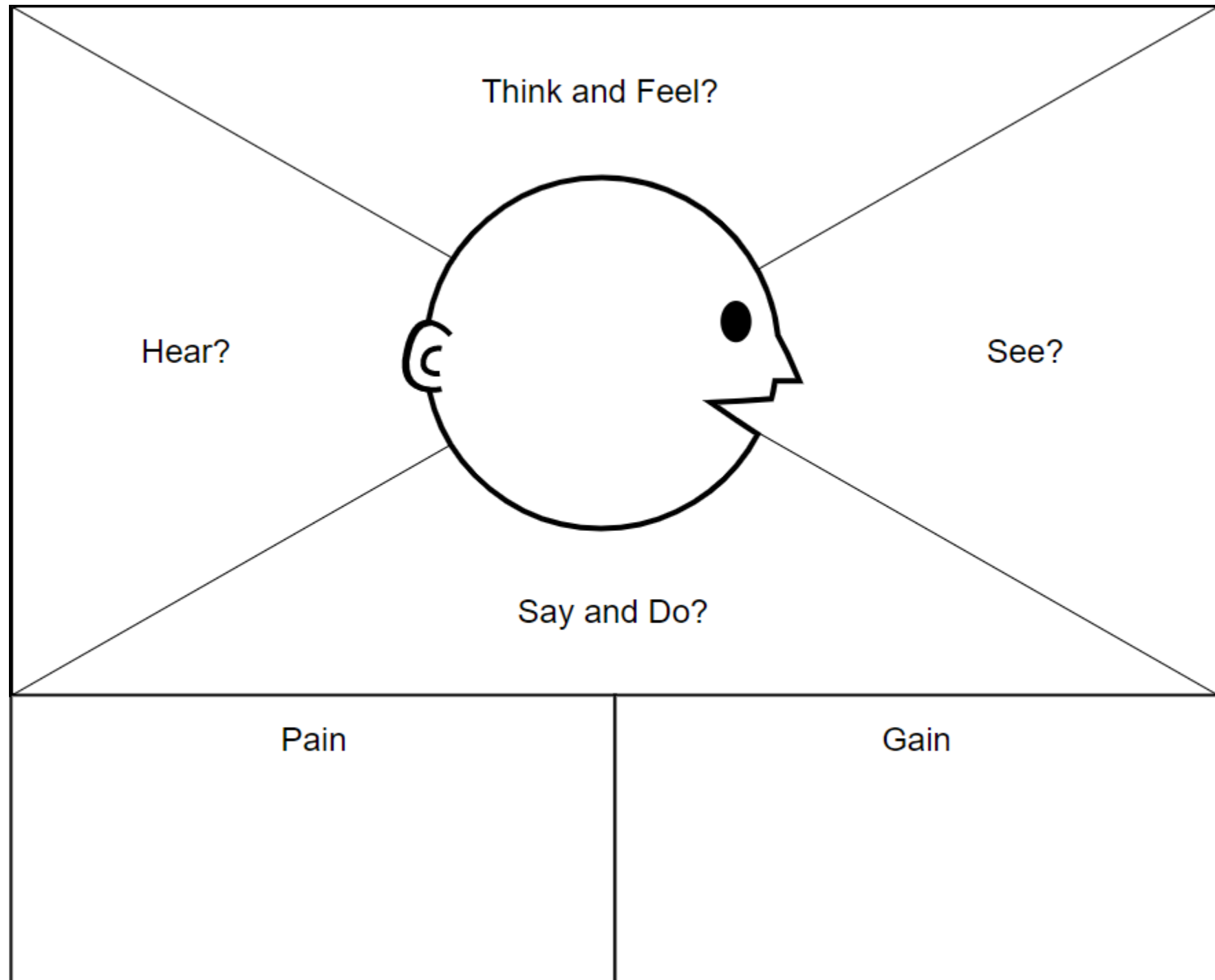


# Empathy Map: Say – Think – Feel – Do Model

로봇카페 : 투썸, 테라로사에 위치



See?	Say and Do? : 고객이 말하고 행동하는 것이 무엇인가?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방과 후 교육 받고 있는 학생, 수업 참관하는 학부모</li> <li>• 서빙 로봇, 드론, 로봇 개</li> <li>• 아이언맨, 트랜스포머 같은 피규어, k-pop 춤추는 로봇</li> <li>• 로봇 동아리, 카페, 동호회 회원</li> <li>• 카페에서 일하는 알바생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "(서빙 로봇을 보고) 진짜 로봇이 커피 배달해주네."</li> <li>• "(친구와 드론을 고르면서) 우리 드론 경주 경기 하자."</li> <li>• 아이언맨, 트랜스포머와 같은 로봇을 상징하는 피규어를 보고, 기념 사진 찍는 방문객 (do)</li> <li>• 로봇개와 산책하는 방문객, 자신의 개와 로봇개를 비교하는 방문객 (do)</li> </ul>
Hear? : 고객에게 들은 것은 무엇인가?	Think and Feel? : 고객이 생각하고 느끼는 것이 무엇인가?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이 로봇 어디서 사요? 이 로봇 얼마예요?</li> <li>• "이거 어떻게 동작해요? 드론 어떻게 날려요?"</li> <li>• "로봇 관련 수업 언제 개강하나요?", "한달 수강료 얼마 인가요?"</li> <li>• "망가진 로봇 고쳐 주기도 하나요?", "오래된 로봇이 소리가 동작할 때 소리가 나지않는데, 어떻게 관리하나요?"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "(보스턴 다이내믹스 로봇개를 보고)저거 타보면 움직이려나?" : 로봇 발전에 대한 놀라움, 일자리 소멸에 대한 두려움</li> <li>• 비싼 로봇을 보고 : 로봇 공학자나 해볼까?(장래고민)</li> <li>• 애견 카페와 달리 로봇이기에 음악보단 기계 작동하는 소리가 들리고, 딱딱하고, 차가운 분위기 (feel)</li> </ul>
Pain : 고객의 고통은 무엇인가?	Gain :고객이 얻는 것은 무엇인가?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마시던 커피를 로봇에게 쏟거나, 드론을 날리다가 다른 것에 부딪치거나, 화장실 가다가 밟아서 고가의 로봇을 망가뜨리지 않을까 하는 것.</li> <li>• (커피에 입장료 가격이 포함되어)스타벅스보다 기본 커피 값이 비싸다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 로봇 관련 커뮤니티 형성</li> <li>• 로봇 구입 방법, 관리 방법에 대한 팁</li> <li>• 산업 로봇 발전 동향 파악</li> </ul>