

# 현상과 본질을 통한 문제 정의

연세대학교 인공지능학과  
김현수 교수

# 식사 배달 서비스

- 현상: 고객이 빠른 음식 배달을 원함

# 식사 배달 서비스

- 현상: 고객이 빠른 음식 배달을 원함
- 본질: 고객은 편리하고 품질 좋은 식사 경험을 원함

# 피트니스 앱

- 현상: 고객이 체중 감량을 원함

# 피트니스 앱

- 현상: 고객이 체중 감량을 원함
- 본질: 고객은 전반적인 건강 개선과 자신감 향상을 원함

# 데이팅 앱

- 현상: 고객이 데이트 상대를 찾고 싶어 함

# 데이팅 앱

- 현상: 고객이 데이트 상대를 찾고 싶어 함
- 본질: 고객은 의미 있는 관계와 정서적 연결을 원함

# 언어 학습 앱

- 현상: 고객이 새로운 언어를 배우고 싶어 함



# 언어 학습 앱

- 현상: 고객이 새로운 언어를 배우고 싶어 함
- 본질: 고객은 문화적 이해와 커뮤니케이션 능력 향상을 원함

# 가계부 앱

- 현상: 고객이 지출을 추적하고 싶어 함

# 가계부 앱

- 현상: 고객이 지출을 추적하고 싶어 함
- 본질: 고객은 재정적 안정과 미래에 대한 준비를 원함

# 온라인 교육 플랫폼

- 현상: 고객이 특정 기술을 배우고 싶어 함

# 온라인 교육 플랫폼

- 현상: 고객이 특정 기술을 배우고 싶어 함
- 본질: 고객은 경력 발전과 개인적 성장을 추구함

# 스마트홈 시스템

- 현상: 고객이 집을 자동화하고 싶어 함

# 스마트홈 시스템

- 현상: 고객이 집을 자동화하고 싶어 함
- 본질: 고객은 편안하고 안전한 생활 환경을 원함

# 소셜 미디어 플랫폼

- 현상: 고객이 다른 사람들과 연결되고 싶어 함



# 소셜 미디어 플랫폼

- 현상: 고객이 다른 사람들과 연결되고 싶어 함
- 본질: 고객은 소속감과 자아 표현의 기회를 찾고 있음

# 온라인 쇼핑 플랫폼

- 현상: 고객이 다양한 제품을 원함

# 온라인 쇼핑 플랫폼

- 현상: 고객이 다양한 제품을 원함
- 본질: 고객은 쇼핑 과정에서의 편의성과 신뢰성을 추구함

# 온라인 쇼핑몰 본질에 대한 여러가지 해석

- 1.생리적 욕구 (Physiological Needs):** 생존에 필요한 기본적인 욕구. 온라인 쇼핑을 통해 식료품, 물, 생필품 등을 구매하는 것이 이 단계에 해당
- 2.안전의 욕구 (Safety Needs):** 신체적, 경제적 안전을 원하는 욕구. 사람들은 품질이 좋은 제품, 신뢰할 수 있는 결제 시스템, 배송 추적 등을 통해 안전
- 3.사회적 욕구 (Love/Belonging Needs):** 소속감과 사랑을 느끼고자 하는 욕구. 온라인 쇼핑을 통해 사람들이 가족과 친구들을 위한 선물을 구입하거나, 자신을 표현하는 패션 제품을 구매하는 경우가 이에 해당
- 4.존경의 욕구 (Esteem Needs):** 자존감, 인정받고자 하는 욕구. 명품 브랜드나 고급 제품을 구매함으로써 자신의 사회적 지위를 강화하거나, 성취감을 얻으려는 욕구
- 5.자아실현의 욕구 (Self-Actualization Needs):** 자신의 잠재력을 최대한 발휘하고자 하는 욕구. 이 단계에서는 단순한 소비가 아니라, 독창적이거나 개인적인 가치를 반영한 구매

# 여행 예약 플랫폼

- 현상: 고객이 저렴한 여행 상품을 찾음

# 여행 예약 플랫폼

- 현상: 고객이 저렴한 여행 상품을 찾음
- 본질: 고객은 편안하고 기억에 남는 여행 경험을 원함?

# 토의 거리

- 일상 스트레스에서 벗어나기: 안전과 안정을 찾으려는 욕구와 연결.
- 자기 재발견과 성취: 새로운 도전과 환경을 통해 존경 욕구와 자아실현 욕구를 충족하려는 욕구.