구독 서비스를 이용하면서 주로 어떤 행동을 하시나요?

"넷플릭스는 주말 저녁에 가족과 함께 영화를 봐요. 밀리의 서재는 출퇴근 시간에 주로 사용하고, 구글 원은 업무와 개인 파일 관리에 매일 사용하고 있어요."

11. 서비스 이용 중 어떤 생각과 느낌이 드시나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 시간과 공간의 제약 없이 원하는 콘텐츠를 즐길 수 있어 좋아요. 특히 구글 원은 업무 효율성을 크게 높여줬죠. 부정적으로는 가끔 너무 많은 선택지에 피로감을 느낄 때가 있어요."

Step 4: 관리

12. 구독 서비스를 관리할 때 어떤 행동을 하시나요?

"정기적으로 이용 빈도와 만족도를 체크해요. 신용카드 명세서를 통해 결제 내역도 확인하고, 새로운 기능이나 콘텐츠가 추가되었는지 주기적으로 살펴봐요."

13. 관리 과정에서 어떤 어려움을 겪으셨나요?

"여러 서비스의 갱신 주기가 달라서 관리하기 어려울 때가 있어요. 또 가족 계정 관리나 결제 수단 변경이 복잡한 서비스들이 있어 불편해요."

Step 5: 해지

14. 구독 서비스를 해지하신 경험이 있다면, 그 과정을 설명해 주세요.

"네, 몇 번 있어요. 대부분 웹사이트나 앱의 계정 설정에서 해지했어요. 일부 서비스는 고객센터에 직접 연락해야 해서 시간이 좀 걸렸죠."

15. 해지 과정에서 어떤 어려움이 있었나요?

"해지 옵션을 찾기 어렵게 만든 서비스들이 있었어요. 또 해지 시 여러 단계의 확인 절차를 거쳐야 해서 번거로웠죠. 특별 할인 제안으로 해지를 만류하는 경우도 있어 결정하기 어려웠어요."

구독 서비스 전반에 대한 의견

16. 구독 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇인가요?

"편의성과 효율성이 주된 목적이에요. 또 가족과 함께 즐길 수 있는 엔터테인먼트와 자기계발을 위해 이용하고 있어요."

17. 그 목적이 실제로 충족되고 있다고 느끼시나요? 이유는 무엇인가요?

"대체로 그렇습니다. 특히 구글 원은 업무와 개인 생활에 큰 도움이 되고 있어요. 넷플릭스도 가족 시간을 위한 좋은 도구가 되고 있죠. 다만 밀리의 서재는 기대했던 것보다 사용 빈도가 낮아 아쉬워요."

18. 친구나 가족과 함께 구독 서비스를 공유해 본 경험이 있나요? 그룹 구독에 대해 어떻게 생각하시나요?

"넷플릭스는 가족과 공유하고 있어요. 비용도 절약되고 각자의 취향에 맞는 콘텐츠를 추천받을 수 있어 좋아요. 그룹 구독은 경제적이지만, 개인정보 공유나 결제 관리 등의 이슈가 있을 수 있다고 봐요."

19. 구독 서비스가 귀하의 생활에 어떤 영향을 미쳤나요?

"전반적으로 생활이 더 편리해졌어요. 업무 효율성도 높아졌고, 가족과 함께하는 시간의 질도 향상됐죠. 다만 디지털 기기 사용 시간이 늘어난 점은 조금 신경 쓰이네요."

기술 및 보안 관련 의견

20. 구독 서비스 이용 중 기술적인 문제를 경험한 적이 있나요? 문제 해결 과정은 어땠나요?

"구글 원에서 동기화 문제를 겪은 적이 있어요. 고객센터의 안내를 받아 캐시를 삭제하고 재설정하는 과정을 거쳤는데, 조금 복잡했지만 결국 해결됐어요. 넷플릭스도 가끔 버퍼링 문제가 있지만 대부분 인터넷 연결을 확인하면 해결돼요."

21. 구독 서비스 이용 시 개인정보 보호에 대해 얼마나 중요하게 생각하시나요?

"매우 중요하게 생각합니다. 특히 업무 관련 데이터나 가족 정보가 포함된 서비스는 보안에 더 신경 쓰고 있어요. 이중 인증 같은 보안 기능을 적극적으로 사용하고 있고, 개인정보 처리방침을 주기적으로 확인하고 있어요."

인터뷰 7: 임소연 (여, 33 세)

인터뷰 일시: 2023 년 9 월 7 일 16:00

장소: 카페

인구통계학적 정보

1. 간단한 자기소개를 부탁드립니다. (직업, 가족, 취미 등)

"안녕하세요, 33 살 임소연입니다. 프리랜서 그래픽 디자이너로 일하고 있어요. 1 인 가구이고, 취미로 여행과 사진 촬영을 즐깁니다."

2. 주로 사용하는 모바일 서비스는 무엇인가요?

"인스타그램, 핀터레스트, 어도비 크리에이티브 클라우드, 그리고 트렐로를 자주 사용해요."

구독 서비스 이용 현황

3. 현재 이용 중인 구독 서비스는 무엇이며, 각각 얼마나 오래 이용하셨나요?

"어도비 크리에이티브 클라우드 3 년, 스포티파이 2 년, 그리고 그린박스(채소 배달) 서비스를 6 개월째 이용하고 있어요."

4. 월평균 구독 서비스에 지출하는 금액은 얼마인가요?

"한 달에 약 80,000 원 정도 지출하고 있어요."

구독 서비스 이용 단계별 경험

Step 1: 인지

5. 구독 서비스를 어떻게 알게 되셨나요? 그 과정에서 접촉한 사람이나 이용한 서비스를 말씀해 주세요.

"어도비 클라우드는 업계 표준이라 자연스럽게 알게 됐고, 스포티파이는 친구 추천으로 시작했어요. 그린박스는 인스타그램 광고를 통해 알게 됐죠."

6. 구독 서비스를 알게 되셨을 때 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 필요한 서비스를 지속적으로 이용할 수 있다는 점이 좋았어요. 부정적으로는 월별 고정 지출이 늘어나는 것에 대한 부담감이 있었죠."

Step 2: 가입

7. 구독 서비스에 가입하기로 결정하셨을 때, 어떤 행동을 하셨나요? 그 과정을 설명해 주세요.

"먼저 온라인 리뷰를 찾아보고, 무료 체험 기간이 있는지 확인해요. 그리고 다른 대안과 비교해보고 가격 대비 가치를 따져봐요. 그린박스는 첫 주문 할인을 활용했어요."

8. 가입 과정에서 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 새로운 서비스로 삶의 질이 향상될 것 같아 기대됐어요. 부정적으로는 개인정보 제공과 장기 약정에 대한 부담감이 있었죠."

9. 구독 서비스를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

"서비스의 품질, 사용 편의성, 그리고 가격 대비 가치를 중요하게 봐요. 또한 해지의 용이성도 꼭 확인합니다."

Step 3: 이용

10. 구독 서비스를 이용하면서 주로 어떤 행동을 하시나요?

"어도비 클라우드는 거의 매일 업무에 사용하고, 스포티파이는 작업할 때 배경음악으로 들어요. 그린박스는 주 1회 배송받아 일주일치 식단을 계획해요."

11. 서비스 이용 중 어떤 생각과 느낌이 드시나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 업무 효율이 높아지고 생활의 질이 향상된 것 같아요. 특히 그린박스로 건강한 식습관을 유지하게 됐죠. 부정적으로는 가끔 구독료가 아깝다는 생각이 들 때가 있어요."

Step 4: 관리

12. 구독 서비스를 관리할 때 어떤 행동을 하시나요?

"정기적으로 이용 빈도를 체크하고, 실제 혜택을 받고 있는지 확인해요. 신용카드 명세서를 통해 결제 내역도 확인하고, 새로운 기능이나 프로모션을 주시해요."

13. 관리 과정에서 어떤 어려움을 겪으셨나요?

"여러 서비스를 동시에 이용하다 보니 각각의 결제일을 기억하기 어려워요. 또 일부 서비스는 설정 변경이나 일시 정지 기능이 복잡해서 불편할 때가 있어요."

Step 5: 해지

14. 구독 서비스를 해지하신 경험이 있다면, 그 과정을 설명해 주세요.

"네, 몇 번 있어요. 대부분 웹사이트나 앱에서 계정 설정을 통해 해지했어요. 그린박스는 고객센터에 전화해서 해지 사유를 설명해야 했죠."

15. 해지 과정에서 어떤 어려움이 있었나요?

"해지 옵션을 찾기 어렵게 만든 서비스들이 있었어요. 또 해지 시 여러 단계의 확인 절차를 거쳐야 해서 시간이 많이 걸렸죠. 특별 할인 제안으로 해지를 만류하는 경우도 있어 결정하기 어려웠어요."

구독 서비스 전반에 대한 의견

16. 구독 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇인가요?

"업무 효율성 향상과 생활의 편의성이 주된 목적이에요. 또 다양한 경험과 자기관리를 위해서도 이용하고 있어요."

17. 그 목적이 실제로 충족되고 있다고 느끼시나요? 이유는 무엇인가요?

"대체로 그렇습니다. 어도비 클라우드는 업무에 필수적이고, 스포티파이는 작업 능력을 올려줘요. 그린박스도 건강한 식습관 유지에 도움이 되고 있어요. 다만 가끔 시간 부족으로 충분히 활용하지 못할 때가 있어 아쉬워요."

18. 친구나 가족과 함께 구독 서비스를 공유해 본 경험이 있나요? 그룹 구독에 대해 어떻게 생각하시나요?

"스포티파이를 친구와 패밀리 플랜으로 사용해봤어요. 비용 절감 효과가 크고 좋았지만, 플레이리스트가 뒤섞이는 불편함도 있었죠. 그룹 구독은 경제적이지만, 개인의 사용 패턴이나 취향이 존중되어야 할 것 같아요."

19. 구독 서비스가 귀하의 생활에 어떤 영향을 미쳤나요?

"전반적으로 일의 효율성과 삶의 질이 높아졌어요. 새로운 음악이나 레시피를 접하는 기회가 많아졌고, 시간과 에너지를 절약할 수 있게 됐죠. 다만 디지털 의존도가 높아진 것 같아 오프라인 활동의 균형을 찾으려 노력 중이에요."

기술 및 보안 관련 의견

20. 구독 서비스 이용 중 기술적인 문제를 경험한 적이 있나요? 문제 해결 과정은 어땠나요?

"어도비 클라우드에서 가끔 동기화 문제를 겪었어요. 대부분 프로그램 재시작으로 해결됐지만, 한번은 고객센터에 문의해야 했죠. 응대는 친절했지만 해결까지 시간이 좀 걸렸어요."

21. 구독 서비스 이용 시 개인정보 보호에 대해 얼마나 중요하게 생각하시나요?

"매우 중요하게 생각해요. 특히 결제 정보와 작업물 데이터 보호에 신경 쓰고 있어요. 보안 정책을 꼼꼼히 확인하고, 가능한 이중 인증을 설정하는 편이에요. 데이터 활용 동의 설정도 주기적으로 검토하고 있습니다."

인터뷰 8: 강민호 (남, 45 세)

인터뷰 일시: 2023 년 9 월 8 일 11:00

장소: 온라인 화상 인터뷰

인구통계학적 정보

1. 간단한 자기소개를 부탁드립니다. (직업, 가족, 취미 등)

"안녕하세요, 45 살 강민호입니다. 중소기업 인사팀장으로 일하고 있어요. 아내와 중학생 딸이 있고, 취미로 등산과 와인 수집을 즐깁니다."

2. 주로 사용하는 모바일 서비스는 무엇인가요?

"카카오톡, 링크드인, 뱅킹앱, 그리고 유튜브를 주로 사용합니다."

구독 서비스 이용 현황

3. 현재 이용 중인 구독 서비스는 무엇이며, 각각 얼마나 오래 이용하셨나요?

"넷플릭스 4 년, 유튜브 프리미엄 2 년, 그리고 와인 구독 서비스를 1 년째 이용하고 있어요."

4. 월평균 구독 서비스에 지출하는 금액은 얼마인가요?

"한 달에 약 90,000 원 정도 지출하고 있어요."

구독 서비스 이용 단계별 경험

Step 1: 인지

5. 구독 서비스를 어떻게 알게 되셨나요? 그 과정에서 접촉한 사람이나 이용한 서비스를 말씀해 주세요.

"넷플릭스와 유튜브 프리미엄은 TV 광고와 지인 추천으로 알게 됐어요. 와인 구독 서비스는 페이스북 광고를 통해 알게 됐죠."

6. 구독 서비스를 알게 되셨을 때 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 편리함과 전문성에 대한 기대가 컸어요. 부정적으로는 또 다른 고정 지출이 생긴다는 부담감이 있었죠."

Step 2: 가입

7. 구독 서비스에 가입하기로 결정하셨을 때, 어떤 행동을 하셨나요? 그 과정을 설명해 주세요.

"먼저 온라인 리뷰를 찾아보고, 지인들의 의견을 물어봤어요. 그리고 무료 체험 기간을 활용해 서비스를 직접 사용해봤죠. 와인 구독의 경우 첫 달 할인을 활용했구요."

8. 가입 과정에서 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 새로운 경험에 대한 기대감이 컸어요. 부정적으로는 개인정보 제공에 대한 약간의 불안감이 있었죠."

9. 구독 서비스를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

"콘텐츠의 질, 사용 편의성, 그리고 가격 대비 가치를 중요하게 봐요. 또한 가족과 함께 사용할 수 있는지도 고려합니다."

Step 3: 이용

10. 구독 서비스를 이용하면서 주로 어떤 행동을 하시나요?

"넷플릭스는 주말 저녁에 가족과 함께 영화나 드라마를 봐요. 유튜브 프리미엄은 출퇴근 시 뉴스나 교육 콘텐츠를 보고요. 와인 구독은 월 1 회 배송받아 주말에 와인을 즐기죠."

11. 서비스 이용 중 어떤 생각과 느낌이 드시나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 가족과의 시간이 늘어나고 새로운 지식을 얻을 수 있어 좋아요. 와인에 대한 이해도 깊어졌고요. 부정적으로는 가끔 시간을 너무 많이 소비하는 것 같아 걱정될 때가 있어요."

Step 4: 관리

12. 구독 서비스를 관리할 때 어떤 행동을 하시나요?

"정기적으로 이용 내역을 체크하고, 가족들의 의견을 물어봐요. 신용카드 명세서로 결제 내역을 확인하고, 새로운 콘텐츠나 프로모션이 있는지 살펴보죠."

13. 관리 과정에서 어떤 어려움을 겪으셨나요?

"여러 서비스의 결제일이 달라서 관리하기 어려울 때가 있어요. 또 가족 계정 설정이나 결제 수단 변경이 복잡한 서비스들이 있어 불편해요."

Step 5: 해지

14. 구독 서비스를 해지하신 경험이 있다면, 그 과정을 설명해 주세요.

"네, 몇 번 있어요. 대부분 웹사이트나 앱의 설정에서 해지했어요. 와인 구독은 고객센터에 전화해서 해지 사유를 설명해야 했죠."

15. 해지 과정에서 어떤 어려움이 있었나요?

"해지 옵션을 찾기 어렵게 만든 서비스들이 있었어요. 또 해지 시 여러 단계의 확인 절차를 거쳐야 해서 시간이 많이 걸렸죠. 특별 할인 제안으로 해지를 만류하는 경우도 있어 결정하기 어려웠어요."

구독 서비스 전반에 대한 의견

16. 구독 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇인가요?

"가족과의 여가 시간 활용, 자기 계발, 그리고 취미 활동 지원이 주된 목적이에요."

17. 그 목적이 실제로 충족되고 있다고 느끼시나요? 이유는 무엇인가요?

"대체로 그렇습니다. 넷플릭스로 가족과 함께하는 시간이 늘었고, 유튜브 프리미엄으로 다양한 정보를 얻고 있어요. 와인 구독도 취미 활동에 도움이 되고 있죠. 다만 가끔 시간 관리의 어려움을 느낄 때가 있어요."

18. 친구나 가족과 함께 구독 서비스를 공유해 본 경험이 있나요? 그룹 구독에 대해 어떻게 생각하시나요?

"넷플릭스는 가족과 공유하고 있어요. 비용도 절약되고 각자의 취향에 맞는 콘텐츠를 추천받을 수 있어 좋아요. 그룹 구독은 경제적이지만, 개인정보 공유나 결제 관리 등의 이슈가 있을 수 있다고 봐요."

19. 구독 서비스가 귀하의 생활에 어떤 영향을 미쳤나요?

"전반적으로 삶의 질이 향상됐어요. 가족과의 대화 주제가 늘어났고, 새로운 지식과 경험을 쌓게 됐죠. 다만 디지털 기기 사용 시간이 늘어난 점은 주의가 필요할 것 같아요."

기술 및 보안 관련 의견

20. 구독 서비스 이용 중 기술적인 문제를 경험한 적이 있나요? 문제 해결 과정은 어땠나요?

"넷플릭스에서 가끔 영상 품질 저하 문제가 있었어요. 대부분 인터넷 연결을 확인하고 앱을 재시작하는 것으로 해결됐지만, 한번은 고객센터에 문의해야 했죠. 응대는 친절했지만 해결까지 시간이 좀 걸렸어요."

21. 구독 서비스 이용 시 개인정보 보호에 대해 얼마나 중요하게 생각하시나요?

"매우 중요하게 생각합니다. 특히 결제 정보와 시청 기록 같은 개인 데이터 보호에 관심이 많아요. 가능한 한 이중 인증을 설정하고, 가족 계정 사용 시 개인 프로필을 만들어 사용하고 있어요. 또한 정기적으로 비밀번호를 변경하고 있습니다."

인터뷰 9: 이지현 (여, 29 세)

인터뷰 일시: 2023 년 9 월 9 일 14:00

장소: 카페

인구통계학적 정보

1. 간단한 자기소개를 부탁드립니다. (직업, 가족, 취미 등)

"안녕하세요, 29 살 이지현입니다. 스타트업에서 UX 디자이너로 일하고 있어요. 1인 가구이고, 취미로 요가와 여행을 즐깁니다."

2. 주로 사용하는 모바일 서비스는 무엇인가요?

"인스타그램, 핀터레스트, 노션, 그리고 멜론을 주로 사용해요."

구독 서비스 이용 현황

3. 현재 이용 중인 구독 서비스는 무엇이며, 각각 얼마나 오래 이용하셨나요?

"멜론 3년, 넷플릭스 2년, 그리고 필라테스 온라인 클래스를 6개월째 이용하고 있어요."

4. 월평균 구독 서비스에 지출하는 금액은 얼마인가요?

"한 달에 약 60,000 원 정도 지출하고 있어요."

구독 서비스 이용 단계별 경험

Step 1: 인지

5. 구독 서비스를 어떻게 알게 되셨나요? 그 과정에서 접촉한 사람이나 이용한 서비스를 말씀해 주세요.

"멜론과 넷플릭스는 친구들 사이에서 흔히 사용돼서 자연스럽게 알게 됐어요. 필라테스 온라인 클래스는 인스타그램 광고를 통해 알게 됐죠."

6. 구독 서비스를 알게 되셨을 때 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 언제 어디서나 원하는 콘텐츠를 즐길 수 있다는 점이 좋았어요. 부정적으로는 월별 고정 지출이 늘어나는 것에 대한 부담감이 있었죠."

Step 2: 가입

7. 구독 서비스에 가입하기로 결정하셨을 때, 어떤 행동을 하셨나요? 그 과정을 설명해 주세요.

"먼저 온라인 리뷰를 찾아보고, 무료 체험 기간이 있는지 확인해요. 그리고 다른 유사 서비스와 비교해보고 가격 대비 가치를 따져봐요. 필라테스 클래스는 1회 체험 수업을 들어보고 결정했어요."

8. 가입 과정에서 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 새로운 경험에 대한 기대감이 컸어요. 부정적으로는 개인정보 제공과 장기 약정에 대한 부담감이 있었죠."

9. 구독 서비스를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

"콘텐츠의 다양성과 품질, 사용자 경험, 그리고 가격 대비 가치를 중요하게 봐요. 또한 해지의 용이성도 꼭 확인합니다."

Step 3: 이용

10. 구독 서비스를 이용하면서 주로 어떤 행동을 하시나요?

"멜론은 출퇴근 시간이나 일할 때 배경음악으로 항상 틀어놓아요. 넷플릭스는 주로 저녁이나 주말에 보고, 필라테스 클래스는 일주일에 3-4 번 참여하려고 노력해요."

11. 서비스 이용 중 어떤 생각과 느낌이 드시나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 삶의 질이 향상된 것 같아요. 음악으로 스트레스도 풀고, 좋아하는 콘텐츠를 즐기며, 건강도 챙길 수 있어서 좋아요. 부정적으로는 가끔 시간을 너무 많이 소비하는 것 같아 죄책감이 들 때가 있어요."

Step 4: 관리

12. 구독 서비스를 관리할 때 어떤 행동을 하시나요?

"정기적으로 이용 빈도를 체크하고, 실제로 제 삶에 가치를 더하고 있는지 평가해요. 결제 내역도 확인하고, 새로운 기능이나 콘텐츠가 추가되었는지 살펴보죠."

13. 관리 과정에서 어떤 어려움을 겪으셨나요?

"여러 서비스를 동시에 이용하다 보니 각각의 결제일을 기억하기 어려워요. 또 일부 서비스는 설정 변경이나 일시 정지 기능이 복잡해서 불편할 때가 있어요."

Step 5: 해지

14. 구독 서비스를 해지하신 경험이 있다면, 그 과정을 설명해 주세요.

"네, 몇 번 있어요. 대부분 앱이나 웹사이트의 설정에서 해지했어요. 하지만 일부 서비스는 고객센터에 직접 연락해야 해서 번거로웠죠."

15. 해지 과정에서 어떤 어려움이 있었나요?

"해지 옵션을 찾기 어렵게 만든 서비스들이 있었어요. 또 해지 시 여러 단계의 확인 절차를 거쳐야 해서 시간이 많이 걸렸죠. 특별 할인 제안으로 해지를 만류하는 경우도 있어 결정하기 어려웠어요."

구독 서비스 전반에 대한 의견

16. 구독 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇인가요?

"편의성과 다양한 경험이 주된 목적이에요. 또 자기 계발과 건강 관리를 위해서도 이용하고 있어요."

17. 그 목적이 실제로 충족되고 있다고 느끼시나요? 이유는 무엇인가요?

"대체로 그렇습니다. 멜론으로 다양한 음악을 즐기고, 넷플릭스로 새로운 콘텐츠를 접하고 있어요. 필라테스 클래스도 건강 관리에 큰 도움이 되고 있죠. 다만 가끔 의지력이 부족해 충분히 활용하지 못할 때가 있어 아쉬워요."

18. 친구나 가족과 함께 구독 서비스를 공유해 본 경험이 있나요? 그룹 구독에 대해 어떻게 생각하시나요?

"넷플릭스를 친구들과 공유해본 적이 있어요. 비용 절감 효과가 크고 좋았지만, 동시 접속 문제로 불편할 때도 있었죠. 그룹 구독은 경제적이지만, 개인의 사용 패턴이나 취향이 존중되어야 할 것 같아요."

19. 구독 서비스가 귀하의 생활에 어떤 영향을 미쳤나요?

"전반적으로 삶의 질이 향상된 것 같아요. 다양한 콘텐츠를 접하면서 시야가 넓어졌고, 건강 관리에도 도움이 되고 있어요. 다만 디지털 기기 사용 시간이 늘어난 점은 조금 신경 쓰이네요."

기술 및 보안 관련 의견

20. 구독 서비스 이용 중 기술적인 문제를 경험한 적이 있나요? 문제 해결 과정은 어땠나요?

"필라테스 온라인 클래스에서 가끔 영상 버퍼링 문제가 있었어요. 대부분 인터넷 연결을 확인하고 앱을 재시작하는 것으로 해결됐지만, 라이브 수업 중에 발생하면 꽤 당황스러웠어요."

21. 구독 서비스 이용 시 개인정보 보호에 대해 얼마나 중요하게 생각하시나요?

"매우 중요하게 생각해요. 특히 결제 정보와 개인 취향 데이터 보호에 신경 쓰고 있어요. 가능한 한 이중 인증을 설정하고, 주기적으로 비밀번호를 변경하고 있어요. 또한 개인정보 처리방침을 꼭 확인하는 편이에요."

인터뷰 10: 최재훈 (남, 37 세)

인터뷰 일시: 2023 년 9 월 10 일 10:00

장소: 온라인 화상 인터뷰

인구통계학적 정보

1. 간단한 자기소개를 부탁드립니다. (직업, 가족, 취미 등)

"안녕하세요, 37 살 최재훈입니다. 대기업 마케팅 부서에서 일하고 있어요. 아내와 5 살 아들이 있고, 취미로 골프와 독서를 즐깁니다."

2. 주로 사용하는 모바일 서비스는 무엇인가요?

"카카오톡, 링크드인, 구글 워크스페이스, 그리고 쿠팡을 주로 사용합니다."

구독 서비스 이용 현황

3. 현재 이용 중인 구독 서비스는 무엇이며, 각각 얼마나 오래 이용하셨나요?

"넷플릭스 3 년, 밀리의 서재 2 년, 쿠팡 로켓와우 2 년, 그리고 골프 레슨 앱을 6 개월째 이용하고 있어요."

4. 월평균 구독 서비스에 지출하는 금액은 얼마인가요?

"한 달에 약 100,000 원 정도 지출하고 있어요."

구독 서비스 이용 단계별 경험

Step 1: 인지

5. 구독 서비스를 어떻게 알게 되셨나요? 그 과정에서 접촉한 사람이나 이용한 서비스를 말씀해 주세요.

"넷플릭스와 쿠팡 로켓와우는 주변 지인들의 추천으로 알게 됐어요. 밀리의 서재는 페이스북 광고를 통해, 골프 레슨 앱은 유튜브 광고를 보고 관심을 갖게 됐죠."

6. 구독 서비스를 알게 되셨을 때 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 시간과 비용을 절약할 수 있을 것 같아 기대됐어요. 부정적으로는 불필요한 소비를 하게 될까봐 걱정도 됐죠."

Step 2: 가입

7. 구독 서비스에 가입하기로 결정하셨을 때, 어떤 행동을 하셨나요? 그 과정을 설명해 주세요.

"먼저 온라인 리뷰를 찾아보고, 무료 체험 기간을 확인했어요. 그리고 비슷한 서비스들과 가격, 기능을 비교해봤죠. 가족들과도 상의하고, 예산을 고려해 결정했어요."

8. 가입 과정에서 어떤 생각과 느낌이 드셨나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 새로운 서비스로 삶의 질이 향상될 것 같아 기대됐어요. 부정적으로는 개인정보 제공과 장기 약정에 대한 부담감이 있었죠."

9. 구독 서비스를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

"서비스의 품질, 사용 편의성, 가격 대비 가치, 그리고 가족과 함께 사용할 수 있는지를 중요하게 봐요. 또한 해지의 용이성도 꼭 확인합니다."

Step 3: 이용

10. 구독 서비스를 이용하면서 주로 어떤 행동을 하시나요?

"넷플릭스는 주말 저녁에 가족과 함께 봐요. 밀리의 서재는 출퇴근 시 전자책을 읽는 데 사용하고, 쿠팡 로켓와우는 거의 매일 생필품 구매에 활용해요. 골프 레슨 앱은 주 2-3 회 연습할 때 사용하죠."

11. 서비스 이용 중 어떤 생각과 느낌이 드시나요? 긍정적 느낌과 부정적 느낌으로 나누어 말씀해 주세요.

"긍정적으로는 시간과 비용을 절약하면서 다양한 콘텐츠와 서비스를 즐길 수 있어 좋아요. 특히 가족과 함께 하는 시간이 늘어났죠. 부정적으로는 가끔 너무 많은 옵션에 선택의 피로감을 느낄 때가 있어요."

Step 4: 관리

12. 구독 서비스를 관리할 때 어떤 행동을 하시나요?

"정기적으로 이용 빈도와 만족도를 체크해요. 신용카드 명세서를 통해 결제 내역도 확인하고, 새로운 기능이나 프로모션을 주시해요. 가족들의 의견도 물어보고요."

13. 관리 과정에서 어떤 어려움을 겪으셨나요?

"여러 서비스의 갱신 주기가 달라서 관리하기 어려울 때가 있어요. 또 가족 계정 관리나 결제 수단 변경이 복잡한 서비스들이 있어 불편해요."

Step 5: 해지

14. 구독 서비스를 해지하신 경험이 있다면, 그 과정을 설명해 주세요.

"네, 몇 번 있어요. 대부분 웹사이트나 앱의 설정에서 해지했어요. 하지만 일부 서비스는 고객센터에 직접 연락해야 해서 번거로웠죠."

15. 해지 과정에서 어떤 어려움이 있었나요?

"해지 옵션을 찾기 어렵게 만든 서비스들이 있었어요. 또 해지 시 여러 단계의 확인 절차를 거쳐야 해서 시간이 많이 걸렸죠. 특별 할인 제안으로 해지를 만류하는 경우도 있어 결정하기 어려웠어요."

구독 서비스 전반에 대한 의견

16. 구독 서비스를 이용하시는 주된 목적은 무엇인가요?

"편의성, 시간 절약, 그리고 다양한 콘텐츠 접근이 주된 목적이에요. 또 가족과 함께 즐길 수 있는 서비스를 찾고 있죠."

17. 그 목적이 실제로 충족되고 있다고 느끼시나요? 이유는 무엇인가요?

"대체로 그렇습니다. 넷플릭스로 가족 시간이 늘었고, 밀리의 서재로 독서량이 증가했어요. 쿠팡 로켓와우는 생활에 큰 편의를 제공하고 있죠. 다만 골프 레슨 앱은 예상보다 활용도가 낮아 아쉬워요."

18. 친구나 가족과 함께 구독 서비스를 공유해 본 경험이 있나요? 그룹 구독에 대해 어떻게 생각하시나요?

"넷플릭스와 밀리의 서재는 가족과 공유하고 있어요. 비용 절감 효과가 크고, 각자의 취향에 맞는 콘텐츠를 즐길 수 있어 좋아요. 그룹 구독은 경제적이지만, 개인정보 보호와 계정 관리에 주의가 필요할 것 같아요."

19. 구독 서비스가 귀하의 생활에 어떤 영향을 미쳤나요?

"전반적으로 삶의 질이 향상됐어요. 쇼핑 시간이 줄어들고, 가족과의 대화 주제가 늘어났죠. 새로운 지식과 취미를 발견하는 기회도 많아졌고요. 다만 디지털 기기 사용 시간이 늘어난 점은 조금 걱정돼요."

기술 및 보안 관련 의견

20. 구독 서비스 이용 중 기술적인 문제를 경험한 적이 있나요? 문제 해결 과정은 어땠나요?

"넷플릭스에서 가끔 영상 품질 저하 문제가 있었어요. 대부분 인터넷 연결을 확인하고 앱을 재시작하는 것으로 해결됐지만, 한번은 고객센터에 문의해야 했죠. 응대는 친절했지만 해결까지 시간이 좀 걸렸어요."

21. 구독 서비스 이용 시 개인정보 보호에 대해 얼마나 중요하게 생각하시나요?

"매우 중요하게 생각합니다. 특히 결제 정보와 가족의 시청 기록 같은 데이터 보호에 신경 쓰고 있어요. 가능한 한 이중 인증을 설정하고, 주기적으로 비밀번호를 변경해요. 또한 아이의 계정 사용을 모니터링하고 있죠."