

고객 페르소나 분석하기

팀명 : Error Bros

페르소나

고속도로 휴게소를 빠르고 편리하게 이용하고 싶은 고객

Desire

음식 대기 시간이 짧았으면 한다
신속한 서비스 제공이 필요하다

TF-IDF 결과

word	tf-idf
0 휴게소	0.664953
1 고속도로	0.340984
2 포천	0.213016
3 미리	0.203126
4 보다	0.176277
5 방향	0.158581
6 음식	0.116384
7 주문	0.102772
8 공간	0.102772
9 줄다	0.098007
10 스타벅스	0.086017
11 이용	0.084395
12 많다	0.07895
13 보이다	0.077589
14 메뉴	0.075702
15 개통	0.073034
16 푸드코트	0.073034
17 없다	0.068741
18 들다	0.0667
19 가다	0.064658
20 주차장	0.063977
21 비대면	0.062177
22 카페	0.059893
23 처인구	0.059616
24 용인시	0.057058
25 않다	0.05649
26 다양하다	0.05649
27 구경	0.055357
28 안성	0.054449
29 경기도	0.053768
30 자리	0.053087
31 번길	0.052952



Social
Voice

고속도로 휴게소 갈 때마다 느끼는 게, 사람이 너무 많아서 줄 서는 게 정말 피곤하다는 거예요. 특히 명절이나 연휴 시즌에는 30분 넘게 기다려야 하는 경우도 있어서 진짜 시간 낭비가 심합니다. 만약 비대면 모바일 주문이 가능하다면 미리 주문하고 도착해서 바로 받아서 먹을 수 있어서 너무 편할 것 같아요. 꼭 도입되었으면 좋겠네요!

요즘 카페에서도 모바일 주문 다 되는데, 왜 휴게소는 아직도 줄 서서 주문해야 하는 걸까요? 비대면 주문이 가능해지면 점원들도 훨씬 편할 거고, 고객들도 편리할 것 같은데 말이에요. 빠른 도입이 필요합니다!

차에서 내리기 전에 미리 주문하고 도착해서 바로 찾을 수 있으면 너무 편할 것 같아요. 지금은 무조건 줄 서야 하는데, 그런 불편함을 줄일 수 있다면 정말 대박일 듯!

사람이 많은 휴게소에서는 줄 서서 주문하기가 너무 번거로워요. 모바일 주문을 통해 미리 주문하고 바로 받을 수 있다면, 훨씬 편리할 것 같아요. 빨리 도입되길 바랍니다!

휴게소마다 브랜드가 다르고 음식 종류도 다양해서 주문할 때 헷갈릴 때가 많은데, 앱으로 한 번에 메뉴를 볼 수 있다면 고민할 시간도 줄어 들고 주문도 훨씬 쉬워질 것 같아요!

특히 아이들과 같이 여행할 때는 줄 서는 시간이 너무 힘들어요. 비대면 주문이 도입되면 부모님들도 훨씬 편리할 것 같습니다! 운전하면서 졸음 방지하려면 휴게소에서 빠르게 먹고 이동해야 하는데, 지금 시스템으로는 줄 서느라 시간이 너무 오래 걸려요. 모바일 주문 시스템이 꼭 필요하다고 생각합니다.

도입된다면, 음식을 받는 공간도 잘 정리해야 할 것 같아요. 주문은 빨리 했는데 픽업하는 곳이 혼잡하면 또 다른 문제가 생길 수 있을 것 같아요!

기다리는 시간이 줄어들면 휴게소 방문자 수도 늘어날지 않을까요? 장기적으로 보면 운영 측면에서도 훨씬 효율적일 것 같아요! 비대면 주문 시스템이 있으면 사람이 물리는 시간대에도 훨씬 빠르고 효율적으로 음식이 제공될 수 있을 것 같아요. 휴게소마다 이런 시스템을 도입해야 한다고 생각해요!

결제 방법도 다양하게 지원되면 좋겠어요. 요즘은 카카오페이나 삼성페이 많이 쓰는데, 카드 결제만 가능하면 불편할 것 같아요! 모바일 주문이 가능하면 음식 준비 시간이 얼마나 걸리는지도 바로 확인할 수 있도록 하면 좋을 것 같아요. 지금은 줄 서서 주문하고도 대기 시간이 애매해서 불편할 때가 많거든요.

QR코드를 활용하면 따로 앱을 설치하지 않아도 바로 주문할 수 있어서 더 편할 것 같아요. 앱 설치 필수라던 오히려 사람들이 잘 안 쓸 수도 있을 듯!

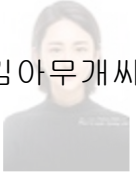
앱을 통해 주문할 수 있는 메뉴를 미리 보고, 할인 이벤트도 받을 수 있으면 좋겠어요. 그러면 이용하는 사람들도 많아질 것 같아요! 현재 휴게소마다 메뉴가 다 달라서 미리 어떤 음식을 팔고 있는지 확인하는 것도 어려운데, 앱이 있다면 한 번에 볼 수 있어서 편리할 것 같아요.

차에서 미리 주문하고, 준비되면 알람을 받을 수 있으면 좋을 것 같아요. 픽업할 때까지 대기할 필요 없이 바로 받아서 이동할 수 있으면 너무 좋겠어요!

음식 픽업 시 동선이 복잡하지 않도록, 주문한 사람들끼리 줄을 따로 만들어서 받을 수 있도록 하면 좋을 것 같아요! 앱에서 휴게소마다 추천 메뉴나 인기 메뉴를 보여주면 주문할 때 참고하기 좋을 것 같아요. 처음 가는 곳이면 뭐가 맛있는지 몰라서 고민되거든요.

휴게소 내 와이파이랑 연동해서 데이터를 아낄 수 있도록 하면 더 많은 사람들이 사용할 것 같아요! 어르신들도 쉽게 사용할 수 있도록 직관적인 UI가 필요할 것 같아요. 너무 복잡하면 젊은 사람들만 쓰고 끝날 것 같아서요.

대표 페르소나 정의

이름	페르소나 Hash Tag	이 페르소나가 해결하고자 하는 문제	이 페르소나 군에 집중해야 하는 이유	디지털 환경(Artifacts)
 <p>김아무개씨</p>	<p>#장거리운전 #고속도로휴게소 #편의성 #비대면 #신속 서비스</p>	<p>고속도로 운전 중에 편안한 휴식과 다양한 먹거리를 빠르고 효율적으로 즐기고 싶다.</p>	<p>장거리 여행과 출장이 늘어나는 현대 사회에서 휴게소 서비스의 질과 편의시설은 고객 경험에 직접적인 영향을 미친다. 장거리 운전자에게 더 편리한 서비스를 제공하는 것은 휴게소의 차별화 포인트가 될 수 있습니다.</p>	<p>모바일 환경에 익숙함 컴퓨터 또한 자유롭게 이용함</p>

인구통계학적 (Static Presona)

1. 성별 : 상관 없음
2. 나이 : 30~ 50(고속도로 주요 이용고객)
3. 직업 : 회사원, 출장자, 여행객, 드라이버
4. 재산 / 월 소득 : 250~500만원
5. 가족 구성 : 개인, 부부, 혹은 자녀와 함께 여행하는 가족
6. 준거 집단 : 가족, 직장동료
7. 신체 / 건강 :평균적인 건강 상태
8. 취미 : 여행, 드라이브, 지역 먹거리 탐방
9. MBTI : ESFP, ENFP (사교적이며 경험과 체험을 중요시함)
10. 식생활 : 간편식과 건강식을 선호, 특산물 체험을 좋아함

상황 맥락적 (Dynamic Persona)

1. 최근 중요한 Life Event

고속도로 휴게소 갈 때마다 느끼는 게, 사람이 너무 많아서 줄 서는 게 정말 피곤하더라고요.

차에서 내리기 전에 미리 주문하고 도착해서 바로 찾을 수 있으면 너무 편할 것 같아요.

요즘 카페에서도 모바일 주문 다 되는데, 왜 휴게소는 아직도 줄 서서 주문해야 하는지 모르겠어요.

심층적 (Meta Persona)

1. 직면하고 있는 가장 중요한 모순은 ?

대기 시간은 길고, 신속한 서비스가 부족함
피로 회복을 위한 효율적인 식사 및 휴식 제공 시스템 미비
2. 4D 공간 별 가장 중요한 욕구는 ?
 - 정신적 : 대기 시간 단축으로 스트레스 해소 및 여유로운 휴식
 - 물리적 : 비대면 주문 및 신속한 픽업 서비스, 청결하고 체계적인 음식 픽업 공간
 - 문화적 : 지역 특산물 체험을 통한 문화 경험
 - 사회적 : 동반자와의 소통과 공유
3. 가장 중요한 가치 키워드는 ?

신속함, 편리함, 여유로움
4. 가장 발달/미성숙한 라인은 ?

발달: 다양한 음식 메뉴 제공
미성숙: 휴게소의 쾌적한 휴식 환경
5. 가장 생기있게 만드는 모멘트는 ?

줄을 서지 않고 주문한 음식을 빠르게 픽업해 여유로운 공간에서 휴식을 취할 때

이 문제와 관련된 추가 분석 포인트

휴게소 방문 시 대기 시간이 고객 경험에 미치는 영향과 관련 서비스 개선 필요성 분석 추가.

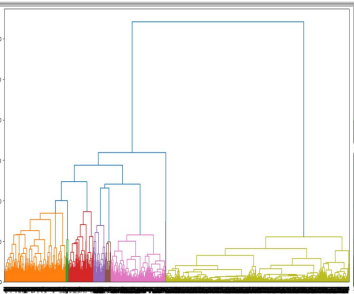
주요 고객층에 따라 필요한 서비스와 시설 개선 방향

장거리 운전자의 재방문율을 높일 수 있는 요인 분석

Customer Action Map

: 고객 액션 맵 요약

분석
결과



[Actor 3]

장거리 여행자

[Goal]

통행료 및 휴게소 서비스 정보를 한눈에 확인하고 싶다

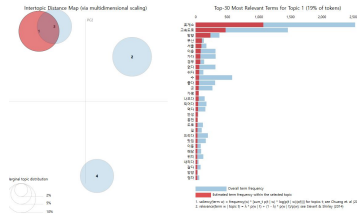
[Desire]

통행료 및 휴게소 정보에 빠르게 접근할 수 있는 서비스를 원한다
휴게소에서 편리한 휴식 공간과 지역 특산물을 체험하고 싶다

[Pain Points]

휴게소 편의시설 상태와 주차 정보 부족으로 불편을 겪음
통행료 미납 정보와 납부 절차가 명확하지 않음

Action 3 - LDA topic 1



Action

휴게소 편의시설 확충과 지역 특산물 홍보에
집중하여 장거리 운전자들에게 쾌적한 휴식
환경 제공

Context

광주원주고속도로 휴게소 휴게소맛집 양평휴게소 광주원주고속도로 양평휴게소
간식 맛집 주유실 등 글 사진 지수 여행하며 장거리 이동할 하게 되면 중간 중간에
휴게소를 들려 꼭 휴식을 취해주시는데요. 아까까지 있어 휴게소 시설에 좀 더
신경쓰게 되는데 지난 원주여행에서 오며 가며 들렀던 양평휴게소, 너무
만족스럽게 이용해서 정보를 공유하고자 해요. 양평휴게소는 양방향 모두
시설이나 구조가 비슷하더라고요. 주차장도 굉장히 넓고 넉넉했어요.
양평휴게소에서 다양한 간식거리(호두과자, 떡볶이, 찜쌀도너츠 등)를 판매하며,
수유실, 기저귀 교환대, 농특산물 판매 공간 등 다양한 편의시설이 잘 갖춰져 있어
여행 중 편안하게 쉴 수 있는 공간으로 평가받았습니다.

Keywords

휴게소, 고속도로, 방향, 서울, 이용, 쉬다, 곳,
수, 길, 도로, 맛집

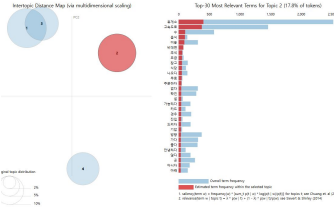
Sentiment

0.8

Opportunity

0.7

Action 3 - LDA topic 2



바쁜 일정으로 인해 빠른 식사 해결을 원함

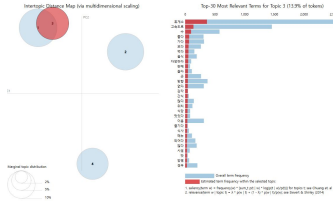
요즘 카페에서도 모바일 주문 다 되는데, 왜 휴게소는 아직도 줄 서서 주문해야
하는 걸까요? 비대면 주문이 가능해지면 점원들도 훨씬 편할 거고, 고객들도
편리할 것 같은데 말이예요. 빠른 도입이 필요합니다! 차에서 내리기 전에 미리
주문하고 도착해서 바로 찾을 수 있으면 너무 편할 것 같아요. 지금은 무조건 줄
서야 하는데, 그런 불편함을 줄일 수 있다면 정말 대박일 듯! 사람이 많은
휴게소에서는 줄 서서 주문하기가 너무 번거로워요. 모바일 주문을 통해 미리
주문하고 바로 받을 수 있다면, 훨씬 편리할 것 같아요. 빨리 도입되길 바랍니다!
휴게소마다 브랜드가 다르고 음식 종류도 다양해서 주문할 때 헷갈릴 때가
많은데, 앱으로 한 번에 메뉴를 볼 수 있다면 고민할 시간도 줄어들고 주문도 훨씬
쉬워질 것 같아요!

휴게소, 모바일 주문, 빠른서비스,
대기시간단축, 비대면, 편의점

0.3

0.8

Action 3 - LDA topic 3



휴게소 먹거리 추천

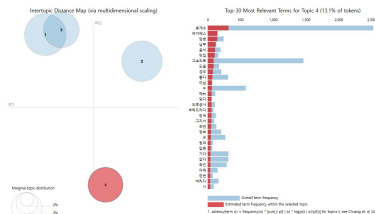
안녕하세요! 서울양양고속도로 가평휴게소에 대한 정보를 찾고 계시군요.
가평휴게소는 서울양양고속도로의 경기도 구간에서 유일한 휴게소로, 다양한
먹거리와 편의시설을 갖추고 있어 많은 이용객들이 찾는 곳입니다. 이 휴게소는
서울시 강동구 고덕동과 강원도 양양군 서면을 연결하는
서울양양고속도로영양시간은 오전 8시부터 오후 8시까지입니다.휴게소는
규모가 크고 시설이 깨끗하며, 연매출 100억 원대를 기록하며 전국 휴게소 매출
탑 5에 들 정도로 인기가 많습니다. 날씨가 포근할 때는 나들이 경 들리기 좋고,
산기슭에 위치해 아침에는 쌀쌀할 수 있으니 참고하세요 또한,

서울양양고속도로, 가평휴게소, 휴게소 먹거리, 호봉토스트, 커피,
간식, 도서코너, 주유소, 특산물, 파리바게트, 청결한 화장실, 여행
팁

0.5

0.4

Action 3 - LDA topic 4



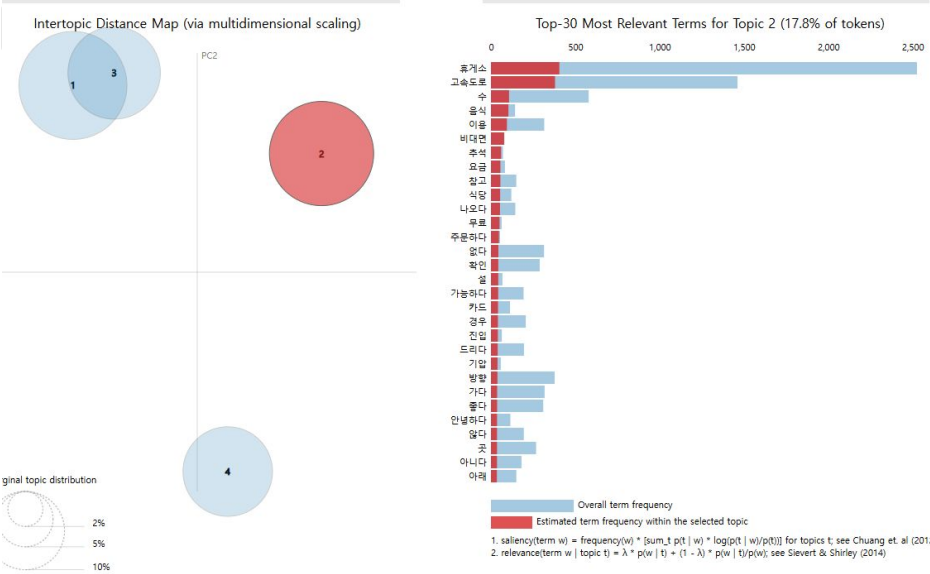
고속도로 통행료 미납 조회 및 납부 방법을
알고 싶다

안녕하세요. 고속도로 통행료 미납요금 조회에 대해 궁금하시군요. 정성스런
답변 드릴게요.
현재 고속도로는 국영 고속도로와 민간 고속도로로 나뉘어 있습니다. 하이패스
충페이지에서 통합으로 조회하실 수 있으니 조회 후 납부하시면 됩니다.
또한, 고지서를 통해 전용 계좌로 납부하거나 하루 이틀 후 미납 통행료를 조회할
수 있습니다. 원래 당일 건은 조회가 어렵고, 다음 날 조회 시 확인 가능합니다.
미납이 연체되면 차량 압류 고지서가 발송될 수 있으니 신속히 납부하시는 게
 좋습니다.
하이패스 홈페이지 또는 1588-2504로 문의하시면 도움을 받으실 수 있습니다.

고속도로, 통행료, 미납요금, 하이패스, 납부,
조회, 국영 고속도로, 민자 고속도로, 고지서,
압류, 수납기, 카드 결제, 영수증

0.3

0.7



Action

바쁜 일정으로 인해 빠른 식사 해결을 원함

Keywords

고속도로휴게소, 모바일 주문, 빠른서비스, 대기시간단축, 비대면, 픽업존

Artifact

모바일 주문 시스템
픽업 대기 공간 개선
메뉴 가시성 향상

Sentiment

30%

Key Insight

긴 대기 시간에 대한 불만, 비대면 주문 시스템 필요성, 편리한 휴식 공간에 대한 필요성, 메뉴 선택 및 주문 과정 개선 요구

Needs

대기 시간을 줄이고 빠르게 음식을 받고 싶다
픽업 동선이 깔끔하게 정리되었으면 좋겠다
앱을 통해 메뉴를 미리 확인하고 고민 없이 주문하고 싶다
음식 준비가 됐다는 알람을 앱으로 받아 밖에 있어도 정보를 알고싶다

Pain Points

명절 연휴대기 시간이 너무 길어 식사 시간이 부족하다
일정이 촉박한 여행객이나 운전자들은 오래 기다릴 수 없어 식사를 포기하거나 간단한 간식만 사서 이동하는 경우가 많음.
많은 사람들이 한꺼번에 몰리면서 픽업 구역이 혼잡해지고 줄이 엉키거나 음식이 식이는 등의 문제가 발생함.
음식 메뉴를 미리 확인할 수 없어 주문 시간이 길어진다.
음식이 준비되었는지 확인하려면 계속 줄을 서거나 카운터를 확인해야 한다

Reviews

요즘 카페에서도 모바일 주문 다 되는데, 왜 휴게소는 아직도 줄 서서 주문해야 하는 걸까요? 비대면 주문이 가능해지면 점원들도 훨씬 편할 거고, 고객들도 편리할 것 같은데 말이예요. 빠른 도입이 필요합니다! 차에서 내리기 전에 미리 주문하고 도착해서 바로 찾을 수 있으면 너무 편할 것 같아요. 지금은 무조건 줄 서야 하는데, 그런 불편함을 줄일 수 있다면 정말 대박일 듯! 사람이 많은 휴게소에서는 줄 서서 주문하기가 너무 번거로워요. 모바일 주문을 통해 미리 주문하고 바로 받을 수 있다면, 훨씬 편리할 것 같아요. 빨리 도입되길 바랍니다! 휴게소마다 브랜드가 다르고 음식 종류도 다양해서 주문할 때 헷갈릴 때가 많은데, 앱으로 한 번에 메뉴를 볼 수 있다면 고민할 시간도 줄어 들고 주문도 훨씬 쉬워질 것 같아요!

서비스 정의서

#고속도로 패스트 오더

서비스 이미지



#고속도로휴게소

#모바일주문

#빠른서비스

#대기시간 단축

#픽업존

Target

빠른 식사 해결을 원하는 바쁜 운전자 및 여행객

Key Value

빠른 주문, 빠른 픽업: 사전 주문 시스템을 통해 긴 대기 시간 없이 신속한 음식 수령

편리한 서비스: 휴게소 도착 전 메뉴 확인 및 주문 가능

Concept

"도착 전에 미리 주문하고, 바로 픽업!"

고속도로 휴게소에서 긴 대기 없이 빠르고 편리하게 식사할 수 있는 사전 주문 시스템

터치 포인트

웹사이트 (PC/모바일 최적화)

휴게소 내 키오스크 및 QR 코드 서비스 연동

포토존 및 볼거리 안내 페이지

Key Accelerator

대기 시간 단축: 효율적인 주문-수령 시스템 구축

사용자 친화적 앱 디자인: 직관적이고 쉬운 주문 인터페이스 제공

다양한 결제 수단: 모바일 결제, 카드, 현금 등 다양한 옵션 지원

실시간 알림: 준비 완료 시 알림 제공으로 효율적 픽업 유도

서비스 정의서

#고속도로 패스트 오더

4D-CX 측면의 서비스

개인화된 추천 및 피드백 반영: 사용자의 취향과 주문 이력을 반영한 맞춤형 메뉴 추천으로 심리적 만족감 제공

리뷰 및 평가 시스템: 자신의 의견이 반영되는 경험을 통해 서비스에 대한 신뢰와 소속감 강화

여유로운 휴식 제공: 대기 시간 단축으로 여유로운 휴식을 통해 스트레스 감소와 심리적 안정감 제공

휴게소별 특별한 메뉴 소개: 각 지역의 특색 있는 음식과 문화를 경험할 수 있는 기회 제공

다국어 지원 및 글로벌 접근성: 외국인 운전자와 관광객을 위한 다국어 서비스로 문화적 장벽 해소

커뮤니티 리뷰 공유: 다양한 사용자들의 리뷰와 추천을 통해 음식 문화를 공유하고 확장

더 깊은
사용자
경험

더 넓은
사용자
경험

더 선명한
사용자
경험

더 큰
사용자
경험

직관적인 UI/UX 디자인: 간결한 메뉴 구성과 명확한 인터페이스로 물리적 사용의 편리함 제공

실시간 주문 및 픽업 상태 표시: 현재 진행 상황을 명확히 보여주는 알림 시스템으로 물리적 대기 불편 최소화

간편 결제 시스템: 다양한 결제 수단과 원터치 결제 기능으로 물리적 조작의 번거로움 감소

휴게소 간 통합 주문 시스템: 여러 휴게소에서의 주문 및 결제 정보를 하나의 시스템으로 통합 관리

로그인 기반 개인화 서비스: 로그인 시 결제, 리뷰, 주문 이력 등 통합된 사용자 경험 제공