정확한 요금정보를 위한
쏘카 UX 리디자인

Designer 박동원
Used Tools

socar

Overview

초과 km 추가 요금, 당황하신 적 있으신가요?
실제 비용이 얼마나 늘어날지 깊이 안 정하셨나요?

이에 사용자는 '예산' 대신 '이동에 집중할 수 있는시간', 오히려 더 투명하고 더 편할만 이동을 선호하고자.

Surprised by extra kilometer charges?
Unsure how your costs change while driving?
Now you can see your costs—before, during, and after your trip.

Background

멤쉽상부 대한민국 최대 카쉐어링 서비스

쏘카는 대한민국 카셰어링 시장 점유율 1위(33%)
그리고 3개월 보유 대수 18,000대를 확보한 대표 서비스로,
국내 모빌리티 서울의 전반에 지은 큰 영향력을 가지 출퇴합니다.
또한 누적 주행거리는 해외 주력의 중 1위에 202억 키로
이 중 쏘카 이용 고객 중 약 80%가 2030 청년층 이용자이며
일상적인 이동 수단으로 활용하고 있음을 보여주며,
사용 경험 개선의 효과가 매우 크다는 점을 의미합니다.

VOC RESEARCH

"총 결제요금 이라더니, 배신당했어요"

앱스토어 및 커뮤니티 VOC 분석 결과, 보이지는 금액과 처음 결제 시 과다금액에 사용자의 불만을 불편함을 주는 것으로 나타났습니다.

2.5배
최고 1배 넘게 요구액

예상치 못한 주행요금에 충격

Blind
실제고 이해 없이 결제

운행별 통제권 상실

40%
리뷰는 기대한 것 이상

신뢰 파탄과 이탈

사용자는 대여 전과 운행 중, 실시간으로 확인 가능한 직관적 요금 경험을 원합니다

Persona & Journey Map

리서치를 바탕으로 사용자를 정의하고, 앱 이용 중 발생하는 문제점을 파악합니다.

"처음 쏘카 쓰는데... 어떻게 해야 실수 안 할까요?"

"사용자는 운전하는 자세에만 집중해 있으며, 보험 유효기간을 정하기 시간 계산하기에 어려움이 있고, 주행요금이 얼마에는 없어 안 만들어서 포기하고 말아요..."

김태훈 / 33세 / 신입

Goals: 이사 · 여행
Pains: 시간 · 요금

Emotion	😐 중립적	😟 어려움	😟 어려움 / 답답	😠 분노
Pategorist	차량 선택 화면에서 요금 정보를 보고 결정	주행 시작 전 보험 유효기간 계산 어려움 / 주행 요금 계산 방식 이해 어려움	보험 유효기간 계산 어려움 / 주행 요금 계산 방식 이해 어려움	주행 요금 계산 방식 이해 어려움 / 과다 요금 발생
Opportunities	요금 정보를 더 명확하게 보여주기	보험 유효기간 자동 계산 기능	주행 요금 계산 방식 단순화 / 보험 유효기간 자동 계산 기능	주행 요금 계산 방식 단순화 / 과다 요금 발생 방지

Persona & Journey Map

리서치를 바탕으로 사용자를 정의하고, 앱 이용 중 발생하는 문제점을 파악합니다.

"택시 이터기처럼 실시간으로 요금이 보이면 얼마나 좋을까?"

"지방 워건 정리서 보러 자주 논다보, 학원, 시간 지켜야되고 요금이 얼마 씩 직접 계산기 두드려야 해요. 근데 만났을 때에다 예상되서 더 나와서 상황 좋아지질 않아요... 가격 좀 투명하게 보여주면 안 될까요?"

이지호 / 33세 / 자취러

Goals: 이사 · 여행
Pains: 시간 · 요금

Emotion	😐 중립적	😟 어려움	😟 어려움 / 답답	😠 분노
Pategorist	기본 요금과 초과 km 계산 방식이 헷갈림	주행 요금 계산 방식 이해 어려움 / 보험 유효기간 계산 어려움	주행 요금 계산 방식 이해 어려움 / 보험 유효기간 계산 어려움	주행 요금 계산 방식 이해 어려움 / 과다 요금 발생
Opportunities	요금 정보를 더 명확하게 보여주기	주행 요금 계산 방식 단순화	보험 유효기간 자동 계산 기능	과다 요금 발생 방지

Hypothesis Setting

쏘카 이용자들에게 Who
이용 과정 내에서 주행 요금을 시각적으로 제공하면, How
당황하지 않는 결제 경험을 제공할 수 있을 것이다. What

리서치를 바탕으로, 구성을 설정했어요.
타 로 유저는 는 상기를 이용하지는 이용자들로, 그럼에게 실시간 주행요금을 시각적으로 제공하면,
그럼의 니즈를 효과적으로 충족시킬 수 있다고 판단했어요.

Based on my research, we refined the hypothesis.
If we provide a visualized real-time driving rate,
Anyone can be satisfied with the payment experience.

Goal

"누구나 믿고 쓰는 투명한 쏘카"

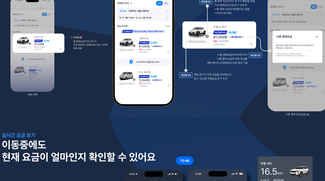
"초과는 복잡할 없이, 가격 만감 요지는 쉽게 없이
이용할 수 있도록 요금 송전 반납 전 과정을 실시간으로 보여줍니다."

Keyword

- 직관적인 안내 — 초보자도 한눈에는 요금안내
- 실시간 비용 투명성 — 주행 중에도 누적 요금 쉽게 확인 가능
- 반납 불안 제로 — 예상 금액 미리 확인 ex 추가 요금 걱정 NO
- 차량 선택 UI 화면 변경
- 실시간 주행 요금 화면 추가
- 예상 금액 확인 UI 추가

차량 선택

차량을 선택하는 과정에서 요금을 확실히 구분할 수 있어요


예약
기존 UI
개선 UI
차량 선택 화면
요금 정보 구분 불가
요금 정보 명확
차량 선택 화면 UI
요금 정보 명확
요금 정보 명확
요금 정보 명확