

2016 KOSTA 웹 & 모바일 UI/UX 전문가 양성과정

사용자 분석을 통한 카카오 대중교통 개선안 제안

Kakao Bus · Metro

프로젝트 기간 : 2016 - 07 - 27 ~ 08 - 05



권근희 · 진 하 · 박하영 · 김정원 · 최화인

Discover

: 고객 경험 리서치를 통
한 문제 설정

- 서비스 소개
- 1. 카카오 서비스 분석
- 2. 사용자 조사
- 3. 경쟁사 조사

Define

: 자료 분석 및 디자인 방
향 설정

- 1. 사용자 / 경쟁사 분석
- 2. 서비스 컨셉도출

Develop

: 세부 해결 방안 구성

- 1. IA 설계
- 2. UI 디자인
- 3. GUI 디자인
- 4. Experience Map
- 5. Persona

Deliver

: 고객 경험 리서치를 통
한 문제 설정

- 1. 자체 종합 평가

TABLE OF CONTENTS

01 Discover

- 서비스 소개
- 1. Kakao 서비스 분석
- 2. 경쟁사 조사
- 3. 사용자 조사
 - Be the Customer
 - VOC (Voice of Customer) 분석
 - FGI (Focus Group Interview)
 - Shadowing

02 Define

- 1. 사용자 / 경쟁사 분석
- 2. 서비스 컨셉 도출

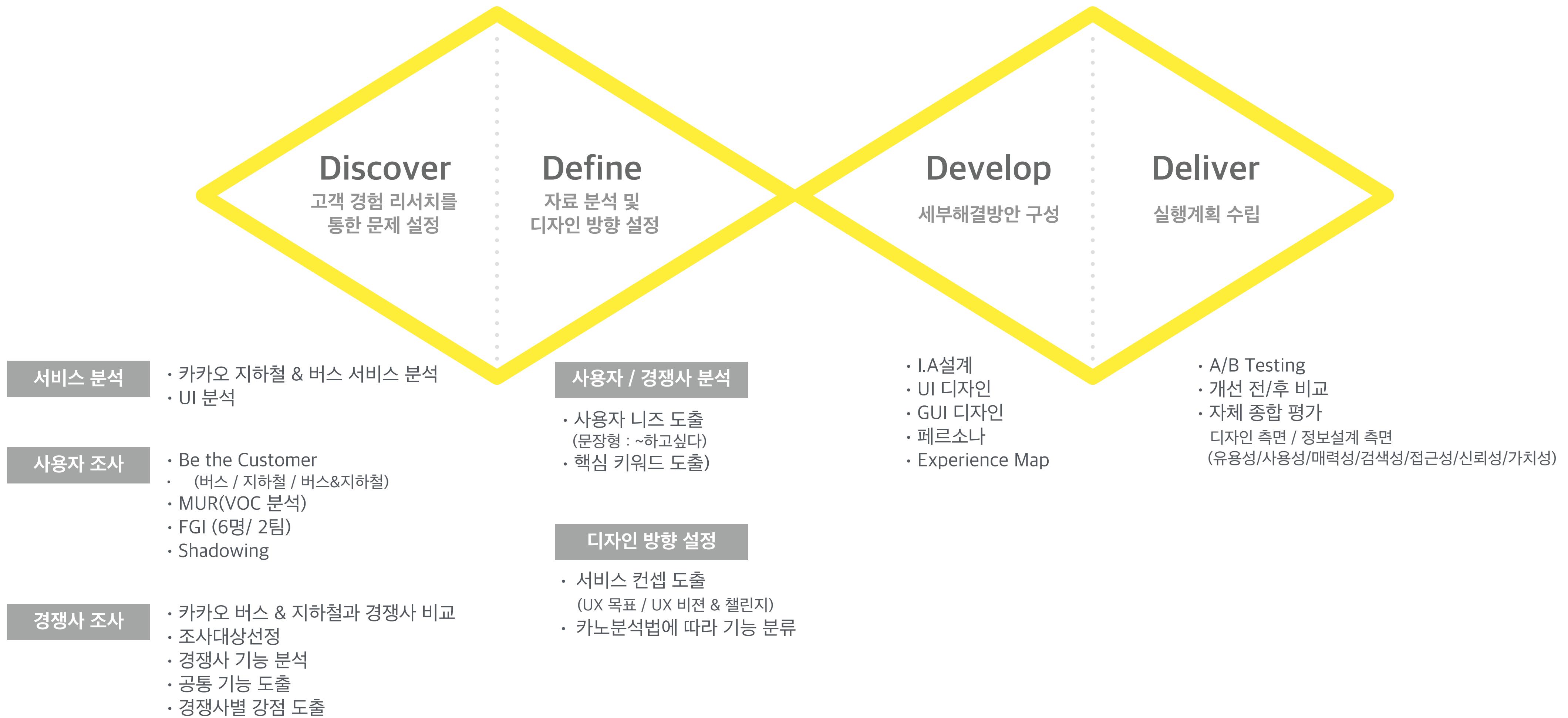
03 Develop

- 1. I.A 설계
- 2. UI 디자인
- 3. GUI 디자인
- 4. Experience Map
- 5. Persona
 - User Quadrant
 - Persona
 - Persona & Experience Map

04 Deliver

- 1. 자체 종합 평가

Project Process | Double Diamond



01 Discover

서비스 소개

1. Kakao 서비스 분석

2. 경쟁사 조사

3. 사용자 조사

- Be the Customer
 - VOC (Voice of Customer) 분석
 - FGI (Focus Group Interview)
 - Shadowing
-

서비스 소개

Kakao Bus



2016.04.26.

OPEN

똑똑하게 버스타는 습관
전국 57개 도시의 실시간 버스 도착정보 확인

Google Play Store
별점 : 4.0
리뷰 수 : 43,153 개
최근 업데이트 날짜 : 2016년 07월 26일
버전 : 4.3.0
다운로드 수 : 10,000,000회 이상
순위 : 대한민국 기준 **8위**

iOS Store
별점 : X
리뷰 수 : 683 개
최근 업데이트 날짜 : 2016년 07월 27일
버전 : 1.2.0
다운로드 수 : X
순위 : 대한민국 기준 **4위**

Kakao Metro



2016.06.08.

OPEN

전국 지하철 시간표 기반 최단경로 검색
환승 정보 조회

Google Play Store
별점 : 4.2
리뷰 수 : 36,768 개
최근 업데이트 날짜 : 2016년 07월 19일
버전 : 3.0.5
다운로드 수 : 5,000,000회 이상
순위 : 대한민국 기준 **7위**

iOS Store
별점 : X
리뷰 수 : 현재 버전 -20개
/모든 버전 -226개
최근 업데이트 날짜 : 2016년 07월 20일
버전 : 1.0.7
다운로드 수 : X
순위 : 대한민국 기준 **7위**

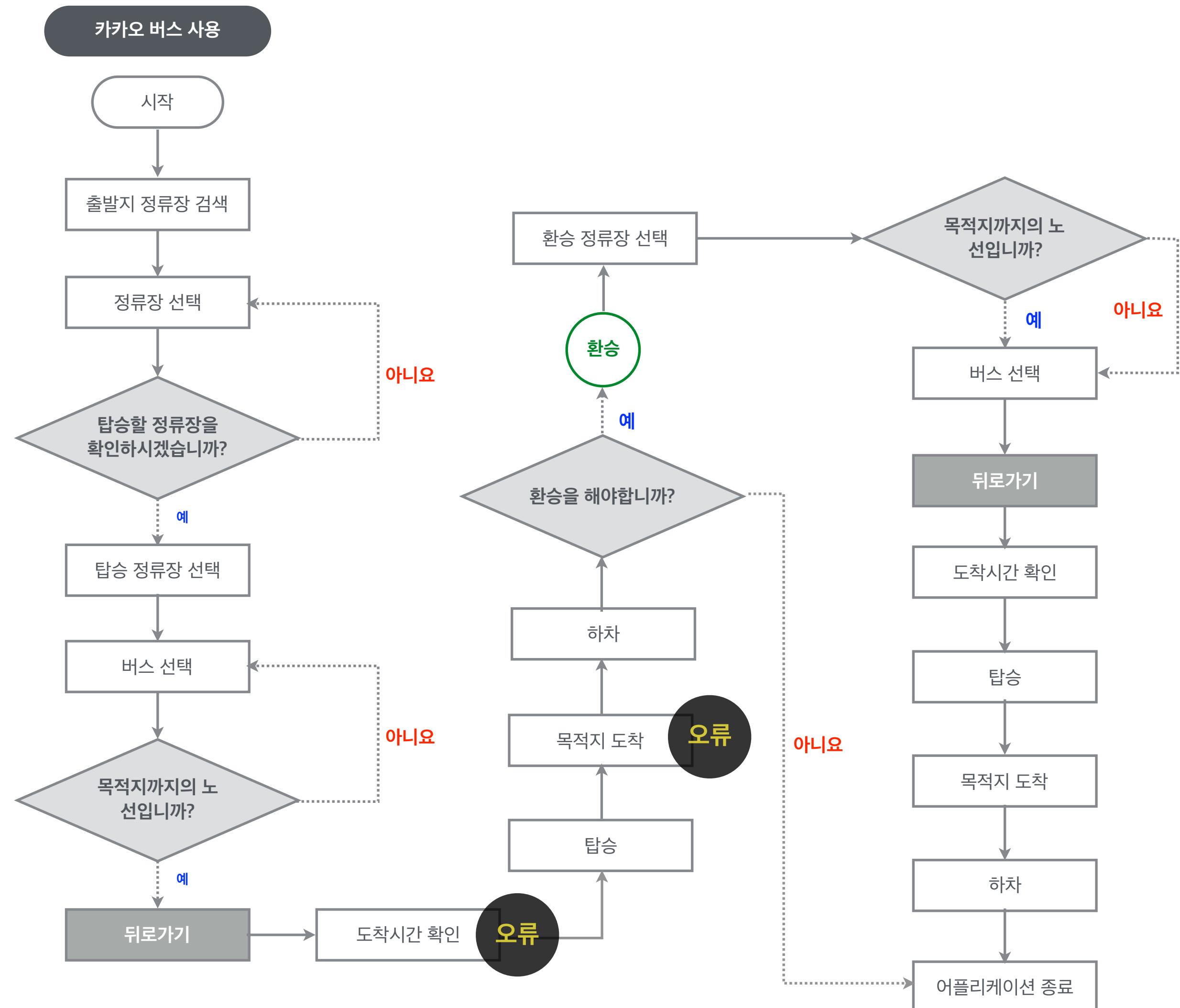


1. Kakao 서비스 분석 | Kakao Bus

Contents Tree



Flow Chart



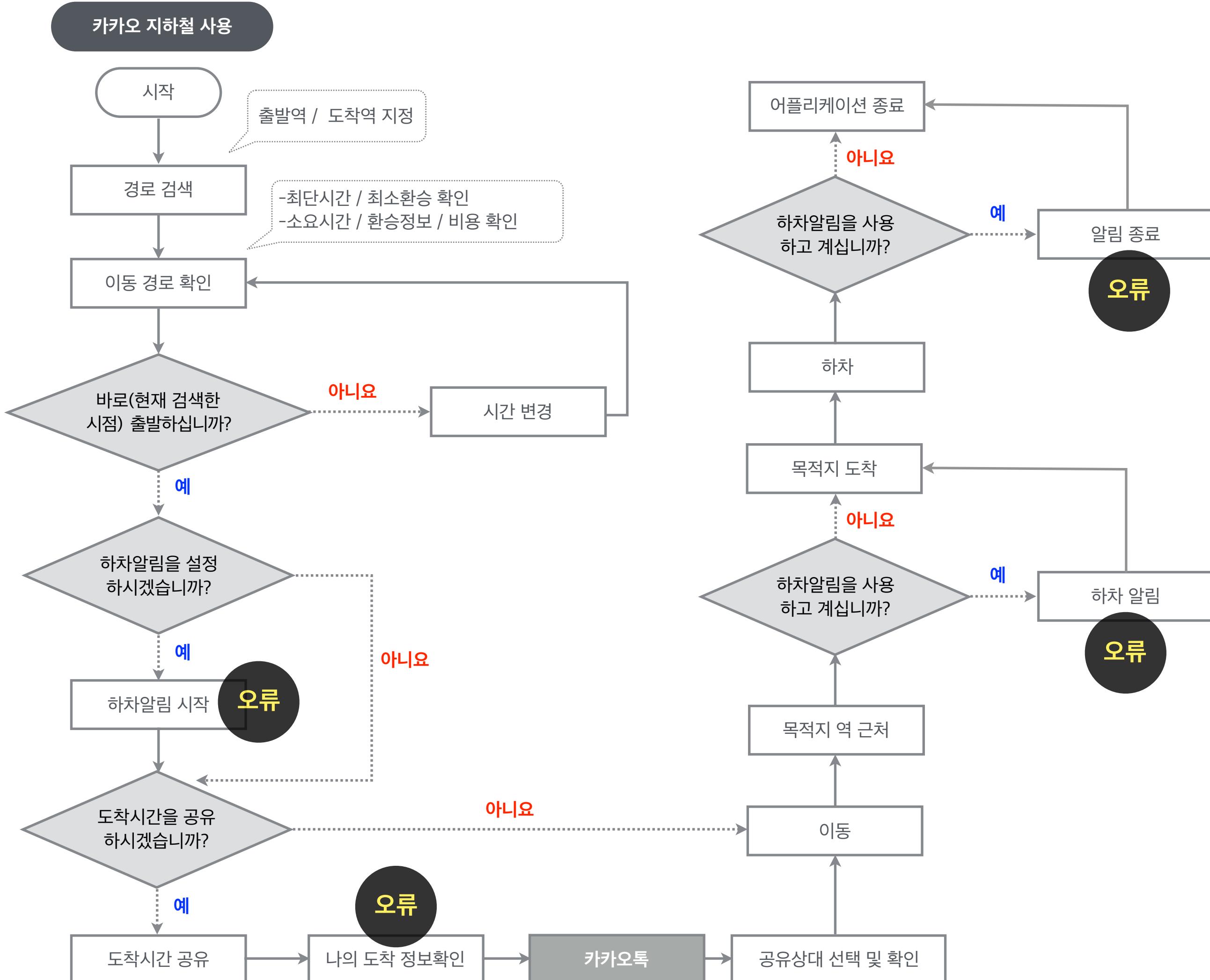
1. Kakao 서비스 분석 | Kakao Metro



Contents Tree



Flow Chart



2. 경쟁사 조사 | 경쟁사 장 · 단점 & 주요기능

T MAP

- 목적지만 입력하면 최적의 대중교통 경로를 찾아주는 길 찾기
- 어디에 있든 내 집까지 가는 **최적의 경로**를 알려주는 "집으로" 카드
- 서울 마을버스를 포함한 실시간 버스 도착정보
- 실시간 교통 상황을 기반**으로 한 정확한 도착시간 예측
- 자주가는 경로와 목적지를 한 눈에 볼 수 있는 카드 UI
- 전국 지하철 노선도 (최소시간/최소환승 경로와 **소요시간 제공**)
- 내가 내릴 곳을 정확하게 알려주는 세계 최초 **하차알림** (버스 및 지하철 지상구간에서 제공)
- 출/퇴근, 등/하교가 쉬워지는 **출퇴근 카드**와 출발 알림 기능
- 버스 빈자리를 미리 확인할 수 있는 **여유 좌석 정보**(경기 광역버스 제공)
- 현관 앞부터 도착지까지** 도보를 포함하여 버스, 지하철, 택시를 포함한 모든 교통수단 정보를 한번에 보여 주는 **Door to Door 원패스** 안내
- "SMS 인증" 시, APP 삭제 시에도 **즐겨찾기 및 이용내역이 보호**되며, SKT T map 사용자의 경우 기존 T map의 즐겨찾기 정보와 연동되어 더욱 편리하게 이용

종합 순위 (Kakao 제외)

- T map 대중교통**
- 지하철 종결자**
- 네이버 지도**

장점
및
주요기능

(2016년 07월 27일 12:00am UTC-7 기준)
* iOS (네비게이션) / Android (교통) 상위 앱 차트 검색

* 키워드 검색
(지하철 / 버스 / 대중교통)

지하철 종결자(Smarter Subway)

- 다양한 경로 검색** 방식
 - 이동 경로시간에 따라서 [출발시간기준 / 도착시간기준 / 막차] 검색
 - 경로에 따라서 [최소시간 / 최단거리 / 최소환승] 검색
- 동적인 결과 창**
 - 결과창에서 [출발역 / 도착역 / 요일 / 시간] 등을 다시 선택가능, 검색된 경로의 이전/다음 열차를 확인 가능
 - 결과를 원활 경우 수시로 변경, 편리성을 증대
- 빠른 검색**
 - 역검색과 경로 검색을 합쳐서 빠르게 경로를 찾을 수 있는 기능
 - 등록한 "자주가는역"을 바로 출발역/도착역으로 설정 할 수 있어 편리
- 최근 검색**
 - 최근 검색 결과를 다시보기 가능
- 역 검색**
 - 노선도에서 찾고자 하는 역의 위치를 모를 경우, **이름으로 해당 역을 찾을 수 있는 기능**
- 주변역 / 현위치**
 - 현재의 GPS 값을 기반으로 주변에 가장 인접한 역이 무엇인지를 보여 주는 "주변역" 기능
 - 사용자 주변의 지도를 보여주는 "현위치" 기능으로 익숙치 않은 장소에서 편리하게 역을 찾아 갈 수 있음
- WIFI기반 LBS기술을 적용한 신개념 알람**기능
 - 환승시간, 배차간격이 짧은 출퇴근 시간대와 열차간격이 긴 막차시간대 등을 고려한 사용자 편의를 중심으로 한 지하철 어플리케이션
 - 와이파이값을 사용하기에 와이파이 자동으로 ON
 - 수도권/부산/대구/대전/광주 등 전국 모든 지하철 노선도

네이버 지도

- 대중교통, 자동차, 자전거, 도보 이용 시 **최적의 경로**를 찾아주는 길찾기
- 장소, 주소, 도로명, 전화번호 등으로 **장소를 찾아주는 지도 검색**
- 내 주변 음식점, 은행, 병원, 버스정류장, 지하철역 등을 쉽게 찾기 위한 **주변정보 검색**
- 실시간 교통정보가 반영**된 빠르고 편리한 무료 내비게이션
- 서울, 6대 광역시 및 제주도 등의 **대한민국 전지역의 버스 도착(노선, 정류장) 예정 정보**
- '**최소시간경로**', '**도착 알림**' 등이 제공되는 전국 **지하철 노선도**
- 현재 위치에서 바로 택시 부르기 및 이동 경로를 공유하는 **안심귀가**
- 실시간 도로 **교통상황**(통행속도 및 사고/통제) 및 주요 대로의 **CCTV 영상**
- 전국 주요 도시의 실제 모습을 지도와 함께 확인할 수 있는 **거리뷰/항공뷰**
- 주요 명산의 '**등산로 지도**' 및 전국 주요 '**자전거 도로 지도**'
- 인터넷 연결이 어려운 곳에서 사용하기 위한 '**다운로드**' 기능
- 내비게이션 안내 중**에는 지도앱이 백그라운드 상태로 동작해 도 **음성안내가 제공**

단점

하차알림 서비스는 지하철의 지하구간은 지원되지 않음
현재 위치 검색 오류
버스검색 시간 다소 부정확

열차시간 다소 부정확
잦은 업데이트

실제 소요 시간과 너무 차이가 큼
즐겨찾기 폴더 분류기능이 필요
현재 위치 검색 오류

2. 경쟁사 조사 | 경쟁사 기능 분석

상세 정보									
요금	교통수단 소요시간	실제 이동 소요시간 (출발-도착)	정차역	환승	출구정보	화장실	연계버스	만남의 장소	유실물센터
택시	교통CCTV	거리뷰	항공뷰	빠른 환승	시간표	구간별 도착 시간	구간별 소요 시간	민원실	맛집
목적지 도착 예정 시간	주소	전화번호	반대 방향으로 이동 가능 여부	엘리베이터	민원 발급기	경로	쿠폰	맛집	

검색								
주변지도	현재 출발 지(장소)	최종 도착 지(장소)	현 위치	이전시간	다음시간	급행노선	지역노선	주변역
주변 정류장	역명	버스 번호	정류장 번호	대중교통	택시	자동차	자전거	도보

시간 검색								공유
최소시간	최소환승	버스 좌석정보	출발시간기준	도착시간기준	막차예산	요일별	실시간 소요시간	도착시간 공유

알람							기타
출발	도착	경유역	도착 예정	요일별	환승	출발 예정 시간	오류정보신고

즐겨찾기								
출근	퇴근	집	최근검색	구간	내보내기	가져오기	계정백업	계정저장정보

설정						요금정보
지역	새로고침 간격	운행지역	운행시간	배차간격	주요 경유지	요금

추가 정보 기능				
정류장	집 앞 정류장	심야버스	경로	택시

상세 정보

NAVER

검색

NAVER

시간 검색

T Map

공유

Kakao Bus

Kakao Metro

알람

Kakao Bus

Kakao Metro

기타

점수 동일

즐겨찾기

T Map

설정

T Map

요금정보

점수 동일

추가 정보 기능

Kakao Bus



순위

서비스명

총 합

1

T map 대중교통

414

2

네이버 지도

550

3

지하철 종결자

298

Kakao Metro

352

Kakao Bus

316

NAVER
전체평가 우수

2. 경쟁사 조사 | 각 부문 평가

조직성 (서비스를 구성하는 요소들의 유기적인 체계)

- 화면의 구성이 유기적 관계를 가지고 있는가?
- 왼쪽 위에서 오른쪽 아래로 시선이 흐르도록 디자인되었는가?
- 메뉴의 그룹핑이 연관된 것끼리 되어있으며, 순서는 적절한가?
- 돋보임의 기법이 강도 순으로 **T Map 승**
- 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있는가?
- 그리드 상에서 구성 요소들은 잘 조직되어 있는가?
- 타이포그래피의 기법이 적절히 사용되었는가?
- 정보의 사용이 정보의 조직을 돋고 있는가?

효율성 (필요한 정보만을 한 번에 최대로 나타내는 특성)

- 사용자에게 필요한 정보가 눈에 띄게 디자인되어 있는가?
- 아이콘만으로 일관성과 실세계와의 일관성이 유지되고 있는가?
- 효율을 위해서 한 뜻에 보여주는 정보를 최대화했는가?
- 정보의 특성에 따라 세로정렬과 가로정렬이 이루어졌는가?
- 시력이 나쁜 사용자를 고려한 글자 크기는 적당한가? **Kakao Metro 승**
- 일관성이 유지되었는가?
- 일관성에 따라 위치와 순서가 결정되었는가?
- 일관성 있게 그룹핑 되었는가?
- 시선의 얕힘이 없도록 작업순서대로 디자인되어 있는가?

정확성 (제공된 정보의 자세하고 확실한 정도)

- 승차시간의 편차가 적은가?
- 하차시간이 편차가 적은가?
- 시간이 정밀하게 나누어져있나?
- 시간 예측이 가능한가? **지하철 종결자 승**
- 예측했던 시간과 맞는가?
- 오류나 버그가 없는가?
- 수행자의 상황과 정보가 맞는가?

심미성 (전체적 화면 구성의 보편적 아름다움)

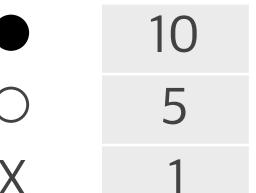
- 보기에 좋아 지루함을 방지해 주는가?
- 화면의 전체적인 모습은 정리되어 보이는가?
- 대화상자의 전체적인 모습은 균형있고 정리되어 보이는가?
- 각적으로 혼동되지 않게 그룹핑 되었는가?
- 화면의 배치가 질서 정연한가?
- 사용하는 서체는 보편적으로 아름답다고 평가되는 것인가?
- 사용된 색채로 인해 디스플레이의 심미성이 향상되었는가?
- 줄 간격이 너무 넓거나 좁지는 않은가?
- 양쪽 정렬이 불규칙한 단락이나 문장은 없는가? **Kakao Metro 승**
- 불필요한 묘사는 없는가?
- 적절히 생략과 약어를 사용하였는가?
- 시선의 얕힘이 없도록 작업순서대로 디자인되어 있는가?
- 불필요한 정보는 없는가?
- 그룹핑에 쓸데없는 그래픽적 요소를 넣은 부분은 없나?
- 돋보임의 기법이 작업을 촉진하는가?
- 화면의 배치가 작업을 단순하게 하는가?
- 색채외에 시각적 실마리가 주어져 있는가?
- 시력이 나쁜 사용자를 가정할 때 글자의 크기는 적당한가?

명료성 (서비스를 나타내는 화면 구성의 분명함)

- 응용프로그램을 나타내는 비트맵은 명료한가?
- 구성요소 간의 계층은 잘 표현되는가?
- 사용하는 서체의 가독성이 높은가?
- 아이콘으로 나타나야 할 아이템은 명확하게 표시되는가? **NAVER 승**
- 불필요한 장식적 요소는 없는가?
- 절제된 도형으로 디자인되었는가?
- 지나치게 장식적인 서체는 아닌가?

**T Map
Kakao Metro**

▶ 기본 기능 충실
▶ 앱 구성 디자인 우수



기능성 (화면 구성 요소들의 정확하고 예측 가능한 성능)

- 의도된 목적대로 사용되는가?
- 사용법을 모른다고 가정했을 때, 사용 가능한가?
- 어떤 메뉴가 어디에 있을지를 예상하는 것이 가능한가?
- 어떤 상황을 나타내는지 시각적 실마리가 충분한가?
- 예상 사용자에 대해서 배려했는가? **T Map 승**
- 그래픽만으로 어떤 기능을 하는 것인지 이해할 수 있나?
- 공식화된 의미를 강조하고 있는가?
- 색채외에 시각적 실마리가 주어져 있는가?
- 실세계와의 일관성이 유지되고 있는가?
- 다른 응용프로그램과의 일관성이 유지되고 있는가?

3. 사용자 조사 | Be the Customer 카카오 버스 이용 (진하)

“ 종점에서 버스를 타는 일이 많은데
출발 시간이 명확하지 않아 사실상 ‘무용지물’이죠. ”

단계	출발 전		출발		정류장 도착	버스 탑승 전		탑승 중	환승 정류장 도착	버스 탑승 전	탑승 중	목적지 도착
시간	07:10	07:14	07:18	07:24	07:27	07:30	07:31	07:33	07:38	07:40	08:00	08:08
행동	외출 준비를 하며 목적지까지 갈 수 있는 총 4대의 버스의 시간을 확인.	가까운 정류장과 먼 정류장 두 정류장 모두 체크 후 넉넉하게 시간을 잡고 출발	출발	본인이 탑승하는 버스가 자주 오지 않는 노선들이라 계속 어플을 확인하며 정류장까지 이동	제일 가까운 정류장의 버스가 1분후 도착이라 가까운 정류장에서 버스 타기로 함	1분 후에 온다더니 아직 오지 않아서 새로 고침 하며 버스를 기다림	버스가 도착해서 탑승	환승 정류장까지 탑승 후 이동 환승 버스가 정류장에 도착 했는지 계속 확인하면서 이동	어플에는 탑승 버스 정보가 뜨지 않아 정류장에 설치 되어 있는 LCD로 확인	이전 어플 확인을 포기하고 버스가 오기만을 기다림	같은 반 친구와 아침식사를 하기로 해서 친구는 언제 도착하는지 친구가 탄 버스를 확인	목적지 정류장에 도착
감정	Up											
느낀 점	깔끔한 화면 보기 좋음	역(逆)으로 버스가 현재 정류장에서 20분 전에 있는 버스를 알람 설정 할 수 있으면 좋을 텐데..	홈 버튼을 페이지마다 있으면 좋을 텐데 왜 자꾸 뒤로 가기 하게 만들었을까	오늘은 왜인지 가까운 정류장에서 탑승하는 버스가 곧 도착 이라 럭키!	아까부터 계속 도착 1분전이라고 시간이 맞지 않아 날도 더운데 희망고문 당하는 기분	사람 너무 많아서 하마터면 탑승하지 못할 뻔	시발점에서 출발일 경우 출발시각을 알 수 있으면 좀 더 편할 텐데	카카오 버스는 어떤 시스템으로 운영 되는 것 이지? LCD랑은 정보가 다르네	카카오버스 화가 난다.. 아무것도 뜨지 않는 다…	어? 친구가 더 빨리 도착하겠네 아깐 내가 먼저 도착한 다 되어 있었는데…		
장점	즐겨 찾기 해놓은 정류장으로 두 곳의 정류장 확인이 가능해서 간편함			-어플 기동 하자마자 즐겨 찾기로 버스 운행 상황 바로 확인 가능함	-정류장만 확인 할 때에는 홈 버튼이 있어 바로 확인 가능	-구간마다 도로상황에 따라 색상으로 교통체증 표기	-좌석버스의 경우 빈 자리 수 표기				-내가 사는 지역뿐 아니라 대한민국 모든 버스 노선 확인 가능	
단점	-홈 버튼이 페이지마다 없어서 다른 정류장을 확인 하려면 뒤로 가기 해야 함 -두 곳의 정류장, 넉 대의 버스를 검색해야 하니 홈 버튼의 부재가 너무 불편함			-홈 버튼이 페이지마다 없어서 다른 정류장을 확인 하려면 뒤로 가기 해야 함 -두 곳의 정류장, 넉 대의 버스를 검색해야 하니 홈 버튼의 부재가 너무 불편함		-버스가 바로 전 정거장을 출발 했을 경우에는 교통 체증을 감안하지 않고 계속 1분전 알림 상태로 변화가 없음.	-시내버스는 표기가 없어 만원 버스이면 버스가 무 정차 하기 일쑤	-시발점 버스는 버스가 출발해도 표시가 되지 않음 -시발점 다음 정류장에서 확인이 가능	-정류장에 설치 되어 있는 LCD에는 해당 버스가 곧 도착이라는 음성안내가 나오지만 카카오버스에서는 깜깜무소식	-다수의 노선을 한 리스트에서 확인 불가. -처음 검색하는 버스는 즐겨 찾기 하라는 팝업이 떠서 팝업 해제해야 현재상황 확인 가능함		
기타	경기광주 오포읍 신현리 - 율동공원 까지 총 2곳의 정류장과 4대의 버스 이용 가능.							-본인이 탑승하는 버스는 운영 시간표가 있는 버스임	-시발점에서 출발		-친구는 수원거주	

3. 사용자 조사 | Be the Customer 카카오 지하철 이용 (권근희)

“ 대중교통 이동시간만 계산되어 평소보다 일찍 나왔어요.
그리고 도착 알림이 너무 안맞고, 다음 열차 정보를 찾아야 해서 불편해요. ”

단계	출발 전		출발		역 도착	지하철 탑승 전			이동 중			하차	환승	이동 중	도착
시간	06 : 50	07 : 30	07 : 31	07 : 35	08 : 00	08 : 02	08 : 03	07 : 30	08 : 06	08 : 07	08 : 13	08 : 20	08 : 06	08 : 06	
행동	나갈 준비를 하면서 카카오 지하철로 출발 목적지와 도착지를 클릭하여 소요시간을 검색함.	현재 출발지부터 목적지까지 도착 시간을 알 수 없기 때문에 여유시간을 넉넉히 두고 출발함.	출발	배차 정보를 알 수 없어 지하철역까지 가면서 다음 열차 정보에 대해 계속 검색함.	출발지인 죽전역에 도착함.	현재 열차 도착 정보를 알기 위해 다시 검색함.	3분 뒤 도착한다는 정보를 알고 빠른 걸음으로 플랫폼으로 향함.	빠른 환승구간을 확인하고 해당 열차칸으로 이동함.	지하철 도착	도착알림 설정을 시도해 볼. 처음에는 잘 몰라서 꺼냈다를 반복.	알림 설정 후, 폰 화면을 끄고 노래들을 사람들에게 낚겨서 너무 불편함	이어폰을 끼고 있어 방송을 듣지 못했지만 도착 직전 진동 알림을 듣고 내림	환승역까지 빨리 걸어감. 생각보다 빨리 도착함.	알람이 알려줄거니 안심하고 노래를 크게 들음.	열차에서 내림.
감정	Up	Down													
느낀 점	예전에 쓰던 어플이랑 비슷하네~ 디자인이 귀엽기도 하고, 사용하기 쉽네.	아..출발부터 도착까지 전체적인 시간을 모르니까 지각 안하려면 일찍 가야하네...	-출발할 때 또 다른 경로를 알 수 있다면 좋을텐데...(다른 방향)-지도에서 볼 수 있으면 더 좋겠다...	아우 몇번을 다시 뒤로갔다가 검색하고 해야되 그냥 다음열차 누르면 자동으로 바뀌면 좋겠다. 왠지 모르게 클릭해서 내리기 귀찮네....	사람들이 왜이렇게 우르르 내려오지...지하철이 왔나? 오다가 도착정보를 다시 확인못 했더니 불안하네..죽전역에 도착하면 이번 열차와 다음열차 자동으로 알림떠주면 안되나?	에라이 또 검색해야해. 그냥 역에 도착해서 열차 도착정보를 볼걸...괜히 불안해서 계속 확인하면서 왔더니 되려 더 늦었어...	전) 오! 이런 꿀정보가! 후) 아...막상 보니 사람이 엄청많네...	내리기 편하대서 왔더니 여기 칸은 왜 이렇게 사람이 몰려 있는거야...간마다 혼잡도를 알 수 있으면 좋을텐데...	왜 시간이 안맞지.... 난 이미 정자 도착해 가는데 왜 죽전역에 열차가 2분뒤에 온다는 정보가뜨는거야.	알림이 제대로 울릴 걸... 알림이 소리로 울리는건 아니겠지..? 민망한 상황 벌어질까봐 조금 불안하네	알림도 되서 멍때리다가도 내릴곳을 놓치지 않아도 되고, 왼쪽에서 내린다는 정보를 미리 알 수 있던 덕분에 지하철에 갇히지 않고 내릴 수 있고 좋네	평균 도보시간인가? 어플에서 말한대로 3분이 걸리진 않네.	알림이 좀 더 디테일 하다면 좋을텐데 그래도 최종 알림은 맞으니까 좋네. 역을 놓칠까봐 불안할 필요는 없네. 진동이 다른 전화와 문자 알림과는 달라 확실히 구분히 되고 알림이 길어서 좋네.	도착하니 자동으로 알림 종료가 되네. 버스 정보를 알 수는 있는데 방향을 적어줬으면 좋겠다. 어떤 출구로 나갈지 헷갈려...	
장점	-하철이나 티맵 대중교통 등 기존의 교통 앱과는 달리 디자인이 귀엽게 되어있음.	-친구한테 도착시간을 보낼 수 있는 기능이 있음. -두 가지 버전으로 이동경로를 확인할 수 있음.		-나의 경로가 눈에 보기 쉽게 구성되어 있음.		-검색한 경로가 저장되어 있어 검색이 편함		-시간이 임박할 때에는 환승구간에서 빠른 이동이 가능함.	-빠른 환승이 가능한 열차 칸 정보를 알려줌.	-역마다마다의 도착시간이 적혀있음. 환승거리를 도보 소요시간으로 알 수 있음.	-출발시간을 설정해서 도착알림을 설정하니 정확한 시간에 알람이 울림. -당황스럽지 않게 진동으로 알림이 됨	-환승 도보 소요 시간을 예측할 수 있음.	-출발시간으로부터 도착시간의 알림은 정확함.	-도착과 동시에 알림이 종료됨.	
단점	-현재 시간대의 배차 간격을 알 수 없음. -지하철 역이 아닌 나의 출발지에서 목적지까지 걸리는 시간을 알 수 없어 시간 추측이 불가능함.	-지하철 도착시간에 대한 정보는 공유할 수 있지만, 내가 이동하는데에 대한 전체적인 소요시간은 공유할 수 없음.		-새로고침이 없고 뒤로가기를 눌러서 재검색을 하거나 출발 시간을 직접 입력해야 해서 불편함. -누르길 원하지 않는 잘못된 정보 신고 버튼이 자꾸 눌러짐.		-다음 열차시간은 선택지 화살표를 눌러 변경해야 다음 열차정보를 알 수 있음.	-출발지부터의 소요시간을 기준으로 계산되질 않아 실제 나의 지하철 출발시간을 파악하기 어려움.	-사람들이 빠른 혼잡도를 알 수 없어 자칫하면 열차를 하나 보내야함.	-이미 도착지가 가까워 가는데 출발지의 도착정보가 뜸. -지금 현재시간에 해당하는 출발지의 열차 도착정보인지 알 수 없음. -핸드폰으로는 실시간 나의 위치를 알 수 없음. 해결방안 : LBS기반으로 나의 위치를 파악하여 현재 위치(현재 역 정보)를 알 수 있도록 해줌.	-내리는 문 방향에 대한 정보가 있음.	-환승 도보 소요시간이 정확하지는 않음.	-이미 출발 후인데 출발지의 도착정보가 뜰 때 알림이 부정확함.	-버스를 타려고 역 상세정보를 보아도 방향이 적혀있지 않아 출구를 정하기가 힘들,	해결방안 : 지하철과 버스를 합쳐 환승하기 편하도록 개선	
기타	[죽전-판교]까지 이동 해결방안 : 지하철과 버스를 합쳐 내비처럼 나의 전체 경로와 소요시간을 알 수 있도록 개선	해결방안 : 서비스를 통합하여 출발지부터 도착지까지의 소요시간 및 도착시간 정보를 공유 할 수 있도록 개선	해결방안 : [지도 맵]형식으로 나의 경로를 볼 수 있도록 추가 혹은 개선	(집-지하철 : 도보 20~25분 소요) 해결방안 : [새로고침]이나 [다음]버튼을 추가	해결방안 : LBS기반으로 나의 위치를 파악하여 역근처에 도착해가면 이번열차와 다음열차의 도착정보 알림	해결방안 : 현재 도착정보 아래에 열은 색으로 다음 열차의 정보를 보여 줌.	해결방안 : 열차마다의 칸 혼잡도를 알 수 있는 정보를 줌.	오류 발견! 해결방안 : 오류 개선 필요.			아이디어 : 교통약자 (휠체어 등)의 이동시간을 고려하면 좋지 않을까? 혹은 교통약자를 배려한 버전을 제공해도 좋을 것 같음.	해결방안 : LBS기반으로 나의 위치를 파악하여 환승 열차 도착정보와 버튼을 제공해도 알림 주제를 알려주도록 개선.	오류 발견!		

3. 사용자 조사 | Be the Customer 카카오 지하철 & 버스이용 (김정원)

“ 디자인측면에서는 깔끔하고 보기 좋았지만,
내가 의도한 목적대로 사용할 수 없었다는 점에서 매우 실망스러웠어요.”

단계	출발 전		출발		역 도착	지하철 탑승 전		탑승 중		하차	버스 타기 전		버스 탑승	도착	
시간	06 : 24	06 : 26	07 : 27	07 : 30	07 : 45	07 : 47	07 : 47	07 : 52	08 : 06	08 : 07	08 : 07	08 : 10	08 : 14	08 : 07	
행동	집에 빨리 가기 위해 카카오 지하철과 버스로 출발 목적지와 도착지를 클릭하여 도착시간을 확인함	도착시간을 확인하였기 때문에 시간에 맞춰 출발함	출발(지하철이용)	가면서 다음 열차 정보에 대해 계속 검색함.	출발지인 판교역에 도착함.	현재 열차 도착 정보를 알기 위해 다시 검색함.	도착정보를 보고 빠른 걸음으로 플랫폼으로 향함.	지하철 도착 후 탑승	열차의 노선을 살펴봄	열차에서 내림 버스를 타려감	집에 가는 노선이 많아 천천히 걸어감	버스 시간을 확인	버스도착후 탑승	버스에서 내림	
감정	Up														
느낀 점	몹시 깔끔하다, 앱이 심플해서 한눈에 들어오네	이전, 다음열차 시간을 한 눈에 볼 수 있어 편하다	하차알림은 뭐지? 도착 알림은 없나?	넘나 귀찮은것	대체 왜 도착알림은 없을까	대체 왜 도착알림은 없을까				열차가 도착 시간에 잘 맞춰오는구나	제 시각에 도착했군	어플이 귀엽다	내가 타야할 버스가 없네?	시간도 안맞고 환승도 없네	어플 구리다 다른 어플 써야지
장점	네이버지도는 출발 시간만 설정할수 있어서 도착시간을 알려면 1분씩 놀라봐야하는데 카카오 지하철은 이전, 다음열차시간이 나와 있어 편리	-역 지정을 하고 검색을 하면, 소요시간과 도착시간 공유기능이 있어 따로 연락하지 않아도 된다. -요금표기	하차알림기능으로 내릴 역을 지나치지 않음	-빠른 하차 안내 -출구 버스정보		-검색한 경로가 저장되어 있어 검색이 편함				-나의 경로가 눈에 보기 쉽게 구성되어 있음.	-하차 알림으로 풍 잘 수 있었음 -버스정보로 몇번 출구로 나갈지 확인할 수 있음 -지하철 어플임에도 불구하고 버스 노선과 시간이 나와서 다른 어플을 쓰지 않아도 됨.(여기는 새로고침이 있음)	-집으로 한번에 기능으로 집 앞 정류장을 설정할 수 있음 -카카오 택시 바로 연결가능	-초단위로 상세하게 나옴 -몇 정거장 전인지 확인할 수 있음 -승하차 알림기능	-하차 알림기능 -현재 내 위치 확인 -승하차 알림기능	
단점	시간체크 할때 어플을 켜놓은 상태에서는 자동 업데이트가 되지않아 처음부터 다시 설정해야함.	도착시간알림은 카카오톡 내 연락처에게만 전송할 수 있음	하차알림뿐만 아니라 도착알림도 있다면 계속 시간을 확인하지않아도 될텐데	-새로고침이 없고 뒤로 가기를 눌러서 재검색을 하거나 출발 시간을 직접 입력해야해서 불편함. -누르길 원하지 않는 잘못된 정보 신고 버튼이 자꾸 눌러짐.	-새로고침이 없고 뒤로 가기를 눌러서 재검색을 하거나 출발 시간을 직접 입력해야해서 불편함.	시간체크 할때 어플을 켜 뒤로가기를 눌러서 놓은 상태에서는 자동 업데이트가 되지않아 처음 출발 시간을 직접 입력해야해서 불편함.	하차알림뿐만 아니라 도착알림도 있다면 계속 시간을 확인하지않아도 될텐데			자꾸만 잘못된 정보를 신고할뻔	-주변 버스정류장이 분명히 있으나 검색이 되지 않음	- 도착 시간이 정확하지 않고 심지어 도착예정버스가 없다고 나왔으나 도착예정에 없던 버스가 도착	- 경로 설정이 없음		
기타	[판교-상현] 까지 이동	해결책 : 카카오톡 연락처와 개별로 모바일내 연락처에게도 보낼 수 있게 함	해결책 : 도착알림설정							해결책 : 잘못된정보신고버튼은 다른곳에 만든다					

3. 사용자 조사 | 현재 서비스 이용에 대한 Experience Map

3. 사용자 조사 | VOC 분석

Kakao Bus



4.0

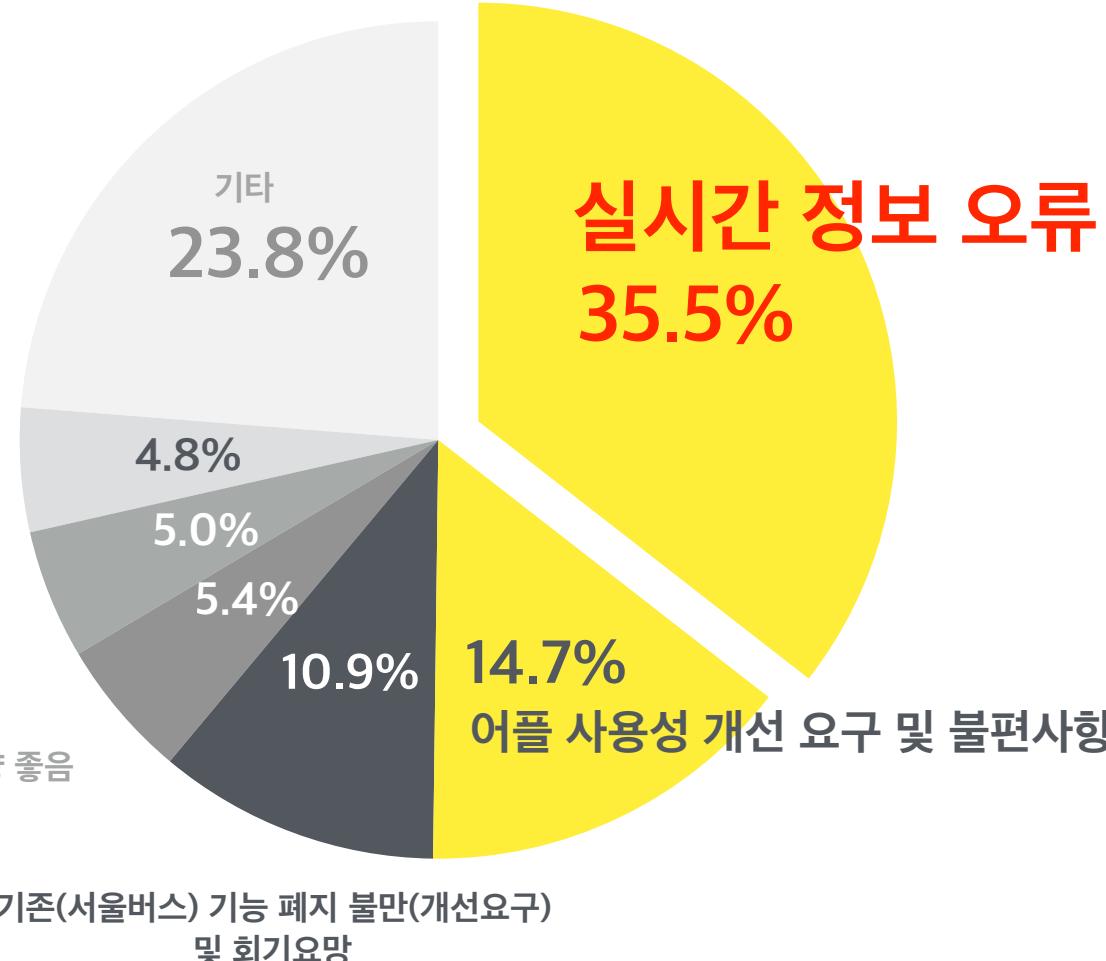


총 43,153 개

- ★ 1 24,521
- ★ 2 6,883
- ★ 3 3,555
- ★ 4 1,840
- ★ 5 6,385

소요시간(출발~도착) 표시 및 알림 요구
만족/좋음 (시간, 편리, 알림, 알람 등)

기준(서울버스) 기능 폐지 불만(개선요구) 및 회기요망
그냥 좋음



Kakao Metro



4.2

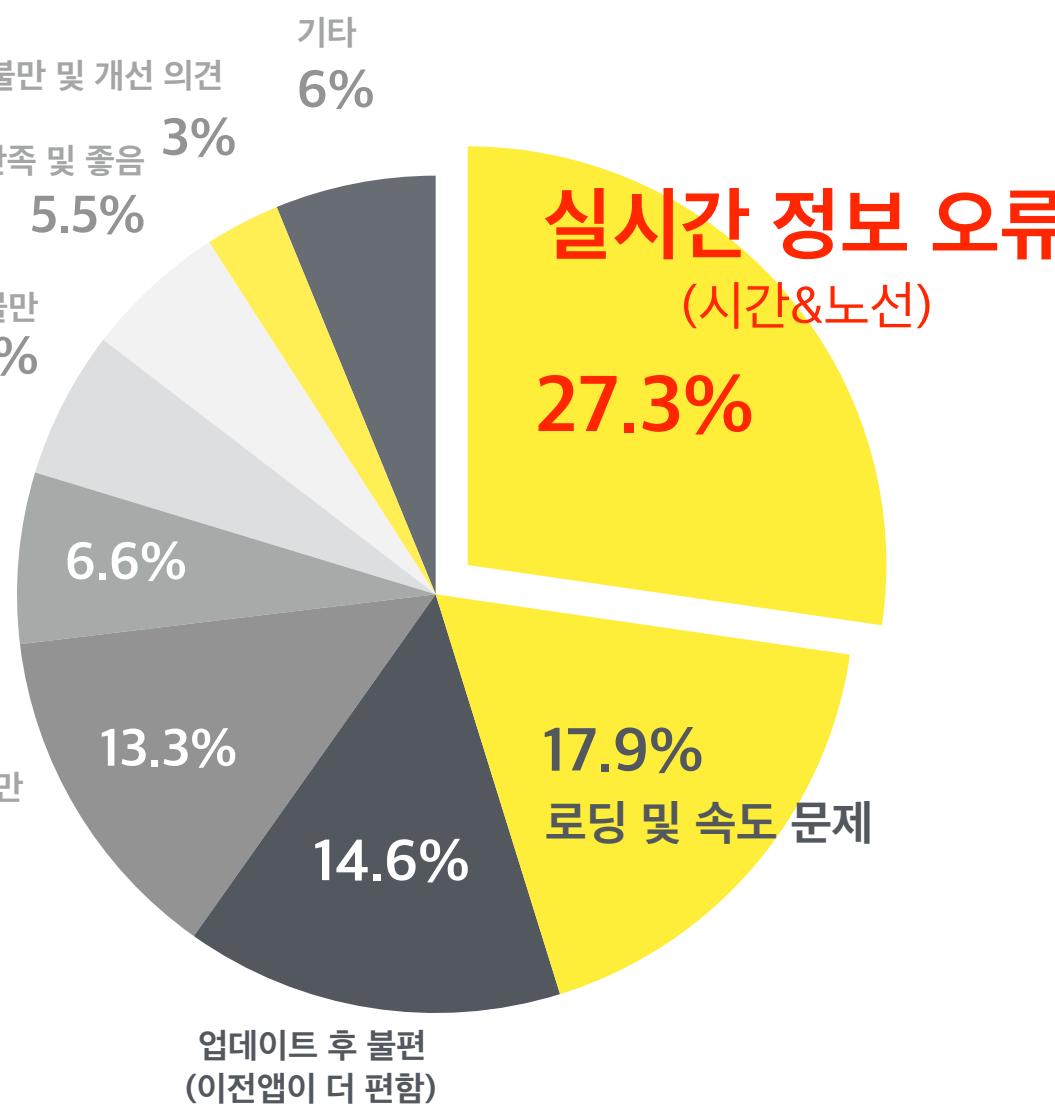


총 36,882 개

- ★ 1 23,358
- ★ 2 5,533
- ★ 3 2,712
- ★ 4 1,307
- ★ 5 3,836

알림 및 알림 불만 및 개선 의견
만족 및 좋음
앱 자체 불만
그냥 좋음 표시
어플 사용성 (기능 및 경로) 개선 및 불만

업데이트 후 불편
(이전 앱이 더 편함)



분류

실시간정보(버스노선&시간) 오류

어플 사용성 개선 요구 및 불편사항

기준(서울버스) 기능 폐지 불만(개선요구) 및 회기요망

그냥 좋음 표시

만족/좋음(시간, 편리, 알림, 알람 등)

소요시간(출발~도착) 표시 및 알림 요구

이벤트 참여 이모티콘(초코) 미제공 불만

앱 자체 불만족(카카오불만, 타사 앱 사용할 것)

알림/알람 관련 개선의견

업데이트 후의 불편(데이터 삭제 등)

정류장 검색오류

지방 누락도시 불만

기타

총 리뷰수(유용성기준 상위)

개수

백분율(%)

180 35.64

74 14.65

55 10.89

27 5.35

25 4.95

24 4.75

23 4.55

22 4.36

21 4.16

16 3.17

12 2.38

11 2.18

15 2.97

505

*안드로이드 사용자

분류

실시간정보(시간&노선) 오류

로딩/속도 문제

업데이트 후 불편(이전 앱이 편리)

어플 사용성(기능및경로) 개선 및 불만

그냥 좋음 표시

앱 자체 불만(카카오불만, 타사 앱 사용예정)

만족/좋음(귀여움, 깔끔, 편리, 알람 등)

알림/알림 불만 및 개선의견

기타

개수

백분율(%)

140 27.29

92 17.93

75 14.62

68 13.26

34 6.63

29 5.65

28 5.46

15 2.92

32 6.24

*안드로이드 사용자

3. 사용자 조사 | FGI (Focus Group Interview)

사전 계획 및 질문지 설계

사전 설문

정보 수집/접근 및 정보관리방법 등 이용패턴 확인

분류	질문
인적사항	
기본정보	이름
	성별
	나이
대중교통 이용	평소에 대중교통 주 몇 회 이용하시나요?
	주로 언제 대중교통을 이용 하시나요?
사전질문	
선호하는 교통 어플리케이션	대중교통 어플을 사용하시나요?
	- 사용하지 않는다면 그 이유는 무엇인가요?
	평소에 이용하는 교통 어플은 무엇인가요?
	해당 어플 사용 시 좋았던 점은 무엇인가요?
	해당 어플 사용 시 나빴던 점은 무엇인가요?
	결정적으로 해당 어플을 사용하는 이유는 무엇인가요?
	해당 어플에 요구하는 개선사항이 있으신가요?
카카오 지하철 &버스 앱 이용 여부	현재 어플리케이션이 설치되어 있으신가요?
	카카오 버스 사용해 본 적 있나요?
	카카오 지하철 사용해 본 적 있나요?

Empirical Test

서비스 사용 관찰

KOSTA -> 이태원 타이거 에스프레소' 경로 검색 미션

미션	카카오 버스 활용하여 검색
	카카오 지하철 활용하여 검색
	카카오 버스 & 지하철 활용하여 검색
	자신이 자주 이용하는 방법으로 검색

[약 1시간 30분 소요]

사후 설문

분류	질문
실제 사용 후	
사용성	어플 기동 했을때 느꼈던 점은 어떠한가요?
	어플 사용 시 좋았던 점은 무엇인가요?
	어플 사용시 나빴던 점은 무엇인가요?
	사용 하기 편하신가요?
기능	이런 기능은 참 좋다 하는 점 있으신가요?
	이런 기능 왜 있는지 모르겠다 하는 점 있으신가요?
	이런 기능 있었으면 좋겠다 하는 점 있으신가요?
디자인	디자인은 어떠한가요?
추가 기능(신규기능) 설명	
신규 기능 (버스)	버스-전체 이동경로 지도 표시 서비스
	버스-버스방향 표기(ex수원방향,잠실방향 등)
	버스-내비게이션 설치(홈버튼 포함)
	버스-경로안내
	버스-LBS기반으로 한 버스배차정보
신규 기능 (지하철)	지하철-전체 서비스 시간 소요
	지하철-전체 이동경로 지도 표시 서비스
	지하철-새로고침(다음열차보기)
	지하철-현재위치 제공
	지하철-평균운집도 제공
	지하철-배차시간 제공
	추가 기능 설명 후
추가 기능	어떤 기능이 필요 하세요?
	어떤 기능이 필요 없으세요?
	기능 보강 후 출시 되면 카카오 교통 서비스를 사용 하시겠습니까?
이후 서비스 사용 의향	
서비스 평가	전반적인 서비스는 어떠한가요?
	계속 카카오 서비스를 이용하실 의향이 있으십니까?

3. 사용자 조사 | FGI (Focus Group Interview)

사전 설문

Group 1

곽성은	김서진	임승효	고민정	손민정	조은비
여	여	남	여	여	여
26	22	32	24	26	29



사전 설문

정보 수집/접근 및 정보관리방법 등 이용패턴 확인

사용 빈도

매주 평균 5~7회 이상 사용

이용 목적

출퇴근, 학원, 약속, 친구에게 길 안내시

선호하는 교통앱 어플리케이션

네이버지도, 다음지도, 서울버스, 스마트지하철, 스마트서브웨이, 구글 맵스 등

다양한 교통정보와 경로 확인가능 / 익숙하다 / 경로 표시

하지만, 다음지도는 장소검색이 약함.

좋았던 점

- 빠른 환승 칸 정보
- 소요시간
- 다양한 교통수단 한 번에 검색 가능
- 잔여좌석 조회
- 급행만 볼 수 있도록

안 좋았던 점

- 정확도가 떨어지는 GPS
- 원하는 노선도의 정보 안나옴
- 도착예정시간 부정확 혹은 미표기
- 자주 바뀌는 시간 정보

Group 2

박진아	조진영	박지현	이상은	신길수	김동준
여 31	여 37	여 23	여 27	남 38	남 27



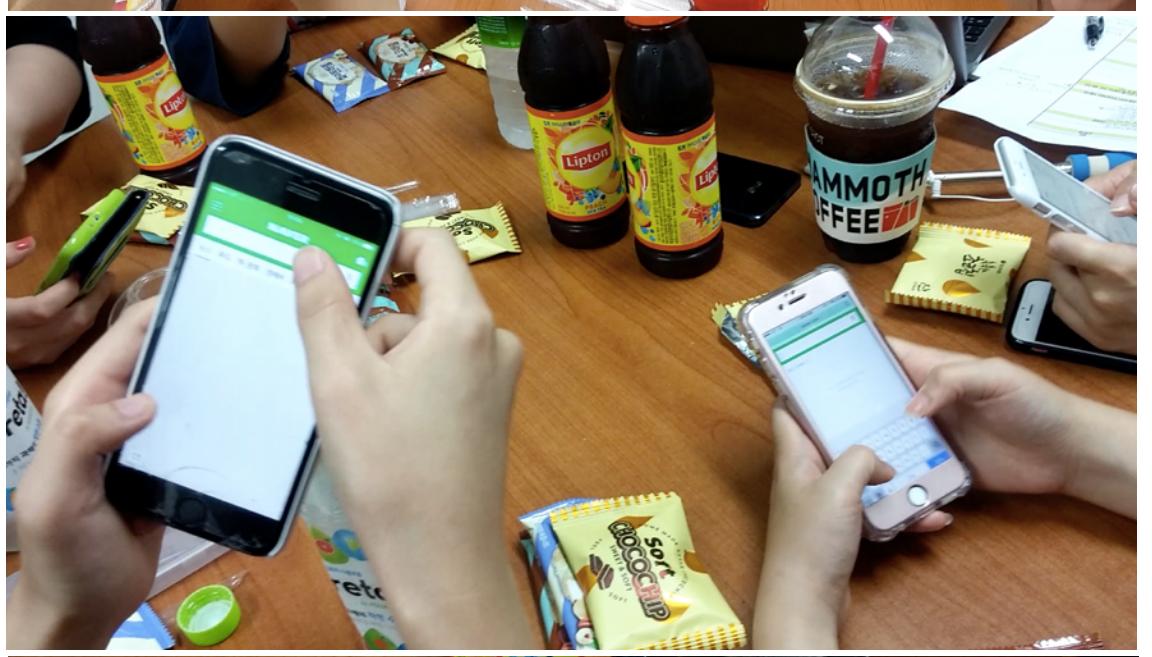
3. 사용자 조사 | FGI (Focus Group Interview)

Empirical Test

Group 1



Kakao Bus



Kakao Metro
전체 서비스



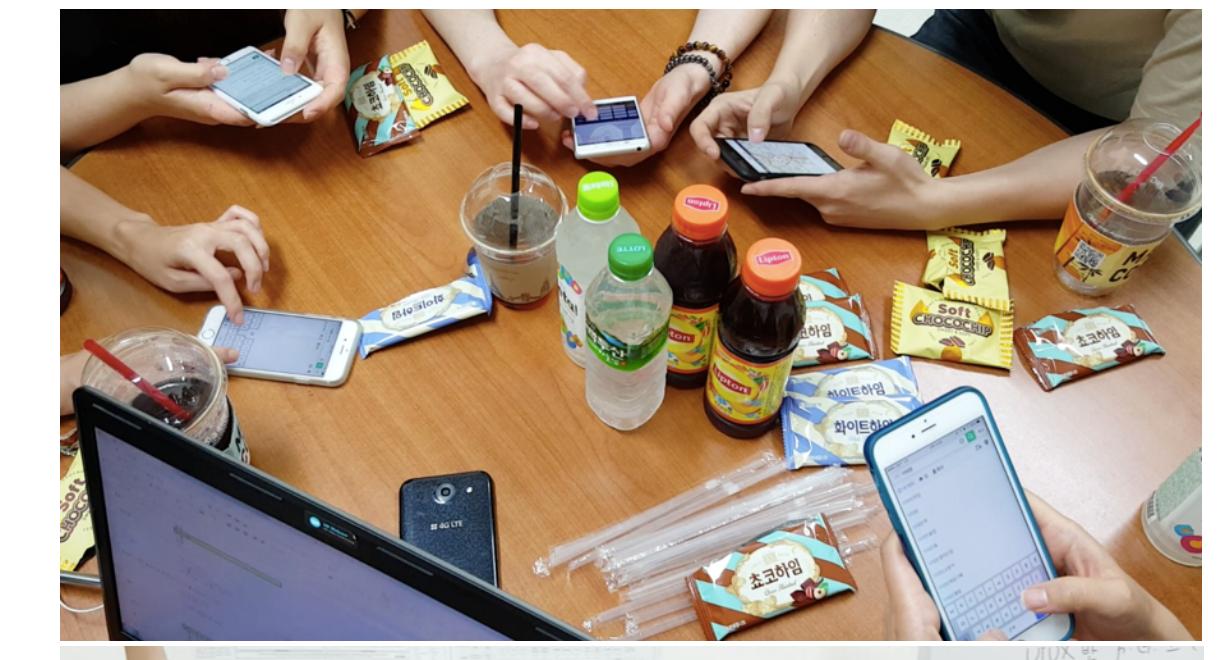
찾지 못함 혹은 근처 위치까지 확인



원하는 목적지 찾음

Empirical Test

Group 2



3. 사용자 조사 | FGI (Focus Group Interview)

사후 설문

Group Interview

서비스 체험에 대한 의견수집

전반적인 느낌

- 짜증난다.
- 당장 지우고싶다.
- 사용하기 너무 어렵다.
- 공부를 해야 익숙해질거같다.
- 앱 자체가 난해하다.

각 기능에 대한 사용자 반응

- 지하철 환승시 도보시간 알 수 있어 좋다.
- 검색기능은 너무 불편하다 목적지 경로를 찾을 수가 없다.
- 환승기능 좋음.

사용 시 불편한 점

- 정보가 어지럽다.
- 너무 많이 눌러야 내가 원하는 정보를 얻을 수 있다.
- 검색이 어렵다.
- 카카오 앱으로는 내가 원하는 목적지의 경로를 찾을 수가 없다.
- 사용하기 너무 어렵다.
- 공부를 해야 익숙해질거같다.
- 로그인 해야해 불편하다.
- 로그인을 하면 나의 모든 정보가 다 카카오에게 전송 될 거 같다.

디자인에 대한 느낌

- 버스호출도 컬러로 표시가 직관적여 좋음.
- 깔끔하고 심플함.
- 너무 심플해서 고장난 줄 알았음.
- 딱봐도 카카오.
- 만들다만 느낌.

사용 나이도

“ 어렵다.”

“ 길을 잘 아는 사람이
사용하는 어플 ”

하

기능별 유용도

“ 검색기능이 부족함, 원
하는 경로와 시간
정보가 부족하다.”
“ 구간표시가 좋다.
(실시간 교통 상황) ”

중

디자인 만족도

“ 깔끔하고 역시 카카
오 답다.”

상

서비스 만족도

“ 원하는 목적지까지의 경
로를 찾을 수가 없다.”
“ 네이버와 왔다갔다 해야
하고 너무 번거롭다. 단순
정보제공용 ”

하

사후 설문

선후기능 순위 평가

디자인 > 하차알림 > 도착시간 공유 순

개선 및 추가요청사항 수집

- 다른 버스가 뛴다.
- 익숙하지 않아 불편하다.
- 하나로 경로 검색이 불가능하다.
- 홈버튼 좀 만들어 달라.
- 몇번을 눌러야 해서 불편하다.
- 명칭검색 필요(다양한 검색기능)
- 버스 방향 표시 필요
- 길지도 쉽게 사용가능하게 쉽게 해달라
- 각종 문제상황 알림기능
- 결제(카드인식오류 많음)
- 간편결제 하고싶음
- 교통비할인필요
- 정기권필요
- 버스 콜센터 정보 필요(유실물센터)
- 나침판 기능이 있었으면 좋겠다.
- 버스 노선 방향 정보 있었으면 좋겠다.
- 배차 간격정보
- 필수기능 / 자주쓰는 기능은 바로 누를 수 있는 버튼이 있으면 좋겠다.
- 지도에서 경로를 보고싶다.
- 튜토리얼(사용방법) 필요하다. 너무 어렵다

서비스 사용의향 평가

- 당장 삭제감.
- 지우겠다.
- 지하철은 두고 지워야지(노선도 이용 목적)

3. 사용자 조사 | Shadowing

오다연 · 24세 · 여
(미금역 - 동문 5차 아파트 후문)

“굳이 안 깔아도 될 어플인거같다. 라이언을 좋아한다면 아주 잠깐 깔아봐도 괜찮겠지만...로그인 과정이 있어 번거롭다.”

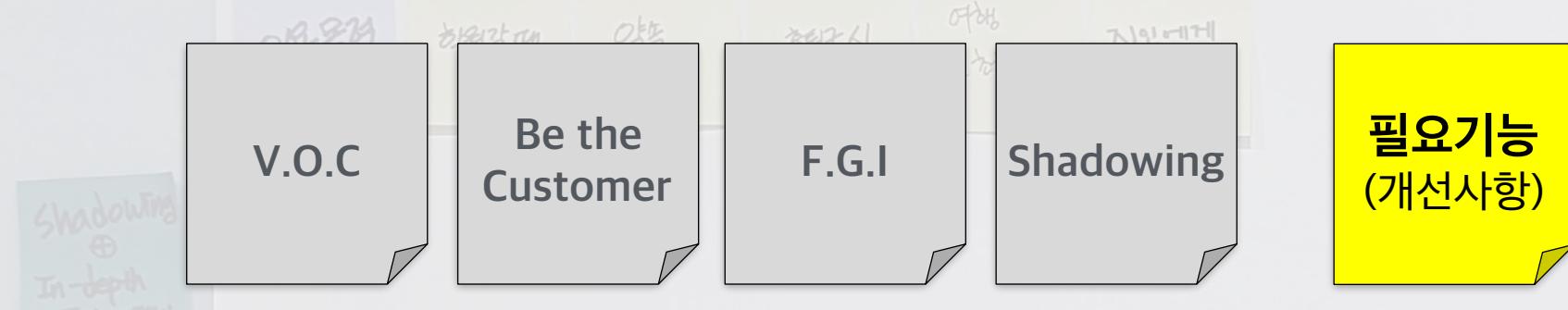
단계	어플 설치 과정	설치 완료 후 이동	정류장에서 대기	버스 승차/출발 대기	출발	정류장 통과	이동	하차	하차 후
시간	오후 8 : 33	오후 8 : 38	오후 8 : 43	오후 8 : 44	오후 8 : 52	오후 8 : 55	오후 8 : 57	오후 9 : 02	오후 9 : 12
사진									
음성	다운 받는데 시간이 너무 오래 걸린다. 시작부터 안쓰고 싶게 한다	저는 집에 어떻게 가나요. 정말 얼렁이 없습니다. 찾는 버스는 코빼기도 보이지 않습니다.	버스가 서있다고 나와있는데 어딜 봐도 버스가 보이지 않습니다.	11번은 앞에서 대기 중 인데도 더 기다리라고 나온다.	타고있는 버스가 어플 상에서 사라지는 일이 벌어졌다. 우리는 차원이동을 한 것인가	다음 정류장 까지 가보고 그래도 우리가 탄 버스가 나타나지 않으면 사용을 중지하겠다.	네이버 지도 어플을 쓰는 것이 더 편한 것 같다.	방금 내렸는데 어플에는 지나쳤다고 나온다.	이제 더 쓰고 싶지 않다.
기분	짜증남 지루함	혼란스러움 성가심	불안함 초조함	피곤함 막막함	황당함 불안함 답답함	어이없다		피곤함	지침
느낀점	오늘 안에 다 받았지만 하는 걸지 의심스러울 정도로 무거운 어플	내 위치를 받아보도록 설정해 놓았으면 그에 가까운 지역의 버스를 우선순위로 보여줘야 하는 것이 아닌지?	계속 실제 상황과 대조를 하며 신경을 곤두세우고 있어야 해서 번거롭고 피곤하다	도대체 이 어플은 맞추는 게 무엇인가. 정보 업데이트가 잘 안 되어서 새로 고침을 자꾸 누르는 게 귀찮다.	초행길에 이 어플을 사용할 경우 굉장히 불안할 것 같다.	버스의 이동경로를 나타내는 방식이 매끄럽지 못하다.	맞는 게 하나도 없다	본래 쓰던 교통 어플이 있다면 굳이 깔지 않아도 되는 거 같다.	
장점				어플에 나온 버스번호 호정보와 실제 버스 번호가 일치한다					
단점	어플 하나 다운 받는데 5분 가량 걸림	어플에 나타나는 상황과 실제 상황이 다르다.	정보가 정확하지 않다	버스번호는 일치하지만 시간정보는 일치하지 않았다. 출발시간에 대한 안내도 없다	정보에 일관성이 없다.	새로운 정보를 보려면 새로고침을 계속 눌러야하는데 그렇게 제공되는 정보마저도 신빙성이 떨어진다.	실시간 위치반영이 매끄럽지 못하다	서비스 정보의 정확도, 일관성을 높일 방법이 절실히 필요하다.	
해결책	쓸데없는 부가기능을 없애 어플의 전체적인 부피를 줄인다.	정보의 정확도를 높인다.	실시간 상황을 바로 반영할 수 있는 대책을 강구한다	종점에서 출발하는 버스의 경우 출발시간도 따로 안내를 해주도록 서비스를 만든다	위치추적을 좀 더 정교하고 디테일하게 한다.				

단계	건물을 나서며	버스 정류장 도착 (H스퀘어)		버스 탑승중 (602-1번)	버스하차	서현역 까지 이동	서현역 도착	플랫폼 도착	지하철 탑승 (분당선)	야탑역 도착	버스 탑승 (812번)	목적지 도착 (H스퀘어)	
시간	14시41분	14시46분 ~49분	14시57분	14시59분	15시4분	15시9분	15시12분	15시20분	15시47분	15시49분	15시57분	16시5분	
사진													
음성	제일 가까운 게 금토천교 정류장이네? AK플라자 왜 이렇게 많아 서현역 가는 거 너무 많아	엄청많네! 서현역을 어떻게 가야하는지 그건 없네 5분남았네	이상해. 아까 5분뒤에 온다고 되어있는데 도착을 하지 않아.. 602-1번 안오나? 어? 간거아냐? 아닌가	지금.. 지금이 어디나 백현마을 3.4단지네 이게 알 수가 없네 아니 어디서 언제까지 걸린다는 정보도 없고 그냥 버스 도착알림만 있네	정원: 서현역 까지 어떻게 가는지 아세요? 시용: 네 아까 지도 봤어요 정원: 아플로요? 시용: 아니요 아까 세워져 있는 지도 봤어요. 어플보다 그게 더 편하네요.	정원: 서현역 까지 어떻게 가는지 카카오 지하철을 설치해서 알 아봐야지.. 새고고침도 없네. 다시 다시 검색해야 하네 흐.. 카카오 지하철을 위해서 모든것을 썩 제했다	4분후에 운다는 건가? 새고고침도 없네. 다시 다시 검색해야 하네 흐.. 카카오 지하철을 위해서 모든것을 썩 제했다	4분후에 운다는 건가? 새고고침도 없어서 다시 검색해야 하네 흐.. 카카오 지하철을 위해서 모든것을 썩 제했다	4분후에 운다는 건가? 새고고침도 없어서 다시 검색해야 하네 흐.. 카카오 지하철을 위해서 모든것을 썩 제했다	오 야탑역 고속버스 터미널 바로 뛰네 1번출구에서 몇번을 타야지 내가 갈 수 있을까 812번.. 330번.. 제일빨리 가는거 타야지. 혁 3번출구? 잘못 나왔다 저기로 건너 가야지	330번이 가니까 언제오는지 봐야지. 3번 징거장 전이내 5분 기다리면 돼	정원: 812번을 타고 오셨는데 왜 저걸 탔셨어요? 시용: 5분 기다리다가 그냥 버스 왔는데 풋말에 허스케어온다는거 써 있어서 탔는지 제 지하철보다 버스가 더 빠르네요	
가분	혼란스러움	난감함	불안함 초조함		짜증남	혼란스러움		짜증남	짜증남 불편함 답답함	짜증남	지침	신남	
느낀점	어플 자체는 엄청 짤끔하네	사용방법을 몰라서 좀 낭간하네	해당 버스가 오는지 안오는지 슬슬 걱정되기 시작했음	버스가 왔네	얼마나 걸리는지 몰라서 좀 짜증나네 그리고 어디서 내려야하지?	어리둥절	어플말고 차라리 이 지도를 봐야지. 이게 더 정확하네 하잖아ㅜㅜ	핸드폰 용량이 별로 없어서 다른어플을 지워야 하잖아ㅜㅜ	새고고침 없어서 넘나불편	어플과 막는지 확인해야겠다	노선이 너무 많아서 일일이 확인해야 하네 시간 너무 오래걸리네...	어? 이 버스도 너스웨어에 가네 이거 타야지	버스보다는 지하철 어플이 더 좋네. 굳이 이 어플을 사용할 일은 없을 것 같네
장점	현재 내 위치에서 가장 가까운 버스 정류장을 표기해주는 버스 정류장 표기	모든 버스가 표기되어 다수의 안내	도착예정시간이 초과되거나 도착 예정 시간이 초과되는 경우에 표기	목적지까지 가는 버스를 정확하게 안내	현재 버스 안에서 달리고 있는 내 위치 확인 가능						환승을 위한 출구/버스정 보가 있음		
단점	목적지로 가는 모든 버스가 표기되어 현재 내가 타야 하는 버스는 위치한 곳에서 가는 버스	목적지에 도착하는 버스가 표기되어 현재 내가 타야 하는 버스는 위치한 곳에서 가는 버스	버그발견 몇번뒤에 도착한단 버스가 항복에서 사라짐	빠른 파악이 되지 않아, 어플로 파악 도중 버스를 5대나 보내버림	탑승위치-하차위치까지의 소요시간 파악이 되지 않음	버스에서 지하철로의 빠른 환승 구간의 안내가 되지 않음	버스에서 지하철로의 빠른 환승 구간의 안내가 되지 않음	새로 고침 버튼이 없어 탑승할 열차를 번거롭게 다시 검색	출구/버스정 보가 있지만 방면에 대한 정보가 전면/후면으로 표기되어 인식이 어려움.	현 위치- 목적지까지의 검색기능이 없어, 46개의 노선을 일일이 검색해야 함			
문제점	모든 버스 정류장의 노선이 표기되어 파악하는데 시간이 비싸다	계속 확인하는 사이 서현역AK플라자 행 버스 3대 놓침	어플 확인 중 버그발견 (도착예정 없음이라고 바뀜)	아까 눈앞에 서 보낸 그 버스		버스 잘못 내림	버스 노선은 맞게 탔지만 하차 지점이 틀림.		출구 잘못 나옴	목적지까지 가는 버스 파악하는데만 8분이 걸림			
해결책	LBS를 이용하여 현재 내 위치에서 목적지까지 가는 버스만 알림	LBS를 이용하여 현재 내 위치에서 목적지까지 가는 버스만 알림			총 소요시간을 표기	버스 노선도에 빠른환승 구간 표기			새로 고침이나 다음열차 버튼을 만들어 빠르게 다음정보를 얻게 함	방면에 대한 확실한 구분.	현 위치에서 목적지까지의 검색기능 필수요소		야탑역에는 종 46개의 노선이 있어 일일이 확인하기 어려움 검색 부재의 가장 큰 폐해

02 Define

1. 사용자 / 경쟁사 분석
 2. 서비스 컨셉 도출
-

1. 사용자 & 경쟁사 분석 | 사용자 니즈 도출 (1차)



이용목적

- 학원갈 때
- 약속
- 출, 퇴근 시
- 여행길(초행길)
- 지인에게 우리집 을 때 알려주는 목적

선호기능

- 빠른환승 플랫폼
- 첫, 막차시간
- 현재 정체구간을 쉽게 컬러로 알려줘서 좋다.
- 집 앞 정류장 설정 가능
- 열차 도착시간 서비스 좋음
- 지하철 환승시 몇분 걸리는지 알 수 있어서 좋다.
- 지하철 어플임에도 불구하고 버스 노선과 시간제공 편리하다
- 하차 알림으로 역을 지나치지 않고 잘 수 있었음
- 빠른 하차 안내
- 현재 내위치 확인
- 도착 예정 시간을 알려줘서 좋다
- 지하철은 유실물 센터 연락처가 있어서 좋다
- 알림 기능이 다른 것과 차별화 되어 좋음 (진동)
- 검색 경로 자동저장은 편리
- 친구와의 공유기능이 좋다
- 급행 노선도 좋음
- 잔여좌석 조회선후
- 버스 도착시간 초 단위 표기
- 현재 주변 정류장 표시
- 역에 대한 상세정보
- 어느지역을 가더라도 손쉽게 사용
- 디자인 깔끔하다
- 라이언이 귀엽다
- 직관적인 UI
- 현재 주변 정류장 표시
- 출구의 상세정보 보기 나와 좋다
- 요금표기
- 초 단위의 디테일한 정확한 정보
- 지하철 앱에서 주변 버스 정류장 알려줘서 좋음
- 다음 지도 앱만 사용해도 편하겠다.

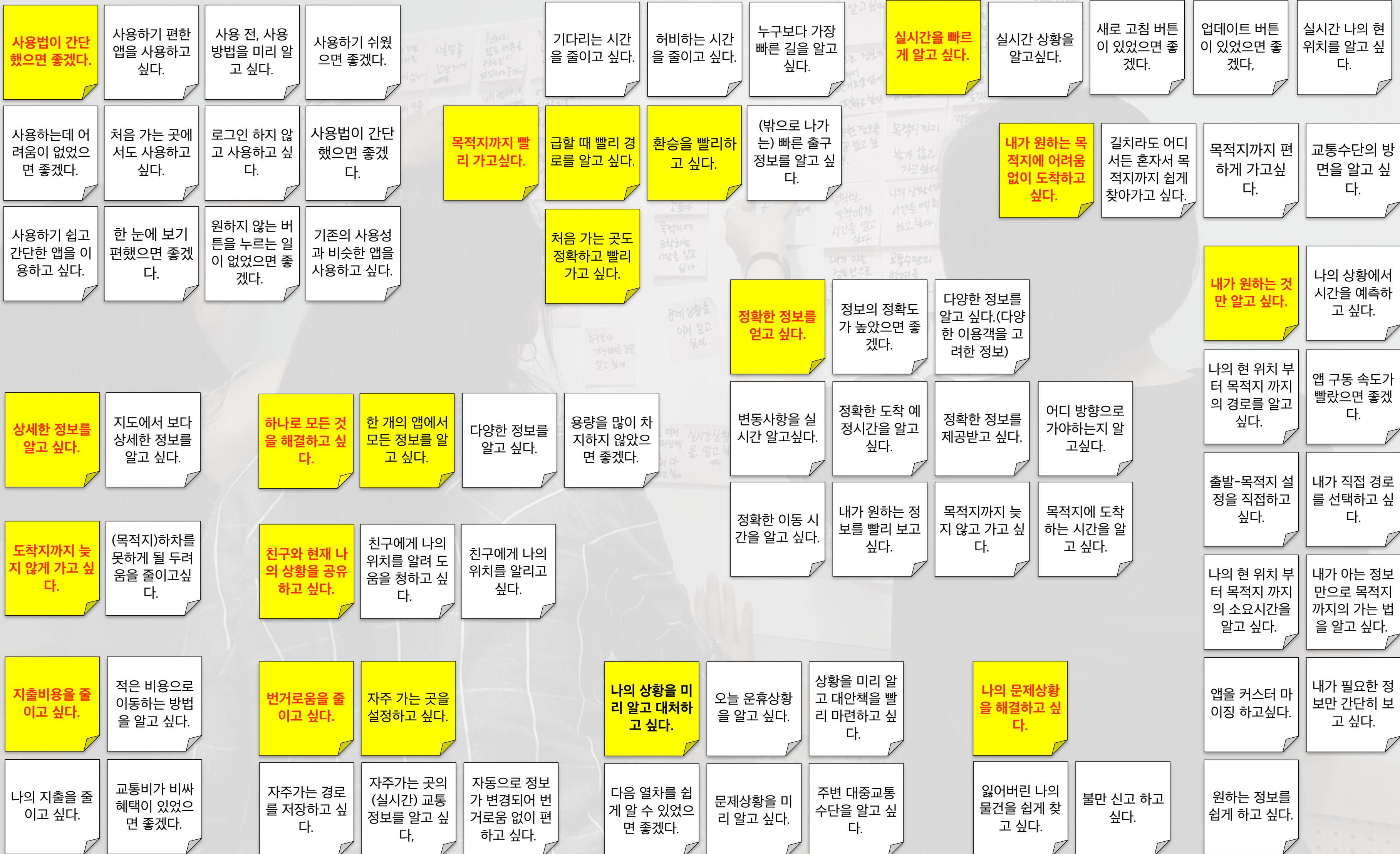
필요기능 (개선사항)

- 최저비용
- 카카오 페이 결제
- 정액권이 있었으면 좋겠다
- 내가 있는 지역의 버스만 뜨면 좋겠다
- 도착알림을 다른 음성으로 해주면 좋겠다
- 위젯만들어주세요
- 자연재해, 교통사고 등의 예기치 못한 상황으로 인한 운행여부 알림
- 다음 열차 버튼 요망
- 출구가 가까운 문도 알려주면 좋겠다.
- 외국인과 노인을 위한 UI
- 어플 내에서 길 찾기 기능
- 자전거 실는 칸 정보 요망
- 급행과 완행 호환 안내
- 버스와 지하철 합쳤으면 좋겠다
- 출발역과 도착역 전환기능
- 경유역 직접 설정
- 자유로운 배차 시간표 확인 (여러 개를 편하게)
- 불만사항을 위해(버스기사님등)정보를 알고 싶다
- 하차 알림 뿐 아니라 도착알림도 되었으면 좋겠다
- 시간 체크시 자동 업데이트가 안되서 다시 기동
- 자주 이용하는 노선과 시간대 맞춤안내
- 출발과 도착지 소요시간/도착정보 공유톤록 개선필요
- 배차 간격이 필요하다. 시간을 예측하고 싶다.
- 지나간 버스는 지나간이라고 표기해주었으면 좋겠다
- 대안경로(2안)도 알 수 있었음 좋겠다
- LBS기반으로 나의 위치를 정확히 파악해 도착정보 알림이 되었으면 좋겠다.
- 길치라 방향표시가 되어 있지 않으면 길찾기가 힘들다
- 출발과 도착의 경로표시가 있었으면 좋겠다
- 지하철과 버스를 합쳐 환승하기 편하도록 개선
- 교통약자를 고려한 이동시간과 그들을 위한 버전이 있었으면 좋겠다.
- 지도에서 내 목적지를 직접 찍고 (선택하고) 싶다.
- 회색 화면이 나와 앱이 고장난 줄 알았다.
- 바쁜 시간에 목적지까지 가는 가장 빠른 수단을 알고 싶다.
- (지하철 내에서 볼 수 있는) 현재 오고 있는 열차 위치들을 알고 싶다.
- 집에서 시간 맞춰 나가 기다림 없이 바로 버스를 타고 가고 싶다.
- (승객-운전자 둘다) 어디서부터 어디까지 시간이 얼마나 걸리는지 필요하다
- 나침판 기능이 필요하다
- 앉아서 가고 싶다.
- GPS가 좀 정확했으면 좋겠다.
- 무정차 신고하기
- 버스카드 두고왔을 때 다른 무언가로 결제할 수 있었으면 좋겠다
- 버스 대기 요망하는 콜 서비스가 있었으면 좋겠다.
- 나는 내가 원하는 노선과 호선이 있다.
- 명칭 검색이 되어 주변에 무었이 있는지 알고 싶다.
- 도착시간을 지정하고 싶다.
- (버스 노선검색 혹은 정류장 검색보다) 원하는 목적지 검색이 더 빠르다.

불만사항

- 하차 정보 오류
- 지하철은 정보 제공이 정확하지만 버스는 부정확하다.
- 통합필요
- 카카오 앱은 글자가 작다
- 실시간 내 버스 위치가 왜 안뜨는 건지
- 알림(도착알림)이 맞지 않다
- 흠 화면 바로가는 기능좀
- 도착시간 알림은 카톡내에서만 가능
- 자꾸 퉁김(오류발생)
- 다시 확인하는 팝업 좀 없애주면 좋겠다. 두번체크하기 귀찮다.
- 정보의 정확도가 떨어진다
- 지도와의 연동은 되나 너무 느리다
- 주변 버스 정류장이 있는데 검색이 되지 않음
- 방향을 알아야 하는데 알 수가 없다
- 누락 도시가 많다
- 버스 노선 좀 제대로 조사하고 만들어라
- 카카오 앱은 정보제공 정도지 막상 기능은 없다
- 새로고침 없음
- 구간 설정 오류 (30분거리를 1시간 걸린다고 알려줌)
- 전체적 소요시간 공유 불가능
- 즐겨찾기 갯수 제한이 있어 불편하다
- 사람이 많은게 싫어 맨 뒤나 맨 앞으로 간다
- 저장한게 마음대로 자주 날라간다
- 다양한 교통 수단을 한 번에 알 수 있었으면 좋겠다
- 다수의 노선을 한 리스트에서 확인 불가
- (카카오앱)은 기본기능이 충실히 못하다
- 앱이 무거운 것은 싫다 (너무 많은 정보 싫다)
- 환승 불편
- 엘베나 에스컬레이터 가까운 곳을 타려면 할머니, 할아버지가 줄 서계신 곳으로 감
- 시내버스 혼잡도 알 수 없어 무정차 하는 버스도 많다
- 카카오는 누르는게 너무 많다
- 서브 앱의 느낌이지 메인 앱은 아니다
- 처음 검색하는 버스는 즐겨찾기 팝업으로 인해 귀찮다
- 종점 정류장에서 정확하게 알 수 없다
- 정보에 일관성이 없음
- 신고버튼 계속 눌려 짜증난다
- 출발 시간을 직접 입력하는게 불편하다
- 항상 사용할 때마다 켜야하는 위치정보 허용

1. 사용자 & 경쟁사 분석 | 사용자 니즈 도출 (3차)



2. 서비스 컨셉 도출 | UX 목표 · 가치 · 비전 · 챌린지

UX 가치 · 목표

목적지까지 빠르고 정확하게 가고 싶다.

목적지까지 빨리 가고 싶다.

도착지까지 늦지 않게 가고 싶다.

내가 원하는 목적지에 어려움 없이 도착하고 싶다.

친구와 현재 나의 상황을 공유하고 싶다.(SOS 목적)

정확한 정보를 얻고 싶다.

나의 상황을 미리 알고 대처하고 싶다.

실시간을 빠르게 알고 싶다.

모든 정보를 알고 싶다.

상세한 정보를 알고 싶다.

지출 비용을 줄이고 싶다.

나의 문제 상황을 해결하고 싶다.

쉽게 쓰고 싶다.

(나의 핸드폰) 용량을 많이 차지하지 않았으면 좋겠다.

사용하기 쉬웠으면 좋겠다.

번거로움을 줄이고 싶다.

내가 원하는 것만 알고 싶다.

하나로 모든 것을 해결하고 싶다.

한 눈에 보기 편했으면 좋겠다.

자주가는 곳을 설정하고 싶다.

UX 가치

UX 가치 검토

UX 가치 · 목표

경로와 실시간 정확한 정보를 제공하여
목적지까지 빠르고 정확하게 갈 수 있다.

방면 표시 등의 상세한 정보 제공으로
교통수단 이용 방향에 대한 혼란을 줄여줄 수 있다.

내 위치 공유기능으로 길을 잃었을 때,
친구에게 도움을 요청할 수 있다.

교통수단 이용에 관한 다양한 정보를 제공하여
많은 사용자의 여러 상황에 대해 대처할 수 있다.

필요 기능 중심으로 UI를 구성하여
사용성을 높여줄 수 있다.

목적지까지 도착할 수 있는 다양한 방법을
하나의 서비스로 제공받을 수 있다.

즐겨 찾기 기능을 사용자에 최적화하여
사용의 번거로움을 줄여줄 수 있다.

길지도 혼자 목적지까지
쉽게 찾아갈 수 있도록 도와주는
'친절한 길잡이' 씨

UX 목표

UX 비전

기준보다 정확도 높은 LBS(위치 정보 서비스)를 활용하여,
남녀노소 누구나 목적지까지 쉽고 빠르게 도착할 수 있도록 도와주어
시간의 효율성 향상시켜준다.

UX 챌린지

정확도 높은 LBS(위치 정보 서비스)로 시간의 효율성 향상

실시간 교통 상황 제공으로
급작스러운 교통 상황(교통 체증, 사고 등)으로 인한 문제 예방 및 대처 가능

다양한 사용자(길치, 출,퇴근 시간이 바쁜 직장인 등) 이해를 통한
정보 & 서비스 제공으로 사용자 편의성, 만족도 상승

온인원 서비스(각종 대중교통 수단 정보, 택시, 도보, 결제 시스템 까지 한 번에 가능)로
쉽고 빠르게 나의 최적의 경로를 파악할 수 있어 시간 절약 가능

빅 데이터를 활용, 사용자 맞춤화(Customizing)되어 번거로움 최소화

사용하기 쉬운 UI와 터치 최소화로 사용성 증대

2. 서비스 컨셉 도출 | 카카오 대중교통 기능

유사 사례 서비스에서 도출한 필수 제공 기능

목적지 까지 갈 수 있는 모든 대중교통 정보를 한 번에 제공

- 버스
- 지하철
- 택시
- 도보

편리한 사용자 인터페이스

- 자주 쓰는 기능 모음 탭바 하단 고정(홈버튼, 검색창 등)
- 속성에 따른 필요 버튼 제공
- 네비게이션 바에 적용 (정보오류신고 버튼, 택시호출 등)

알림 기능

- 문제상황 미리 알림 기능
- 빠른 대체 교통수단 정보 제공
- 다음 열차 정보 제공
- 다른 서비스와 차별화된 알림음(소리 및 진동)

나만을 위한 정보 제공 기능

- 자주가는 경로 및 정보 체크 기능 (필요한 정보만 보고 싶다.)
- 현재 내 위치를 기반으로 대중교통 정보 제공

쉬운 검색 기능 제공

- 장소검색 가능
- 현재 위치 검색
- 경로검색

차별화 포인트

카카오 페이로 승 · 하차 결제 가능

SOS 기능

- 친구에게 현재 내 위치 공유하기
- 도착시간 공유하기

정확한 정보 제공

- 현재 위치
- 실시간 교통 상황 자동 업데이트
- 대중교통 플랫폼 도착 정보 제공
- 이동경로 지도 표시 서비스
- 버스 방향 표기
- LBS기반의 정확한 도착 알림 서비스
- 도착예정시간 제공
- 실제 이동 소요시간 제공(출발지-도착지)
- 구간별 소요시간 및 도착시간

다양한 대중교통 관련 정보 제공

- 최저비용 정보 추가 제공
- 편의시설 정보 제공
(출구정보, 화장실, 사용자에 따른 특수 정보 제공(교통약자, 자전거 이용객, 냉 · 난방, 유실물 센터 등))
- 열차 혹은 버스 혼잡도
- (대한민국 내) 전 지역 모든 대중교통 정보 제공
- 상황에 따른 대중교통 정보 제공
(심야 버스, 자연 재해, 파업, 일시적 경로 변경시, 요일별, 막차시간 알림 등)

2. 서비스 컨셉 도출 | 카카오 대중교통 기능 분류



03 Develop

1. I.A 설계
 2. UI 디자인
 3. GUI 디자인
 4. Experience Map
 5. Persona
 - User Quadrant
 - Persona
 - Persona & Experience Map
-

1. I.A 설계 | Contents Tree & Task Flow

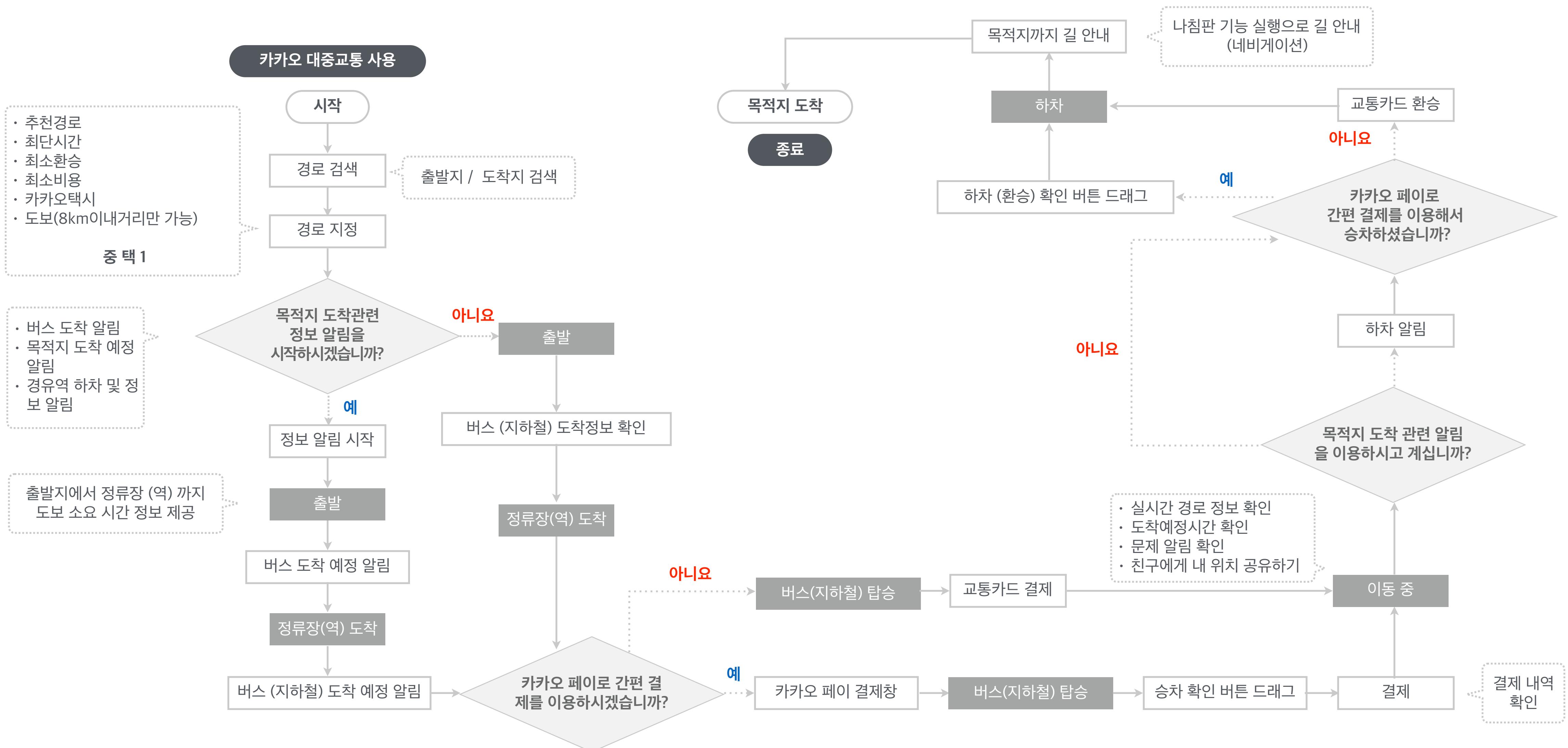
Contents Tree



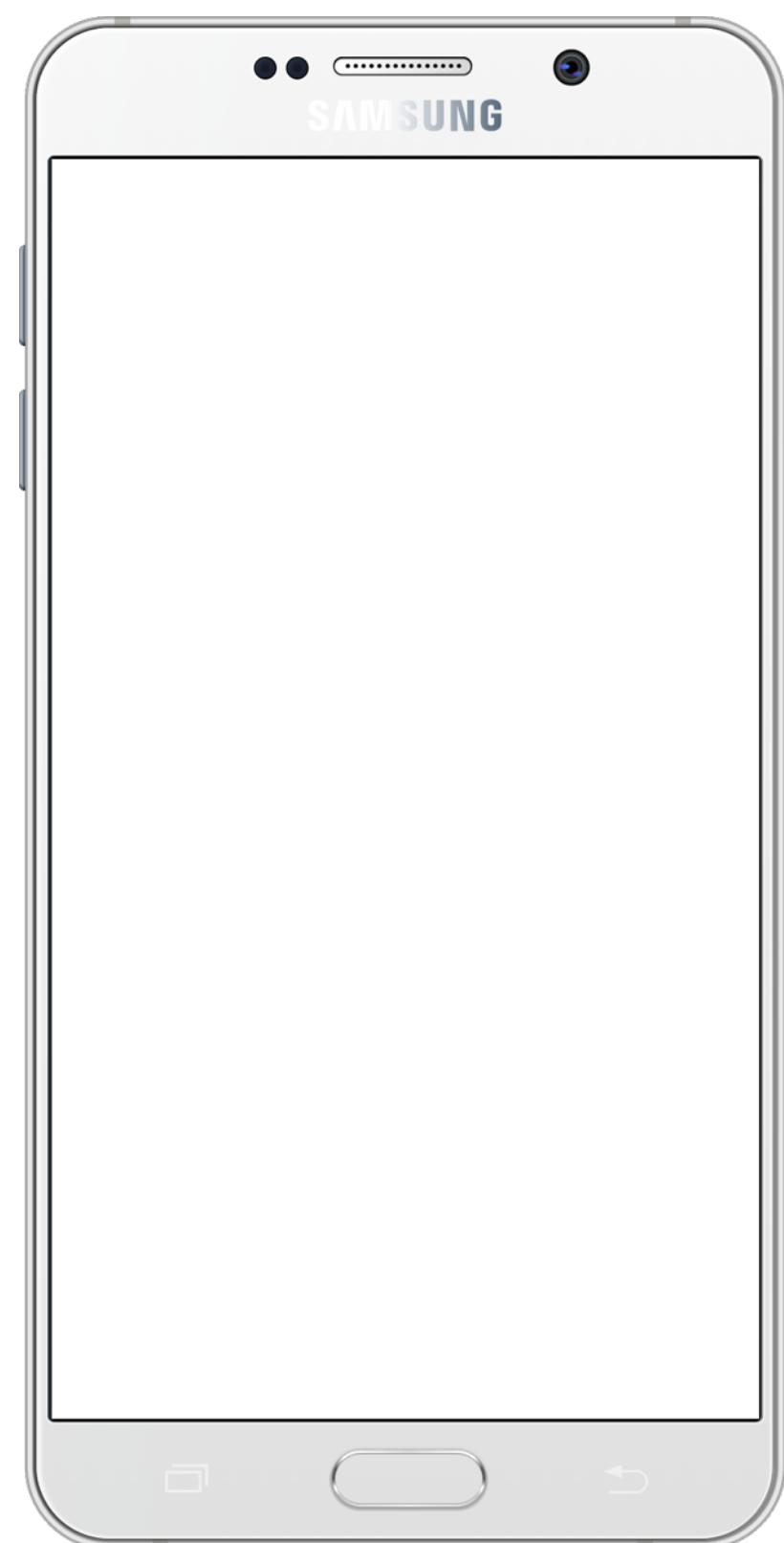
Task Flow



1. I.A 설계 | Flow Chart

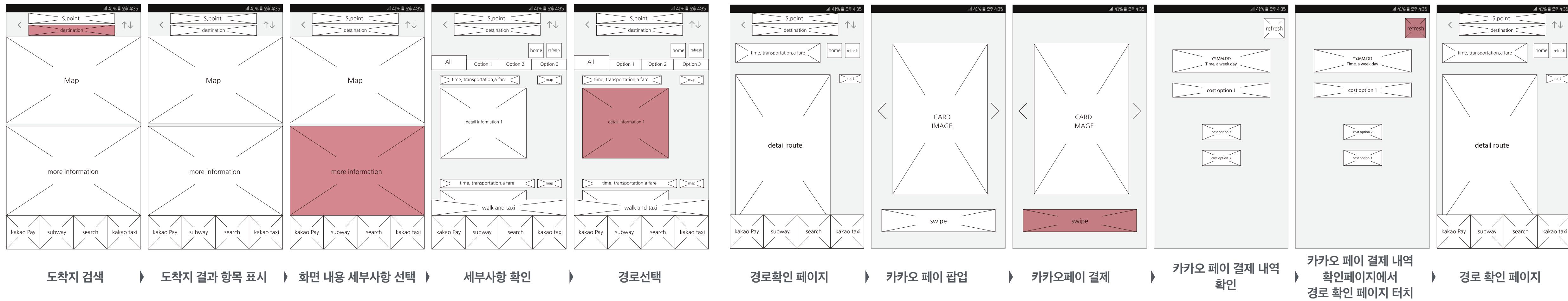
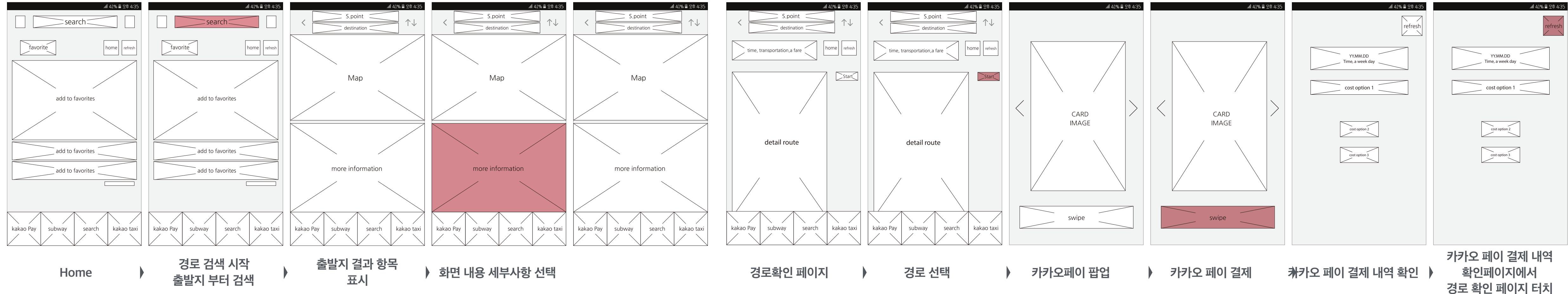


2. UI 디자인 | 기준 디바이스 설정



Android Note 5
780x1280

2. UI 디자인 | UI 설계



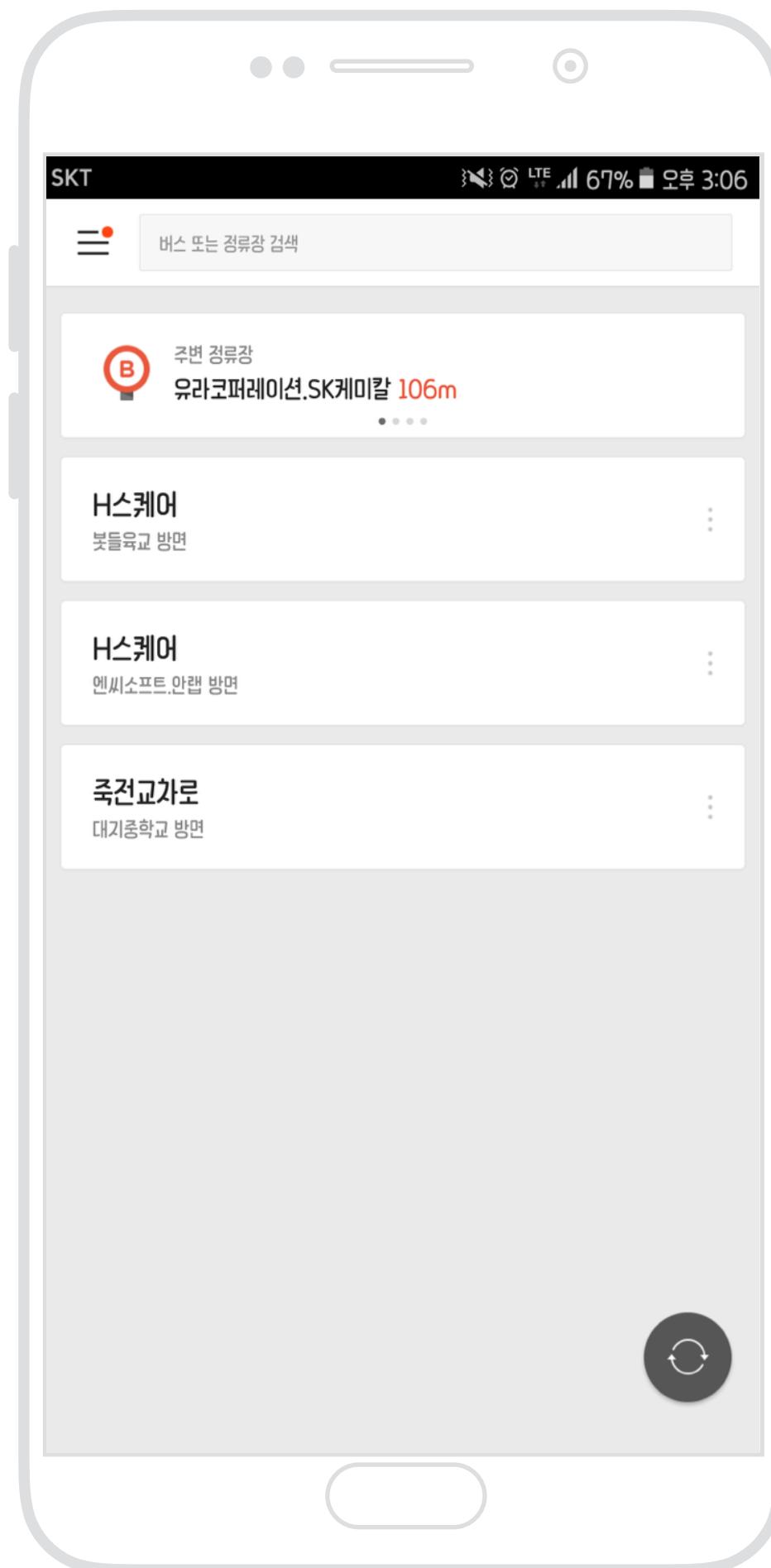
2. UI 디자인 | UI 사용 테스트

정보 · 기능 이해 · 아이콘 이해 · 버튼 크기



‘피드백을 받아 수정’

3. GUI 디자인 | 기존 서비스 화면

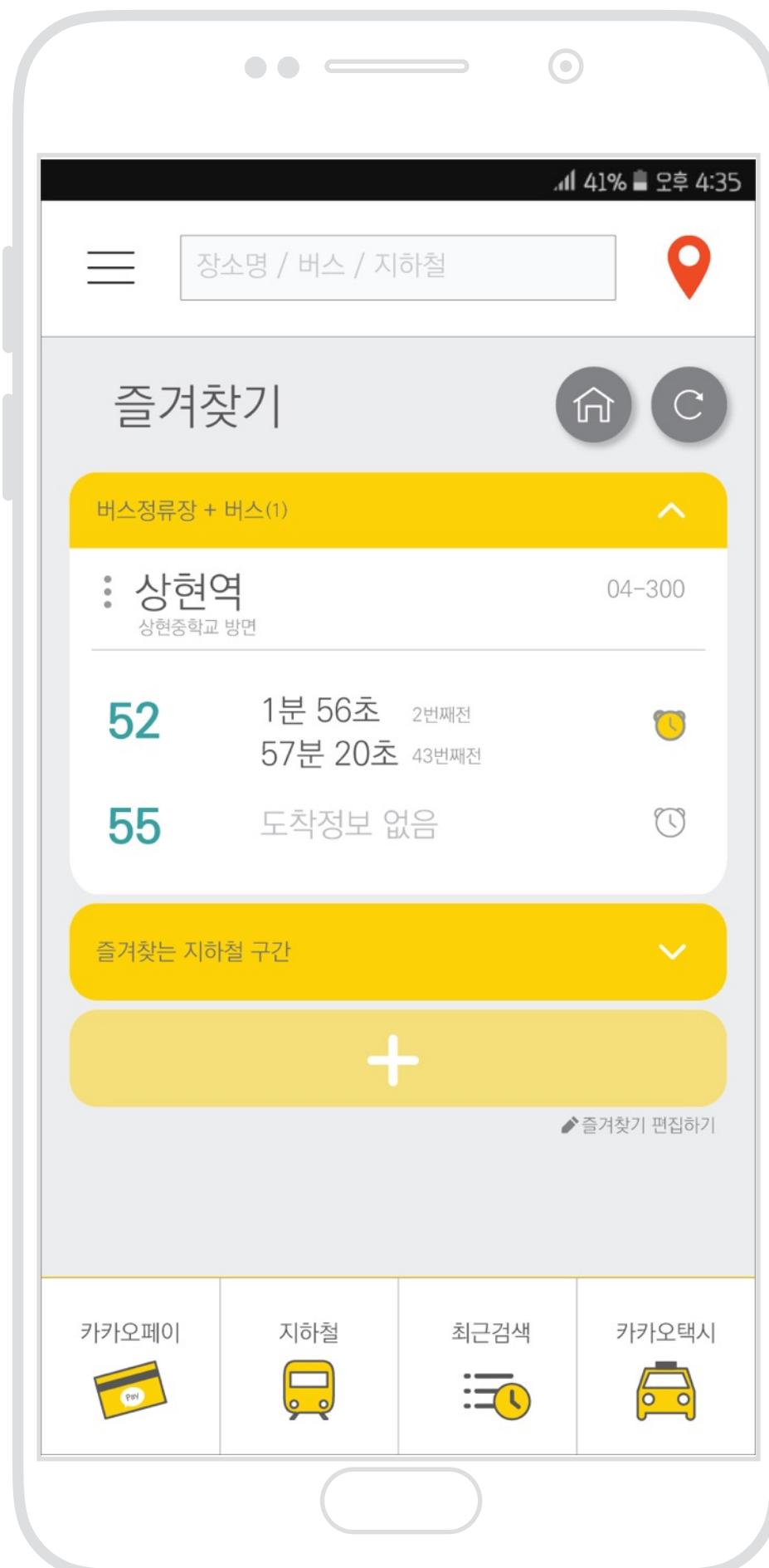


Kakao Bus

Kakao Metro

3. GUI 디자인 | 주요 화면 디자인 시안

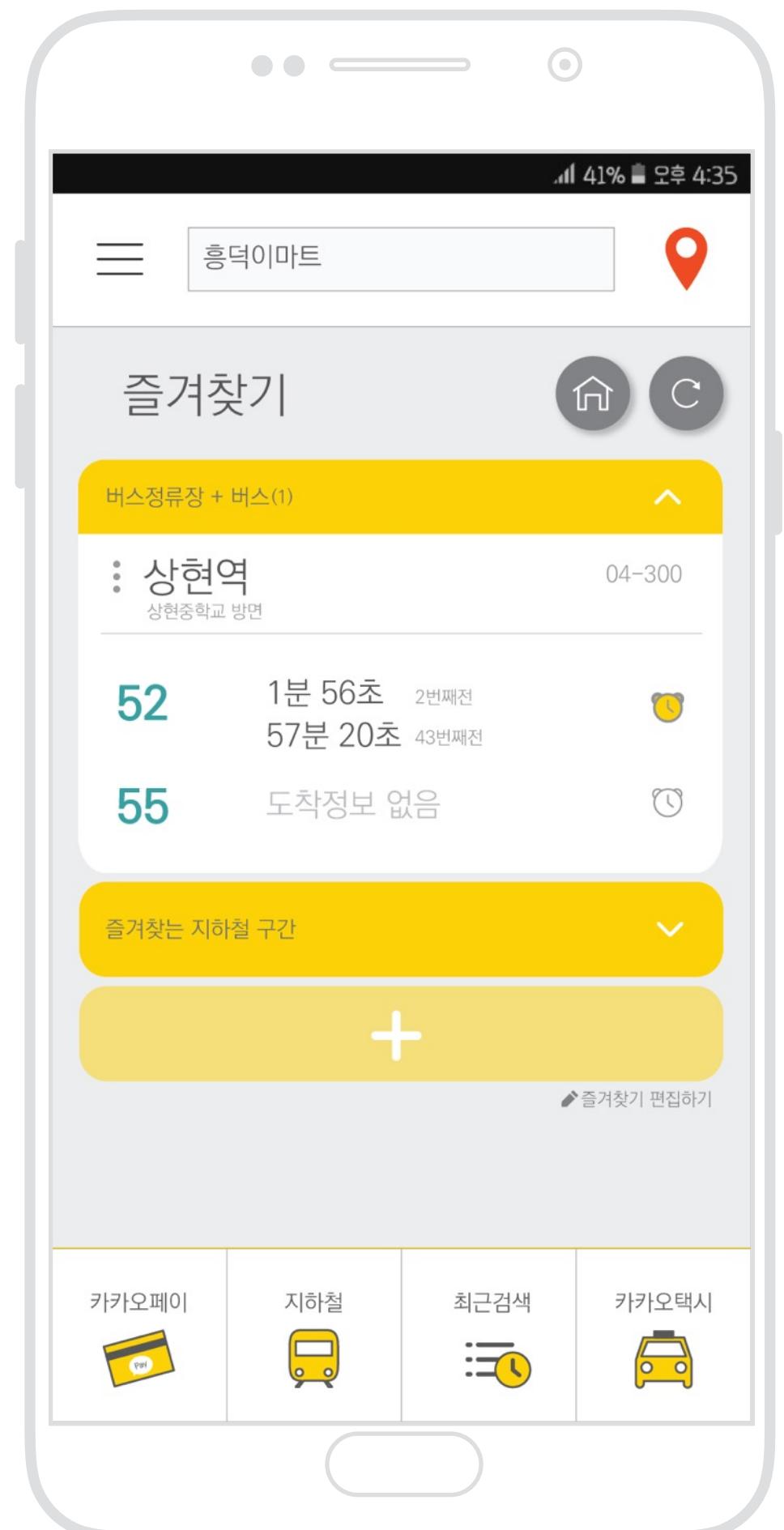
/ Title : Main



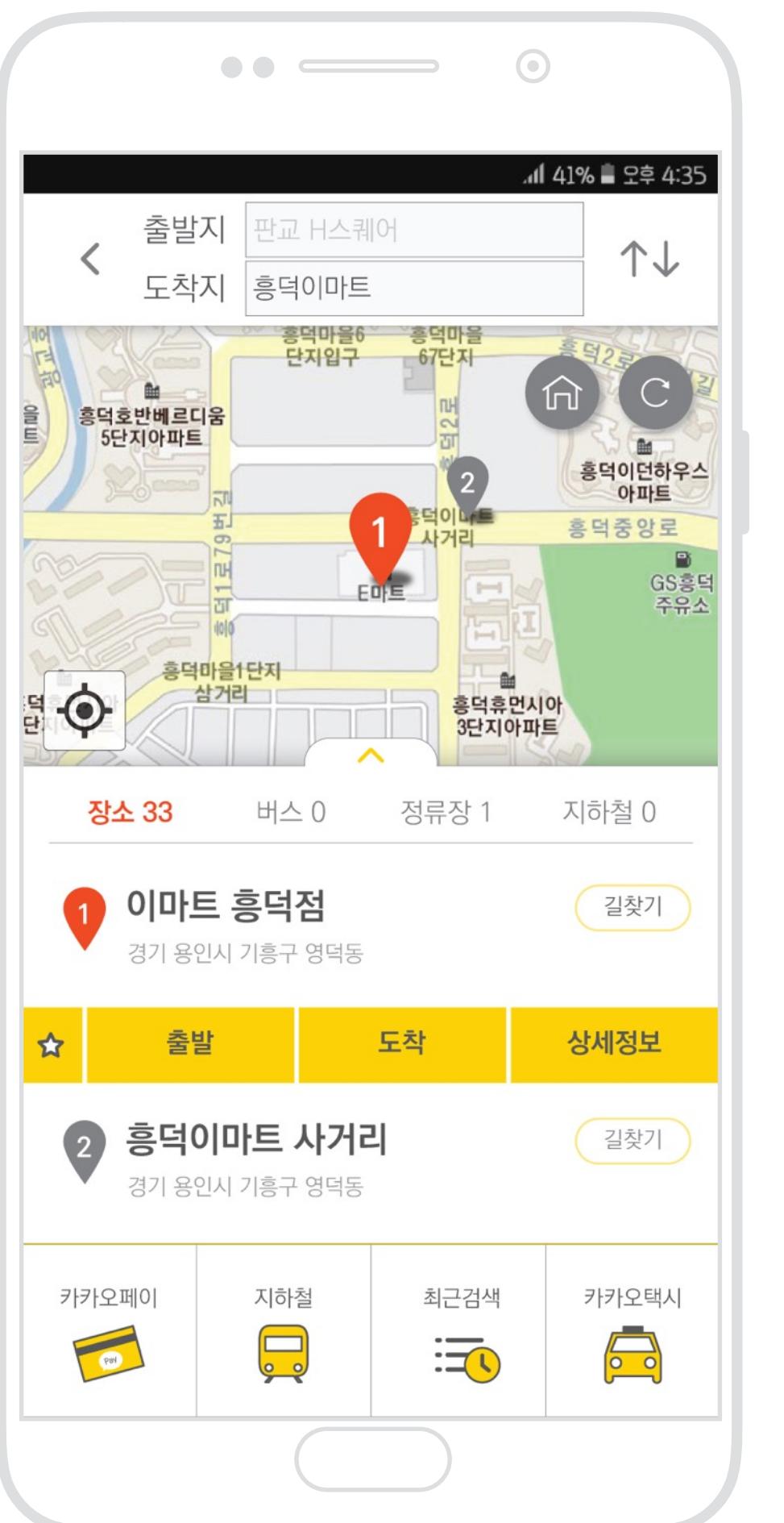
홈

/ Path : 홈 > 즐겨찾기 > 전체 경로 정보

경로 검색 > 목적지 검색 및 확인 > 전체 경로 정보

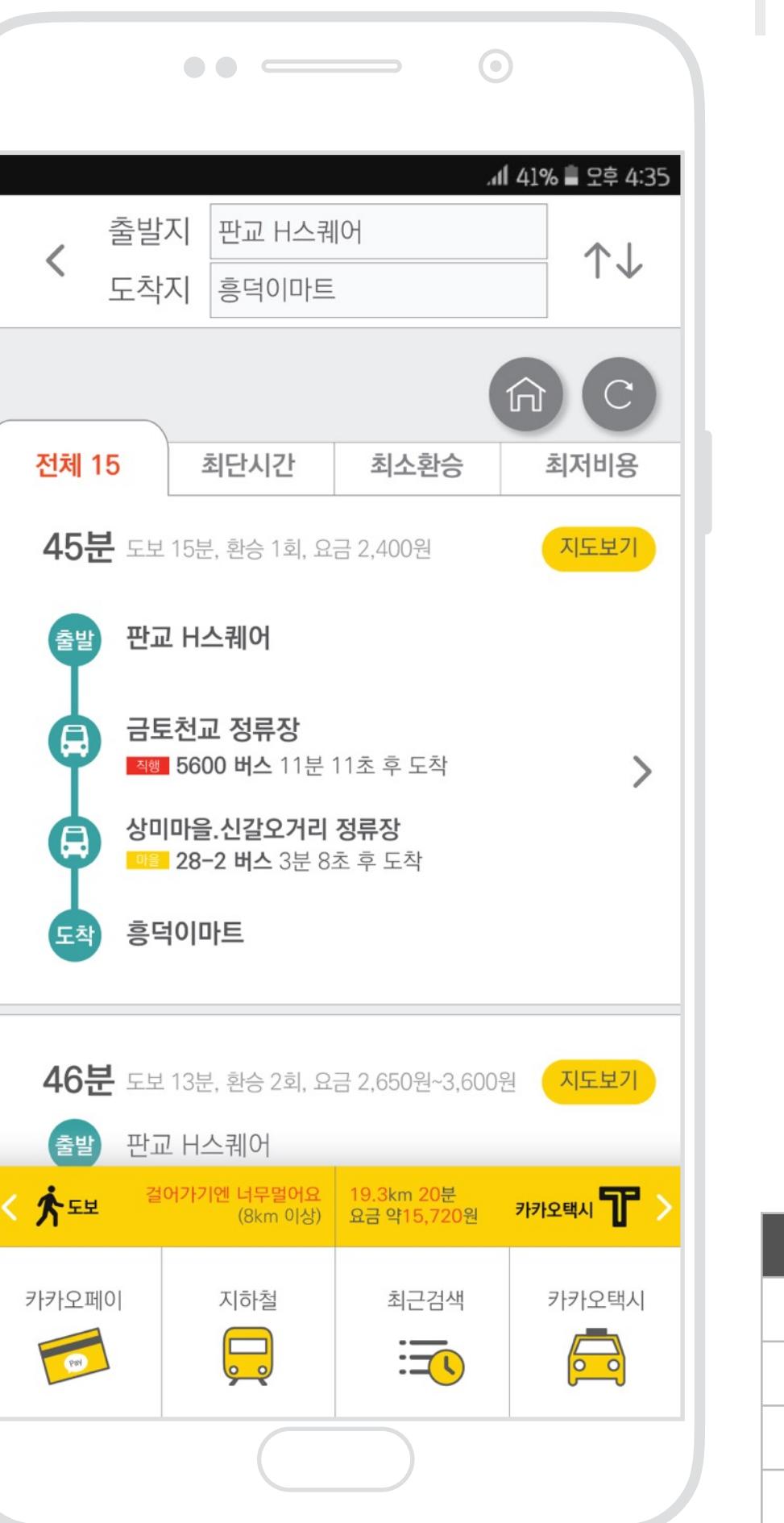


경로 검색

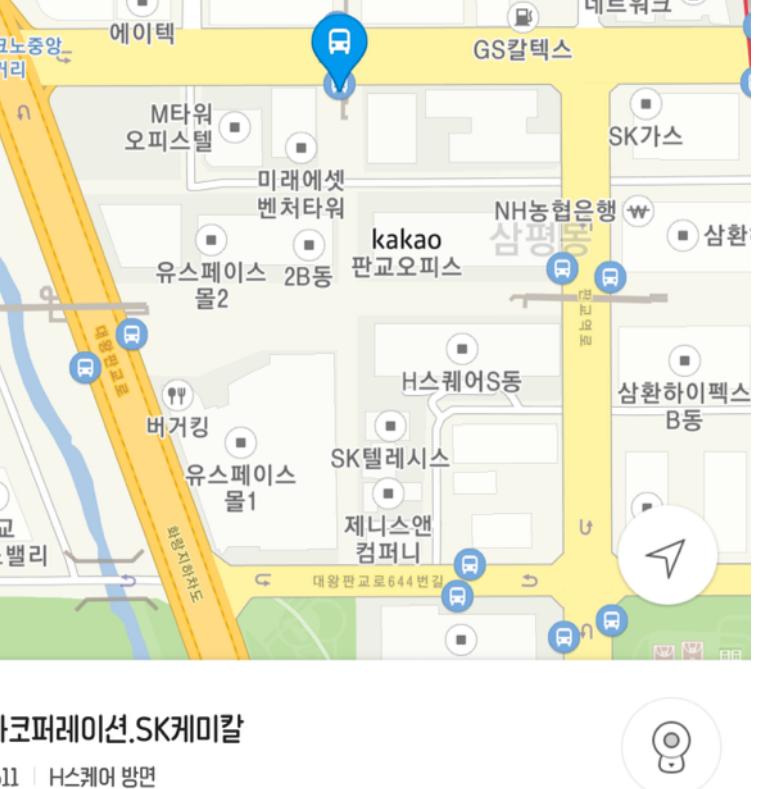


목적지 검색 및 확인

/ Device : Android

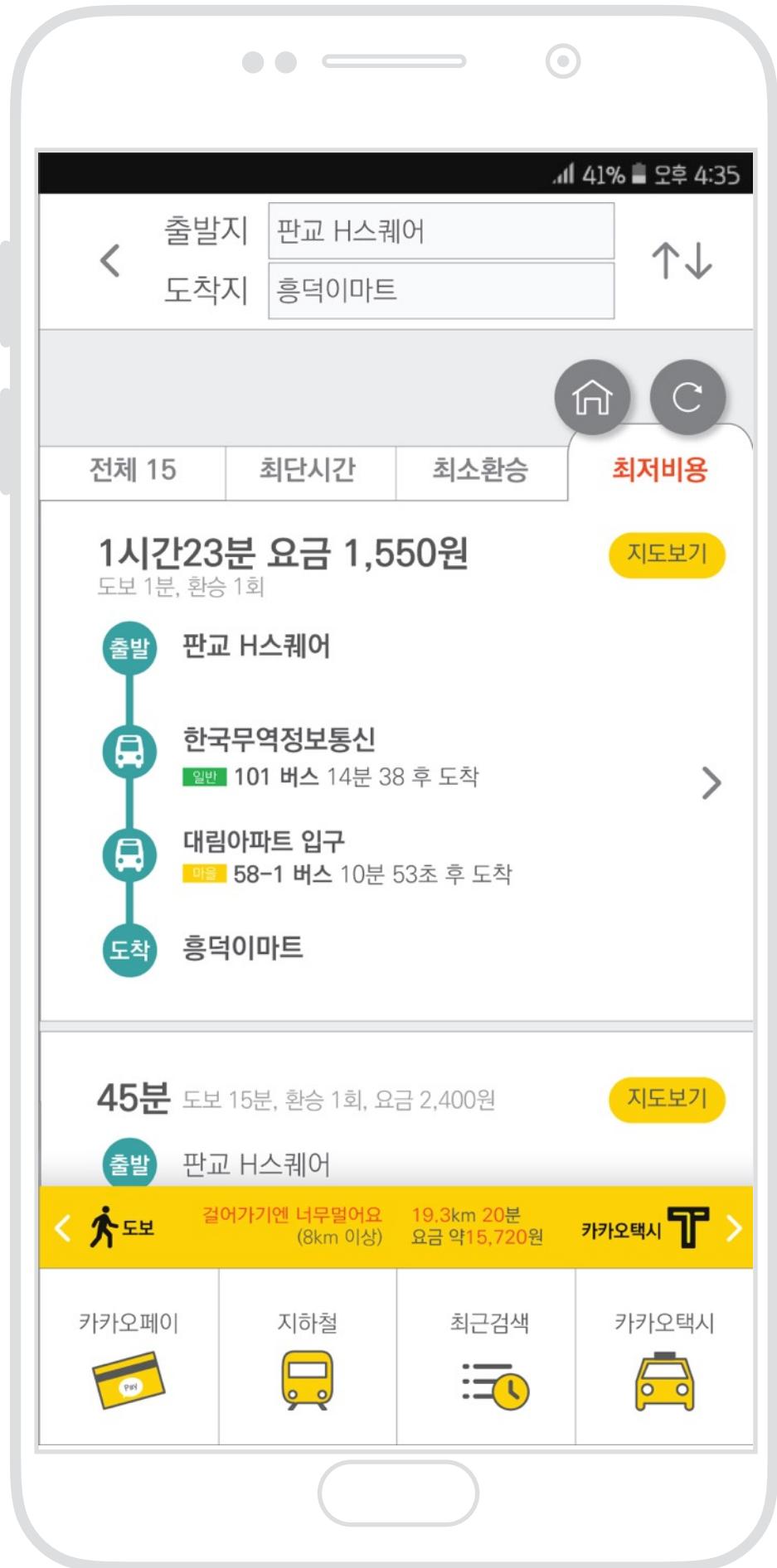


전체 경로 정보



3. GUI 디자인 | 주요 화면 디자인 시안

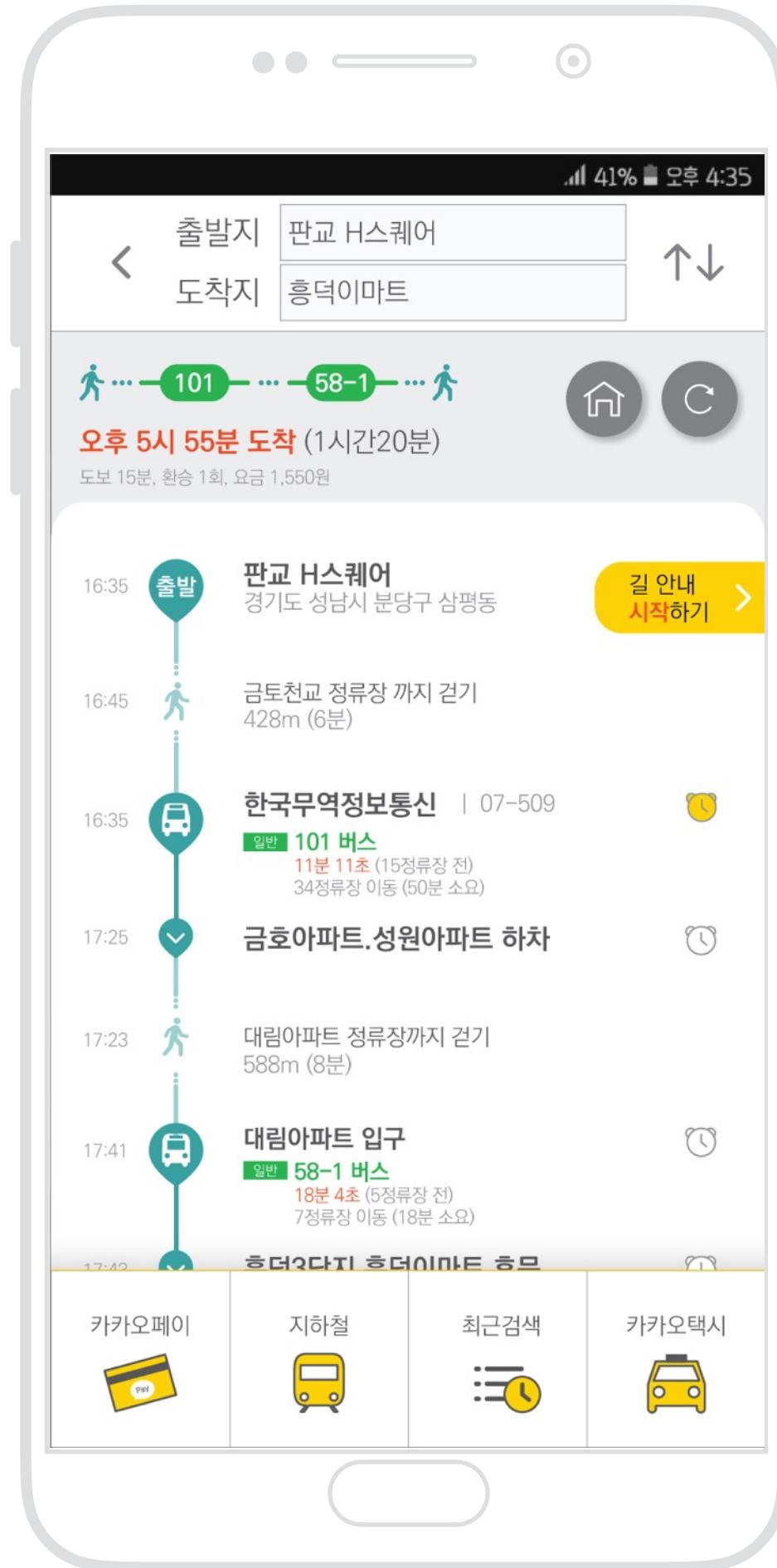
/ Title : 경로 안내



최저 비용

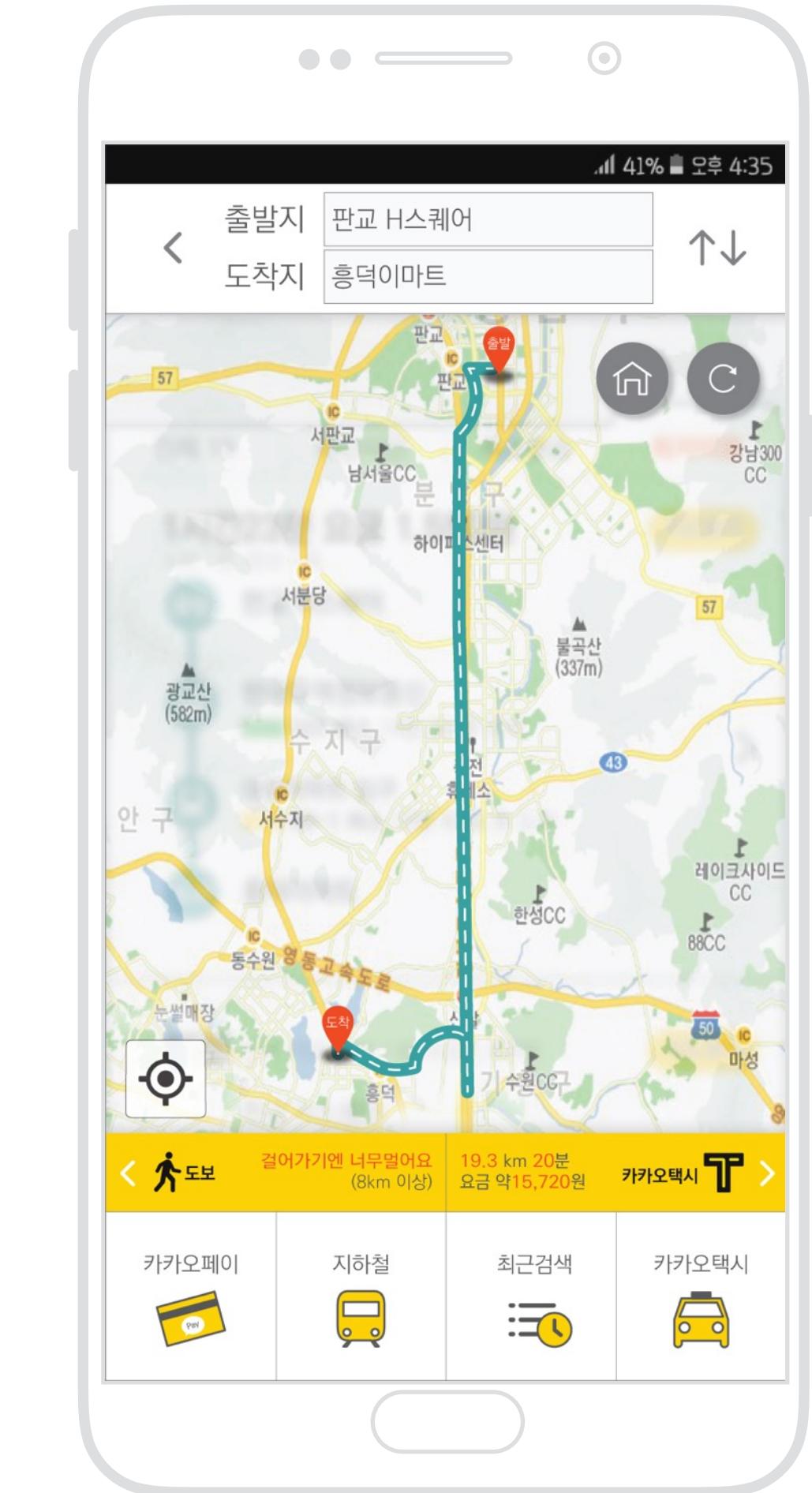
/ Path : 홈 > 즐겨찾기 > 전체 경로 정보

경로 검색 > 목적지 검색 및 확인 > 전체 경로 정보 > 최저비용 > 경로 정보 및 안내 > 지도 확인



경로 정보 및 안내

/ Device : Android Note 5



지도 확인

No	Description	Remarks
1	홈	
2	승차 확인	결제
3	결제 완료	
4	결제 내역 확인	

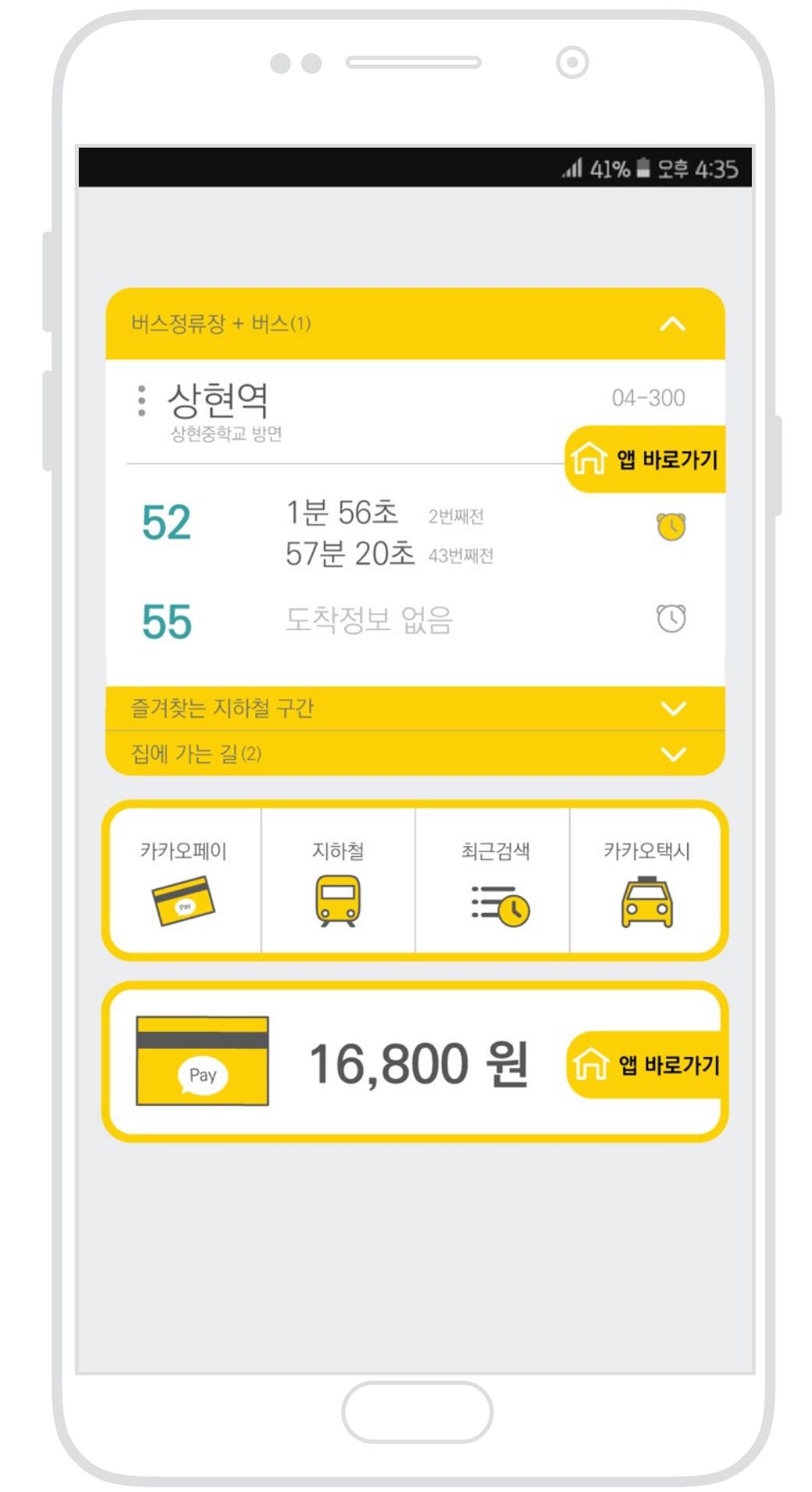
3. GUI 디자인 | 주요 화면 디자인 시안

/ Title : 위젯

/ Path : 위젯 > 즐겨찾기

> 주요 기능 탭 > 어플리케이션 구동
> 카카오 페이 > 결제카드

/ Device : Android Note 5



위젯

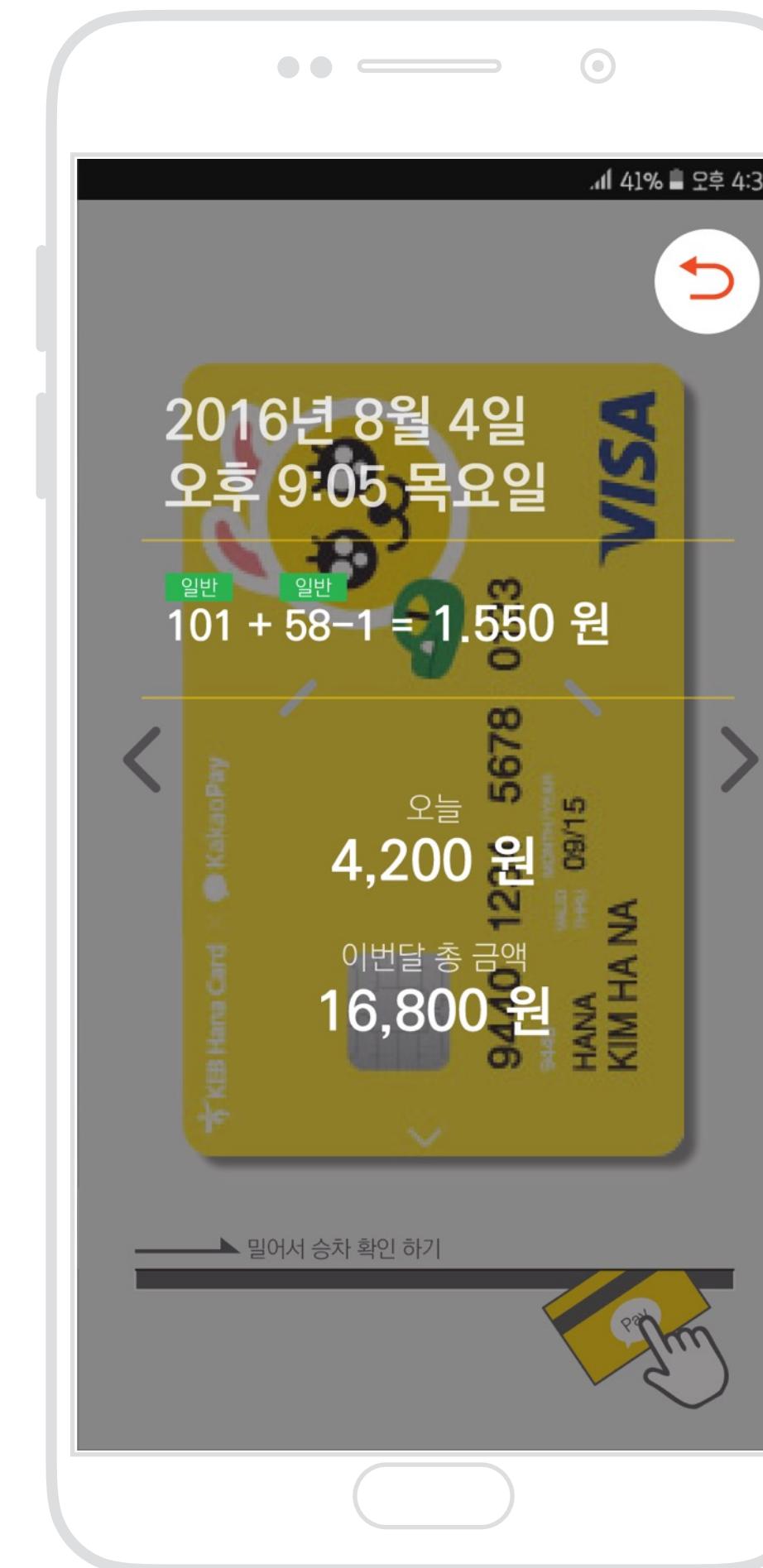
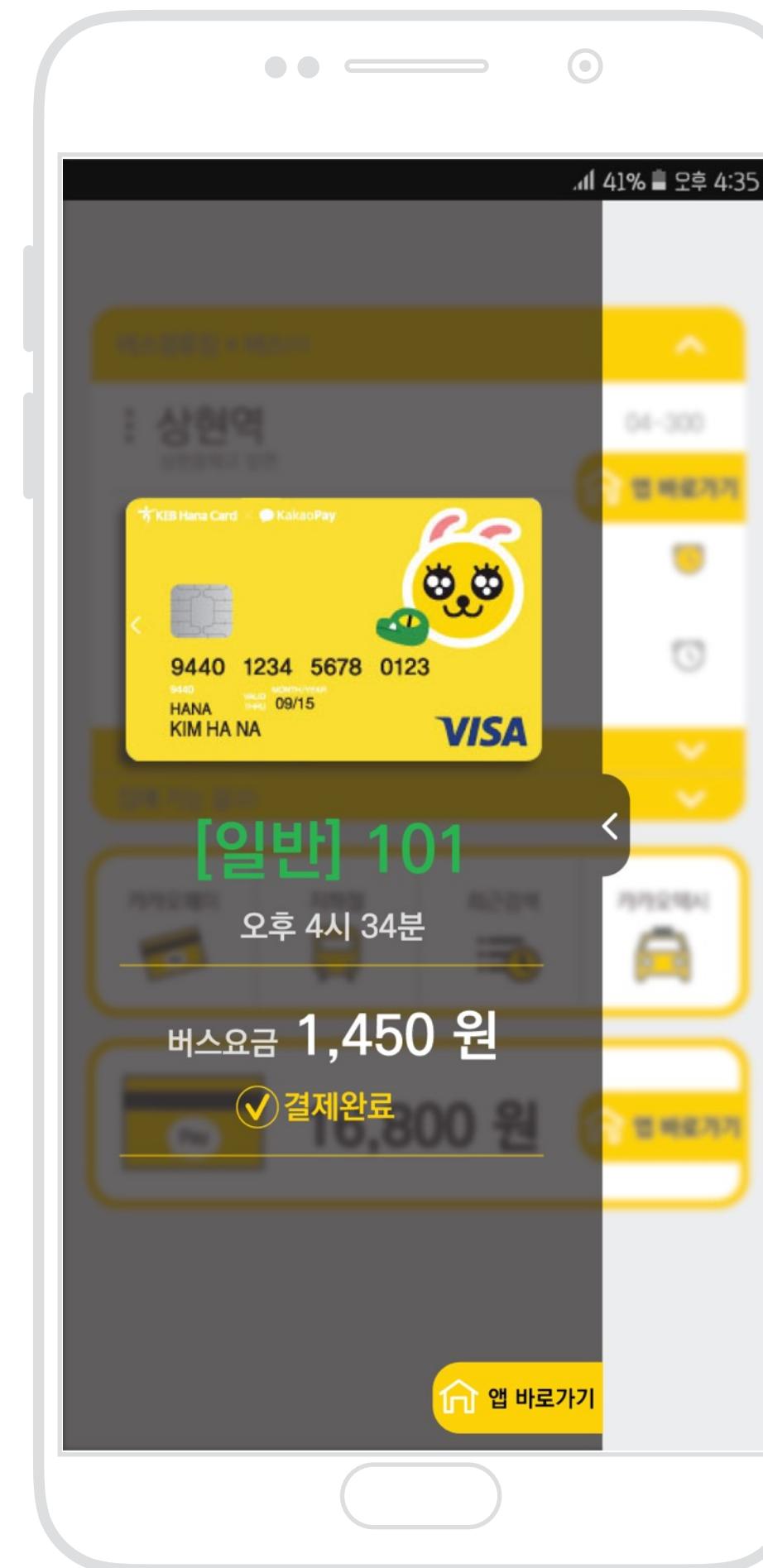
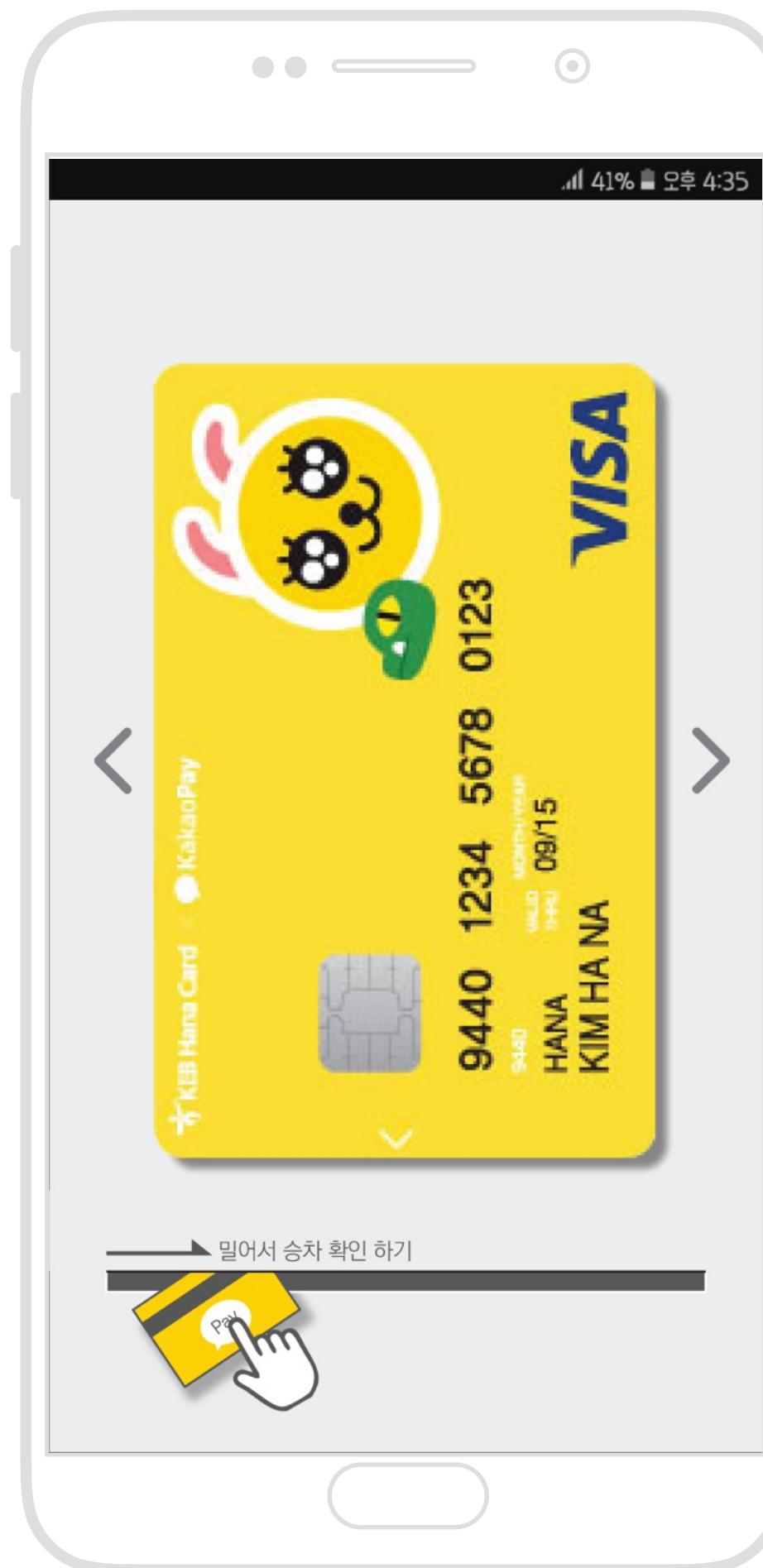
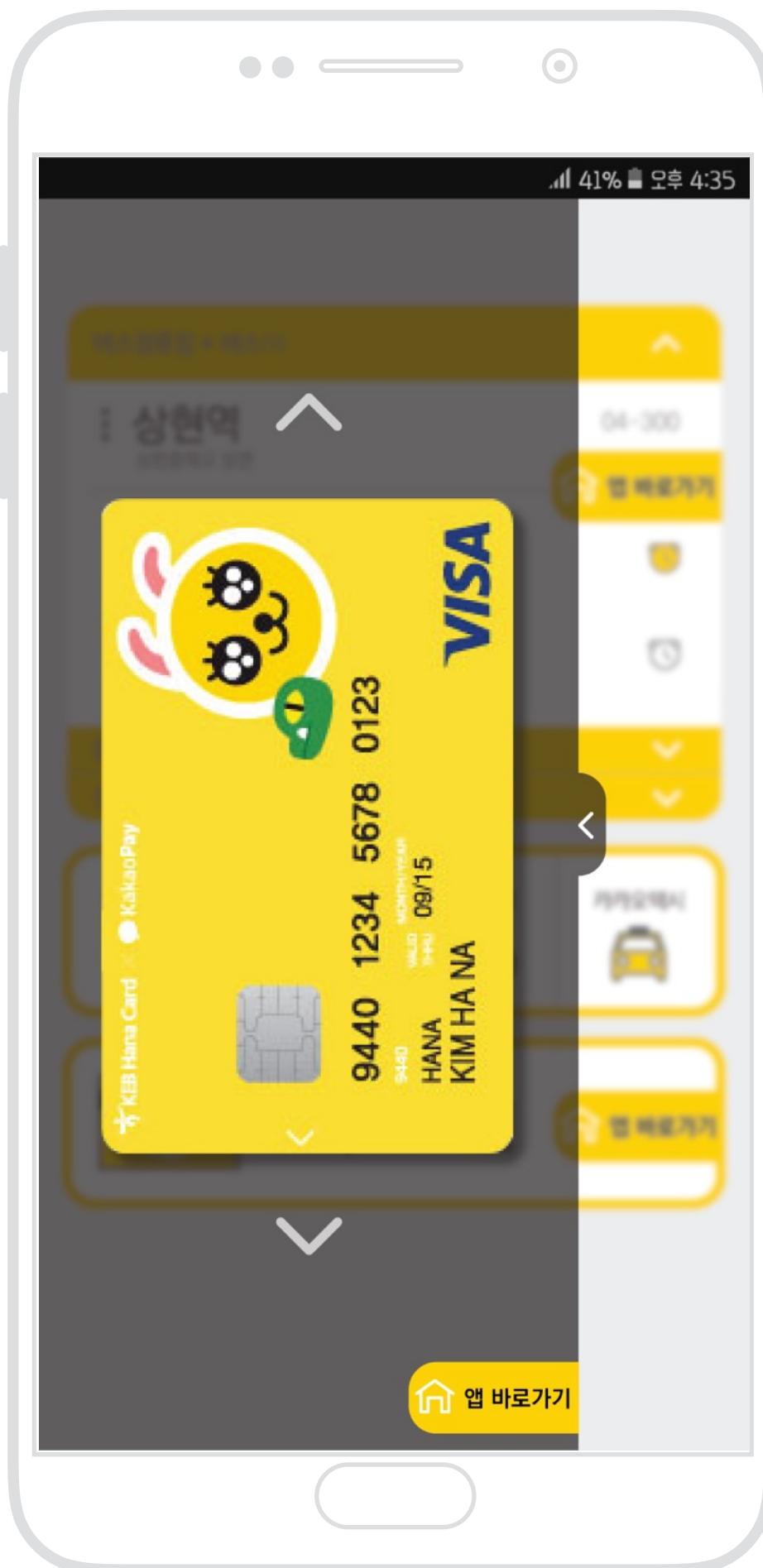
No	Description	Remarks
1	위젯	
	1) 즐겨찾기	
	2) 주요기능 탭	
	3) 카카오페이	

3. GUI 디자인 | 주요 화면 디자인 시안

/ Title : 카카오 페이

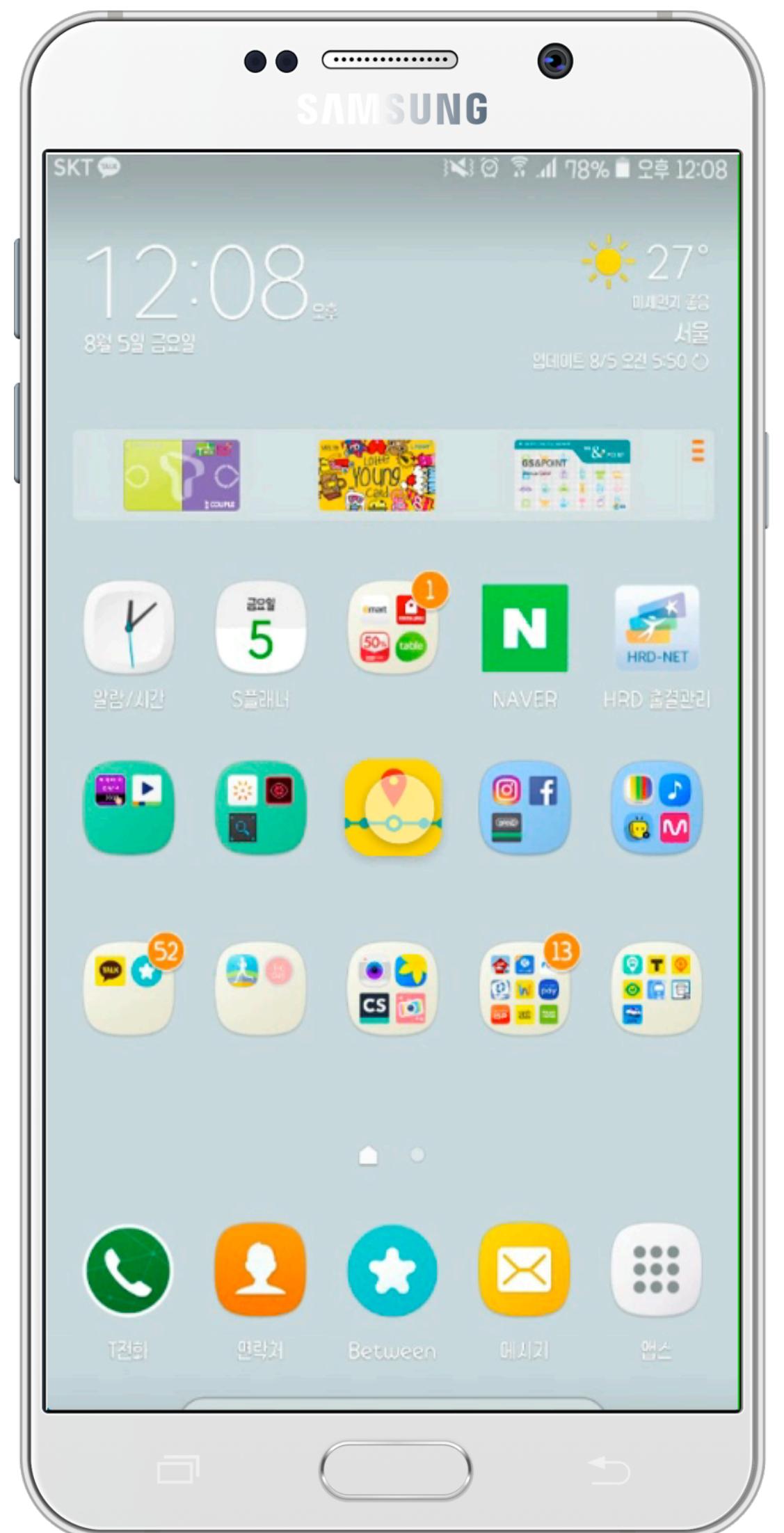
/ Path : 위젯 > 카카오페이지 > 승차확인(결제) > 결제완료 > 결제 내역 확인

/ Device : Android Note 5

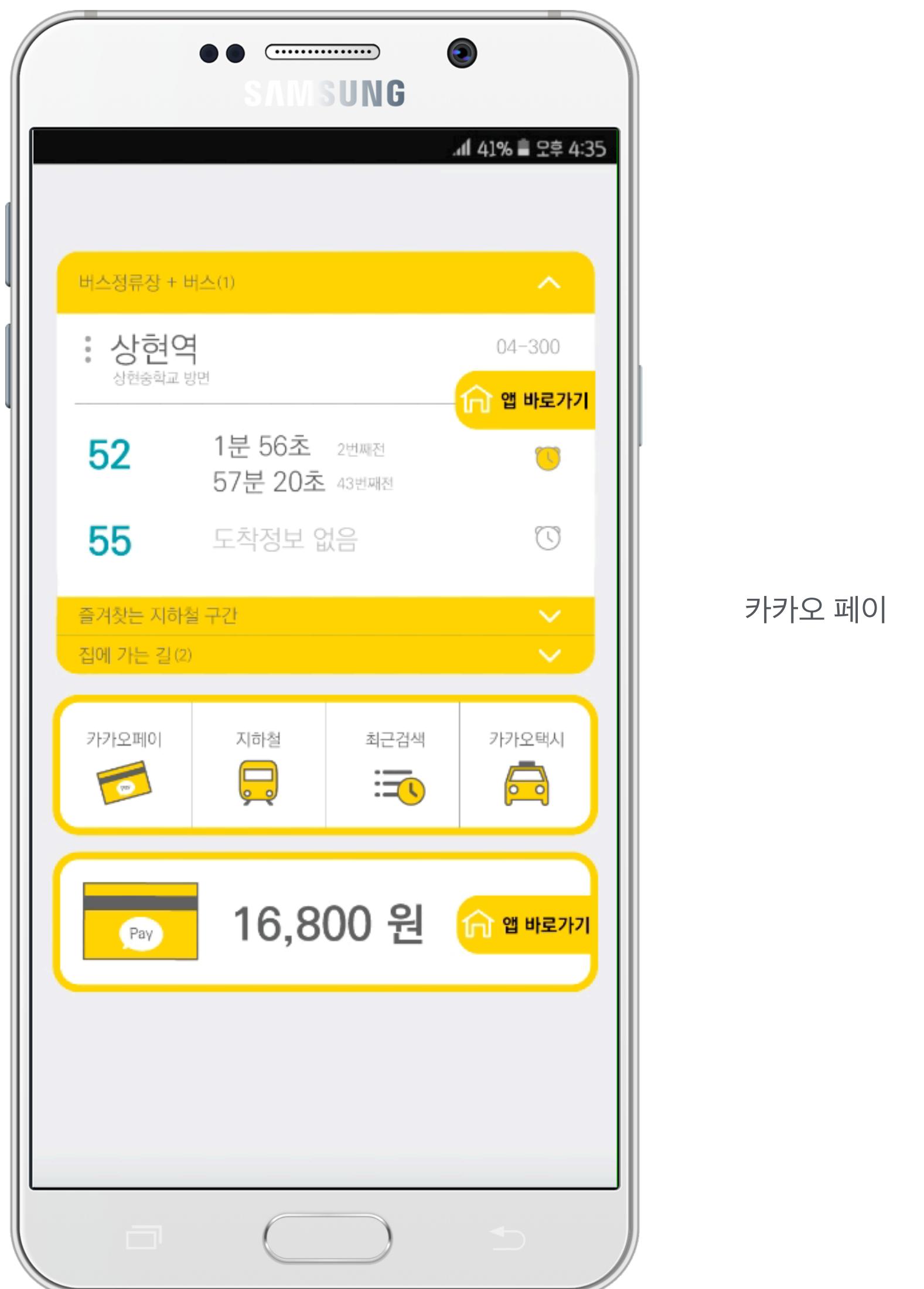


No	Description	Remarks
1	카카오 페이	
2	승차 확인	결제
3	결제 완료	
4	결제 내역 확인	

3. GUI 디자인 | 구동 영상



3. GUI 디자인 | 구동 영상



카카오 페이

4. Experience Map | 서비스 개선 전 / 후 비교

단계	출발 전		출발	정류장(역) 가는 중	정류장(역) 도착	탑승	이동 중	하차 및 목적지 도착	
행동	자주가는 경로가 지정되어 있어 목적지까지 가는 경로를 자동으로 출발하는 출발 알림이 뜸.	목적지까지 가는 경로에 대해 어플로 확인함.	집에서 정류장으로 출발 함.	너무 느긋하게 가다가 알림이 떠서 조금 서두름.	평소대로 교통카드를 꺼내기 위해 지갑을 찾으려 가방을 뒤적이려다 버스 도착 예정알림과 함께 카카오페이 결제창이 뜨며 지갑을 넣어둠.	탑승 확인 버튼을 누름과 동시에 결제가 이루어지고 얼마가 결제 되었는지 어플로 확인하며 자리에 앉음	도착 예정시간을 확인하고 잠이듬	지각하지 않고 목적지 도착함.	
이용 서비스	-팝업알림	-전체 경로 -추천경로, 최단시간, 최단거리, 최소비용 정보	-정류장까지의 도보 소요 시간 제공	-탑승 예정시간 알림	-카카오 페이 결제 창	-카카오 페이 결제 창 (탑승 확인)	-하차 예정알림	-카카오 페이 (하차 혹은 환승 확인) -경로안내종료	
감정	Up	 지각하지 않고 목적지까지 가야하는데...	 오 다양한 방법을 제공해주네!	 오! 정류장까지 소요시간과 내가 탈 수 있는 버스정보가 나오네!	 곧 버스가 오네! 서둘러야지~	 후 버스 도착전에 도착했다. 지갑을 이것저것 꺼내지 않아도 되네~	 결제되었네~ 편하다!	 후~ 잠들었는데 내릴때 맞춰 깨워주고 다행이다!	
	Down	 사람한테 밀리면서 하차를 찍지 않아도 되네~ 내려서 편하게 하차(환승)찍고~무사 도착!	 내려서 편하게 하차(환승)찍고~무사 도착!	 내려서 편하게 하차(환승)찍고~무사 도착!	 내려서 편하게 하차(환승)찍고~무사 도착!	 내려서 편하게 하차(환승)찍고~무사 도착!	 내려서 편하게 하차(환승)찍고~무사 도착!	 내려서 편하게 하차(환승)찍고~무사 도착!	
문제점	-전체 경로 검색 불가 -목적지까지 갈 수 있는 다양한 교통수단 검색 불가	-출발지에서 정류장까지의 소요시간이 나오지 않음 -버스 도착 정보시간이 계속 바뀜	-버스 도착알림 정보가 정확하지 않음 -정보가 자주 바뀌어 폰을 계속 보고 있어야함	-도착 예정시간이 부정확함. -목적지까지 소요시간이 나오지 않음	-도착알림이 오류가 생겨 불안하여 이동중 계속 어플확인해야함	-정류장에서부터 목적지까지 도착시간이 나오지 않아 목적지에 지각함 -하차시 환승카드를 찍기위해 밀리거나 오류로 요금 과다 부과됨			
해결	-통합 서비스 제공	-위치 반경을 줄인 LBS 서비스 제공 -출발지부터 도착지까지 전체 경로 및 소요시간 제공	-정확한 버스 도착알림 정보 제공 -버스 도착알림 팝업 제공	-출발지부터 도착지까지 전체 경로 및 소요시간 제공 -실시간 도착예정시간 알림	-정확한 도착알림 서비스 -위치 반경을 줄인 LBS 서비스 제공	-출발지부터 도착지까지 전체 경로 및 소요시간 제공 -카카오 페이 서비스 제공 (하차 확인서비스)			

5. Persona | User Quadrant



5. Persona



거주지역 : 서울 서대문구
성격 : 활동적, 외향적, 적극적
결혼여부 : 미혼
학력 : SKY대 경영학 학사/동대 MB
직업 : A사 구매팀 부장(연봉 7500만 원)

김지연

(45세 · 여)

사용하는 모바일 기기 : 아이폰6, 뉴아이패드

취미

여행, 맛집 찾아가기, 영봐보기, 노래하기 등. 친구 및 지인들과 만남을 갖는 것을 좋아함. 1년 전 시작한 다이어트댄스로 운동 꾸준히 함.

아침잠이 많아 자주 늦잠을 잠. 피곤할 경우에는 특히 더 아침에 일어나기 힘들. 그럴때는 씻기만 하고 지하철에서 화장하는 경우가 많음. 회사는 집에서부터 지하철로 30분 정도의 거리.

업무가 비교적 일찍 끝나 약속을 많이 잡음. 퇴근 후에 지인들과 맛있는 것을 먹으러 자주 감. 먹는 걸을 좋아해 TV에 나오는 맛집 찾아가는 걸 좋아함. 근래에 맛집 동호회를 하나 더 가입했음. 동호회원들과 서울은 물론 인천 및 경기도까지 두루 찾아 돌아다님.

회사가 서울시내에 있어 대부분 대중교통을 이용함. 그러다보니 사용성 좋은 대중교통 앱을 몇 개 설치해서 이용중임. 업무로 나갈때는 택시를 이용하지만 사적인 모임 등의 약속이 있을 때 가는 방법이나 위치정보 등을 앱을 통해 미리 파악해서 움직이는 편임.

요즘은 카카오에서 나온 대중교통앱을 사용해보았는데 처음 사용하는 것 같지 않게 익숙하게 사용할 수 있어 좋았음. 내가 찾고자하는 정보도 금방 찾을 수 있어 자주 사용함. 몇몇 지인들에게 써보라고 권하기도 함.



거주지역 : 경기도 광주시 오포읍
성격 : 계획적이고 완벽주의자이지만 술을 좋아해 가끔 늦잠을 잘때 가 있음
결혼여부 : 미혼
학력 : 서성한 국제통상학 졸업
직업 : 취업준비생

박정구

(28세 · 남)

취미

사용하는 모바일 기기 : 갤럭시노트 3

솔직히 공부만 하느라 이렇다할 취미가 없다. 가끔 아버지와 밤낚시나 등산을 가거나 가끔 친구들 만나 술을 마시는 게 유일한 스트레스 해소법이지만 요즘 취업준비 스트레스로 친구 조차 만나지 않고 있다.

주말알바를 하러 외출 하러 나가는일 외에는 취업 스터디나 특강을 들으러 서울까지 외출하는 경우가 대부분이다.

어려서부터 전교에서 놀던 일명 '모범생'의 전형적인 성향이 있음. 공부하는 것을 좋아하며 무슨 일이든 계획을 짜고 그 계획대로 움직여야 안심이 됨. 가끔 즉흥적인 행동을 하곤 하지만 정말 일 년에 두 세번 일정도로 극히 드물다. 주위에선 '완벽남'이라고 칭찬이 많지만 심각한 길치이라 초행길의 약속에는 늦지 않으려 남들보다 한 시간 빠르게 집을 나선다.

이번 여름에는 취업 스터디와 기업 특강으로 인해 스케줄이 꽉 찬 상태임. 경기도에서 서울까지 가는 여정이 많고 현재 살고 있는 지역에는 지하철이 개통되지 않아 버스를 타고 지하철역까지 가거나 광역버스를 자주 이용함. 얼마 전에는 비가 너무 많이 내려 교통상황이 좋지 않았을 뿐더러 심각한 길치라 걱정 이었는데, 미리 설정해 놓은 알림 덕분에 빨리 집을 나서서 늦지 않게 특강에 도착 할 수 있었음.

주말에는 서현에서 알바를 함. 체력소모를 하고 싶지 않아 일부러 편의점 주말 아침타임으로 일하고 있음. 시급은 낮지만 교통비와 왕복 시간, 그리고 체력을 아끼고 싶어 만족하며 다니고 있음. 사장님의 월급을 가끔 늦게 주셔서 당황스러울 때가 있어, 얼마 전에 교통카드에 충전해 놓은 돈이 없어 급하게 카카오페이로 결제 했는데 나중에 청구서를 보니 할인도 되고 포인트도 적립되어서 그 후로 쭉 카카오페이 결제를 애용 중

지난번 오랜만에 만나는 동기모임을 참석하기 위해 처음 가는 곳으로 카카오대중교통을 사용 하였는데 버스방면과 현재 내 위치에서 탑승할 수 있는 교통수단만 알려줘서 헷갈려 하지 않고 바로 탑승하여 안전하고 늦지 않게 모임에 갈 수 있어서 어플 사용에 만족 중임.



거주지역 : 경기 분당구
성격 : 활동적, 4차원적 사고
결혼여부 : 어린이
학력 : 보평초등학교 5학년
직업 : 초등학생

이우영

(12세 · 남)

취미

사용하는 모바일 기기 : 갤럭시노트 2,

축구, 만화책보기, 블록 만들기, 컴퓨터게임 등. 얼마 전 방과 후 교실에서 축구를 시작했는데 흥미가 생김. 책 읽는 것을 좋아하는데 특히 만화책 읽는 걸 좋아함. 블록을 만들때는 누가 얘기하는 게 잘 들리지 않을 정도로 몰입함.

나만의 생각이 많아 어떤 생각에 몰두해있으면 주변상황을 잘 파악하지 못함. 꼼꼼함과는 좀 먼 덜렁거리는 성격임. 엉뚱한 면도 있으나 처음 보는 사람과도 금방 이야기할 수 있는 친화력이 있음.

부모님이 맞벌이를 하고 계셔 방과후에는 학원에서 많은 시간을 보냄. 얼마 전 새로운 영어학원을 다니기 시작함. 부모님은 잠실에서 일하고 계신데 작년에 대중교통 이용법을 알려주셔서 종종 부모님 회사로 가서 같이 저녁을 먹고 귀가 함.

부모님 회사로 갈 때 지하철을 이용하는데 아직까지는 지하철 이용 시 방향을 헷갈려 잘못 탈까봐 걱정이 됨. 얼마전에도 반대방향의 열차를 잘못 탄 적이 있는데 예상시간보다 늦게 도착해서 부모님이 걱정을 많이 하셨음.

부모님께서 새로나온 카카오대중교통앱을 설치해주셨음. 아이콘이 딱 봐도 뭔지 알 수 있을 정도로 쉽게 되어있어 이해하기 빨랐음.



거주지역 : 영국 런던 2존
성격 : 내성적이지만 모험심이 많으며 배려심이 깊음
결혼여부 : 미혼
학력 : 교육학 대학원 졸업
직업 : 고등학교 수학 선생님

Haley Morgan

(27세 · 여)

취미

사용하는 모바일 기기 : 아이폰se, 아이패드 미니2

요즘 한창 빠진 취미가 있는데 바로 베이킹. 쿠킹클래스를 듣다가 마지막 시간에 베이킹을 했는데 너무 재미있어서 요즘에는 아예 베이킹 클래스를 다니고 있다. 평소에는 책 읽는 것을 좋아해 시간이 날 때면 킨들로 책을 읽거나 영국의 특유의 우울한 날씨 때문인지, 날씨가 맑을 때면 무조건 친구들과 근처 공원에 가서 일광욕을 즐기기도 함

꽤 조용하고 내성적이라고 하지만 모험심이 강하고 독립심이 강함. 취업에 도움이 된다 하여 한국에 와서 11개월 동안 영어학원에서 강사로 일한 적 있으며 그때 한국에 대한 호의적인 인상을 많이 받아 여름방학 때는 꼭 한국에 놀러오게 됨. 한국어가 많이 능숙하지는 않지만 한국인들이 영어도 잘하고 친절해서 두려움 없이 자주 방문함.

이번 여름도 서울 방문. 예전에 타고 다니던 버스 노선이 바뀐부분이 있어서 당황하자 친구가 카카오 버스, 지하철, 택시를 알려줘서 설치해서 사용중이다. 서비스 지원 되는 지방에 가서도 유용하게 사용중.

세개의 서비스중 특히 카카오택시를 유용하게 사용중 인데, 그 이유는 한국어가 아직은 서툴어서 어려운 한국어 지명을 기사님께 얘기해도 잘 통하지 않을때가 있었는데 미리 목적지를 알고 탑승 할 수 있어서 너무 편해서 제일 마음에 드는 서비스임. 가끔 도착 예정시간이 맞지 않지만 인터넷 환경이 좋지 않은 영국에 비하면 어플의 서비스 상태는 양호함

얼마전에 친구랑 만나기로 했는데 잘못된 방향으로 가고 있어서 당황하여 친구에게 현재 위치 공유할 수 있어, 친구와 만나는 장소를 조정할 수 있었음.

여행객이라 여행경비가 가장 많이 신경 쓰이는데 최저비용을 알려주는 서비스 덕분에 조금이라도 경비를 아낄 수 있고 편의시설 정보 제공 서비스 덕분에 영어가 통하는 관광안내소에서 미리 가고 싶은 곳의 루트를 알아보기도 함.

5. Persona & Experience Map | User 01



김지연
(45세 · 여)

단계	출발 전		출발		정류장도착	탑승 전		탑승 중	지하철역 도착	지하철 탑승 전	탑승 중	목적지 도착
시간	7:30	7:50	8:10	8:12	8:14	8:15	8:17	8:20	8:25	8:27	8:29	8:45
행동	카카오대중교통앱으로 집에서 회사까지 경로를 검색한 후 버스시간을 확인함.	마음버스를 타야하기에 여유롭게 나감. 경로저장 및 알림 기능 캔	출발	내가 타야하는 버스가 5분후에 온다고 알림이 옴.	버스도착이 3분전. 지갑을 찾았으나 안보임.	카카오페이로 결제가 된다는걸 생각해내서 문제해결	버스가 도착해서 탑승. 카카오페이 결제완료.	9분후 디지털미디어시티 역에 지하철 도착 알림이 옴.	지하철 도착.	열차칸 혼잡도를 확인하여 가장쾌적한 칸 출입문앞에 섬	열차에 탑승. 잠시후 동료가 커피를 사놓겠다며 언제 도착하는지 물어서 위치를 공유	목적지 도착
기분	Up											
느낀 점	통합된 후 기능이 많아져서 좋음.	맞춤 경로저장으로 버스 및 지하철 도착 알림을 받을 수 있어 아주 유용함.		오~~ 버스가 5분후에 오니까 천천히 가도 충분하겠다.	다시 집으로 가야하는지 고민을 했다..	다행히 카카오페이로 결제가 되어서 위기를 넘길수 있었다.	오호~~ 카카오페이로 결제가 되어서 위기를 넘길수 있었다.	도착알림이 왔지만 앱을 또 열어서 열차시간을 보던 버릇이 아직도 있다.		출퇴근시간 그나마 사람이 덜 있는 칸에서 가고 싶었는데 그런 정보도 제공되면서 아침시간 쾌적하게 갈 수 있게 되어서 좋다	정확한 시간 공유로 서로의 다음해야 할 행동을 버리는 시간 없이 바로 할 수 있게 도와주는 것 같다.	열차가 정확한 시간에 목적지에 도착. 여유로운 출근길
장점	여러개앱을 하나의 앱으로 통합해 내 핸드폰의 용량을 절약	출발시간만 입력해주면 버스및 열차 도착정보를 알림으로 받을 수 있다.	집에서 여유롭게 나갈 수 있다.	버스가 언제오는지 앱을 계속 보지 않아도 되어 여유가 생김.		다시 집으로 가야 할 수도 있는 상황이었는데 카카오페이로 인해 불필요하게 소요될 시간을 줄여줬다.	위기상황 대처가 가능하다	앱을 보는 횟수를 줄여줬다. 시간 절약.		쾌적한 환경에서 지하철 이용이 가능하다	서로의 시간 절약. 빠른 행동이 가능.	
단점	앱 자체의 용량이 커질 수도 있을 듯 함.	경로저장이 최대 몇 개까지 되는지 궁금한데 그 정도는 없는듯.										
기타	[디지털미디어시티~한남]까지 이동											

대중교통을
자주
이용하지
않는

맛집을 찾아 먼 거리도 찾아나서는 40대 커리어우먼

취업스터디로 성공 취업을 위해 준비 중인 20대 남성

대중교통을 자주 이용하는

어떤 이가 될 지 미래가 기대되는 10대 남자아이

방학 때 마다 한국을 방문하는 20대 영국인 여성

길을 잘 아는

길을 잘 모르는

5. Persona & Experience Map | User 02



박정구
(28세 · 남)

단계	출발 전	출발	정류장도착	버스 탑승	탑승 중	환승 정류장까지 이동	버스 탑승 전	탑승 중	목적지 도착		
시간	17:16	17:21	17:24	17:32	17:35	18:13	18:21	18:28	18:32	18:48	18:54
행동	카카오대중교통앱으로 집에서 이태원 바토스까지 경로검색과 이동시간을 검색함 LBS기반으로 한 버스 도착 예정 알림이 울림	집에서 출발	정류장에 도착하자 내가 타야할 버스가 2분뒤에 도착한다고 알람이 울림	교통카드를 찍고 버스에 올라 타는데 잔액이 부족하다고 음성안내가 나옴. 당황하였는데 카카오페이 이가 생각나 급하게 카카오페이로 결제함	어플에서 환승구간에서의 알람이 울려 확인 11분후 환승정거장에서 갈아타야할 버스 정보 알림	환승 정류장까지 이동하는데 다른 방향으로 틀자 경보음이 울림	곧 도착하는 버스를 정류장 전광판에서 확인	버스 탑승하여 최종 목적지까지 이동	목적지 도착		
기분	Up Down										
느낀 점	네이버 지도 안보고 앱으로 검색도 하고 이동시간도 예측 가능해서 외출 준비하는데 서두르지 않고 좋네? 느낀 점: 네이버 지도 안보고 앱으로 검색도 하고 이동시간도 예측 가능해서 외출 준비하는데 서두르지 않고 좋네?	몇분뒤에 정류장에 도착하는 버스를 타야 목적지에 늦지 않는다고 알람을 받을 수 있게 된 후로 부랴부랴 집을 나서지 않아도 되어서 좋음 느낀 점: 몇분뒤에 정류장에 도착하는 버스를 타야 목적지에 늦지 않는다고 알람을 받을 수 있게 된 후로 부랴부랴 집을 나서지 않아도 되어서 좋음	날도 더운데 땀흘리며 부랴부랴 나가지 않아서 좋네 느낀 점: 날도 더운데 땀흘리며 부랴부랴 나가지 않아서 좋네	다시 집으로 가야하는지 고민을 했다.. 느낀 점: 다시 집으로 가야하는지 고민을 했다..	오프라인에서 사용해 본적 없지만 이렇게 유용하게 쓰이다니 카카오페이 너무 괜찮은데? 느낀 점: 오프라인에서 사용해 본적 없지만 이렇게 유용하게 쓰이다니 카카오페이 너무 괜찮은데?	퇴근시간대라 차가 막혀 다른 루트를 알려주네? 그럼 늦지 않고 가겠다 느낀 점: 퇴근시간대라 차가 막혀 다른 루트를 알려주네? 그럼 늦지 않고 가겠다	원래는 400번을 타야하는데 421번으로 바뀌었네? 느낀 점: 원래는 400번을 타야하는데 421번으로 바뀌었네?	내린 정류장이 아니라 좀 더 걸어야 하네? 안알려 줬으면 엉뚱한 곳에서 기다릴 뻔 했네.. 다행이다 느낀 점: 내린 정류장이 아니라 좀 더 걸어야 하네? 안알려 줬으면 엉뚱한 곳에서 기다릴 뻔 했네.. 다행이다	어? 진짜로 400번보다 421번이 먼저 오네? 400번 기다렸다간 늦게 도착할 뻔 했는걸 느낀 점: 어? 진짜로 400번보다 421번이 먼저 오네? 400번 기다렸다간 늦게 도착할 뻔 했는걸	버스에 내려 정류장에서부터 최종 목적지까지 2분 정도 여유 있게 도착할 것 같은데? 느낀 점: 버스에 내려 정류장에서부터 최종 목적지까지 2분 정도 여유 있게 도착할 것 같은데?	정류장이 아닌 바토스까지의 소요 시간을 알려줘서 약속장소에 늦지 않게 왔네 느낀 점: 정류장이 아닌 바토스까지의 소요 시간을 알려줘서 약속장소에 늦지 않게 왔네
장점	여러개앱을 하나의 앱으로 통합해 이 어플 저 어플 옮겨다니지 않아서 좋다.	현재위치를 기반으로 목적지에 도착해야 할 시간을 입력하면 현재 내 위치와 실시간교통상황을 반영해 최적의 루트와 소요시간을 알려줌 느낀 점: 여러개앱을 하나의 앱으로 통합해 이 어플 저 어플 옮겨다니지 않아서 좋다.	집에서 여유롭게 나갈 수 있음 느낀 점: 집에서 여유롭게 나갈 수 있음		신용카드를 카카오페이에 등록해 놓아서 위급상황시에 사용할 수 있음. 느낀 점: 신용카드를 카카오페이에 등록해 놓아서 위급상황시에 사용할 수 있음.	실시간 도로교통 상황을 고려하여 목적지에 원하는 시간에 도착이 불가하면 다른 대안을 알려준다. 느낀 점: 실시간 도로교통 상황을 고려하여 목적지에 원하는 시간에 도착이 불가하면 다른 대안을 알려준다.	앱을 보는 횟수를 줄여줬다. 시간 절약. 느낀 점: 앱을 보는 횟수를 줄여줬다. 시간 절약.	도보 이동까지 안내 해줘 빠르고 정확한 환승을 가능케 함 느낀 점: 도보 이동까지 안내 해줘 빠르고 정확한 환승을 가능케 함	현재 사용자의 위치와 실시간 교통상황 반영으로 목적지까지 늦지 않는 루트를 다시 제안하고 알려 사용자가 목적지에 늦지 않게 함 느낀 점: 현재 사용자의 위치와 실시간 교통상황 반영으로 목적지까지 늦지 않는 루트를 다시 제안하고 알려 사용자가 목적지에 늦지 않게 함		정류장 to 정류장이 아닌 사용자의 현재위치 부터 최종 목적지까지의 루트와 이동시간을 계산하여 이용자의 실제 사용시간 제공 느낀 점: 정류장 to 정류장이 아닌 사용자의 현재위치 부터 최종 목적지까지의 루트와 이동시간을 계산하여 이용자의 실제 사용시간 제공
단점	핸드폰이 4년전 구형 모델이라 큰 용량의 어플이 버겁게 느껴진다 느낀 점: 핸드폰이 4년전 구형 모델이라 큰 용량의 어플이 버겁게 느껴진다	실시간교통 상황을 기반으로 하기 때문에 갑자기 1-2분이 늘거나 줄거나 함 느낀 점: 실시간교통 상황을 기반으로 하기 때문에 갑자기 1-2분이 늘거나 줄거나 함			체크카드 등록시 사용자와 동일한 상황에서는 사용하기 어려움 느낀 점: 체크카드 등록시 사용자와 동일한 상황에서는 사용하기 어려움	실시간교통 상황을 기반으로 하기 때문에 갑자기 1-2분이 늘거나 줄거나 함 느낀 점: 실시간교통 상황을 기반으로 하기 때문에 갑자기 1-2분이 늘거나 줄거나 함					
기타	[경기광주 오포읍~이태원 바토스]까지 이동 느낀 점: [경기광주 오포읍~이태원 바토스]까지 이동				[카카오페이-어머니가 일일이 공과금 내가 귀찮다고 해서 사전에 신용카드 등록 완료] 느낀 점: [카카오페이-어머니가 일일이 공과금 내가 귀찮다고 해서 사전에 신용카드 등록 완료]		예상대로라면 400번 버스로 환승 느낀 점: 예상대로라면 400번 버스로 환승				

대중교통을 자주 이용하지 않는

맛집을 찾아 먼 거리도 찾아나서는 40대 커리어우먼

취업스터디로 성공 취업을 위해 준비 중인 20대 남성

대중교통을 자주 이용하는

어떤 이가 될 지 미래가 기대되는 10대 남자아이

방학 때마다 한국을 방문하는 20대 영국인 여성

길을 잘 모르는

5. Persona & Experience Map | User 04



이우영
(12세 · 남)

단계	출발 전		출발		지하철역 도착		지하철 탑승 전		탑승 중	환승구간이동	환승역 도착	탑승 전	탑승 중	목적지 도착	
시간	16:30	17:10	17:18	17:20	17:26	17:27	17:27		17:28	17:42	7:48	7:48	17:49	18:01	
행동	엄마가 알려준 앱으로 목적지 까지 열차 시간을 확인. 아~ 경로저장 해 두어야지.	여까지 도보로 5분 정도이니 넉넉히 나가야지... 혹시 열차정보 변동이 있는지 앱을 열어 확인함.	출발	역도착. 플랫폼 반대방향으로 갈뻔 했는데 방향알림이 원래 방향을 알려줘서 맞게 감.	지하철 전광판에 열차가 곧 도착한다고 함. 앱도 정시에 온다고...	환승 빨리 되는 문이 몇번인지 확인함하고 그 문앞으로 감.	정시에 도착해서 탑승	열차가 7분후에 온다고 하니까 빨리가야지	휴..부지런지 걸어 환승 도착 했다	역시 시간은 정확하네..1분후 도착 환승 빨리 되는 문이 몇번인지 확인함.	여기 시간은 정확하네..1분후 도착 환승 빨리 되는 문이 몇번인지 확인함.	엄마에게 내가 언제 도착하는지 위치를 공유함			
기분															
느낀 점	깔끔한 화면 보기 좋음	우와~~ 경로저장 기능이 있어. 자주 가는거 저장해두면 나중에 앱 검색시간이 줄어 들겠다	근데 경로저장은 뭘 알려주는 거지?!	혹시나 시간이 바뀔까해서 보았는데 그대로 여서 안심	잘못갈뻔 했는데 알려줘서 너무 고마웠음. 부모님 또 걱정시킬뻔 했는데 완전 좋은 기능	오~~ 앱 통합후 시스템이 완전 좋아졌나봄.. 시간이 아주 정확하네	환승 빨리하는 문 알아야 다음 번 열차를 잘 탈 수 있지~	열차가 정시에 잘 도착함	내가 어느속도로 걸어야 환승 역까지 갈 수 있는걸까?~	좀 빨리 걸어왔더니 좀 힘들다.	그래도 1분의 여유가 있네. 출구가 빠른 정보도 있었네..	엄마가 내가 어디쯤인지 알고 있으니까 안심이 됨.			
장점	하나의 앱으로 교통상황파악 가능하니 좋네	경로저장시 알람으로 도착시간, 방향, 위치공유등을 할 수 있네		종전에 검색했던게 그대로 있어서 바로 볼 수 있어 좋았다.	길치방향치들한테는 방향알려주는 기능이 좋은 것 같음.	시간을 정확히 지켜줘 버리는 시간이 없게 됨	빨리 가기 위한 사람들에게 유용한 정보임.				빠른출구 정보가 있어서 다른 사람보다 일찍 개찰구를 나갈 수 있어서 좋음.	위치 공유로 문제시 상황대처가 빠르게 될 수 있다.	출구정보가 있어 앱만으로도 큰 목적지는 문제 없이 찾을 수 있음		
단점		경로저장이 최대 몇 개까지 되는지 궁금한데 그 정도는 없는 듯.									환승구간 평균 도보소요시간 정보가 있으면 좋을 듯				
기타	[판교~잠실]까지 이동														

대중교통을 자주 이용하지 않는

길을 잘 아는
맛집을 찾아 면 거리도 찾아나서는 40대 커리어우먼
취업스터디로 성공 취업을 위해 준비 중인 20대 남성
어떤 이가 될 지 미래가 기대되는 10대 남자아이

취업스터디로 성공 취업을 위해 준비 중인 20대 남성
방학 때마다 한국을 방문하는 20대 영국인 여성

대중교통을 자주 이용하는

길을 잘 모르는

5. Persona & Experience Map | User 03



Haley Morgan
(27세 · 여)

단계	출발 전		출발	버스정류장 가는 중	버스정류장 도착	버스 탑승	버스탑승 중	환승역 도착		플랫폼 도착	탑승 중	목적지 도착
시간	9:20	10:21	10:44	10:47	10:49	10:51	10:56	11:12	11:16	11:22	11:32	11:58
행동	어제 한국친구가 알려준 어플로 검색해 봐야지..여기서부터 1시간 걸리네? 그럼 지금 샤워해야겠다	현재위치에서 목적지까지의 알람을 설정 후 옷을 갈아입고 소지품을 챙김	3분안에 출발해야 한10분뒤에 도착하는 버스를 탈 수 있다는 알림 확인후 서둘러 외출 준비	빌딩에서 나와 거리뷰로 정류장 근처를 확인하자 어제 지나온 한복집에 있다는 걸 알고 이동	정류장 도착하여 전광판을 보니 172번 버스가 3분뒤에 온다고 함	예정시간 보다 1분 빨리 버스 도착하여 탑승 172번 탑승	정류장에 도착 후 환승역에 열차가 8분뒤에 출발한다고 해서 여유가 있어 관광안내소를 들릴 작정임	어플 내에서 검색해보니 을지로입구역에 영어 서비스가 되는 관광안내소가 있다고 해서 내일 일정을 대략 물어볼 예정임	관광안내소에서 정보를 묻는 도중에 지하철이 6분정도 지연된다고 알람이 와서 관광안내소에서 플랫폼에 여유롭게 도착	2분후 타야할 열차가 온다는 알람이 있어서 관광안내소에서 플랫폼에 여유롭게 도착	지하철이 지연되어서 오늘 만나기로 한 한국친구에게 카톡으로 도착예정 시간과 탑승 위치를 보냄	도착역에 도착했더니 친구가 내가 내리는 문앞에서 기다리고 있어서 같이 레스토랑 까지 감.
기분												
느낀 점	화면도 깔끔하고 어제 친구가 알려줬는데 오늘 바로 사용 가능해서 너무 다행이다	지하철역 뿐만 아니라 게스트하우스 바로 앞에 버스정류장이 있네? 저 장해 둬야지	버스가 오고 있나보네? 하지만 처음 가는 정류장이니까 난 지금 나가야지	어? 어제 지나온 한복집 바로 앞이잖아? 예쁜 한복 구경하며 정류장까지 걸어가야지~	날이 너무 더운데 먼지하철역 까지 가지 않고 가까운 버스정류장에서 갈 수 있어 너무 좋다~	역시 인터넷 강국 대한민국! 1분단위로 이렇게 잘 맞다니..대단하다	내 거리를 측정해서 다음 환승 할것 까지 알려주다니 대단한데?	어? 시간이 좀 있으니 관광 안내소에 들러서 내일 갈 곳 미리 물어봐야겠다~ 영어대응도 된다니 너무 편리하네	금방 열차가 도착 할줄 알고 조급해했는데 지연된다 는 알람이 와서 여유롭게 물어 볼 수 있었네	아 맞다 열차 타야지! 얼른 서둘러 타려 가야겠다	열차가 지연되었으니 친구에게도 알려줘야지	처음가는 곳이라 레스토랑까지 잘 찾아갈까 걱정했는데 친구가 내가 내리는 문앞에서 바로 기다리고 있었다니!
장점	쉬운 사용법으로 누구나 어플 설치 후 바로 어려움 없이 사용&조작 가능	이름도 어려운 정류장이 아니라 현재 위치에서 도착지까지의 경로 검색&확인이 가능함	면밀한 분단위로 사용자가 탑승해야할 버스를 알려줌	아직 한글이 익숙치 않아 거리뷰로 위치인식 가능	사용자의 실제 현위치에서 가장 가까운 정류장이나 역을 안내해줌	여유있게 도착하여 여유있게 버스 탑승이 가능함. 조마조마한 불안감이 없음	역사안에 편의시설까지 한 앱에서 확인이 가능하여 따로 웹서핑을 하지 않아도 됨	실시간 교통상황과 현 사용자의 위치를 기반으로 실시간 교통상황 알림	사용자가 놓치면 안되는 정보를 계속적으로 제공	현 탑승위치와 도착예정시간 공유 가능	정확한 사용자의 위치를 공유 가능케하여 초행길이 익숙치 않은 사용자의 길찾기를 도움	
단점	길을 잘 모르는		빌딩일 경우 업장이 아닌 건물이름으로 표기됨	실시간 도로교통 상황을 반영한 것 이므로 1-2분의 오차가 있을 수 있다.	거리뷰가 실시간으로 업데이트가 되지 않음	시간이나 환승의 문제가 있지만 다수의 선택안을 제공	편의시설은 지하철 시설에 국한됨	지하로 들어오니 와이파이 문제인가 업데이트가 느림				
기타	길을 잘 모르는		[창경궁~샤로수길 모즈]까지이동									

04 Deliver

1. 자체 종합 평가

1. 자체 종합 평가 | 서비스 전 · 후 비교

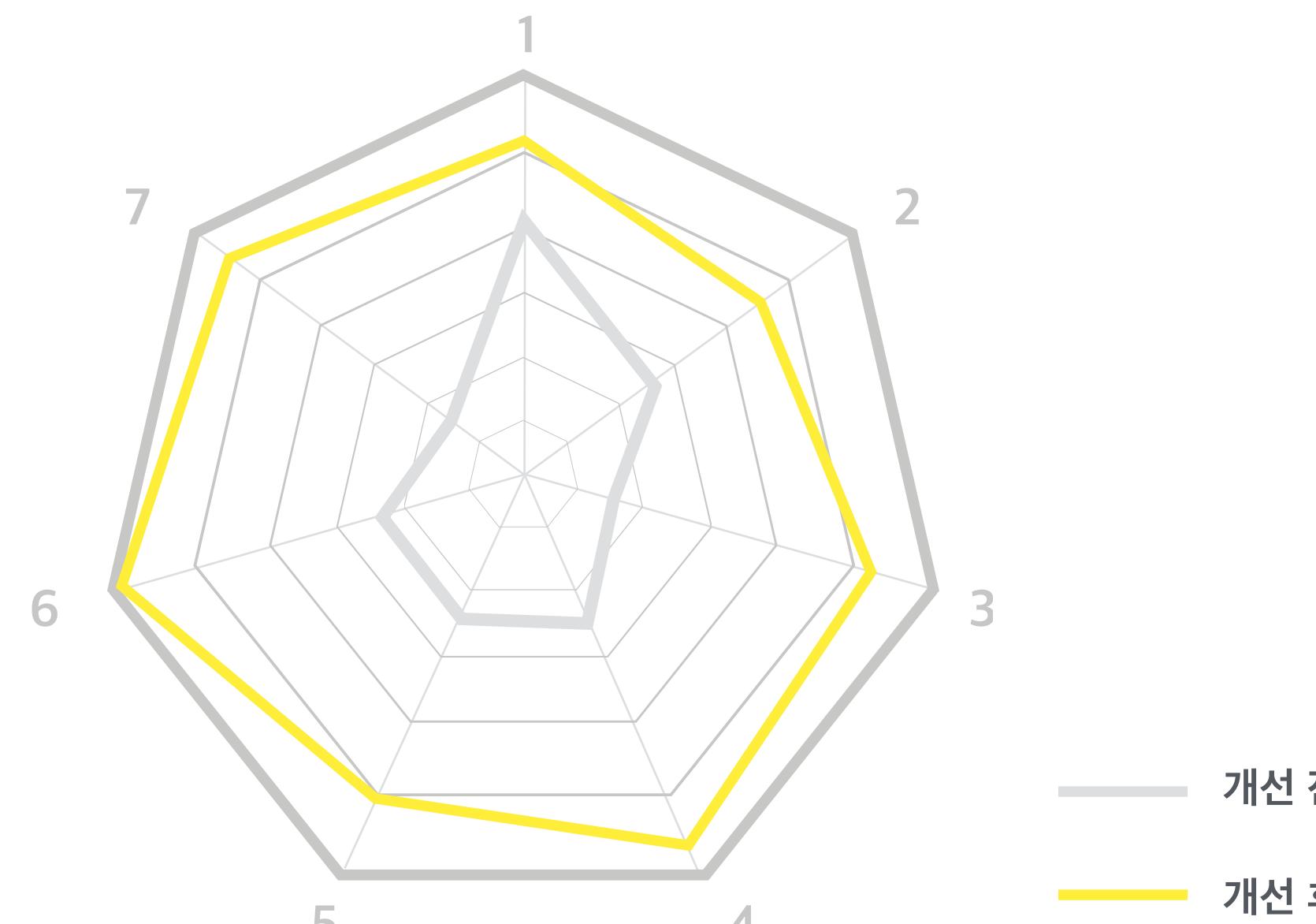
Before

이 어플 저 어플 사용하기 너무 귀찮아!
날도 더운데 언제 버스타리 가면 되는 거지? 정류장에서 기다리기 싫어
이것저것 누느라는 것도 많고 도대체 뭘 봐야해?
폭설로 인해 마을버스가 운행되지 않다고 하네
교통비는 올랐지만 내 월급은 그대로야... 가끔 하차시 사람들에게 밀려 카드를 못 찍고 내리는 경우가 많아 요금이 과금되네



After

길찾기 모든 기능을 카카오대중교통 어플로 통합
정확도 높은 LBS로 시간의 효율성 향상
간편하고 보기쉬운 UI와 적어진 프로세스 그리고 튜토리얼 제공
자연재해나 교통사고등으로 인한 긴급상황을 사용자에게 미리 알림 서비스 제공
카카오페이로 교통수단 결제 시, 할인이나 포인트 적립등의 서비스 제공
하차 확인버튼 제공



항목	No	세부사항	개선전	개선후
디자인	1	감성적으로 쓰고 싶게끔 디자인 되어 있는가?	3.3	4.3
	2	디자인적 요소들이 사용자의 신뢰도에 영향을 미치는가?	2	3.6
정보설계	3	인터페이스가 다루기 쉬운가?	1	4.3
	4	사용자에게 필요한 정보만을 다루었는가? (버스+지하철 통합, 다양한 기능의 추가)	1.6	4.6
	5	누구나 쉽게 접근할 수 있도록 설계되었는가? (로그인 제거, 계정연결은 선택사항)	1.6	4
	6	사용자가 필요한 정보와 기능을 쉽게 찾을 수 있도록 UI가 설계 되었는가?(하단 고정바에 자주사용 기능 부가)	1.6	5
	7	전반적인 만족도가 높은가?	1.3	4.6

피터모빌의 '허니콤'

향후 A/B test 필요 및 예정



Thank you.