

서비스 경험 디자인

정재현



목차

! 브랜드 조사

! 브랜드 페이지 문제점

! 경쟁사 조사

! 경쟁사 페이지 문제점

브랜드 소개

후루츠패밀리

후루츠패밀리컴퍼니는 빈티지부터 명품 중고 상품까지 가장 쉽고 빠르게 거래 가능한 패션 러커머스 플랫폼 ‘후루츠패밀리’를 운영하고 있습니다.

Motto

후루츠는 패션을 통해 사람들과 사람을 이어주는 가치를 추구하고 있습니다. 10명 규모의 작은팀이지만, 후루츠는 효율적이고 신뢰성 있는 운영을 통해, 누구나 안심하고 즐길 수 있는 커뮤니티 중심의 마켓플레이스를 만드는 것을 목표로 하고 있습니다.

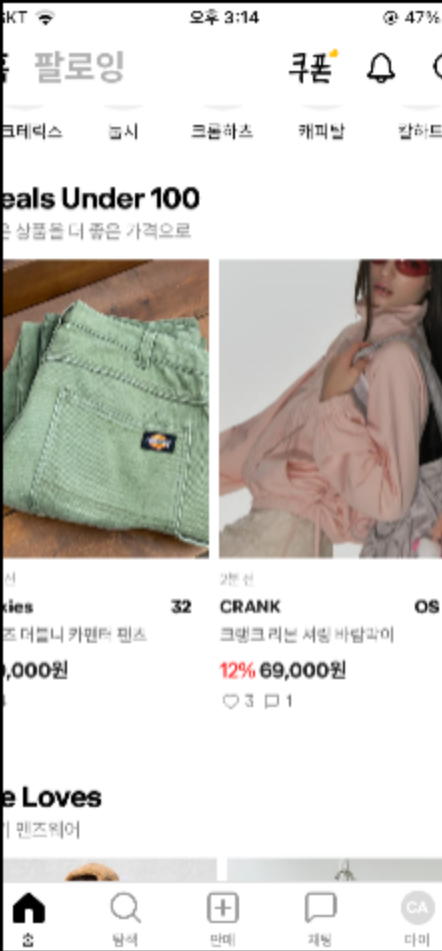


페이지 문제점

첫 번째



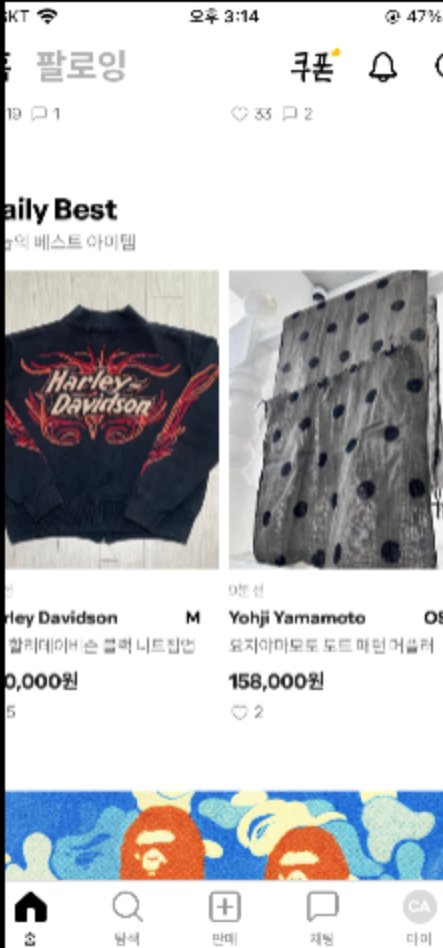
최근 본 상품의 이미지 크기가 작아서 잘 안보임



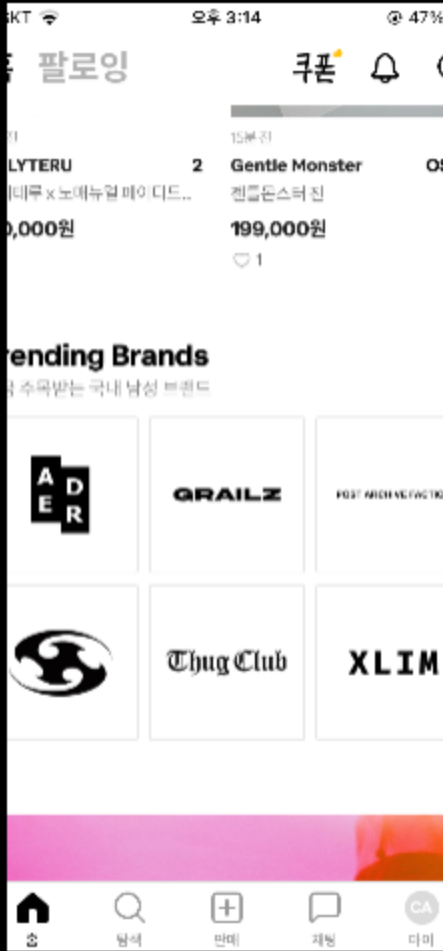
Deals under 100의 바로가기 버튼이 없어 더 많은 상품을 볼 수가 없음

두 번째

세 번째

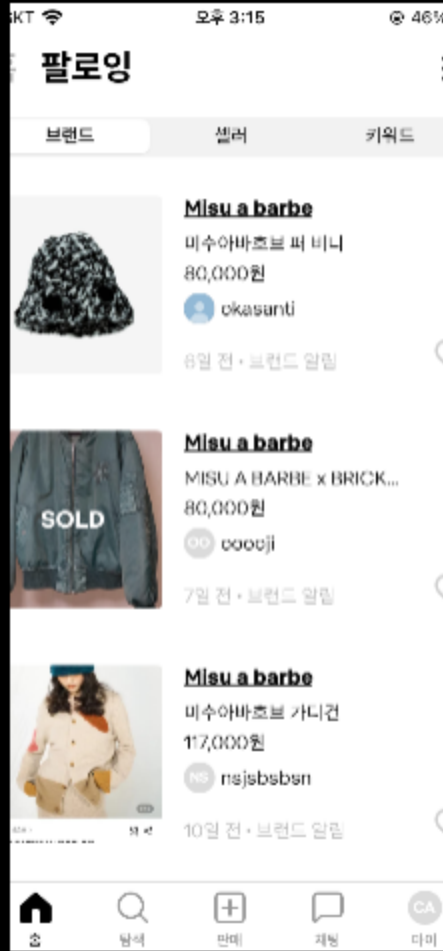
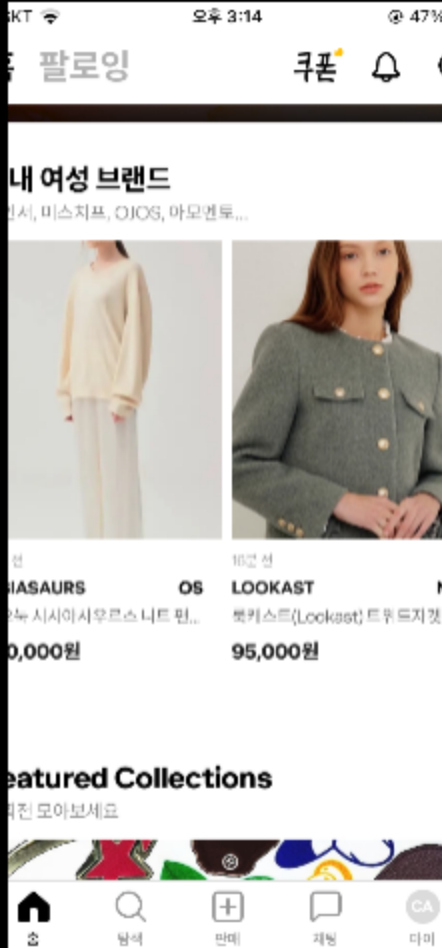


베스트 상품의 바로가기 버튼이 없어 더 많은 상품을 볼 수가 없음



남성의 주목받는 브랜드는 있는데 여성 브랜드는 없음

네 번째



팔로잉 목록이 홈 화면에 없어서 바로 볼 수가 없음

여섯 번째

경쟁사 소개

크림

KREAM Corp에서 2020년부터 서비스 중인 한정판 거래 플랫폼이다. 한정판 상품의 정가품 여부, 하자 및 퀄리티 등을 정품인지 아닌지를 검수하여 판매자와 구매자 간 중개업을 한다.

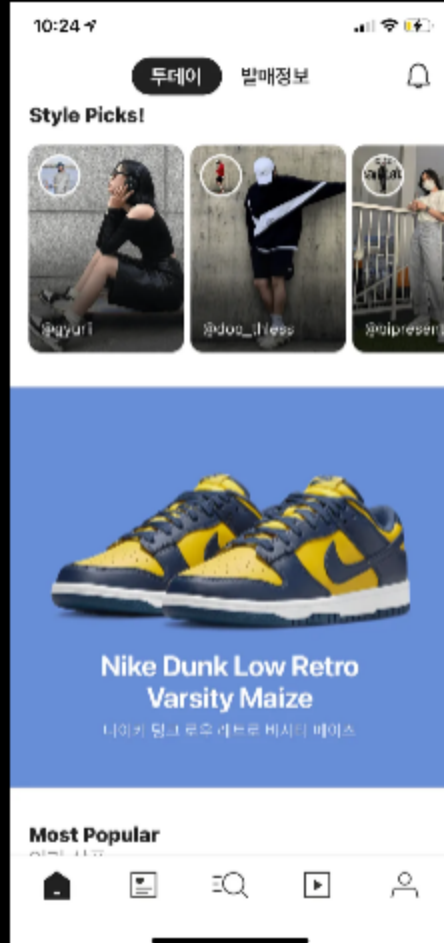
Motto

KREAM은 단순한 거래 중개 플랫폼에서 벗어나 패션과 리셀 시장을 즐기는 고객들이 상품과 콘텐츠를 기반으로 상호 소통할 수 있는 플랫폼을 지향합니다. 매니아 뿐만 아니라 누구나 쉽게 거래하고 함께 즐길 수 있도록 치열하게 고민하고 빠르게 실행합니다.

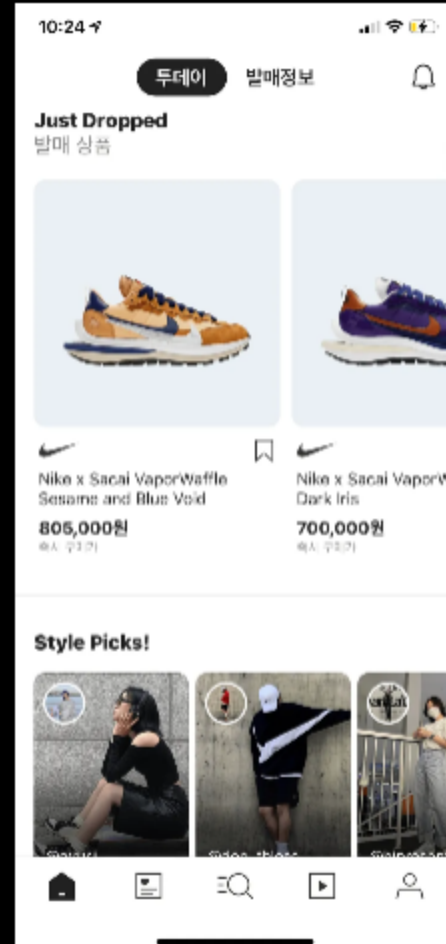
The logo for KREAM, featuring the word "KREAM" in a bold, italicized, sans-serif font. The letters are black and set against a white rectangular background.

경쟁사 장단점

첫 번째



스타일픽 업데이트 된 사진을 바로 확인 가능함



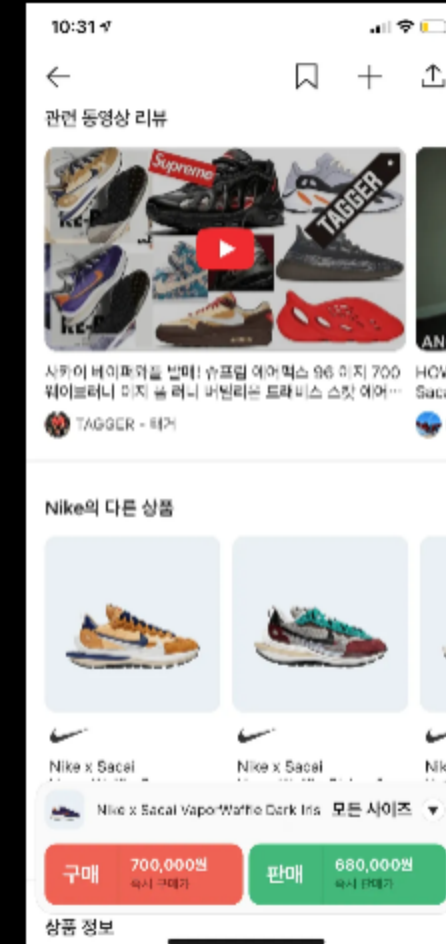
상품 이미지와 텍스트 크기를 잘보 이게 해놓

두 번째

세 번째



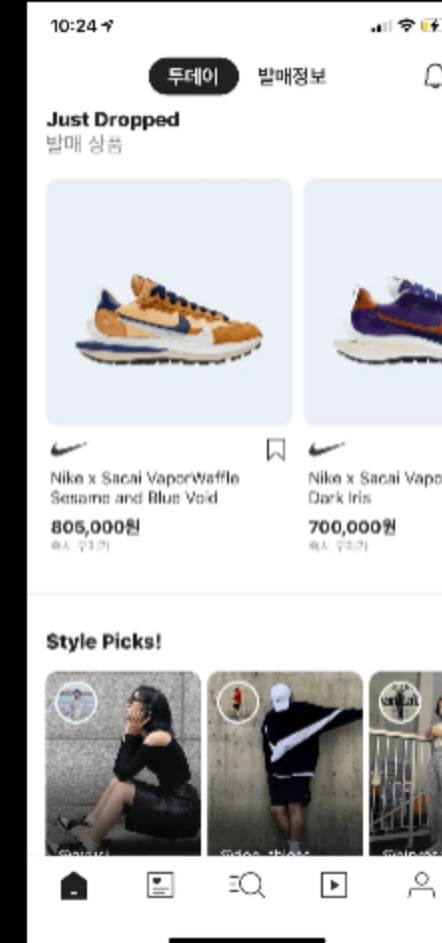
다른사람이 구매한 최근 내역을 볼 수 있음



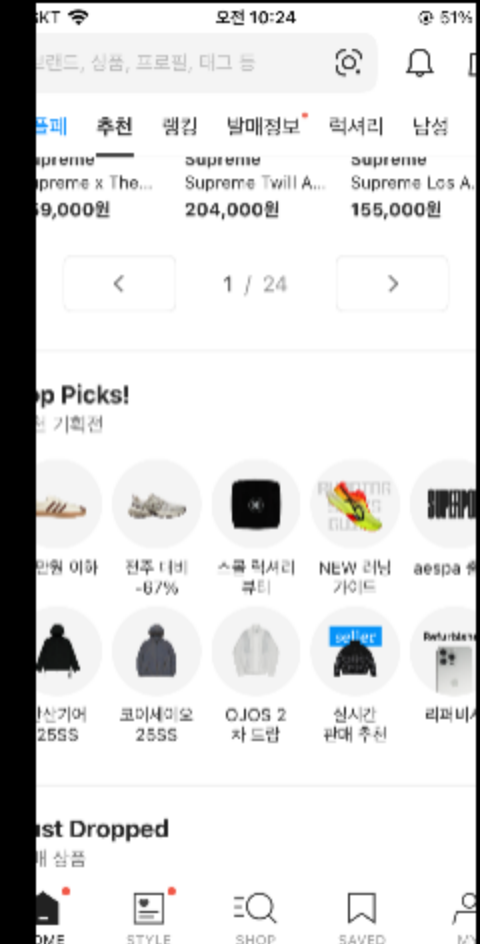
상품 리뷰 영상을 바로 찾아 볼 수 있음

네 번째

다섯 번째



상품이 인기있는지 없는지 바로 확인이 불가능



이런 디자인 메뉴가 많아서 전체적으로 깔끔해 보이지 않음 큰 화면으로 배치를 해서 보여주거나 탭 메뉴를 따로 만들어서 궁금한 사람들만 볼 수 있게 해놓는게 더 깔끔함

여섯 번째

서비스 경험 디자인 시나리오 개발

목차

01

페르소나

페르소나 소개

02

시나리오

페르소나 시나리오

03

개선방안

모바일앱 화면 디자인 개선방안

페르소나



이름 : 박해빈

나이 : 29

직업 : 직장인

거주지 : 서울

라이프 스타일 : 평소에 패션 트렌드에 관심 많고, SNS(인스타, 유튜브)에서 스타일 참고를 하며

바쁜 직장 생활 때문에 쇼핑은 모바일 위주로 함

시나리오

배경

박해빈은 직장인이라 출퇴근길에 주로 온라인 쇼핑을 한다. 평소에 패션 트렌드에 관심이 많아 sns로 많이 찾아보곤 한다. 바쁜 업무 일정 때문에 매장에 직접가서 쇼핑할 시간도 부족하고 몸이 피곤하다. 패션템들의 가격도 심상치 않게 비싸기에 중고 거래를 통해 원하는 브랜드 패션템을 저렴하게 구매하려고 한다.

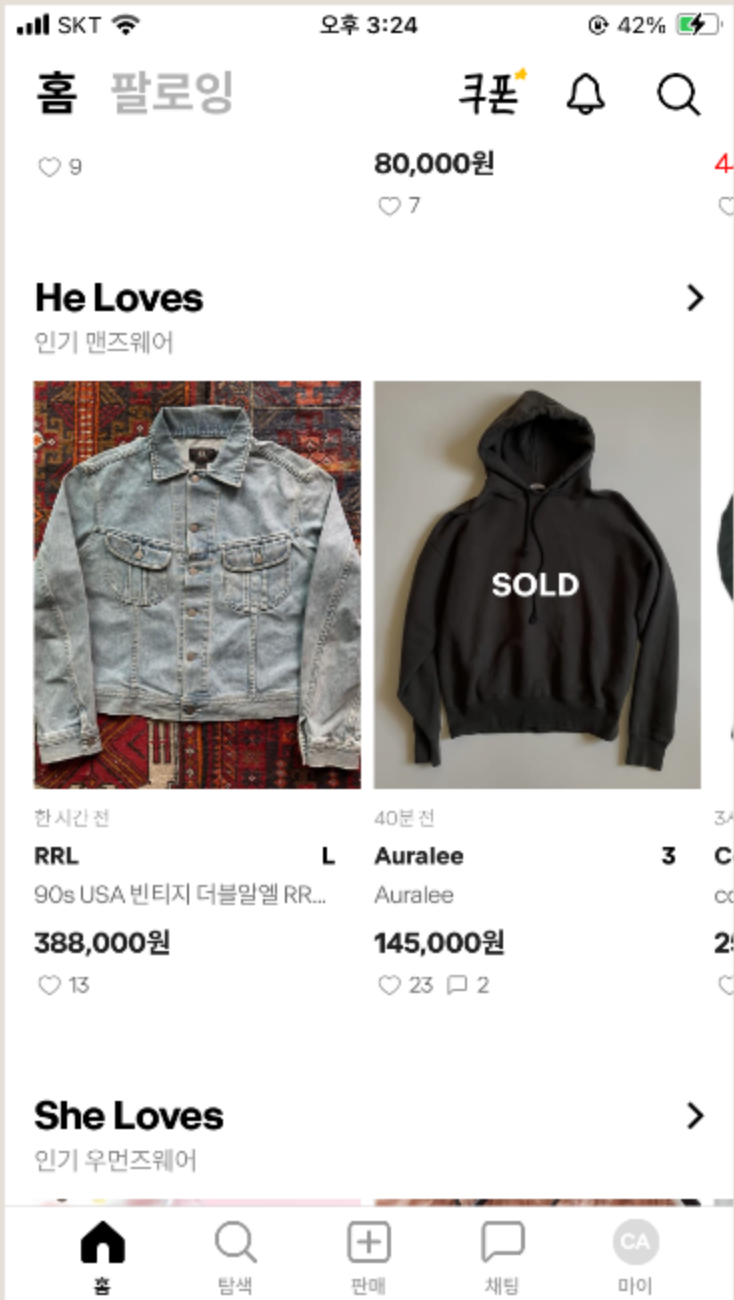
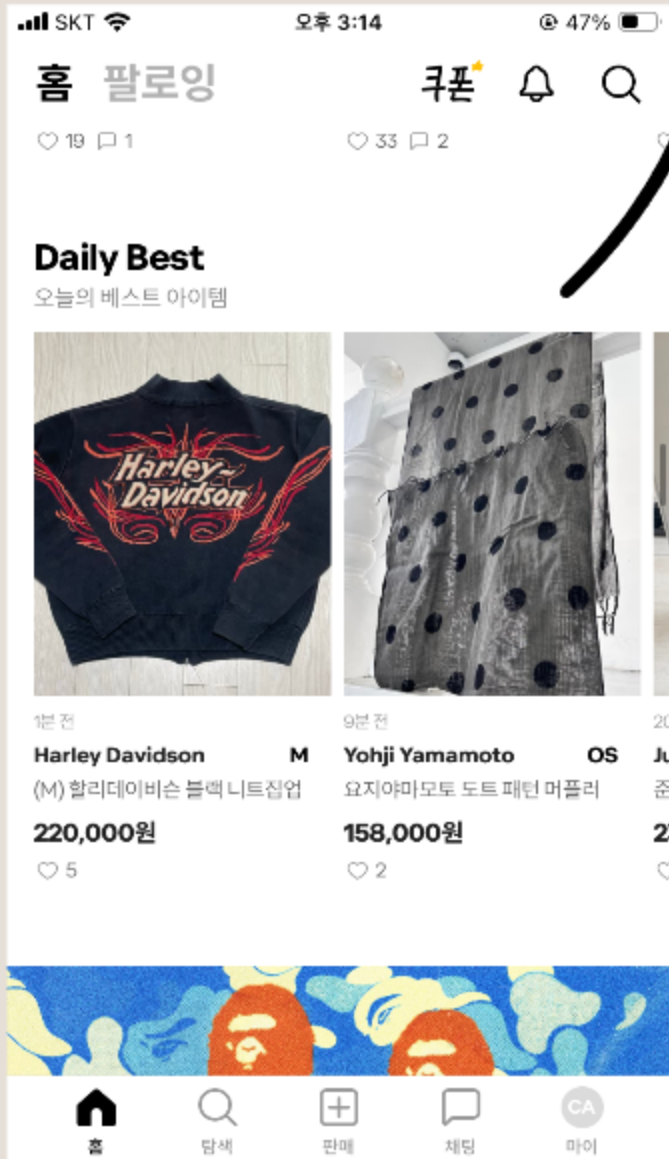
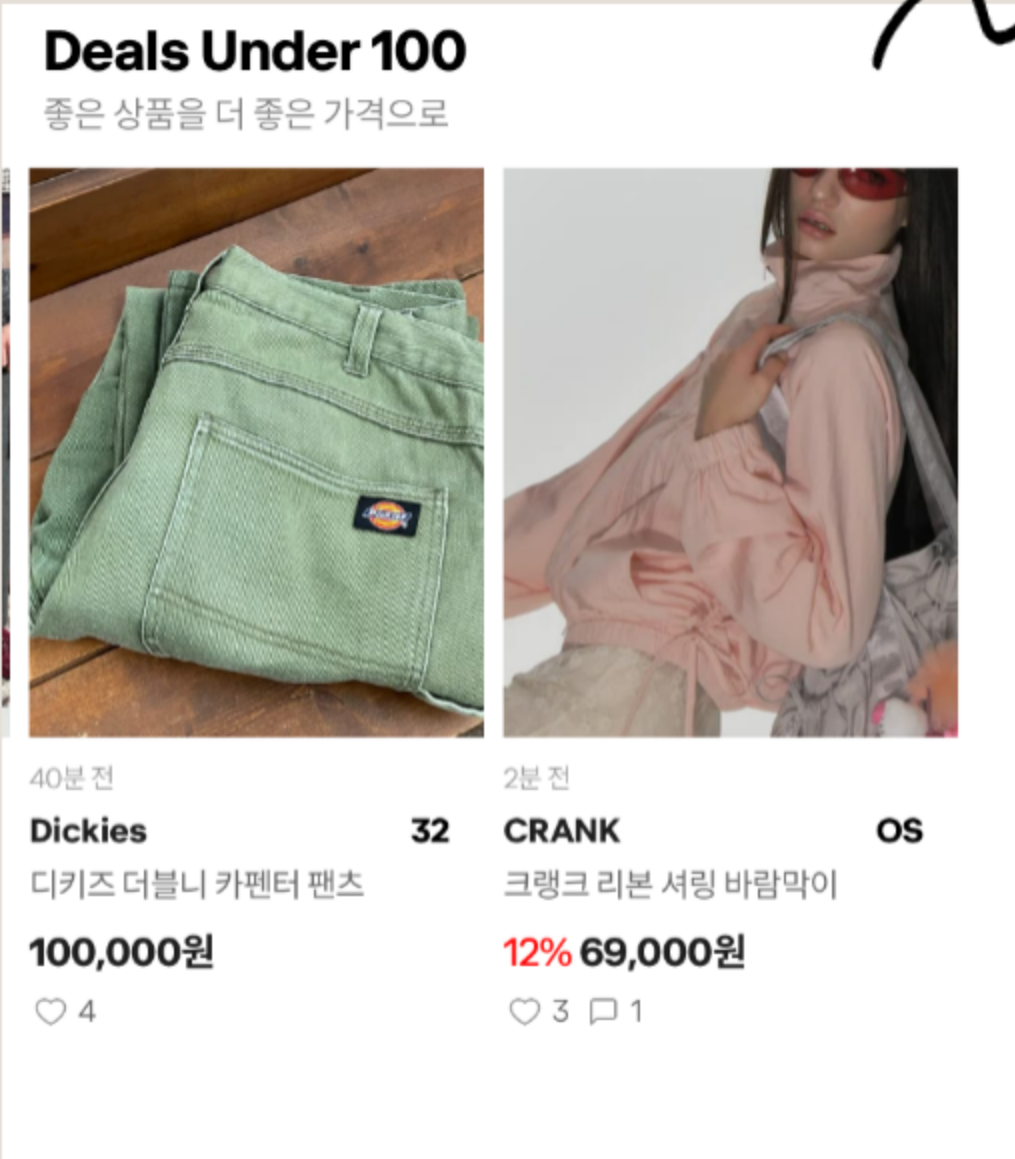
아침 출근길에 인스타그램을 보다가 유명인이 입은 브랜드 재킷을 보고 사고 싶었다. 생각 해봤다가 나중에 점심시간에 후루츠패밀리 앱을 열어 같은 제품이 있는지를 찾아보았다. 꽤 괜찮은 상태와 가격으로 매물들이 올라온 것을 봤다. 여러 매물들을 보면서 상태와 가격들을 고려해서 비교해 알맞는 제품을 찾았다. 판매자의 거래 내역과 후기들을 보고 신뢰할 수 있는지를 판단했다. 안전거래 구매 옵션이 있어서 안전거래로 하려고한다. 안전거래는 구매자의 결제금이 거래 완료 전까지 임시로 보관을 해주고, 상품 수령 후 구매 확정이 이루어지면 판매자에게 지급되는 시스템이라 사기 당할 걱정을 덜어준다. 판매자와 구매자의 지역이 가까우면 직거래를 하거나 먼 경우에는 택배거래로 한다. 박해빈은 택배거래로 하기로 하고 안전거래를 한다. 며칠 뒤 제품을 받아보고 상태 확인 후 구매확정을 하며 판매자에게 좋은 후기를 남겨준다.



개선방안

Deals Under 100, Daily Best 더 보기 버튼 만들기

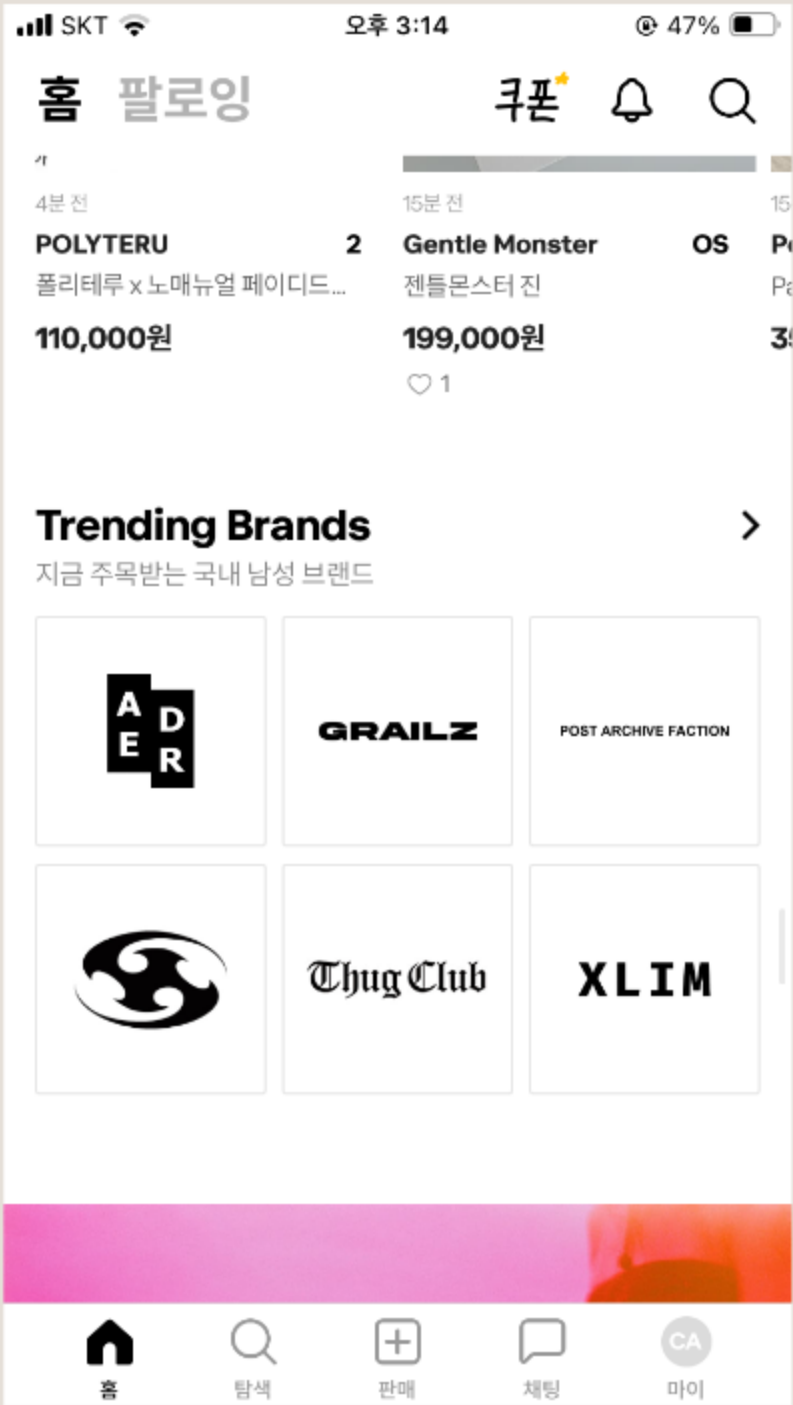
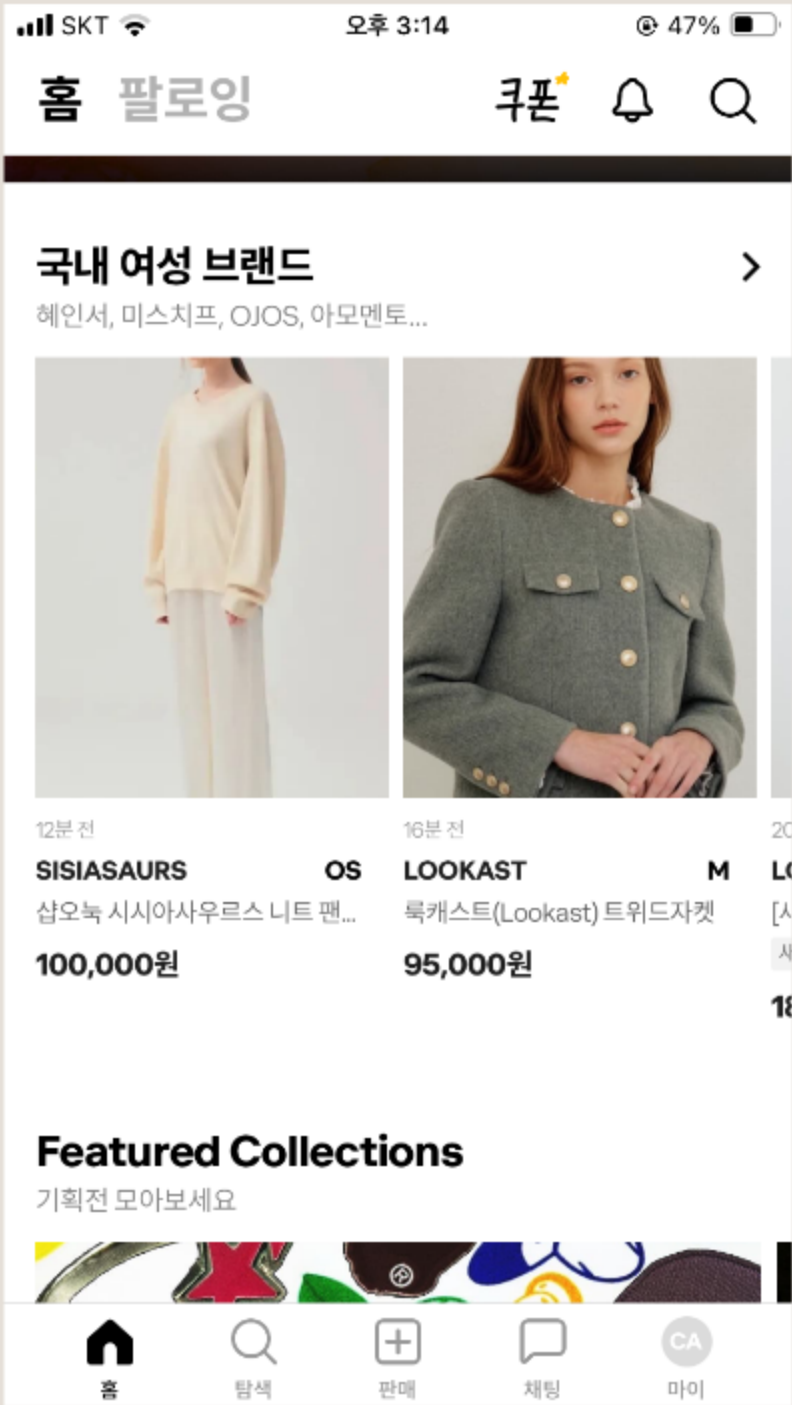
더 보기 버튼이 없어서 더 많은 상품을 확인할 수가 없었다.



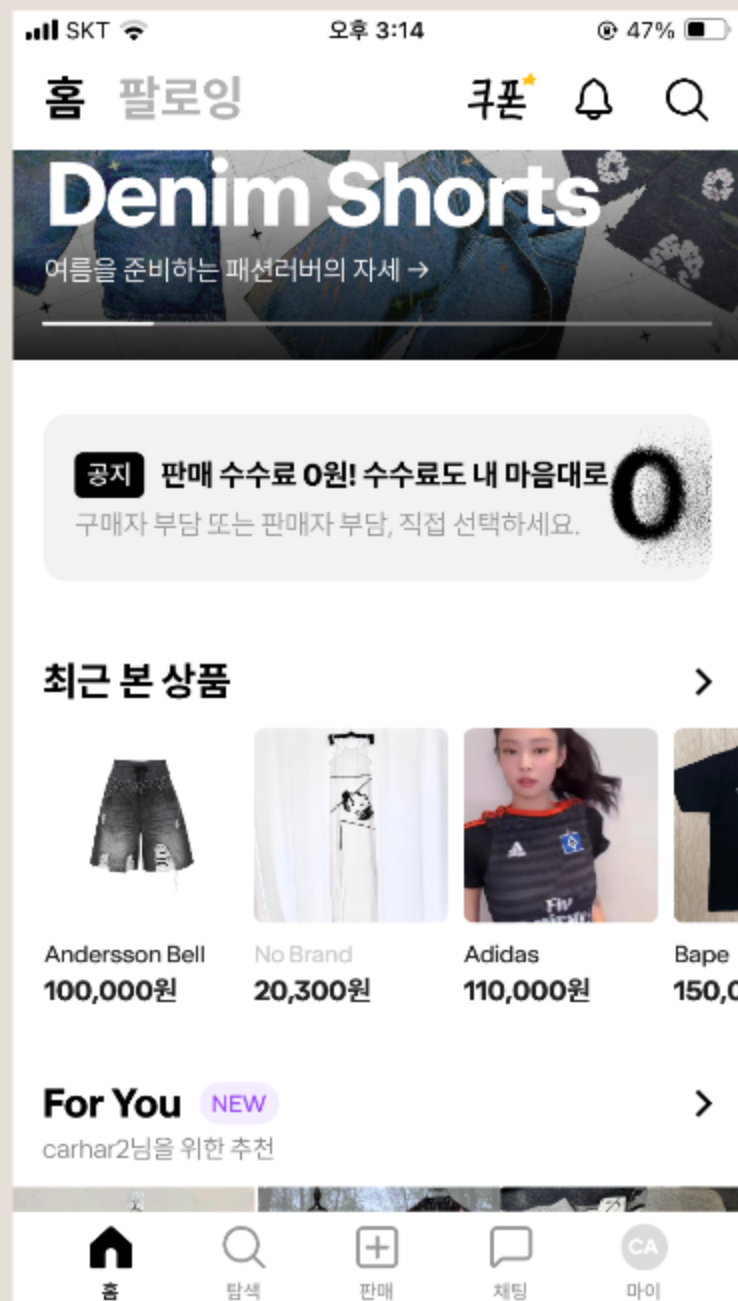
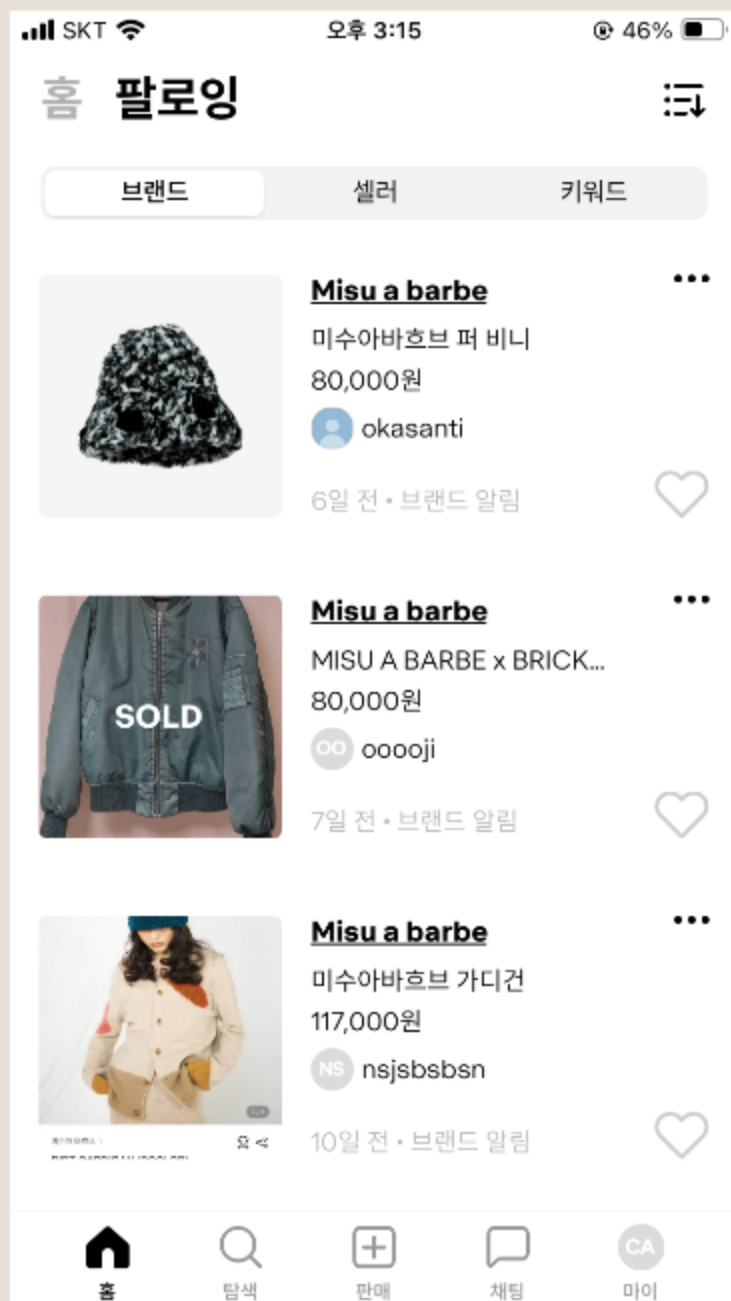
개선방안

여성 주목 브랜드 콘텐츠 만들기

여성 브랜드는 따로 소개하는 콘텐츠가 없다.



개선방안

상품이미지 크기 키우기, 팔로잉
목록 홈화면에 배치

팔로잉 목록을 홈화면에 배치해서 바로 볼 수 있게함

최근 본 상품의 이미지를 다른 컨텐츠 상품 크기와 맞춤

감사합니다.