

고객(페르소나) 탐색 및 설정

Sheet 1. 고객 탐색하기

Sheet 2. 고객 분석하기

[페르소나 정의해보기]

(케이스1:1장, 케이스2:3장, 케이스3/4:2장)



[행동 특성]

구매습관	온라인 쇼핑몰(쿠팡 등)에서 늘 구매하던 것을 한번에 대량으로 구매하는 경향이 있음
사용습관	건강을 위해 영양제를 복용하지만 햄버거, 피자 등의 인스턴트를 선호 스마트폰, 텀블릿 등의 디지털 기기에 선호도가 높고 간편조리 식품 등의 관리가 쉬운 제품을 선호함
소비패턴	가성비와 효율을 중시하게 생각함. 오프라인보다 온라인을 중심으로 활동
정보 수집 방법	유튜브 건강채널을 통해 정보를 수집하며 인플루언서와 블로그 정보에 예민하게 반응함

[인구통계학적 특성]

연령대	40대 이상
거주 형태	1인 가구
직업	자영업 등 직장 생활
건강상태	고혈압, 당뇨, 고지혈증, 통풍 등 만성질환 보유
라이프스타일	일 - 집 중심
소득수준	중간~중상 정도

[심리적 특성]

목표	1. 질병의 악화를 막고 현재 상태를 꾸준히 유지하는 것이 가장 큰 목표 2. 치료비 부담을 줄이면서 일과 건강, 혼자만의 시간에 균형 잡힌 일상을 추구함
욕구	<ul style="list-style-type: none"> 검증된 전문가 정보와 간결하게 요약된 정보를 희망함 복약 알림, 식단관리, 비대면 진료 등 간편한 기능을 선호함 경제적인 구매 옵션(정기 배송, 멤버십 할인 등)에 대한 니즈가 높음 병에 대한 불안, 외로움, 미래에 대한 불확실성을 완화해줄 콘텐츠, 소통 채널 필요
페인포인트	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷(또는 유튜브)에 정보가 넘치지만 신뢰할 수 있는지 판단하기 어려움 병원 예약, 방문, 식단 관리 등이 지속적인 스트레스로 작용 만성질환 치료와 관련된 지속적인 지출(약값, 식단 등)에 대한 재정적 압박

[케이스 1: 고객 = 사용자 = 문제당사자]

(해당 케이스가 아닌 경우, 삭제 후 과제 제출)

[불편]

- 매일 약을 복용하고 식단관리, 운동 하는 루틴이 매주, 매월, 매년 반복되며 심리적으로 피로를 느낌
- 건강 관련한 정보는 많지만, 어떤 것이 맞는지 구분이 어렵고 과도한 광고(영양제, 서비스 등)에 불신을 느낌
- 직장과 병원 방문, 식단 준비 등을 병행하는 것이 현실적으로 어렵고 부담스럽게 느껴짐

[기대]

- 복약알림, 식단 추천, 건강 모니터링 등을 쉽게 할 수 있도록 도움을 제공하는 App이나 서비스를 기대
- 비슷한 상황의 사용자와 공감하고 소통할 수 있는 커뮤니티(익명)나 상담 채널을 기대
- 실속형 제품/서비스, 혜택이 많은 정기결제, 복지 연계 정보 제공에 대한 기대

[특징]

- 소비나 행동이 충동적이기보다는 명확한 필요에 따라 움직임
- 새로운 서비스나 제품을 바로 쓰기보다는 비교와 검증 과정을 거침
- 스마트폰과 기본 App에 익숙하지만 복잡한 UI/UX에 대한 거부감도 가지고 있음

[케이스 1: 고객 = 사용자 = 문제당사자]

(해당 케이스가 아닌 경우, 삭제 후 과제 제출)

[아는 것]

- 청년을 지나 중장년의 1인가구가 남녀 구분 없이 점차 늘어나고 있음
- 40대 이후 만성질환(고혈압, 당뇨, 고지혈증 등) 유병률이 높아짐
- 그렇게 많은 소비를 하지 않음 / 자기 나름대로의 건강관리를 함(헬스, 등산, 걷기 등)

[모르는 것]

- 꾸준한 약(또는 영양제), 식단 관리에 대한 스트레스와 피로감을 얼마나 가지고 있는지.
- 직장 and 일상이 얼마나 본인의 건강관리에 집중하기 어렵게 만드는 지
- 건강에 대한 불안과 미래에 대한 걱정 / 너무 많은 건강 정보 속에서 어떤 것이 맞는지 판단하는 기준

[알고 싶은 것]

- 무엇을 먹고, 어떤 운동하고, 어떻게 관리를 해야 하는지
- 약값, 건강식, 병원 비 등 지출을 줄일 수 있는 방법 / 비슷한 상황의 사람들의 경험
- 만성질환의 진행 가능성, 대비책, 장기적 전망 등에 대한 정보



Orange
Planet



Orange
Park

Orange Planet Foundation. All rights reserved.

