

## 고객(페르소나) 탐색 및 설정

Sheet 1. 고객 탐색하기

Sheet 2. 고객 분석하기

## [페르소나 정의해보기] 고객=사용자: 아동의 보호자(부모)

(케이스1:1장, 케이스2:3장, 케이스3/4:2장)

페르소나 예상 이미지



## [행동 특성]

- **구매 습관:** 월 구독보다는 1회 결제 후 효과를 보고 결정하는 방식 선호. 가격보다는 신뢰성과 효과에 따라 지불 의향 존재
  - **사용 습관:** 모바일 중심, 카카오톡/인스타그램 등 SNS 활용도 높음. 서비스 이용 전 체험 기회를 선호(무료 체험/소개 영상). 자녀 관련 서비스는 편리성/신뢰성/리뷰 기준으로 결정
  - **소비 패턴:** 자녀 교육/건강 관련 소비 비중 높음
  - **정보 수집 방법:** 맘카페, 인스타그램 육아 인플루언서, 학교 공지사항
- +) **취미:** 독서, 등산, 육아 커뮤니티 활동

## [인구통계학적 특성]

- **나이:** 30-40대
  - **성별:** 여성
  - **교육 수준:** 4년제 대졸
  - **소득 수준:** 월 700만원대(부부 합산)
  - **가구 형태:** 4인 가구(맞벌이 부모 + 7살 동생)
  - **거주 지역:** 수도권 신도시
  - **주거 형태:** 아파트
- +) **직업:** 사무직 맞벌이 직장인

## [심리적 특성]

- **목표:** 자녀가 잘 성장하고, 사회적으로도 건강한 사람으로 자라길 바램
- **욕구:** 아이에게 맞는 또래 친구를 만들어주고 싶음, 과몰입된 미디어 환경에서 벗어나길 바램
- **페인 포인트:** 또래관계가 단절된 아이들 보며 불안함, 학원이나 방과후 활동 외 마땅한 놀이 대안이 없음, 친구 관계 문제에 개입이 어려움

## [페르소나 정의해보기] 수혜자: 초등 저학년 아동

(케이스1:1장, 케이스2:3장, 케이스3/4:2장)

페르소나 예상 이미지



## [행동 특성]

- **구매 습관:** 직접적인 구매는 하지 않지만, 부모의 선택에 영향을 미치는 요구를 자주 함
- **사용 습관:** 태블릿으로 영상 콘텐츠 시청, 제한적으로 게임 이용
- **소비 패턴:** 친구가 사용하는 물건이나 앱을 따라 하려는 경향이 강함. 체험, 활동 기반 콘텐츠에 더 몰입하는 성향. 부모가 교육적 가치를 두는 방향으로 소비가 제한되거나 유도됨
- **정보 수집 방법:** 친구 이야기, 유튜브 키즈 콘텐츠, 부모님 추천

+) **취미:** 유튜브 시청, 그림 그리기, 레고, 친구와 놀기

## [인구통계학적 특성]

- **나이:** 9세(초등학교 2학년)
- **성별:** 남성
- **교육 수준:** 학력 없음
- **소득 수준:** 소득 없음
- **가구 형태:** 4인 가구(맞벌이 부모 + 7살 동생)
- **거주 지역:** 수도권 신도시
- **주거 형태:** 아파트

## [심리적 특성]

- **목표:** 재미있게 놀고 싶은 욕구, 친구를 사귀고 싶은 마음
- **욕구:** 나와 비슷한 친구와 자연스럽게 어울리고 싶은
- **페인 포인트:** 학교 외 시간에 놀 친구가 없음, 대화할 친구 부족, 자신감 부족

## [케이스 5 : 고객 = 사용자 ≠ 문제당사자]

(해당 케이스가 아닌 경우, 삭제 후 과제 제출)

수혜자(문제당사자): 초등 저학년 아동

### [불편]

- 학교나 학원 외에서 또래 친구와 어울릴 기회가 부족함
- 새로운 친구를 사귀는 것이 부담스럽거나 낯설게 느껴짐
- 단체활동에서 소외되거나, 친해지는 방식이 서툴러 위축되는 경우가 있음

### [기대]

- 자신과 잘 맞는 친구와 함께 놀고 싶은 욕구
- 강요 없이, 자연스럽게 재미있게 또래와 어울리는 경험을 원함
- 칭찬받고 인정받는 환경 속에서 활동하고 싶음

### [특징]

- 디지털 콘텐츠와 시각적 요소에 반응이 빠름
- 놀이 중심 활동에 몰입도가 높고, 반복적인 경험을 선호함
- 친구와의 관계에서 감정적 상호작용(공감, 배려, 칭찬)등에 민감하게 반응함

고객=사용자: 아동의 보호자(부모)

- 자녀가 스마트폰을 자주 사용하려 하거나, 친구와의 관계 형성에 어려움을 겪는 것이 걱정됨.
- 자녀의 사회성 부족이 학업, 정서, 학교생활 전반에 영향을 미칠까봐 우려됨
- 또래 관계에서 겪는 어려움을 부모가 대신 해결해주기 어려움
- 방과 후 아이가 할 만한 활동을 찾기 어렵거나, 있어도 매번 등록하고 챙기기 번거로움
- 주변에 성향 잘 맞는 또래 친구를 만날 기회가 적음

- 아이가 주도적으로 친구와 자연스럽게 어울리며 사회성을 키우길 바램
- 교육적 가치와 재미를 동시에 갖춘 활동을 통해 자녀의 성장을 기대
- 믿을 수 있는 서비스/플랫폼을 통해 자녀를 안심하고 맡길 수 있길 원함
- 아이의 성향을 잘 반영한 활동이었으면 함(일방적인 교육 프로그램 지양)

- 초등 저학년 자녀를 둔 30~40대 부모, 대체로 모바일에 익숙함
- 자녀 교육과 사회성 발달에 높은 관심을 가짐
- '안전성', '신뢰도'에 민감하게 반응함
- 경제적 지불 능력은 있지만 '가치'가 충분해야 결제함
- 자녀의 활동에 직접 참여하거나 관여하는 경우가 많음

## [케이스 5 : 고객 = 사용자 ≠ 문제당사자]

(해당 케이스가 아닌 경우, 삭제 후 과제 제출)

수혜자(문제당사자): 초등 저학년 아동

## [아는 것]

- 아이는 자연스러운 놀이 상황에서 더 쉽게 친구를 사귀(선행 연구 및 봉사 경험)
- 시각적/감각적 자극에 민감하게 반응(색감, 캐릭터, 보상 요소 등)
- 성향이 맞는 친구와 있을 때 훨씬 더 안정적으로 활동함

## [모르는 것]

- 아이들이 관심사 기반으로 친구를 만나는 것에 대해 어떻게 느낄지
- 본인이 성향이 잘 맞는 친구를 구분할 수 있는지
- 새로운 친구를 만나는 데 어떤 두려움을 갖고 있는지

## [알고 싶은 것]

- 아이가 '잘 맞는 친구'라고 느끼는 기준은 무엇일까?
- 어떤 활동을 통해 친구와 가장 잘 친해졌던 경험이 있었는가?
- 플랫폼을 통해 만난 친구와의 관계를 어떻게 인식하고 유지하는가?

고객=사용자: 아동의 보호자(부모)

- 부모는 자녀의 사회성 부족 문제를 인지하고 있음(인터뷰 및 다수 문헌, 설문조사 통해 확인)
- 자녀의 또래 친구 관계 형성을 돕고 싶어 함
- 자녀의 활동에 교육적 가치가 있기를 바람
- 신뢰할 수 있는 플랫폼을 선호함

- 부모가 '관심사 기반 매칭'이라는 방식에 대해 어떻게 받아들일지
- 자녀의 사회성 문제가 일시적 문제인지, 지속적인 문제로 인식하는지
- 부모가 기꺼이 지불할 수 있는 가격대는 얼마인지
- 부모가 원하는 '친구 관계 형성 방식'은 어떠한 형태인지(1:1? 소그룹? 장기적?)

- 자녀가 또래와 잘 어울리지 못할 때, 부모가 구체적으로 느끼는 감정과 행동은?
- 부모가 믿고 맡길 수 있다고 느끼는 서비스의 기준은?
- 부모가 우리 서비스를 계속 사용하고 싶게 만드는 요소는?
- 오프라인 활동을 얼마나 자주, 어떤 시간대에 원하는가?



Orange  
Planet



Orange  
Park

Orange Planet Foundation. All rights reserved.

