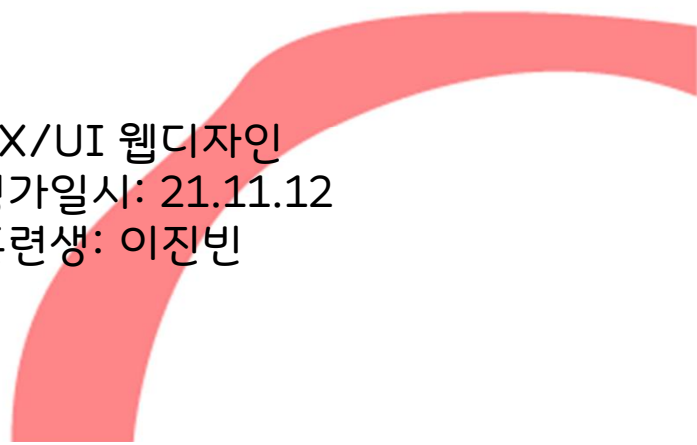




서비스경험 디자인관찰 조사



UX/UI 웹디자인
평가일시: 21.11.12
훈련생: 이진빈



목차

01. 기업소개

02. 리서치 조사

03. 1)페르소나

2)페르소나 새도우 트래킹

04. 사용자의 Needs 와 Problem 도출



기업 소개_



에어비앤비(영어: Airbnb, Inc.)는 2008년 8월 시작된 세계 최대의 숙박 공유 서비스이다.
‘자신의 방이나 집, 별장 등 사람이 지낼 수 있는 모든 공간을 임대할 수 있다’
2013년 1월 29일 대한민국 진출을 발표했다.
요즘은 웹 / 앱을 통해 숙박은 물론 체험까지 마련되어 있다.



리서치조사_ 에어비앤비 리뷰

좋은데 건의사항 있어요.

★★★★★

2년 전

Eden1011

숙소 검색 시 지역별로 검색하는 것 외에 숙소의 특징이나 다른 원하는 키워드로도 검색가능하도록 하면 좋을 것 같아요

예를 들어 '한옥', '수영장'

통합 검색이 가능하면 좋을 것 같아요. 그리고 한국에서의 숙소 검색 시 지도로(네이버처럼 손으로 드래그 해서) 숙소 검색과 확인이 가능하면 좋을 거 같아요.

호텔보다는 저렴해서 좋았습니다.

★★★★☆

3년 전

white_mom

전반적으로 좋았으나 잘못 잡은 한 숙소 때문에 여행을 망칠뻔 한것은 많이 불쾌했어요. 그래도 빠른 피드백으로 해결(?)해 주었으나 잘못 묶은 1박이 숙소의 몇배의 가격을 치른 감으로 생각하면 글썽요 싶네요. 그렇게 못된 호스트가 버젓이 아직도 게시되어 있는거 보면 누가 또 호구가 되려나 걱정이 앞섭니다. 호스트 관리 부분에 신경을 써주셨으면 좋겠습니다.

앱 잘좀 만드세여

★★★★☆

1년 전

튀뵈2

이번에 처음 예약해보는데 지금 예약했던거 이유없이 환불되고~ 예약하려는데 결제도 안되고~ 메세지도 안보이고 이게 뭔가 싶네여 소프트웨어 좀 잘 만드세여 ;;

어플 하나로 관리가 너무 편하네요^^

★★★★★

3년 전

H현성

따로 홍보를 할 필요도 없구 예약이나 스케줄도 보기 편하구요 이용객들 수준도 높은거 같아요 한가지 아쉬운게 있다면 채팅창 글씨 크기 조정을 할수 있었으면 좋겠어요 어머니가 주로 관리 하시는데 나이때문에 눈이 안좋으셔서 채팅이 잘 안보인다고 하세요 ㅎㅎ 나머지 모든 만족 합니다 ~^^

검색 기능이 너무 불편합니다.

★★★★☆

9월 8일

소카치

다른 예약 서비스들에 비해 방 내부가 메인에 잘 나와있어서 내부를 파악하기 쉬운 장점이 있는데요. 검색 기능이 너무 불편합니다. 중복되는 게시글도 너무 많고 타 플랫폼보다 필터 기능은 많이 부족한 것 같습니다. 예를 들면 바베큐, 욕조, 가격 순, 지역별로 정렬등 많이 부족한거 같습니다. 검색 기능이 개편되길 바랍니다.



리서치 조사 기반 SWOT 분석

S 다양한 형태의 숙박 경험(게스트)

호스트와 직접 연락 가능
특색있는 체험 가능
'현지인 처럼' 살아가기 가능
내 집으로 수익창출가능(호스트)
캘린더와 연동되는 스케줄관리 시스템

O 위드코로나로 인한 수요증가

쉬운 접근성
여행 관심도 증가
'1달 살아가기' 대한 관심도 증가

W 버그 자주 발생

리뷰 작성시 사진 올릴 수 없음
채팅시 글씨 크기 조절 불가능
복잡한 결제 방식(계좌이체X)
필터 검색 기능 부족

T 증가하는 숙박,여행 사이트

할인 쿠폰 전혀 없음
체계적이고 관리가 확실한 호텔을 선호.



페르소나-1
새도우 트래킹



유현우

- 만 30세 남성
- 여자친구와 5년 기념일을 맞이해
실패없는 숙소를 잡아야한다.
- ★기념일 이벤트 필수 조건
- 바베큐, 마당, 자쿠지



8시 출근



4시간 동안 개인업무



점심시간+
휴식



5시간 개인업무



퇴근 후 자유시간

점심시간& 저녁 자유시간에
툼툼이 검색



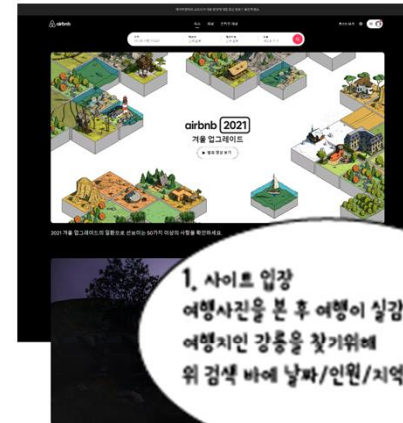
페르소나-1 사용자 여정 지도

유현우

- 만 30세 남성
- 여자친구와 5년 기념일을 맞이해
실패없는 숙소를 잡아야한다.
- ★기념일 이벤트 필수 조건
바베큐, 마당, 자쿠지



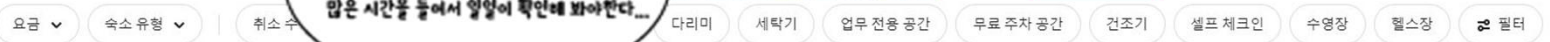
2. 검색을 해서 들어갔지만,
필수 조건인 바베큐/마당 필터가 없다.
많은 시간을 통해서 알았어 확인해 봐야한다...



1. 사이트 입장
여행사건을 본 후 여행이 실감난다.
여행지인 강릉을 찾기위해
위 검색 바에 날짜/인원/지역을 검색한다



3. 하나 하나 찾아서 들어 갔지만
후기에 사진이 없어서 불안하다.
(사진을 올릴 수 없음)





페르소나-1
새도우 트래킹



김민숙

- 55세 여성
- 나 혼자!의 시간을 위해 여행 계획중
- 노안이 와서 눈이 좋지 않음
- 인터넷 카드결제가 익숙치 않아 계좌이체를 선호



아침 운동



여행 채널 시청



경쟁사 사이트 서핑



Air bnb 서핑



NAVER

네이버 여행관련 카페 글 검색



페르소나-1 사용자 여정 지도



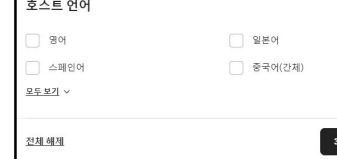
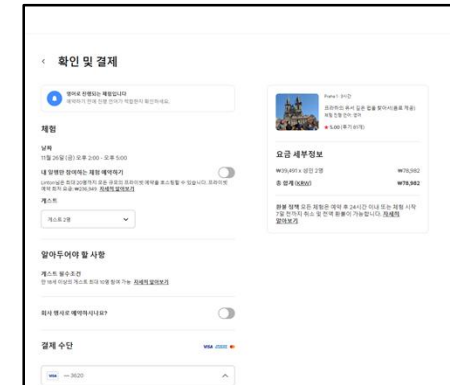
김민숙

- 55세 여성
- 나 혼자!의 시간을 위해 여행 계획중
- 노안이 와서 눈이 좋지 않음
- 인터넷 카드결제가 익숙치 않아 계좌이체를 선호

1. 필요한 필터링 기능이 없어서
보는데 시간이 걸리고 불편함

2. 채팅할때 글씨 크기 설정이
없어서 답답하다

3. 인터넷 카드결제가 어려운데
계좌이체 기능이 없다.





Needs & Problem



Needs

원하는 조건에 맞는 필터
실패없는 예약을 위한 포토리뷰
블로그 리뷰

Problem

다양한 필터링 기능 부족
포토리뷰 업데이트 기능 없음
정확한 주소를 예약전에 알 수 없어
서칭 불가능



Needs & Problem



Needs

쉬운 검색 기능
큰 글씨
계좌이체

Problem

다양한 필터링 기능 부족
채팅방 글씨 크기 조절기능 없음
계좌이체 불가
팅김현상이 많아 중간에 불안함을 느낀
이용자들은 이탈



THANK YOU