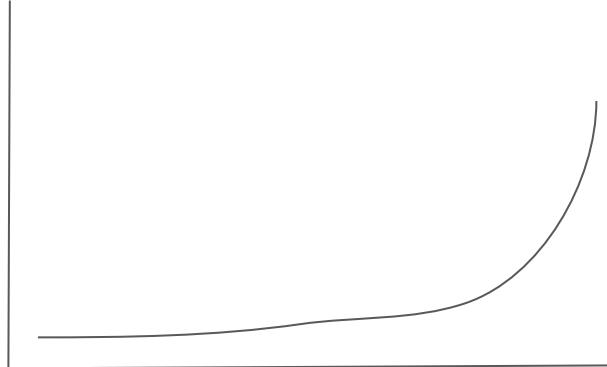


서비스 기획의 실제 (3)

가천대 코코네스쿨 정현주
2025.11.27

한 팀을 제외하고 모든 분들을 30분~1시간씩 뵈었습니다.
공통적으로 많이 하게 된, 피드백에 대해 말씀드릴게요.

먼저, 그간 많이 고생하셨습니다.
어떤 구간까지 도달하는 것은 매우 어렵습니다. 하지만, 그 구간을 통과하고 나면 쉬워집니다.
각 타스크가 동일한 시간을 필요로 하지 않아요.



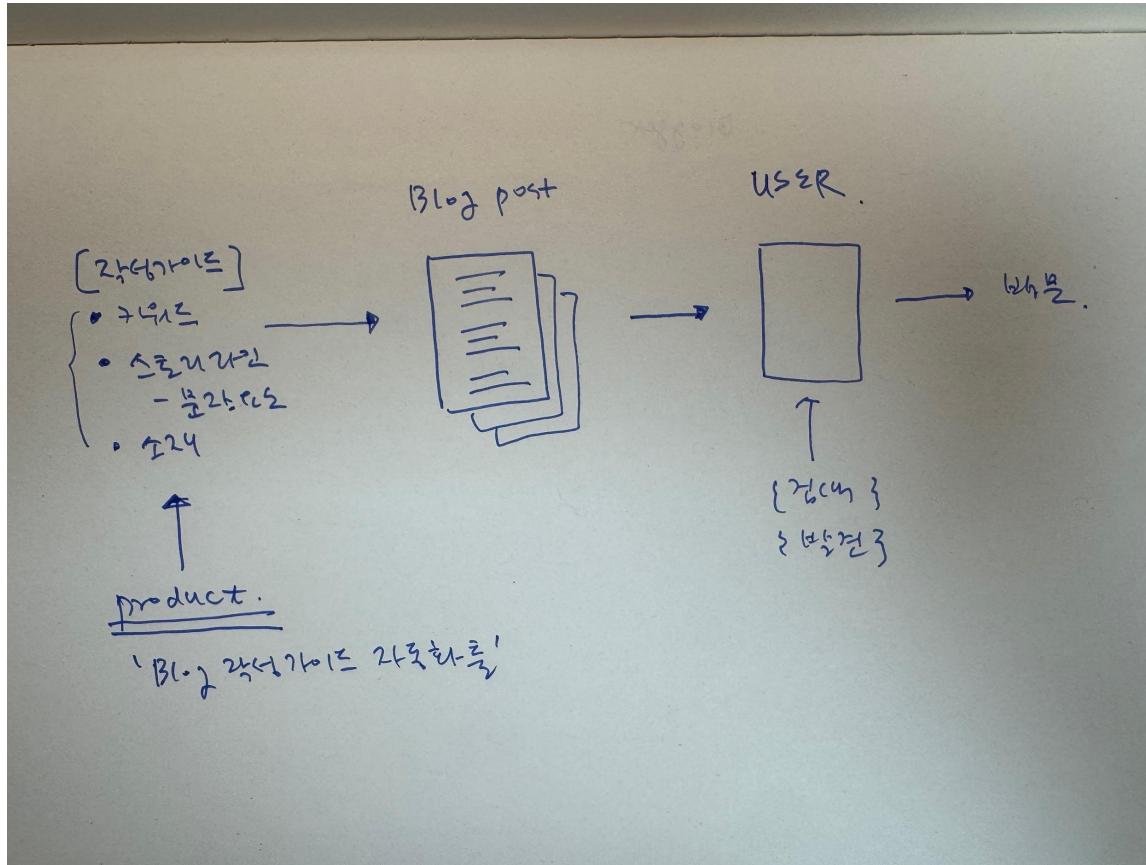
1. 고객은 구체적이어야 합니다.

- 시나리오를 쓰는 것처럼 써 보세요. (=눈에 보이듯이)
- 전통 시장
 - 상인 : 무엇을 파는가, 간편결제/배달서비스/플친 이용은 어떻게?
 - 지도 맵을 그려 봄
 - 고객 : 왜 이용 하지? 단골 이라서? 가격 때문에?
- 패션에 관심 있는 2030 남성
 - 구매 주기는? 구매 하는 곳은? 스타일 참조는 어떻게?

2. 고객 구분은 어떻게 하나요? MECE 하게 보려면 어떻게 하나요?

- 행동의 의도/목적 등을 인터뷰해서 그룹화
- 행동을 플로우로 그려서 매칭 (저니맵)
 - 패션
 - 탐색 → 상세 설명 → (저장) → 결제 → 배송 → 입어 보기/자랑하기
- 방한 고객 여정
 - (Leisure traveler journey map 키워드로 이미지 검색해 보세요)
- 블로그
 - 생산 - 유통 - 소비

3. 동작 원리를 구조적으로 그려 봅니다



4. 비전/임팩트에 대한 정의가 필요합니다.

- 구현이 목표가 되어 버림.
- 방향을 잡아주는 키가 되거나, 방법을 바꿀 수 있는 근거가 됩니다.
 - 전통 시장을 활성화 하겠다 이기 때문에 방법을 바꿀 수 있음.

전통 시장

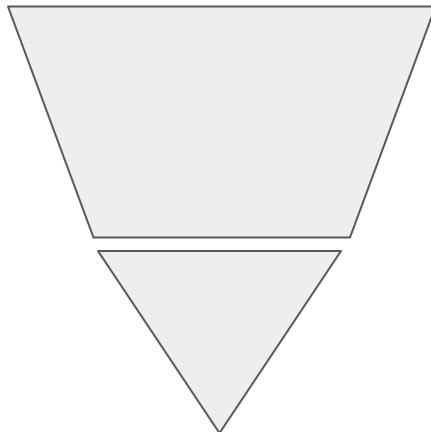
- **우리의 목표는 전통시장을 활기차게 만드는 것 - 비전이 명확해서 좋음.**
 - 활기차다는 것은 사람이 많이 방문하는 걸까, 판매가 많이 일어나는 걸까.
 - 디지털화를 높여야 하는 걸까
 - 디지털화가 안되는 요인은 뭘까? 홍보, 결제, 배달 어느 부분에서 디지털화가 안 되어 있는 걸까?
 - 어떻게 하면 빠르게, 잘 디지털화될 수 있을까?
- 시장을 하나 선택해서 인deps 리서치를 해 보면 좋을 것 같음
 - 어떤 가게가 있는지, 상인들은 판매에서 어떤 어려움을 느끼는지 (디지털/배달의 확장에 관해서)
 - 네이버의 동네시장에 입점한 가게/시장은 잘 되는지.
 - 카카오의 단골 프로젝트는 어떤 임팩트가 있었는지.
 - 전통 시장 상인이 디지털을 익숙해 하지 않는다고 해도 카카오톡은 쓰지 않을까?
- **찾아오는 고객은 누구이고, 무엇 때문에 오는지. 얼마나 자주 오는지. (시장 현장에서 인터뷰)**
 - 여기에만 있는 음식을 사러 오는지
 - 가게 사장님과 오래된 관계가 있어서 오는지
 - 전통 시장에서만 가능한 음식이 있는지 (예: 떡 방앗간)

패션

- 고객을 좁혀 가는 방식이 좋음

토론 아이데이션 (우리 각자는 여러개의 페르소나를 가지고 있음. 우리 안에 이미 여러 고객군이 있음)

- 설문을 통해 무관심형을 걸러냄
- 행위를 파악할 수 있는 짧은 탐색형 질문을 함(대량)
- 페인포인트를 찾아냄. 서비스로 제공하고 싶은 포인트를 찾아냄
- 가설을 수립하고 인터뷰로 확인 함
- 가설을 재수립하고 인터뷰 함.

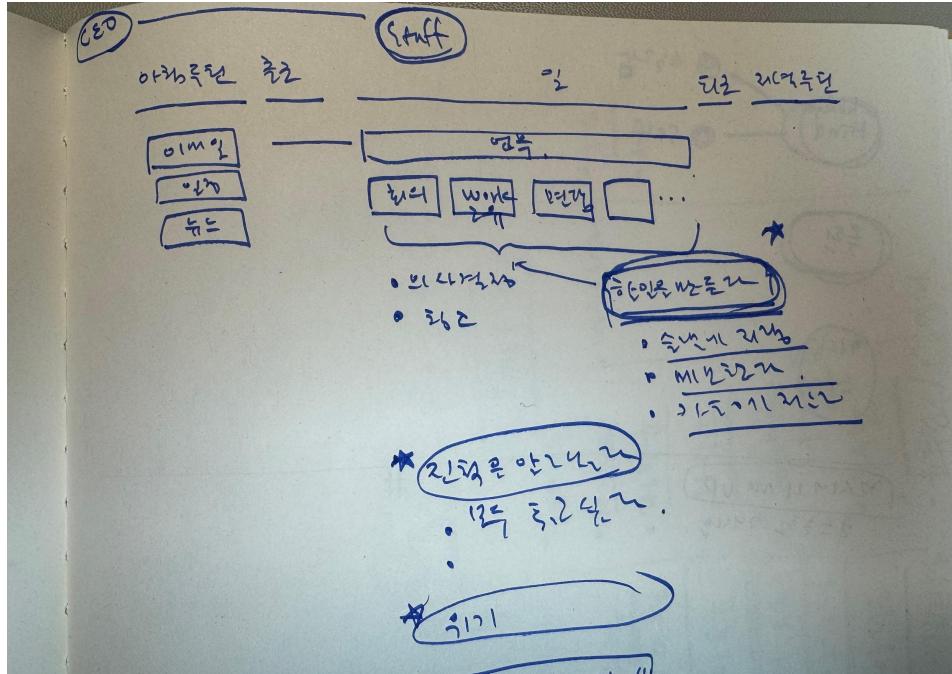


- 비전에 대한 정의 필요

- 고객을 좁혀 가능 과정에서
 - 인터뷰 대상의 숫자는 그때 그때 결정
 - 정해진 방법, 답이 있는 것이 아니라 어떻게 하면 결과물에 이를까를 가지고 판단
- 인터뷰이를 확보하는 방법
 - 지인, 헌팅, 인스타
 - → 소개 → 소개 →

CEO Staff

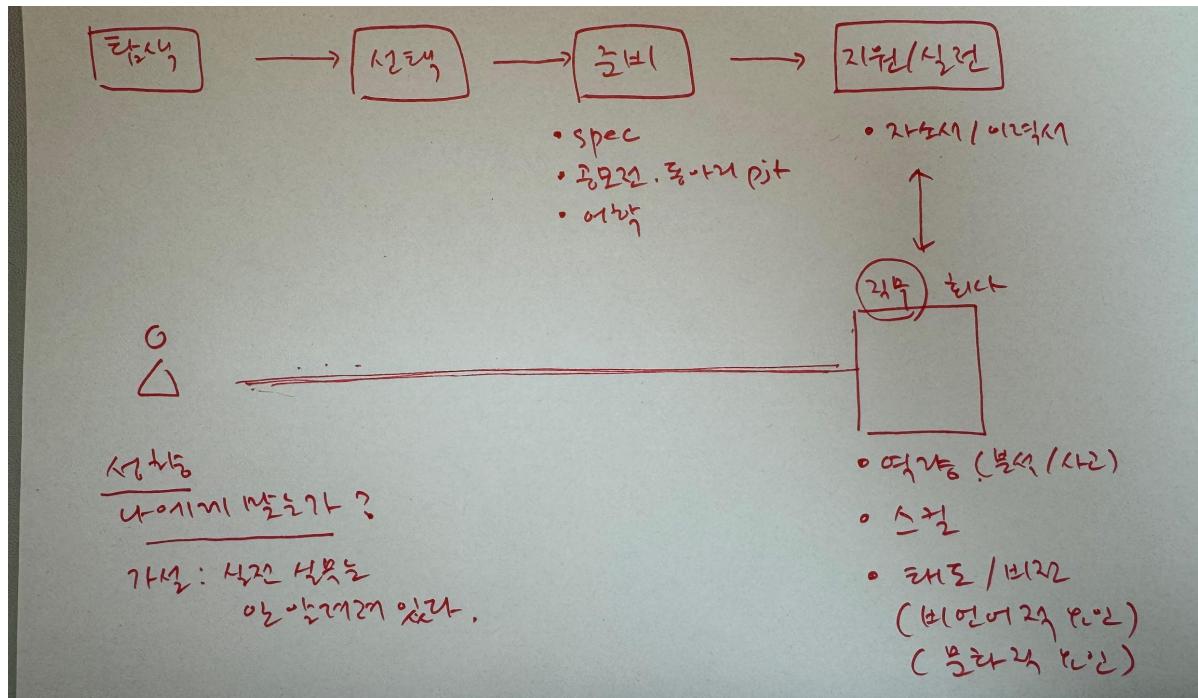
- 업무 과정이 디지털화되어 있는, 디지털 도구를 적극 사용하는 산업을 대상으로 한다.
→ 탐색을 통해 좁혔다.
- 유저 저니로 구분하여 개입의 지점을 정의한다. (→ 업무 영역에서 '할 일'을 만드는 과정)



- 비전을 정해야 다른 방법도 고민할 수 있다.

직무 적합성 / 직무 작성 서비스 (코드앤코)

- '성향'이 무엇인지 정의해야 한다
- 유저 플로우로 우리의 문제 의식을 구조화한다.
 - 탐색 - 선택 - 준비 - 지원/실전
 - '성향' 용어 정의에 따라 프러덕트 핵심이 정해짐

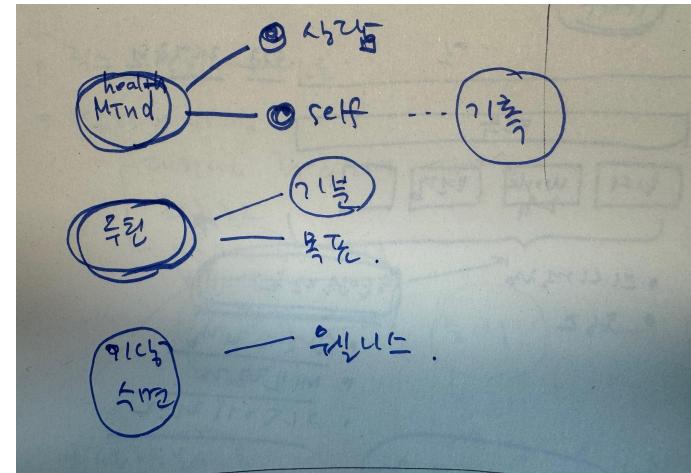


데이터의 수집이 경쟁력일 수 있음.

- 실무자로부터 수집
- 채용 공고 분석

위브 마인드

- 이론적 배경이 든든해야.
- 느슨한 의미로 치료적 서비스라고도 볼 수 있음. 행동을 교정해 준다는 의미에서
 - 기록 → 분석/진단/평가 → 행동 제시 의 플로우를 가짐



달리기 팀

- 성장하는 시장. 가능성 많음.
- 달리기를 버티컬로 다루는, 전용앱은 없음(?)
- 기존의 것에 얹메이지 말고 여러 새로운 것을 시도.
- 인deps 사용패턴을 파악해 2라운대에 대비.
 - 당근에서 만나서 뛰는 사람. 카페에서 만난 사람
 - 크루. 멋있게 뛰고 싶은 사람.
 - 달리기를 배우고 싶은 사람

ai 가 만들어주는 블로그 작성 가이드

- 프러덕트는 한 마디로 설명 되어야 함.
 - 블로그 작성 가이드 자동화 툴, AI 가 만들어주는 블로그 작성 가이드 …
- 실작업을 통한 정교화 → 구독 형태로 확장
- 이미 있는 시장에서 어떻게 판을 바꿀 것인지, 비전에 대한 정의 필요