



롯데 자이언츠 서비스경험디자인 시나리오

목차

01

페르소나

02

시나리오

03

불만사항

04

사용자 니즈

05

홈페이지 문제점

06

아이디어

01

페르소나

01 페르소나

김소희

#ENFJ #야근러 #돌아와요부산항에



Age: 26

Work: 직장인

Family: 어머니, 아버지, 오빠, 동생

Location: 부산

Character: 야구를 좋아하는 야근러

ENFJ

외향적 직관적 감정적 계획적

내성적 ☐ 외향적 ☒

직관적 ☒ 감각적 ☐

사고적 ☐ 감정적 ☒

계획적 ☒ 즉흥적 ☐

라이프스타일

김소희씨는 외향적인 성격으로 휴일에는 꼭 야구 관람을 하는 야구팬이다. 그녀가 가장 좋아하는 프로야구 구단은 롯데 자이언츠이다.

김소희 씨의 직장은 야근이 많은 편이기 때문에 평일에 충분한 휴식을 취하지 못 할 뿐더러 친구, 가족과 함께 하는 시간이 주말 밖에 없다. 그래서 평일에는 야구를 볼 시간이 없기 때문에 주말에 직관으로 야구 경기를 관람하는 것을 좋아한다.

롯데자이언츠 구단의 팬이고, 직장 스트레스를 경기장에서 부르는 응원가로 해소 할 때가 많다.

현재는 네이버 블로그 챌린지를 하면서 매일은 아니지만 블로그에 일상을 업로드 하고 있다.

부산에서 직장을 다니고 있으며 가족과 함께 살고 있다.

불만사항

- 이벤트를 잘 확인하지 못해서 받지 못한 혜택이 많음
- 고객센터, 관련 사무실 전화번호를 한 눈에 알 수 없어서 어려움을 겪음
- 시즌 오프 때 구단 홈페이지에서 확인할 수 없는 것들이 많음

목표

- 야구를 좋아하시는 부모님께 티켓 예매 방법 알려드리기
- 티켓 예매 시 할인이나 이벤트 잘챙기기
- 구단 이벤트에 참여해서 할인 또는 혜택 받기

동기부여

자극



두려움



성취



성장



02

시나리오

02 시나리오

김소희 씨는 야구를 좋아하는 26살 직장인이다. 평일에 야근을 많이 하기 때문에 스트레스를 해소하기 위해서 주말에는 야구 직관 경기를 다 관람하는 편이다. 가족들도 야구를 좋아하고, 가족들과 함께 시간을 보낼 수 있는 날이 주말 밖에 없어서 다같이 즐길 수 있기 때문이다.

주로 티켓은 김소희 씨가 예매하는 편이지만, 회사 일정이 빠듯한 날에는 가족들에게 티켓 예매를 부탁한다. 롯데 자이언츠 홈페이지에서 티켓 예매하기를 한 번에 확인할 수 없어서 부모님도 불편하고, 알려주는 김소희 씨도 힘들었던 적이 한 두번이 아니었다.

02 시나리오

이제 슬슬 봄 시즌 야구가 개막하기 때문에 김소희 씨도 티켓을 예매해야 한다. 티켓을 예매하기 위해서 롯데 자이언츠 홈페이지에 접속했고, 이번 봄 시즌 야구에 진행되는 이벤트 중에 할 수 있는 것이 있으면 참여할 예정이다. **하지만 메인 홈페이지에서 이벤트 관련 소식을 확인할 수 없어서 상단 메뉴의 이벤트 창에 들어가서 하나하나 확인해야 한다.**

그리고 상단 메뉴에 커서를 올리면 생기는 우측 티켓 예매하기를 눌러서 티켓을 예매한다. 티켓을 예매하고 나서 봄 시즌 경기 일정을 확인하려면 경기 일정 메뉴에 들어가야 한다. **메인 홈페이지에도 경기 일정을 확인할 수 있긴 하지만 직전, 당일, 이후 경기만 확인할 수 있고 앞으로의 일정을 확인하기 위해서는 경기 일정 메뉴로 들어가야 한다.**

02 시나리오

홈페이지에 들어가면 메뉴도 많고 메뉴 안에 있는 메뉴들도 많아서 구단 홈페이지에서 정보를 확인하려면 복잡하기도 하고 어디로 들어가야 원하는 정보를 찾을 수 있는지 가끔 헷갈리는 경우도 많다.

구단 홈페이지를 이용하는 이유가 구단에 관한 정보를 빠르게 접할 수 있고 티켓 예매를 위해서 이용하는 것인데, 앞에서의 이유들 때문에 불편했던 적이 많았다. 필요한 정보는 바로바로 메인 홈페이지 화면에서 확인하고, 이벤트나 행사에 대한 정보도 빠르고 편하게 찾고, 홈페이지 콘텐츠 배치를 심플하게 해서 부모님께 알려드릴 때도 쉽게 알려드릴 수 있었으면 좋겠다고 생각한다.

03

불만사항

03 불만사항

- 사용자들이 원하는 정보를 빠르게 찾기가 어려움
- 메인 홈페이지에서 현재 진행 중인 이벤트를 확인할 수가 없음
- 가장 필요한 정보들을 빠르게 확인할 수 없음
- 메인 홈페이지에서 전체 경기일정을 확인할 수가 없음
- 전체적으로 홈페이지의 구성이 깔끔하지 않아서 어디서 뭘 할 수 있는지 구분하기가 어려움

04

사용자 니즈

04 사용자 니즈

1. 메인 홈페이지에서 필요한 정보를 한 눈에 찾을 수 있었으면 좋겠다.
2. 진행중인 이벤트를 메인 홈페이지에서 확인할 수 있었으면 좋겠다.
3. 사람들이 자주 찾는 메뉴들은 홈페이지에서 바로 확인할 수 있었으면 좋겠다.
4. 상단에 메뉴들이 너무 많아서 간추렸으면 좋겠다.

05

홈페이지 문제점

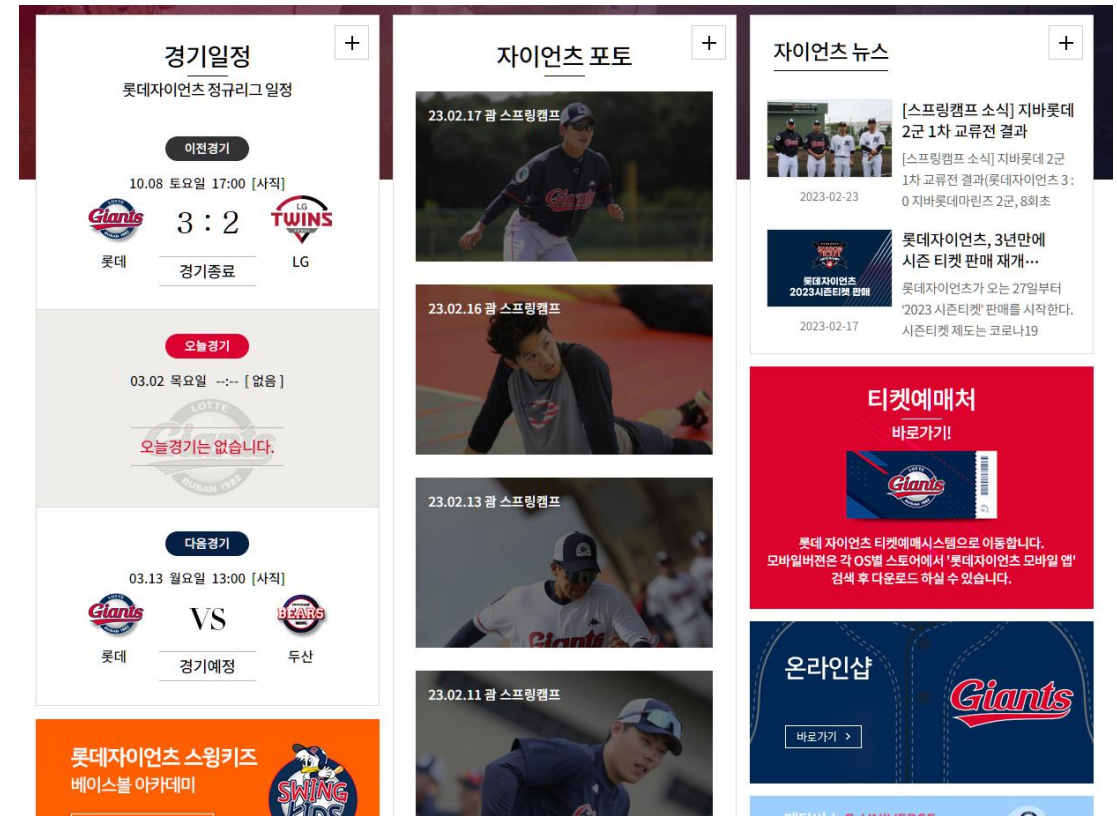
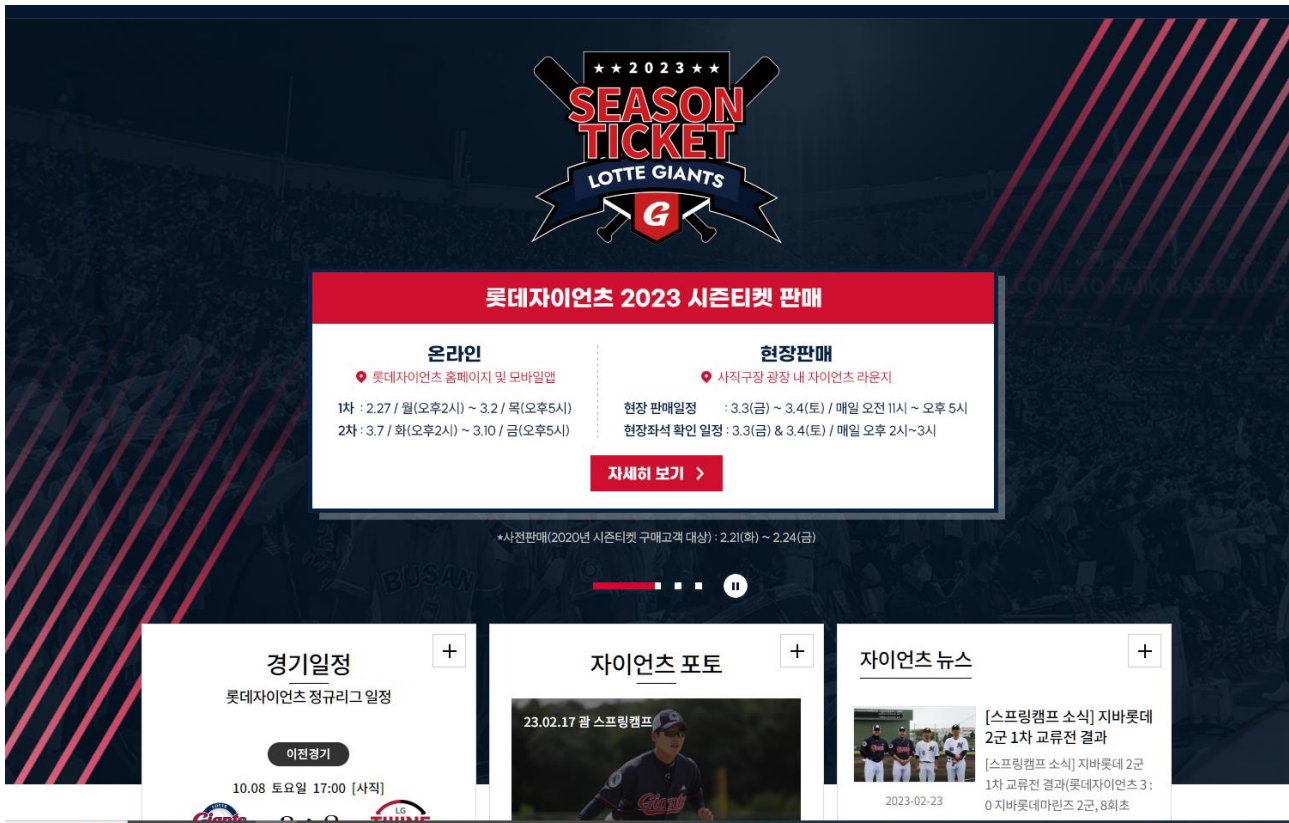
05 홈페이지 문제점

상단에 메뉴가 너무 많아서 복잡함



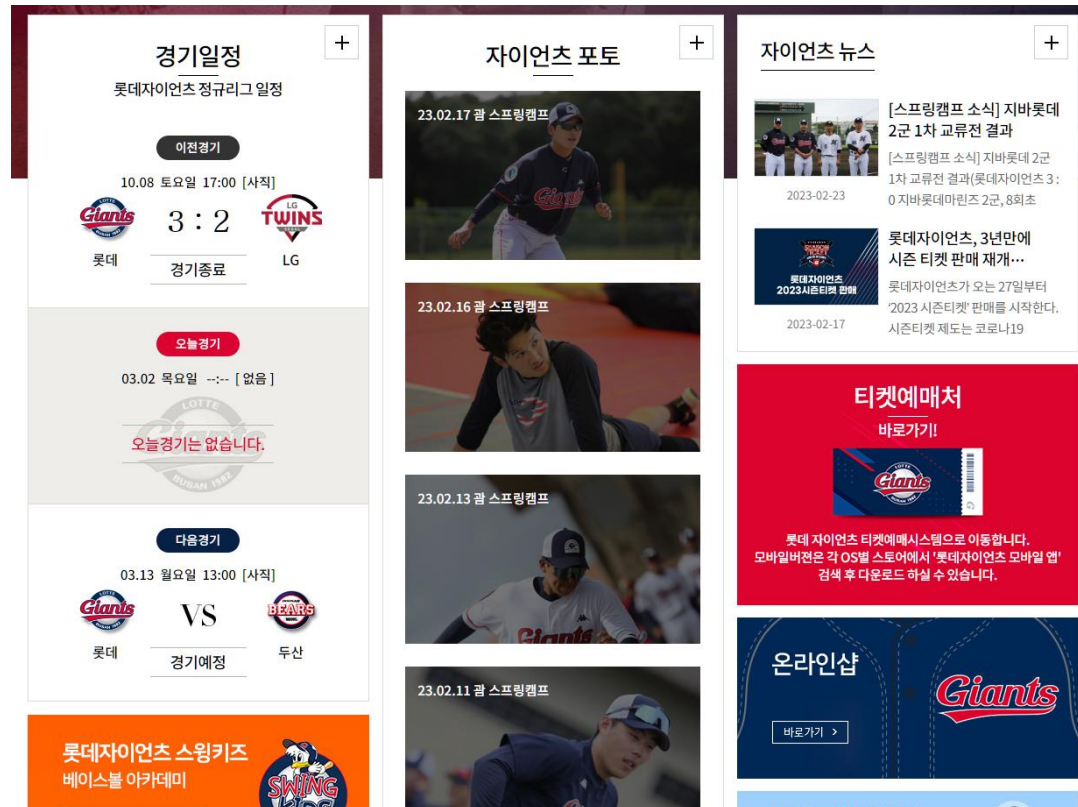
05 홈페이지 문제점

메인 홈페이지에서 이벤트 확인을 할 수 없음



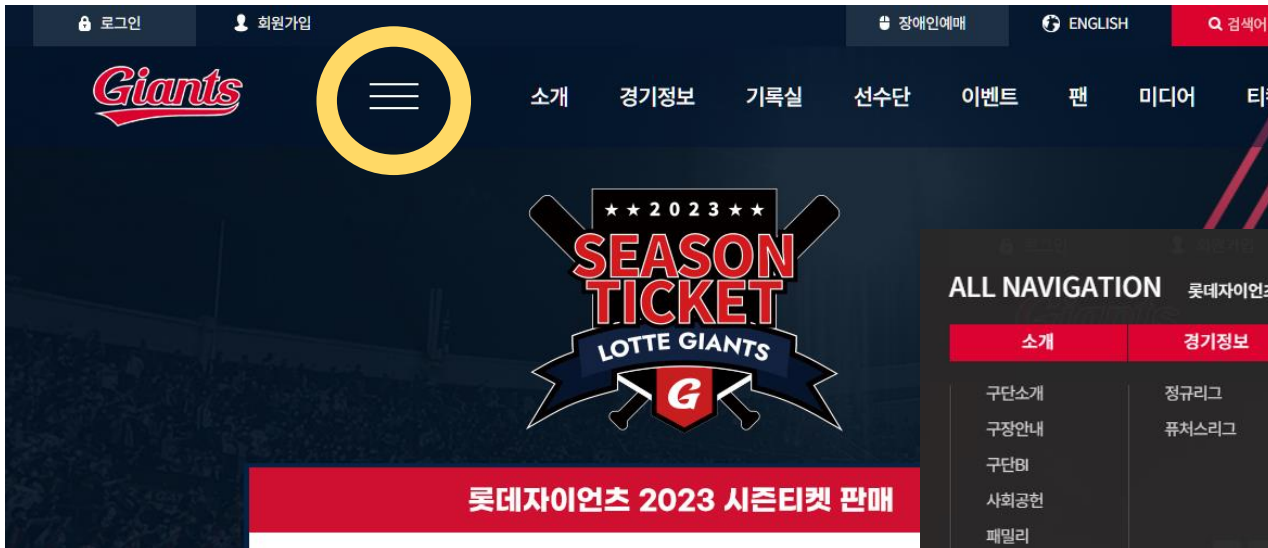
05 홈페이지 문제점

메인 홈페이지 내용이 많아서 다소 복잡해보임



05 홈페이지 문제점

전체메뉴 버튼과 전체메뉴를 닫는
버튼의 위치가 달라서 번거로움



06

아이디어



감사합니다