



마음을 잇다 당신의 코레일

UX/UI REDESIGN
MOBILE APP SERVICE

2025.04 - 2025.05

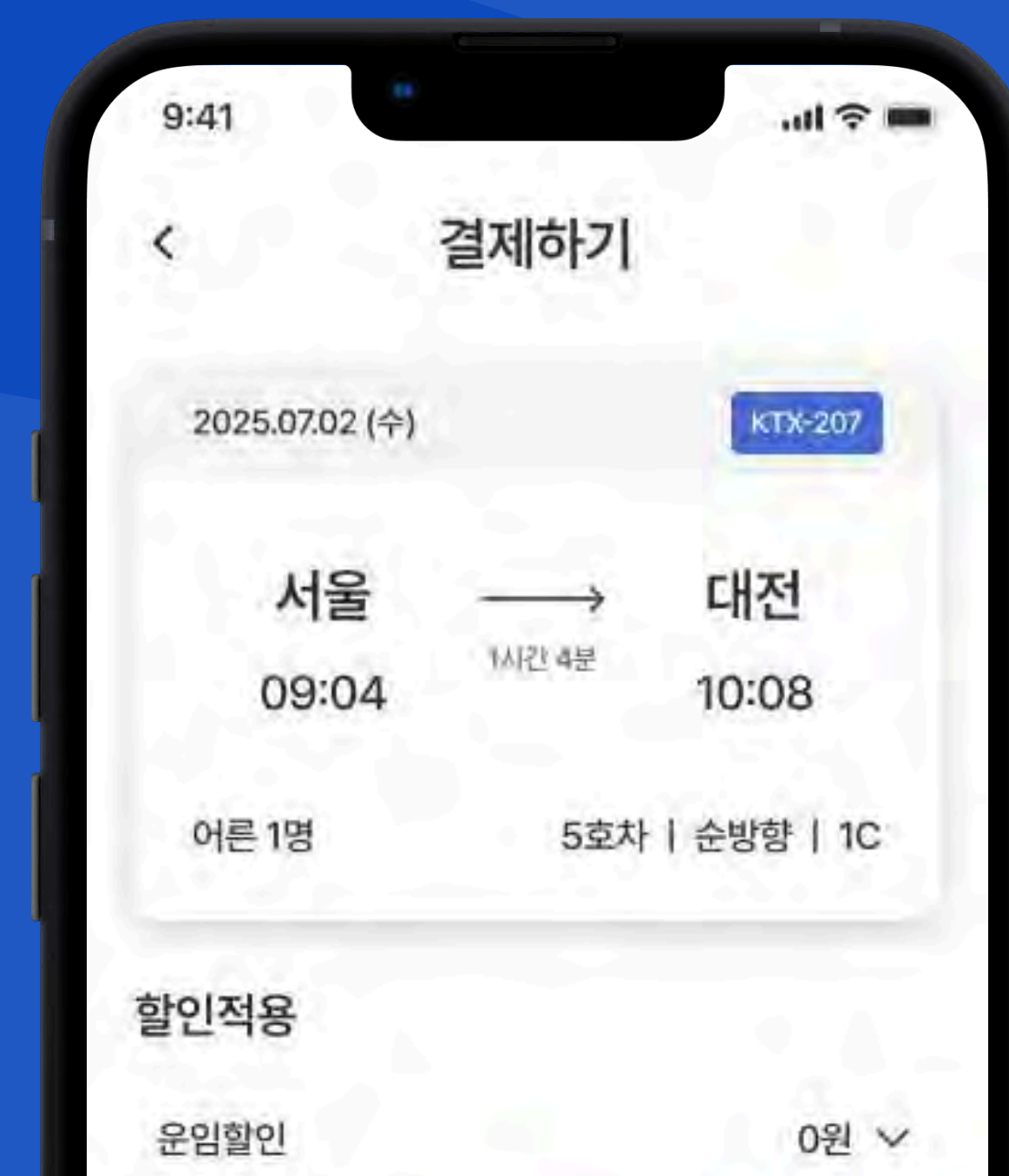
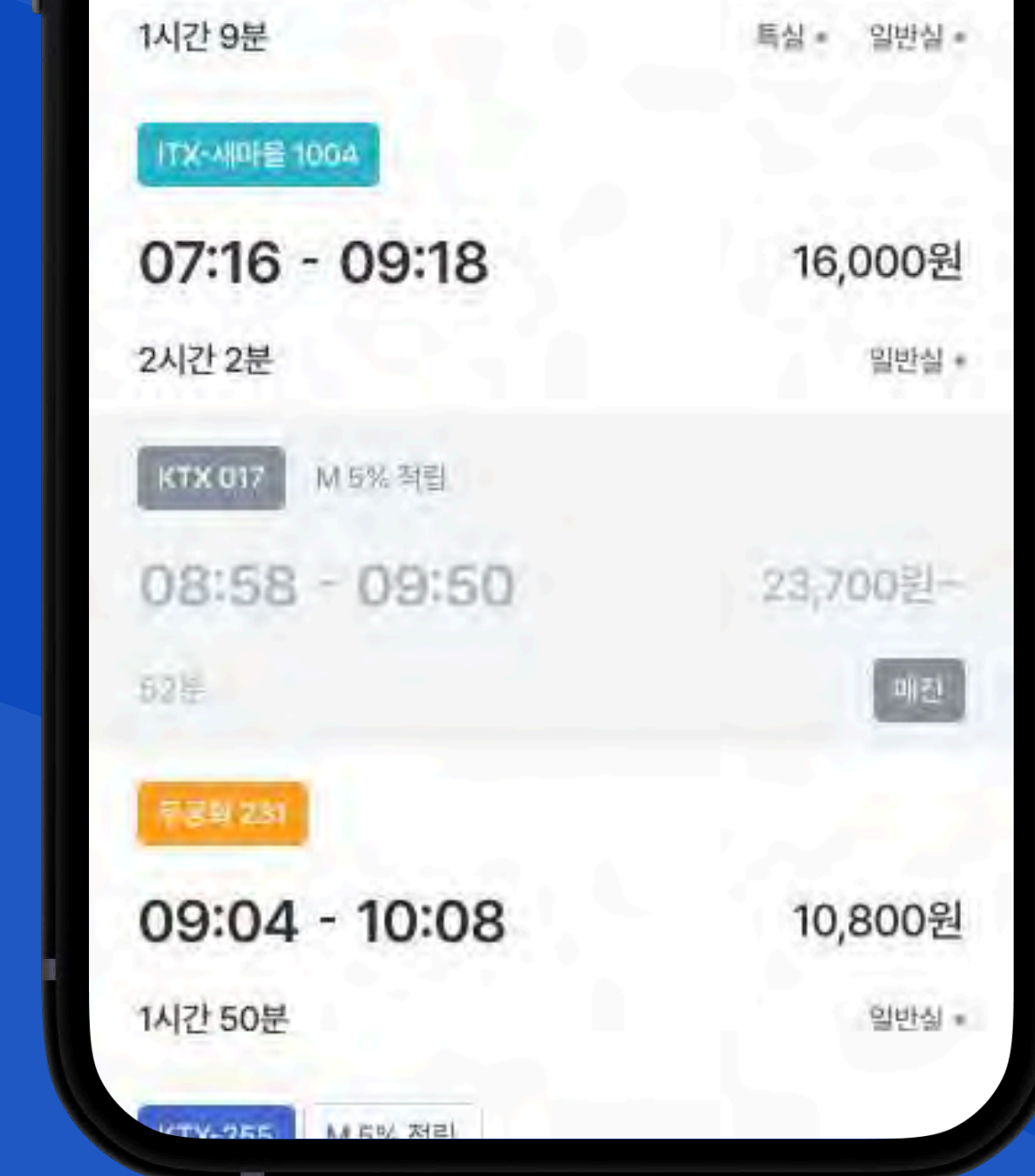
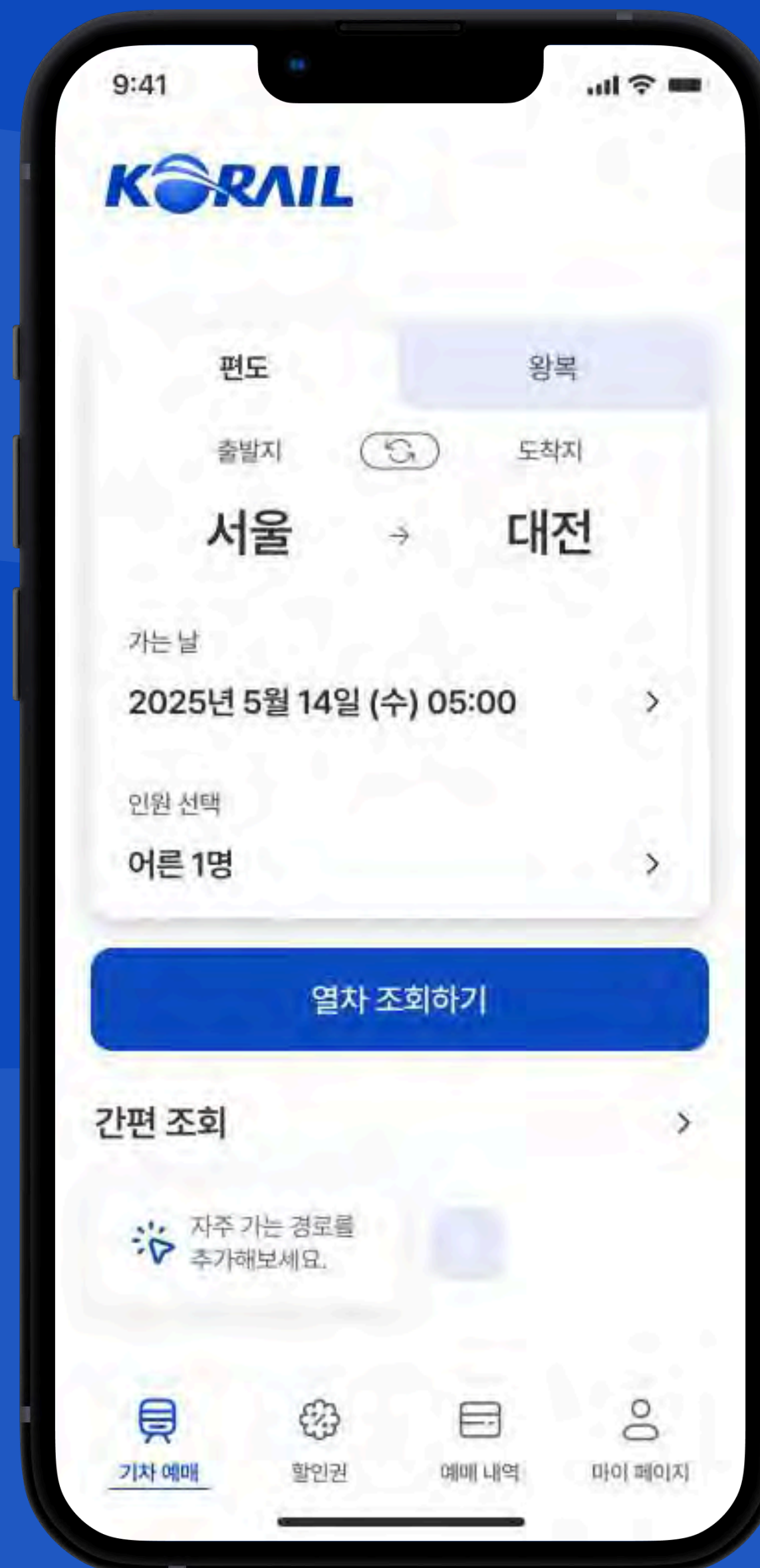
김윤희 문지원 배제윤 이주연



OVERVIEW

코레일톡은 전 연령대가 사용하는 대한민국 대표 철도 예매 플랫폼입니다. 하지만 복잡한 예매 흐름과 직관적이지 않은 정보 구조는 사용자, 특히 디지털 환경이 낯선 중장년층에게 높은 사용 장벽으로 작용하고 있습니다.

이번 프로젝트는 이러한 사용자 경험의 불편을 해소하고, 누구나 쉽게 사용할 수 있는 직관적이고 접근성 높은 UX/UI를 설계하는 데 중점을 둡니다.



BACKGROUND

디지털 예매의 사각지대에 놓인 중장년층

"손주 보러 가야 하는데"...
100% 비대면 예매 '소외된' 노인들

출처: 뉴스1 (2024.09.14)

"앱 쓸 줄 몰라"... 울며 겨자먹기
설 승차권 현장구매 나선 노인들

출처: 충청투데이 (2024.01.11)

추석 '기차표 예매전쟁' 밀려나는 노년층...
60대 앱 예매율 4.5%

출처: 주간조선 (2023.09.28)

노인 배려한건데...
명절 기차표 사전 예매율, 겨우 3% 왜

출처: 매일경제 (2023.10.17)

어르신은 서서, 청년은 앉아서...
고향 가는 열차 '희한한 풍경'

출처: 중앙일보 (2024.02.09)

모바일 예매가 일상이 된 지금, 디지털 환경에 익숙하지 않은 사용자는 여전히 소외되고 있습니다.
코레일톡의 예매 시스템은 모두에게 편리한 경험을 제공하고 있을까요?

5060세대 신규 사용자의 실제 사용 흐름을 통해 기존 앱의 문제점을 도출했어요

CI 관찰조사

조사개요

일시 2025. 05. 06

대상 코레일톡을 처음 사용해보는 사용자

목적 기존 코레일톡의 사용성 분석

관찰방법

코레일톡을 처음 사용해보는 4명의 사용자들에게 코레일톡 앱의 두 가지 플로우를 경험하게 한 뒤, 예매 과정에 대한 의견을 물어본다.

CI 시나리오

1
서울에서 부산, 오전 10시쯤의 기차표 예매하고 결제 직전까지 가보기

2
임의의 경로를 즐겨찾기에 등록 및 확인해보기

CI 대상자

관찰 대상자 #1

나이 60대 초반

성별 남

직업 자영업자

관찰 대상자 #2

나이 60대 초반

성별 여

직업 직장인

관찰 대상자 #3

나이 50대 중반

성별 여

직업 직장인

관찰 대상자 #4

나이 50대 후반

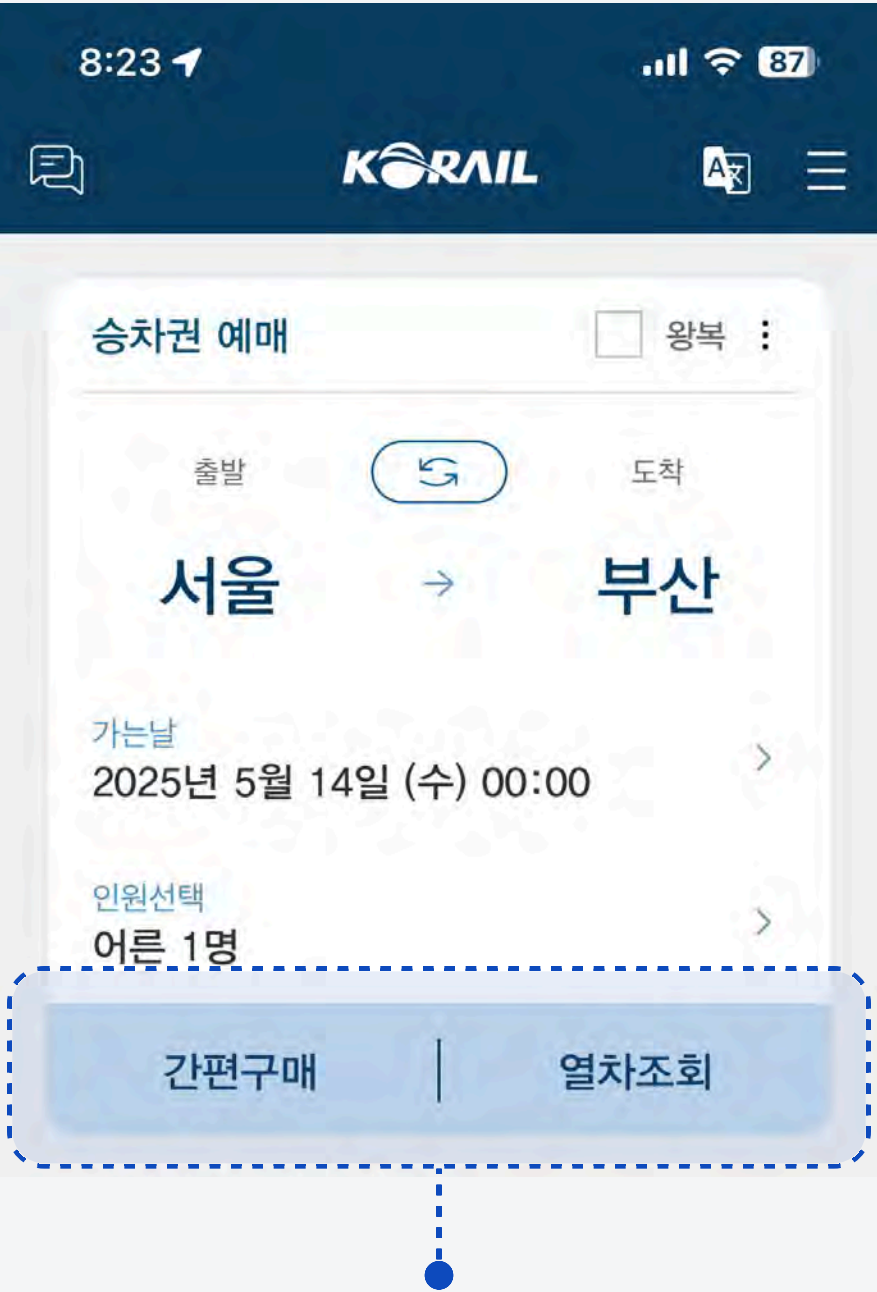
성별 남

직업 자영업자

USABILITY TEST

Task 1 서울에서 부산, 오전 10시쯤의 기차표 예매하고 결제 직전까지 가보기

Task 2 임의의 경로를 즐겨찾기에 등록 및 확인해보기



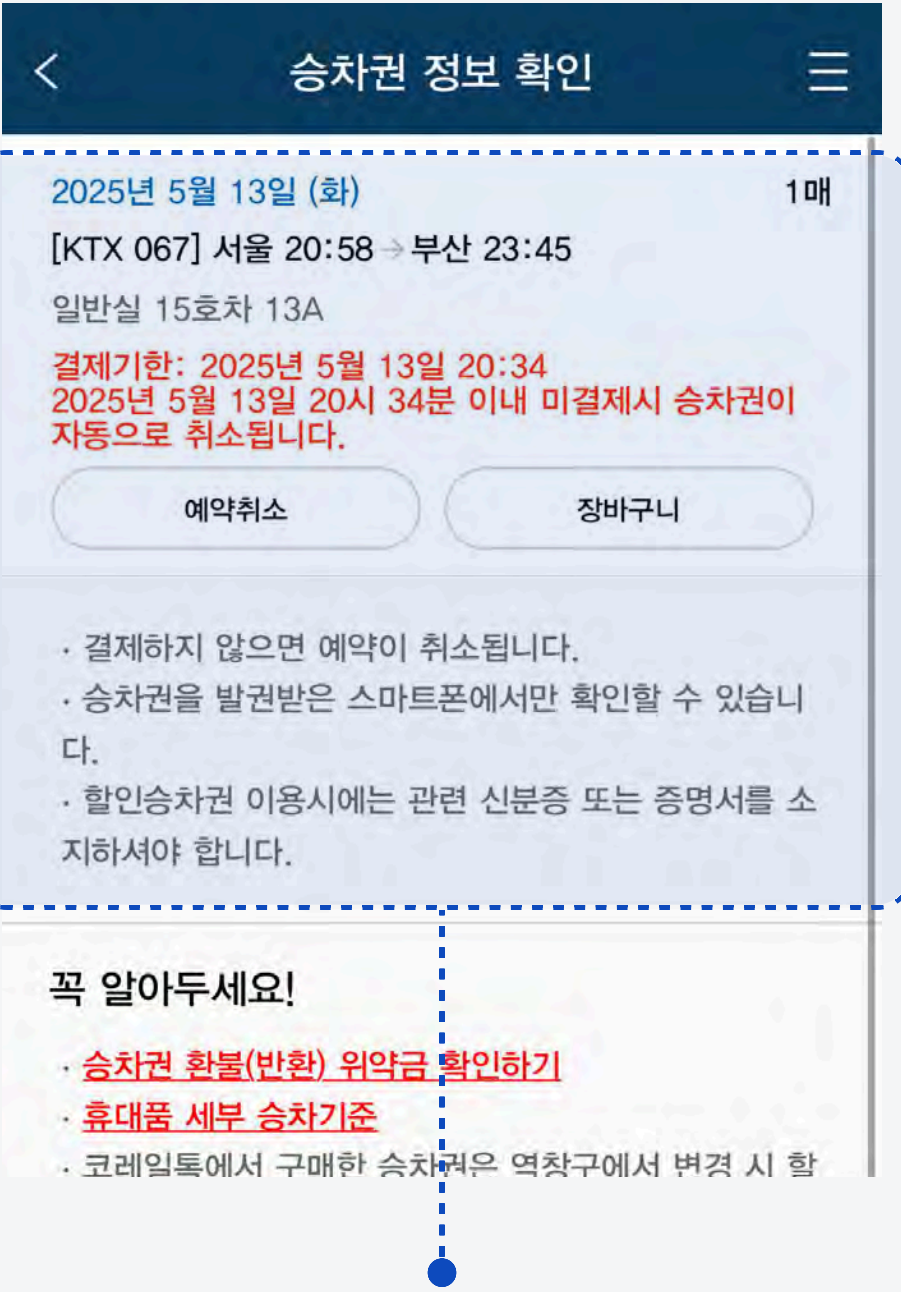
‘간편구매’ 버튼 용어가 명확하지 않아 기능을 오해하고 클릭하는 오류가 발생함

정보 구조와 용어를 직관적으로 개선



‘좌석선택’ 버튼의 시각적 우선순위가 낮아 사용자가 좌석을 선택하지 못한 채 ‘예매’ 버튼을 누르는 오류가 자주 발생

계층 재설계 필요



정보가 한눈에 잘 들어오지 않아 사용자가 원하는 내용을 빠르게 찾기 어려움

정보의 시각적 그룹화 및 우선순위에 따른 레이아웃 재정비 필요



‘간편구매’와 ‘즐거찾기’ 두 메뉴의 차이가 명확하지 않아 사용자가 혼란스러워함

혼란을 줄이기 위해 메뉴를 통합 또는 명확한 명칭 정리 필요

PROBLEM DEFINE

문제 1

모두에게 불편한 탐색 및 접근성

복잡한 정보 구조 때문에 신규 이용자는 혼란스럽고, 자주 쓰는 사람도 원하는 기능을 빠르게 찾기 어렵다.

문제 2

비효율적인 예매 흐름

왕복 날짜를 따로 선택해야 하고, 불명확한 버튼과 불필요한 단계가 많아 예매 과정이 길고 오류가 발생하기 쉽다.

문제 3

결제 편의성 부족

할인 정보 확인과 적용이 번거롭고, 결제 단계와 분리돼 사용자들이 혜택을 놓치거나 불편함을 느낀다.

솔루션

직관적인 흐름과 명확한 정보 구조로, 누구나 쉽게 예매할 수 있는 앱

DESIGN SYSTEM

COLOR PALETTE

Primary #0D4BBE		#0041B2	#0037A6	#002493
		#6E88D9	#99A9E4	#C2CBEF
#333333	#58616A	#8A949E	#B1B8BE	#CDD1D5

TYPOGRAPHY

Pretendard Variable

Head1	안녕하세요. 코레일톡 입니다.	28px
Title	안녕하세요. 코레일톡 입니다.	24px
Body1	안녕하세요. 코레일톡 입니다.	20px
Body2	안녕하세요. 코레일톡 입니다.	18px
Body3	안녕하세요. 코레일톡 입니다.	16px

TEXT FIELD

라벨입니다.

비밀번호를 입력해주세요.

헬퍼메시지입니다.

라벨입니다.

텍스트 입력중

헬퍼메시지입니다.

라벨입니다.

텍스트 입력중

헬퍼메시지입니다.

SELECTORS

0A

0A

0A

☐ 멤버십 번호 저장

☐ 자동 로그인

☒ 멤버십 번호 저장

☐ 자동 로그인

☐ 멤버십 번호 저장

☒ 자동 로그인

☒ 멤버쉽 번호 저장

☒ 자동 로그인

BUTTONS

결제하기

결제하기

결제하기

결제하기

결제하기

결제하기

결제하기

결제하기

로그인

로그인

로그인

로그인

ELEMENTS

KTX-산천 1004

무궁화 1004

ITX-새마을 1004

KTX-산천 1004

M 5% 적립

00:00 - 00:00

0원

0시간 0분

특실 | 일반실

매진

홈화면

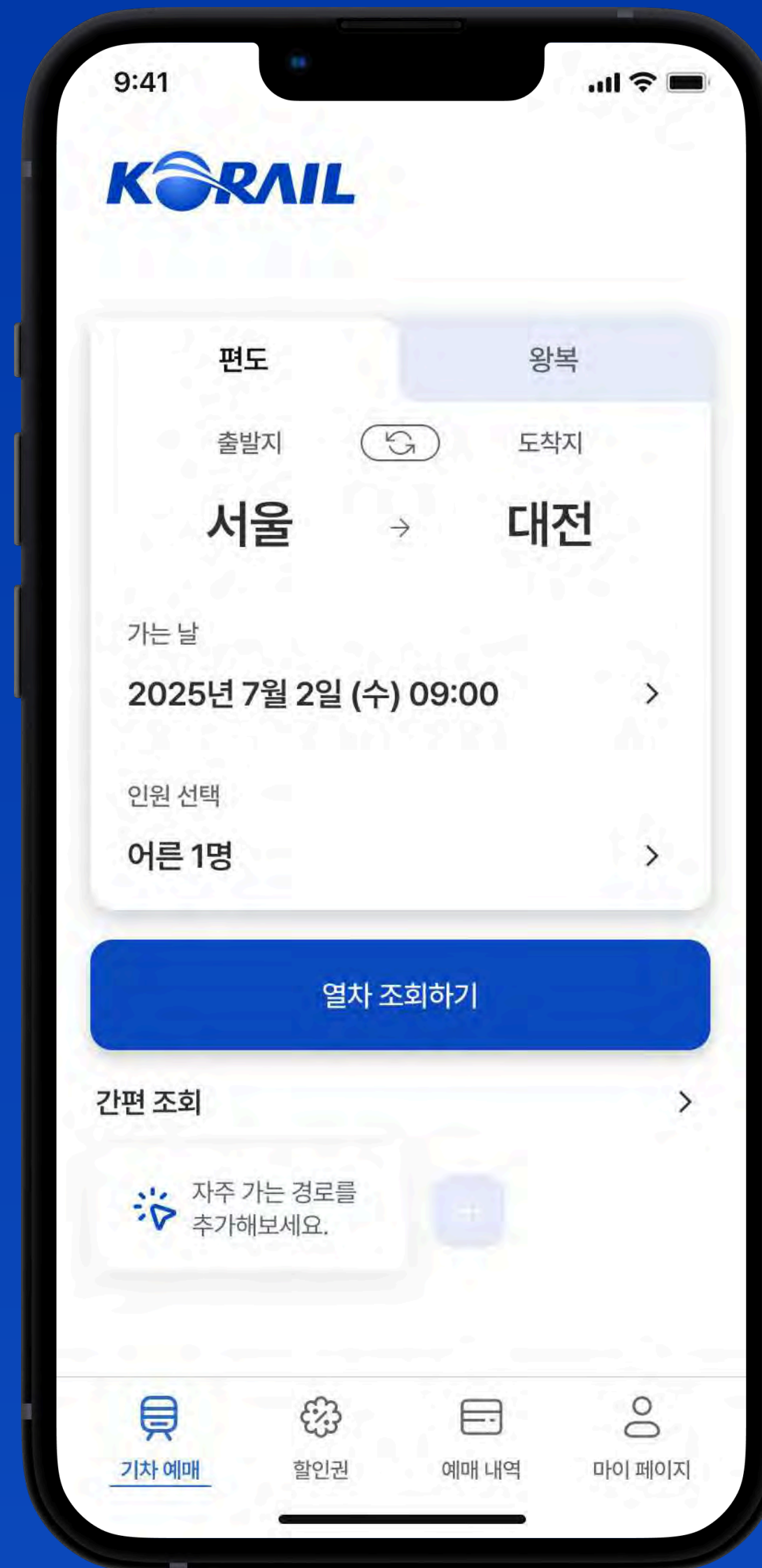
필요한 것만 남긴, 맞춤형 홈 화면

예매에 집중할 수 있도록 불필요한 요소를 제거하고,
사용자 맞춤 정보를 제공해 더욱 효율적인 예매 환경을
제공합니다.

모호했던 '간편 조회' 버튼과 기능을 분리하여,
자주 이용하는 경로를 한눈에 확인하고
빠르게 선택할 수 있는 별도 섹션으로 구성했습니다.

간편 조회

서울 - 대전



편도

왕복

출발지



도착지

서울



대전

가는 날

2025년 5월 14일 (수) 05:00



오는 날

2025년 5월 16일 (금) 17:00



인원 선택

어른 1명

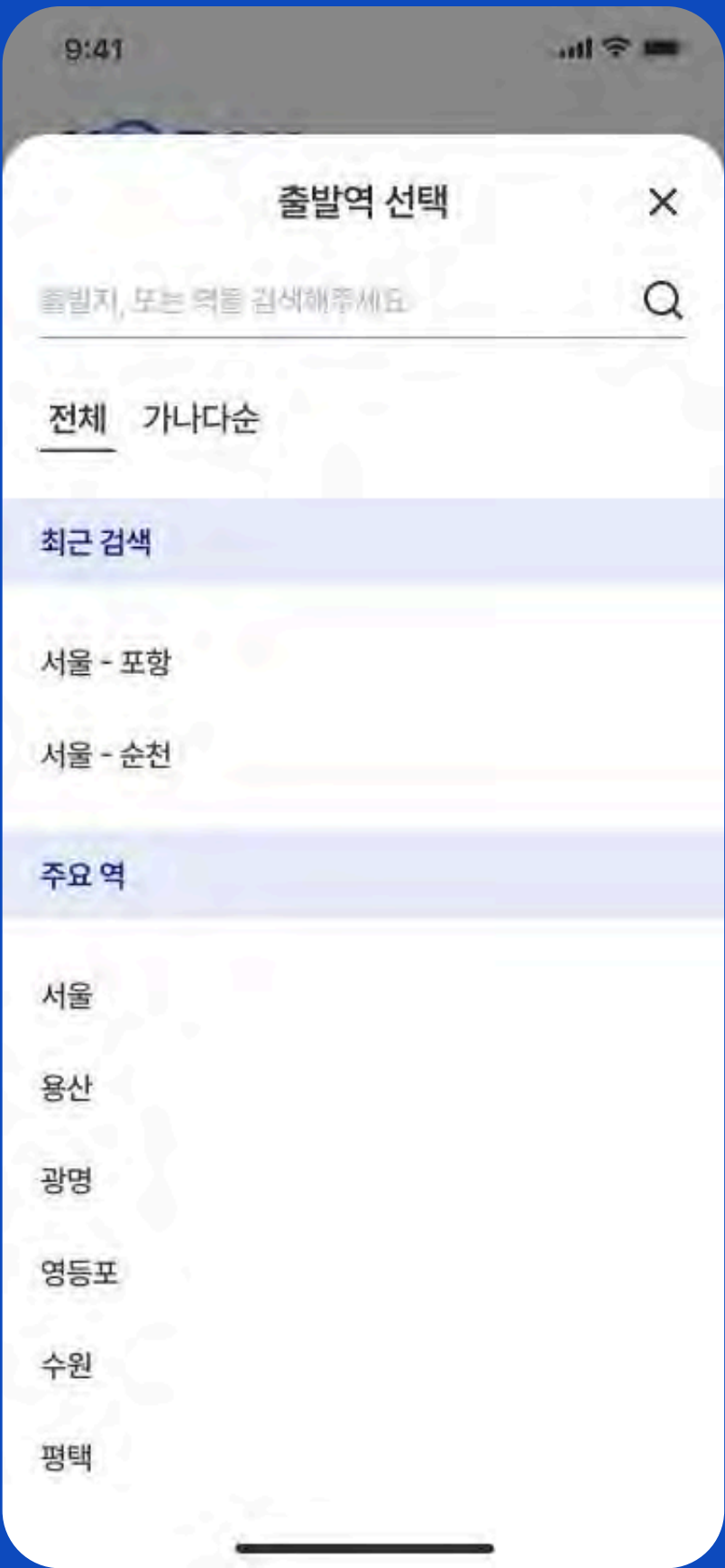
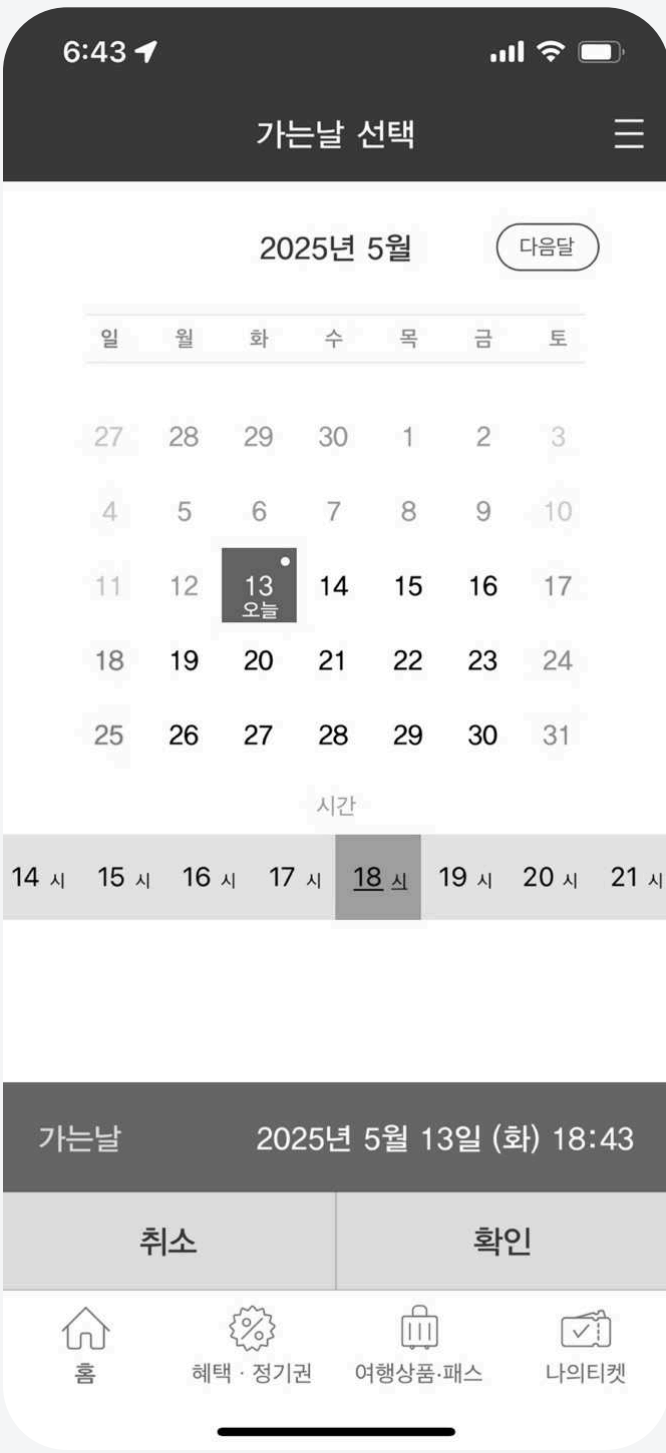


편도 / 왕복 선택 탭을 크게 배치해,
사용자가 예매 종류를 쉽게 선택할 수
있도록 개선했습니다.

열차조회화면

정보는 정돈하고, 흐름은 단순하게

기존에는 바텀시트 높이가 충분하지 않고 정보가 뺏뺏하게 구성되어 있어 시각적으로 답답했고, 왕복날짜를 각각 따로 선택해야 하는 번거로움이 있었습니다.



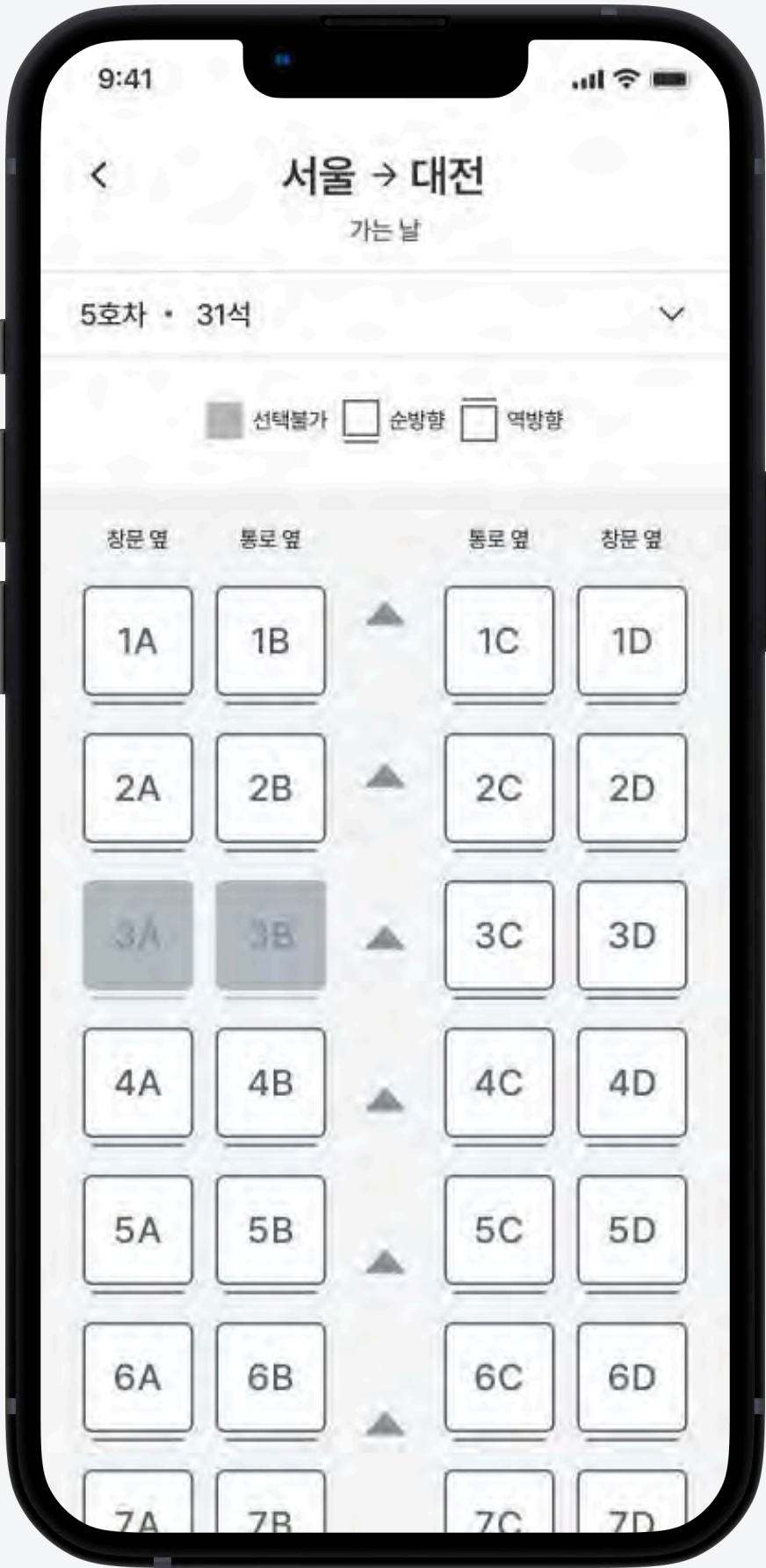
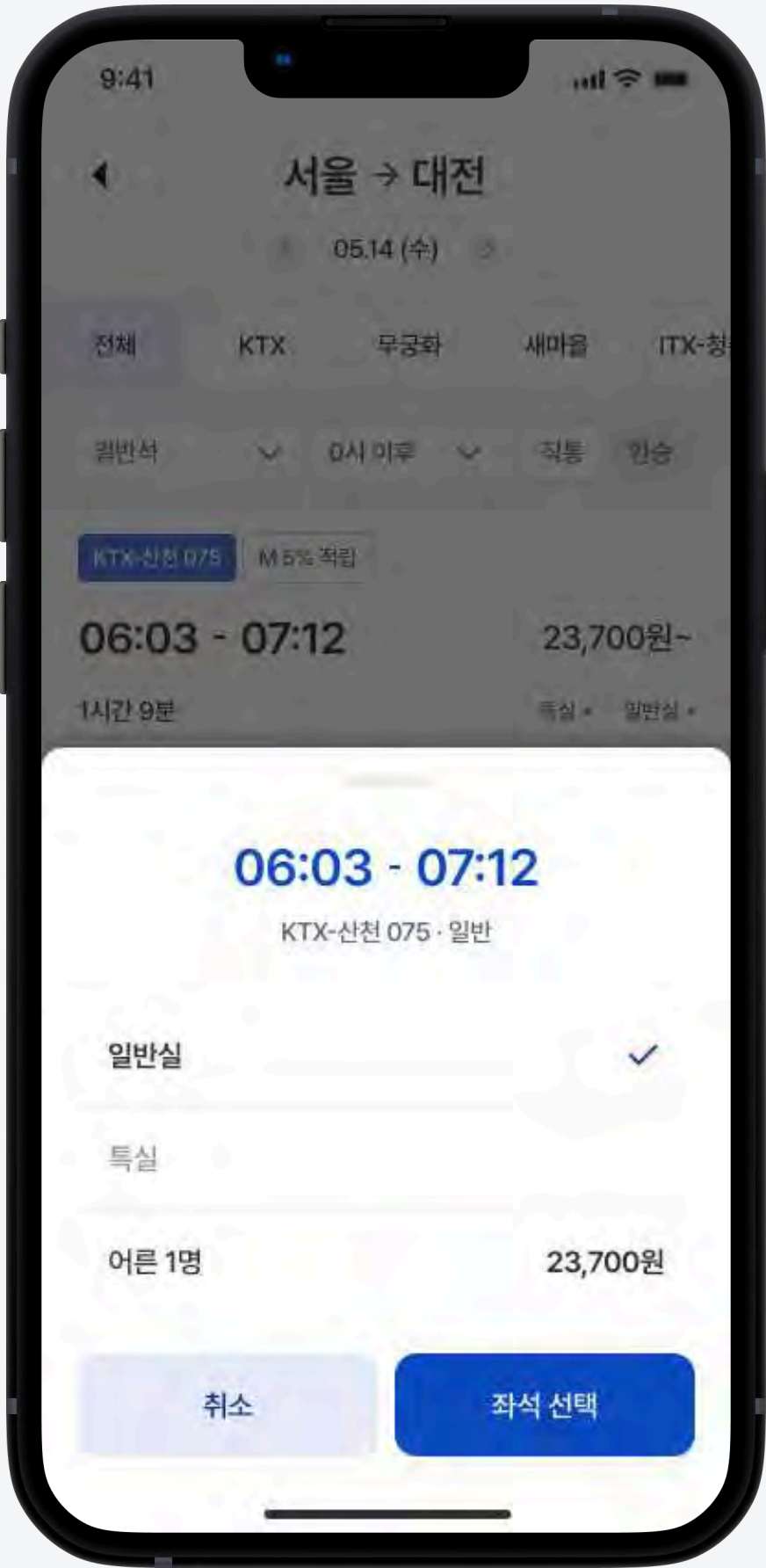
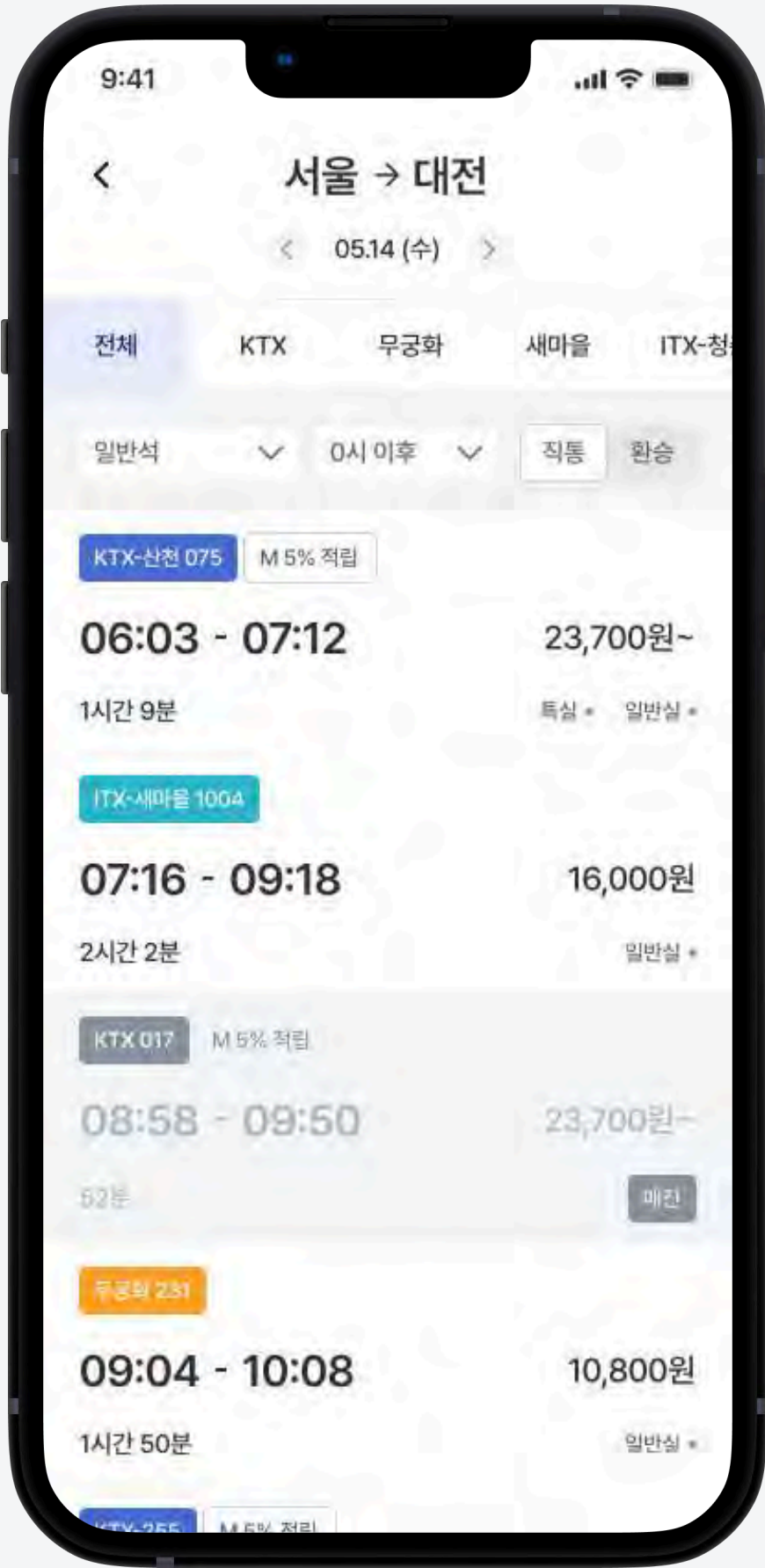
가는 날과 오는 날을 한 화면에서 함께 선택할 수 있어, 일정 파악이 쉬워지고, 예매 흐름이 자연스럽게 연결됩니다.



전체 탭과 가나다순 탭으로 사용자가 더 편리하게 역을 검색할 수 있도록 했으며, 요소 간 간격을 조정해 가독성과 터치 편의성을 높였습니다.

복잡함을 덜어낸 예매 과정

정보의 위계가 불분명했던 열차 목록 화면을 재구성하고, 핵심 정보는 시각적으로 강조해 한눈에 파악할 수 있도록 개선했습니다. 또한 열차 조회 후 바로 좌석 선택 화면으로 이동해, 사용자가 혼란 없이 예매 흐름을 이어갈 수 있도록 설계했습니다.

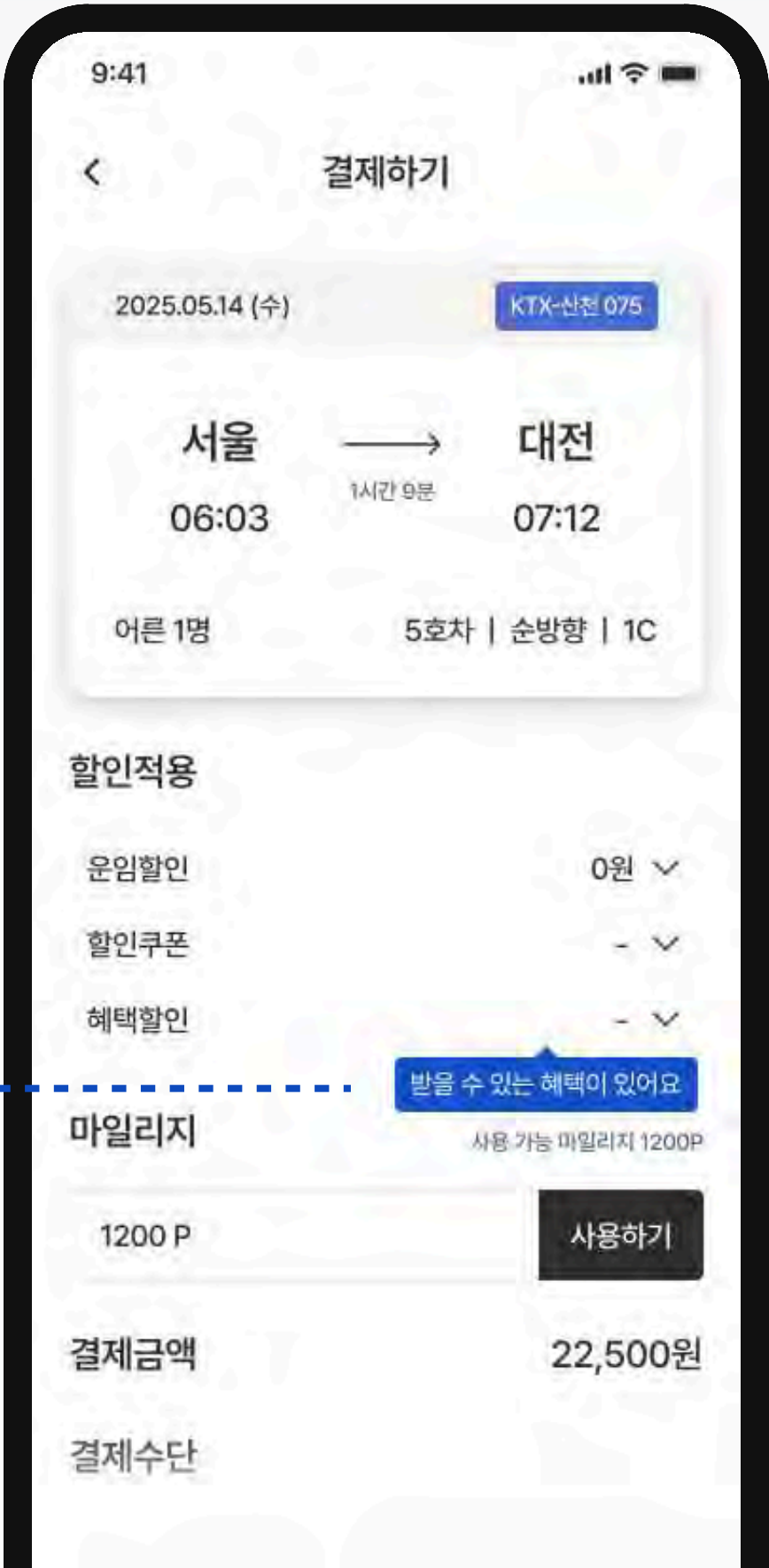


결제화면

한 번에 끝나는 결제,
놓치지 않는 혜택

복잡했던 3단계 결제 과정(장바구니 → 할인 적용 → 결제)을 하나의 화면으로 통합해, 흐름을 단순화하고 사용자의 부담을 줄였습니다.

툴팁을 활용해 사용자가 놓치기 쉬운
혜택 정보를 즉시 확인할 수 있도록 하여,
결제 과정에서 혜택 누락을 방지하고
편의를 높였습니다.



길게 나열되어 있던 결제 수단은 탭 형태로
간결하게 정리하고 사용자가 원하는 옵션을
더 빠르게 선택할 수 있도록 했습니다.