



PRD

▼ 차례

1. 프로젝트 개요 및 배경
2. 목표
 - 2.1 프로젝트 목표
 - 2.2 기능 개선 목표
3. 타겟 유저
 - 3.1 국내 B2B 사용자
 - 3.2 일본 기업 사용자
4. 핵심 문제 정의
 - 4.1 주요 문제 항목
5. 솔루션 요약
 - 5.1 핵심 개선 방향
 - 5.2 주요 개선 포인트
6. 기능 정의
7. 사용자 플로우
 - 7.1 사용자 플로우 개요
 - 7.2 주요 개선 플로우
8. 다국어 지원 및 로컬라이제이션
 - 8.1 일본 시장 진입 배경 및 현황
 - 8.2 일본 문화 및 UX 특성
 - 8.3 일본 개인정보 보호 및 보안 대응
 - 8.4 일본 시장 대응 전략
9. 화면 구성 참고
10. 요구사항
 - 10.1 기능적 요구사항
 - 10.2 비기능적 요구사항
 - 10.3 기술 및 연동 요건
11. 측정 지표 및 성공 기준
 - 11.1 사용자 행동 기반 정량 지표
 - 11.2 정성 지표
 - 11.3 참고 지표
12. 일정
13. 리스크 및 고려사항

1. 프로젝트 개요 및 배경

왈라(Walla)는 설문 제작부터 분석, 보상까지 한 번에 가능한 **올인원 폼 빌더 SaaS** 서비스이며, **파프리카데이터랩**이 운영하고 있다. 현재 국내 사용자 기반을 넘어 **글로벌 시장 진출**을 준비 중이며, 이에 따라 **사용성과 확장성 중심의 UX 개선**이 필요한 시점이다.

이번 프로젝트는 실제 사용자 데이터 분석과 정성적 사용자 리서치를 바탕으로 다음 두 가지를 목표로 한다.



- 편집 화면의 구조적 문제를 해결하고 설문 흐름을 단순화하여 이탈률을 줄이는 것
- 글로벌 사용자에게도 직관적인 설문 작성 경험을 제공할 수 있도록 전략을 수립하는 것

2. 목표

2.1 프로젝트 목표

이번 프로젝트는 데이터 분석과 사용자 리서치를 통해 왈라 서비스의 사용자 경험을 개선하고, 글로벌 시장에 적합한 서비스 전략을 수립하는 것을 목적으로 한다.

- **데이터 기반 개선점 도출**
 - 서베이 제작/응답 데이터 및 유저 피드백 기반 문제 발굴
 - 인터뷰, 테스트 등을 통해 페인포인트 추가 확인
- **글로벌 전략 수립**
 - 주요 국가별 경쟁사 분석, 시장 요구 조사
 - 브랜딩 및 UX 방향성 도출
- **개선안 기획 및 설계**
 - 데이터 기반 UX 개선안 도출 및 프로토타이핑
 - A/B안 테스트 후 최종안 결정
- **반응형 UI 디자인**
 - 다양한 환경 대응을 위한 반응형 UI 레이아웃 설계

2.2 기능 개선 목표

편집 화면의 구조를 단순화하고, 주요 기능의 인식 및 접근성을 높여 설문 작성 흐름과 완성률을 개선하는 것을 목표로 한다.

정성적 목표

- 기능 인식 흐름을 자연스럽게 설계하고, 초보 사용자도 쉽게 작성할 수 있도록 개선함
- 직관적인 편집 경험을 통해 이탈을 줄이고, 고급 기능 진입을 유도함

정량적 목표

- 편집 완료율 15% 이상 증가
- 문항 추가 기능 클릭률 20% 이상 증가
- 설문 작성 도중 이탈률 15% 이상 감소
- 고급 기능 진입률 및 인지율 개선
- 개선안 만족도 70% 이상 확보

3. 타겟 유저

왈라는 다양한 업종과 목적에 따라 설문을 제작하려는 사용자를 대상으로 하는 폼 빌더 서비스다. 이번 개선안의 주요 타겟은 다음과 같다:

3.1 국내 B2B 사용자

- **특징:** 마케팅, 기획, 인사팀 등 다양한 직무에서 내부 피드백 수집이나 고객 대상 설문을 위해 사용
- **니즈:** 빠르게 설문을 만들 수 있는 간단하고 직관적인 인터페이스, 별도의 학습 없이도 바로 사용할 수 있는 경험
- **페인포인트:** 편집 화면이 복잡하고 기능이 눈에 잘 띄지 않아, 기본 기능 외에는 거의 활용하지 못함

3.2 일본 기업 사용자

- **특징:** 일본 내 중대형 기업에서 조사 기획, 마케팅, 운영 목적으로 팀 단위 설문을 제작함. 보안 기준이 높고, 브랜드 이미지 및 UI 완성도에 민감함
- **니즈:**
 - 빠른 설문 제작과 고급 기능 설정을 모두 지원하는 구조
 - 팀원과의 협업 기능 및 권한 설정, 일본어 기반 가이드 제공
 - 모바일 최적화, 터치 친화적인 UX
- **페인포인트:**
 - 기능이 많지만 설정 경로가 복잡하거나 눈에 띄지 않음
 - 팀 협업 과정이 비효율적이며, 버전 관리가 어렵고 시각적 불편도 존재

4. 핵심 문제 정의

설문 편집 화면이 복잡하고 기능이 눈에 잘 띄지 않아, 사용자가 설문을 만드는 과정에서 혼란을 겪거나 중간에 포기하는 일이 자주 발생하고 있다.

4.1 주요 문제 항목

분류	상세 내용
UI 복잡도	- 문항 유형이 일괄 나열되어 초보자가 정보를 파악하기 어려움. - 버튼 위치 및 위계가 일관되지 않아 혼란 유발
기능 인지 부족	- 설정 기능이 숨겨져 있어 자동 저장, 조건 분기, 제출 제한 등 고급 기능을 눈치채지 못하거나 접근에 어려움
작성 흐름 중단	- 기능은 있으나 흐름 안에 자연스럽게 연결되지 않아, 작성 도중 방향을 잃고 이탈하게 됨
시각적 구분 혼란	- 카테고리 색상, 문항 구분 등의 시각 요소가 직관적이지 않아 설문 구조 파악에 어려움

5. 솔루션 요약

사용자가 설문을 작성할 때 혼란 없이 기능을 인지하고, 자연스러운 흐름 속에서 필요한 설정을 완료할 수 있도록 편집 화면의 구조와 기능 노출 방식을 개선한다.

5.1 핵심 개선 방향

- 처음 사용자도 쉽게 시작할 수 있도록 **설명과 흐름 중심의 UX 설계**
- 복잡했던 편집 화면을 정돈하고, **기능의 위치와 순서를 명확히 구조화**
- 고급 기능은 필요할 때 자연스럽게 드러나도록 배치하여 **진입 장벽을 낮춤**
- 일본 사용자 대상 **모바일 최적화, 보안 설정 가이드, 일본어 튜토리얼 제공** 등 글로벌 시장 맞춤형 설계 반영

5.2 주요 개선 포인트

카테고리	개선 내용
편집 화면 구조	문항 추가 버튼 위치 통일, 정보 과다 제거, 사용 흐름에 맞춘 구조 재정비
기능 인식성	설정 기능 톨바 고정, 톨팁/추천 설정 도입 등으로 기능 접근 유도
초기 진입 가이드	튜토리얼 팝업 제공, 단계별 설명 문구 추가
모바일/글로벌 대응	반응형 UI, 모바일 작성 최적화, 일본어 안내 콘텐츠 제공

6. 기능 정의

기능명	설명	목적	화면 위치	트리거	MoSCoW 우선순위	As-is 문제	To-be 기대 효과
문항 추가 버튼 위치 제어	첫 문항 추가 시 문항 영역 하단에 만 "문항 추가" 버튼 노출, 이후에는 문항 사이 상·하단에에만 유지	문항 추가 시점과 위치를 자연스럽게 유도하여 흐름에 집중	첫 문항 추가 후: 문항 영역 하단 문항 2개 이상: 문항 상·하단	편집 화면 진입 시	Must	문항 추가 버튼이 좌측과 중앙에 중복되어 혼란	문항 추가 위치 명확화, 사용 흐름 개선
튜토리얼 온보딩 모달	편집화면 진입 시 기능 가이드 제공	기능 사용 유도, 이탈 방지	편집 화면 전체	최초 진입 시 자동 노출	Must	기능 진입 장벽, 초심자 혼란	초기 기능 이해도 및 만족도 향상
게시 전 설정 가이드 팝업	설문 게시 시 필수 설정 누락 여부 확인	게시 성공률 향상, 사용자 실수 방지	게시 버튼 클릭 시 팝업	게시하기 버튼 클릭 시	Must	설정 누락 게시 시 오류 발생	사전 확인으로 게시 성공률 향상
응답 보내기 버튼 제거	편집화면 내 응답 자동 기능 버튼 제거	편집자 혼란 방지	편집 화면 전체	기존 상시 노출에서 제거	Must	편집자가 기능을 오해하거나 잘못 클릭	사용자 역할 기반 인터페이스 제공
문항 유형 드롭다운	문항 유형을 드롭다운 형태로 제공	유형 선택의 직관성 향상	문항 추가 시 우측 패널	문항 추가 클릭 시	Should	유형이 한눈에 안 보여 선택 번거로움	유형 선택 흐름 개선
템플릿 보러가기 버튼	템플릿 선택 경로를 팝업으로 제공	템플릿 활용률 증대	설문 생성 후 팝업	설문 생성 완료 후	Should	템플릿 접근 경로 인지 어려움	설계 시간 단축, 활용도 증가
설정 기능 툴바 고정	설정 기능 상시 고정 노출	고급 기능 접근성 향상	우측 또는 상단	상시 노출	Could	설정 접근에 여러 단계 필요	고급 설정 사용률 증가
카테고리 색상 기능 개선	불필요한 시각 구분 제거	정보 시각화 단순화	문항/설문 카테고리 설정 영역	카테고리 선택 시	Could	색상 기준 모호, 과다	시각 정돈, 전달력 향상

7. 사용자 플로우

설문을 처음 생성한 사용자가 편집 화면에서 설문을 완성하고 게시하는 전반적인 흐름을 따라간다. 주요 기능(문항 추가, 설정, 게시 등)의 위치와 타이밍을 개선하여 이탈 없이 자연스러운 흐름을 유도하는 것이 목표다.

7.1 사용자 플로우 개요

기존 유저 플로우

1. 워크스페이스 진입
- 2. 새 폼 생성
 - ↳ 새 폼 생성 or 구글폼에서 불러오기 선택
- 3. 기본 정보 입력 (제목, 색상, 이모지 등)
- 4. 편집 화면 진입
 - ↳ 첫 필드를 추가할 수 있는 모든 문항 유형이 한 화면에 노출됨
- 5. 첫 필드 선택 및 추가
 - ↳ 필드 추가 시 상하단으로 문항 추가 버튼 노출 및 좌측 패널 + 버튼으로도 문항 추가 가능
- 6. 문항 추가
 - ↳ 문항 추가 버튼이 좌측 패널, 문항 상하단에 중복 위치
- 7. 각 문항을 우측 툴바 옵션/로직/설정 탭에서 설정
 - ↳ 배경 색, 글꼴 등 수정 가능
- 8. 미리보기
- 9. 게시하기 클릭
 - ↳ 설정 누락 여부는 확인 없이 바로 게시 가능
- 10. 설문 게시 완료

개선 유저 플로우

1. 워크스페이스 진입
- 2. 새 폼 생성 or 구글폼에서 불러오기 선택 or 템플릿 가져오기
- 3. 설문 기본 정보 입력 (제목, 이모지, 색상)
- 4. 편집 화면 진입
 - ↳ 튜토리얼 온보딩 팝업 노출
- 5. 첫 필드 선택 및 추가
 - ↳ 필드 바로 하단에만 '문항 추가' 버튼 노출
- 6. 문항이 2개 이상일 경우
 - ↳ 각 문항 상하단에 '문항 추가' 버튼 노출
- 7. 각 문항을 우측 툴바 옵션/로직/설정 탭에서 설정
 - ↳ 배경 색, 글꼴 등 수정 가능
- 8. 미리보기
- 9. 게시하기 클릭
- 10. 설문 게시 완료

7.2 주요 개선 플로우

단계	개선 내용	반영 기능
2	온보딩 상단 메뉴에 있던 템플릿을 생성 전으로 이동	✅ 온보딩에 있어 잘 보이지 않았던 템플릿을 폼 생성 화면으로 옮겨 템플릿 사용을 높임
4	초심자 가이드를 위한 온보딩 팝업 제공	✅ 튜토리얼 온보딩
5	문항 추가 버튼 위치를 단일화해 혼란 제거	✅ 문항 추가 버튼 위치 제어
전체	응답자 기능 제거 및 응답 작성란 비활성화 → 편집자에 맞는 화면 유지	✅ 응답 보내기 버튼 제거, 응답 작성 텍스트 칸 비활성화
전체	글로벌 대응을 위한 일본어 기반 튜토리얼, 반응형 레이아웃, 모바일 최적화 적용	✅ 일본 로컬라이제이션, 반응형 UI, 모바일 UX 개선

8. 다국어 지원 및 로컬라이제이션

본 프로젝트에서는 알라의 글로벌 확장 가능성을 고려하여, **1차 타겟 시장으로 일본을 설정하고 UX 로컬라이제이션 전략을 수립하였다**. 단순한 언어 번역을 넘어서, **일본의 커뮤니케이션 방식, 사용 문화, 법적 규제** 등을 반영한 **맞춤형 UI/UX 개선 방향**을 제안한다.

8.1 일본 시장 진입 배경 및 사용자 현황

- 전체 사용자 중 **99% 이상이 한국**, 일본 사용자는 **1% 미만**
- 언어·업무 문화가 유사함에도 **도달률이 낮은 일본**을 우선 개선 타겟으로 설정
- **정제된 UX / 보안 / 커뮤니케이션 설계**를 통해 일본 시장의 확장 가능성을 높이고자 함

국가	사용자 수
한국	25,911
미국	49
인도네시아	49
일본	14
기타	MY, SG, CA, IN, VN 등 (각 10~30명 수준)

8.2 일본 문화 및 UX 특성 고려

항목	설명
커뮤니케이션	간접적이고 예의 중시 → “등록하시겠습니까?” 같은 정중한 문장 구조 선호
UX 선호도	시각적 정돈 강조, 토틱·도움말 선호, 2단계 확인 흐름을 통한 신뢰 확보
정보 신뢰 기준	UI에 정보가 많을수록 신뢰감 을 느끼는 경향 있음 → 미니멀보다는 풍부한 안내 제공이 효과적

8.3 일본 개인정보 보호 및 보안 법률 대응

법률	주요 내용
APPI (개인정보 보호법)	제15\~24조: 수집 목적 명시, 목적 외 이용 금지, 제3자 제공 시 사전 동의 필수, 국외 전송 시 보호조치 필요
사이버보안 기본법	공공/민간 기업 모두 불법 접근, 정보 유출, 변조 방지 에 대한 기술적 보호조치 의무 있음

참고 기관: METI(경제산업성), NISC(정보보호전략본부) 등

8.4 일본 시장 대응 전략

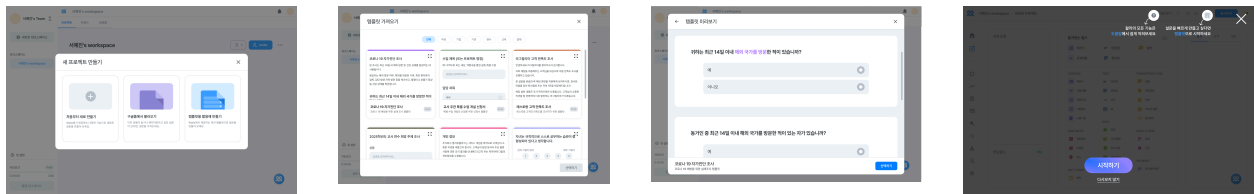
범주	대응 방안
언어 지원	UI 텍스트, 도움말, 튜토리얼, 예시 설문을 일본어 기준으로 번역
시각 구조	일본어 줄간격/폰트 최적화 , 풍부한 정보 제공, 버튼형 답변 등 선호 구조 반영

기능 접근성	조건 분기, 제출 제한, 자동 저장 등 고급 기능을 눈에 잘 띄게 위치 배치
보안 안내	게시 시 개인정보 수집 동의 및 데이터 전송 관련 안내 문구 명확히 표기
기술 구조	i18n 기반 다국어 처리 구조 / 일본어가 우선 적용되는 관리자 + 응답자 화면 포함 설계

9. 화면 구성 참고

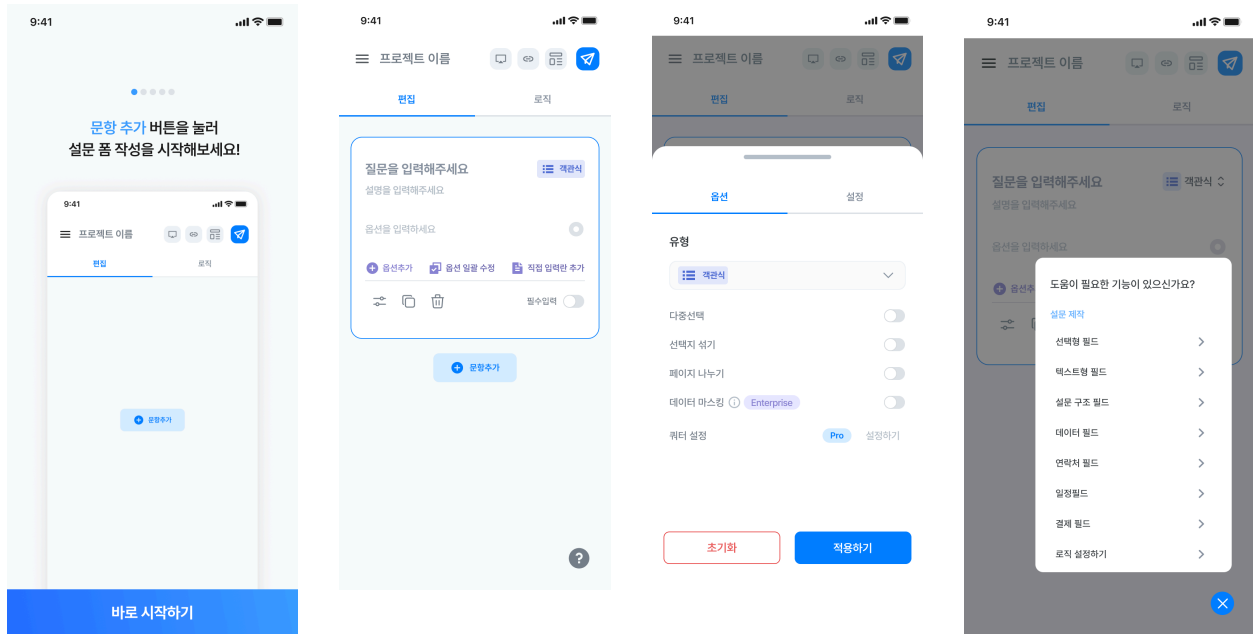
<https://embed.figma.com/design/sGrcqtdtRfko42ij3JQMw/-/EC%A4%91%EA%B8%89%ED%94%84%EB%A1%9C%E%9A%00%9D%ED%8A%B8-1%ED%8C%80-%EC%9E%91%EC%97%85-%EA%B3%B5%EA%B0%84?node-id=1247-731&t=PKuUMrSOIPsORzrw-1&embed-host=notion&footer=false&theme=system>

9.1 주요 개선 웹 화면



9.2 주요 개선 모바일 화면





10. 요구사항

10.1 기능적 요구사항

항목	설명
문항 추가 버튼 위치 제어	문항 추가 버튼을 하단 고정 → 이후 문항 상·하단에만 노출되도록 변경
편집 화면 튜토리얼 팝업	편집 화면 진입 시 기능 안내용 온보딩 팝업 자동 노출 (최초 1회)
고급 기능 툴팁 안내	조건 분기, 자동 저장 등 고급 기능에 마우스오버 툴팁 제공
템플릿 접근 경로 개선	설문 생성 직후 템플릿 선택 팝업 노출로 접근성 향상
언어 설정 기능	관리자 및 응답자 화면에서 언어(한국어/일본어/영어) 선택 가능 UI 제공

10.2 비기능적 요구사항

항목	설명
모바일 대응	모든 편집/응답 화면은 모바일에서도 터치 최적화 및 반응형 레이아웃을 제공해야 함
접근성	툴팁/버튼/컬러 대비 등 UI 요소가 시각 정보에 의존하지 않도록 설계해야 함(WCAG AA 수준 참고)
신뢰성	설문 게시 전 누락된 설정 항목은 자동 검출되어 사용자에게 안내되어야 함 (오류 예방 목적)

10.3 기술 및 연동 요건

항목	설명
다국어 지원 구조	i18n 기반 텍스트 관리 구조 적용을 고려한 UI 설계 필요
로컬라이제이션 적용범위	관리자/응답자 화면 모두 다국어 대응을 위한 구조 고려
보안 규정 대응	일본 APPI 기준에 맞춰 개인정보 수집 동의 문구 및 설정 화면 노출 계획 포함

11. 측정 지표 및 성공 기준

이번 개선안은 **설문 제작 흐름의 단순화**, **기능 인식 개선**, 그리고 **진입장벽 완화**를 통해 실제 사용자의 **완료율과 만족도 향상**을 목표로 한다. 다음과 같은 지표를 통해 효과를 검증할 수 있다.

11.1 사용자 행동 기반 정량 지표

항목	측정 지표	기대 변화
편집 완료율	설문 편집 화면 진입 후 → 게시 완료까지 도달한 비율	+15% 향상 기대
문항 추가 클릭률	문항 추가 버튼 클릭 수 / 편집 진입 수	+20% 향상 기대
고급 기능 노출 후 사용률	조건 분기, 자동 저장 등 주요 기능 클릭률	+10% 이상 사용 증가 기대
게시 실패율	게시 클릭 후 설정 누락 등으로 실패한 비율	감소 (↓50%) 기대

11.2 정성 지표 (사용자 피드백 기반)

항목	방법	기대 변화
기능 인지도	사용성 테스트 후 “이 기능을 알고 있었는가?” 응답 비율	“예” 응답자 비율 증가
화면 복잡도 체감	UI 평가 설문 (1~5점 척도)	평균 점수 4점 이상 확보 목표
초기 진입 만족도	튜토리얼/온보딩 이해도 피드백	“쉬움/매우 쉬움” 응답률 70% 이상

11.3 참고 지표 (글로벌 확장 시 고려 대상)

일본 사용자 대상 테스트가 가능해졌을 때, 다음과 같은 지표를 활용할 수 있다.

항목	설명
일본어 튜토리얼 클릭률	다국어 튜토리얼의 실제 사용률
일본 사용자 편집 완료율	일본어 UI 기준으로 게시까지 완료한 비율

12. 일정

프로젝트 기간 : 2025.04.22 - 2025.05.23 / 총 4주 (176시간)

Aa 구분	Assign	Date	Status
리서치 및 취합		@April 23, 2025 → April 29, 2025	완료
UX 모델링 및 아이디어 구체화		@April 29, 2025 → May 2, 2025	진행 중
프로토타입 제작		@May 7, 2025 → May 13, 2025	진행 중
A/B 테스트 및 유저 의견 취합		@May 14, 2025 → May 15, 2025	시작 전
UI디자인 및 시스템 구축		@May 7, 2025 → May 17, 2025	진행 중
PPT 제작		@May 18, 2025 → May 22, 2025	시작 전

13. 리스크 및 고려사항

분류	내용	대응 방안
디자인 리소스 한계	개발자가 없어 실제 기능 구현은 불가능	프로토타입 수준에서 개선 방향과 사용자 흐름을 명확히 보여주는 것에 집중
정량적 효과 측정 어려움	실사용 데이터를 직접 수집할 수 없어 퍼널/성능 지표는 가정 기반	과거 유사한 서비스의 UX 개선 사례 및 사용자 테스트 중심의 정성 지표 확보로 보완

일본 시장 테스트 미진행	일본 사용자에 대한 A/B 테스트나 현지 피드백을 직접 수집하기 어려움	일본 사용자 관점은 리서치와 경쟁사 분석 기반으로 설계, 추후 실증 테스트 계획 가능성 명시
다국어 로컬라이제이션 개발 적용 한계	실제 다국어 UI 구현은 개발 환경의 영향을 받음	UI 구조상 다국어 전환이 가능하도록 설계하고, 문구/표현 정리까지 포함하여 전달
일정 변경 가능성	중간 일정 겹침이나 피드백 반영으로 지연 우려	마감 일정(5/22 발표)을 기준으로 우선순위 조정, 병렬 작업으로 대응 예정