

# UX 조사 보고서

이재임

## 목 차

1. UX의 정의
2. 다양한 UX의 사례
3. 내가 생각하는(깨달은)UX

# UX의 정의

## - 사용자 경험(User Experience)

사용자가 어떤 시스템 제품 서비스를 직·간접적으로 이용하여 느끼고 생각하게 총체적 경험.

제품이나 서비스를 이용할 때 다양한 경험을 바탕으로 긍정적 경험과 부정적 경험으로 나뉜다. 제품이나 서비스를 이용한 사용자들의 피드백을 기반으로 UX 개발자는 사용자 관점에서 검토, 제품 및 서비스 점검 및 개선을 통해 사용자가 만족 할 때까지 반복적으로 이 과정을 실행 하여 최고의 결과를 도출 해야 한다.

# 다양한 UX의 사례

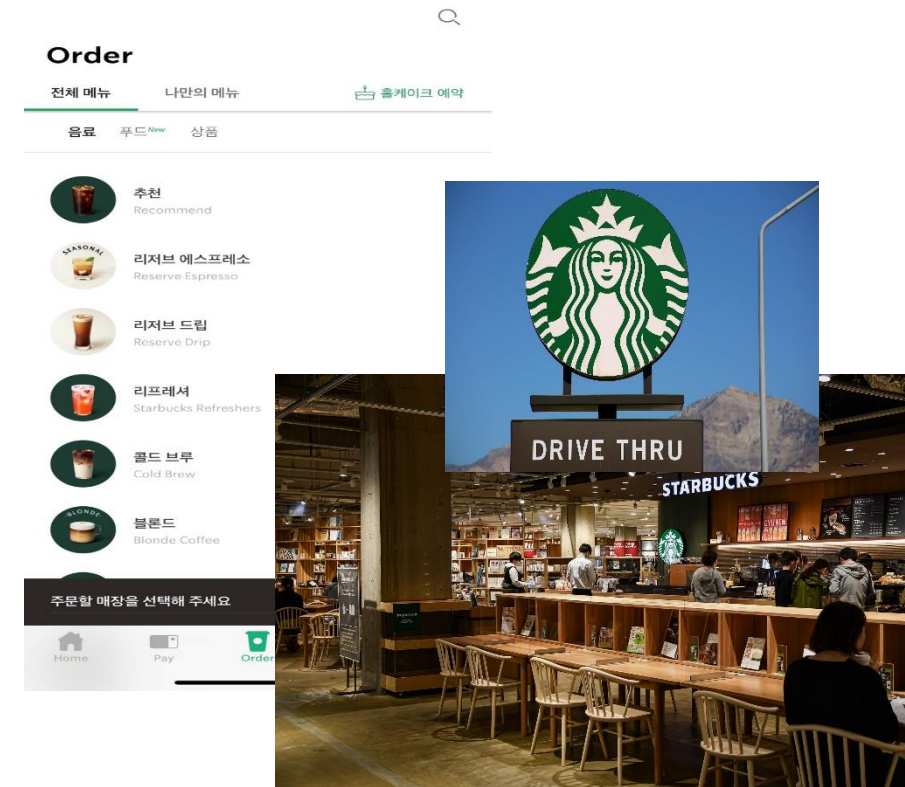






# Starbucks

커피전문점 중 브랜드 이미지가 제일 높은 스타벅스는 우리가 알고 있는 커피전문점과 달리 사람들이 편하고 빠르게 이용할 수 있도록 새로운 플랫폼 시도를 하고 있다. 커피를 차에서 받아갈 수 있도록 DT(Drive through) 시스템을 도입하고 거기에서 머물지 않고 스타벅스의 결제 시스템을 이용해 어플로 비대면 주문 후 픽업 할 수 있는 시스템도 도입 했다. 빨리 움직여야 하는 사용자의 경험을 토대로 긍정적 경험을 할 수 있도록 변화에 노력하고 있다.





# Kakaotalk

사람과 세상, 그 이상을 연결한다는 모토를 가지고 현재 한국에서 제일 많이 사용하고 있는 메신저 플랫폼인 카카오톡은 남녀노소 할 것없이 문자 보다 더 많이 사용되고 있다. 인터넷이 가능한 곳이라면 무료로 상대방과 대화를 나눌 수 있고 또 더 나아가 얼굴을 보며 통화까지 할 수 있도록 변화했다. 카카오톡의 장점은 쉬운 접근성과 어렵지 않은 사용법이 사용자 경험에 긍정적인 영향이 되었다. 최근 카카오톡의 먹통 사건에도 불구하고 카카오톡의 충성도는 좀처럼 떨어지지 않고 메신저 1위 자리를 달리고 있다.

카카오톡

다운로드 ↓



사람과 세상,  
그 이상을 연결하는 카카오톡  
전 우주 통신규약을 꿈꾸는  
대표 메신저  
언제 어디서나 간편하게  
실시간 무료로 즐겨보세요.



# Kakao bank

모든 서비스를 모바일 앱 하나로 할 수 있도록 구성한 카카오 뱅크는 카카오 특과 연계되어 알림 서비스를 받을 수 있도록 설정 하였다. 기존의 은행은 알림을 따로 신청 해야 하는 번거로움을 한번에 해소 할 수 있는 차별화된 경험을 제공했다. 기존 앱과 달리 복잡한 인증 방법을 줄이고 쉽고 간편하게 이용할 수 있도록 변화 시켰고 시각적으로 간단하고 명료하게 볼 수 있도록 이 모티콘을 활용하여 시각화 시켰다. 출범 1년만에 633만명의 가입자를 확보 할 만큼 큰 성과를 거두었다.


×

26주적금

카카오뱅크

26주적금

최고 연 7.00% 26주 모두 성공시  
기본 연 3.50% 시작만 해도




26주적금 신청하기

상품/서비스

전체 예적금 대출 서비스 제휴 mini 사업자

개인사업자 뱅킹 OPEN

최대 천만원 받고  
개인사업자 뱅킹  
시작하기



예금·적금

입출금통장

까다로운 계좌개설도 손쉽게

연 0.10%

모임통장

함께쓰고 같이봐요

연 0.10%

세이프박스

여유자금을 따로 보관하세요

연 2.60%



# coupang

쿠팡은 자체 물류 센터와 로켓 배송 시스템을 만들었다. 기존 택배 배송 2~3일 소요에서 익일 새벽 7시 이전 배송으로 변화 시켰다. 배송 시장의 트렌드를 바꿔 놓은 쿠팡은 현재 와우멤버십 가입시 환불, 반품이 무료로 가능하다는 혜택을 내걸고 있다. 반품, 환불의 번거로움을 최소화 시켜 사용자들이 편리하게 긍정적인 경험을 할 수 있도록 하고 있다. 용량별 단가, 배송일, 적립금과 배송 수단을 눈에 한번에 보이게 하여 여러번 클릭하지 않아도 소비자가 가격 비교를 할 수 있도록 서비스를 제공하고 있다.





# 내가 생각하는 UX

빠르게 변화하는 시대에서 제품과 서비스 UX도 사용자 경험의 피드백에 맞게 변화 하는 것이 맞다.

UX 리서치를 통해 사용자보다 발빠르게 부정적인 경험을 찾아 최적화된 경험으로 변경 해야 한다.

그리고 사용하기 어려워 하는 타겟층을 찾아 어떻게 쉽고 편리하게 접근 할 수 있는지도 필요해 보인다. 젊은 층보다 노년층들은 변화에 반응이 느리기 때문에 그에 맞는 경험도 확인 해야 한다고 생각한다. 내가 생각하는 UX는 모든 연령층이 긍정적인 경험을 할 수 있는 UX 서비스를 제공 해야 한다고 생각한다.

감사합니다.

Thank You

# 출처

배경 사진 - 무료 이미지 저장소 <https://pixabay.com/>

스타벅스 - <https://www.starbucks.co.kr/index.do>

카카오톡 - <https://www.kakaocorp.com/page/service/service/KakaoTalk>

쿠팡 - <https://www.coupang.com/>