

In-Context Research_2

| | |
|---------|-----------------------|
| 👤 생성자 | ㉠ 재환 김 |
| 🕒 생성 일시 | @2024년 10월 2일 오후 1:44 |
| 🏷 태그 | |

사례 1: 스마트 냉장고 개발 (가전제품 제조사)

배경: 한 가전제품 제조사는 스마트 냉장고를 개발하고자 했습니다. 그러나 기존 연구 방법으로는 소비자들이 냉장고를 실제로 어떻게 사용하는지, 어떤 기능이 필요한지를 파악하는데 한계가 있었습니다.

In-Context Research 수행:

- 연구팀은 여러 가정에 방문하여 소비자들이 냉장고를 사용하는 모습을 일상생활 속에서 관찰했습니다.
- 특히 냉장고 문을 여는 빈도, 어떤 종류의 식품을 어떻게 정리하는지, 음식의 유통기한을 어떻게 관리하는지 등의 행동을 기록했습니다.
- 관찰 결과, 많은 가정에서 식품을 꺼낼 때마다 유통기한을 확인하지 않아 음식을 낭비하는 경우가 많았으며, 식품의 종류에 따라 냉장고 내부를 효율적으로 정리하지 못하는 모습이 발견되었습니다.

결과 및 적용:

- 이러한 인사이트를 바탕으로, 냉장고 내부에 카메라를 설치하여 사용자가 스마트폰 앱을 통해 냉장고 내부를 확인하고, 유통기한이 임박한 식품에 대한 알림을 받을 수 있는 기능을 개발했습니다.
- 또한, 식품의 종류에 따라 적절한 온도 및 습도를 자동으로 조절하는 기능을 추가해 사용자의 편의성을 높였습니다.

사례 요약: In-Context Research를 통해 소비자의 실제 사용 패턴을 파악하고, 스마트 냉장고에 필요한 기능을 효과적으로 개발할 수 있었습니다.

사례 2: 의료기기 사용성 개선 (의료 기기 제조사)

배경: 한 의료 기기 제조사는 간호사들이 병원에서 수액 펌프를 사용하는 모습을 관찰하기 위해 In-Context Research를 수행했습니다. 기존에 개발된 수액 펌프가 간호사들에게 불편하게 사용된다는 피드백이 있었지만, 구체적인 문제가 무엇인지 파악하기 어려웠습니다.

In-Context Research 수행:

- 연구팀은 병원 현장에서 간호사들이 수액 펌프를 세팅하고 사용하는 과정을 관찰했습니다.
- 관찰 결과, 간호사들이 환자들에게 여러 개의 수액을 연결할 때 펌프의 복잡한 메뉴 구성과 작은 버튼 때문에 시간을 낭비하고 오류가 발생하는 경우가 많다는 것을 발견했습니다.

결과 및 적용:

- 연구 결과를 토대로 수액 펌프의 메뉴 구성을 간단하게 변경하고, 버튼 크기를 키워 간호사들이 빠르고 정확하게 사용할 수 있도록 디자인을 개선했습니다.
- 이러한 개선은 간호사들의 업무 효율을 높였을 뿐만 아니라, 환자에게도 더 안전한 치료를 제공할 수 있게 만들었습니다.

사례 요약: 의료 현장에서의 In-Context Research를 통해 간호사의 사용 편의성을 높이고, 의료 서비스의 안전성과 효율성을 향상시킬 수 있었습니다.

사례 3: 유아용품 개선 (유아용품 제조사)

배경: 한 유아용품 제조사는 신생아 기저귀 교환대의 디자인을 개선하고자 In-Context Research를 수행했습니다. 기존 제품에 대해 부모들이 불만을 제기했지만, 실제로 무엇이 불편한지 정확히 파악하지 못하고 있었습니다.

In-Context Research 수행:

- 연구팀은 가정에 직접 방문하여 부모들이 기저귀 교환대를 어떻게 사용하는지 관찰했습니다.
- 부모들은 신생아의 움직임 때문에 한 손으로만 기저귀를 교환해야 하는 경우가 많았지만, 교환대의 수납공간이 불편한 위치에 있어서 물티슈나 기저귀 등을 꺼내기가 어려웠습니다.

결과 및 적용:

- 이를 바탕으로, 한 손으로도 쉽게 필요한 용품을 꺼낼 수 있도록 수납공간의 위치와 디자인을 개선했습니다.
- 또한, 교환대의 높이를 조절할 수 있도록 하여 다양한 키의 부모가 편하게 사용할 수 있도록 디자인했습니다.

사례 요약: 부모들의 실제 사용 경험을 바탕으로 기저귀 교환대의 기능과 디자인을 개선하여 사용 편의성을 높였습니다.

사례 4: 커피 전문점의 주문 프로세스 개선 (커피 체인점)

배경: 한 커피 전문점 체인은 매장 내 주문 프로세스를 개선하고자 In-Context Research를 수행했습니다. 고객들이 주문하는 과정에서 대기 시간이 길고 주문 실수가 자주 발생한다는 문제가 있었습니다.

In-Context Research 수행:

- 연구팀은 여러 매장에서 고객들이 주문하는 상황을 직접 관찰하고, 고객과 바리스타가 어떻게 소통하는지 기록했습니다.
- 고객들이 메뉴판을 보는 시간, 바리스타와 소통하는 방식, 결제 과정에서의 지연 요인을 분석했습니다.
- 관찰 결과, 많은 고객이 메뉴판을 찾는 데 시간이 걸렸고, 바리스타가 주문을 확인할 때 배치된 위치 때문에 잘못된 주문을 받는 경우가 자주 발생했습니다.

결과 및 적용:

- 이 인사이트를 활용해 매장 내 메뉴판을 더 쉽게 볼 수 있는 위치로 재배치하고, 고객이 직접 주문 내용을 확인할 수 있는 터치스크린 키오스크를 도입했습니다.
- 또한, 바리스타의 작업 공간을 효율적으로 배치하여 주문 실수를 줄이고 고객 대기 시간을 단축했습니다.

사례 요약: 매장 내 고객 행동을 관찰하고 분석함으로써 주문 프로세스를 개선하고 고객 만족도를 높일 수 있었습니다.

사례 5: 항공 서비스 개선 (항공사)

배경: 한 항공사는 승객들의 기내 서비스 경험을 개선하기 위해 In-Context Research를 실시했습니다. 고객 설문조사만으로는 승객들이 기내에서 어떤 불편을 느끼는지 명확히 파악하기 어려웠습니다.

In-Context Research 수행:

- 연구팀은 실제 항공편에 탑승하여 승객들이 이륙부터 착륙까지의 과정에서 어떤 경험을 하는지 관찰했습니다.
- 승객들이 식사를 하는 동안 좁은 좌석 공간 때문에 불편을 겪는다는 점, 승무원 호출 버튼이 잘 보이지 않아 필요한 서비스를 받지 못하는 경우가 많다는 것을 발견했습니다.

결과 및 적용:

- 이 결과를 바탕으로 항공사는 좌석 디자인을 개선하여 식사 공간을 넓히고, 승무원 호출 버튼의 위치를 변경해 쉽게 보이도록 했습니다.
- 또한, 간단한 식사 메뉴를 제공하여 승객들이 공간을 더 효율적으로 활용할 수 있도록 했습니다.

사례 요약: 기내 서비스의 실제 경험을 관찰함으로써 승객들의 불편함을 줄이고 서비스 품질을 향상시켰습니다.

결론

이러한 사례들은 In-Context Research가 실제 사용 환경에서 사용자들의 행동과 경험을 관찰함으로써 제품 및 서비스의 실질적인 개선에 큰 도움이 된다는 것을 보여줍니다. In-Context Research를 통해 얻은 인사이트는 단순한 설문조사나 실험실 연구에서 얻을 수 없는 깊이 있는 정보이며, 이를 기반으로 한 개선은 사용자 중심의 혁신을 가능하게 합니다.