

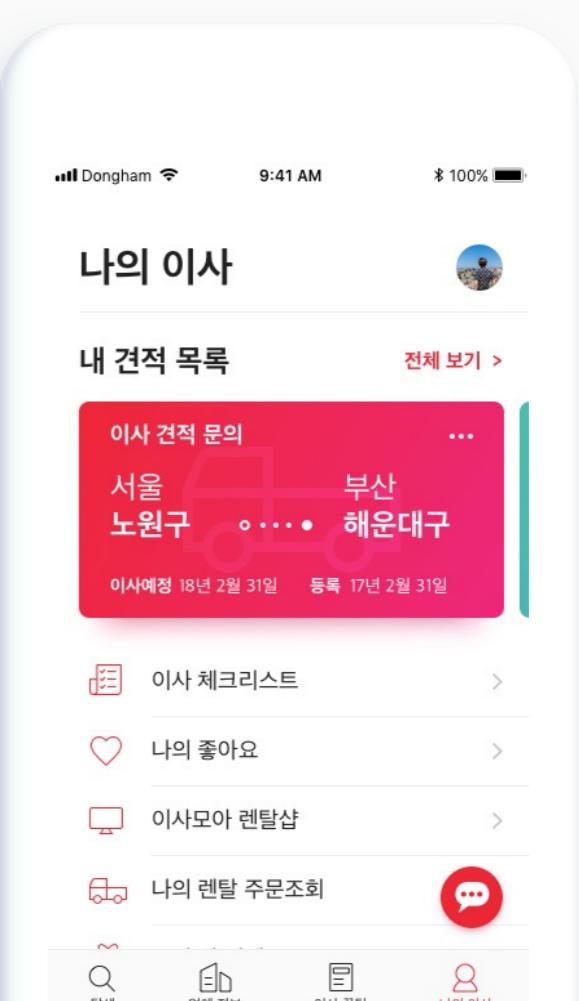
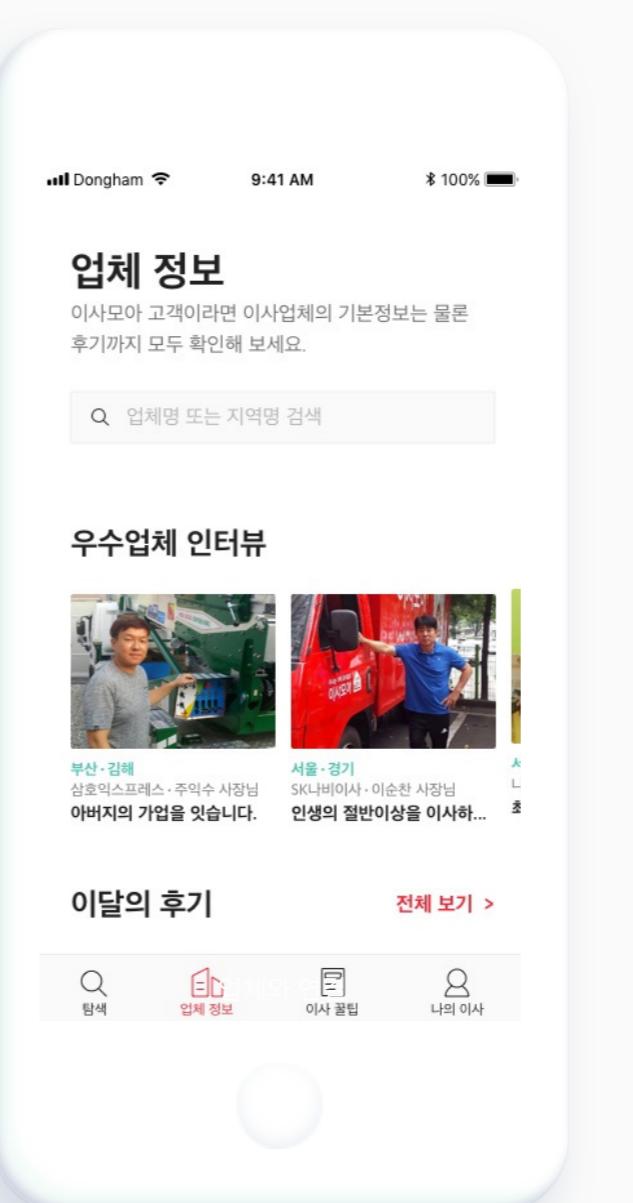
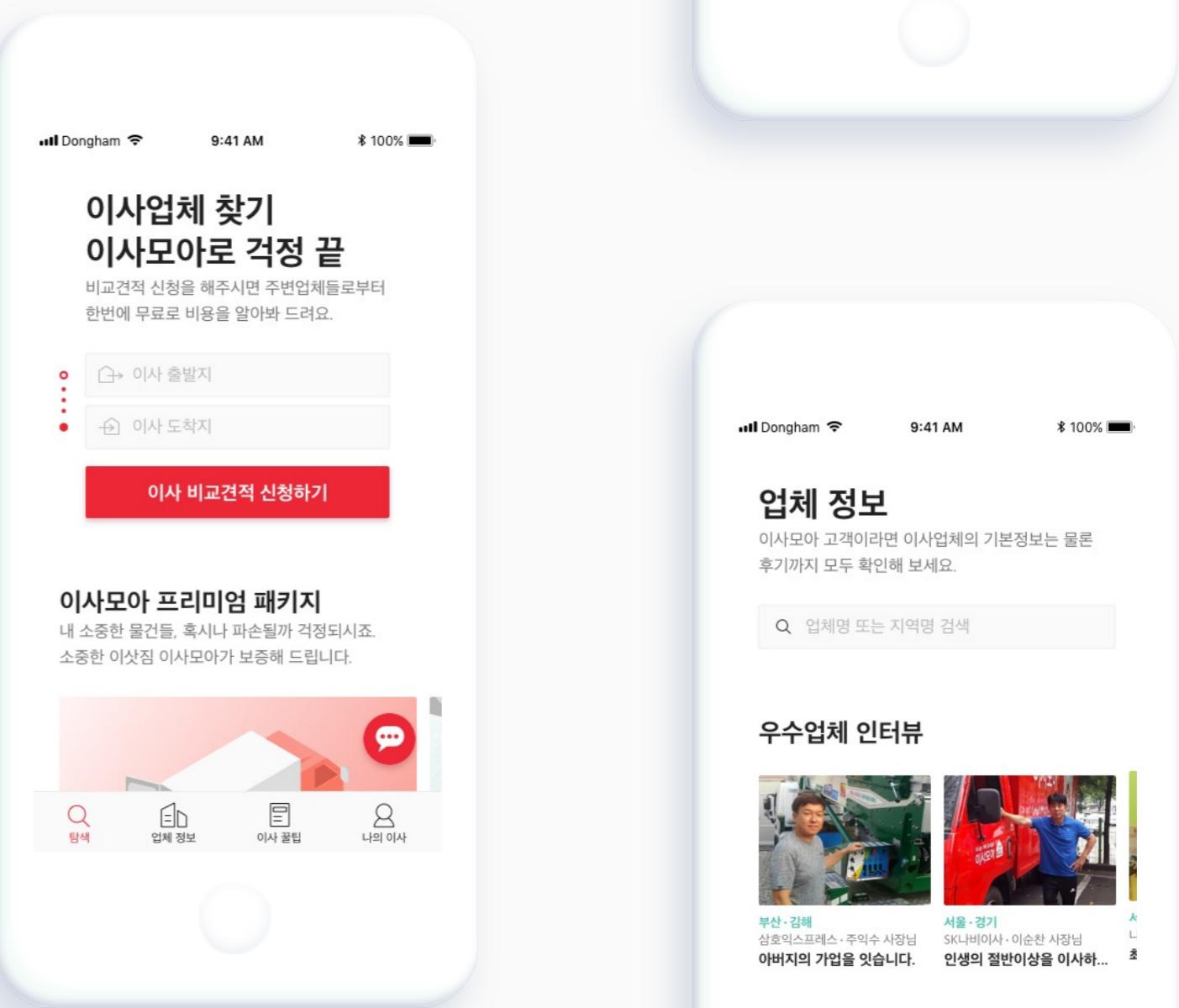
# 이사모아

## 1 모바일 앱 리디자인

2016. 05. - 2017. 02.

# 기여도 80% UX리서치 UX설계

# 기여도 100% UI디자인 프로토타입 디자인가이드



이 것번째 상소 우리집 새불용 수거상소! 이사에서 직접 나서서 찾아가봤습니다. 하지만 위를 봄서는 결코 들고오고 싶진 않네요. 그리고 아세요? 바퀴벌레가 알을 낳기 최적의 장소. 스!! 바퀴벌레는 어두운 곳에 많고 또한 알을 따뜻한 장소가 바로 이 폐지박스랍니다. 알을 스를 그대로 짐을 싸버리고 이사를 가면 그 이 일 바퀴벌레 알이 부화한다면!!! 정말 상상하 요.



# Intro



## 소개 및 목표

- 이사모아 소개 03
- 이사모아 기능 04
- 리디자인 목표 05

## 고객 리서치

- 발견하기
- 이해하기
- 솔루션

## 제품 설계

- 정보설계
- User flow

## 디자인

- 스타일 가이드
- 디자인 결과물

## 최종 결과

- 고객후기
- 사업측면

## 이사 물류 플랫폼 ‘이사모아’

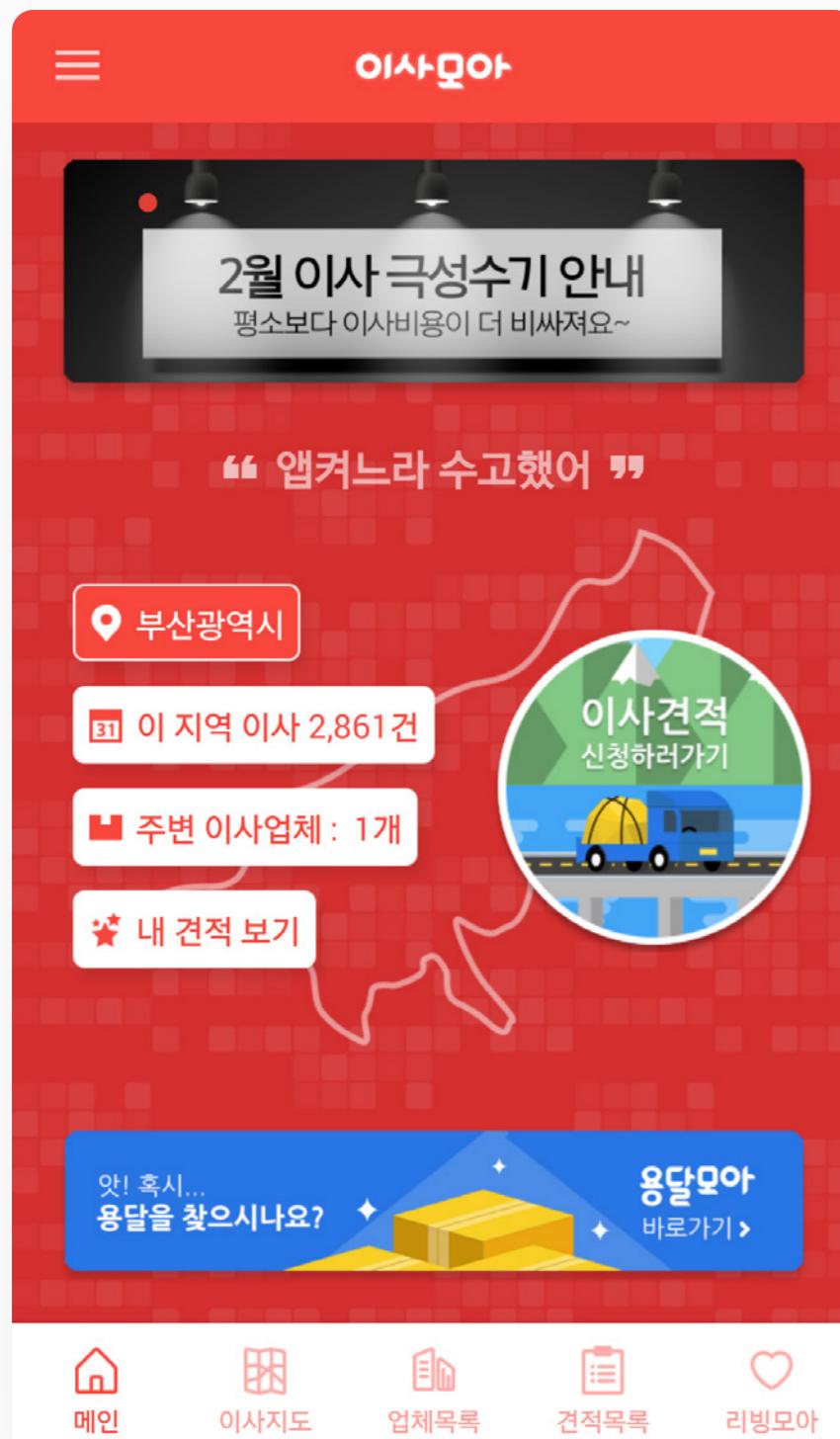
이사 예정인 고객의 날짜와 장소를 토대로 이사업체를 매칭해주고 있습니다.



## 이사모아의 기존 디자인

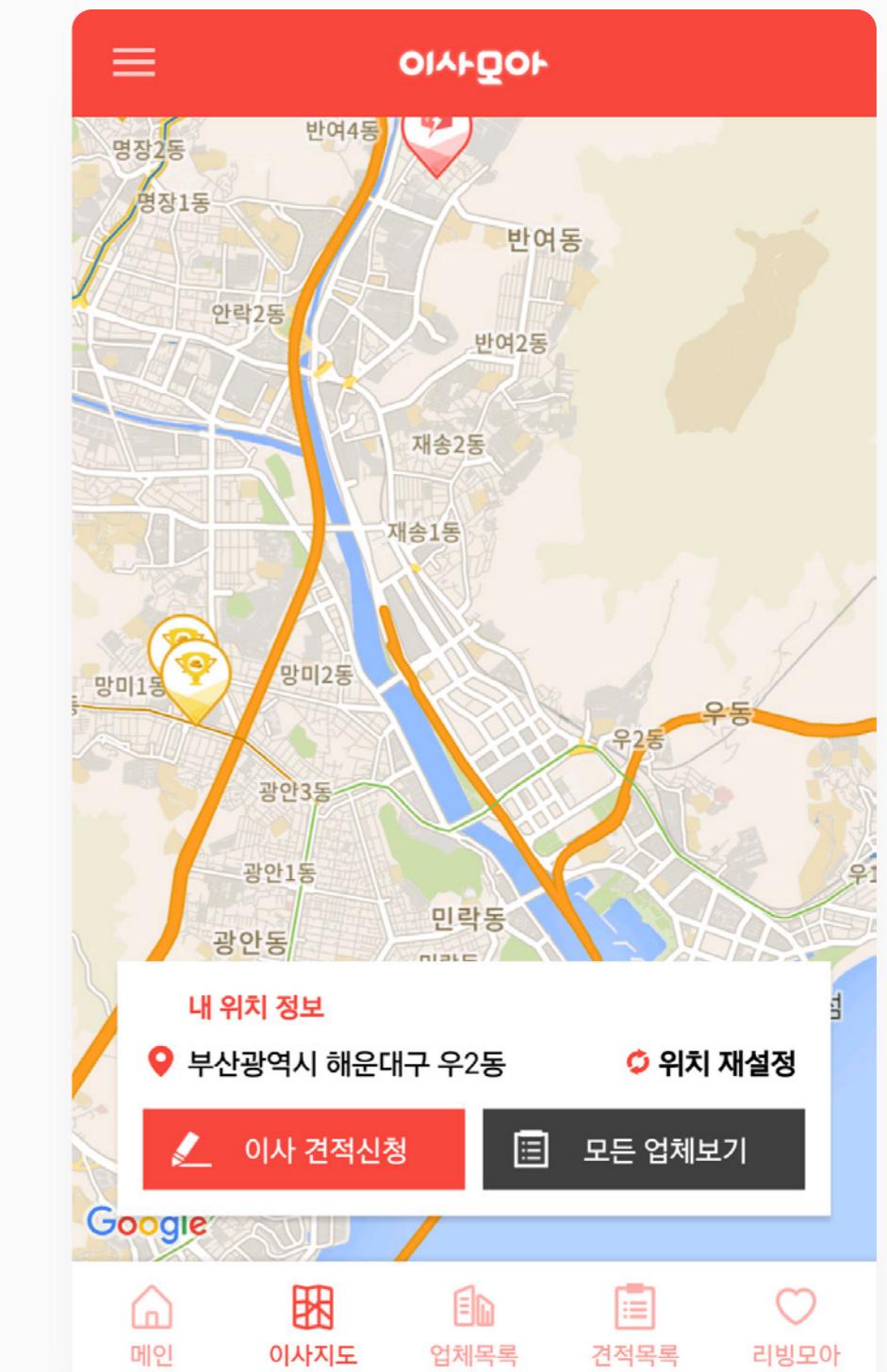
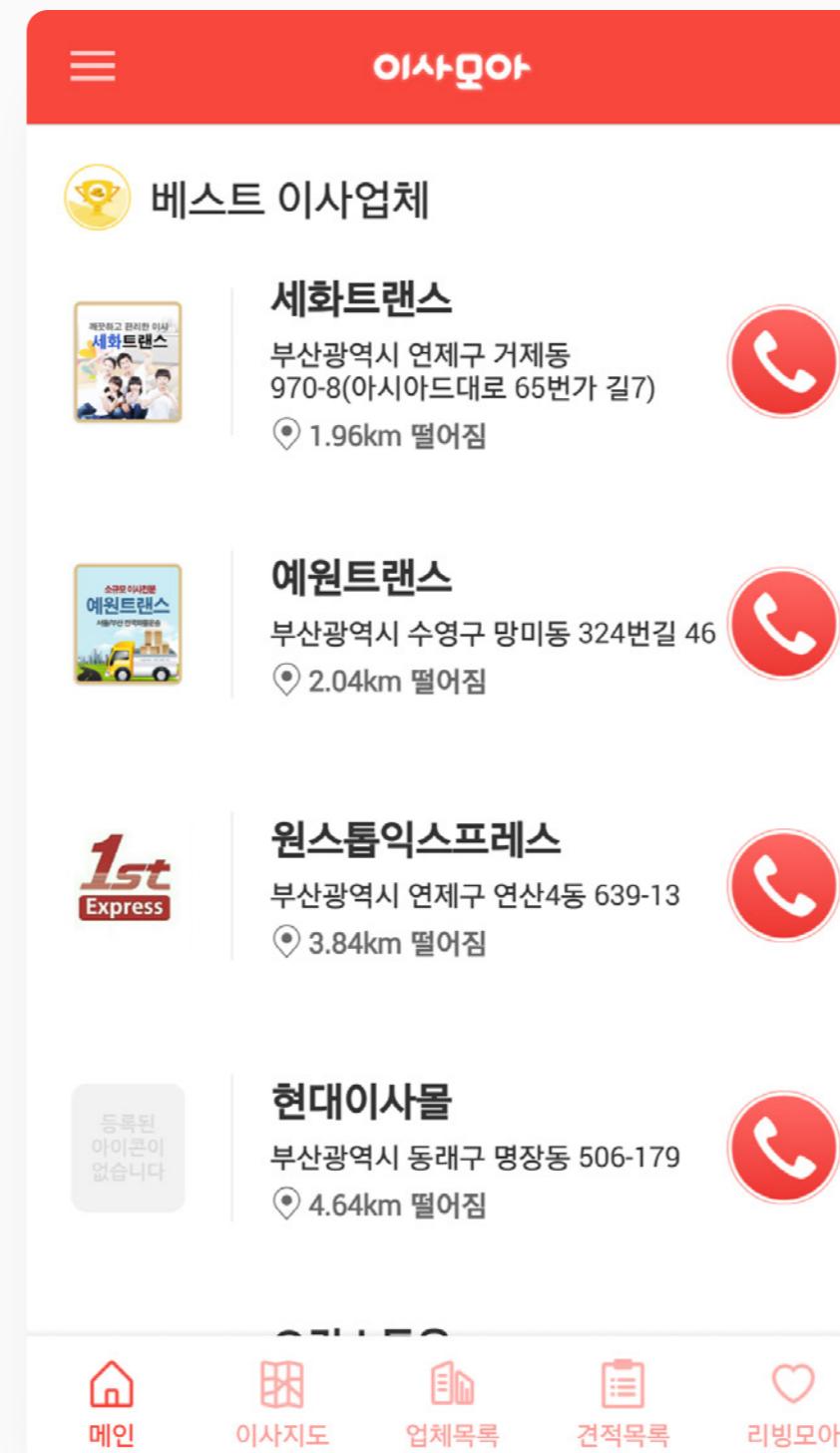
### 이사비용 알아보기

자신의 이사정보를 제공하면 이사업체가 이사비를 알려 드립니다.



### 이사업체 정보제공

자신의 집주변 이사업체의 위치와 기본정보를 제공합니다.



## 왜 리디자인을 하게 되었는가?

### 더 넓은 이사 경험

유사 서비스들이 생기면서 이사모아는 경쟁력이 점점 낮아지고 있었습니다.  
리디자인에서는 업체-고객 매칭뿐만 아니라, 이사과정에서 일어나는 모든 일을  
도와 줄 수 있는 서비스를 만들고자 하였습니다.

### 이탈율 줄이기

고객 유치 수(Acquisition)에 비해서 고객 활성화 수(Activation)가 예상  
기대치보다 낮았습니다. 고객의 흥미를 끌기 위해선 어떤 기능을 추가하는게  
좋을지 고객리서치를 한 후 해당사항을 디자인에 적용하기로 하였습니다.

# Part 1

소개 및 목표	고객 리서치	제품 설계	디자인	최종 결과
이사모아 소개	발견하기 07	정보설계	스타일 가이드	고객후기
리디자인 목표	이해하기 08	User flow	디자인 결과물	사업측면
	솔루션 09			

## 이사과정과 폐인포인트

더 넓은 이사경험을 제공하기 위해 이사 과정에서 겪는 문제점을 분류했습니다.



### 업체 검색

#### 이사업체 정보 부족

이사업체에 대한 정보를 얻을 수 있는 경로가 부족합니다.

#### 적정 이사비용 예측

이사비용에 대한 정보가 정확하지 않아 비용 측정 기준점이 없습니다.



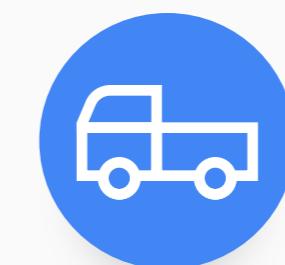
### 이사 준비

#### 물건 정리

버릴 물건을 이사할 때 같이 옮겨 이사비용이 올라갔습니다.

#### 이사 행정처리

이사관련 행정처리나 준비해야 할 것을 놓치는 경우가 많습니다.



### 이사 후

#### 물품 파손/분실 불안감

물품 파손이나 분실 시 업체에서 책임회피를 하는 경우가 있습니다.

#### 이사 후 정리

이사 후 쓰레기나 먼지가 많아 한번에 청소하기가 힘들었습니다.

## 퍼소나와 고객의 이사여정

이사모아의 주요고객을 정하기 위해 구체적인 퍼소나를 설정하고 고객여정맵을 제작하였습니다.



**시나리오**

올해 초에 집에서 독립을 하게 되었다. 살던 집의 물건을 옮기기 위해 이사업체를 알아보고 있다. 하지만 이사는 처음이라 불안하고 아직 사회 초년생이라 여윳돈이 적어 합리적인 가격에 이사하고 싶다.

김민수(28), 직장인

**목적**

- 첫 이사이지만 이사하는데 있어 불편함이 없었으면 한다.
- 이사는 가격측정이 힘들어 바가지 가격만 아니면 좋겠다.
- 이사에 필요한 정보를 얻을 수 있으면 좋겠다.



## 맥락에 맞는 해결방안

고객조사 정보에 따라 상황(situation), 니즈(Moviation), 예상기대(expected outcome)로 나눈 뒤 서비스에서 제공 가능한 솔루션을 제시했습니다.

### WHEN 상황

이사업체를 선정할 때 업체의 서비스의 퀄리티가 좋은지 나쁜지 알 수가 없다.

이사를 준비하는데 이사비용에 대한 감이 전혀 없다.

이사가 처음인데 어떤 준비를 해야 할지 모르겠다.

이사 물품 중에 내 귀중품을 업체에서 조심히 옮겨줄 수 있을지 불안하다.

이삿짐 중에 필요 없는 물건도 많은데 치우려니 비용도 들고 귀찮다.

이사 후 청소도 신경써야 하고 새집에 사두어야 할 물건들이 많다.

### I WANT TO 니즈

손쉽게 이사 후기를 알아볼 수 있어, 이사 서비스가 괜찮은지 알고 싶다.

다른 사람은 대략 어느 정도 비용으로 이사준비를 했는지 알고 싶다.

이사에 대해 잘 아는 사람이 나에게 필요한 이사 정보를 줄 수 있으면 좋겠다.

내 물품 파손, 분실에 대해 누군가가 책임져 줄 수 있으면 좋겠다.

버리기 아까운 물건을 누군가에게 나눠줄 수 있었으면 좋겠다.

청소 걱정이나, 다른 것들 때문에 신경을 안 썼으면 좋겠다.

### SO I CAN 예상기대

그러면 내가 신뢰하는 이사업체를 선택 할 수 있어 만족도가 올라갈 수 있다.

그러면 내가 적정비용에 이사계약을 했다고 안심할 수 있을 것 같다.

그러면 나는 미리 이사준비를 하여 이사에 대한 불안감을 떨칠 수 있다.

귀중품에 대한 걱정이 줄어들 수 있을 것 같다.

나의 노동력도 아낄 수 있고 이사비용도 절감된다.

그러면 이사에만 신경 쓸 수 있어 스트레스를 받을 필요가 없다.

### 이사모아 솔루션

- 이사후기 제공
- 이사업체 상세정보 제공

- 이사비용 측정 기능

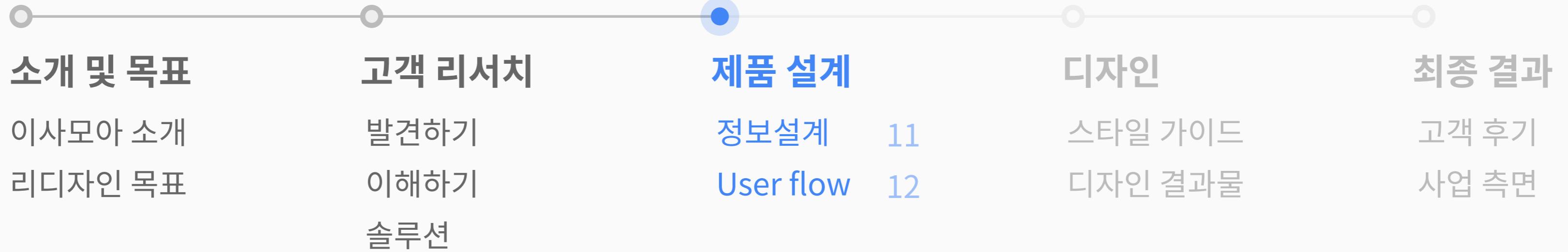
- 이사 꿀팁 정보
- 이사 체크리스트 제공

- 이삿짐 보증서비스
- 프리미엄 이사 서비스

- 무료 폐가전 및 고물 수거
- 온라인 고물상

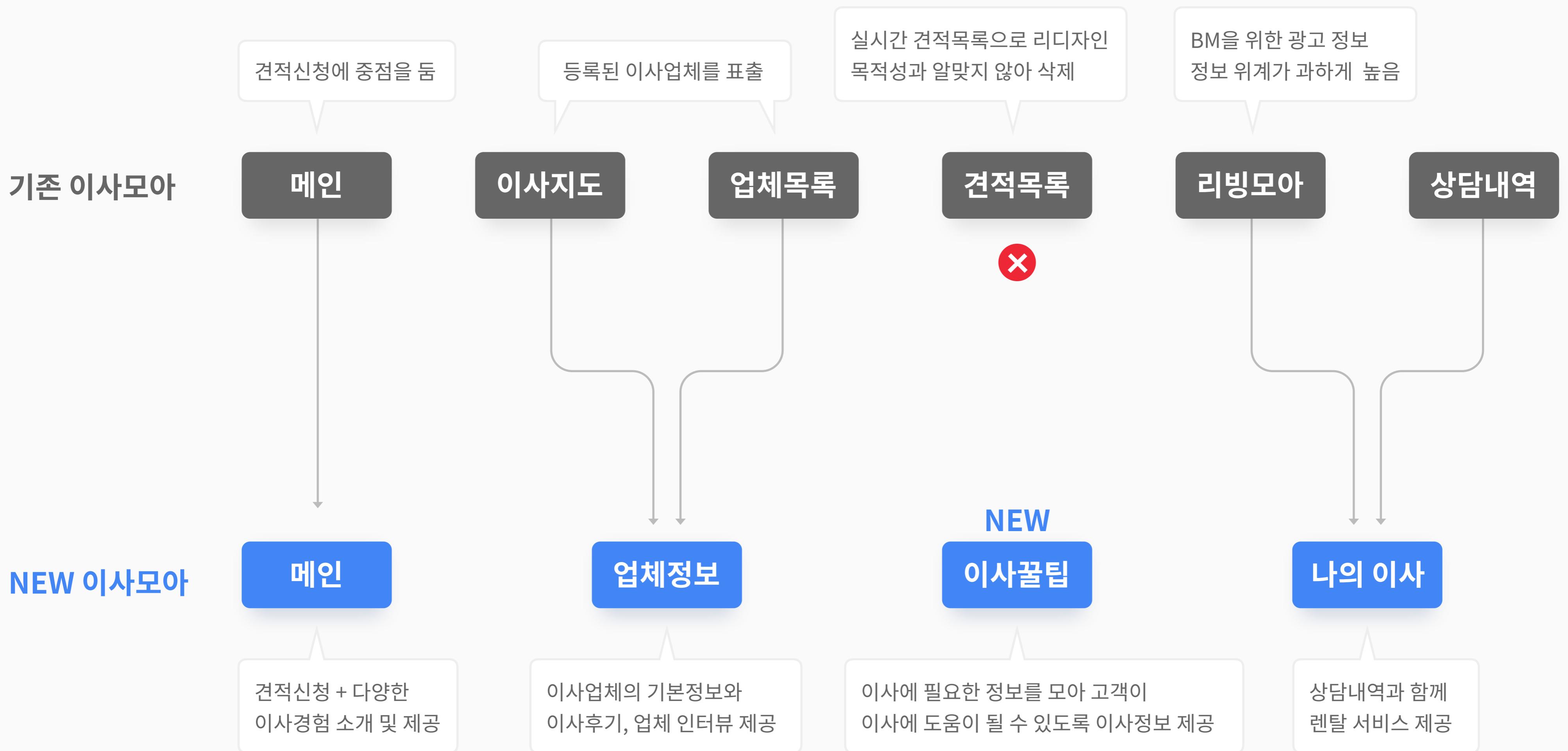
- 이사 청소 서비스
- 렌탈 서비스

## Part 2



## 목적에 맞는 정보 표출

기존 정보는 이사업체 매칭이 중심이었지만  
리디자인의 정보는 ‘더 넓은 이사경험’ 목적에 알맞게 수정되었습니다.

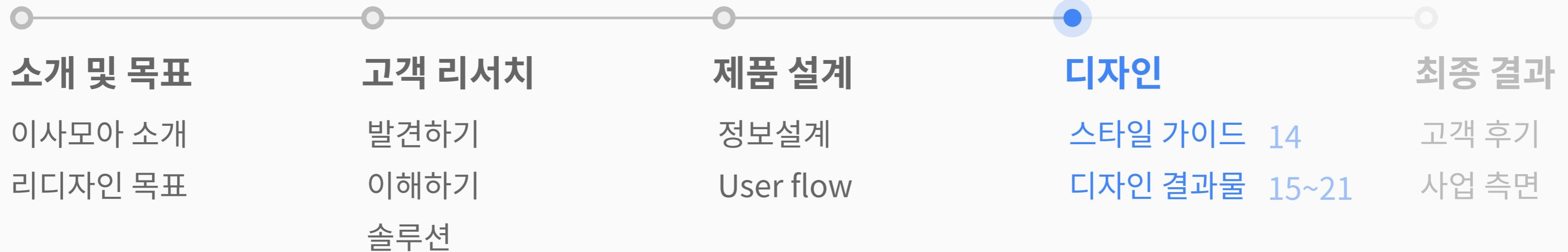


## 서비스 큰 흐름잡기

주요 페이지 플로우를 이전과 비교하여 팀원에게 공유했습니다.



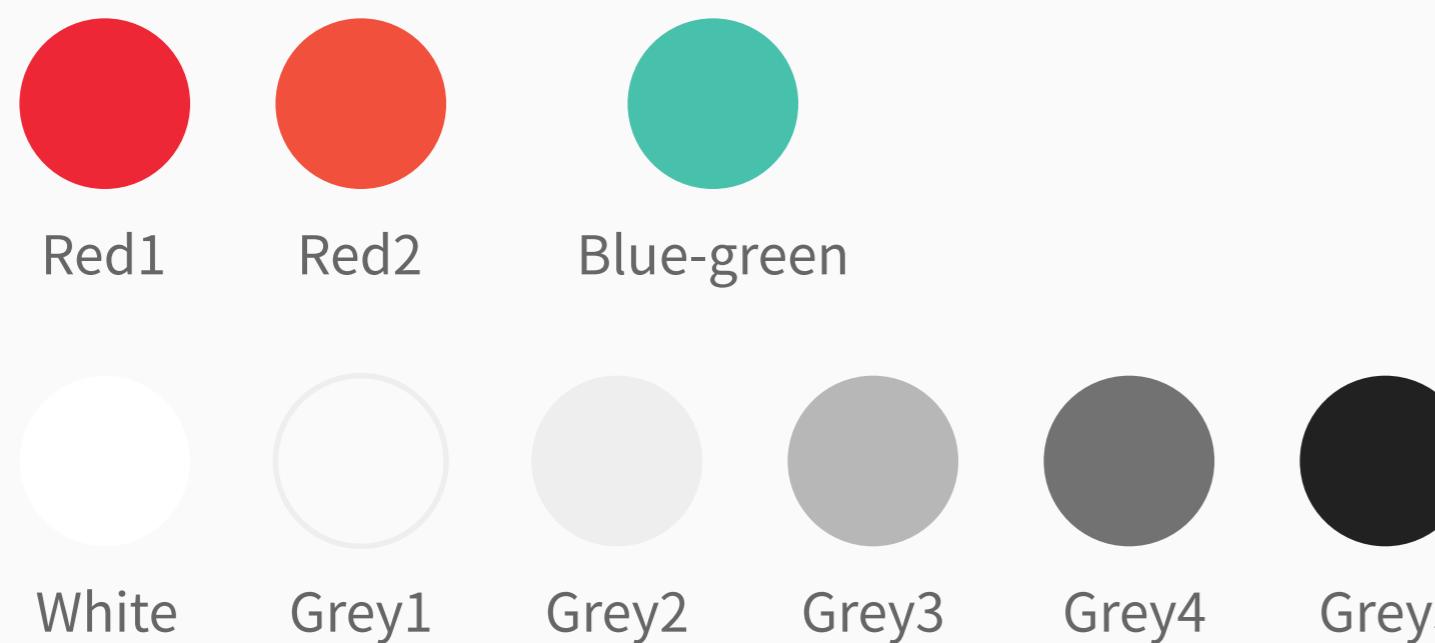
## Part 3



## 일관된 브랜드 이미지와 편리한 유지보수

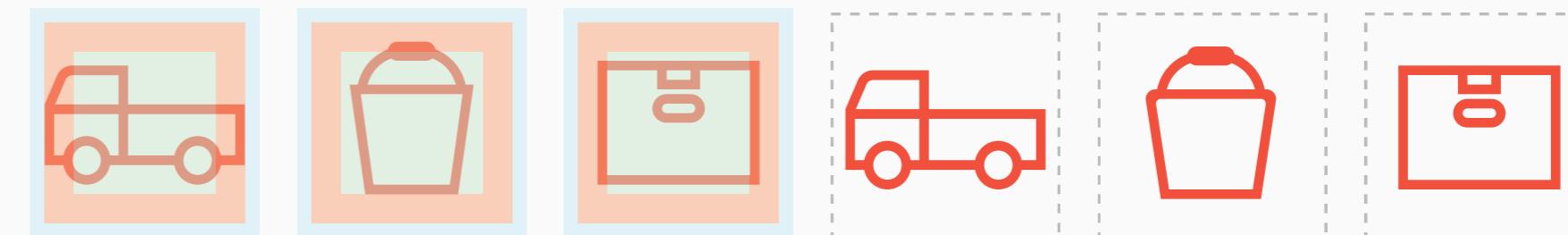
개발에 필요한 디자인 어셋을 정의했습니다. 프론트 개발자에겐 약속된 수치를 전달할 수 있어 커뮤니케이션 비용을 줄일 수 있었고, 고객에겐 일관된 브랜드 이미지를 전달 할 수 있었습니다.

### 색상



### 아이콘

패딩 (No Goal Zone) 중심점 (Central Zone) 가변점 (Flexible Zone)



### 글꼴

Apple SD Gothic Neo / Regular

Apple SD Gothic Neo / Bold

Heading1 32 px / Bold

Paragraph 16px / Regular

Heading2 24 px / Bold

Small Text1 14px / Regular

Heading3 16 px / Bold

Small Text2 12px / Regular

### 버튼



1x

1x

1x

## 직관적인 견적신청 버튼

기존 디자인에서는 버튼의 형태와 위치가 어중간하여 고객이 견적신청 버튼을 찾기 어려웠습니다. 리디자인 버전에서는 좀 더 직관적인 입력 폼과 버튼을 사용했습니다.

**기존디자인**  
랜딩 페이지

**리디자인**  
랜딩 페이지

>>

## 다양한 이사경험 제공

이사모아 초기 버전은 이사견적 매칭이 목표였다면 리디자인에서는 다양한 이사경험을 목표로 제작했습니다. 이사에 필요한 다양한 정보를 담은 이사 포털로서 탈바꿈하였습니다.

### 리디자인

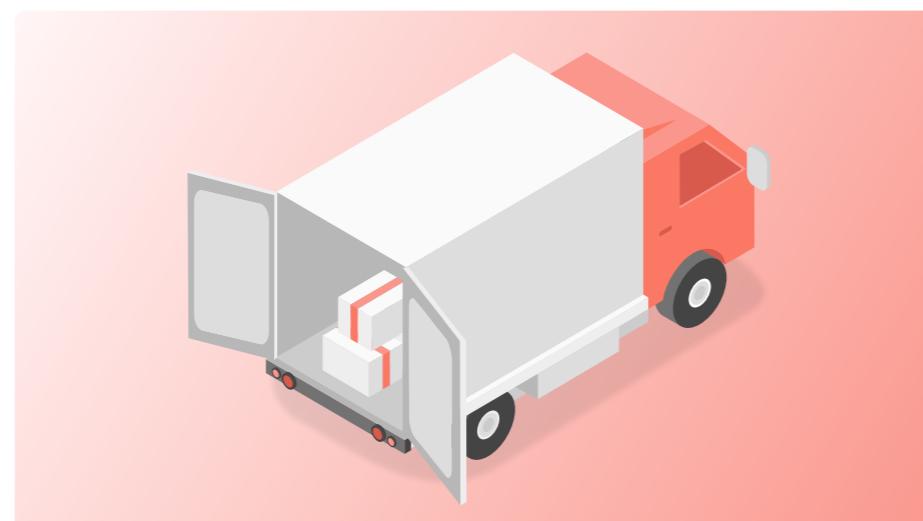
이삿짐 보증 서비스 제공

탐색

견적 신청

#### 이사모아 프리미엄 패키지

내 소중한 물건, 혹시나 파손될까 걱정되시죠.  
소중한 이삿짐 이사모아가 보증해 드립니다.



#### 용달 패키지

이사모아 지정 업체를 연결해 드립니다. 간단한 짐 운반으로 차량만 필요하거나 차량과 운반 도움이 필요할 때 선택

70,000원 부터 ~

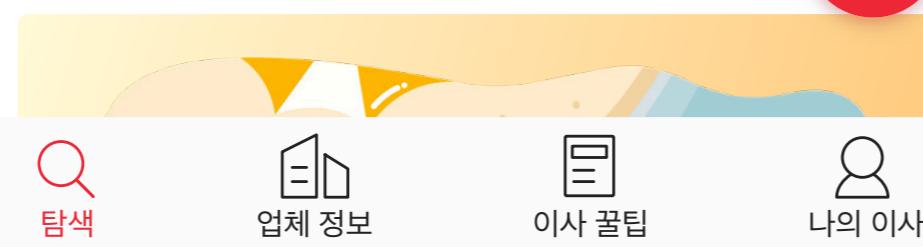
빈

미

포

30

#### 이벤트



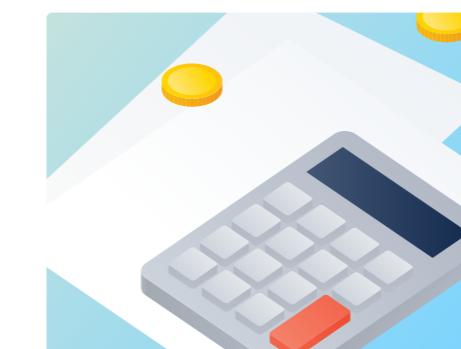
### 리디자인

이사관련 부가 서비스 제공

탐색

견적 신청

#### 이사 플러스



##### 이사비용 미리보기

우리집 이사비용은 얼마?  
이사비용 계산기로 알아보세요.

[계산하러 가기 >](#)



##### 청소비용 비교견적

이사 청소비용도 비교견적을 받아보세요. 이사 후 걱정 끝.

[견적비교 신청 >](#)



##### 가전·가구 수거

현 가전, 가구 무료로 수거하고  
소외계층에게 기부하세요.

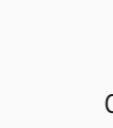
[자세히 보기 >](#)



##### 재활용품 방문 매입

가전, 헌옷, 헌책, 기타 종고물품  
방문해서 수거하고 돈도!

[매입 수익금 확인하기 >](#)

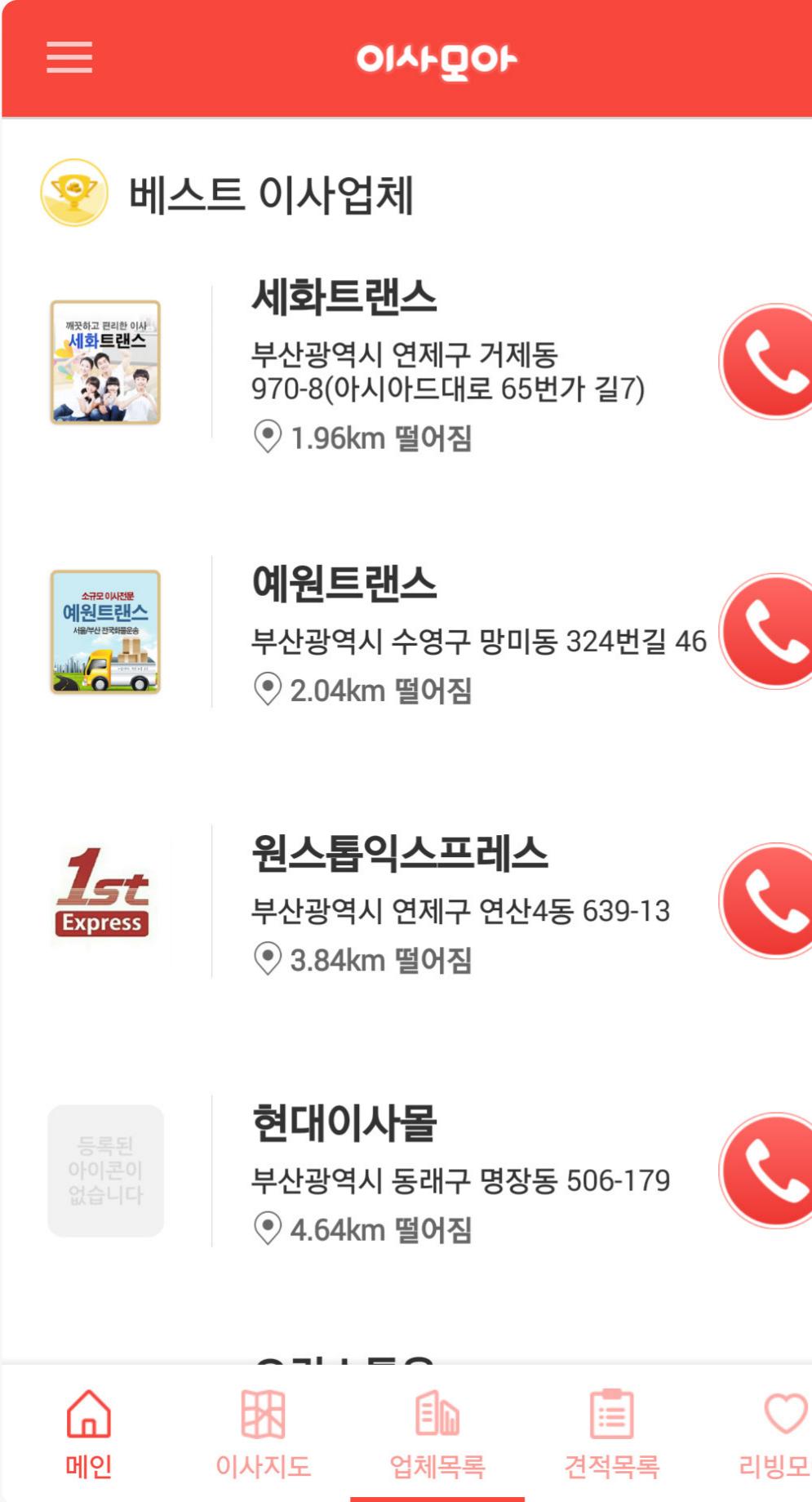


탐색  
업체 정보  
이사 꿀팁  
나의 이사

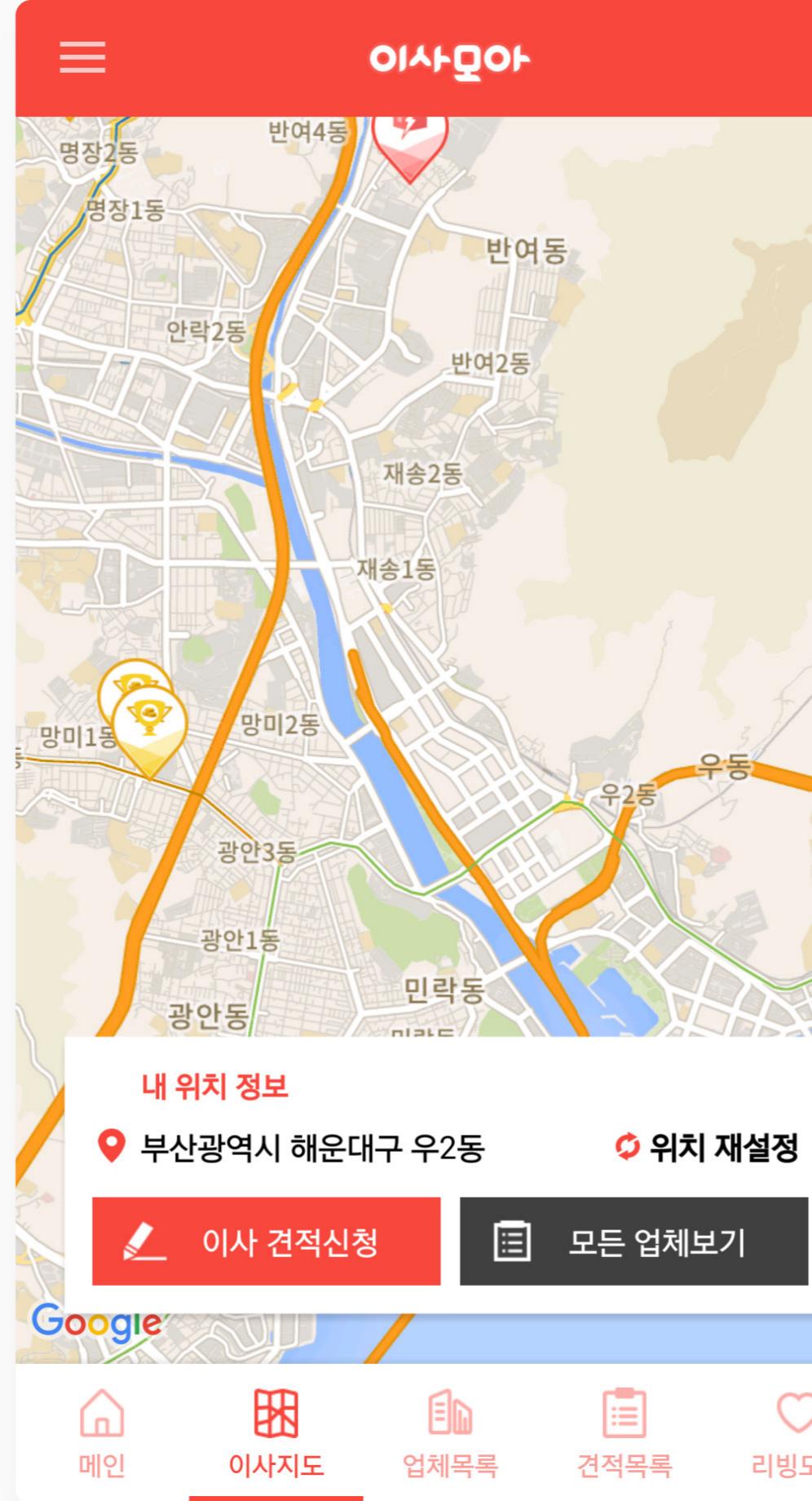
## 목적에 맞는 랜딩페이지

기존 업체 랜딩페이지는 업체 가입 수와 위치를 강조했었으나,  
리디자인에서는 업체 정보의 투명화를 중점으로 제작하였습니다.

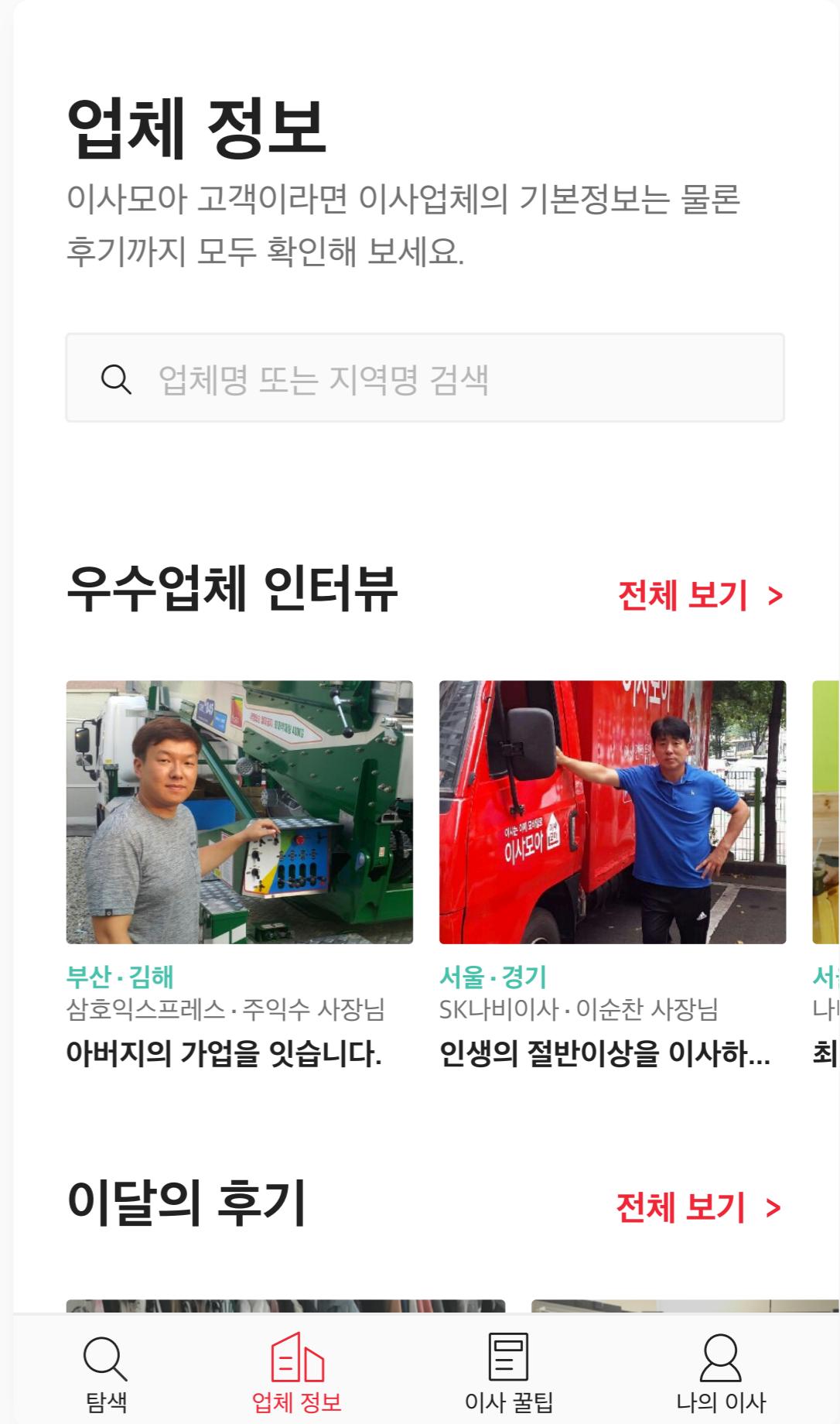
**기존디자인**  
업체 목록



**기존디자인**  
이사 지도



**리디자인**  
업체정보 랜딩



>>

**기존디자인**

이사모아

**베스트 이사업체**

**서화트랜스**  
부산광역시 연제구 거제동  
970-8(아시아드대로 65번가 길7)  
📍 1.96km 떨어짐

**예원트랜스**  
부산광역시 수영구 망미동 324번길 46  
📍 2.04km 떨어짐

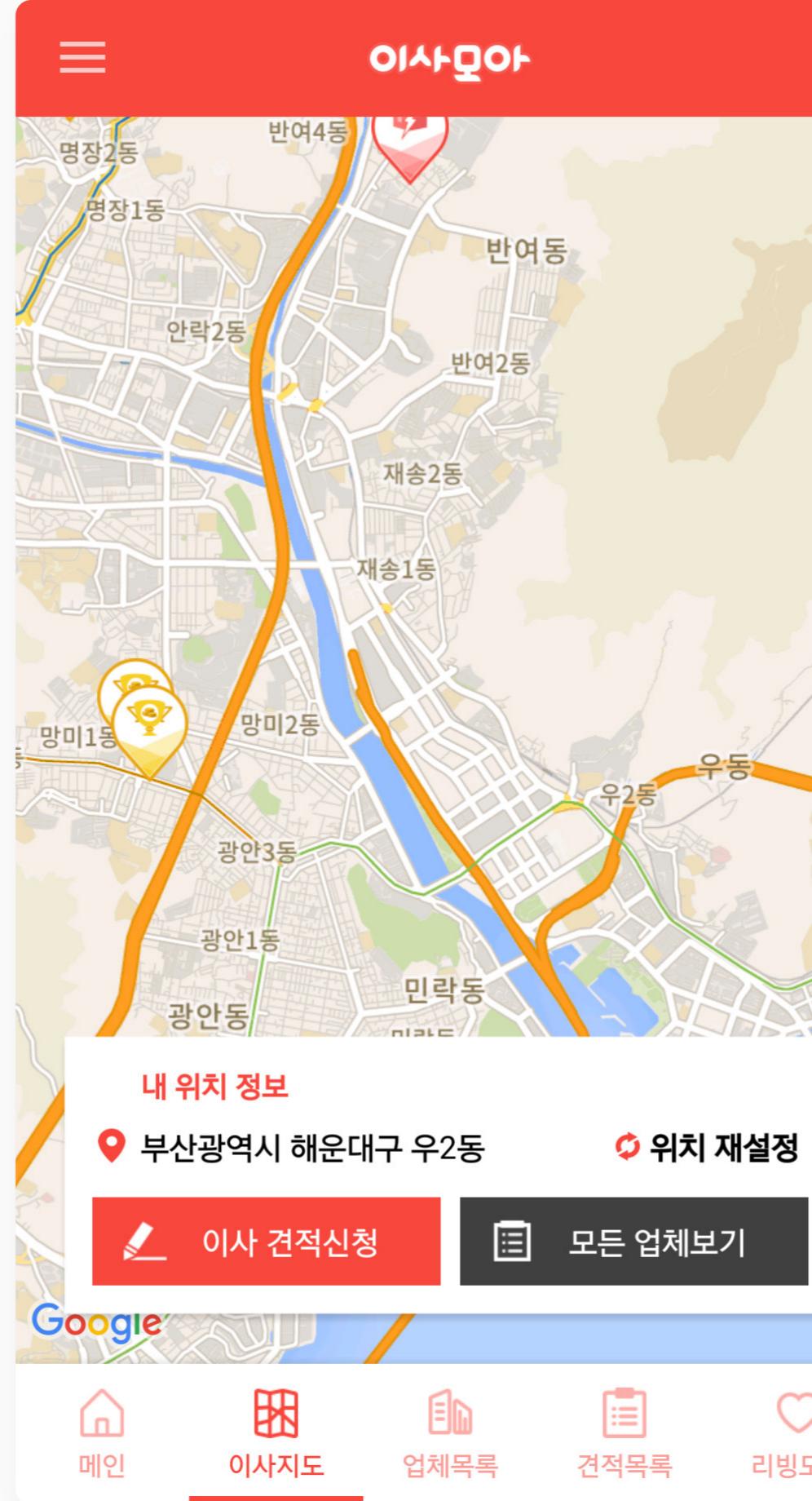
**원스톱익스프레스**  
부산광역시 연제구 연산4동 639-13  
📍 3.84km 떨어짐

**현대이사물**  
부산광역시 동래구 명장동 506-179  
📍 4.64km 떨어짐

**기존디자인**

이사모아

**이사 지도**



**리디자인**

이사모아

**업체 정보**

이사모아 고객이라면 이사업체의 기본정보는 물론 후기까지 모두 확인해 보세요.

검색어: 업체명 또는 지역명 검색

**우수업체 인터뷰**

전체 보기 >

**부산 · 김해**  
삼호익스프레스 · 주익수 사장님  
아버지의 가업을 잇습니다.

**서울 · 경기**  
SK나비이사 · 이순찬 사장님  
인생의 절반이상을 이사하...

**이달의 후기**

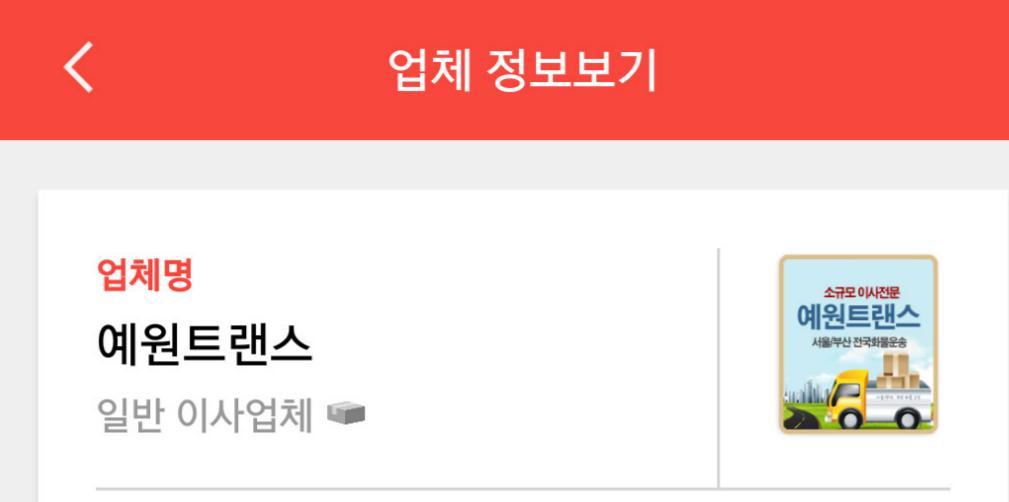
전체 보기 >

탐색 업체 정보 이사 꿀팁 나의 이사

## 불신을 신뢰로 바꾸는 디자인

고객에게 업체 기본정보뿐만 아니라 이사 후기, 사진 자료 등을 제공하여 업체에 대한 신뢰를 얻을 수 있도록 디자인 하였습니다.

**기존디자인**  
업체 목록



업체 정보보기

**업체명**  
**예원트랜스**  
일반 이사업체

**주소지**  
부산광역시 수영구 망미동 324번길 46

**위치**  
우리집에서 2.04km

**카드결제 가능 여부**  
확인되지 않음.

**홈페이지**  
[yewontrans.co.kr/](http://yewontrans.co.kr/)  
(눌러서 바로가기)

예원트랜스에  
지금 바로 전화해보세요!  
우측에 있는 전화기 버튼을 누르면  
예원트랜스에 바로 연결됩니다.

**리디자인**  
업체 기본정보



업체 정보보기

**원룸 · 용달**  
**벤디 익스프레스**

후기 9 블로그 글 24 카페 글 45

상세 정보

안녕하세요. 30년간 해운대 우동에서 이사운수업을  
하고 있는 벤디 익스프레스 대표이사 염상준입니다.

카드결제 업체보험 사다리차 안심이사

이사지역 부산, 김해, 창원

전화번호 051 - 2424 - 2424

업체주소 부산광역시 수영구 수용동 603번길 1...

**리디자인**  
이사업체 후기



업체 정보보기

**후기**  
9개의 후기가 있습니다.

염상준 사장님 감사합니다.  
한달 이내 작성

더운 날씨에도 불구하고 이사하는 내내 밝은 모습으로 친절히 일해 주시는 모습이 너무 좋았습니다. 며칠지나 죄송하지만 장농위치를 우측으로 좀 옮겨달라고 부탁드린^^... 더보기 ▾

불만족스럽습니다.  
한달 이내 작성

시간약속 안지킴! 청소상태 엉망! 진심후회해요!

후기 9개 전체보기 >

**블로그 글**  
24개의 블로그 글이 있습니다.

포장이사 대만족 리얼 후기 - 벤디 익스프레스  
포장이사 대만족 리얼 후기 - 짹서비스 6팀 장동현 팀장님 이사를 암두고 네이버 블로그, 카페, 각종 커뮤니티에 이사 후기

## 이사의 수준을 올리다.

이사 꿀팁을 통해 업체와 고객 간의 정보 불균형을 해결할 수 있습니다.  
또한 이사 시 발생할 수 있는 사건/사고 사례를 읽고 미리 예방할 수 있습니다.

### 추가 디자인 이사꿀팁 랜딩

이사 꿀팁

이사꿀팁 검색 (예 : 손 없는 날)

**핵심 꿀팁**

전체 보기 >

**이사 체크리스트**  
무엇부터 해야할지 고민되는 이사  
이것만큼은 꼭 체크하세요.

**이사업체 고를 때 주의사항**  
대형 브랜드 진짜 믿을 수 있나요?  
이사비가 저렴하다고 좋은걸까요?

**이사 전 준비사항**

전체 보기 >

탐색 업체 정보 이사 꿀팁 나의 이사

### 추가 디자인 이사꿀팁 상세

이사짐 박스 어떤 게 좋을까?

담기 24 | 조회수 583 | 시간 10분

마트에서 주워온 박스 위생상태  
우체국 박스 등 박스의 모든 것

이사갈 때 박스 구하기가 하늘의 별따기. 분명 내가  
버린 택배박스는 엄청난데 내가 필요로 할 땐 왜 없을  
까?ㅠㅠ

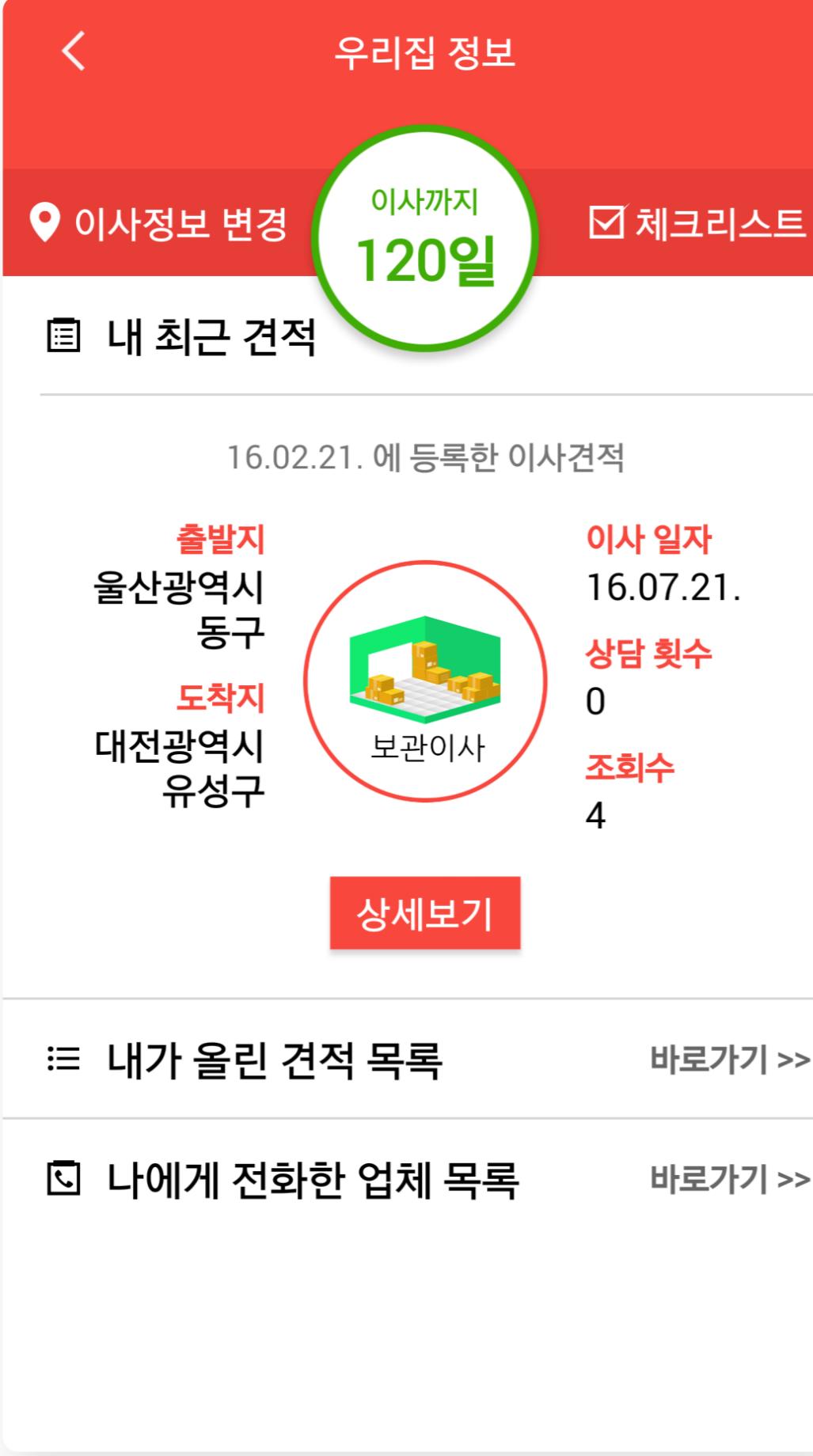
박스줍기 첫번째 장소 우리집 재활용 수거장소! 이사  
모아팀에서 직접 나서서 찾아가봤습니다. 하지만 위  
생상태를 봐서는 결코 고오고 싶진 않네요. 그리고 그  
사실 아세요? 바퀴벌레가 알을 낳기 최적의 장소. 폐  
지박스!! 바퀴벌레는 어두운 곳에 많고 또한 알을 낳  
기에 따뜻한 장소가 바로 이 폐지박스랍니다. 알을 낳  
은 박스를 그대로 짐을 싸버리고 이사를 가면 그 이후  
에 만일 바퀴벌레 알이 부화한다면!!! 정말 상상하기  
싫네요.

이사짐 박스 어떤 게 좋을까?

## 맥락에 맞는 정보 전달하기

기존의 이사견적 정보에서는 모든 정보를 담으려 하여 가독성이 떨어지는 단점이 있었습니다.  
리디자인은 이사견적 현황을 시간순으로 노출하고 그때 알맞은 정보를 전달하고자 노력했습니다.

**기존디자인**  
이사견적 상세



우리집 정보

이사정보 변경 **이사까지 120일** 체크리스트

내 최근 견적

16.02.21. 에 등록한 이사견적

출발지  
울산광역시  
동구  
도착지  
대전광역시  
유성구

이사 일자  
16.07.21.

상담 횟수  
0

보관이사

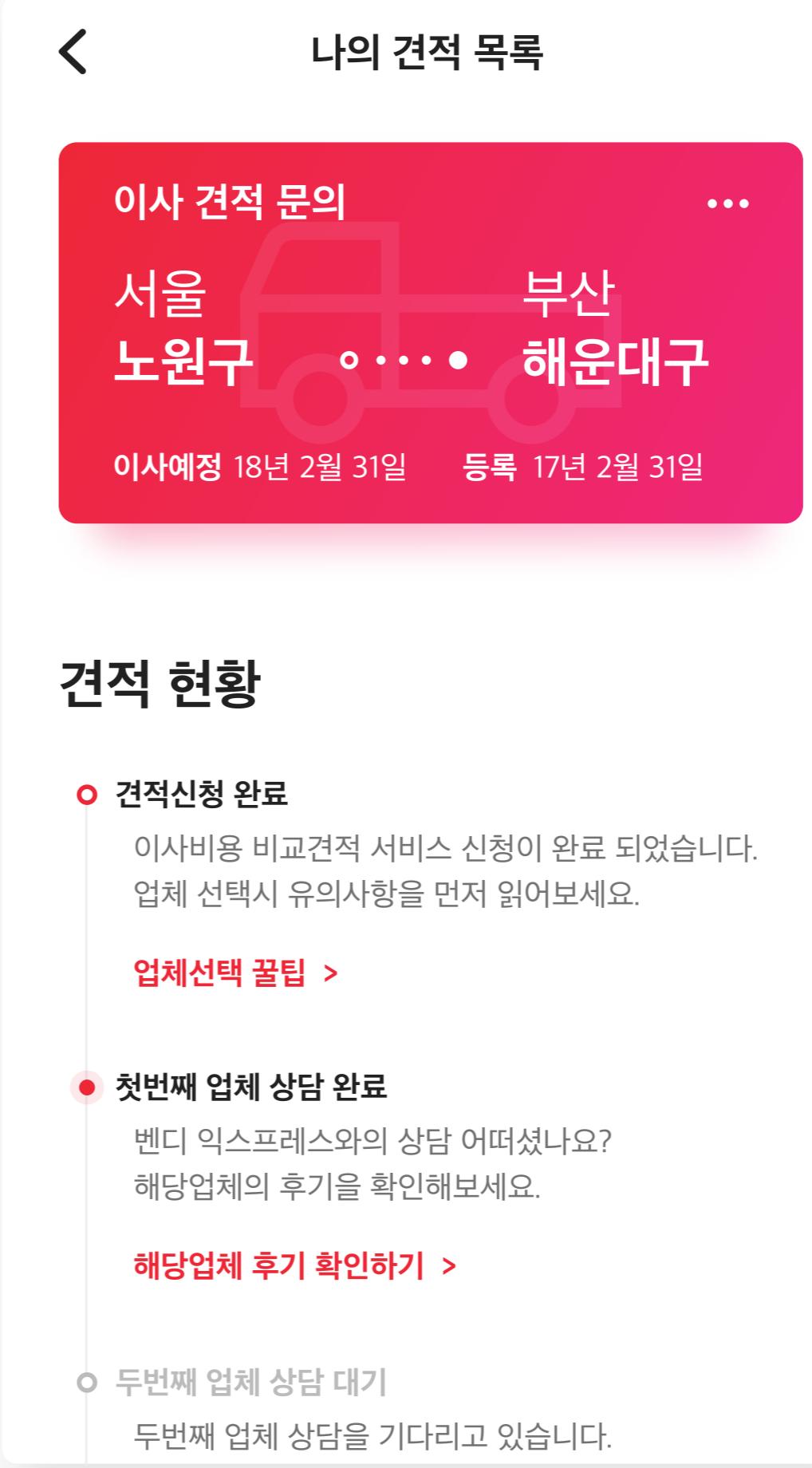
조회수  
4

상세보기

내가 올린 견적 목록

나에게 전화한 업체 목록

**리디자인**  
이사견적 상세



나의 견적 목록

이사 견적 문의  
서울 노원구 부산 해운대구

이사예정 18년 2월 31일 등록 17년 2월 31일

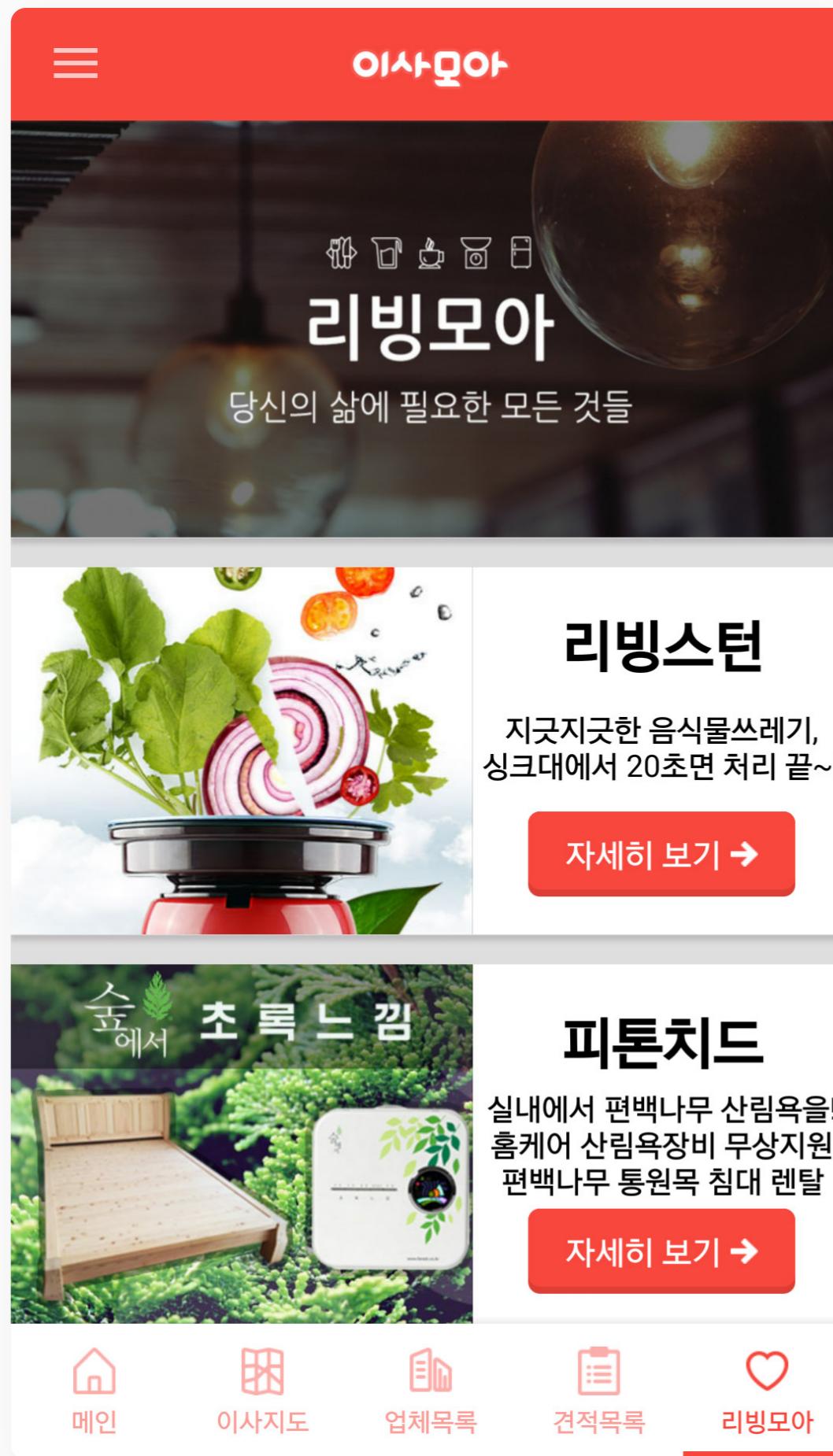
견적 현황

- 견적신청 완료  
이사비용 비교견적 서비스 신청이 완료 되었습니다.  
업체 선택시 유의사항을 먼저 읽어보세요.
- 업체선택 꿀팁 >
- 첫번째 업체 상담 완료  
벤디 익스프레스와의 상담 어떠셨나요?  
해당업체의 후기를 확인해보세요.
- 해당업체 후기 확인하기 >
- 두번째 업체 상담 대기  
두번째 업체 상담을 기다리고 있습니다.

## 광고와 정보의 차이는 맥락의 차이

리디자인에서는 기존디자인과 달리 고객이 상품에 관심 있을 때 소개하도록 디자인하였습니다.  
이사꿀팁에 제품 관련 컨텐츠를 넣은 후 구매페이지로 이동할 수 있도록 설계했습니다.

### 기존디자인 업체 목록



### 설계 리디자인 정보형 이사꿀팁 컨텐츠를 통해 렌탈서비스 소개

**어려운 정수기 고르는 방법**

정수기 결정할 때 CHECK LIST

- 강력한 정수 능력을 원해요 → [역삼투압 방식](#)
- 미네랄이 함유된 물을 원해요 → [중공사막 방식](#)
- 얼음이 바로바로 나왔으면 좋겠어요 → [수조형](#)
- 물 때 같은 위생이 걱정돼요 → [직수형](#)

어떠신가요?  
어떤 정수기를 선택해야 할지 조금 감이 잡히셨나요?

우리집에 맞는 정수기를 선택하고 이사모아샵에서 정수기 렌탈 최저가를 확인해보세요!!  
지금 예약 시 10만원 상당의 사은품도 같이 드려요.

[정수기 렌탈 보러가기 >](#)

**이사모아 렌탈샵**

**코웨이 P-350 정수기 렌탈**

월 20,500원  
**19,500원**

재고 12개

재고가 얼마 남지 않았습니다.

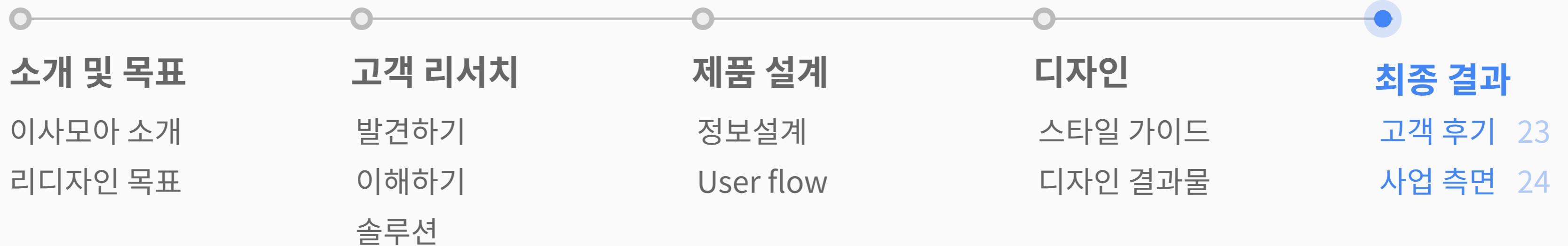
**BEST DEAL**

**이사모아 최저가 정수기**

코웨이 정수기 할인전  
베스트 정수기 지금 만나세요!

월 22,600원  
**20,600원**

## Close



## 이사의 새로운 경험

리디자인 배포 후 고객들이 새로운 경험과 함께 만족스러운 이사를 했습니다.

### 이사후기 관련 리뷰



Google 사용자  
★★★★★ 2017. 6. 26.  
이전 버전용

이사할때 업체 찾는게 은근 어려운 일이었는데  
어플로 이렇게 정리도 되어있고 후기도 볼 수 있  
으니 여러모로 유용하네요 좋은 어플 감사합니  
다!



혁준  
★★★★★ 2017. 6. 27.  
이전 버전용

견적내는 시스템이 좋고 후기랑 이사팁 게시판  
도 알차고 좋네요~!! 2년이나 1년에 한번씩 이  
사갈때 쓰기 좋은 어플이에요!!



있슈  
★★★★★ 2017. 6. 30.  
이전 버전용

이사는 코앞이고 아는건 없고 너무 걱정했는데  
견적도 바로 나오고 이것저것 유용한 정보들도  
많아서 너무 좋았어요!



익현  
★★★★★ 2017. 7. 3.  
이전 버전용

이사에 관한 많은 정보가 많아서 좋습니다.



비이  
★★★★★ 2017. 8. 24.  
이전 버전용

이사비용계산기 만들어주셔서 감사합니다 너무  
좋아서 여기저기 추천○입니다



김다영  
★★★★★ 2018. 5. 15.  
이전 버전용

이사업체 알아보는중에 s등급 한곳만 맘에들어  
서 선택했는데 직접 전화로 추가로 s등급 두곳  
더 추천해주셔서 넘 감동했어요 글구 전화주셨  
던 직원분이 너무너무 친절하심 이사말고도 불  
필요한이사물품도 수거요청가능한게 최고네용



도도  
★★★★★ 2017. 7. 6.  
이전 버전용

이사포함 용달 청소 등등여러방면에서 볼수있  
는게 참좋고 제일좋았던건 각 사업체의 후기  
들을 볼 수 있는게 참좋네요 어떤 사업체를 사  
용하는게 좋을지 확실히 가닥이잡히고 이사가  
서툰분들에게 좋겠네요 맘에듭니다



### 이사꿀팁 관련 리뷰



이슈있슈  
★★★★★ 2017. 6. 30.  
이전 버전용

이사는 코앞이고 아는건 없고 너무 걱정했는데  
견적도 바로 나오고 이것저것 유용한 정보들도  
많아서 너무 좋았어요!



김익현  
★★★★★ 2017. 7. 3.  
이전 버전용

이사에 관한 많은 정보가 많아서 좋습니다.



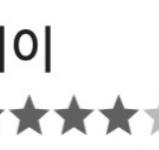
김다영  
★★★★★ 2018. 5. 15.  
이전 버전용



도도  
★★★★★ 2017. 7. 6.  
이전 버전용



### 이사 기능 관련 리뷰



비이  
★★★★★ 2017. 8. 24.  
이전 버전용

이사비용계산기 만들어주셔서 감사합니다 너무  
좋아서 여기저기 추천○입니다



도도  
★★★★★ 2017. 7. 6.  
이전 버전용

이사포함 용달 청소 등등여러방면에서 볼수있  
는게 참좋고 제일좋았던건 각 사업체의 후기  
들을 볼 수 있는게 참좋네요 어떤 사업체를 사  
용하는게 좋을지 확실히 가닥이잡히고 이사가  
서툰분들에게 좋겠네요 맘에듭니다



## 이탈율 감소

기존 디자인에서는 업체와 매칭 이후 이탈하는 고객이 많았습니다.  
하지만 리디자인을 배포 후 고객의 체류 시간이 늘어났고 체류시간  
상승과 함께 견적 신청률도 상승해 회사 매출에도 많은 도움이 됐습니다.

### 전체 체류시간 (Activate time)



### 견적신청율 (Conversion rate)

