

날짜	2023. 10. 18
버전	1.0
팀 이름	아이들 (노XX, 류XX, 김XX)
주제	서비스 경험 디자인 관찰조사
조사 내용	<ol style="list-style-type: none"> 서비스 종류 사용자 유형 분류하기 <ul style="list-style-type: none"> 주제 주제 선정 이유 사용자 조사 사용자 분석
노XX	<ol style="list-style-type: none"> 서비스 종류 <ul style="list-style-type: none"> 교통 서비스 <p>일반 대중이 이용할 수 있는 교통서비스를 제공하는 모든 교통 체계와 수단.</p> <p>-대중교통 : 제시된 요금을 지불하는 모든 사람이 이용 가능</p> <p>ex) 항공, 도시철도, 마을 · 시내버스</p> <p>-준 대중교통 : 계약조건을 충족하는 사람의 요구에 따라 운영.</p> <p>ex) 택시, 렌터카, 카 셰어링(car sharing)</p> <p>-운반 대상에 따른 분류</p> <p>-여객 교통(사람) : ex) 여객기, 여객선, 객차</p> <p>-화물 교통(물건) : ex) 유조선, 화물기, 화물차, 화물선</p> <p>-교통로에 따른 분류</p> <p>-육상 교통 : ex) 버스, 승용차, 기차, 지하철</p> <p>-해상 교통 : ex) 배, 유람선</p> <p>-항공 교통 : ex) 비행기</p> <ul style="list-style-type: none"> 숙박 서비스 <p>손님이 잠을 자고 머물 수 있도록 시설 및 설비 등의 서비스를 제공하는 영업.</p> <p>- 관광 숙박업 : - 휴양 콘도미니엄업 : 숙박과 취사에 적합한 시설을 그 시설의 회원이나 공유자, 그 밖의 관광객에게 제공.</p> <p>- 호텔업 : 숙박에 적합한 시설을 관광객에게 제공.</p> <p>- 일반 숙박업 : -펜션, 모텔, 여관 및 여인숙, 호텔, 게스트하우스, 별장, 리조트</p> 사용자 유형 분류하기 <ul style="list-style-type: none"> 주제 : 야놀자 앱 사용자 분석 <ol style="list-style-type: none"> 숙박 앱 선호도 조사 결과 <p>- 4년 전 2018년 5월 숙박앱 선호도 조사 결과 : 야놀자 10.8%로 4위 차지.</p>

	<p>(호텔스컴바인 17.8%로 1위 차지.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2022년 여론조사 전문기관 리얼미터 조사 결과 : 야놀자 14.3%로 숙박앱 선호도 1위 차지. - 코로나19 팬데믹으로 해외여행이 자유롭지 못하면서 국내 숙박앱 선호가 증가한 반면, 외국 숙박앱 선호는 감소. <p>2. 2023 야놀자 앱 연령 및 성별 분포</p> <ul style="list-style-type: none"> - 남성 54.4% > 여성 45.6% - 20대 > 40대 > 30대 > 50대
류XX	<ul style="list-style-type: none"> ● 서비스란? 판매를 목적으로 제공하거나, 상품 판매와 연계하여 제공하는 활동, 편익, 만족 <p>1. 서비스 종류</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 금융업 고객 또는 소비자에게 자금을 조달하는 역할을 하고 수수료 또는 이자를 받는 영업. - 중앙은행 : 한국은행 - 일반은행 : KEB하나은행, 국민은행, 신한은행, 외환은행, 우리은행 - 신용조합 및 저축기관 : 농/축협, 신협, 새마을금고, 상호저축은행 ● 교육서비스업 교육 수준에 따른 초/중/고등 교육기관, 특수학교 등 기타 교육기관과 교육 지원 서비스업을 포함하는 업종. - 초, 중, 고등 교육기관 : 동천 초등학교, 신명여중학교, 대구여자고등학교 - 특수학교, 외국인학교, 대안학교 : 대구 외국어 고등학교 - 일반 교습 학원 : 지성학원, 송원학원 - 기타 교육기관 : 운전학원 - 교육지원 서비스업 : 메가스터디, 이투스 <p>2. 사용자 유형 분류하기</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 주제 : 야놀자 앱 <ul style="list-style-type: none"> - 데이터베이스 및 온라인정보 제공업 - 대한민국의 국내/해외 숙박, 레저 예약 등 여가 서비스를 제공하는 회사 ● 주제 선정 이유 <ul style="list-style-type: none"> - 국내 여러 숙박 어플 중 사용자 1위

	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 연령대가 사용하는 만큼 사용자 조사에 용이 할 것 같아 선정하게 됨. ● 사용자 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 주 사용자 층 3 개를 선정함. - 20 대, 30 대, 40 대 ● 사용자 분석 <ul style="list-style-type: none"> - 20 대/30 대 <p>야놀자 앱 선호 이유 : 이용 가능한 제휴업체가 많다 20.31%, 이벤트 및 할인혜택이 많다 12.52%, 후기와 정보가 많고 믿을 만 하다 11.97%</p> <ul style="list-style-type: none"> - 40 대 <p>다양한 숙박 업체 입점 편리한 예약 과정 연간 숙박 앱 사용 빈도 1위(1년에 '2번 이상~5번 미만')</p>
김xx	<p>1. 서비스 종류</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 예술, 스포츠 및 여가관련서비스업 <p>창작, 예술 및 여가관련 서비스업과 스포츠 및 오락관련 서비스업을 포함하는 서비스업.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 창작 및 예술관련 서비스업 <p>공연시설 운영업, 연극단체, 무용 및 음악단체, 공연 예술가, 공연 기획업 등 기업 : 시공테크, kbs아트비전, 판타지오, 한국문화예술위원회, fnc엔터테인먼트</p> <ul style="list-style-type: none"> - 도서관, 사적지 및 유사 여가관련 서비스업 <p>도서관 및 기록 보존소 운영업, 독서실 운영업, 박물관 운영업, 식물원 및 동물원 운영업 기업 : 국립공원공단, 제주해양과학관, 서울오션아쿠아리움, 스테디독서실</p> <ul style="list-style-type: none"> - 스포츠 서비스업 <p>경기장, 골프장, 스키장, 체력 단련 시설, 수영장, 볼링장, 당구장 운영업 등 기업 : 삼성라이온즈, kt스포츠, 롯데자이언츠, 두산베어스, 수원삼성축구단, 동양관광레저</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 운수 및 창고업 <p>여객이나 화물을 운반하는 운송업과 이를 지원하는 창고 및 운송관련서비스업을 포함하는 산업.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 육상 운송 및 파이프라인 운송업

	<p>육상 여객 운송업</p> <p>기업: 공항철도, 금호익스프레스, 대원고속, 경남여객</p> <p>- 도로 화물 운송업</p> <p>기업: 씨제이대한통운, 한진, 한익스프레스, 농협물류</p> <p>- 소화물 전문 운송업</p> <p>기업: 우아한청년들, 쿠팡이츠서비스, 로젠, 천일택배, 컬리넥스트마일</p> <p>● 정보통신업</p> <p>정보 및 문화 상품을 생산, 전송, 공급하거나 통신 서비스, 자료 처리 및 기타 정보 서비스를 제공하는 산업 활동</p> <p>- 출판업</p> <p>서적, 잡지 및 기타 인쇄물 출판업</p> <p>기업: 미래엔, 웅진씽크빅, 조선일보사, 중앙일보, 비상교육, 메가스터디</p> <p>- 소프트웨어 개발 및 공급업</p> <p>기업: 우아한 형제들, 넷마블, 넥슨코리아, 카카오, 케이지이니시스</p> <p>2. 사용자 유형 분류하기</p> <p>● 주제 : 야놀자 앱</p> <p>● 주제 선정 이유</p> <p>- 여행 앱 중 이용자 수 1 위.</p> <p>- 숙박 앱이지만 교통수단(고속버스, KTX, 렌터카, 항공권 등) 예약 서비스 제공. (여행을 가기 위해서 가장 필요한 두가지인 숙박, 이동수단을 야놀자 앱 한 곳에서 두가지 다 예약이 가능)</p> <p>● 사용자 분석</p> <p>- 야놀자 주요 사용자 연령대와 성별</p> <p>야놀자 주요사용자의 연령대는 20대인 것으로 나타남.</p> <p>성별로는 남성이 54.5%로 45.6%인 여성보다 비율이 높은 것으로 나타남.</p> <p>- 야놀자 월 활성도 (2022 년)</p> <p>여름휴가를 준비하는 6~8월에 이용자가 급증하는 것으로 보임.</p>
--	---

날짜	2023. 10. 19
버전	1.0
팀 이름	아이들 (노XX, 류XX, 김XX)
주제	서비스 경험 디자인 관찰조사
조사 내용	1. 사용자 유형 분류하기 <ul style="list-style-type: none"> ● 사용자 유형 분류 (라이프 및 소비스타일)
노XX	<ul style="list-style-type: none"> ● 사용자 유형 분류 <ul style="list-style-type: none"> - 야놀자 앱 사용자 인구학적 특성 1. MBTI : ISFP 1 명, ENFP 2 명, ESTP 1 명, INTP 2 명, ENTP 2 명, ISTP 1 명, INFP 2 명, ISFJ 1 명, ESFJ 1 명, ENTJ 2 명. → I : 47%, E : 53%, P: 73%, J : 27% 2. 결혼 여부 : 미혼 73%, 기혼 27% 3. 직업 : 주부, 택배원, 인플루언서, 피아노 선생님, 공무원, 마케터, 네이버 샵폼 크리에이터, 버스커, 약사, 취준생, 뷰티 블로거 4. 취미 : 게임, 서예, 다이어리 꾸미기, 맛집 탐방, 배드민턴, 사진 찍기, 꽃꽂이, 피아노 치기, 식물 키우기, 댄스, 혼술, 연극과 전시회 관람
류XX	<ul style="list-style-type: none"> ● 사용자 유형 분류 (라이프 스타일 및 소비 스타일) <ul style="list-style-type: none"> - 코로나 팬데믹 이후 달라진 점 - 혼자 있는 시간이 늘면서 '나'에 대하여 오롯이 집중하게 됨. → 타인과의 접촉을 줄이기 위해 숙소에서 다양한 액티비티를 즐기고자 하는 고객 증가. - 원격근무 일상화되면서 휴가와 근무가 합쳐진 워케이션이 급부상. - 여행 관련 행사 증가 : 대한민국 숙박 세일 페스타, 전국민 대여행시대 캠페인 1. 성별 <ul style="list-style-type: none"> - 남자가 67.9%, 여자가 32.1%로 남자 사용자가 더 많은 것으로 보임. 2. 연령 <ul style="list-style-type: none"> - 10대 1.3%, 20대 33.7%, 30대 31.4%, 40대 23.5%, 50대 이상 10.0%로 20대 사용자가 가장 많고 그 다음은 30대가 많음. 3. 기타 <ul style="list-style-type: none"> - 반려가구가 증가하는 만큼 반려동물 동반여행을 가는 사용자 증가.

	<ul style="list-style-type: none"> - 반려동물과 함께 여행 했다는 답변 56.7%. - 야놀자에는 반려동물 기획전도 있는 것으로 알려짐. - 관심 여행지 제주>서울>부산 - 숙박 유형 독채 펜션>야외 캠핑장>리조트 - 여행 시 이용할 교통수단 <p>1. 항공 (57%) 2. 자가운전 (28%) 3. 버스 (7%) 4. 기차 (6%) 5. 선박 (2%)</p>
김XX	<ul style="list-style-type: none"> ● 사용자 유형 분류 <p>1. 나이 : 20 대 60%, 30 대 20%, 50 대 20%</p> <p>2. 성별 : 여성 60%, 남성 40%</p> <p>3. 취미 : 여행, 맛집, 자전거, 등산, 요리</p> <p>4. 거주지 : 서울 경기 지역</p> <p>5. 직업 : 직장인 2명, 대학생 1명, 자영업자 1명, 서예, 캘리그래피 강사 1명</p>

날짜	2023. 10. 20
버전	1.0
팀 이름	아이들 (노XX, 류XX, 김XX)
주제	서비스 경험 디자인 관찰조사
조사 내용	<p>2. 관찰 조사 설계하기</p> <p>노XX – 브랜드 분석 내용, 벤치마킹 자료</p> <p>류XX – 리뉴얼 방향, 관련 콘텐츠</p> <p>김XX - 기존 네비게이션 분석, 네비게이션 개편 이유</p>
노XX	<p>2. 관찰 조사 설계하기</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 브랜드 분석 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 스토리 <p>- 2001년~2005년 : 4년 간 모텔 청소부 근무 중 포착한 문제점을 기반으로 사업 아이디어 구상</p> <p>- 2004년 : 모텔에서 일한 경험을 토대로 숙박업 종사자들을 위한 포털사이트 카페 개설</p> <p>- 2005년 : 자본금 500만 원으로 모텔 사용자들이 후기를 공유하는 인터넷 카페 '모텔 투어' 인수</p> <p>- 2007년 : 카페 '모텔 투어'를 바탕으로 야놀자 닷컴(야놀자 공식 사이트) 개설</p> <div data-bbox="587 1059 1005 1415" data-label="Image"> <p>The image shows a screenshot of the Yanolja.com website. The header features the Yanolja logo and navigation links. The main content area includes a large banner for a travel package, several smaller promotional tiles for different services like hotels and tours, and a sidebar with additional offers. The website has a clean, organized layout with a mix of text and images.</p> </div> <p>(야놀자 닷컴)</p> <p>- 창업 초창기 : 숙박업소 예약 전문 플랫폼으로 발전시키고자 노력 -> 실패</p> <p>- 2010년 : 스마트폰의 상용화 -> 모바일 예약 결제 일상화. 숙박업소 당일 예약 시스템 구축.</p> <p>- 2011년 : 야놀자 앱 출시</p> <p>- 2014년 : 숙박업소 당일 예약 시스템에 대한 시장의 호응↑ -> 사업 확장</p> <p>- 2019년 국내 8번째 유니콘 스타트업으로 자리 매김</p>

- 사업 연혁 :

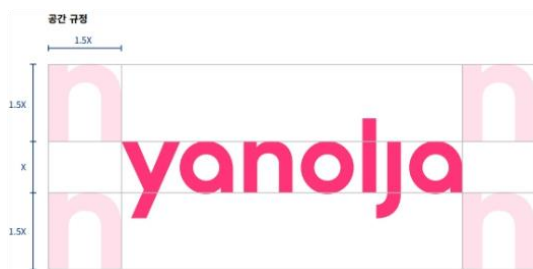
yanolja	
2019년	·글로벌 호텔 예약 서비스 출시 ·펜션 예약업체 우리펜션 인수 ·싱가포르투자청·부경출입스 1억8000만달러 투자(유니콘 등극)
2018년	·숙박업 전문 온라인 쇼핑몰 '비품 스토어' 출시 ·레저 예약업체 레저큐 인수... ·레저·액티비티 예약 출시 ·부산·경남 최대 호텔체인 WNH그룹 인수 ·숙박 MRO 업체 한국물자조달 인수
2016년	·국내 최초 호텔 예약업체 호텔나우 인수 ·중국어 숙박 예약 사이트 '아왈바' 출시
2013년	·야놀자트래블 설립
2011년	·야놀자 앱 출시 호텔야자 프랜차이즈 사업부 출범
2010년	·모텔업 공식 사이트 오픈
2007년	·야놀자 공식 사이트 오픈
2005년	·온라인 커뮤니티 '모텔 투어' 오픈

- 직원 및 기업 정보

- 전체 직원 수 1,150명 중 남자 661명, 여자 489명.
- 평균 근속 연수 : 남 - 2.0년, 여 - 1.9년
- 1인 평균 급여액 : 남 - 480만 원, 여 - 310만 원
- 2007년 2월 1일 설립, 업력 17년 차
- 매출 3,639억 5,895만원

- 로고

- 브랜드 인지도, 신뢰감 향상을 위해 비율·컬러·표기 방식 등의 일관성 유지
- 간결하면서도 활력과 즐거움이 느껴지는 야놀자의 대표 로고 타입
- Yanolja pink는 야놀자를 대표하는 지정 컬러이며 메인 포인트 컬러로 사용
- 야놀자 브랜드에 밝고 경쾌하면서도 정돈된 느낌을 부여



- 야놀자 복지 공간

- 전용 피트니스센터 'Y-gum': 1층에 각자 운동에 집중할 수 있게 유산소, 프리웨이트, 스트레칭, 웨이트, 등 운동 종류에 따라 구역을 나눴고, 운동에 익숙하지 않은 사람도 쉽게 할 수 있도록 간단한 이용 방법을 볼 수 있는 QR코드도 기구 별로 준비. 체형 관리 서비스 제공
- 복지 공간 디자인 컨셉 : 여행 (8층 - 바다&도시여행, 9층 - 산으로 떠나는 여행)

	<ul style="list-style-type: none"> ● 벤치마킹 <ul style="list-style-type: none"> - 야놀자 - 버스나 기차 티켓 예매 가능, 렌터카 이용 시 업체 회원가입하고 쿠폰 등록 후 예약 가능, 리뷰 작성에 따른 포인트 적립 - 여기어때 - 육상 교통 구매 불가, 렌터카 이용 시 바로 차 선택 후 예약 가능 - 데일리호텔 - 교통수단 예약 불가, 멤버십 등급에 따라 혜택 제공
류XX	<p>2. 관찰 조사 설계하기</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 리뉴얼 방향. <ul style="list-style-type: none"> - 숙소 분류 방법 호텔/리조트 카테고리 내에 분류되지 못한 모텔 숙소들이 너무 많음. 가족형 숙소는 호텔/리조트, 펜션/풀빌라 카테고리들로 인원 설정을 통해 바로 검색 가능하게 하기. - 세션 줄이기 한 화면 내에 보이지 않는 불필요한 세션이 너무 많음. 사용자 니즈 파악하고 우선순위 두기. ● 관련 콘텐츠 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 역사 2005년 숙박 포털 사이트 오픈5 온라인 커뮤니티 '모텔 투어' 오픈 2007년 야놀자 공식 사이트 오픈 2011년 호텔야자 프랜차이즈 사업부 출범 2013년 야놀자트래블 법인 설립 2016년 국내 최초 호텔 예약 서비스 '호텔나우' 인수 2019년 글로벌 호텔 예약 서비스 오픈 - 역대 광고 2016년 조정석 2017년 로꼬&그레이 2018년 하니 2019년 육성재, 박미선 2020년 쌤디 2022년 송해, 강호동
김XX	

	<p>2. 관찰 조사 설계하기</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 기존 네비게이션 분석, 네비게이션 개편 이유 <ol style="list-style-type: none"> 1. 검색창 <ul style="list-style-type: none"> - 검색창을 누르면 바로 키보드가 떠 아래에 있는 '지금 사랑받는 여행지' 탭이 가려짐. - 검색창을 누른 후 위쪽 카테고리에 '지금 사랑받는 여행지' 탭이 중복됨. - 중복되는 걸 봐서는 강조하고 싶은 의도 같고, 키보드에 가려져 밑으로 내려야 보이기 때문에 검색창에서는 아예 빼고 홈에 넣기. 2. 할인 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 이벤트/할인 아이콘이 많아 할인 정보를 알려면 하나하나 눌러봐야 함. - 할인 아이콘 하나로 줄이고, 할인을 원하는 사용자는 한 아이콘만 눌러도 모든 할인 정보를 알 수 있도록 배치. 3. 레저/티켓 <ol style="list-style-type: none"> (1) 아이콘 색상이 동일해 한 눈에 들어오지 않음. <ul style="list-style-type: none"> - '더보기'를 눌러야만 전체 카테고리를 확인할 수 있음. - 카테고리가 18개로 많아 원하는 카테고리를 찾으려면 스크롤을 내려 확인해야 함. - 카테고리 줄이고, 스포츠, 놀거리, 배움 세 가지 카테고리로 나누어 정리하기, (2) 카테고리 - 전시에매, 아이야놀자 부분과 레저/티켓 - 전시에매, 키즈놀거리 카테고리가 겹침. <ul style="list-style-type: none"> - 카테고리에서 들어갔을 때와 레저/티켓 탭을 통해 들어갔을 때를 비교해보면 둘 다 비슷한 서비스를 제공함. - 전시에매, 키즈놀거리는 레저/티켓 탭에서 빼기. (3) 제주도 관련 모든 여행상품을 제공하고 있는 '제주입장권' 이라는 카테고리를 레저/티켓 서비스에 넣어 연관성 없어 보임. <ul style="list-style-type: none"> - 제주도 서비스는 '지금 사랑받는 여행지'에서 똑같은 서비스를 이용할 수 있음. - 레저/티켓에서 제주입장권 탭은 빼기.
--	---

날짜	2023. 10. 23
버전	1.0
팀 이름	아이들 (노XX, 류XX, 김XX)
주제	서비스 경험 디자인 관찰조사
조사 내용	<p>3. 사용자 관찰 조사하기</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 불편 사항 ● 검색어 나 키워드 조사 ● 사용자 별 원하는 서비스 요소 ● 개선 방향 ● 사이트 사용 유도 ● 제작 의도 ● 제작 컨셉 ● 구현 방법 ● 흥미도
노XX	<p>3. 사용자 관찰 조사하기</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 불편 사항 <ul style="list-style-type: none"> - 취소 수수료 과다 (결제 후 15 분 내 환불 가능하다는 규정 존재) -> 결제 직후 or 숙박일 며칠 전에도 불구하고, 예약 취소 시 거절 당하거나 취소 수수료 발생하는 경우 많음. <div data-bbox="384 1160 1145 1220" data-label="Section-Header"> <p>취소 및 환불 불가</p> </div> <p>· 호텔의 경우 입실시간이 지난 시점에 예약하시더라도, 입실을 하지 않으셨다면 예약 완료 시점부터 15분 이내 전액 취소가 가능합니다. (MY아늑자 -> 예약내역)</p> <p>· 단, 예약완료 후 15분 경과 후 또는 입실 완료 시에는 취소 및 환불이 불가합니다.</p> <div data-bbox="379 1323 895 1550" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> - 대표 객실 이미지와 실제 객실 내부 간 차이가 큼 <div data-bbox="379 1653 983 1937" data-label="Image"> </div>

- 카테고리 아이콘 인지 어려움

● 검색어·나 키워드

- 야놀자, 숙소, 관광명소, 지역, 하루 잘만 한 곳, 타 숙박 앱 연관, 티켓 구매, 교통수단 검색, 광고, 호캉스, 숙소 할인 쿠폰

● 사용자 별 원하는 서비스 요소

- 20·30 대 - 숙박업체 개수, 이벤트 및 할인 혜택 다양화, 후기 개수
- 40 대 이상 - 숙박업체 개수, 편리한 예약 과정, 숙박과 연관된 여행 관련 정보 및 예약 시스템

● 개선 방향

- 좀 더 직관적인 아이콘으로 변경



- 이벤트 및 할인 혜택 안내 배너 크기 늘리기



이벤트, 할인 혜택 종류는 충분하다고 생각되어
사람들이 좀 더 잘 알아볼 수 있도록 크기 조절해주기

- 지역 구분 카테고리 늘리기

	<div data-bbox="395 230 722 656" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="375 658 782 685" data-label="Text"> <p>시단위로 구분 후 또다시 동단위로 구분해주기</p> </div> <div data-bbox="432 739 1342 1601" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ● 사이트 사용 유도 <ul style="list-style-type: none"> - 홈페이지 첫 화면 이벤트 배너 - 마이페이지 멤버십 포인트 적립 - 카테고리 하단 서비스 항목 ● 제작 의도 <ul style="list-style-type: none"> - 숙박 앱이지만 여행에 필요한 다양한 여행 콘텐츠 제공으로 사용자의 사이트 이용 불편함 해소 ● 제작 컨셉 <ul style="list-style-type: none"> - 누구나 손쉽게 여행을 시작할 수 있는 플랫폼 구성 ● 구현 방법 <ul style="list-style-type: none"> - 카테고리(+아이콘) 간소화 - 리뷰 작성 네비게이션 단순화 - PC 버전 사이트 개선(가로 확장) ● 흥미도 <ul style="list-style-type: none"> - 일정 횟수 이상 예약 시 할인 쿠폰 제공 - 일정 금액 이상 숙소 예약 시 페이백 - 숙박 예약 시 다른 여행 콘텐츠 할인 바우처 제공 - 알고리즘 통한 사용자 개인별 여행 취향 분석 후 추천 </div>
<p>김XX</p>	<p>3. 사용자 관찰 조사하기</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 불편 사항 <ul style="list-style-type: none"> - 후기 남기기 불편 <p>-사용자 입장에서는 '후기'라는 키워드가 들어간 [나의 후기]에서 후기를 남길 수 있다고 생각할 것임. 하지만 [나의 후기]에는 지금까지 내가 남긴 후기를 보는 기능만 있고 작성 기능은 없음.</p> <p>-사용 후기를 남기기 위해서는 'MY 야놀자 -> 예약 내역 -> 이용했던 숙소 상세 보기'로 들어가 후기를 작성할 수 있어 복잡하고 헷갈림.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● 검색어·나 키워드 <ul style="list-style-type: none"> - 숙소 예약, 숙소 할인, 여행 숙소, 숙박 쿠폰, 숙박페스타, 해외여행 숙소, 숙박 앱 ● 사용자들 별 원하는 서비스 요소 <ul style="list-style-type: none"> - 40~60 대 : 여행지 정보(콘텐츠) 43.3%, 렌터카 서비스 36.8%, 항공편 검색 서비스 31.3%, 투어/액티비티 예약 25.4%, 공항 택시 예약 14.7%, 레스토랑 예약 11.4% ● 개선 방향 <ul style="list-style-type: none"> - 바로 후기를 작성할 수 있는 '후기 작성' 탭 만들기 - 4060 세대의 선호 서비스 중 현재 없는 서비스인 공항 택시 예약, 레스토랑 예약 서비스 추가하기 ● 사이트 사용 유도 <ul style="list-style-type: none"> - 타 어플 또는 카드사 제휴 늘리기 - 신규 회원 혜택 늘리기
--	---