

온라인 극초기 스타트업 성장 지원 프로그램

러닝메이트

Workbook

고객 인터뷰 기획/디자인

Sheet 1. 고객 인터뷰 기획하기

Sheet 2. 고객 인터뷰 질의서 작성하기

Sheet 1. 고객 인터뷰 기획하기

지난 시간에 작성한 문제 가정/가설과 솔루션 탐색/분석 워크북을 기반으로 잠재 고객을 대상으로 진행할 인터뷰를 기획해 봅니다.

[고객 인터뷰 기획 항목 설정]

| | |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 인터뷰 제목 | : 전체 인터뷰의 목적 혹은 우리가 구별할 수 있는 내용이 들어갈 수 있도록 작성합니다. |
| 인터뷰 목적 및 목표 | : 인터뷰를 진행하는 목적과 인터뷰에서 확인하고자 하는 목표(가설)을 작성합니다. ex) 뉴스레터를 구독하는 MZ 세대 대상 뉴스 소비 형태 및 구독 주기 탐색 등 ex) 인터뷰 대상자 중 40% 이상은 슷폼형 뉴스레터의 니즈가 있을 것이다. |
| 인터뷰 일시/시간 | : 인터뷰 진행을 위한 예상 일시/시간, 장소/방법 등을 작성합니다. : 연속적으로 인터뷰가 진행될 경우, 예상 소요 시간도 함께 고려해야 합니다. |
| 인터뷰이 선정 기준 | : 인터뷰이는 단순히 청년이니까, 직장인이니까 하는 넓고 광범위한 기준으로 선정되어서는 안됩니다. 실제 문제 현상을 겪어본 사용자, 타 솔루션을 경험해본 사용자, 행동적 특성 등을 고려하여 세심하게 선정해야합니다. ex) 뉴스레터 2곳 이상 구독중인 사용자, 뉴스레터 외 뉴스 채널 구독중인 사용자, ○○○ 경쟁 서비스를 이용해본 사용자 |
| 인터뷰 대상 프로필 | : 인터뷰를 진행할 대상자들의 간략한 프로필들을 작성합니다. ex) 페르소나(고객) 기본 정보 참고, 우리 서비스와 관련된 내용들 |
| 인터뷰 질문 단계 | : 인터뷰 진행 시나리오를 상상하며 어떠한 흐름으로 질문을 구성할지 정리합니다. ex) 아이스브레이킹 및 인터뷰 개요 > 뉴스 소비 빈도 및 방식 > 소비 뉴스 포맷 > 소비 뉴스 채널 > 뉴스 탐색 과정 > 이용 중단한 뉴스 소비 채널 및 방식 > 인터뷰 마무리 |

[인터뷰 기획하기]

| 항목 | 내용 |
|-----------------|----|
| 인터뷰제목 | |
| 인터뷰 목적/목표 | |
| 인터뷰이 선정 기준 | |
| 인터뷰 일시/시간/방식 | |

[인터뷰 기획하기]

| 항목 | 내용 |
|---------------|----|
| 인터뷰 대상 프로필 | |
| 인터뷰 질문 단계 | |

Sheet 2. 고객 인터뷰 결과 작성

실제 고객을 만나 다양한 의견을 들어본 결과, 어떠한 내용을 도출했는지 기록해 봅니다.

[고객 인터뷰 결과 작성하기]

- 1) Sheet 1에서 작성한 내용을 기반으로 인터뷰를 진행합니다.
- 2) 각 인터뷰 후 기억이 휘발되기 전에 빠르게 인터뷰 내용을 정리하고 기록합니다.
- 3) 인터뷰가 모두 완료되면 각 인터뷰 내용을 정리한 후, 강의안을 참고하여 분석합니다. 인터뷰 분석은 단순히 현상과 답변에서 그치는 것이 아닌, 그래서 어떠한 점을 시사하는지 도출해야 합니다!
- 4) 인터뷰 목적이었던 가설과 실제 결과가 맞는지 검증해봅니다.

※ 작성 예시는 뒤에서 확인할 수 있습니다.

| | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 인터뷰 개요 | `25.00.00 ~ 25.00.00 / 0 명 / 대면, 화상, 전화, 설문 인터뷰 진행 | |
| 기존 수립 가설 | 사람들은 기존 세무사 이용 대비 가격이 00% 저렴하면 우리의 AI 세무대행 서비스를 이용해 줄 것이다 | |
| 가설 검증 결과 | <p>인터뷰 결과</p> <p>1. N 만원을 받고 3일 내에 종소세 신고를 수행해주면 세무사를 이용하는 고객 중 50%는 우리의 솔루션을 이용할 것이다. (O)</p> <p>2. 자영업자나 프리랜서들이 주 고객일 것이며, 이들은 빠르고 간편하게 세무신고를 할 수 있는 것을 가장 큰 선택 요소로 고려할 것이다 (X)</p> | |
| | <p>새로 알게된 사실</p> <p>1. 다수의 인터뷰이는 세금 신고를 빠르고 쉽게 끝내고 싶어 했으나 약 30%는 세무사와 상담하며 신고하는 방식을 신뢰할 수 있어 선호한다고 응답함.</p> <p>2. 소득이 복잡한 파트타임 근로자, 공유경제 노동자(배달 혹은 택시), 직장인 + N잡러 등 더 넓은 타겟 고객이 있을 수 있음을 확인함.</p> <p>3. 85% 응답자들은 전통적인 솔루션들의 가격에 대한 부담을 강조하여 언급하였음.</p> | <p>도출한 인사이트</p> <p>1. 100% 자동화가 아닌 간편 맞춤 세무사 연결 기능이나 챗봇 상담 기능과 같은 신뢰할 수 있는 방식/기능이 필요함.</p> <p>2. 특정 직군에 맞는 맞춤형 세금 신고 가이드, 혹은 최적화 기능이 필요할 수 있음.</p> |

| | | |
|----------|-----------|----------|
| 인터뷰 개요 | | |
| 기존 수립 가설 | | |
| 가설 검증 결과 | 인터뷰 결과 | |
| | 새로 알게된 사실 | 도출한 인사이트 |



Orange
Planet



Orange
Park

Orange Planet Foundation. All rights reserved.

