

서비스경험디자인 시나리오 개발

1. 페르소나



이름 : 김건강

나이 : 32살

직업 : 해운대교육지원청 직원

MBTI : ENTP

성격 : 상상력이 뛰어나며 도전정신이 있다.

캐릭터 : 부서의 활력을 맡으며

무엇이든 먼저 나서서 하려한다.

목표

- 6월 마라톤 대회 완주
- 여름 휴가에 갈 일본여행을 위한 일본어 공부

라이프스타일

직장이 동해선 신해운대역 근처라 동해선 재송역 부근에 살고있다.

활발하고 도전정신이 있는 성격이라 친구들이나 많아 바깥 약속을 자주 나가는 편이다.

친구들과 약속이 없는 날에도 수영강변이나 광안리, 해운대 방면을 뒀곤 한다.

직장 건물 안에 위치한 카페에서 식사 후 2~3시쯤 리프레쉬하기 위해 한 잔 씩 마시는 편이다.

1. 페르소나



이름 : 김원두

나이 : 25살

직업 : 취업준비생

MBTI : ESFP

성격 : 감각적이고 분위기 메이커다.

캐릭터 : 집에 있는 것을 안 좋아한다.

글로 배우는 것 보다는

경험으로 배우는 것을 좋아한다.

목표

- 6월 마라톤 대회 완주
- 여름 휴가에 갈 일본여행을 위한 일본어 공부

라이프스타일

양산 출신이지만 부산에 있는 대학을 나와서 전포 부근에 자취 중이다.

졸업하고 취업준비 하는 친구들이 부산에 꽤 남아있는 편이라 취업준비는 열심히 하지 않고 친구들을 불러 전포 카페거리에 놀러 나가는 날이 많다.

혼자 있는 것을 좋아하지 않아 밥을 먹거나 카페를 가거나 친구들을 계속 불러내는 편이다.

2. 페르소나 시나리오

김건강

김건강은 해운대교육지원청에서 일하게 되어 직장 앞에 위치한 동해선을 타고 출근하기 위해 동해선 재송역 근처에 살게 된 지 2년이 되었다.

새로운 맛을 탐구하는 것을 좋아하여 먹기 위해 운동한다. 집 근처 수영강변이나 더 멀리는 광안리, 해운대까지 러닝을 하곤 한다.

평일 점심 먹고 2~3시 즈음 졸리기도 하고 리프레쉬 하기 위하여 직장인 해운대교육지원청 건물 안에 위치한 카페베네에서 커피나 음료를 자주 사 마시는 편이다.

모든 일에 나서서 하는 성격이라 본인이 팀원들의 주문을 취합하여 카페에 사러 나갔다 오곤 한다. 수다 떠는 것을 좋아하여 주문을 취합할 때 카페 홈페이지에 접속하여 신 메뉴를 확인하고 본인도 맛보고 팀원들에게도 추천해주는 편이다.

그런데 홈페이지의 신 메뉴 업데이트가 더디고 몇 월의 신 메뉴인지 언제부터 언제까지 판매하는 것인지 한 눈에 알아보기 어렵고 콘텐츠들이 한눈에 들어오지 않아 찾아보기 곤란하다. 그나마 카페 인스타그램에는 게시글이 올라온 날짜나 정보가 홈페이지보다 많이 업데이트 되어있지만 타 브랜드에 비해서는 인스타그램 또한 업데이트가 거의 없는 편이다.

운동하는 것을 좋아하여 칼로리나 영양정보를 확인하는 편인데 인스타그램으로는 상세 내용을 알 수 없어 결국 홈페이지를 방문하지만 홈페이지의 영양정보나 메뉴 설명도 일부 메뉴에만 있고 일부 메뉴에는 없고 또한 알레르기 유발 성분에 대한 안내도 없다.

3. 사용자 니즈 도출

문제

카페 홈페이지 메인 이미지에 신 메뉴 업데이트가 인스타그램 업데이트보다 더디거나 없다.

홈페이지 메인 이미지에 신 메뉴의 판매 날짜와 기간이 나와있지 않고 지난 시즌의 메뉴들과 현재는 팔지 않는 메뉴 또한 그대로 남아있다.

메뉴 상세 페이지에 영양정보나 메뉴 설명이 일부 메뉴에만 있고 알레르기 유발 성분에 대한 안내가 없다.

니즈

인스타그램보다 홈페이지에서 신 메뉴 확인이 어렵다.

신 메뉴의 판매 날짜와 기간을 알 수 없다.

콘텐츠가 눈에 들어오지 않는다.

메뉴 상세 페이지에 영양정보나 메뉴 설명이 없는 메뉴가 있고 알레르기 유발 성분은 아예 표기되어 있지 않아서 아쉽다.

해결방안

인스타그램에는 있지만 홈페이지 메인 이미지에는 없는 신 메뉴 이미지를 추가한다.

메인 이미지에 신 메뉴의 판매 날짜와 기간을 추가하고 지난 시즌의 메뉴들은 삭제한다.

콘텐츠를 재 배열한다.

메뉴 상세 페이지에 영양정보나 메뉴 설명이 없는 메뉴에 설명을 추가하고 전 메뉴에 알레르기 유발 성분을 표기한다.



홈페이지 메인 이미지
시즌메뉴
날짜, 기간 추가

알레르기
유발 성분
안내 추가

일부 메뉴에만 존재하는
영양성분, 메뉴설명
전 메뉴에 추가

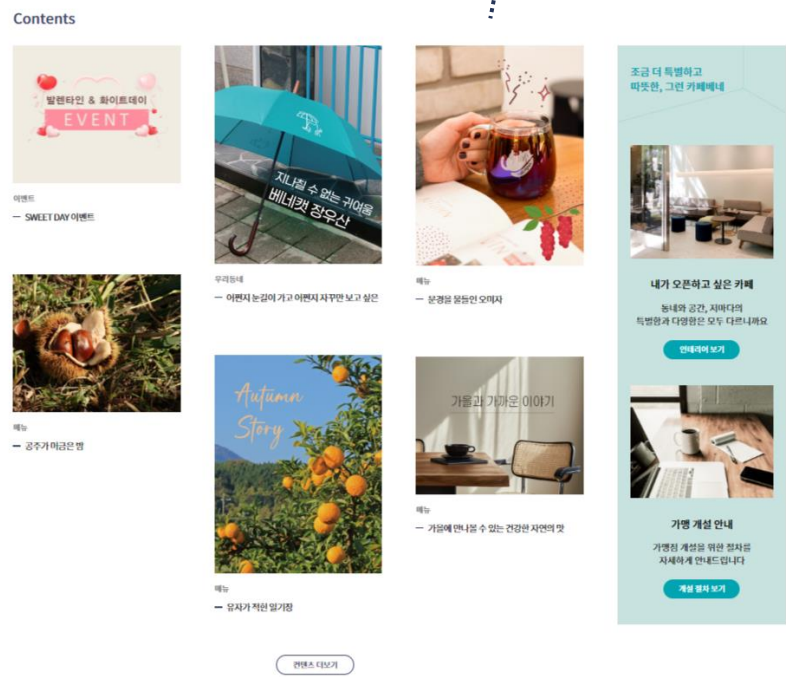
콘텐츠 사이즈 통일
및 배열 맞춰 재 배치,
콘텐츠 더보기 버튼
중앙으로 배치

> 홈 > Menu > 커피

카페 오토 라떼(ICED)



카페베네 에스프레소와 고소한 오토 밀크의 조화가 매력적인 스페셜 커피



5. 사용자 니즈 개선비교

개선 전	개선 후
홈페이지 신 메뉴 확인이 어려움	메인 이미지에 없는 신 메뉴 이미지 추가
신 메뉴의 판매 날짜와 기간 확인 불가	김건강은 해운대교육지원청에서 일하게
콘텐츠 배치가 눈에 들어오지 않음	콘텐츠 및 더보기 버튼 재 배치
지난 시즌 메뉴들과 현재 팔지 않는 메뉴로 인한 혼란 야기	메인 이미지에 지난 시즌 메뉴들과 현재 팔지 않는 메뉴들 삭제
영양정보나 메뉴 설명이 일부 메뉴에만 존재	영양정보, 메뉴 설명 없는 곳에 추가
알레르기 유발 성분에 대한 안내 부재	전 메뉴에 알레르기 유발 성분 표기