

고객(페르소나) 탐색 및 설정

Sheet 1. 고객 탐색하기

Sheet 2. 고객 분석하기

[우리 사업의 페르소나 케이스]



케이스 1

고객 = 사용자 = 문제당사자



케이스 2

고객 ≠ 사용자 ≠ 문제당사자



케이스 3

고객 ≠ 사용자 = 문제당사자



케이스 4

고객 = 문제당사자 ≠ 사용자

[케이스별 Sheet 작성 안내]

케이스 1의 경우,
존재하는 페르소나는총 1명

케이스 2의 경우,
존재하는 페르소나는총 3명

케이스 3의 경우,
존재하는 페르소나는총 2명

케이스 4의 경우,
존재하는 페르소나는총 2명

페르소나 1장 작성
불편/기대/특징 1장 작성

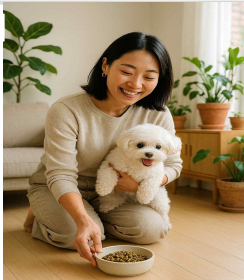
페르소나 3장 작성
페르소나별 불편/기대/특징 3장 작성

페르소나 2장 작성
페르소나별 불편/기대/특징 2장 작성

페르소나 2장 작성
페르소나별 불편/기대/특징 2장 작성

[페르소나 정의해보기]

(케이스1:1장, 케이스2:3장, 케이스3/4:2장)



[인구통계학적 특성]

연령 28-39세
 여성비중 약 70%
 1인 가구 or 3인가구
 서울, 수도권 중심

[행동 특성]

반려동물: 3살 된 말티푸 '구름이'와 함께 동거
 라이프스타일: 친환경 제품, 지속가능성, 반려동물 건강에 관심 많음. 주 1회 카페에서 강아지와 브런치
 소비 성향: 유해 성분 없는 원료 선호, 프리미엄급이라도 가치를 느끼면 지출 가능
 니즈: 구름이의 장 건강을 챙기고, 냄새도 줄이며, 예쁜 패키지와 감성 있는 브랜드를 선호함

[심리적 특성]

반려동물과 함께하는 라이프/친환경 지향
 건강한 식품, 친환경 성분, 지속가능성에 가치를 둠
 가성비 보다는 제품의 퀄리티를 중시함
 주요니즈로 반려동물의 건강 개선

[케이스 4: 고객 = 문제당사자 ≠ 사용자]

(해당 케이스가 아닌 경우, 삭제 후 과제 제출)

[사용자]

[불편]

- 장 트러블
- 사료 기호성 낮아 안먹음
- 먹은 뒤 불편함(토, 복부팽만)

[기대]

- 장 트러블
- 사료 기호성 낮아 안먹음
- 먹은 뒤 불편함(토, 복부팽만)

[특징]

- 유산균 직접 투입으로 설사, 복부팽만등 발생
- 입맛이 까다로움
- 사료향, 식감에 민감하게 반응

[고객 = 문제당사자]

- 시존 사료에 불만을 가짐(유해성분, 성분 미흡)
- 기호성이 떨어져서 먹지를 않음
- 배변 냄새가 심하고 잦은 설사/ 변비등으로 스트레스

- 장 건강에 효과 있는 프리미엄 사료
- 신뢰할 수 있는 성분
- 냄새 줄고, 변 상태 개선됨을 체감

- 반려견을 가족처럼 생각함
- 쿠팡, 유튜브를 통해 제품을 탐색
- 친환경, 감성있는 브랜드에 이끌림
- 가치소비 지향

[케이스 4: 고객 = 문제당사자 ≠ 사용자]

(해당 케이스가 아닌 경우, 삭제 후 과제 제출)

[사용자]

[아는 것]

- 사료가 맛있다/ 맛없다
- 먹고나서 부작용이 있다/ 없다
- 냄새, 식감, 씹힘에 대한 반응

[모르는 것]

- 사료가 Levan을 써서 장 건강에 좋은 이유
- 영양 성분표, 친환경 원료, 제조과정
- 냄새, 식감, 씹힘에 대한 반응

[알고 싶은 것]

- 맛있고 속 편한 사료가 계속 나오길 바람
- 먹고나서 부작용이 없길 바람

[고객 = 문제당사자]

- 기존 사료는 잘 안 먹거나, 설사/ 냄새 등의 문제가 있었다
- 우리 강아지는 장이 예민하다
- 건강한 사료가 필요함

- 어떤 성분이 진짜로 장 건강에 효과가 있는지
- Levan이 뭔지, 왜 좋은지
- 장건강이 얼마나 중요한지
- 사료가 실제로 효과가 있는지의 '객관적 근거' (임상 데이터 등)

- 사료가 우리 강아지에게 진짜 맞는지
- 냄새 줄어드는지, 장건강에 진짜 도움이 되는지
- 꾸준히 먹여도 안전한지
- 다른 보호자들의 솔직한 후기



Orange Planet Foundation. All rights reserved.

