

챗봇 서비스 기획/개발 과제

서비스 아이디어 도출 및 기획

박지영

Persona 정의	건강에 관심이 많아진 30대 여성 A씨	
Persona의 FPBG 정의	<p>[Facts] What do we know about this person?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이름: A씨 - 32세 사무직군 직장인, 만성피로 - 면역력이 부족하다고 생각하여 영양제 4종 복용중 - 건강에 관심이 많음 	<p>[Pain] What is their struggle in achieving their goal?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 각 영양제별 성분이 다양해 섭취량을 알기위해 각각의 영양제를 비교하면서 합산하기 어려움 - 부모님, 혹은 지인에게 영양제를 선물할 때 연령대별 권장량이 어떻게 되는지를 몰라 어려움이 있음 - 알람을 맞춰두어도 업무상 바쁘면 놓치게 되고 이미 복용하였는지 복용하지 않았는지 여부가 헷갈림
	<p>[Behavior] What compensating behavior do they demonstrate?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영양제를 매일 복용하면서 복용하는 영양제에 중복되는 성분들이 많은데 과다 복용으로 부작용이 발생할까 걱정됨 - 영양제를 구매할 때 약사에게 물어보지만 복용 중인 특정 영양제의 성분에 대해서는 약사분도 모를 때가 있어 정확한 섭취량을 알기 어려움 	<p>[Goal] What does this person want? Why?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현재 복용하고 있는 영양제의 성분을 알려주고 영양제로 얻고있는 섭취량을 명확히 알겠으면 좋겠음 - 연령대에 맞는 영양소 권장 섭취량과 상한 섭취량을 간편하게 안내 받았으면 좋겠음 - 영양제 먹을 시간임을 알려줬으면 좋겠음
문제점 정의	<p>32세 A씨는 현재 매일 오메가 3, 종합비타민, 비타민 D, 밀크씨슬을 복용중이다. 최근 루테인을 선물받았는데 비타민 D도 함께 함유되어 있어 영양제 과다복용이 되지는 않을까 걱정이 된다. 일일 권장량이 얼마가 되는지를 알지 못해 검색을 하게 되는데 영양제를 기존의 것이 아닌 새로운 제품을 구매할 때마다 반복해서 검색하게 되어 불편하고 종종 영양제를 복용하는 것을 잊을 때도 있다.</p> <p>▶ 복용중인 영양제를 기록하면 현재 영양제를 통한 섭취량을 알려주고 연령대별 영양소 권장 섭취량과 상한 섭취량을 안내해주며 영양제 복용 시간 알람과 더불어 복용 기록을 할 수 있는 플랜을 개발/제공</p>	

Press Release

영양소 과다섭취 방지하는 AI 챗봇 비타, 서비스 론칭

비타는 다양한 연령대의 영양제 소비자가 영양소 과다 섭취를 사전에 방지할 수 있도록 도와주는 AI 챗봇 서비스를 출시했다. 코로나 19 사태로 인하여 면역력 증가에 대한 관심이 나날이 높아져 가는 가운데 멀티비타민을 복용하면서 다른 영양제도 함께 복용하는 소비자의 경우 한번쯤 영양소 과다 섭취로 인한 부작용이 있지는 않을까, 연령대에 알맞게 영양제를 섭취하고 있는가에 대해서 고민했을 것이다.

이런 소비자의 고민 사항을 반영하여 출시한 비타의 AI챗봇 서비스는 복용중인 영양제의 품목을 기록하면 현재 영양제를 통한 섭취량을 알려주고 연령대별 영양소 권장 섭취량과 상한 섭취량을 안내해주며 영양제 복용 시간 알람과 더불어 복용 기록을 할 수 있는 기능을 제공한다. 또한 영양제를 새로 구매하고자 할 경우 고객이 기록해 둔 복용중인 영양제를 기반으로 추천해 주고 선물용의 경우 선물받을 사람의 연령, 성별, 기대하는 효과를 기반으로 연령대별 영양제를 추천해준다. 선물받을 사람이 복용하는 영양제의 품명을 추가로 비타에게 알려준다면 권장섭취량을 감안하여 해당 영양제와 함께 복용하여도 괜찮은 영양제를 추천해준다.

건강에 관심이 많은 30대 A씨는 5종류의 영양제를 복용할 때마다 너무 과도한 것은 아닌지 걱정이 되었으나 비타 서비스를 이용 후 현재 복용하고 있는 영양제로 섭취되고 있는 영양소의 양을 알 수 있어 안심하고 영양제를 복용하고 있다. 또한 연령대에 맞는 영양제 추천서비스로 선물용 영양제 선택의 폭을 줄일 수 있어 편리하다고 하였다.

비타는 앞으로 다양한 분석 기술을 통하여 연령대에 알맞는 영양제를 세심하게 추천할 수 있도록 힘쓰겠다고 밝혔다.

FAQ

Q. 비타는 무엇인가요?

A. 비타는 사용자가 복용중인 제품 데이터를 받아서 현재 영양제를 통한 영양소 섭취량을 알려주고 연령대별 영양소 권장 섭취량과 상한 섭취량을 안내해주며 영양제 복용 시간 알람과 더불어 복용 기록을 할 수 있는 AI 챗봇 서비스입니다

Q. 비타와 대화하려면 어떻게 해야하나요?

A. 처음 비타와 대화를 시작하면 기본적인 생년, 성별, 복용중인 영양제에 대하여 비타가 질문합니다. 초기 질문 답변을 모두 마치신 이후에 비타와 대화하려면 "비타야"라고 불러주세요. 비타가 이용 가능한 서비스 목록을 안내합니다.

Q. 영양소 권장 섭취량 기준은 어떤 자료를 근거로 도출되나요?

A. 보건복지부와 한국영양학회에서 작성한 한국인 영양소 섭취 기준을 기반으로 작성됩니다.

Q. 현재 복용하고 있는 영양제가 수입 제품이에요. 비타가 영양제를 찾지 못하면 어떡하나요?

A. 비타가 복용하고 계시는 영양제를 찾지 못하면 서비스팀에게 품명을 알려주세요. "서비스팀 문의"를 입력하신 후 "제품추가"를 선택하시면 품명을 입력하실 수 있습니다. 품명을 알려주시면 비타가 해당 품목을 서비스팀에게 전달합니다. 최대한 빠르게 업데이트하여 복용 중이신 영양제를 반영할 수 있도록 하겠습니다.

FAQ

Q. 비타 알림서비스는 어떻게 이용하나요?

A. 비타를 부르시고 서비스 목록에서 "비타 알림" 을 선택하신 후 "설정" 버튼을 누르시면 알림 시간, 반복 요일 등을 설정할 수 있으며 비타가 영양제 먹을 시간을 알려주면서 몇가지 옵션을 보여줍니다. "복용 했어" 를 선택하시면 복용 사실이 기록되며 이번주 복용 내역을 알려줍니다. 그 외에 "30분 뒤 다시 알려줘", "1시간 뒤 다시 알려줘", "오늘은 못 먹었어"를 선택 할 수 있습니다.

Q. 등록한 복용중인 영양제를 더 이상 복용하지 않아요. 해당 품목을 삭제하려면 어떻게 하나요?

A. 비타를 부르시고 서비스 목록에서 "내 영양제"를 선택하신 후 "영양제 삭제"를 선택해주세요. 현재 등록하신 영양제를 비타가 알려주고 어떤 영양제를 삭제할지 물어봅니다.

Q. 비타 서비스는 어떻게 확장될 예정인가요?

A. 비타는 지속적으로 영양제 품목 업데이트가 진행될 예정이며 추후 구매 시기 알림 기능, 가족 등록 기능 등이 확장될 예정입니다. 구매 시기 알림 기능은 등록해주신 품목의 용량을 파악하고 복용 기록을 기반으로 영양제가 소진되기 일주일 전 알림이 진행되며 가족 등록 기능은 가족 정보가 추가될 경우 가족간의 복용 기록을 상시 확인 할 수 있는 기능입니다.

Q. 회원탈퇴를 하고싶어요

A. 비타를 부르시고 서비스 목록에서 "서비스팀 문의" 를 선택하신 후 "회원 탈퇴하기"를 선택해 주세요. 탈퇴시 현재 고객님의 등록하신 영양제 품목이 모두 삭제됩니다.

고객경험 묘사

- 30대 직장인 B씨는 영양제를 매일 챙겨먹고자 하지만 간혹 잊어버리거나 이미 섭취한 영양제를 깜빡하고 한번 더 복용한 적이 있다.
- 설정한 복용 시간에 챗봇의 알림이 오고 복용 여부를 확인하는 질문에 복용했다는 답변을 선택하니 이번 주/달 복용 기록이 나온다.
- B씨는 영양제를 잊지 않고 챙겨서 건강을 챙기게 되었다.
- 또한 요즘 피로하다는 60대 아버지를 위해 영양제를 알아보기위해 영양제 추천을 문의하자 아버지의 생년, 성별, 현재 복용하고 있는 영양제의 상품명을 입력하라는 답변이 왔다.
- 현재 복용하고 계신 영양제의 상품명도 입력하자 현재 복용중인 영양소의 주요 요소와 권장 섭취량이 안내되었고 알레르기가 있는지에 대해서 질문이 들어왔다.
- 특별히 알레르기가 없는 것으로 알고 있어 없다고 답변하자 어떤 효과를 염두하고 영양제를 구매하고자 하는지에 대한 질문이 들어왔다. (1. 혈액순환/항산화 기능, 2. 스태미너 강화, 3. 관절보호, 연골생성, 4. 잇몸질환예방, 혈관탄력 강화, 5. 심장보호, 6. 요로 건강 등)
- 구내염이 종종 생기는 아버지를 위해 5번 잇몸질환예방, 혈관탄력 강화를 선택하자 현재 복용중인 영양제와 같이 복용하여도 보건복지부의 한국인 영양소 섭취기준의 상한 섭취량을 넘지 않는 수준의 영양제가 추천되었다.
- B씨는 영양제 과다 복용의 걱정 없이 아버지의 영양제를 구매하였다

요구사항 정리

1. 사용자는 영양제 구매 전 영양소 권장 섭취량을 넘지 않기 위하여 현재 복용 중인 영양소 총량을 알고자 한다.

1-1. 등록된 영양제들의 성분을 각각 합산하여 총량을 보여주어야 한다.

1-2. 총량이 한국인영양섭취기준의 적정섭취수준과 비교하였을 때 적정하다면 총량을 보여주는 항목의 배경색을 녹색으로, 약간부족하다면 노란색으로, 부족하다면 주황색으로, 과잉이라면 빨간색으로 표시되어야 한다.

2. 사용자는 현재 복용중인 영양제로 등록된 항목을 최신 상태로 관리하기 위하여 리스트 형식으로 관리하고자 한다.

2-1. 복용중인 영양제로 등록된 항목은 등록한 날짜 순서로 나타나며 회사명, 제품명, 알약의 개수, 유통기한을 함께 확인할 수 있다.

2-2. 유통기한의 경우 유통기한 날짜까지 일주일만 남았다면 알림으로 안내해야 한다.

2-3. 리스트가 나온 후 사용자는 추가하기, 삭제하기 버튼을 누름으로써 최신 상태를 관리할 수 있어야 한다.

2-4. 삭제하기 버튼을 누르면 리스트의 몇번째 항목을 삭제하길 원하는지 물어보아야하고 사용자가 번호를 알려주면 삭제 후 다시 업데이트 된 리스트를 보여주어야 한다.

3. 사용자는 영양제 복용을 잊지 않기 위해 알림 기능과 복용 기록 기능을 원한다.

3-1. 알람 등록하기에서 사용자가 알림요일, 알림시간을 설정할 수 있다.

3-2. 알람을 채팅으로 안내 하면서 복용완료, 복용안함 을 선택할 수 있어야 하고 복용완료를 선택한 시점이 DB에 기록되어야한다.

4. 사용자는 이번달 얼마나 잊지않고 먹었는지 알기 위해 복용기록을 확인하길 원한다.

4-1. 사용자가 특정 월의 복용기록 확인을 선택하면 30(31)일 중 몇일을 복용하였는지 알려주어야 한다.

4-2. 사용자가 세부기록 확인을 누르면 해당 월의 복용완료 기록이 나타나야 한다. (복용완료를 누른 시간의 리스트)

요구사항 정리

5. 사용자는 지인에게 선물하거나 본인이 섭취할 목적으로 영양제를 추천 받기를 원한다.

5-1. 영양제 추천 항목으로 진입하면 본인 섭취 목적인지 선물용인지를 물어보아야 한다.

5-2. 선물용의 경우 선물 받을 사람의 연령, 성별, 체형, 기저질환 여부, 알레르기 여부, 복용중인 영양제를 확인해야 한다

5-3. 선물용의 필요 정보를 받은 후 해당 연령대의 영양제 기대 효과 추천 리스트를 보여주고 어떤 효과를 기대하는지 확인해야 한다.

5-4. 본인 섭취용의 경우 등록된 정보를 기반으로 사용자 연령대의 영양제 기대 효과 추천 리스트를 보여주고 어떤 효과를 기대하는지 확인해야 한다.

5-5. 사용자에게 예산 한도를 물어보아야한다.

5-6. 선택된 기대 효과를 기반으로 추천 제품을 최대 5개 보여준다.

5-7. 사용자가 마지막 추천제품의 하단에 다른제품 추천받기를 선택하면 추천된 제품을 제외한 다른 제품을 보여주어야 한다.

6. 사용자는 추천받은 영양제 중 기억하고 싶은 제품을 확인하기 위해 사용자가 표시한 제품을 리스트로 확인하길 원한다.

6-1. 추천 받은 영양제의 상세 페이지 하단에 "위시 리스트에 등록하기" 버튼이 있어야 한다.

6-2. 등록된 위시 리스트에는 회사명, 제품명이 나와야하며 하단에 제품 삭제하기 버튼이 있어야 한다.

6-3. 사용자가 제품 삭제하기를 누르면 어떤 제품을 삭제할지 물어보고 회사명이나 제품명을 입력받으면 해당 항목을 즉시 삭제하여야 한다.

6-4. 특정 제품이 삭제되면 업데이트 된 위시 리스트를 보여주어야 한다.

7. 사용자는 회원 탈퇴를 하기를 바란다.

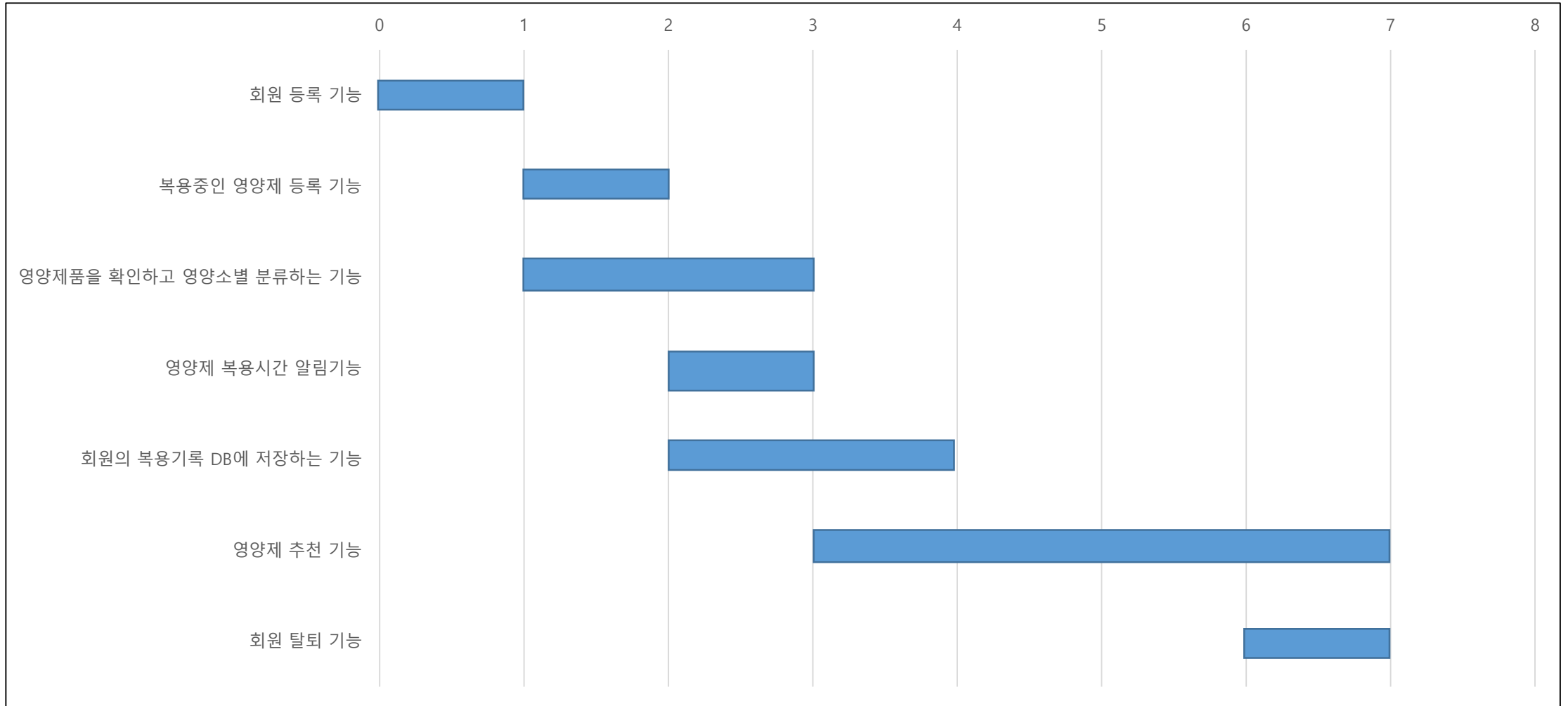
7-1. 사용자가 회원탈퇴를 선택하면 "정말 탈퇴하시겠어요? 등록된 리스트가 모두 삭제됩니다 " 의 문구로 회원 탈퇴 여부를 한번 더 확인해야 한다.

7-2. 사용자가 다시 회원탈퇴를 누르면 "그동안 이용해 주셔서 감사합니다 " 의 문구가 나오고 모든 등록된 리스트가 삭제되어야 한다.

경쟁사 분석

서비스	건강비밀	필리
공통 기능	건강 설문조사를 통하여 개인에게 필요한 영양성분 분석 및 영양제 추천	
주요 기능	개인의 건강상태에 맞춘 영양제 추천	개인의 건강상태에 맞춘 자체개발 영양제 추천
출시	2018년 10월	2018년 7월
알림 서비스	X	O
정기 구독	X	O
제품 구매	O	O
온라인 쇼핑몰 영양제 가격 비교	O	X
탈퇴 회원정보 보관기간	6개월	3년
기존 섭취중인 영양제 추가 및 필터링	O	X

서비스/기술 로드맵(SRM)



서비스/기술 로드맵(TRM)

시장/ 비즈니스

건강을 중시하는 30대

지인 선물을 고민
하는 20대

제품/ 서비스

추천서비스

알림 서비스

섭취중인 영양소양을
알려주는 서비스

기술

성별/연령대를
분석하여
기대하는 효과를
목록화 하는 기술

DB 저장 기술

소비자가 원하는
시간에 알림이 도착
할 수 있는 기술

섭취중인 영양제의
영양소를 분류하는
기술

서비스 대화 시나리오 기획(intent)

1) 추가

(회원)등록 할게요

(회원)가입이요

가입 할게요

(회원)으로 등록해주세요

(영양제) 등록 하고싶어요

지금 먹고 있는 (영양제) 추가

(영양제) 추가 할게요

(알람) 추가 할게요

3) 추천

(영양제) 추천해주세요

부모님 선물로 구매하려고하는데
(4만원대) (영양제) 추천해주세요

2) 삭제

(알람) 삭제 할게요

(알람) 없애 주세요

(알람) 제거해 주세요

(영양제) 삭제 할게요

(복용기록) 삭제해주세요

(복용기록) 제거

(회원) 탈퇴할게요

4) 확인

(11월) (복용기록) 확인할래요

(알람) 리스트 확인하고 싶어요

(내 영양제) 리스트 확인하고 싶어요

(표시한 영양제) 리스트 보여주세요

서비스 대화 시나리오 기획(slot)

1) 회원 등록

연령

성별

키

몸무게

기저질환 여부

알레르기 유무 여부

4) 복용 기록

연도

월

2) 복용중인 영양제 등록

회사명

제품명

총 알약 수

유통기한

5) 선물용 영양제 추천

연령

성별

체형

기저질환 여부

알레르기 유무 여부

3) 추천 받고 싶은 영양제 효과

연령대별 나오는 추천 효과
리스트 중 선택된 번호

예산한도