

프로젝트 기획

직무수행능력평가1

Project team 정현수, 김혜인

Last update 2019.04.23

Version 2.0

01

서비스 개요

- 서비스 제안 배경
- 서비스 제안
- 핵심 키워드
- 네이밍

02

사용자 정의

- 타겟 설정
- 페르소나
- 사용자 여정 지도

03

벤치 마킹

- 벤치 마킹
- 결론 도출

04

서비스 정의

- 서비스 방향성 정의
- 서비스 심층 설명
- 경쟁사와의 차별점

01

서비스 개요

- 서비스 제안 배경
- 서비스 제안
- 핵심 키워드
- 네이밍

Service

: 서비스 제안 배경

“짐 양 손 가득 들고 돌아다니기 힘들지 않아?”

Service

: 서비스 제안 배경

“빈 손으로 가볍게 여행을 즐기고 싶어”

Service

: 서비스 제안 배경

6210978	Q. 스위스 라우터브루넨, 루체른 유인 집보관 카드 가능한가요??	2주남았다	2019.04.15,	14	0
6209535	Q. Sbb 기차내 집보관 은 어디에 하나요 [6]	rosetda	2019.04.14,	76	0
6209332	Q. 파리 라발레발리지 집보관 가능한가요? [1]	하늘을이불삼아	2019.04.14,	68	0
6207020	Q. 크로아티아 플리트비체 집보관 질문드려요	rtforu	2019.04.13,	46	0
6206791	Q. 메스트레역숙소인데 2시 이동이거든요 숙소에 짐맡겨놓고 메스트레 출발 vs 산타루치아역 집보관 후 산타루치아역출발	블레드호수	2019.04.12,	29	0
6205599	Q. 런던 집보관 사이트 이용에 관해	시크릿런던	2019.04.12,	30	0
6205290	Q. 스위스 베른 캐리어 집보관 가능한가요?? [6]	자롱이	2019.04.12,	48	0
6203701	Q. 포르투갈 오비두스에 집보관 가능한 곳 있을까요??	뿌잉뿌잉11	2019.04.11,	8	0
6201089	Q. 부다페스트 첼레티역 집보관	서 동욱	2019.04.10,	24	0
6200406	Q. 이탈리아 아씨시 집보관 가능 여부 아시는 분 계실까요 ππ [2]	Holly Golightly	2019.04.09,	49	0
6200110	Q. 스위스 취리히중앙역 집보관 !! [4]	리스본임	2019.04.09,	76	0
6194475	Q. 체코아웃후 집 며칠이나 보관 해줄까요 [1]	박박러브	2019.04.06,	104	0
6192043	Q. 최근 AV.AMERICA 터미널 방문해보신분 (집보관 문의)	kkun2	2019.04.05,	10	0
6190635	Q. 아테네 공항 집보관 관련 질문 [2]	와이	2019.04.04,	31	0
6187198	Q. 발바오 공항에 집보관 할 곳 있을까요? [2]	Hyang	2019.04.03,	31	0

출처 : 네이버 카페 유랑

여행 중
짐 관리 문제

이동의 불편함

관광을 즐기기에 불편함

도난, 분실의 위험

대부분의 여행자가 여행 중 짐 관리에 어려움을 겪고 있음

Service

: 서비스 제안



About service

관광객을 위한 물품 보관 및 배송 서비스

기존에 있는 서비스는 출발 전 또는 공항에서 숙소로의 한정적인 장소로만 배송이 가능했습니다.

이러한 서비스와 다르게 배송 가능 장소를 더 폭 넓게

제공한다는 차별점을 가지고 관광객들에게

편하게 관광지를 여행 할 수 있게 하는 서비스를 제공 하려고 합니다.

Service

: 서비스 개요



1. 개요

공항에서 바로 원하는 관광지를 가고 싶을 때, 쇼핑을 한 후 두 손 가득 짐을 들고 다음 관광지를 가야 할 때, 이러한 상황에 더 편하고 가볍게 여행을 할 수 있도록 개선 해 주는 서비스

2. 핵심가치

서비스 사용자들이 자신의 짐에 구매 받지 않고 두 손 가볍게 여행을 할 수 있도록 하는 것

3. 핵심기능 / 서비스

- 지정된 보관함에 물품을 넣고 시간과 장소를 설정하면 설정한 곳으로 배송 해주는 서비스
- 기본 보관함의 서비스도 같이 제공
- 배송 시 현재 정확한 위치 알림과 배송 완료 문자 전송 서비스 제공

Service

: 핵심 키워드



Service

: 네이밍

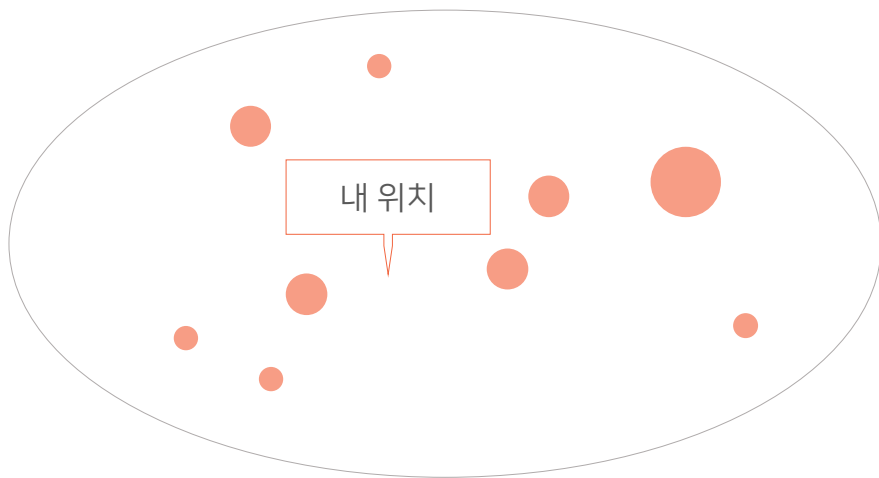
노룩패스

사용자가 직접 무거운 짐을 들고 관광지를
돌아다닐 필요 없이 보관 및 배송 서비스를 이용해
짐을 직접 옮길 필요 없이 [NO LOOK] 원하는 장소에
보관 또는 배송 [PASS] 할 수 있음을 의미한다.

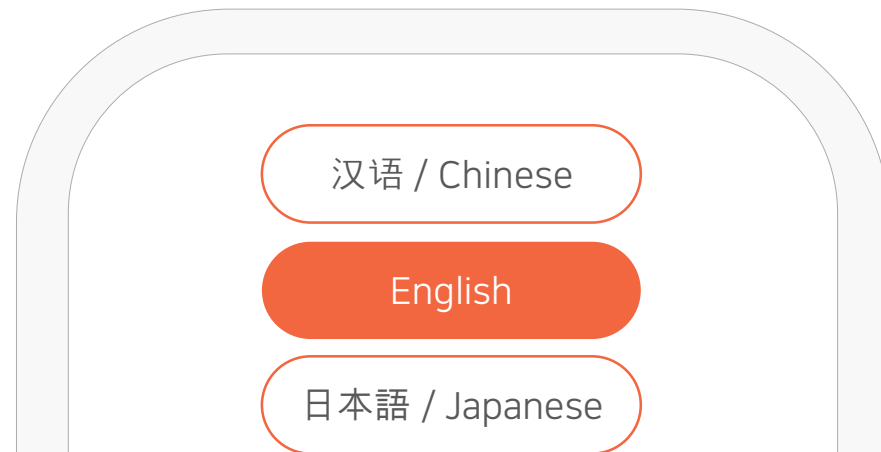
작성자	정현수, 김혜인	작성일	2019년 4 월 16 일
프로젝트 명	외국인 관광객을 위한 물품 보관 및 배송 서비스		
프로젝트 목표	여행 중 발생한 짐으로 인한 불편함 해소		
기대 효과	사용자들이 불필요한 짐을 들고 다닐 필요 없이 편하게 여행 할 수 있다.		
핵심 타겟	한국에 방문 하는 외국인 관광객		
매체	앱, 키오스크		
저작물의 형식	앱, 키오스크		
저작 도구	파워포인트, 포토샵, 일러스트		
내용	공항에서 숙소로, 숙소에서 공항으로 서비스 제공 범위가 한정된 기존의 "캐리어 배송 서비스"를 개선해 관광지에서 숙소로, 관광지에서 관광지로 사용자가 원하는 시간에 맞춰 선택한 장소에 '여행 중 생긴 각종 짐'을 배송하며, 보관 서비스 또한 함께 제공한다.		
비고			

Service

: 시각화



사용자의 실시간 위치를 파악,
가장 가까운 물품 보관 및 배송함 위치 안내



외국인 관광객들을 위한
맞춤 언어 설정 서비스를 제공해
사용자들의 접근성을 높임

02

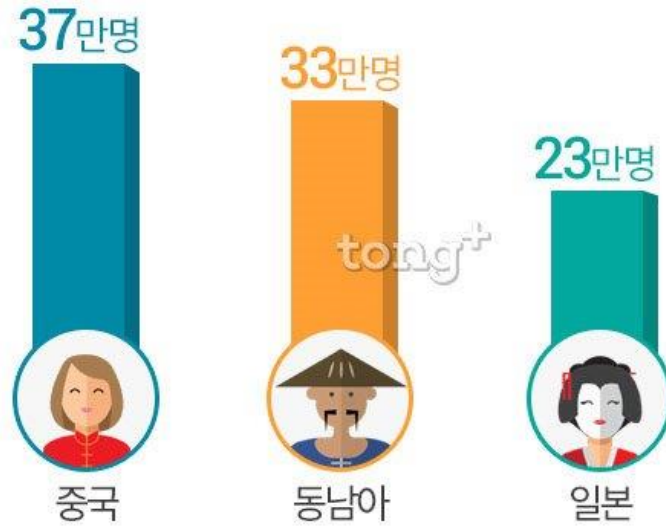
사용자 정의

- 타겟 설정
- 페르소나
- 사용자 여정 지도

User Research

: 타겟 설정

Q 주요 국가별 외국인 관광객은?



그래픽 tong+

자료 서울시·서울관광재단 대상 2018년 7~9월 외국인 관광객 1500명

외국인 관광객 나라별 비중 2011년. 단위: %

대만 4.4 태국 3.2 말레이시아 1.6 싱가포르 1.3
필리핀 3.4 홍콩 2.9 러시아 1.6 기타 18.5



자료: 문화체육관광부

주요국 관광산업의 경제적 효과 비교 단위: 달러, 명

	한국	일본	중국	미국	프랑스
GDP 중	589억	3905억	6427억	1조3000억	2569억
관광산업 비중	(5.2%)	(6.7%)	(9.2%)	(8.7%)	(9.3%)
총고용 중	138만	439만	6200만	1400만	273만
관광산업 비중	(5.6%)	(7.0%)	(8.1%)	(10.2%)	(10.4%)

자료: '1000만 외래 관광객 시대의 새로운 트렌드 변화' (현대경제연구원, 2012)

외국인 관광객 불편사항 중복응답. 단위: %



자료: 2011 외래관광객 실태조사 (문화체육관광부)



한국 방문객 중 동아시아의 비율이 높음을 알 수 있다.

User Research

: 타겟 설정

유커 쇼핑 트라이앵글



여행객들의 쇼핑 구역이 밀집 돼 있고, 제한적이다.

User Research

: 타겟 설정

주력 서비스 타겟 설정

주력 타겟의 여행 행태

소통의 문제에서
불편함을 느낌

여행을 하며 여러 서비스를 이용하고 싶지만
의사 소통의 문제로 인해 원하는 서비스를
이용하는데 제약이 있다.

지출 비용의 대부분이
쇼핑 관련

여행에서 쓰는 비용의 77%가
쇼핑과 관련이 있다.

쇼핑 장소의 획일화

주로 지정된 쇼핑 장소에서 쇼핑을 하며,
그 구역이 극히 제한적이다,

Analysis

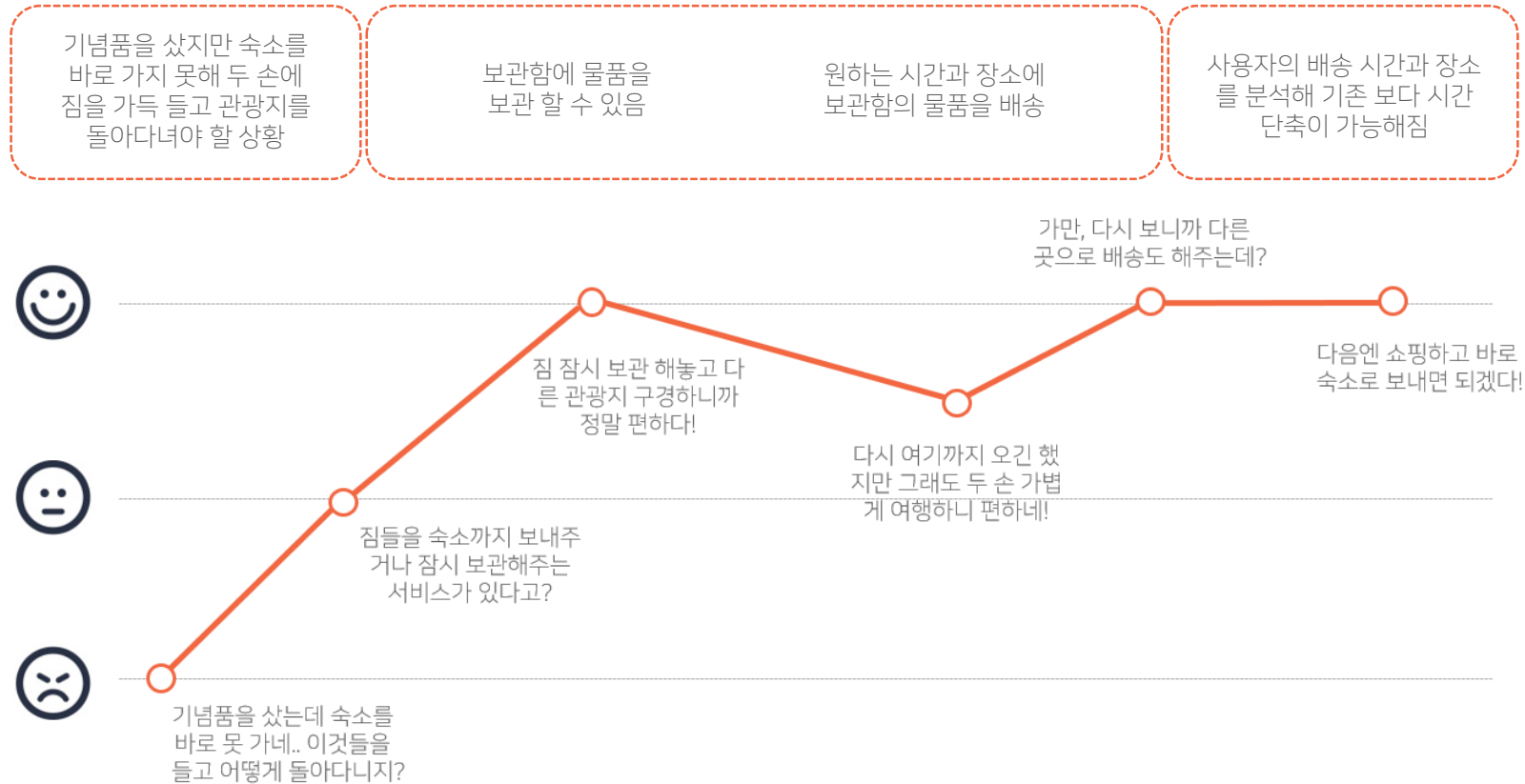
: 페르소나



짐을 맡길 곳이 어디 없을까요?

Needs : 다음 관광지로 가기 전 물건을 맡긴 후 편한 관광을 하고 싶다.

Business Goal : 관광지 근처 가까운 백화점 또는 역에 물품 배송함 서비스를 제공해 두 손이 가벼운, 편한 여행이 되도록 한다.



Analysis

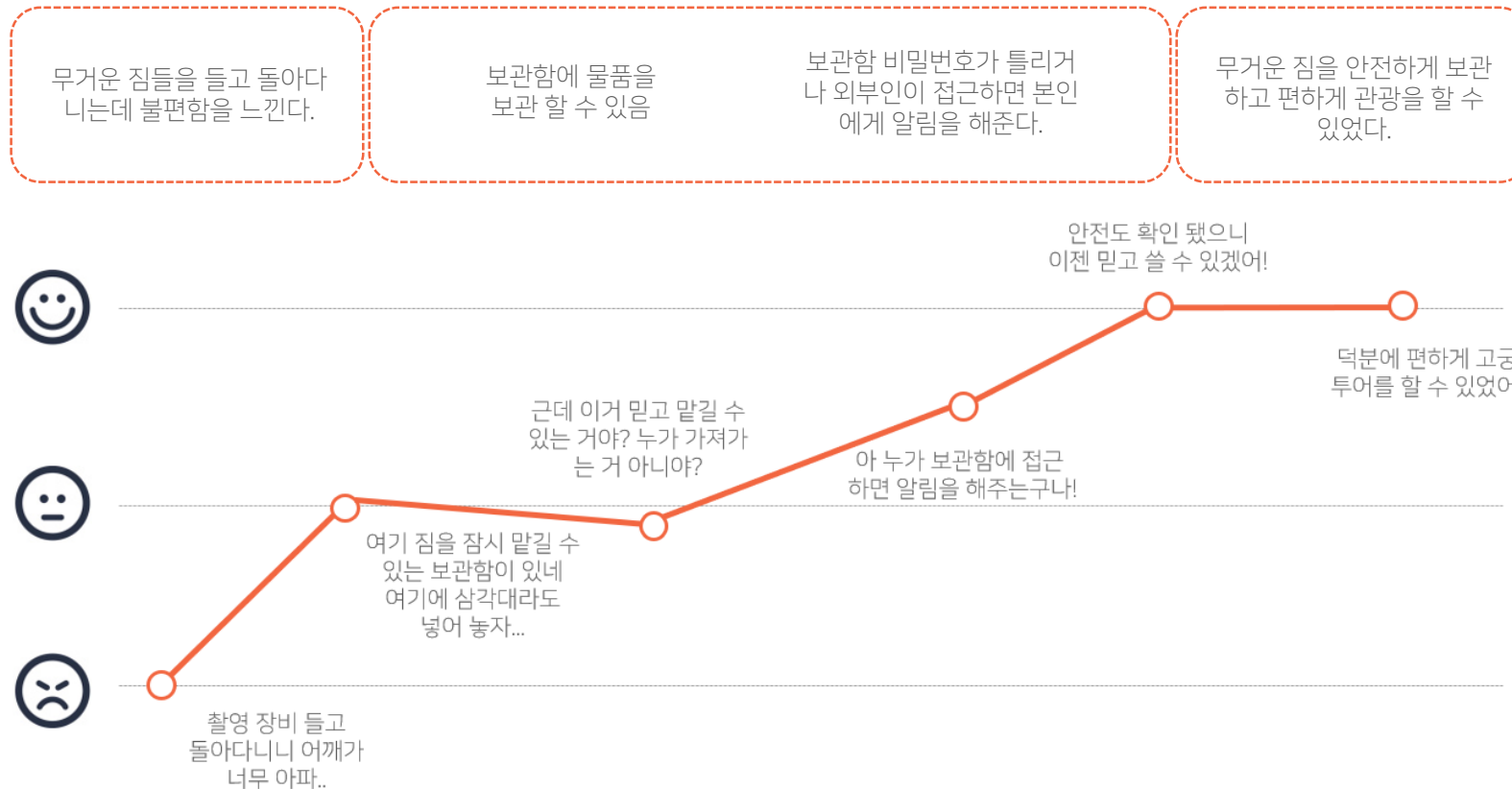
: 페르소나



비싼 장비들을 믿고 맡기고 싶어요!

Needs : 문화재를 촬영하기 위해 준비한 촬영 장비를 무사히 숙소로 가져가길 원한다.

Business Goal : 고가의 장비들을 배송하기 전 분실/파손에 대한 충분한 안내와 앱을 이용한 실시간 조회 기능을 통해 믿고 맡길 수 있도록 한다.



Analysis

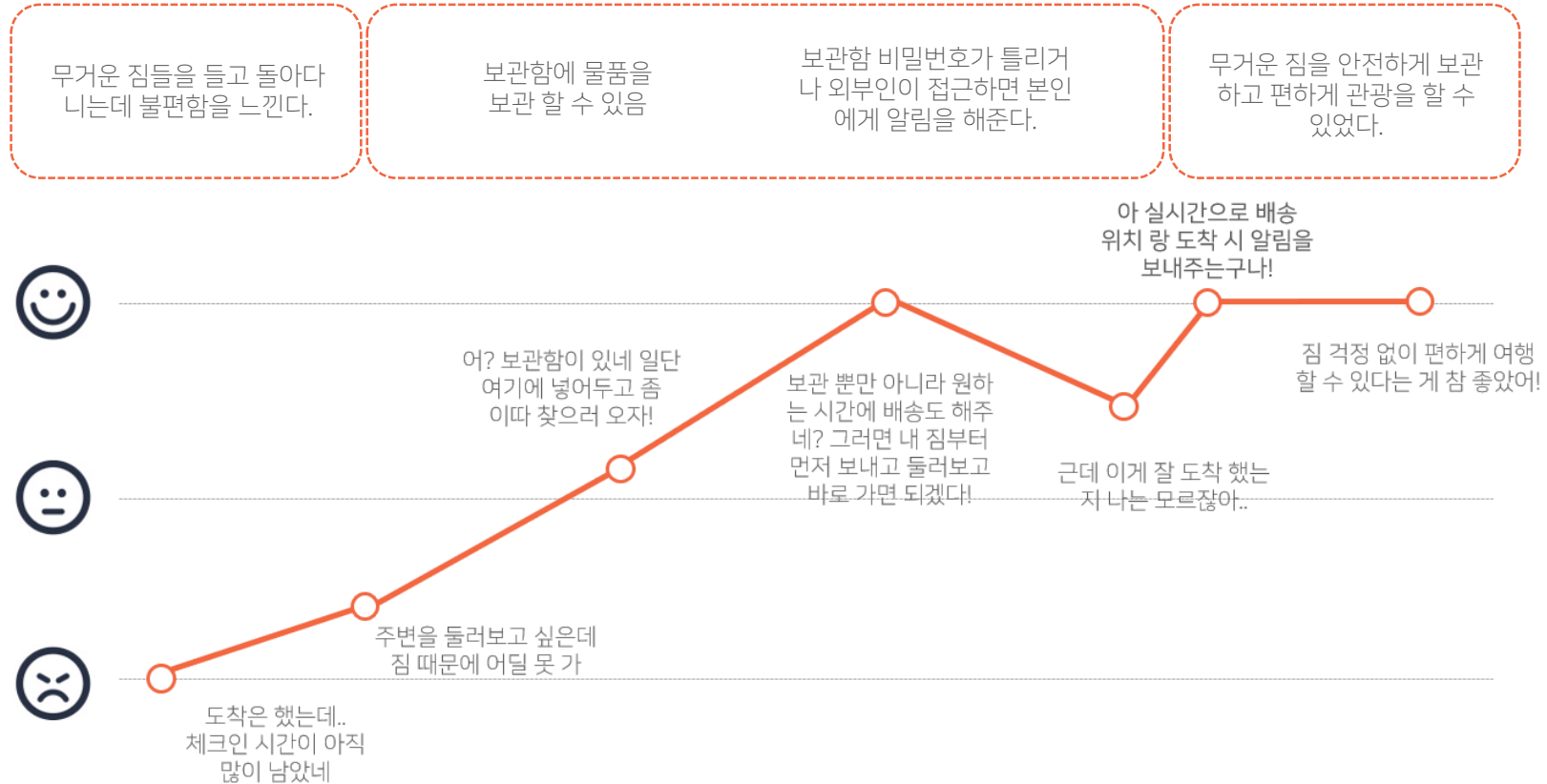
: 페르소나



체크인 전에 짐을 둘 곳이 있나요?

Needs : 게스트 하우스와 에어비앤비 같이 비교적 자유로운 운영체제의 숙소에도
가리지 않고 짐을 배송해 주는 서비스를 이용하고자 한다.

Business Goal : 게스트 하우스와 에어비앤비 같은 유형의 숙소가 밀집한 지역 주위의
지하철 역, 백화점 등 접근성이 좋은 대형 시설을 지정해 물품 보관/배송함을
배치하고 다양한 사용자들이 서비스를 이용할 수 있도록 한다.



03

벤치 마킹

- 벤치 마킹
- 결론 도출

Benchmarking

: 짐캐리

Service 짐캐리

짐캐리 서비스란?

ZIM CARRY SERVICE?



역·공항 수하물 보관 & 픽업 서비스

짐캐리 서비스는 여행·출장객 짐을 보관하거나
[부산역 ↔ 숙소], [김해공항 ↔ 숙소], [숙소 ↔ 숙소] 구간
움거드리는 서비스입니다.



+
예약하고



+
맡기고



+
즐기고



+
찾고

장점

- 역과 공항에서 바로 픽업 가능
- 짐을 직접 가지고 숙소 또는 관광지로 가지 않아도 됨

단점

- 역과 공항이라는 한정적인 장소
- 호텔 외의 숙소는 제대로 연계가 되지 않아 배송이 불가능

Benchmarking

: 내니백

Service
내니백

How does it work?

Booking a luggage storage has never been easier



01 Book

Book your storage quickly
and easily



02 Drop off

Drop off your luggage in the
place you have booked



03 Enjoy

Enjoy your day, your luggage
is safe

장점

- 관광지 주위의 상점
또는 호텔에 쉽게 짐
을 맡길 수 있음
- 관광지 근처에
밀집해 있어
접근성이 높음

단점

- 배송 서비스는
없어 직접 찾아서
숙소로 가야함
- 해외 일부에서만
시행하는 극히
한정적인 서비스

Benchmarking

: 결론 도출

짐캐리 서비스란?

ZIM CARRY SERVICE?



역·공항 수하물 보관 & 픽업 서비스

짐캐리 서비스는 여행·출장객 짐을 보관하거나
[부산역 ↔ 숙소], [김해공항 ↔ 숙소], [숙소 ↔ 숙소] 구간
울려드리는 서비스입니다.



+
예약하고



+
맡기고



+
즐기고



+
찾고

How does it work?

Booking a luggage storage has never been easier



01
Book

Book your storage quickly
and easily



02
Drop off

Drop off your luggage in the
place you have booked



03
Enjoy

Enjoy your day, your luggage
is safe

벤치마킹 포인트

배송과 보관의 서비스는 존재하나, 극히 한정적

두 서비스 모두 배송 또는 보관의 서비스를 제공하지만

한정된 장소에서 이용이라는 제한이 있음

이러한 장소의 제한을 개선해 외국인 관광객들에게

시간과 장소에 구애 받지 않고 언제든지 배송 및 보관 서비스를

이용할 수 있도록 서비스를 제공

04

서비스 정의

- 서비스 방향성 정의
- 서비스 심층 설명
- 경쟁사와의 차별점

Definition

: 밸류 매트릭스

서비스 심층 분석

주력 서비스 방향성 정의



서비스 콘텐츠

물품 배송
물품 보관
배송 품목 실시간 위치 알림
다국어 지원

사용에 있어 복잡한 콘텐츠 들은
정확한 사용법 안내를 통해
사용자들이 쉽게 이용하도록
지속적인 업데이트가 필요

Definition

: 3Cs 분석

서비스 심층 분석

비교 분석을 통한 차별화 전략

소비자



서울을 방문하는 외국인 관광객이 여행 중 생긴 짐을 보관 및 원하는 위치로 배송해 편하게 여행을 즐길 수 있도록 한다.

경쟁사



지하철 역 및 대형마트에 물품 보관함 또는 유사 서비스가, 공항에서 숙소, 숙소에서 공항으로 물품을 배송하는 기존의 서비스가 존재한다.

자사



차별화 될 수 있는 서비스는 무엇일까?
공항과 숙소라는 공간적 제약이 있는 기존의 서비스를 개선해 사용자가 어디에서나 락커를 이용해 물품을 보관 및 원하는 장소로 배송할 수 있도록 한다.

Definition

: SWOT 분석

<p>사용자의 위치를 고려한 락커 안내를 통해 기존 서비스의 공간적 한계를 극복한다.</p>	<p>유사 서비스가 대부분 오프라인으로 제공되기 때문에 서비스 초반 앱에 대한 인지도 부족이 예상된다.</p>
<p>S</p>	<p>W</p>
<p>O</p>	<p>T</p>
<p>유사 서비스는 존재하나 주 타겟인 외국인 관광객을 대상으로 하는 서비스가 없으므로 시장 독점이 가능하다.</p>	<p>서울 여행의 경우 단발적인 경험이므로 지속적인 사용자를 유지하는데 어려움이 있을 것으로 예상된다.</p>

기존 서비스와 어떻게 **차별화**를 할 것인가



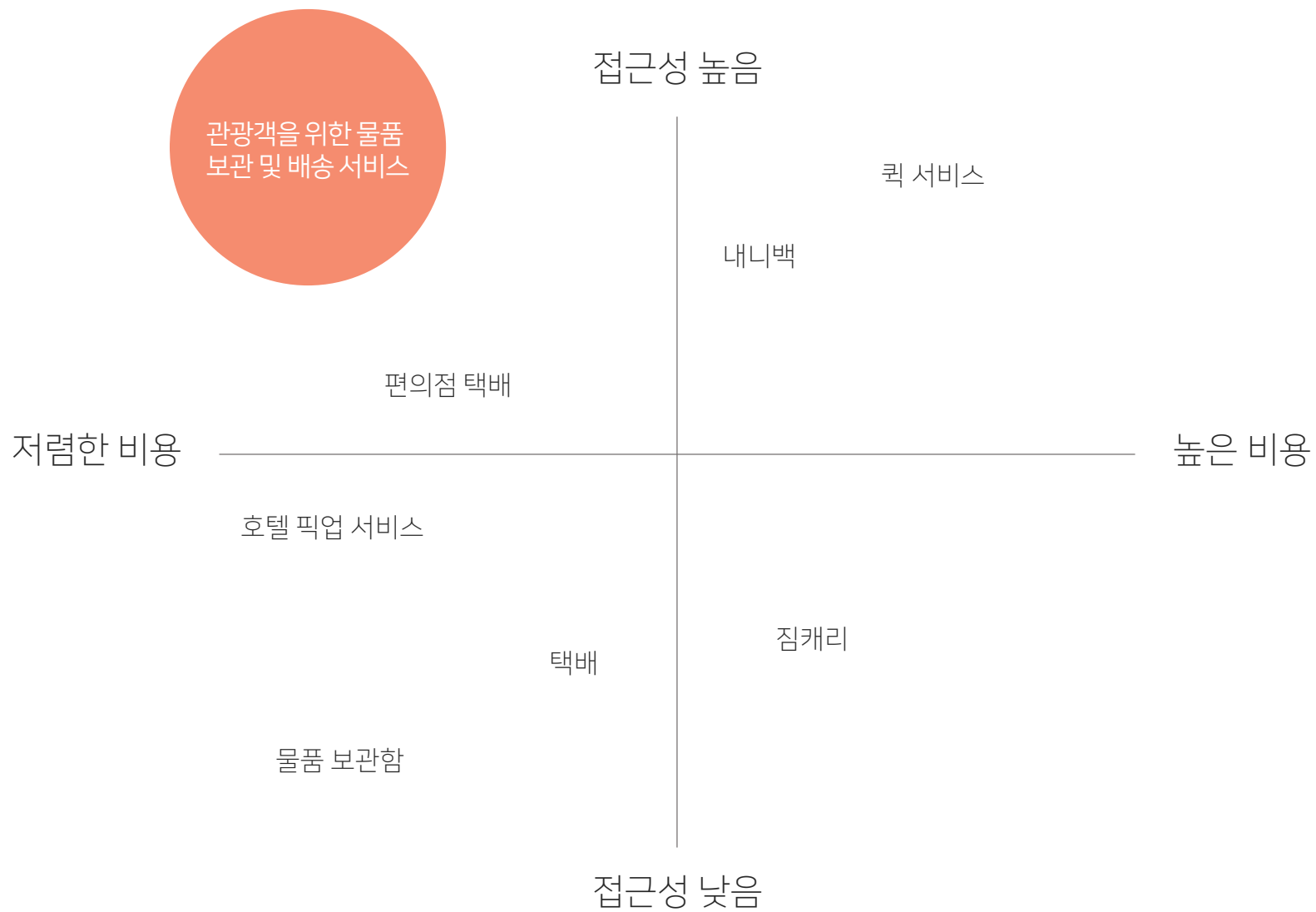
기회를 잡아 강점을 극대화 하는 **SO** 전략



사용자의 위치를 고려한 서비스를 제공해 접근성을 높인다.
외국인 관광객이라는 특수한 타겟을 지정해
서비스 인지도를 확보하고 시장을 독점한다.

Definition

: 포지셔닝 맵



Definition

: 서비스 정의

서비스 심층 설명

여행 중 짐 보관 및 배송 서비스



관광지에서 산 기념품을 가지고
다닐 필요 없이 원하는 장소로 배송



짧은 시간 잠시 짐을 보관하고 싶을 때
이용하는 보관함



공항에서 숙소로, 숙소에서 공항으
로 캐리어를 배송 해주는 서비스

Definition

: 서비스 구성

서비스 구성

가격 책정 기준 : 배송

프리미엄

접수 후 2시간 이내
배송 완료 설정 시

높은 가격, 빠른 배송

무게, 부피에 따라 15,000 ~ 20,000원

레귤러

접수 후 5시간 이내
배송 완료 설정 시

기준 가격

무게, 부피에 따라 10,000 ~ 15,000원

베이직

낮은 가격

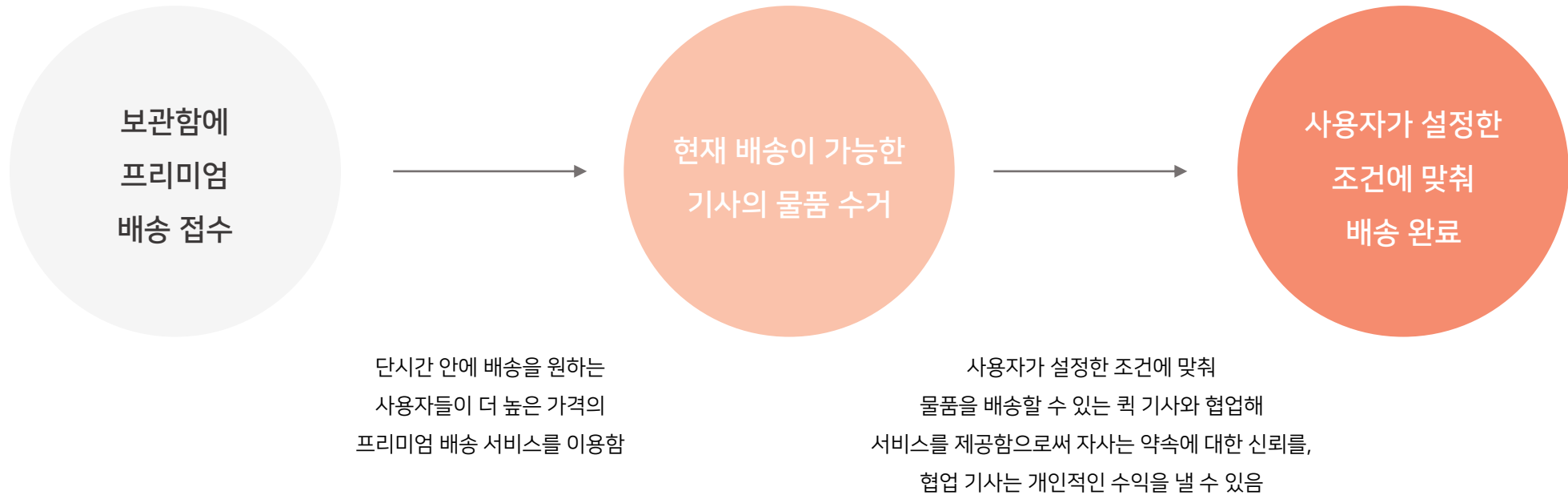
무게, 부피에 따라 5,000 ~ 10,000원

Definition

: 서비스 차별화

차별화 서비스

퀵 서비스와 연계를 통한 인력 확보



Definition

: 서비스 차별화

차별화 서비스

경쟁사 및 기존 서비스와의 차별점

경쟁사 및
기존 서비스

단순 오프라인 보관 서비스

공항 - 숙소 / 숙소 - 공항 간의 한정적인 이동만 가능한 서비스

특정 상황 (에어비앤비, 게스트 하우스) 에서 이용 불가능한 서비스

노룩패스

사용자의 위치를 기반으로 한 보관 및 배송 서비스

공항 - 숙소 / 숙소 - 공항 뿐만 아니라 공간의 제한없이 이용 가능한 서비스

앱 푸시를 통한 물품의 보관 및 배송 현황 알림 서비스

외국인 사용자의 편의성을 위한 다국어 설정 서비스

End of document