

디자인

서비스경험디자인관찰조사

훈련생 (인)

■ 수행 및 평가항목 : 기업사이트를 선정하여 서비스를 분석하고 사용자경험을 관찰조사할 수 있다

- 문항 : 기업사이트를 선정하여 서비스를 분석하고 사용자경험을 관찰조사할 수 있는가?
- 파일저장명 : 서비스경험디자인관찰조사_문제파일_본인이름. Pdf, 서비스경험디자인관찰조사_제출양식_본인이름. Pdf, AdobeXD파일

■ 수행과제

1. 기업 사이트를 자유롭게 선정한다.(기업소개 작성 필수)
2. 리서치조사(댓글, 블로그, 검색사이트, 기사)등을 통한 리서치 후 자사의 SWOP분석한다.
3. 페르소나를 (2인)선정한다
4. 페르소나에 대한 웨도우트래킹 작성한다.
5. 사용자의 Need 와 Problem을 도출한다.

■ 작성방법

- 자유형식으로 작성할 수 있으나 반드시 간지에 문제에 대한 제목을 정의하고 다음페이지에 답안을 작성한다.
- 결과물의 모든 내용은 AdobeXD로 편집하고 세부요소는 Illustrator, Photoshop을 적극 활용하여 제작한다.

■ 채점 기준 (총 배점 : 100점)

1. 선정한 사이트에 대한 기업분석 및 소개를 하였는가? 배점: 20점

매우 우수함 20점~19점 | 우수함 18점~16점 | 보통임 15점~13점 | 미흡함 12점~10점 | 매우 미흡함 9점~0점

2. 리서치조사 후 자사에 대한 SWOT분석을 하였는가? 배점: 20점

매우 우수함 20점~19점 | 우수함 18점~16점 | 보통임 15점~13점 | 미흡함 12점~10점 | 매우 미흡함 9점~0점

3. 페르소나를 2인 작성하였는가? 배점: 20점

매우 우수함 20점~19점 | 우수함 18점~16점 | 보통임 15점~13점 | 미흡함 12점~10점 | 매우 미흡함 9점~0점

4. 페르소나에 대한 웨도우트레킹을 작성하였는가? 배점: 20점

매우 우수함 20점~19점 | 우수함 18점~16점 | 보통임 15점~13점 | 미흡함 12점~10점 | 매우 미흡함 9점~0점

5. 사용자의 Need와 Problem을 작성하였는가? 배점: 20점

매우 우수함 20점~19점 | 우수함 18점~16점 | 보통임 15점~13점 | 미흡함 12점~10점 | 매우 미흡함 9점~0점



서비스 경험디자인

관찰조사

CONTENTS

- 1** 선정기업소개
- 2** SWOT 분석
- 3** 페르소나
- 4** Shadow Traking
- 5** problem

선정기업소개



업계 최초로 '한 마리 가격에 두 마리 치킨'을 제공하며 등장

회사명	호식이두마리치킨
대표자	홍윤원
설립일	1999년 01월 ~ 현재
사업부문	치킨 프랜차이즈업
사업장	본사 외 전국 10개 사업부

SWOT 분석



STRENGTH

한마리 가격에 두마리를 먹을 수 있음

코로나로 인한 치킨에 대한 수요 증가



OPPORTUNITY

WEAKNESS

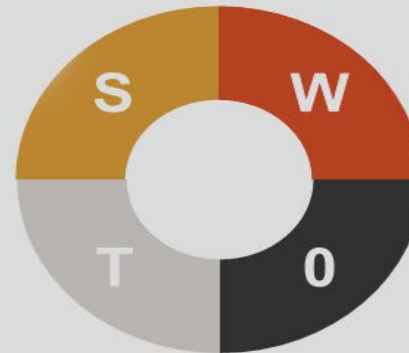


두마리 치킨의 가격이 초반에 비해 많이 오름

한마리 치킨 브랜드에 비하여
질이 떨어짐

한마리 치킨 브랜드의 퀄리티와 양이
가격 대비 두마리 치킨을 압도하고 있음

THREAT





이름 : 박모씨
나이 : 20세
성별 : 남성
직업 : 쿠팡배송기사

NEED : 가성비 끝판왕 치킨

퇴근후 힘든 노동으로 지친 자신에게 보상으로 치킨을 주문
배달앱으로 치킨 브랜드를 살펴보다가 한마리로는 부족할 거 같아서
호식이 두마리 치킨을 시킴
한마리에 비해 가격은 비쌌지만 조금 더 주고 많은 양을 먹을수 있을거라고 생각
하지만 먹어보니 양의 차이는 못느낌
억울한 박모씨 공식 사이트를 방문

이름 : 주모씨
나이 : 60세
성별 : 여성
직업 : 공무원

NEED : 가성비 끝판왕 가맹점



정년퇴직을 앞둔 주모씨
퇴직후 삶을 영위하기 위해 치킨 프랜차이즈
가맹점을 운영할 생각
호식이 두마리 치킨 공식 사이트를 방문

Shadow Tracking



9 : 00 출근



14 : 00 점심 식사



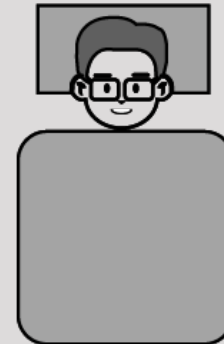
20 : 00 퇴근



20 : 30 저녁 식사



21 : 00 여가 생활



01 : 00 수면

Shadow Traking



9 : 00 출근



12 : 00 점심 식사



18 : 00 퇴근



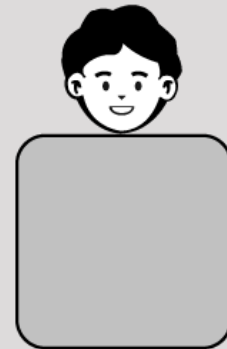
18 : 30 저녁 식사



19 : 00 웹 서핑



20 : 00 운동



00 : 00 수면

Problem



‘카테고리를 좀 간소화 시켰으면..’

‘필요한 정보가 한눈에 들어왔으면..’

‘메인화면 보자마자 나가고 싶어져’

‘몇호 답 쓰는지 표기 좀..’

‘몇g 인지 나와 있으면..’

