
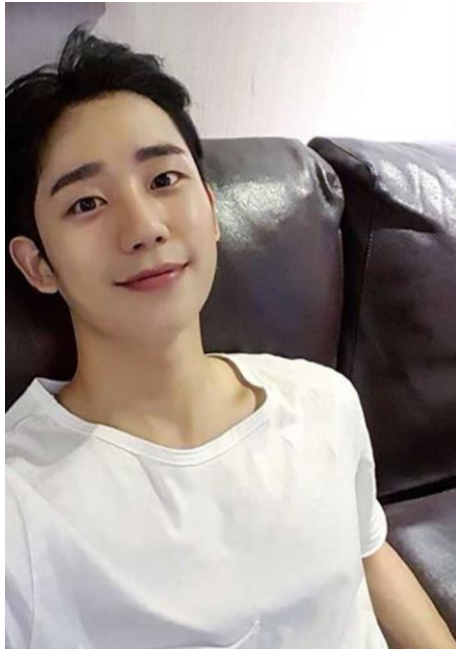


카카오 프렌즈 페르소나 분석

카카오 프렌즈 페르소나1 *쇼핑몰 이용 초보자(손님)*

	항목	내용
	프로파일명	나초보 데스네
	기본 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 언어:일본어 / 나이:20대 - 직업:취준생 / 관심서비스:세일 문자 - 캐릭터 상품 사용 경험:전무 / 구매성향:신중한 편 - SNS 사용 활용도:자주 / 사이트방문횟수:1회 - 상품구입횟수:0회 / - 선호아이템: 취업에 도움되는 실용적인 아이템 - 방문시간대:새벽 - 취미:세일상품 찾아다니며 아이쇼핑하기
	시나리오	<p>평소 Sns에서 과시하는 것을 좋아하고 트렌드에 민감한 20대 여성 싱글 취준생 일본인인 나초보씨는 카카오프렌즈 상품을 인스타그램에서 발견한다. 캐릭터 상품 사용 경험이 전무하지만 호기심에 카카오 프렌즈 홈페이지를 들어가본다. 구매가 신중한 편인 나초보씨는 카테고리별로 하나하나 메뉴를 클릭해보려하는데 상단 고정메뉴에 바로 카테고리가 만나와서 불편하다.</p> <p>또한 캐릭터에 대한 정보도 없다. 일본어 홈페이지가 없어서 불편하다.</p>
	문제점	<ol style="list-style-type: none"> 1. 아이템 검색이 카테고리 지원을 하지 않음 2. 캐릭터 정보 부재 3. 일본어 홈페이지 미지원

카카오 프렌즈 페르소나2 잠재고객



항목	내용
프로파일명	정잠재
기본 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 언어:한국어 / 나이:30대 - 직업:영화배우 / 관심서비스:추천 아이템 - 캐릭터 상품 사용 경험:전무 - 구매성향:지름신+얼리어답터+팔랑귀 - SNS 사용 활용도:보통 / 사이트방문횟수:0회 - 상품구입횟수:0회 - 선호아이템: 여성들에게 인기가 많아질 법한 아이템 선호 - 방문시간대:아침 - 취미: 여자사람만나기,IT상품 찾기
시나리오	<p>30대 초반 영화배우인 정해인씨는 동료배우 손예진씨에게 오랜만에 만나는 식사자리에서 선물을 해주려한다. 주변에서 카카오프렌즈 상품을 많이 쓰고 있어서 궁금증이 있는 상태. 여성팬들이 많기 때문에 팬들에게도 어필 가능한 상품이면 좋을 것 같아서 무엇을 사면 좋을지 고민중이다. 그런데 연령층별 인기있는 상품이 무엇인지 알수가 없어 무엇을 사야할지 모르는 상태다. 여성들이 좋아할만한 아이템은 뭔지도 모르는 상황이라 상품을 사는 것이 어렵다.</p>
문제점	1. 추천 상품 부재

카카오 프렌즈 페르소나3 예전단골고객



항목	내용
프로파일명	윤예전단골
기본 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 언어:한국어 / 나이:70대 - 직업:영화배우 / 관심서비스:VIP 회원 혜택 - 캐릭터 상품 사용 경험:있음 - 구매성향:좋은 상품이 있으면 결정을 바로함 - SNS 사용 활용도:없음 / 사이트방문횟수:월 2회 - 상품구입횟수:1년전엔 3개월 1회, 현재 0 - 선호아이템: 취미생활 및 손주,동안,패션 관련 상품 - 방문시간대:오후 / 취미: 여행,요리,골프
시나리오	<p>70대 할머니로서 손주들이 자라나는 것에 요즘 관심이 많다. 70대지만 50대라해도 믿을만큼 동안 뷰티와 패션에 신경쓴다. 여행을 좋아하고 요리를 잘해서 주변사람들 인맥이 넓다. 여행을 가족들과 함께 가기 위해 필요한 물건을 찾고 있다. 카카오 프렌즈 상품은 여행 다니면서 수면 안대 목베개를 구입한 적이 있다. 골프용품도 구매했음.</p> <p>자주 방문하고 구입하는 만큼 혜택이 있으면 좋는데 어떻게 하면 혜택을 받을 수 있는지 몰라서 다른 사이트를 알아 봐야하는 건지 고민중이다.</p>
문제점	1. VIP 고객을 위한 혜택(Ex: VIP용 포인트 적립, 쿠폰, Personalize 화면) 부재

카카오 프렌즈 페르소나4 단골고객



항목	내용
프로파일명	티파니 단골리아
기본 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 언어:한국어,영어 / 나이:30대 - 직업:가수 / 관심서비스:SNS 홍보 및 자랑 - 캐릭터 상품 사용 경험:있음 - 구매성향:핑크색 상품에 미침.묻고 따지지도 않고 삼. - SNS 사용 활용도:매일 - 사이트방문횟수:월 4회 - 상품구입횟수:1개월 1회 - 선호아이템: 음악 관련 상품, 팬들에게 앨범을 사면 줄만한 사은품 상품 - 방문시간대: 새벽 - 취미: 댄스,노래부르기
시나리오	<p>미국 캘리포니아에 LA에 머무는 티파니는 자신의 앨범에 끼워팔 카카오 프렌즈 상품을 찾고 있다. 티파니는 자신이 좋아하는 색상인 핑크색으로 팬들에게 앨범을 사면 카카오프렌즈 상품을 나눠줄 생각이다. 카카오프렌즈의 열렬한 단골고객중 한명이지만 앨범발매로 인해 현재 아주 바쁜 일상을 보내고 있다. 뮤직비디오 찍고 미국 토크쇼에 출연, 인터뷰하고 있는 상황.그녀는 자신이 카카오프렌즈 아이템을 좋아한다는 걸 알리고 싶지만 어떻게 홍보해야할지 모르는 상황. 매일 들어가는데 혜택이 없어서 아쉽고 뮤지엄, 매장안내 페이지 들어갔더니 뒤로가기버튼으로 가야지 첫화면이 나와서 불편하다. 또한 국제 배송에 대한 정보가 없어서 배송을 어떻게 받는건지 모르는 상황.</p>
문제점	<ol style="list-style-type: none"> 1. 메뉴간 이동 인터페이스 부재(ex: 뒤로가기 버튼 없음) 2. 국제 배송 정보 부재

카카오 프렌즈 페르소나5 아예 관심없는 고객



항목	내용
프로파일명	라이언 노인터레스팅
기본 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 언어:영어 - 나이:40대 - 직업:할리우드배우 - 관심서비스:해외 이용자 혜택 - 캐릭터 상품 사용 경험:없음 - 구매성향:필요한것만 꼭 삼 - SNS 사용 활용도:트위터를 작년까지만 사용 - 사이트방문횟수:0회 - 상품구입횟수:0회 - 선호아이템: 영화관련 연기에 도움되는 상품 - 방문시간대: 모름 - 취미: 피아노치기
시나리오	<p>미국할리우드에 사는 라이언 노인터레스팅은 동료로부터 우연히 카카오 프렌즈 캐릭터가 한미 정상회담 떡으로 나온 대한 이야기를 듣게 된다. 그런데 그 친구에 말에 의하면 공지사항은 한국어로 되어 있으며 고객센터 페이지도 FAQ에 들어가야 영어로 되어있고 몇몇 질문들은 영어번역이 되어있지만 대부분의 질문들은 영어번역이 안되어있어 불편하다고 애길 하였다.</p> <p>해외배송이 불가능한 상품은 영원히 불가능한건지 일시적인건지 표시가 안되어있어서 선물도 구입할 수 없다는 친구의 말을 듣고 관심이 생겼음에도 한탄하였다. 상품 페이지 설명이 한국어로 설명되어있어 직접적인 구입이 불가능했다. 글로벌 배송문의 사항도 한국어로 설명되어 있어서 입소문을 통해 들었지만 홈페이지를 방문할 의사가 없다.</p>
문제점	<ol style="list-style-type: none"> 1. 영어권 사용자에게 대한 페이지 영어 번역 미흡 2. 상품 설명 한국어로만 되어있어서 주의사항, 사용법을 몰라 구매까지 이어지기 어려움.