



페르소나 조사보고서

강지현

목차

01 페르소나
작성의 목적

03 페르소나
기법의 장점

05 페르소나를
분류해야 하는
이유

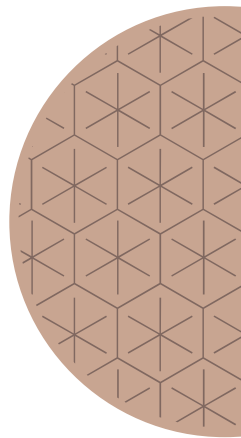
02 페르소나의
구성요소

04 페르소나
분류방식

06 페르소나 예시

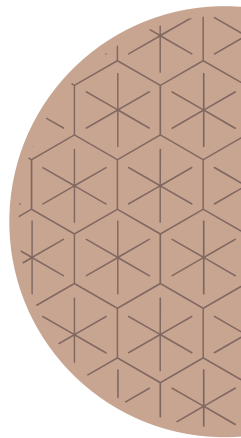
페르소나 작성의 목적

- 사용자 가설 수립으로 사용자의 다양한 경험과 숨겨진 니즈를 파악하기 위해 현실과 유사한 가설을 세움으로써 문제를 해결하는 아이디어를 도출하는 방법론 중 하나로 가상고객을 설정하는 것이다.
- 페르소나를 만들어냄으로써 고객이 원하는 것이나 제품, 서비스의 문제점을 찾아낼 수 있으며 이를 해결해낼 수 있다.



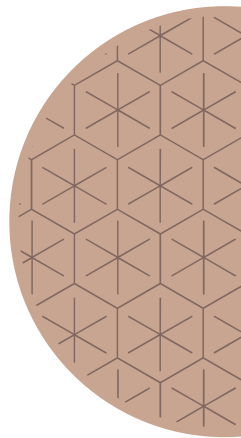
페르소나의 구성요소

- 이름, 나이, 출신지, 직업 등 인적사항
- 사진 (실제 사진 권장)
- 성격, 성향
- 니즈, 동기
- 불만족스러워하는 부분, 문제점
- 분석하고자 하는 서비스와 같은 카테고리의 서비스를 이용하는 태도



페르소나 기법의 장점

- 제품과 서비스를 사용하는 것에 대한 문제점과 요구사항을 도출하면 제품과 서비스의 개선에 직접적으로 도움이 된다.
- 발견된 문제점이나 이슈, 요구사항을 직접적으로 제품과 서비스의 문제해결에 도움이 된다.
- 문제점을 도출하는 과정에서 해결 법이 떠오르는 경우가 많다.



페르소나 분류방식

묵시적 가설 수립

사용자가 의식하지 못하는
사이에 본보기의 행동을 배우는
것

현시적 가설 수립

역할수행 연습과 같이 사용자가
스스로 모방하고 있음을
자각하는것

직접적 가설 수립

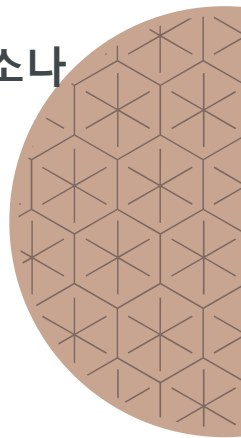
실제 환경 장면에서 타인의
행동을 관찰하고 모방하는 것

대리적 가설 수립

사용자로 하여금 동영상 등을
통해 본보기가 되는 제3자의
행동을 관찰하고 본뜨게 하는 것

페르소나를 분류해야 하는 이유

- 페르소나를 설정하고 고객여정지도를 작성하는 과정을 통해 문제를 해결할 아이디어를 구체화할 수 있다.
- 페르소나를 통해 상품 또는 서비스의 품질향상에 도움을 줄 수 있으므로 페르소나 자체의 퀄리티가 좋아야 한다.





유성한

남성
65세
무직(前 입시학원 강사)
서울 강서구 거주

새 출발을 원하는 퇴직자

성격

간간함, 꼼꼼함
새로운것에 흥미가 많으나 시도를 어려워함

웹서비스에 대한 사용 능력

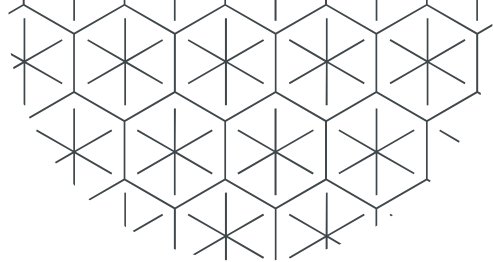
네이버보다 다음을 주로 사용
스마트기기의 기본 기능 외에 잘 사용하지 못함
노안으로 작은 화면을 보기 어려움

목적

퇴직 후 손주들을 돌보면서 손주들에게 선물이나
간식 등을 사주기 위해 새로운 일자리를 가지고 싶어짐
평생을 해온 학원 강사와는 다른 것을 하고 싶어함

문제점

식당에서 단기 아르바이트를 해보았으나 적성에 맞지 않았음
스마트기기를 다루는데에 어려움이 있음



감사합니다