

온라인 극초기 스타트업 성장 지원 프로그램

러닝메이트

Workbook

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 페르소나는 총 1명

페르소나 1장 작성
불편/기대/특징 1장 작성

케이스 2의 경우,
존재하는 페르소나는 총 3명

페르소나 3장 작성
페르소나별 불편/기대/특징 3장 작성

케이스 3의 경우,
존재하는 페르소나는 총 2명

페르소나 2장 작성
페르소나별 불편/기대/특징 2장 작성

케이스 4의 경우,
존재하는 페르소나는 총 2명

페르소나 2장 작성
페르소나별 불편/기대/특징 2장 작성

[페르소나 정의해보기]

(케이스1:1장, 케이스2:3장, 케이스3/4:2장)



[행동 특성]

- **구매습관:** 미래 불안 속에서 자기 계발에 적극 투자. 콘텐츠의 품질이나 편의성 못지않게 가격을 최우선 고려.
- **사용습관:** 주로 저녁에 약1~2시간 온라인으로 강의를 들음.
- **소비패턴:** 교육 콘텐츠를 한꺼번에 수강하는 경향이 있음. 실용성과 경험 중심의 소비 성향이 강함.
- **정보수집방법:** SNS 후기, 유튜브 리뷰, 커뮤니티 입소문을 통해 다각도로 정보를 수집하고, 신뢰도가 높아야 결제에 이르는 편임.

[인구통계학적 특성]

이름: 한태유 거주형태 및 가족 구성: 원룸/ 자취
 나이: 26세 경제상태: 아르바이트
 성별: 남성 군 복무: 전역 완료
 직업: 무직 (직장경험 1년)
 전공: 경영학과
 거주지: 서울

[심리적 특성]

- **목표:** 타인의 기대나 정해진 틀이 아닌, 자신이 납득할 수 있는 삶의 방식과 일의 형태를 찾고자 함.
- **욕구:** 자신의 진짜 관심과 강점을 기반으로 나에게 맞는 일/사람을 찾고 연결되길 바람.
- **페인 포인트:** 무엇을 하고 싶은지 감은 오지만, 아직 정리가 안 돼 실행으로 이어지지 않음.

[케이스 1: 고객 = 사용자 = 문제당사자]

(해당 케이스가 아닌 경우, 삭제 후 과제 제출)

[불편]

- 나한테 맞는 흐름이 뭔지 알려주지 않고, 선택만 하라고 해서 오히려 더 혼란스러움
- 검사나 진단은 재미있지만, 그 다음에 뭘 해야 할지 연결이 없음
- 체험 활동도 해봤지만, 구경 같고 내 인생이랑 직접 연결된 느낌이 없음
- 프로그램이 끝나면 다시 혼자 고민하게 되고, 피드백이나 후속 연결이 없음
- 직업보다 내가 어떤 사람인지 먼저 알고 싶은데, 정체성을 탐색하는 과정이 빠져 있음

[기대]

- 뭘 선택해야 할지 혼란스러웠기 때문에, **나에게 맞는 방향과 흐름을 설계해주는 안내자**를 원함
- 진단 이후 멈춰버렸기 때문에, **결과를 기반으로 바로 실행할 수 있는 구체적 연결**을 원함
- 피상적인 체험에 지쳤기 때문에, **삶과 진짜 연결되는 몰입형 경험**을 원함
- 프로그램 종료 후 혼자가 되었기 때문에, **지속적으로 점검받고 성장할 수 있는 루프 구조**를 원함
- 직업 중심 진로에 한계를 느꼈기 때문에, **정체성과 기준을 먼저 세우는 자기 탐색의 시작점**을 원함

[특징]

- 과정보다 목적에 납득이 중요하고, 추천·공감 기반 판단 경향 강함
- 이유가 명확하면 움직이고, 추천과 공감을 중요하게 여김

[케이스 1: 고객 = 사용자 = 문제당사자]

(해당 케이스가 아닌 경우, 삭제 후 과제 제출)

[아는 것]

- 20대 청년들은 개인성장을 위해 끊임없이 도전/학습 하는 삶을 바램 (29.6%)
- 학업에 대한 관심도가 높음 (62.5%)
- 번아웃(소진)을 경험한 청년들이 (32.2%) 그 첫번째 이유는 진로불안(39%)이다.
- 청년이 바라는 삶의 요소는 원하는 일자리(95.9%)와 좋은 인간관계(94.7%)이다.
- 취업준비는 주로 친구/선후배(68.4%)나 온라인/유튜브(66.2%)한테 도움을 받는다.

[모르는 것]

- 그가 생각하는 '나답다'는 삶과 일의 정의는 무엇인지
- 실질적으로 자기 탐색을 위해 어떤 시도들을 해봤는지
- 콘텐츠나 프로그램을 끝까지 완수한 경험이 얼마나 있는지
- 대인관계에 대한 갈망이 깊은 건지, 아니면 특정 상황에서만 나타나는지
- 소득 대비 교육 콘텐츠에 지불할 수 있는 실제 금액 감당 범위는 어느 정도인지

[알고 싶은 것]

- 어떤 방식의 안내가 있을 때 스스로 동기부여 되는지
- 자기를 이해했다고 느낀 적이 있는지, 그 기준이 무엇인지
- 어떤 사람이 조력자/멘토로 옆에 있으면 신뢰감을 느끼는지
- 내듀(NaEDu) 같은 서비스에 대해 어느 수준의 가격을 수용할 수 있는지
- 진짜 원하는 삶은 어떤 이미지로 떠오르는지 (구체적 이상향)



Orange
Planet



Orange
Park

Orange Planet Foundation. All rights reserved.

