

# 사용자 리서치

2조 임은진 현소희



프레젠테이션

# CONTENTS

01 앱 트렌드 선호도 조사 및 분석

02 페르소나 분석

03 타사 분석

04 니즈 분석 결과

05 무드보드 및 컨셉

06 정보구조설계

# 01 앱 트렌드 선호도 조사 및 분석



## 국내외 주요 여행 앱 조사 및 분석

- '2023년 상반기 여행시장 현황 분석' 결과에 따르면 국내외 주요 여행 앱의 상반기 신규 설치자 수는 야놀자가 1015만명, 여기어때 1041만명으로 나란히 1000만명을 넘겨 2강 체제를 구축
- 같은 기간 앱 사용자 수도 야놀자 322만명, 여기어때 305만명으로 집계돼 1, 2위를 기록함.
- 야놀자, 여기어때, 아고다, 에어비앤비, 트립닷컴 등 주요 여행 앱 5개의 5월 기준 결제 추정 금액은 8773억원으로 집계.

# 01 앱 트렌드 및 선호도 조사 및 분석



유저 #1

이름 김민석

직업 프리랜서 그래픽 디자이너

바이오 28세 싱글, 로컬 비즈니스들과 일을 하는 창의적인 사업가. 성실하고 친절합니다.

취미 요가, 명상, 환경 친화적인 생활 방식 추구  
컬 삼에서 지속 가능한 소비를 함

UX 페르소나

A user profile card for 'User #1' (김민석). It features a photo of a smiling man with glasses and a pink shirt. The card includes sections for Name (김민석), Job (프리랜서 그래픽 디자이너), Bio (28세 싱글, 로컬 비즈니스들과 일을 하는 창의적인 사업가. 성실하고 친절합니다.), and Hobbies (요가, 명상, 환경 친화적인 생활 방식 추구, 컬 삼에서 지속 가능한 소비를 함). A brown oval at the bottom right contains the text 'UX 페르소나'.

페르소나

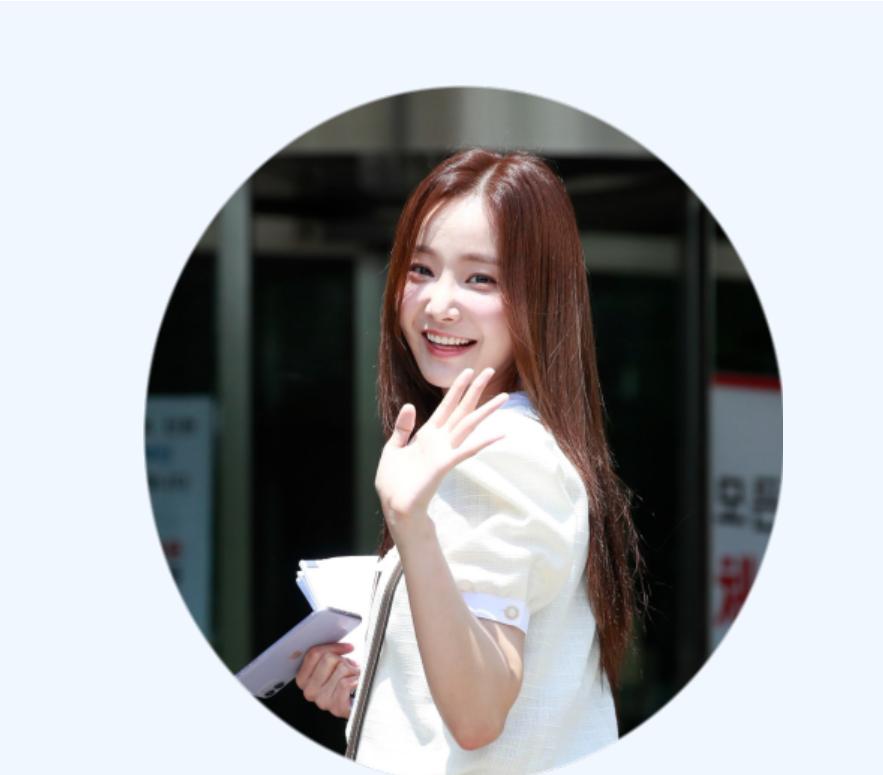


- 마케팅과 UX 디자인 분야에서 사용자의 대표적인 특성과 행동 패턴을 반영한 가상의 인물
- 제품이나 서비스의 사용자 경험을 설계할 때 실제 사용자의 요구와 목표를 더 잘 이해하기 위해 사용된다
- 페르소나는 구체적인 이름, 나이, 직업, 배경, 목표, 동기 행동 패턴 등을 포함한다.

## 02 페르소나 장점



## 02 페르소나 인물 소개



박지현

나이 : 25세

직업 : 대학생 (마케팅 전공)

파트타임 바리스타

MBTI : ENFP (외향적, 직관형, 감정형)

사는 곳 : 부산, 대한민국

사용자 정의 : 모험을 즐기는 여행 탐험가

### 목표

- 친구들과 함께 모험적인 여행을 즐기고 다양한 경험을 쌓고 싶다.
- 저렴한 비용으로 최고의 여행 경험을 누리고자 한다.
- 새로운 사람들과의 교류를 통해 네트워크를 넓히고자 한다.

내향형

외향적

분석적

창의력

수동적

활동적

02

## 박지현의 시나리오 및 상황별 구조화

### 시나리오 1: 여행 계획

박지현은 방학을 맞아 친구들과 국내여행을 계획합니다.

여행 앱을 통해 다양한 여행지를 탐색하며

친구들과 함께 가기 좋은 명소와 액티비티를 찾습니다.

그러나 여행 경비가 예상보다 많이 들었습니다.

할인을 제대로 받지 못해 예약과정에서 불편함을 느낍니다.

#### 문제점

- 할인 혜택을 찾기 어려움
- 예약 과정이 복잡하고 번거로움



### 상황별 구조화 및 보완사항

#### 구조화

- 여행지 탐색 및 다양한 여행지 정보를 검색
- 친구들과 가기 좋은 명소 및 액티비티 찾음
- 예약 숙소, 교통편, 액티비티를 예약하고 할인혜택 적용

#### 보완사항

- 할인 혜택 개선: 최신 할인정보를 실시간으로 제공하고 특가상품을 쉽게 찾을 수 있는 필터 기능 도입

# 02 박지현의 시나리오 및 상황별 구조화

## 시나리오 2 : 여행 중

여행 당일: 박지현과 친구들은 앱에서 제공하는 지도와 경로 안내를 이용해 이동합니다. 현지에서 액티비티를 즐기며, 추천 맛집을 방문하고 각종 탐방합니다. 하지만 일정이 빽빽해 충분히 즐기지 못하고, 실시간 정보 제공이 부족해 현지에서 필요한 정보를 즉시 얻지 못합니다.



## 상황별 구조화 및 보완사항

### 구조화

- 이동 지도와 경로 안내를 따라 이동
- 현지에서 다양한 액티비티와 명소, 추천 맛집 탐방
- 실시간 할인 정보와 이벤트 소식 수신

### 보완사항

- 유연한 일정관리 : 사용자 맞춤형 일정 추천 기능을 강화하고 일정변경이 용이한 기능 도입
- 실시간 정보 제공 : 현지 정보와 할인 혜택 이벤트 실시간 제공 알림
- 사용자 위치 기반의 추천 서비스 강화

### 문제점

- 일정이 너무 빽빽함
- 실시간 정보제공 부족

## 02 박지현의 시나리오 및 상황별 구조화

### 시나리오 3: 여행 후

여행이 끝난 후, 박지현은 여행 앱에 리뷰를 남기고, 사진과 경험을 소셜 미디어에 공유합니다. 그러나 앱의 리뷰 시스템이 불편해 작성이 어렵고 여행 기록을 저장하고 관리하는 기능이 부족해 불편함을 느낍니다.

#### 문제점

- 리뷰 작성이 번거로움
- 여행 기록 관리 기능부족



### 상황별 구조화 및 보완사항

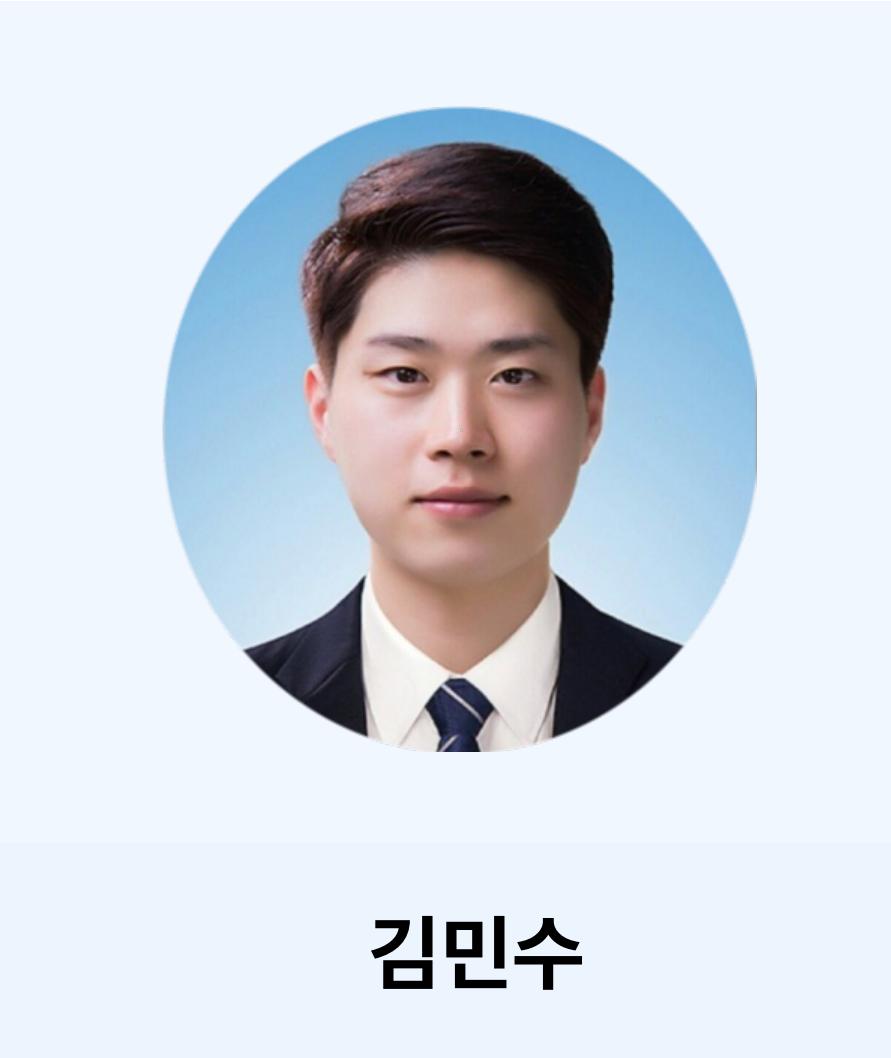
#### 구조화

- 리뷰 작성: 숙소 맛집, 액티비티에 대한 리뷰와 평점 작성
- 소셜 미디어 공유: 여행 시간과 경험을 소셜 미디어에 공유
- 여행 기록 저장: 다음여행을 위한 이번 여행의 기록의 저장

#### 보완사항

- 리뷰 시스템 개선: 리뷰 작성 과정을 간소화하고, 작성 된 리뷰에 대한 보상 시스템 도입. 자동완성 기능이나 템플릿 제공으로 리뷰 작성 편의성 향상
- 여행 기록 관리 : 여행 일지 기능을 도입하여 사용자들이 여행 중 찍은 사진과 작성한 메모를 쉽게 저장하고 관리 할 수 있도록 함. 여행 기록을 타임라인 형식으로 정리 제공

## 02 페르소나 인물 소개



나이 : 30세

직업 : IT회사 소프트웨어 엔지니어

MBTI : ISTJ

성격 : 신중하고 책임감이 강하며,

계획적이고 조직적인 성향

사용자 정의 : 효율성을 중시하는 여행 계획자

### 목표

- 업무 스트레스를 해소하기 위해 주말마다 짧은 여행을 즐기고 싶다.
- 여행 중에도 일정이 효율적으로 진행되기를 원한다.
- 새로운 장소를 탐방하며 자기 계발과 경험을 쌓고자 한다.

내향형

외향적

분석적

창의력

수동적

활동적

02

# 김민수의 시나리오 및 상황별 구조화

## 시나리오 1: 여행 계획

김민수는 주말 여행을 계획하며 철저하게 일정과 예산을 세운다. 여행 앱을 사용하여 숙소와 교통 편을 예약하지만, 원하는 정보가 부족하고 예약이 번거로워 불편함을 느낀다.

### 문제점

- 예약과정이 번거로움
- 정보부족



## 상황별 구조화 및 보완사항

### 구조화

- 주말 여행 계획 세움
- 여행 앱을 사용해 예약함
- 원하는 정보 부족 및 예약 과정 번거로워 불편함을 느낌

### 보완사항

- 정보 제공 강화: 필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 상세한 여행지 정보와 리뷰를 제공, 추천 알고리즘 통해 사용자에게 맞춤형 정보를 제공
- 간편 예약 시스템: 예약 과정의 간소화와 유연한 변경 및 취소 정책을 도입. 단계별 예약 가이드를 제공하여 사용자 편의성 향상

# 02 김민수의 시나리오 및 상황별 구조화

## 시나리오 2 : 여행 중

여행 중 김민수는 철저한 계획에 따라 이동한다.  
하지만 예기치 못한 교통과 날씨에 의해 계획이  
틀어진다. 이에 대한 필요한 정보를 찾기 어렵고  
앱의 실시간 업데이트 기능에 부족함과 불편함을 느낀다.

### 문제점

- 앱 업데이트 기능 부족



## 상황별 구조화 및 보완사항

### 구조화

- 철저한 계획에 따라 이동함
- 예기치 못한 상황에 대응하지 못해 계획이 틀어짐

### 보완사항

- 실시간 정보 업데이트 : 실시간 교통, 날씨, 이벤트 정보를 제공하여 예기치 못한 상황에 대처할 수 있도록 함.
- 사용자 위치 기반의 실시간 추천 서비스 강화

# 02 김민수의 시나리오 및 상황별 구조화

## 시나리오 3 : 여행 후

김민수는 주말 여행을 마치고 집으로 돌아온 후 여행 앱에서 기록을 정리하고 리뷰를 작성하려한다. 그는 여행 경비와 사용 쿠폰, 방문 장소 등을 기록하고 싶은데, 앱의 기능이 제한적이어 불편함을 느낀다.

### 문제점

- 기록 관리 기능 부족
- 리뷰 작성 번거로움



## 상황별 구조화 및 보완사항

### 구조화

- 여행 후 김민수는 리뷰 작성과 기록을 정리하려고 함
- 리뷰 작성과 여행 기록 관리 기능이 부족함을 느낌

### 보완사항

- 여행 경비 관리 기능 : 여행 중 사용한 카드 결제 내역을 자동으로 동기화
- 방문한 장소 기록 : GPS 기반으로 방문한 장소를 자동으로 기록하고 사용자가 사진과 메모를 추가할 수 있는 기록을 만든다.
- 여행자 커뮤니티 : 여행자들이 여행 후기를 공유하고 소통할 수 있는 커뮤니티를 제공

# 03 타사 분석

## 야놀자



**강점 :** 국내 숙박 시장에서의 강력한 입지, 다양한 숙박옵션 제공  
저렴한 가격과 다양한 할인 이벤트, 간편 예약 시스템  
**약점 :** 주로 국내 시장 집중, 글로벌 인지도 부족, 일부 사용자 리뷰에서의 서비스 품질 문제

## 여기어때



**강점 :** 한국 내 숙박 및 액티비티 예약 강세  
다양한 할인 혜택  
**약점 :** 국내 시장에 집중, 해외 사용자들에게 덜 알려짐

## 트리플



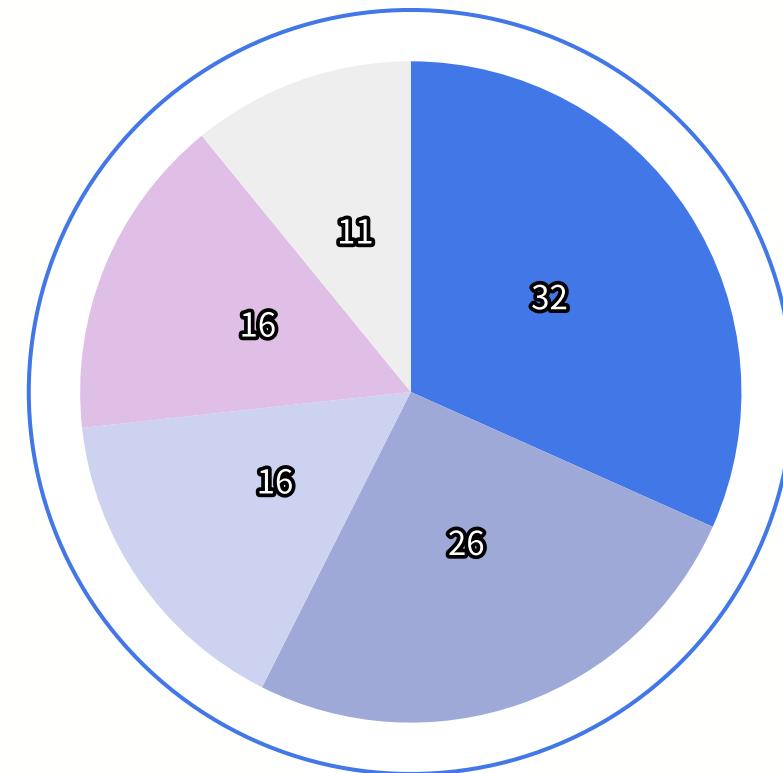
**강점 :** 여행 계획 및 가이드, 실시간 정보 제공,  
사용자 친화적 인터페이스  
**약점 :** 기능의 복잡성, 한정된 여행 정보

## 에어비앤비



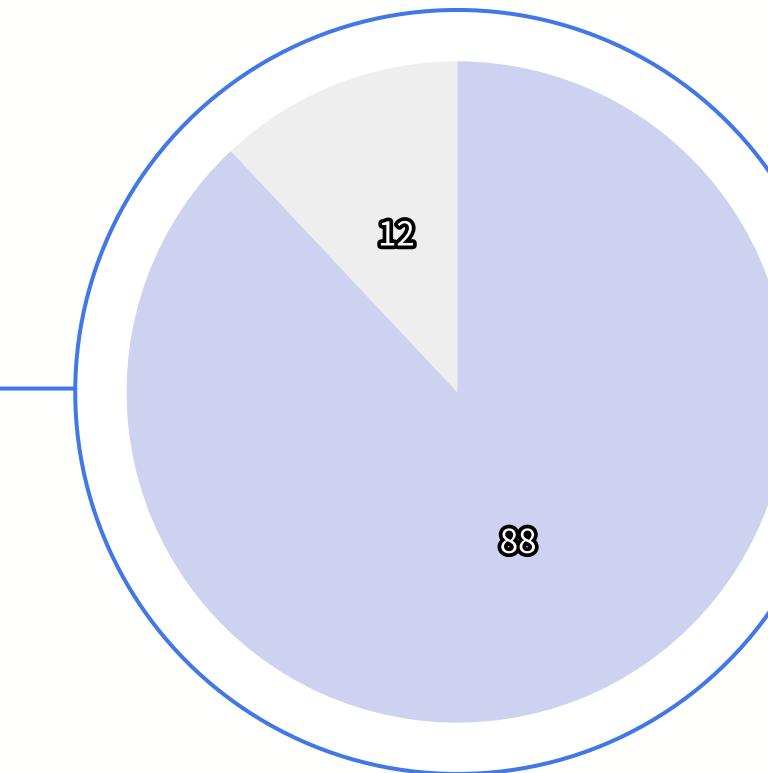
**강점 :** 다양한 숙박 옵션, 독특한 경험 제공  
글로벌 네트워크  
**약점 :** 고객 서비스 문제, 일부 지역 규제

## 04 니즈 분석 결과



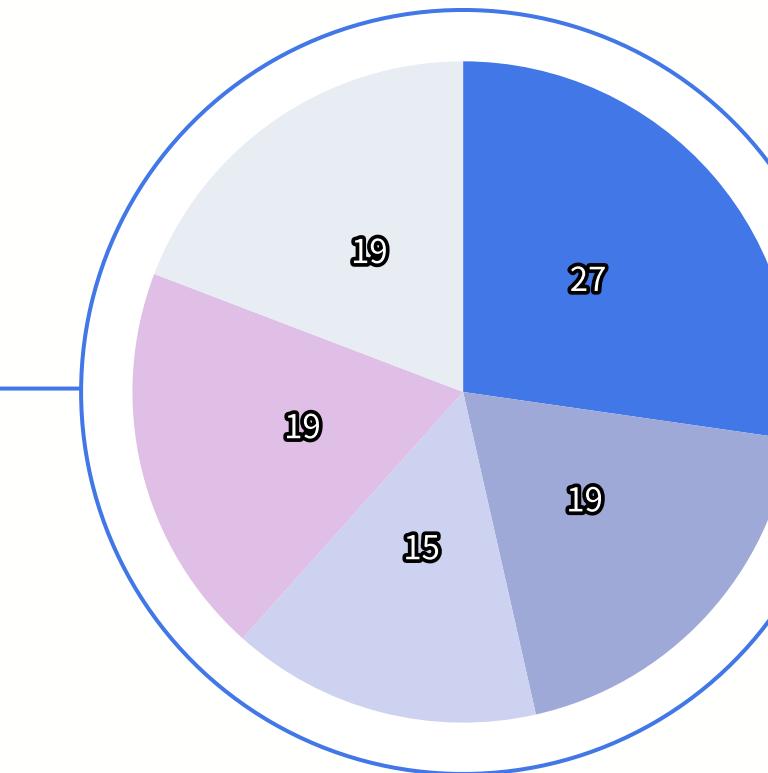
가장 불편한 점

- 예약 시스템의 불편함 (32%)
- 정보의 부족 (26%)
- 복잡한 인터페이스, 느린 속도 (16%)



선호하는 디자인

- 미니멀리스트 (88%)
- 실용적이고 직관적인 (12%)



원하는 추가 기능

- 실시간 가격 비교 (27%)
- 지도 및 네비게이션, 여행 경비, 언어 번역 (19%)
- 커뮤니티 기능 (15%)

# 04 니즈 분석 결과

01

## 가장 만족스러웠던 점

- 가격 비교
- 스카이 스캐너 여행자 커뮤니티
- 예약의 편리함
- 숙소 예약이 저렴함
- 지도에서 거리 측정이 가능해 효율적인 여행 가능

02

## 개선이 필요한 점

- 지도에서 한번에 볼 수 있는 가격
- 정확한 숙소의 위치 명시 안됨
- 숙박, 항공, 교통 다 따로 결제해야함
- 여기어때에는 커뮤니티가 없음
- 세금, 수수료 포함되지 않은 가격

03

## 반영되었으면 하는 기능

- 가장 저렴한 여행 날짜 추천
- 동행 구하기 카테고리
- 네비게이션에 반려동물 동반 기능 추가
- 장바구니에 담아 한 번에 결제
- 근처 맛집 추천
- 해외 자동 번역, 국내외 픽업 서비스

# 05 무드보드 및 컨셉



메인 컬러 : **블루** (하늘색, 바다색)

- 여행과 휴식의 느낌

보조 컬러 : **옐로우, 오렌지** (햇빛, 에너지)

- 활기차고 따뜻한 느낌

중립 컬러 : **화이트, 라이트 그레이**

- 깔끔하고 모던한 느낌



- **카드 레이아웃** : 여행지, 호텔, 액티비티를 보여주는 카드 스타일
  - 정보가 잘 전달되고 쉽게 접근 가능

- **버튼 스타일** : 라운드 코너의 버튼, 음영 효과 - 사용자 친화적이고 현대적인 느낌

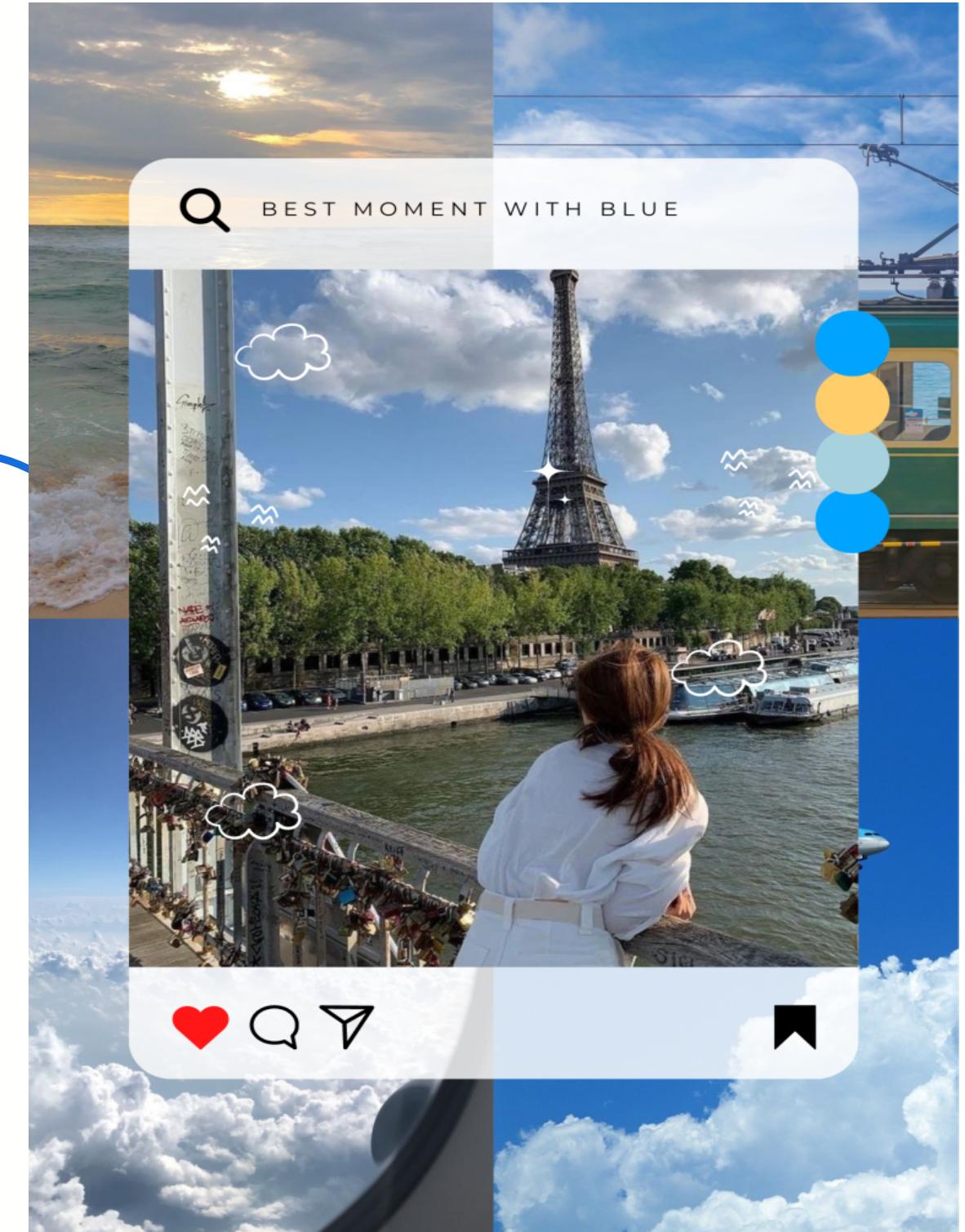
- **내비게이션 바** : 하단에 고정된 탭 바
  - 사용자 주요 기능 쉽게 접근 가능



- **심플하고 직관적인 아이콘** : 단순, 명확한 아이콘 (항공기, 호텔, 지도 등)

- **일관된 스타일** : 라인 아이콘 또는 평면 디자인 아이콘
  - 앱의 일관적인 시각적 언어 유지

- **내비게이션 바** : 하단에 고정된 탭 바
  - 사용자 주요 기능 쉽게 접근 가능



# 06 정보구조설계\_필요 기능



## 홈

- 추천 여행지
- 인기 여행지
- 테마별 여행지 ( ex. 가족, 커플, 혼자 )



## 검색

- 여행지 검색
- 호텔 / 숙소 검색
- 관광명소 검색
- 여행 패키지 검색



## 예약

- 항공권 예약
- 호텔 예약
- 렌터카 예약
- 투어 및 액티비티 예약



## 내 여행

- 예약 내역
- 여행 일정
- 여행 다이어리 / 노트

# 06 정보구조설계\_필요 기능



## 지도

- 현재 위치 기반 추천
- 근처 관광명소
- 맛집
- 실시간 교통 정보



## 커뮤니티

- 여행 후기
- 여행 팁
- Q&A
- 여행 친구 찾기



## 프로필

- 계정 정보
- 즐겨찾기
- 결제 정보
- 알림 설정



## 설정

- 언어 설정
- 알림 설정
- 앱 정보
- 고객센터

# 06 정보구조설계\_필요 기능



## 여행 경비 관리 도구

- 여행 예산 설정 및 추적 기능
- 지출 내역 기록 및 분류
- 환율 변환 및 실시간 환율 정보 제공



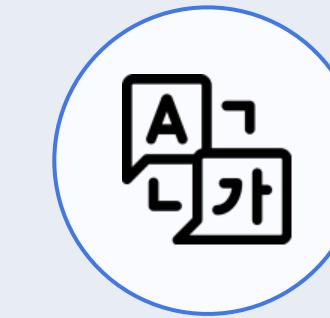
## AI 기반 여행 일정 플래너

- 사용자의 관심사와 일정에 맞춰 자동으로 여행 일정 생성
- 교통편, 숙박, 식사 장소 등을 자동으로 배치
- 실시간 변경에 따라 일정 자동 조정



## 여행 사진 및 비디오 일기

- 여행 중 촬영한 사진과 비디오를 일기로 기록
- 자동 태그 및 위치 기반 정리
- SNS와 연동하여 공유 가능.



## 실시간 번역 및 여행 도우미

- 실시간 음성 및 텍스트 번역
- 기본 여행 회화집 제공
- 현지인과 대화할 수 있는 AI 챗봇

# THANK YOU FOR ATTENTION

이상으로 프레젠테이션을 마치겠습니다. 

2조 임은진 현소희