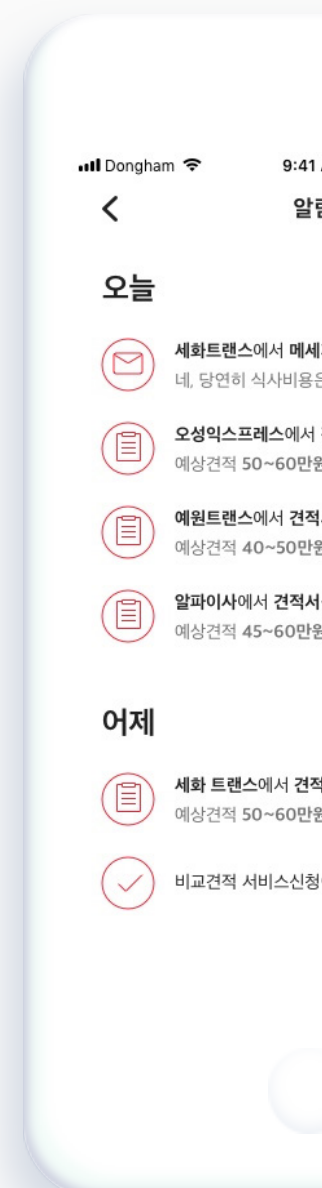
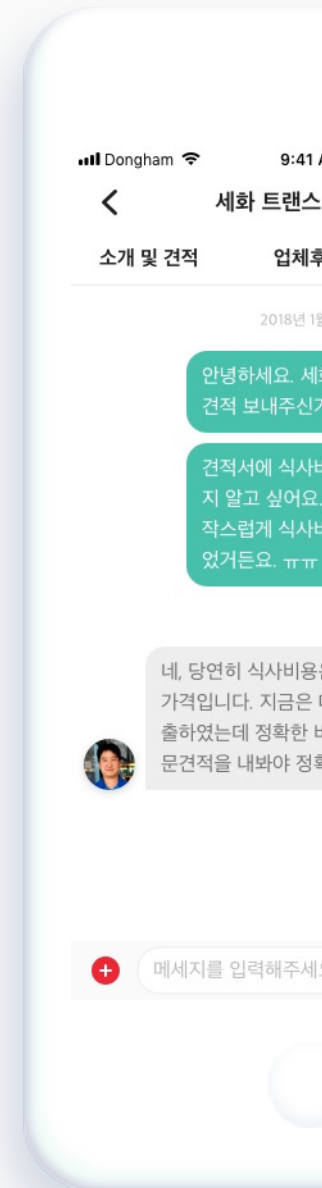
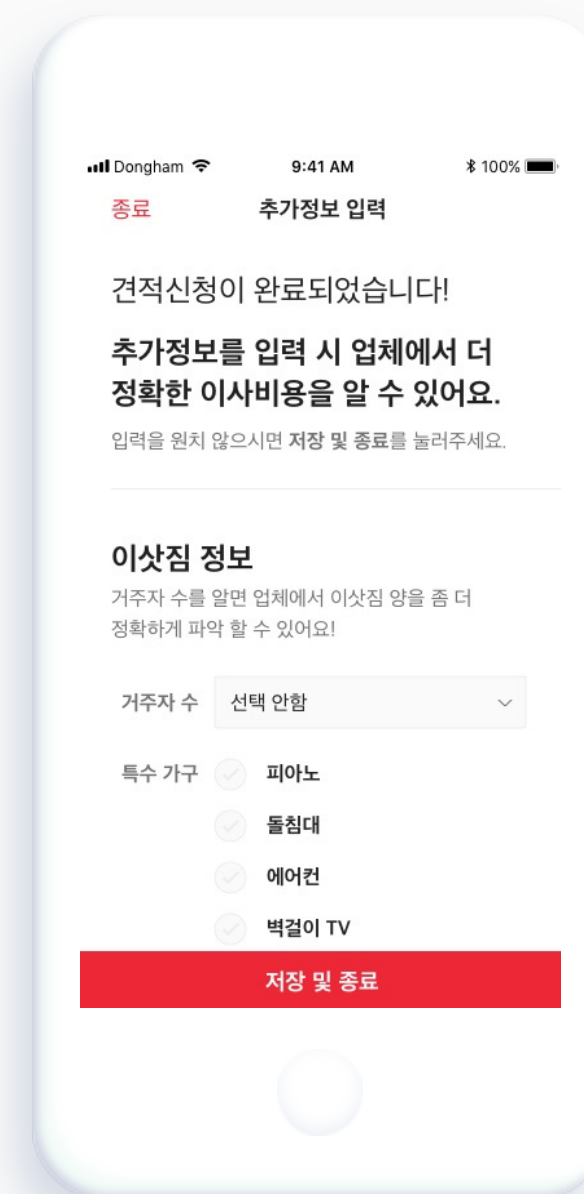
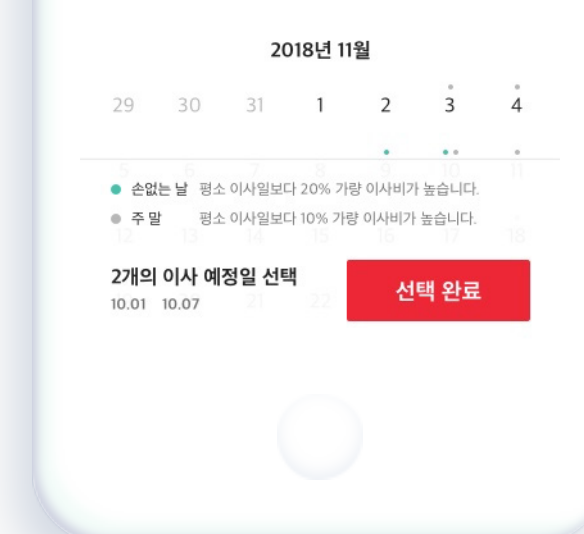


이사모아 2 견적 매칭 리더자인

2016. 10. - 2017. 01.

기여도 100% UX설계 UI디자인



Intro

견적 매칭 소개				
견적매칭이란?	03	비교견적 신청	이사 예정일	비교견적 시스템
기존 디자인 (고객)	04	문제점	문제점	문제점
기존 디자인 (업체)	05	정보의 재배열	고객 유형	해결방안
		해결방안	해결방안	Flow-chart
		리디자인	리디자인	컨셉디자인
				최종 결과
				비교견적 신청
				이사예정일
				비교견적 시스템

이사고객과 이사업체의 연결

견적매칭 시스템은 이사예정 고객과 이사업체를 효율적으로 이어줍니다.
고객은 자신의 이사정보 등록으로 여러 업체에게 이사 예상비용과 상담을 무료로
받을수 있고 업체는 큰 비용을 들이지 않고 고객을 쉽게 모을 수 있는 장점이 있습니다.



기존 디자인 - 고객의 비교견적 신청

비교견적 신청 과정

1.이사유형 선택

<
이사 견적 문의
다음

☒ 이사유형을 선택하시고 '다음'을 눌러주세요.


가정이사


원룸이사


사무실이사


보관이사

다음

2.이사일자 선택

<

이사 견적 문의

다음

견적 작성 20% 완료

☒

이사일자를 지정해주세요.

+

2016

—

+

3

—

+

01

—

다음

3.0이사주소 선택

<
이사 견적 문의
다음

견적 작성 30% 완료

☒ 집 주소를 입력해주세요.

출발지 주소

터치하여 입력

도착지 주소

터치하여 입력

정확한 이사정보를 입력하시고
보다 더 합리적인 이사비고 상담을 받으세요.

다음

4. 건물 층 수 선택

<
이사 검적 문의
다음

견적 작성 40% 완료

☒ 건물 층수를 입력해주세요.

출발지 층수

터치하여 입력

도착지 층수

터치하여 입력

정확한 이사정보를 입력하시고
보다 더 합리적인 이사비고 상담을 받으세요.

다음

5.가족 수 선택

<
이사 결정 문의

견적 작성 60% 완료

☒ 가족의 수를 선택해주세요.

1명(혼자)
2명
3명
4명 이상

정확한 이사정보를 입력하시고
보다 더 합리적인 이사비교 상담을 받으세요.

6.가구 선택

<
이사 견적 문의
다음

견적 작성 70% 완료

☒
이삿짐에 포함될 가구를 선택해주세요.

☐
에어컨

☐
돌침대

☒
벽걸이 TV

☒
피아노

☒
불박이장

정확한 이사정보를 입력하시고
보다 더 합리적인 이사비고 상담을 받으세요.

다음

7.추가 짐 입력

<
이사 견적 문의
다음

견적 작성 80% 완료

☒ 그 외 추가사항을 입력해주세요.

안녕하세요.

침대, 소파, 서랍장, 화장대, 장롱, 냉장고, 세탁기 등
큰 가구/저가제품 외주로 적어주세요. 내요기

1
2
3
4
5
6
7
8
9
0

|
.
-
~
^

ㄱㅋ
ㄴㄹ
ㄷㅌ
-
,

ㅂㅍ
ㅅㅎ
ㅈㅊ
!
?

_
○□
#
<

☆
00
_
←
→

8.상담 횟수 선택

<
이사 건적 문의

견적 작성 100% 완료

☒
이사 상담은 전화와 댓글로 이루어집니다.
업체로부터 상담 받으실 횟수를 선택해주세요.

전화 일할 수

전화 상담 2건 + 댓글상담 무제한
전화 상담 3건 + 댓글상담 무제한
전화 상담 5건 + 댓글상담 무제한

9.기타사항 입력

<
이사 건적 문의
제출

20평 이하

1명(혼자)

보유 가구

에어컨

들침대

피아노

벽걸이 TV

블랙이장

건적 유형


전화 + 댓글 : 5건 받기

추가 사항

제출


10.신청완료

<
잔적 요청 완료




이용해주셔서 감사합니다.

이사 의뢰가 성공적으로 접수되었습니다.





이사준비, 이런 것도 있어요.



이전 거주자의 흔적들과
그동안 쌓인 먼지들과 세균들
이사모아가 간편하게 해결해 드립니다.

**이사청소와
입주청소**

바로가기 

첫 화면으로 돌아가기 

기타) 내 견적 확인

<
우리집 정보

이사정보 변경

이사까지
120일

체크리스트

☑ 내 최근 견적

16.02.21. 에 등록된 이사견적	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: left;">출발지 울산광역시 동구</div> <div style="text-align: right;">도착지 대전광역시 유성구</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>보관이사</p> </div> <div style="text-align: left;"> <p>이사 일자 16.07.21.</p> <p>상당 횟수 0</p> <p>조화수 4</p> </div> </div>
<div style="background-color: #f44336; color: white; padding: 10px; display: inline-block; border-radius: 10px;">상세보기</div>	

≡ 내가 올린 견적 목록

바로가기 >>

☑ 나에게 전화한 업체 목록

바로가기 >>

기존 디자인 - 업체의 고객정보 열람

고객정보 열람 과정

1. 견적도착

< 일반견적
조건 견적 검색

가정이사
상담횟수 1/2

등록일 2016년 8월 10일
이삿일 2016년 8월 30일 손없는 날
출발지 세종특별자치시 고문동
도착지 부산광역시 해운대구 우동

원룸이사
상담횟수 2/3

등록일 2016년 8월 10일
이삿일 2016년 8월 30일 손없는 날
출발지 세종특별자치시 고문동
도착지 부산광역시 해운대구 우동

사무실이사
상담횟수 1/5

등록일 2016년 8월 10일
이삿일 2016년 8월 30일 손없는 날

2. 견적 열람 후 정보확인

< 상세정보

기본 정보

이사종류 사무실 이사
이삿일 16년 8월 30일 손없는 날
가족 수 4명

장소 정보

출발지 정보 도착지 정보

부산시 해운대구 센텀중앙로 78 센텀아파트 107동 1708호 부산시 해운대구 센텀중앙로 78 센텀아파트 107동 1709호
12층 12층

세부 정보

특수가구 에어컨, 피아노, 조립식 장롱
기타사항 이번에 이사를 가게되었는데 이사일자 는 저희 3익정도 변경이 가능한 거 같

전화 상담

3. 전화상담 or 댓글상담

< 상세정보

기본 정보

이사종류 사무실 이사
이삿일 16년 8월 30일 손없는 날
가족 수 4명

전화 상담

전화 상담 시 300포인트가 차감됩니다.
전화상담을 하시겠습니까?
취소 상담하기

12층 12층

세부 정보

특수가구 에어컨, 피아노, 조립식 장롱
기타사항 이번에 이사를 가게되었는데 이사일자 는 저희 3익정도 변경이 가능한 거 같

전화 상담

기타) 상담내역 확인

< 상담 내역

사무실 이사

상담일 2016년 8월 10일 오후 12:32
연락처 010 4738 9293
출발지 부산광역시 해운대구 우동 센텀그린 타워 1708호
도착지 부산광역시 해운대구 우동 센텀그린 타워 1709호
포인트 300 포인트 차감

잔여금액 44000원
상세정보 확인하기

가정 이사

상담일 2016년 8월 2일 오후 3:15
연락처 010 0678 4923
출발지 부산광역시 영도구 청학동 31-1
도착지 부산광역시 해운대구 우동 센텀그린 타워 1708호
포인트 300 포인트 차감

Part 1

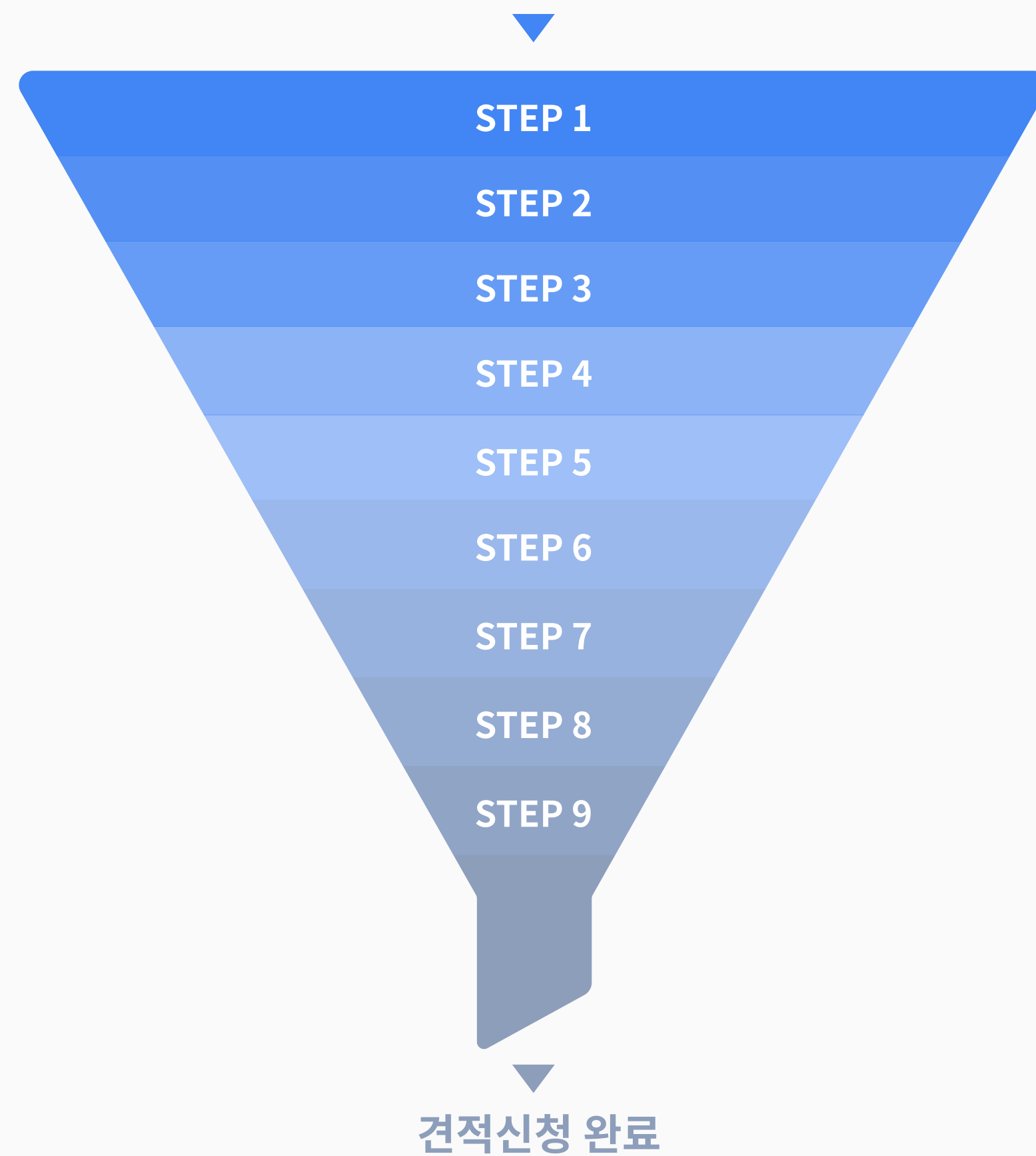
○	●	○	○	○
견적 매칭 소개	비교견적 신청	이사 예정일	비교견적 시스템	최종 결과
견적매칭이란?	문제점 07	문제점	문제점	비교견적 신청
기존 디자인 (고객)	정보의 재배열 08	고객 유형	해결방안	이사예정일
기존 디자인 (업체)	해결방안 09	해결방안	Flow-chart	비교견적 시스템
	리디자인 10~11	리디자인	컨셉디자인	

정보입력의 장벽

기존디자인은 9개의 입력단계와 13개의 정보를 입력해야 견적신청이 가능하였습니다.
입력해야 될 개인정보가 많은 만큼 견적신청에 이탈율도 많았습니다.

9개의 입력단계

견적신청 시작

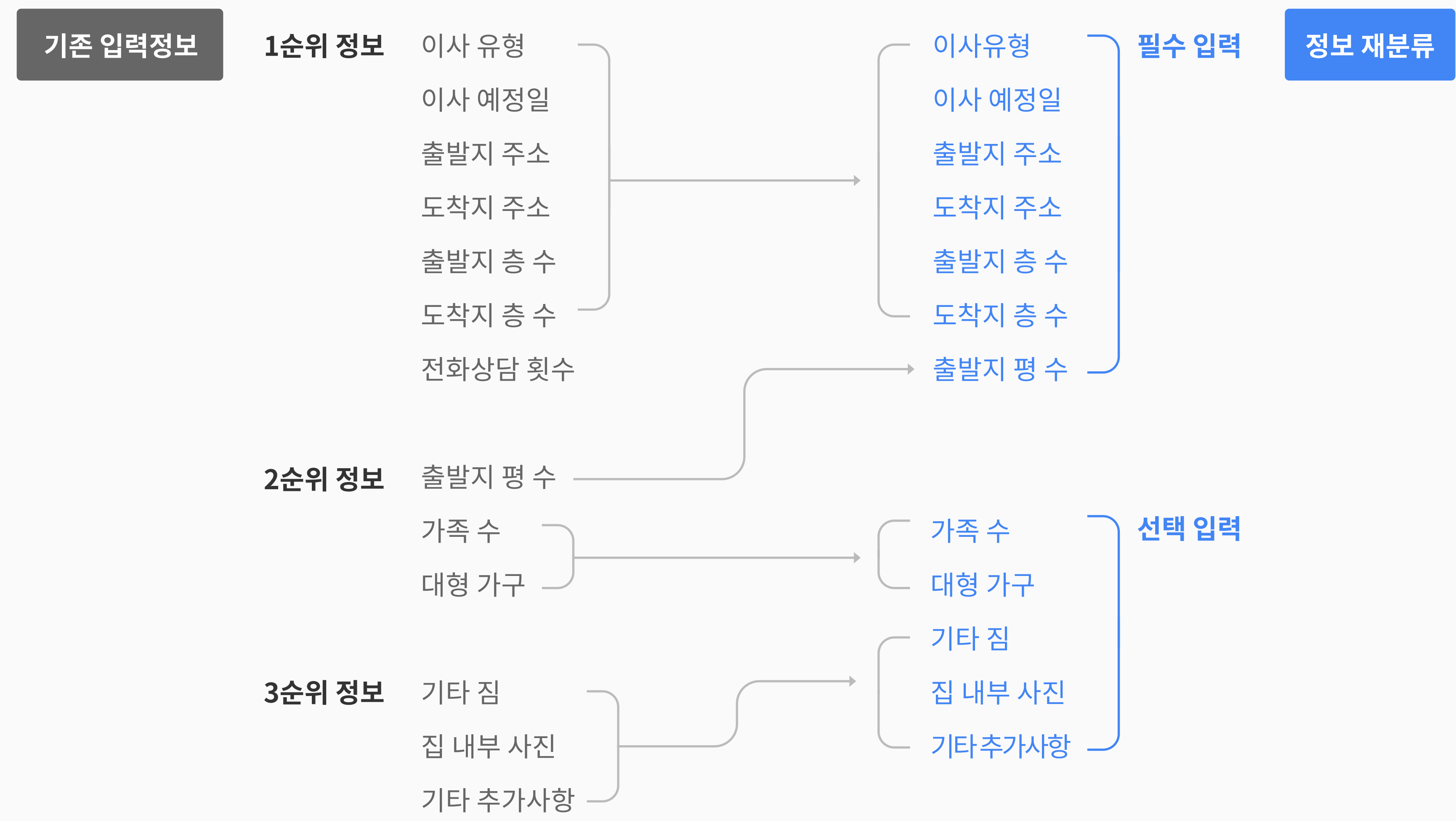


13개의 정보 입력

이사유형	이사 예정일	전화상담 횟수
출발지 주소	출발지 층 수	출발지 평 수
도착지 층 수	도착지 주소	가족 수
대형 가구	기타 짐	기타 추가사항
집 내부 사진		

정보 분류작업

개인정보 입력량을 줄이기 위해 견적신청 시에 필요한 고객 정보를 나열 하였습니다.
이사비용 산출 시 필요한 정보를 중요도에 따라 3개로 분류하고 이를 필수입력과 선택입력으로 나누었습니다.



입력정보의 양을 최소화

기존디자인 - 기존 견적 신청 폼

기존 폼은 총9개의 입력단계와 13개의 정보를 모두 거쳐야 비교견적 서비스를 이용할 수 있었습니다.



리디자인 - 입력정보 양 줄이기

리디자인에서는 2단계(필수,선택)로 나누고 필수정보 7개를 입력하면 견적신청이 될 수 있도록 하였습니다.

필수 항목

선택 항목

필수항목 디자인

3가지 정보를 입력하면 비교견적 서비스를 받을 수 있습니다. (출발지/도착지, 이사일, 이사서비스)
필수항목만으로도 이사비용의 80%를 파악할 수 있기 때문에 가능했습니다.

리디자인 - 필수항목 1

출발지/도착지 정보

<
이사 비교견적 신청

어디서 출발하세요?

주 소
부산 해운대 센텀중앙로 78
상세주소 (선택사항)

층 수
출발지 층 수

평 수
출발지 평 수

어디로 이사 가세요?

주 소
부산 해운대 센텀중앙로 78
상세주소 (선택사항)

층 수
출발지 층 수

이사의 정하셨나요?

리디자인 - 필수항목 2

이사일 정보

<
이사 비교견적 신청

이사일 정하셨나요?

☒ 아니오, 아직 정하지 않았습니다.
☒ 네, 대략적인 예상 기간이 있습니다.

이사 예정일 또는 기간

필요한 서비스를 선택해주세요.

☒ 포장이사 서비스
출발지에서 집을 포장과 운반 후 도착지에서 짐 정리까지 모두 필요한 경우
☒ 반포장이사 서비스
출발지 집을 포장 또는 도착지에서 짐을 정리하는 일 중 한가지만 필요한 경우
☒ 포장서비스 필요없음
포장, 정리 서비스 없이 스스로 할 경우

이삿짐 안심서비스는 어떠세요?

리디자인 - 필수항목 3

이사 서비스 스타일

<
이사 비교견적 신청

☒ **포장이사 서비스**
출발지에서 집을 포장과 운반 후 도착지에서 짐 정리까지 모두 필요한 경우
☒ **반포장이사 서비스**
출발지 집을 포장 또는 도착지에서 짐을 정리하는 일 중 한가지만 필요한 경우
☒ **포장서비스 필요없음**
포장, 정리 서비스 없이 스스로 할 경우

이삿짐 안심서비스는 어떠세요?

☒ **일반 비교견적 서비스**
예상이사비용을 받으신 후 이사업체 정보와 후기를 확인한 후 이사업체를 고를수 있습니다.
☒ **이삿짐 안심서비스 (유료)**
이사비용을 이사모아에서 결제하시면 이사모아 협약 이사업체를 제공하며 이사모아 자체 파손보증 서비스를 제공합니다.

이사 비교견적 신청하기

선택항목 디자인

거주자 수는 짐의 양을 알 수 있는 좋은 정보이지만 사생활에 민감한 정보라 선택항목으로 제외 되었습니다.
특수가구의 경우 운반비용이 비싸기 때문에 입력 시 더 정확한 비용을 알 수 있습니다.

리디자인 - 선택항목 1

신청완료 정보

종료

추가정보 입력

견적신청이 완료되었습니다!

**추가정보를 입력 시 업체에서 더
정확한 이사비용을 알 수 있어요.**

입력을 원치 않으시면 저장 및 종료를 눌러주세요.

이삿짐 정보

거주자 수를 알면 업체에서 이삿짐 양을 좀 더
정확하게 파악 할 수 있어요!

거주자 수

선택 안함

특수 가구



피아노



돌침대



에어컨



벽걸이 TV

저장 및 종료

리디자인 - 선택항목 2

이삿짐 정보 입력

종료

추가정보 입력



에어컨



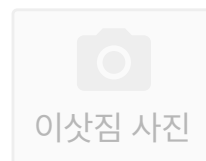
벽걸이 TV



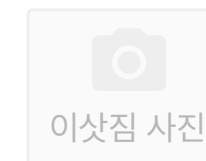
대형 장롱

기타 짐

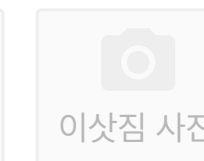
예시) 큰 책장 2개가 있고 러닝머신이
있습니다.



이삿짐 사진



이삿짐 사진



이삿짐 사진

기타 업체에 전달사항

예시) 오전 10시에 이사하고 싶습니다.
(보관이사 : 1/5~1/10 보관하고 싶어요.)

저장 및 종료

Part 2

○	○	●	○	○
견적 매칭 소개	비교견적 신청	이사 예정일	비교견적 시스템	최종 결과
견적매칭이란?	문제점	문제점 13	문제점	비교견적 신청
기존 디자인 (고객)	정보의 재배열	고객 유형 14	해결방안	이사예정일
기존 디자인 (업체)	해결방안	해결방안 15	Flow-chart	비교견적 시스템
	리디자인	리디자인 16	컨셉디자인	

시나리오로 보는 셀렉터의 허점

<
이사 견적 문의
다음

견적 작성 20% 완료

☒ 이사일자를 지정해주세요.

+
2016
-

+
3
-

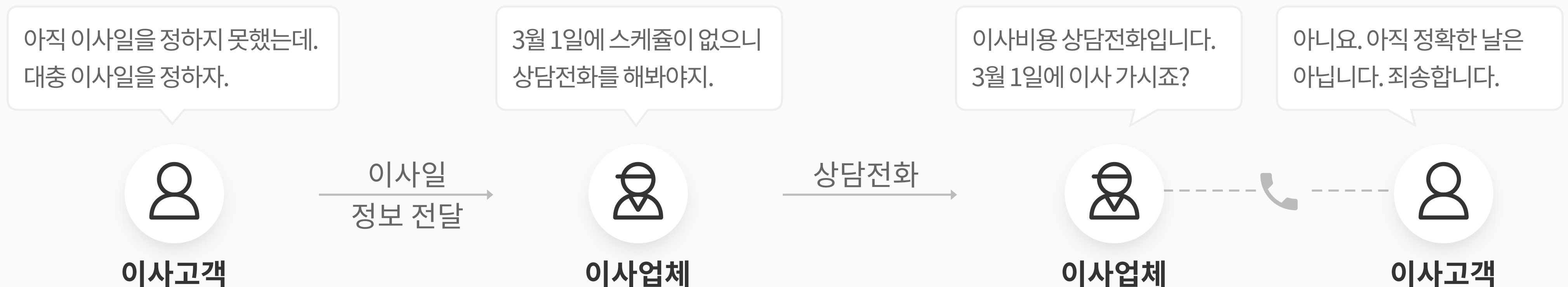
+
01
-

다음

정확치 않은 이사일 정보로 인한 업체불만

이사일이 정해지지 않은 고객은 대략적인 날짜를 선택한 후 비교견적을 신청했습니다. 이사업체에서는 정확하지 않은 날짜에 고객과 상담신청을 해야했고, 업체는 상담비용을 손해보는 일이 종종 생겼습니다.

< 기존 디자인 - 예정 이사일 셀렉터



상황에 알맞는 이사 예정일 선택

이사일에 따른 가상의 퍼소나를 3유형으로 나누었습니다.

이사고객 A



제가 3월초에 주말에도 바빠서
그날에는 꼭 이사를 가야해요.

A. 정해진 이사일에 이사를 가야하는 고객

고객의 일정이 빡빡해서 따로 시간을 못내거나,
개인적인 사유로 이사일이 정해져 있는 경우.

이사고객 B



이번달에 집이 비어 있으니
시간될 때 이사를 가면 되겠다.

B. 이사 예정일이 유연한 고객

정해진 기간내에 이사일을 정할 수 있는 고객

이사고객 C



아직 이사일정은 안정했는데
대략적인 가격을 알 수 있나?

C. 이사일 미정으로 상담만 원하는 고객

이사일은 아직 정하지 않았지만 대략적인
이사비용 상담을 받고싶은 고객

퍼스나 유형에 맞는 이사 예정일 고르기

고객과 업체 사이의 잘못된 정보로 상담에 문제가 생기지 않도록 하기 위해 이사일이 정해진 고객과 미정인 고객으로 유형을 나누었습니다.

C. 이사일 미정으로 상담만 원하는 고객

A. 정해진 이사일에 이사를 가야하는 고객

B. 이사 예정일이 유연한 고객

<

이사 비교견적 신청

이사일 정하셨나요?

아니오, 아직 정하지 않았습니다.

네, 대략적인 예상 기간이 있습니다.

이사 예정일 또는 기간

필요한 서비스를 선택해주세요.

포장이사 서비스

출발지에서 집을 포장과 운반 후 도착지에서 짐 정리까지 모두 필요한 경우

반포장이사 서비스

출발지 집을 포장 또는 도착지에서 짐을 정리하는 일 중 한가지만 필요한 경우

포장서비스 필요없음

포장, 정리 서비스 없이 스스로 할 경우

이삿짐 안심서비스는 어떠세요?

이사 예정일 중복선택 가능

기존에는 이사일을 하나밖에 고를 수 없어 해당 날에 이사가 가능한 업체만 상담을 받아볼 수 있었습니다.
리더디자인에서는 이사가 가능한 날짜를 중복선택하여 다양한 이사업체와 상담이 가능하도록 변경하였습니다.

취소

이사 예정일 선택

월

화

수

목

금

토

일

2018년 10월

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

1

2

3

4

2018년 11월

29

30

31

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

●

 손없는 날 평소 이사일보다 20% 가량 이사비가 높습니다.

●

 주 말 평소 이사일보다 10% 가량 이사비가 높습니다.

2개의 이사 예정일 선택

10.01 10.07 21 22

선택 완료

Part 3

○	○	○	●	○
견적 매칭 소개	비교견적 신청	이사 예정일	비교견적 시스템	최종 결과
견적매칭이란?	문제점	문제점	문제점 18~19	비교견적 신청
기존 디자인 (고객)	정보의 재배열	고객 유형	해결방안 20	이사예정일
기존 디자인 (업체)	해결방안	해결방안	Flow-chart 21	비교견적 시스템
	리디자인	리디자인	컨셉디자인 22~24	

업체 상담전화의 문제점

전화가 무서운 젊은세대 - 콜 포비아(Call phobia)

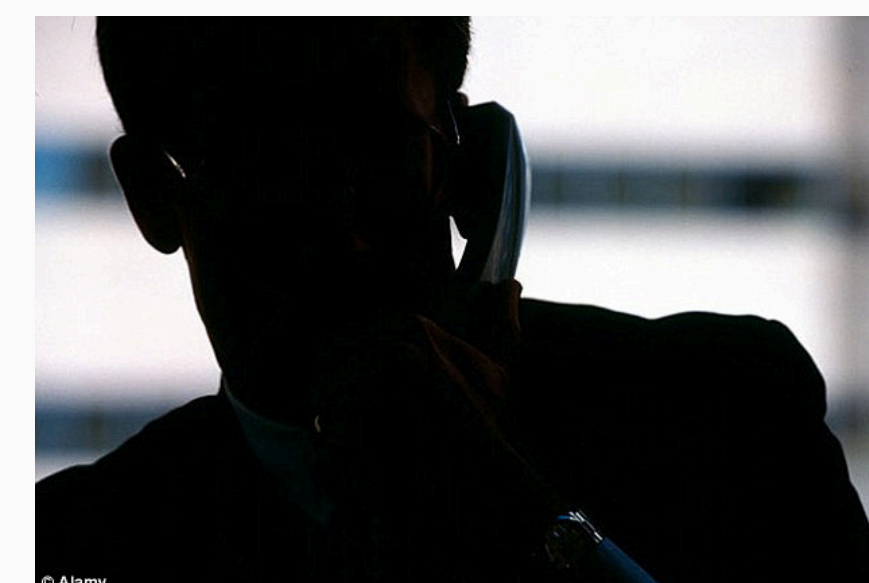
콜포비아란 전화와 공포증의 합성어입니다. 의사소통이 문자나 카톡에 익숙한 젊은 층은 전화를 하면 긴장한 나머지 자신이 해야할 말을 잊는 경우가 있습니다. 상담전화 때문에 오히려 큰 스트레스를 받는 고객들이 있었습니다.



전화기만 면 긴장하는 콜포비아 세대
출처 - Cécile Dorneau 작가

누군지 모르는 이사업체와 이사비용 상담

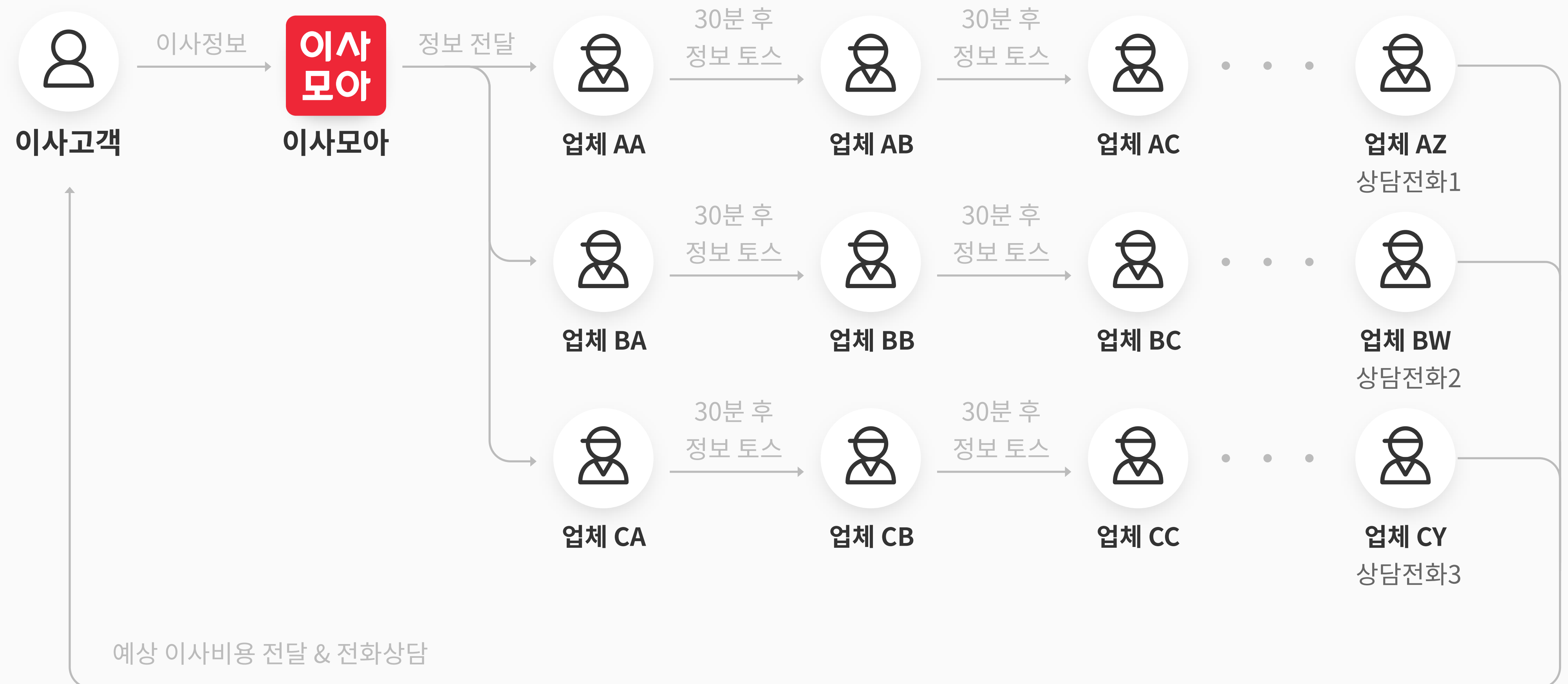
상담전화가 왔을 때 고객은 업체에 대한 정보가 없는 상태로 전화를 먼저 받아야 합니다. 이사업체는 고객의 정보를 가지고 있는 상태에서 연락하므로 정보균형이 맞지 않은 상태로 상담을 해야합니다. 업체에게는 좋을 수 있으나 이사고객에게는 불합리한 조건이었습니다.



누군지 모르는 업체와의 첫 통화
출처 - thisismoney

루즈한 이사견적 시스템

이사업체가 만족하는 이사정보가 올때까지 고객의 정보는 할당지역 내에서 계속해서 돌게 됩니다.
이 방식은 시간도 많이 지체되며 업체의 빠른 피드백이 없어 고객의 만족도도 낮습니다.



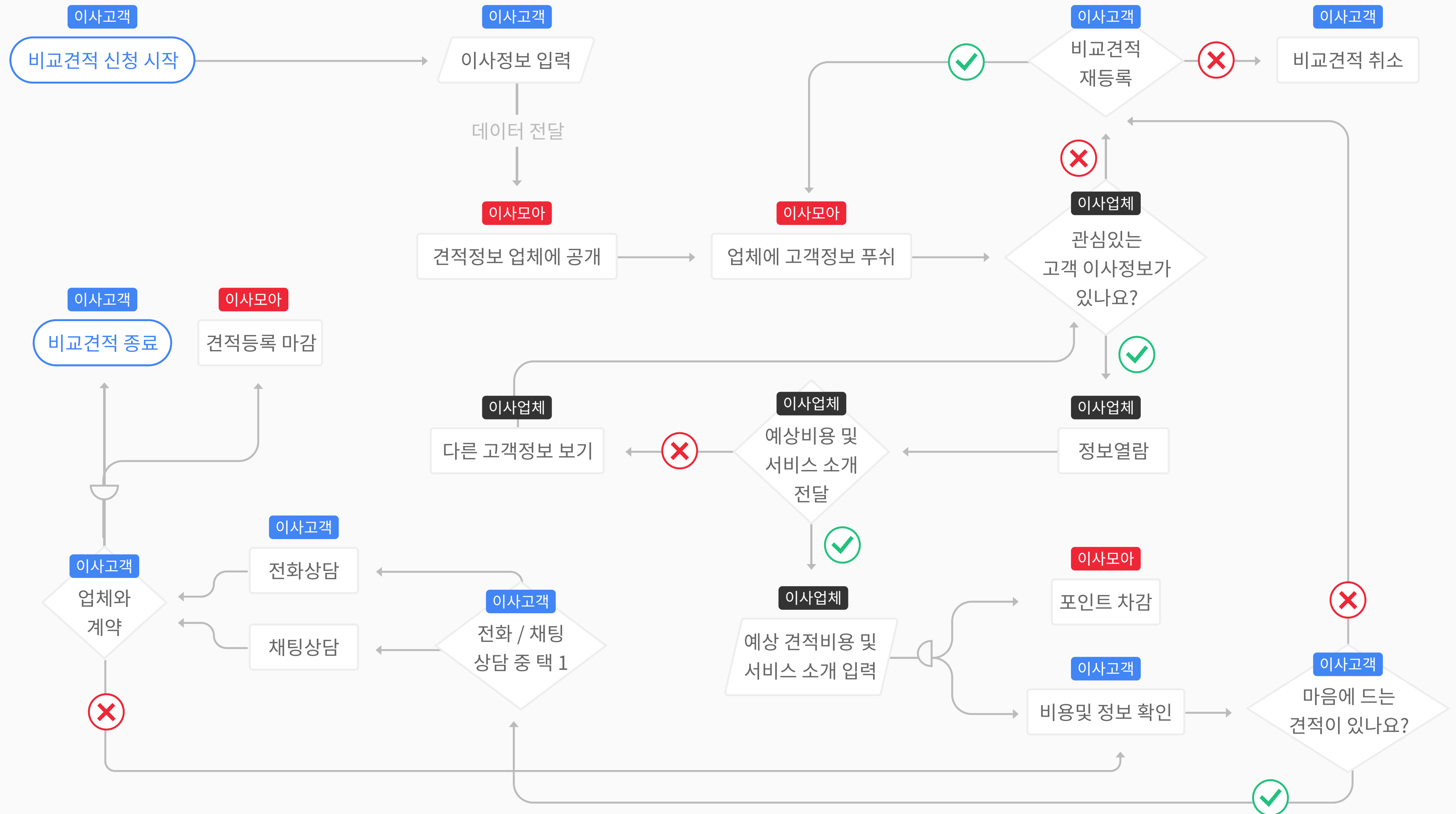
새로운 견적 매칭 시스템

전화에 민감한 고객에게는 채팅상담으로 대체하며, 견적은 동시다발적으로 받을 수 있도록 설정하여 기존 문제점을 해결하고자 하였습니다.



시스템 구체화

flow-chart를 작성하여 새로운 시스템에서는 어떻게 구현될지 구체화하였습니다.



이사업체 - 견적도착

기존의 디자인은 고객에게 바로 상담을 하는 형태였지만 컨셉 디자인에서는 이사업체가 고객에게 예상견적비용과 서비스 내용을 먼저 전달합니다.

기존디자인 전화상담

< 상세정보

기본 정보

이사종류

사무실 이사

이삿일

16년 8월 30일

손없는 날

전화 상담

전화 상담 시 300포인트가 차감됩니다.

전화상담을 하시겠습니까?

취소

상담하기

12층

12층

세부 정보

특수가구

에어컨, 피아노, 조립식 장롱

기타사항

이번에 이사를 가게되었는데 이사일자
는 저희 3일전도 변경이 가능하 거 간

전화 상담



컨셉 디자인 - 이사업체 고객 이사정보 열람

< 견적 상세정보

고객 이사정보

견적제출 업체 (8개)

기본정보

이사 종류

포장이사

이사 날짜

2018. 8. 30.

주말

손없는 날

출발지 정보

주 소

부산시 해운대구 센텀중앙로 78
센텀아파트 107동 1708호

층 수

17층

평 수

40평

도착지 정보

주 소

부산광역시 해운대구 APEC로 55 벅스코
올림픽아파트 121동 902호

층 수

9층

업체소개 및 견적서 작성

컨셉 디자인 - 이사업체 이사비용 정보 전달

취소

업체소개 및 견적서 작성

서비스 정보

저장된 견적비용 >

차량 크기

☒ 1톤

차량 1대

☒ 2.5톤

차량 1대

☒ 5톤

차량 1대

사다리차

☒ 출발지 사다리차 제공

☒ 도착지 사다리차 제공

포장서비스

☒ 포장

☒ 반포장

☒ 일반

총 예상비용

최저

만원

~

최고

만원

이전 견적서 열람

이사업체 - 선의의 경쟁

경쟁업체의 예상비용 및 소개를 확인할 수 있어 선의의 경쟁을 할 수 있도록 유도하였습니다.

컨셉 디자인 - 이사업체

다른업체 견적서 목록 확인


컨셉 디자인 - 이사업체

다른업체 견적정보 열람



<
견적 상세정보

고객 이사정보
견적제출 업체 (8개)

8개의 업체 견적 제출




세화 트랜스



 카드결제  보험가입

예상견적 50~60만원 업체후기 10건

>




알파이사



 카드결제  보험가입

예상견적 45~60만원 업체후기 6건

>




예원트랜스



 카드결제  보험가입

예상견적 40~50만원 업체후기 2건

>



오성익스프레스

 카드결제  보험가입

예상견적 50~60만원 업체후기 26건

>

업체소개 및 견적서 작성

세화 트랜스

카드결제 가능

세화 트랜스

예상건적 50~60만원 업체후기 10건

업체 소개

세화 트랜스는 다년간의 현장경험으로 작업체계를 갖추었습니다. 가격을 낮추기 위해 아르바이트생을 써서 작업을 하리지 않습니다. 세화 트랜스는 교육과 경험을 갖춘 직원으로 체계화하였습니다.

서비스 팀원

김세화 대표

15년차 · 총괄책임

연규억 팀장

9년차 · 운반

조성만 부팀장

5년차 · 포장

이사고객 - 견적 받기

기존 서비스에서는 정해진 전화통화 수의 이사상담를 해야했지만 리디자인은 관심있는 업체가 있다면 무제한으로 받을 수 있습니다. 또한 채팅상담을 추가하여 전화를 꺼려하던 고객에게 대체수단을 제공하였습니다.

컨셉 디자인 - 이사고객

횟수 제한없는 견적받기

<
알림

오늘

세화트랜스에서 메시지가 도착했습니다.
네, 당연히 식사비용은 포함되지 않은 가...
6시간

오성익스프레스에서 견적서를 보냈습니다.
예상견적 50~60만원 업체후기 26건
10시간

예원트랜스에서 견적서를 보냈습니다.
예상견적 40~50만원 업체후기 2건
18시간

알파이사에서 견적서를 보냈습니다.
예상견적 45~60만원 업체후기 6건
20시간

어제

세화 트랜스에서 견적서를 보냈습니다.
예상견적 50~60만원 업체후기 10건
1일

비교견적 서비스신청이 완료되었습니다.
1일

컨셉 디자인 - 이사고객

견적서를 통해 업체정보 얻기

<
세화 트랜스 예상견적

소개 및 견적
업체후기
채팅문의

카드결제 가능

세화 트랜스

예상견적 50~60만원 업체후기 10건

업체 소개

세화 트랜스는 다년간의 현장경험으로 작업체계를 갖추었습니다. 가격을 낮추기 위해 아르바이트생을 써서 작업을 흐리지 않습니다. 세화 트랜스는 교육과 경험을 갖춘 직원으로 체계화하였습니다.

서비스 팀원

채팅 문의
전화 문의

컨셉 디자인 - 이사고객

채팅채널 개설로 전화없는 상담

<
세화 트랜스 예상견적

소개 및 견적
업체후기
채팅문의

2018년 1월 20일

안녕하세요. 세화트랜스 사장님. 이사 견적 보내주신거보고 연락드렸어요.

견적서에 식사비용도 포함되어 있는건지 알고 싶어요. ㅎㅎ 전에 이사할 때 갑작스럽게 식사비용을 요구한 업체가 있었거든요. ㅠㅠ

오후 07:45 보냄

네, 당연히 식사비용은 포함되지 않은 가격입니다. 지금은 대략적인 비용을 산출하였는데 정확한 비용은 아무래도 방문견적을 내봐야 정확할 것 같습니다

+
메세지를 입력해주세요.

24

Close

○	○	○	○	●
견적 매칭 소개	비교견적 신청	이사 예정일	비교견적 시스템	최종 결과
견적매칭이란?	문제점	문제점	문제점	비교견적 신청 26
기존 디자인 (고객)	정보의 재배열	고객 유형	해결방안	이사예정일 27
기존 디자인 (업체)	해결방안	해결방안	Flow-chart	비교견적 시스템 28
	리디자인	리디자인	컨셉디자인	

전환율 상승

입력해야 할 정보의 양이 줄자 견적신청률도 함께 상승하였습니다.

리디자인 후 견적신청율 (Conversion rate)

기존 이사모아

리디자인 이사모아

12% 증가

기존디자인

9단계를 거쳐야 견적신청이 완료되었던 기존 서비스 신청 폼

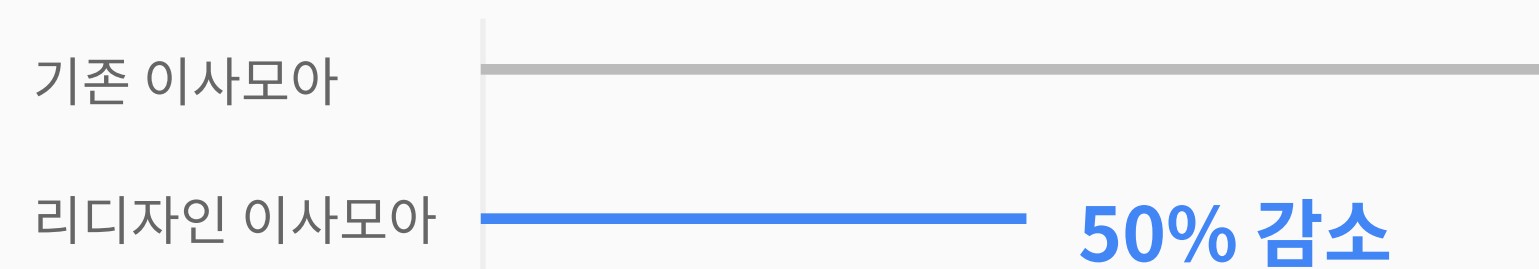
리디자인

필수와 추가정보로 나눠 입력해야할 정보량을 감소

컴플레인 감소

이사일 미정인 고객과 통화 후 회사에 환불요청을 하는 업체가 많았는데 리디자인 이후에는 이사예정일 관련 컴플레인 수가 절반으로 줄어 수 있었습니다.

이사 예정일 관련 컴플레인 전화 수



기존디자인- 이사예정일 선택

<

이사 견적 문의

다음

견적 작성 20% 완료

☒ 이사일자를 지정해주세요.

+	+	+
2016	3	01
-	-	-

다음

리디자인 - 고객에 맞는 이사예정일 선택

<
이사 비교견적 신청

이사일 정하셨나요?

- ☒ 아니오, 아직 정하지 않았습니다.
- ☒ 네, 대략적인 예상 기간이 있습니다.

이사 예정일 또는 기간

필요한 서비스를 선택해주세요.

- ☒ 포장이사 서비스
출발지에서 짐을 포장과 운반 후 도착지에서 짐 정리까지 모두 필요한 경우
- ☒ 반포장이사 서비스
출발지 짐을 포장 또는 도착지에서 짐을 정리하는 일 중 한가지만 필요한 경우
- ☒ 포장서비스 필요없음
포장, 정리 서비스 없이 스스로 할 경우

이삿짐 안심서비스는 어떠세요?

취소

이사 예정일 선택

일

화

수

목

금

토

일

2018년 10월

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

2018년 11월

29	30	31	1	2	3	4
----	----	----	---	---	---	---

● 손없는 날

평소 이사일보다 20% 가량 이사비가 높습니다.

● 주말

평소 이사일보다 10% 가량 이사비가 높습니다.

22개의 이사 예정일 선택

10.01 10.07 10.14 10.20 10.27 11.03 11.10 11.17 11.24 11.30

선택 완료

다시 고민해야 할 과제

견적비교 시스템 컨셉디자인은 실제 적용되지 않았습니다. 시행하지 못한 이유는 다음과 같습니다.

1. 업체 고객은 연령대가 높아 모바일 학습성이 낮아 새로운 디자인에 적응할 시간비용이 너무나도 컸습니다.
2. 기존 디자인에 비해 업체가 거쳐야 하는 귀찮은 요소가 많아져 리디자인을 반대 하였습니다.

