



코레일톡

UIUX 리디자인 기획서



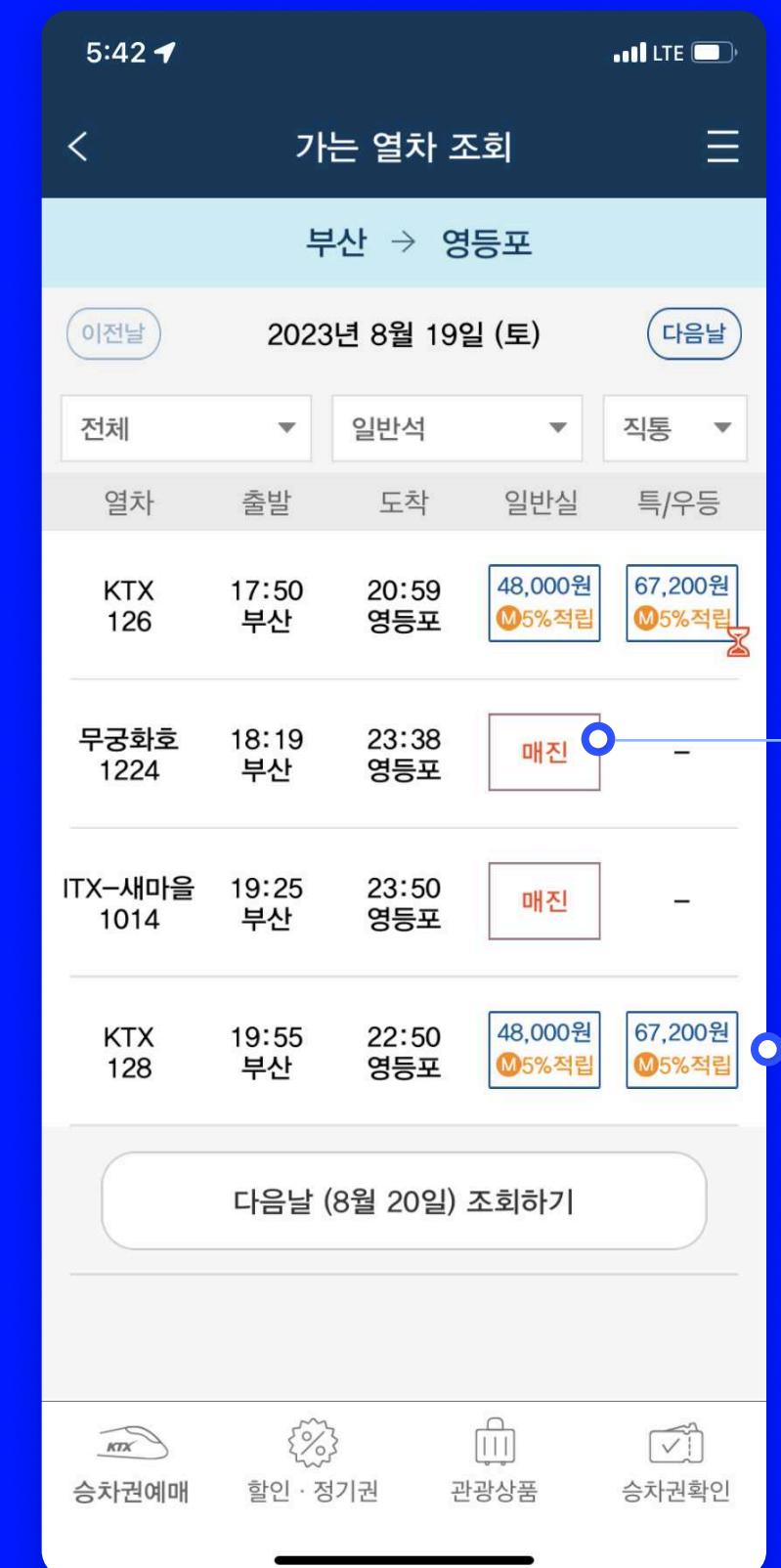
Project 코레일톡 UIUX 리디자인 기획서

Period 2023.08.18 ~ 2023.09.14

기여도 약 30%

총 5인으로 구성된 팀에서 저는 퍼소나 설정과 사용자 여정맵 작성, 인터뷰 질문 설계 및 응답 분석 등에 적극 참여했습니다. 사용자의 실제 불편을 기반으로 문제를 정의하고, 개선 아이디어를 정리해 팀 내에 제안하는 과정에서도 주도적인 역할을 했습니다. 와이어프레임은 팀원들과 함께 협업해 구성했으며, 컨셉 슬로건을 제시 했습니다. 기획·조사 단계에서 실질적인 기여를 고려해 전체 작업 중 약 30% 정도를 담당했다고 판단합니다.





- 텍스트와 버튼의 낮은 가독성
- 팝업창의 낮은 사용성

활성/비활성화
구분의 모호함

정돈되지 않은 정보

Overview

코레일톡 선정배경

다양한 서비스 중 코레일톡이 가장 불편하다는 의견을 취합했고
공공의 서비스인 만큼 큰 책임을 느끼고 개선될 필요가 있다고 생각했습니다.

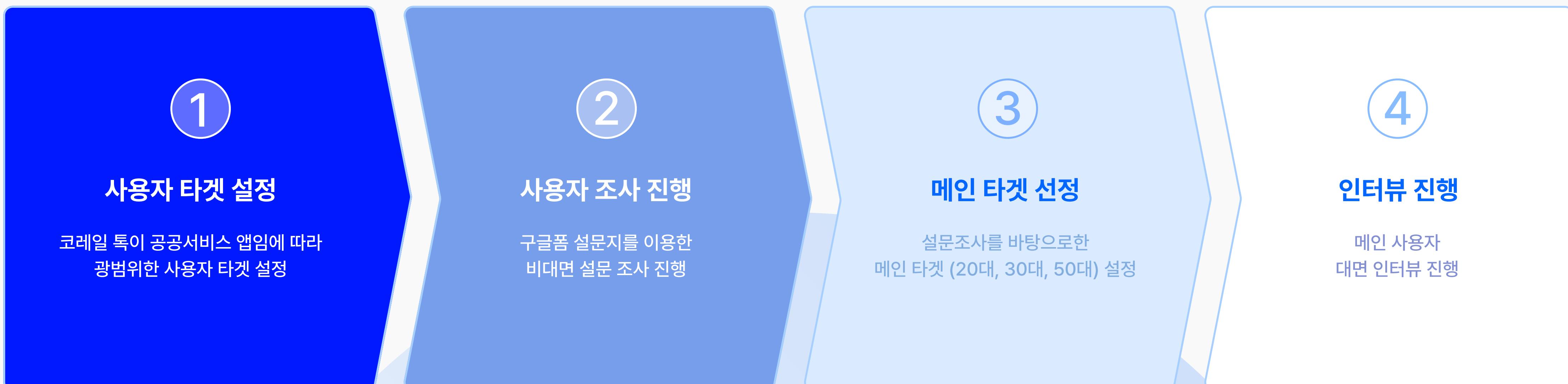


팀원들이 실제로 경험한 낮은 사용성
공공의 서비스를 제공하는 데에 있어 개선 필요성을 느낀

User Research

계획 및 진행과정

코레일톡 사용자 조사를 위한 계획 및 진행 과정입니다. 광범위한 사용자를 대상으로 비대면 설문조사 후, 설문조사를 바탕으로 메인타겟으로 정해진 20대, 30대, 50대 사용자를 대면 인터뷰를 진행하였습니다.

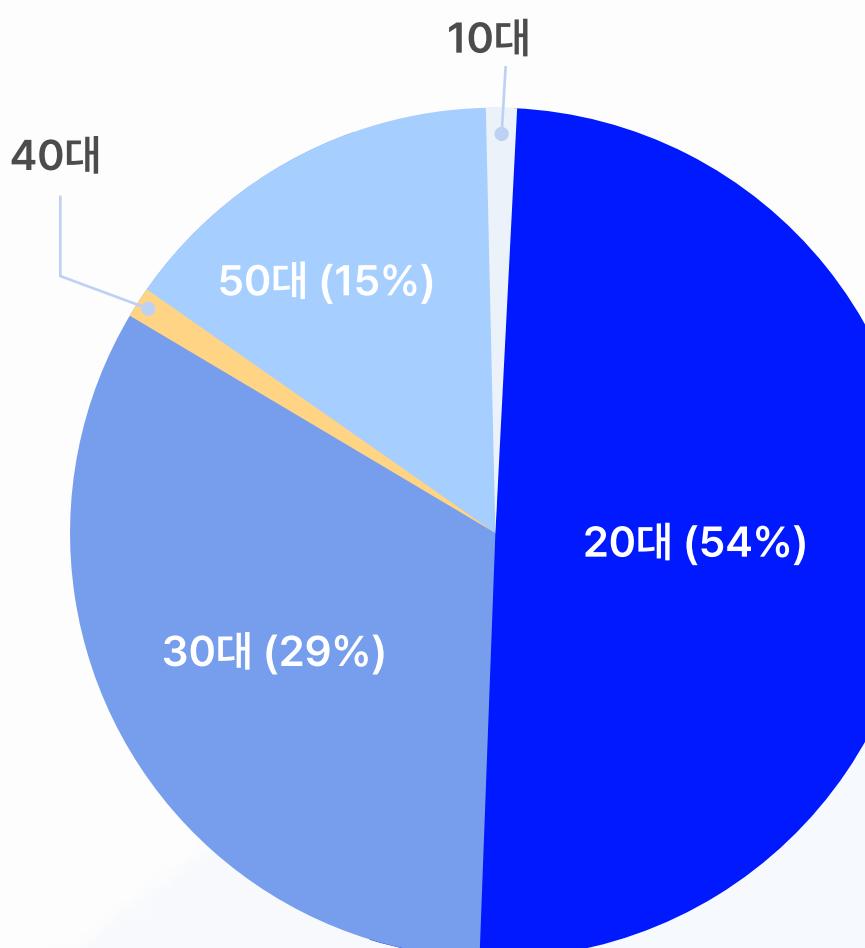


User Research

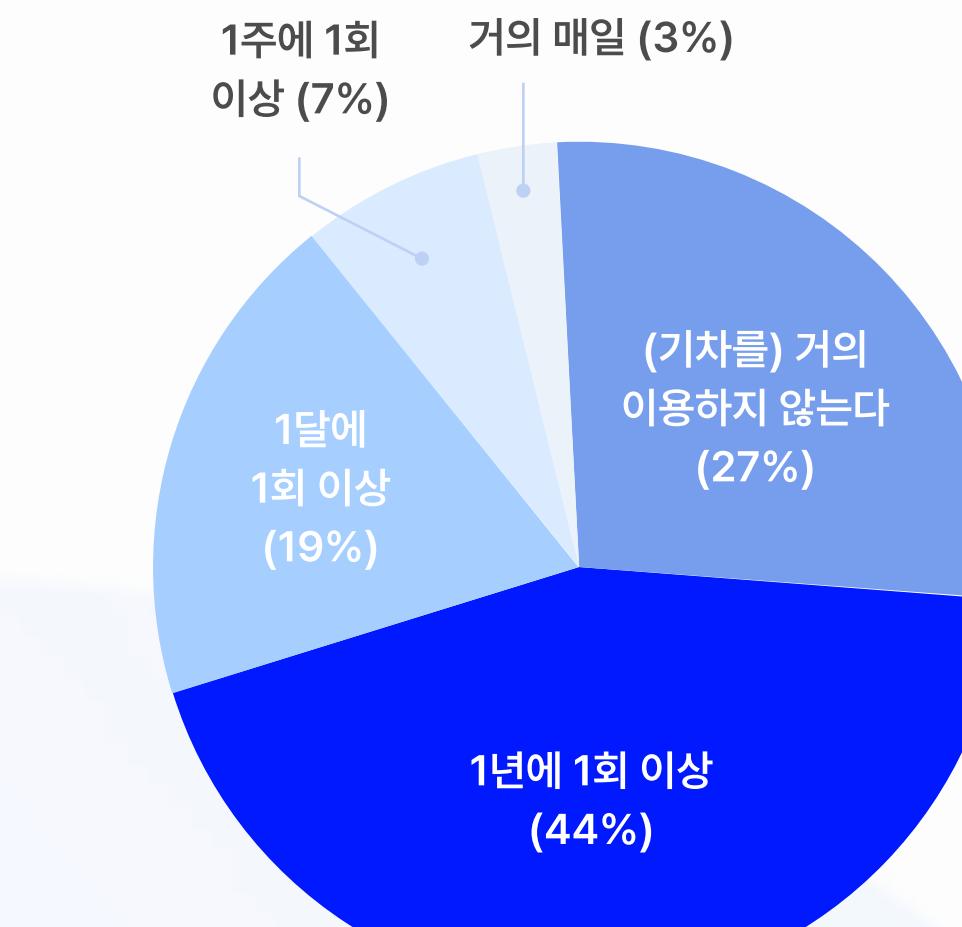
설문조사 결과 - 응답자 연령, 이용 빈도수

설문 응답자는 주로 20~30대로 1년에 1회 이상 여행 목적으로 기차를 이용하였으며
40~50대 사용자 또한 동일한 목적으로 이용한다고 응답하였습니다.

① 응답자 연령대 조사



② 이용 빈도수 조사



설문조사 기간 | 2023.08.22~2023.08.25, 총 96명

User Research

설문조사 결과 - 주요 문제점

코레일톡 설문조사를 통해 주요 문제점에 대한 답변을 받았습니다. 이후 이 설문 조사의 답변은 코레일톡 개선 방향성을
잡아줄 수 있는 지표의 일부가 되었습니다. 특히 1개월에 1회 이상 사용하는 해비 사용자의 의견을 수집하는 데에 도움이 되었습니다.

Q. 앱 사용시 느낀 가장
불편한 점이 무엇인가요?



Q. 앱에서 **가장 우선적으로 개선되었으면**
하는 점은 무엇인가요?

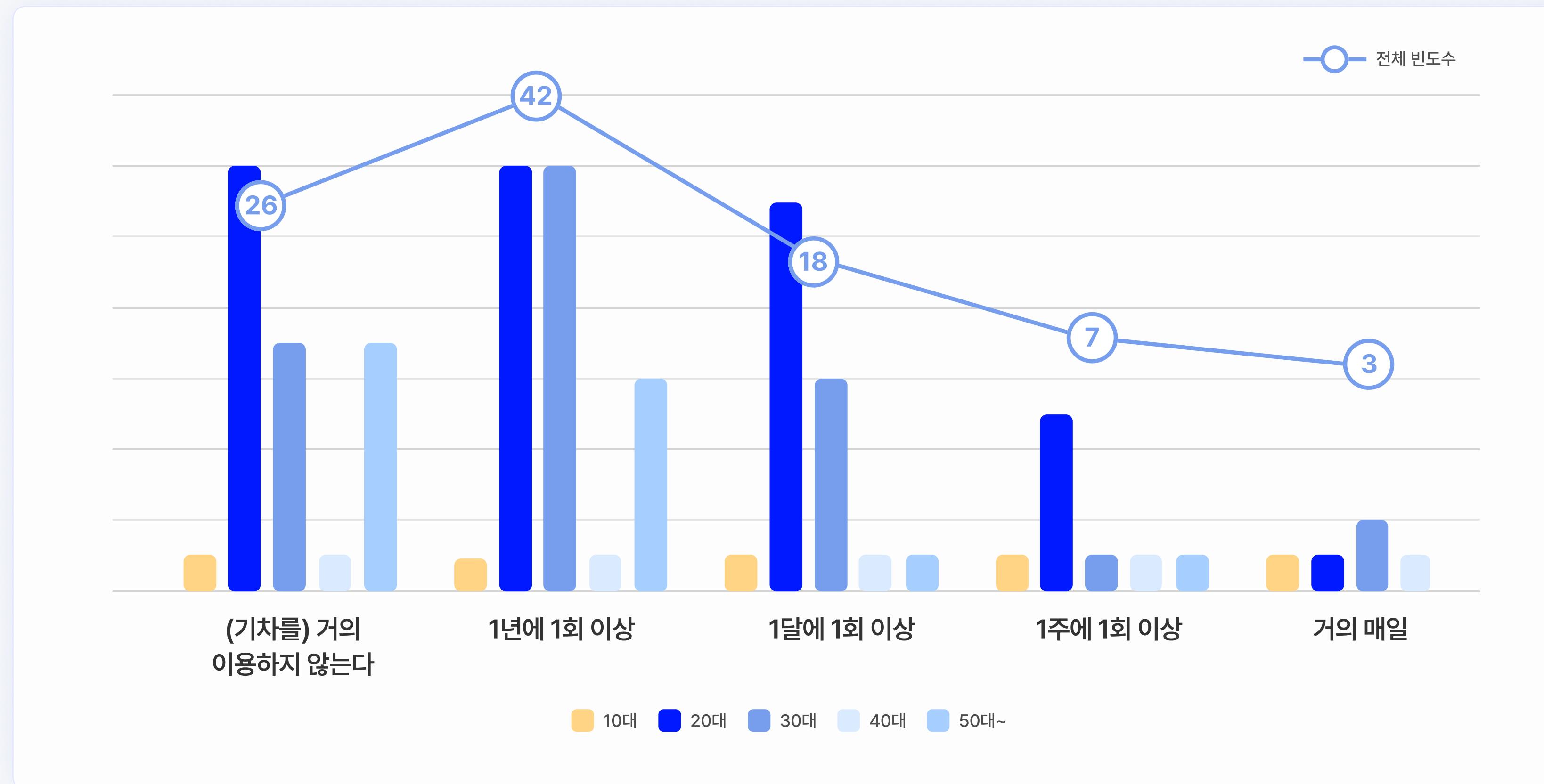


User Research

설문조사 결과 - 연령대 별 사용 빈도와 전체 사용 빈도수는 거의 동일

20~30대 설문 참여수가 50대에 비해 많았으나 연령대 관계 없이 사용 빈도수 별 수치가 거의 동일한 양상을 보였습니다.

따라서 50대의 적은 참여에도 아래 표에 근거 20대, 30대, 50대, 3개의 인터뷰 군으로 나눴습니다.



User Research

인터뷰 계획 수립

심도 깊은 유저 리서치를 위해 인터뷰를 계획하였습니다. 사용자 7명에게 코레일톡 앱 내에서 3개의 과제를 수행하도록 인터뷰 계획을 설계했습니다. 인터뷰 시 참여자의 동의 하에 녹화 및 녹음으로 기록하고자 하였습니다.

사용성 테스트 방식으로 진행

대면 인터뷰 / 녹음 및 녹화 기록

TASK 1

코레일톡에서
로그인을 진행해보세요.

TASK 2

코레일톡에서 서울역에서 부산역까지
승차권 예매를 진행해보세요.

20-30대 사용자 (총 5명)

코레일톡을 한 번도 사용해보지 않은 사용자 (1명)
코레일톡을 거의 사용하지 않는 사용자 (1명)
코레일톡을 1년에 1회 이상 사용하는 사용자 (3명)

TASK 3

코레일톡에서 여수 관광
상품을 구매해보세요.

TASK 4

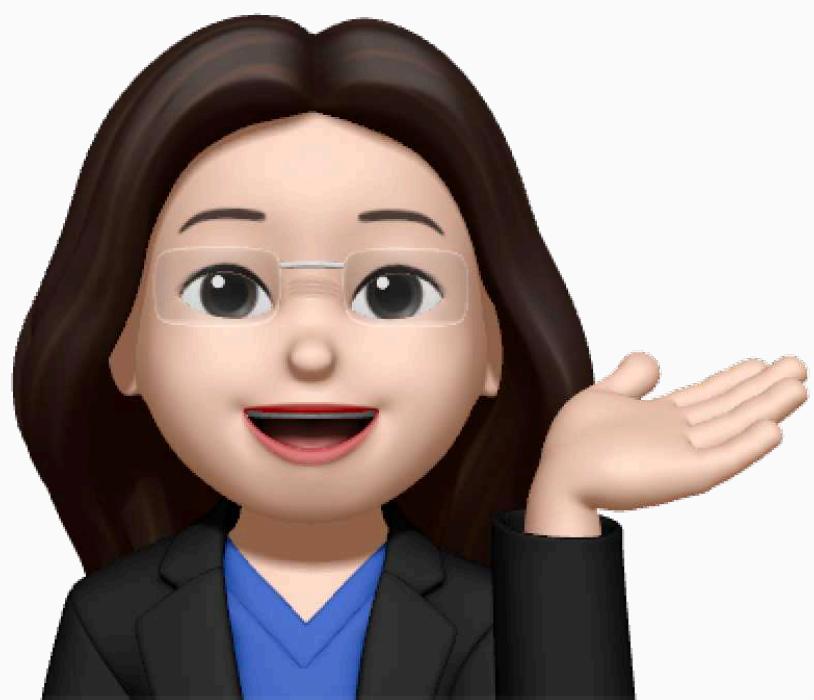
코레일톡에서 4인 동반석을
구매해보세요.

50대 사용자 (총 2명)

코레일톡을 한 번도 사용해보지 않은 사용자 (1명)
코레일톡을 1년에 1회 이상 사용하는 사용자 (1명)

User Research 인터뷰 진행결과

2030대 사용자와 50대 사용자 테스크 수행 대면 인터뷰 진행결과



20-30대 사용자 (총 5명)



50대 사용자 (총 2명)



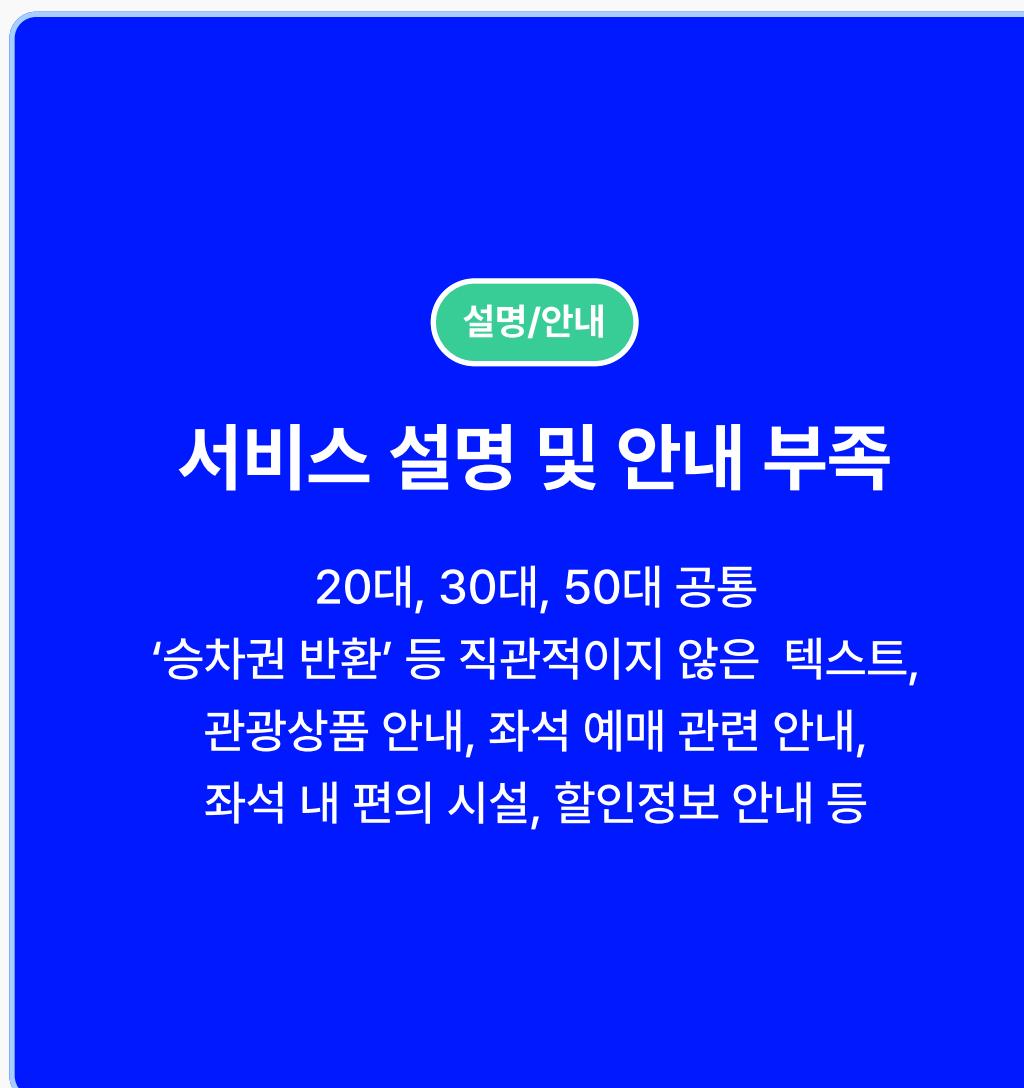
Problem Statement

코레일톡의 최종 문제 정의

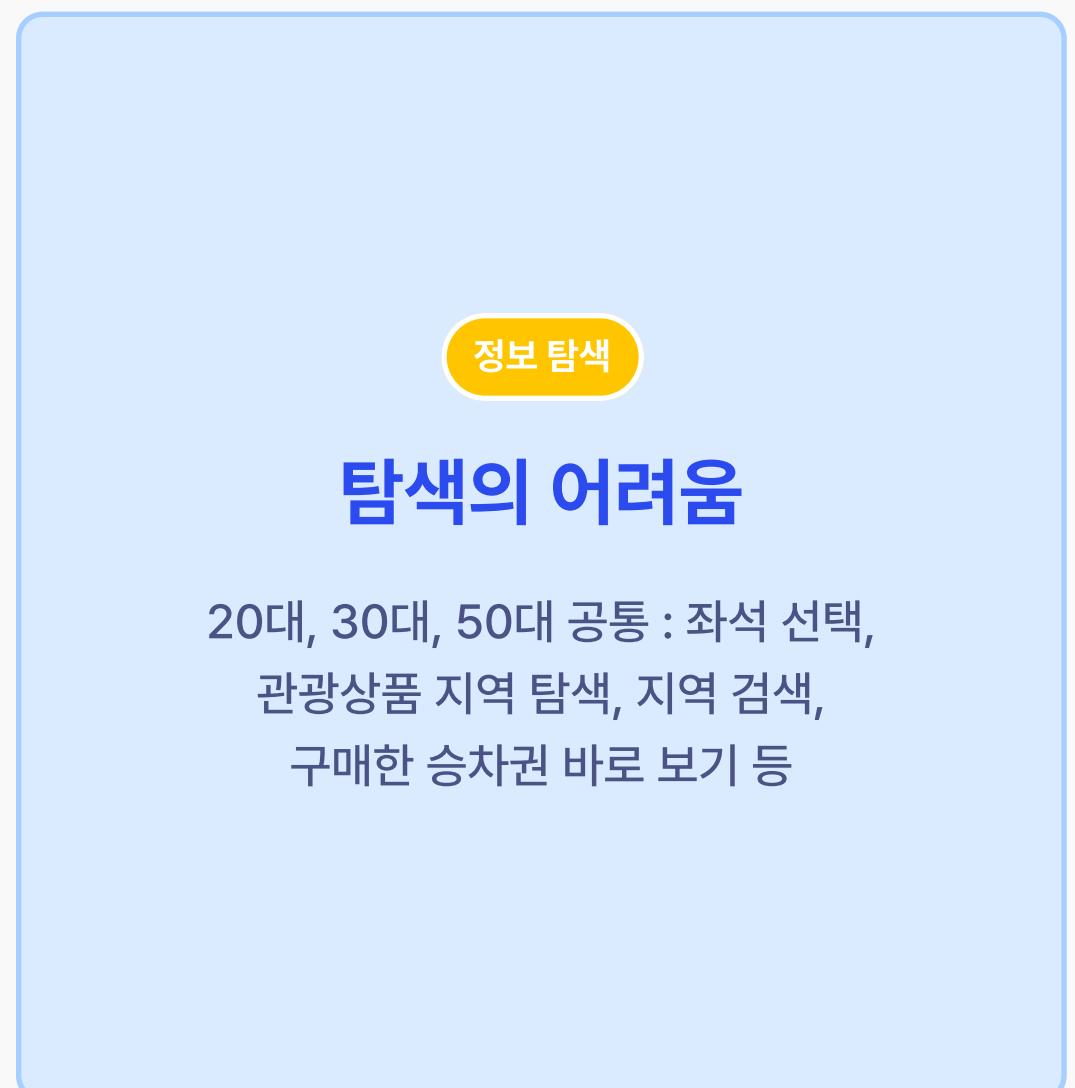
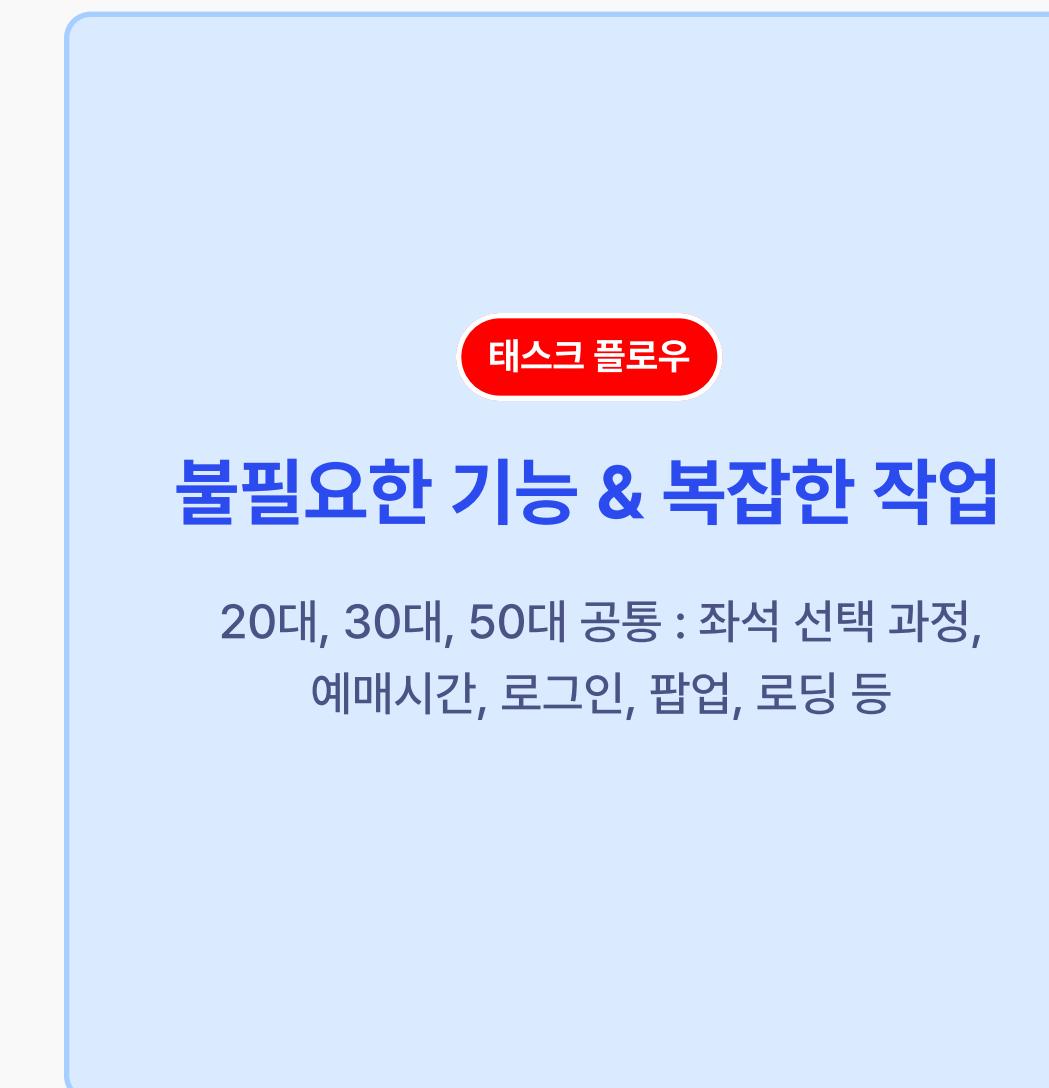
20대, 30대, 50대 결과를 종합하여 코레일톡의 가장 주된 문제점(Main painpoint)과 이후 추가적으로 개선해야 할 Sub painpoint를 도출하고 정리하였습니다.

그 결과, 코레일톡 앱은 사용자와 제공자 모두에게 원하는 항목에 대한 정보와 기능을 온전하게 제공하지 못하고 있는 것으로 보여졌습니다.

Main painpoint



Sub painpoint



각 연령대 별 문제를 취합한 결과, 코레일톡의 Main painpoint으로 '서비스 설명 및 안내 부족'이 꼽혔습니다.

이후 위와 같은 Sub painpoint에서는 여러 서비스 항목들의 문제점이 기능적, 시각적 구분없이 공통적으로 문제가 있었습니다.

설명/안내

IDEA - 서비스 설명 및 안내 부족 ①

서비스 설명 및 안내 부족 개선 아이디어 도출

아이디어 논의 결과, 잔여 좌석 정보 기재, 할인권 즉시 적용, UX 라이팅 개선, 관광상품 이벤트 별 항목 분류 등의 개선안이 도출되었습니다.

01
02
03
04

PAINPOINT

잔여 좌석 안내 부족, 좌석 상세 정보 및 열차 내 편의 시설 정보 부족

페이지에서 잔여 좌석이 적은 열차에 경고 표시가 없어 불편 / 좌석현황을 미리 알면 좋겠음 / 좌석에 대한 정보 부족(콘센트 등) / 좌석선택시 UI가 불편하며, 디테일한 정보가 부족하다고 느낌 / 열차조회시 잔여좌석이 바로 나타나지 않아 불편함 / 열차 내 편의 시설 정보가 부족하다

간편구매 UX 라이팅 부적절성 및 사용 방법 미안내

간편구매 UX 라이팅이 어떤 서비스인지 바로 인지하기 효과적이지 않다 / 간편구매는 좌석이 사용자의 선택과 관계없이 임의로 지정된다 / 미리 안내가 되어 있지 않아 사용자가 번거로움을 겪는다 / '간편구매' 탭에서 자주 이용하는 동선과 시간을 입력할 수 있다는 것 모르는 사람들이 있을 수 있다.

할인/정기권 서비스 홍보 부족 & 이용 방법과 할인 사유 안내 부족

일반예매시에도 추가 할인이 된다는 표기가 필요 / 할인 표시는 있으나 할인에 대한 이유를 알 수 없음 / 각 할인/정기권에 대해 파악하는데 시간이 소요됨 / 할인권, 정기권에 대해서 모름 / 사전에 설정이 필요한 할인정기권 안내가 부족함 / 할인/동반석 탭에서 할인권의 종류가 이렇게 많은지 몰랐다는 답변 제공 / 이벤트가 숨어 있는 것 같다 / 4인 동반석과 승차권 예매 탭 내의 4인 예매와 혼돈을 겪는 경우 발생

관광상품 서비스 내 상품 정보 안내의 부족함

패키지에 대한 정보파악이 힘들 / 관광 상품에 대한 설명이 없거나 복잡해서 상품의 맥락파악이 어려움 / 관광상품 설명이 불편 / 상품 설명이 부족하다

IDEA

잔여 좌석 정보 기재 / 편의 시설 필터 기능 제공

순방향 역방향의 의자 아이콘을 더 뚜렷하게 만들면 좋겠다. (색이나 구역 표시로 구별한다.) / 해당 페이지 잔여 좌석에 대한 표기, 경고 제공 / 콘센트 석을 좌석 목록에서 찾아 볼 수 있는 선택지를 줘야 한다. / 호실을 선택하는 방법을 더욱 간편하게 할 필요가 있다. / 좌석 선택이 불가능하다는것을 미리 안내를 할 필요가 있다.

UX 라이팅 개선 및 좌석 선택 불가능 등 정보 제공

직관적으로 서비스를 예측할 수 있도록, UX Writing을 개선한다 / 사용자가 반복해서 입력하는 동선이 있을 경우 '자주 이용하시는 구간이 있나요?'라는 코치 마크 노출 / 등록된 정보로 1초 예매 표기 / 이때, 좌석 선택이 불가능하다는것을 미리 안내를 할 필요가 있다. (좌석선택은 불가능합니다. 팝업시 강조)

할인/정기권 홍보, 승차권 예매 탭에서 알맞은 혜택 즉시 적용

할인/정기권과 혜택 대상자에 대한 자세한 안내와 설명, 홍보가 필요 / 승차권 예매 탭에서 '인원수 4명'을 설정했을 시, 할인/정기권 '4인 동반석' 할인 혜택이 바로 적용될 필요가 있음 / 승차권 예매 탭 내에서 나에게 맞는 할인 관련된 열차만 보기 체크 표시 or 원하는 할인 품목 중복 선택하여 보기 / 승차권 예매 과정에서 사용자 특성에 따른 할인/혜택 정보를 표기

관광상품 이벤트 별 항목 분류 및 내일로 시스템 탐색 용이하게 변경 / 관광상품 탭에 좀 더 다양한 색과 사진을 넣기

관광 상품 카테고리 항목 분류를 이벤트 별 분류로 개선 / 내일로 패스를 쉽게 발견할 수 있도록 시스템 사용 홍보가 필요 / 관광상품 탭 내 필터 제공 (할인혜택별 / 지역별 / 상품 종류별 등 이벤트 별로 구분) / 관광상품인데 너무 보기 힘들면 안 되고 재밌는 문구나 다양한 색, 아이콘 사진을 사용하기

설명/안내

IDEA - 서비스 설명 및 안내 부족 ①

서비스 설명 및 안내 부족 개선 아이디어 도출

아이디어 논의 결과, 코레일톡 위젯 제작, 선호 측정 기능 제공, 로그인 여부 표기, 도움말 기능 제공, 승차권 관련 관광상품, 개인화 콘텐츠 추천 등의 개선안이 도출되었습니다.

05

PAINPOINT

열차 운행 정보 및 변경 정보의 안내 부족

승차 시간 전 알림이 오면 좋겠다 / 열차의 업데이트된 운행 정보를 앱에 접속하지 않고도 알 수 있는 방법이 필요하다 / 지연 시 공지가 제대로 되었으면 좋겠다 / 알람기능이 있으면 좋겠음(도착지연 등)

IDEA

코레일톡 위젯 제작 및 전자지갑 기능 추가

알림 고정 등을 이용해 열차의 운행정보를 앱에 접속하지 않고도 알 수 있게 개선한다 / 앱에 접속하지 않아도 승차권을 확인할 수 있도록 위젯, 전자지갑 기능을 추가해야 한다.

06

기타 (상세 기능 안내 부족으로 인한 재검색 등)

추가 옵션에 대한 정보 미제공으로 혼란 / 부정확한 정보전달로 사용자에게 혼란을 줄 수 있다 / 안내와 설명이 부족하여 사용자가 혼란을 가진다 / 안내와 설명이 부족하여 사용자가 따로 검색하여 정보를 찾아야한다 / 내용을 이해하는 게 어려워 네이버에서 관련 내용을 검색함 / 상세 옵션인 인접역/환승역 안내가 부족 / 로그인 관련 안내 부족

선호 측정 기능 / 도움말 / 로그인 여부 표기 방식 및 위치 변경

사용자에게 낯선 용어에 대한 도움말 기능(물음표 아이콘)을 추가 / 특정 기능 이용 시 튜토리얼 기능을 제공한다 / 사용자에게 자주 이용하는 노선을 미리 물어볼 필요가 있다 / 우측 상단에 프로필, 로그인 여부 표시 / 인접역 표출, SR연계표출의 UX writing을 가까운역 보기, SRT 함께 보기로 변경하고 승차권 예매 탭에서 필터 설정하여 보기

07

관광상품 서비스 자체 홍보 부족

관광상품 탭이 왜 있는지 모르겠으며 관광상품이 있다는 것에 대한 인식이 부족함 / 관광상품 홍보도 있으면 좋겠다.

승차권 관련 관광상품 추천 / 개인화 콘텐츠 추천

승차권과 연계된 매력적인 관광상품들을 소개하여 열차를 이용한 관광을 활성화해야 한다 / 관광 상품에 대한 홍보와 개인화 콘텐츠 추천

설명/안내

IDEA - 서비스 설명 및 안내 부족 ①

서비스 설명 및 안내 부족 개선 아이디어 도출

아이디어 논의 결과, 네비게이션 바 탭 3개로 축소,
마스코트 사용, 질문형 UX WRITING 제공, 할인
혜택을 메인화면에 적용 등의 개선안이 도출
되었습니다.

08

PAINPOINT

전체적인 UI의 답답함, 불편함, 복잡함

안내 팝업이나 안내창이 뜰 때, 너무 많은 글과 답답한 색상, 글씨체 사용 /
알아보기 힘든 말들이 많음

09

정보나 안내의 이해가 어려움

안내 팝업이나 안내창이 뜰 때, 너무 많은 글과 답답한 색상, 글씨체 사용 /
알아보기 힘든 말들이 많음

10

할인을 받기위해서는 고민, 노력이 너무 많이 소모

할인을 어떻게 받는지 방법을 모름 / 무슨 할인을 받을 수 있는지 모름

IDEA

네비게이션 바 탭 3개로 축소 / 생각하지 않도록 UI 흐름을 개선

UI가 좋은 OMIO에서도 하단바에 3개 버튼 밖에 없다 / 토스를 배치마킹해 UI를 개선한다
(10대부터 50대 이상까지 제일 많이 사용하는 토스의 UI를 참고
하면 좋을 것 같다) / 최대한 생각하지 않도록 흐름을 개선한다.

마스코트나 아이콘 이용, 단순한 단어보단 질문형 UX Writing 제공

당근마켓처럼 안내가 필요할 땐, 아이콘과 마스코트를 이용하여
주목도를 높인다 / 질문식의 표현이 이해를 높인다

할인을 승차권 예매 화면(메인화면)에 적용, 가독성을 높인다

할인이 관광상품에 있거나보다는 예매창이나 메인화면에 있어
야 이해도가 올라간다고 생각한다.

태스크 플로우

IDEA - 불필요한 기능 & 복잡한 작업 ②

불필요한 기능 & 복잡한 작업 개선 아이디어 도출

아이디어 논의 결과, 랜딩 페이지에 로그인 화면 제공, 오류에 대한 즉각적 피드백, 예매 시 좌석 화면을 바로 볼 수 있게 개선, 결제 시스템을 한 눈에 볼 수 있도록 개선 등의 개선안이 도출되었습니다.

PAINPOINT

로그인 시스템이 불편하다.

긴번호의 회원번호 시스템이 기억하기에 불편함/ 열차 조회과정에서 로그인 화면으로 넘어가는 것이 불편함 / 간편 로그인 등록이 불편하며 등록후 사용시 시스템 오류가 잦음
회원번호, 비밀번호 찾기 과정이 반복적이라 번거로움

IDEA

랜딩 페이지를 로그인 화면으로 변경 /
회원번호는 항상 등록되어 있도록 개선 /
로그인/회원가입/정보 찾기 과정에서 오류에 대한 즉각적
피드백을 제공하여 번거로운 과정을 겪지 않도록 함

좌석 선택이 불편하다.

좌석 지정 단계가 자동으로 나오지 않음/ 좌석을 선택한 뒤 변경을 위해 다른 좌석을 선택하면
자동으로 선택이 풀리지 않아 불편함 / 좌석 선택 현황을 미리 알 수 있으면 좋겠음

예매 과정에서 좌석 지정 단계로 이어지도록 UI플로우 개선
예매 시, 좌석 선택 현황을 바로 볼 수 있도록 개선

결제 시스템이 불편하다.

매 결제 시 간편결제 페이지가 자동으로 선택되어 일반결제 적용시 번거로움
조건에 맞는 할인이 결제시 자동으로 적용되었으면 좋겠음
결제 후 환불시 에러가 자주 발생함

일반결제와 간편결제 모두 한페이지에 나와 사용자가
선택 할 수 있도록 개선 / 사용자 조건에 맞는 할인이 있다면,
자동으로 안내, 적용

UI가 불편하다.

불필요한 버튼이 많음 / 과도한 팝업이 사용성에 불편함을 줌
UI가 올드하다고 느껴짐 / 역, 좌석선택시 UI가 정돈되어있지 않다고 느껴짐
승차권 확인 시 반복적으로 앱에 접속해서 확인해야함 /
출발, 도착 선택시 따로따로 눌러야 하는 점이 불편함

불필요한 버튼을 줄이기 / UI 계층구조 만들기 / 과도한 팝업 줄이기

역의 경우에는 리스트/지도 개선 등, 좌석의 경우에는 좀더 예매에서 이어지는 UI와 좌석 정보를
아이콘으로 안내 등 / 승차권 확인 방법을 다양하게 확대 (흔들어서 혹은 락화면에 뜨기 등) /
팝업에 일러스트를 삽입하거나 강조할 내용을 굵은 글씨로 처리 / 출발, 도착 역 선택시 바로
이어지도록 UIUX 개선/ 좌석 상세 정보를 좌석 선택 페이지에서 아이콘으로 표시

화면 구성

IDEA - 낮은 가독성 ③

낮은 가독성 개선 아이디어 도출

아이디어 논의 결과, 로그인 UX 플로우 개선, 비회원으로 로그인 하기 버튼 추가, 좌석 유ти리티 정보 제공, 좌석 안내 페이지 계층 구조 개선, 관광상품 UX 플로우 개선, 위계 설정 등의 개선안이 도출되었습니다.

PAINPOINT

로그인 시스템의 낮은 가독성

'로그인' 기능을 랜딩 페이지에서 찾기 어려움 / 승차권 확인 또는 예매 버튼 누른 이후 로그인 창이 나올 때 유저들이 당황 / 로그인 페이지에서 비회원 이용을 찾지 못함 / 팝업창 배경 색이 하얀색으로 앱 배경색과 똑같아서 구별을 못 함

IDEA

비회원으로 로그인하기 버튼 추가 및 UX 플로우 개선

첫 예매 화면에서 로그인 버튼, 회원 여부 선택 버튼 추가 / 로그인이 먼저 시작되고 기차 예매를 하거나, 로그인이 안 되어 있는 상태라는 것을 기차표 확인 전에 알려주는 팝업 제시 / 비회원으로 이용하기 버튼 추가 / 사용자가 입력란에 입력했을 때마다 실수한 부분이 있으면 캐치할 수 있도록 색상, 디자인 변경 / 예매 도중 로그인 페이지가 떴을 시 예매 중이던 상품을 장바구니에 추가하게끔 유도

열차조회 / 역선택 / 좌석선택 / 결제의 낮은 가독성

화면 텍스트와 검색 입력 필드가 작아서 선택이 어려움 / 역 리스트가 보기 불편, 한글 순 정렬이 끝이라 원하는 역 선택이 어려움 / 열차 정보에 대한 팝업창을 구분하기 어려워 주관적으로 해석하는 경우 발생 (예) '서대구 구포 정차하는 열차입니다' 팝업을 특/우등실로 해석) / 하단 모듈 디자인 인지 어려움 / 페이지에서 호차별 잔여 좌석 현황이 한 눈에 보이지 않음 / 결제 전, 승차권 정보확인 페이지에 너무 많은 글에 불편함을 느껴 좀 더 시각적으로 편안하게 개선할 필요가 있음

좌석 유티리티 정보 제공 및 좌석 안내 페이지 계층 구조 개선

역 선택 시 스크롤이 아닌 지역별 카테고리 방식을 적용 / Omio 등 다른 어플을 벤치마킹하여 좀 더 편안한 UI로 변경 / [좌석 선택]시 장바구니 담기 완료 인터랙션 부여하여 혼란 줄이기 / 좌석의 유티리티 정보 제공으로 이해 돋기 (아이콘 등으로) (좌석 편의 시설) 좌석 선택을 한 후 예매 완료가 되는 플로우로 변경 / 텍스트 최소화, 계층구조 개선으로 명시성 향상 / 정보 위계 설정 UI 칩 제작

관광상품의 낮은 가독성

글을 하나하나 읽어봐야 해서 많은 시간 소요, 가독성 떨어짐 / 관광상품이 직관적으로 한 눈에 들어오지 않음 / 날짜 선택에서 예약 가능 날짜 / 마감 날짜 구분이 안 됨 / 좌석 정보가 텍스트로만 안내되어 불편함 / 소개가 너무 파악하기 힘들게 제시됨 / 관광상품 탭 전체를 봤을 때 느껴지는 인상은 단순하고 와닿는 게 없음 / 버튼 상호작용이 잘 되지 않고 로딩이 뜨지 않아 터치가 잘 안 된다고 느낌 / 패키지 상품을 이용할 때 어떤 이득이 있는지 알 수 없어 필요성을 못 느끼

관광상품 UX 플로우 개선 및 목록 정보 위계 설정, UI 구성요소 개선

상품마다 특징이 드러나는 사진으로 설정 / 출발역을 누르고 음성 인식으로 관련 역을 보여주는 기능 추가 / 지역 별 세분화 카테고리 생성 / 정보 위계를 설정하여 글을 많이 읽지 않아도 정보 파악이 가능하도록 개선 / 관광 상품 카테고리 항목 분류를 이벤트 별 분류로 개선 / 패키지 비교 기능 추가 / 버튼 상호작용 시 로딩 표시 등 인터랙션 추가 / 패키지 상품 이용 시 적용되는 이득 (할인 등)을 눈에 띠는 디자인으로 기입

화면 구성

IDEA - 낮은 가독성 ③**낮은 가독성 개선 아이디어 도출**

아이디어 논의 결과, 4인 좌석 선택시 4인 동반석 할인 혜택 즉시 적용, 안내 팝업창의 UI 개선, 할인권에 대한 가이드 제공 등의 개선안이 도출되었습니다.

PAINPOINT**4인 동반석의 낮은 가독성**

4명을 고를 때 하나하나 역방향에 사람이 앉을 수 있다는 팝업이 뜸

IDEA**4인 좌석 선택 시 4인 동반석 할인 혜택 즉시 안내 및 제공**

승차권 예매 탭에서 '인원수 4명'을 설정 시, 할인/정기권의 '4인 동반석' 할인 혜택이 바로 적용되게
개선 / 4인이 따로 앉을 시 위의 내용 대신 혜택을 제외하고 예매 가능하도록 유도

할인정기권 사용법을 알 수 없는 낮은 가독성

[동의 안내] 관련 팝업 내용이 길고 복잡해서 읽고 싶지 않음 / 인원이 4명으로 제한 되어 있는데 인원수를
변동할 수 있다는 안내에 혼란 / 4인 동반석과 승차권 예매 탭 내의 4인 예매와 혼돈을 겪는 경우 발생
/ UI가 깔끔하지 않고 올드해 보임 / 내용을 이해하는 게 어려워 네이버에서 관련 내용을 검색함

안내 팝업창의 UI 개선 및 가이드 제공 등

텍스트 최소화, 계층구조 개선으로 명시성 향상 / 가이드 (물음표 아이콘) 추가 / 팝업창에 일러스트를
삽입하여 사용자가 직관적으로 정보를 파악할 수 있도록 변경 / 팝업창에 '다시 보지 않기' / '오늘 하루 보지
않기'와 '닫기' 체크 버튼 추가 / 간편결제, 일반결제 선택 용이하도록 UI 개선 / 필요한 부분에서 튜토리얼
진행이나 코치마크 노출 / 첫 시작 시 / 사용자 희망 시 튜토리얼 진행, 가이드 추가

04

05

정보 탐색

IDEA - 탐색의 어려움 ④

탐색의 어려움 개선 아이디어 도출

아이디어 논의 결과, 역 목록 카테고리화, 좌석 유티리티 탐색 필터 제공, 지역 검색 기능 추가, 관광상품 종류별 필터 기능 제공, 승차권 예매 탭에서 할인 종류 필터 제공, 승차권 띄우기 기능 제공 등의 개선안이 도출되었습니다.

PAINPOINT

열차 역 검색 화면이 복잡 / 좌석 유티리티, 할인 혜택 탐색 불가

승차권 예매 탭 내 검색 필터 기능 부재 / 열차 예매시 바로 확인 되지 않는 좌석 선택 화면 / 좌석 배치, 콘센트 유무 외 열차내 편의시설을 확인하기 어려움 / 좌석 선택 화면 내에서 4인 동반석을 찾기 어려움 / 결제 화면에서 현재 상황에서 보다 더 할인 받을 수 있는 방법 제시가 없음 / 방법이 있음에도 알 수 없음. 사용자가 찾아야 하지만 눈에 띄지 않음 / 간편결제/일반결제 탭 분리로 혼란을 줌

IDEA

역 목록 카테고리화 / 좌석 유티리티 탐색 필터 제공 / 할인 및 결제 통합

출발역, 도착역 입력란 UI를 눈에 띄게 변경 / 질문형 UX 라이팅 적용 / 역 목록을 지역별로 카테고리화 시켜, 스크롤 이외의 좌석의 유티리티 정보 제공으로 이해돕기 좌석 선택을 한 후 예매 완료가 되는 플로우로 변경 / 간편 결제 탭과 일반 결제 탭을 구분하지 말고 하나의 탭으로 통합

관광 상품 탭에서 지역 검색이 어려움 관광 상품 탭 내 검색 필터 기능 부재

지역 검색 기능 추가 / 관광상품 종류별 필터 기능 제공

특정 지역을 검색할 수 있는 기능 생성 (+ 음성인식) / 지역 별 세분화 카테고리 생성 / 관광상품 종류별 필터 기능 제공 / 패키지 상품 이용 시 적용되는 혜택을 눈에 띠는 디자인으로 기입

원하는 할인 혜택 탐색이 어려움

4인 동반석 할인을 찾기 어려움 / 나에게 맞는 할인/정기권 상품을 찾기 어려움
사용 가능한 상품/불가능한 상품 한눈에 파악이 어렵거나 검색할 수 없음.

할인 혜택의 탐색은 승차권 예매에서 필터로 제공 / 열차 선택 시 적용 가능한 할인 혜택 자동 적용

일반 승차권 예매 탭에서 '인원수 4명'을 설정 했을 시, 할인/정기권의 '4인 동반석' 추천 할인 혜택 안내 팝업 추가 / 일반 예매할 때 할인권 탭에서 사면 추가 할인이 된다는 표기가 필요
적용 가능한/활성화된 할인 정기권 먼저 보이게 개선 / 스위치 버튼으로 구분

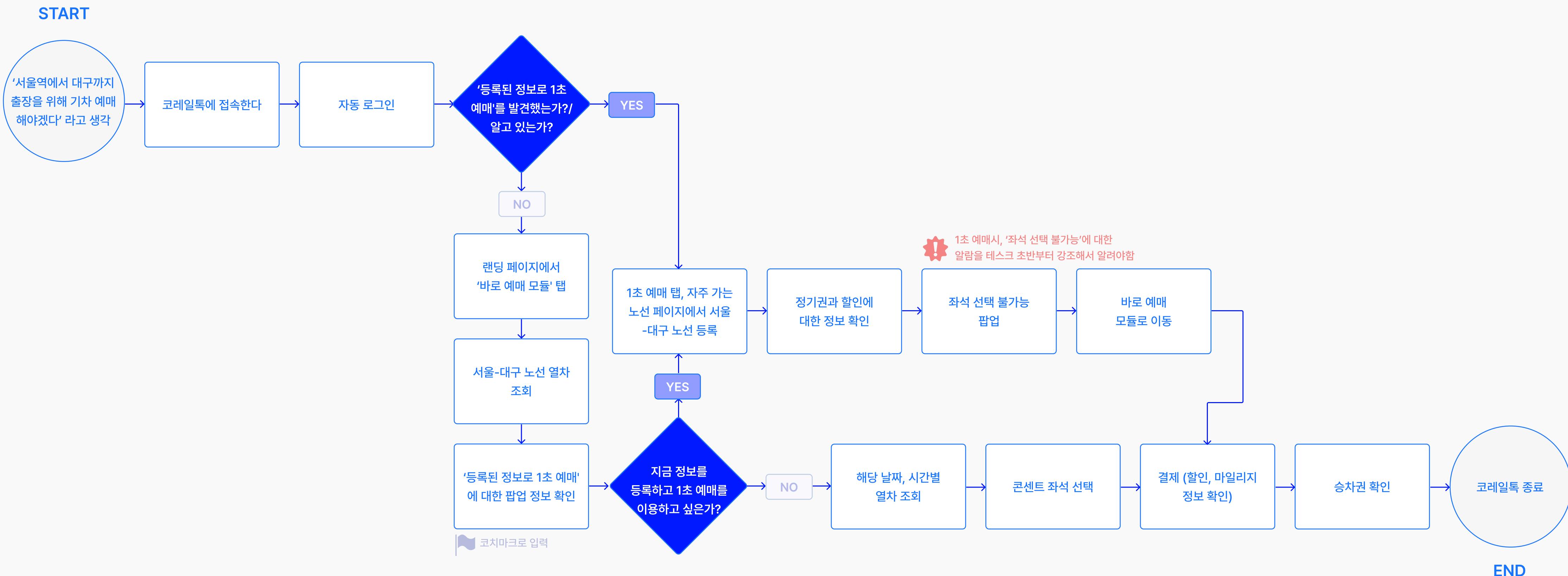
예매 이후, 승차권 확인이 번거로움 이전 구매내역 등의 탐색이 번거로움

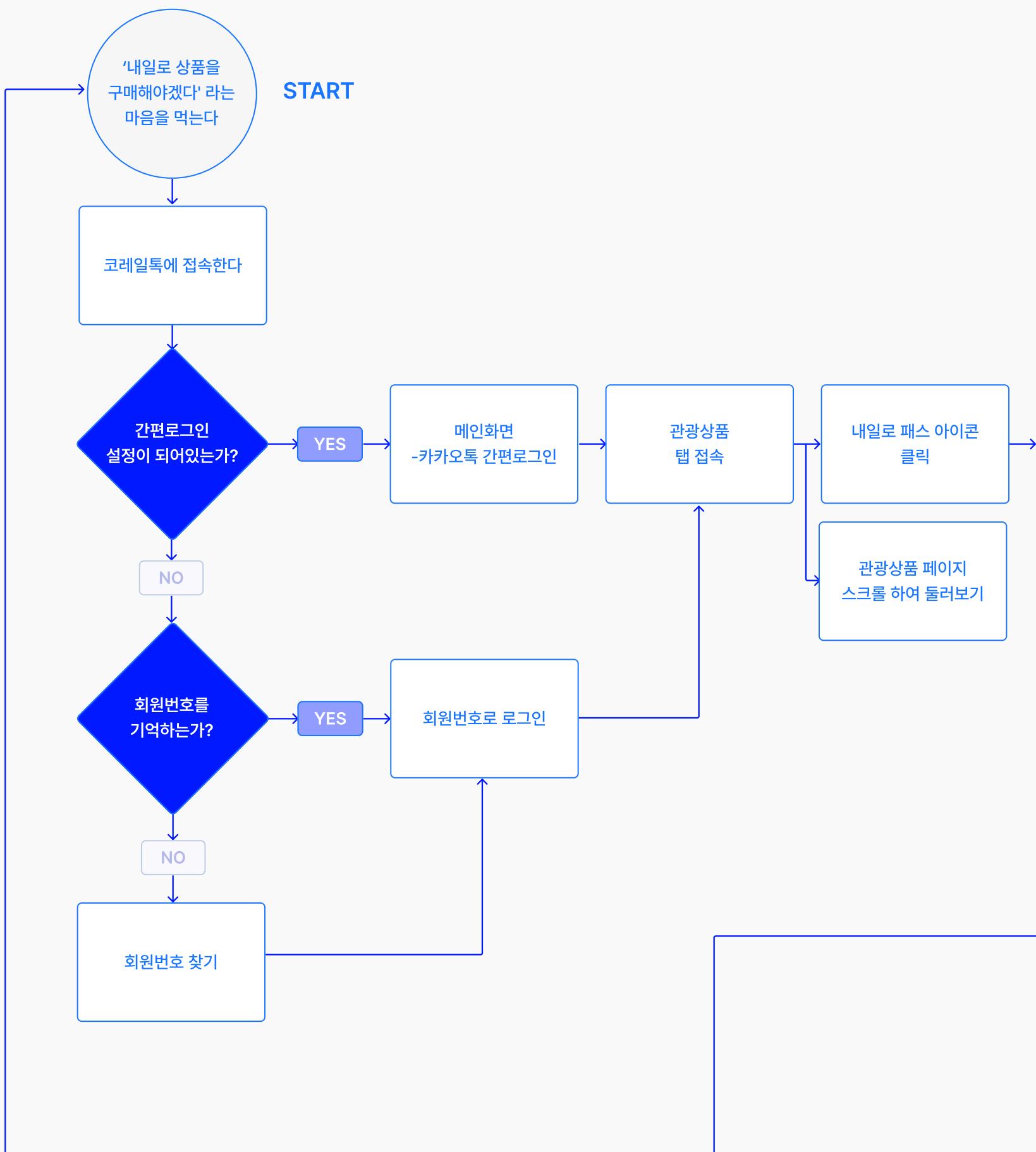
휴대폰을 흔들었을 때 승차권이 홈 화면에 뜨는 기능 제공 / 승차권 탭을 네비게이션 바에 눈에 띄게 배치

User flow - Persona 1 ①

콘센트 좌석을 찾고 싶은 30대 사용자의 User flow

리디자인된 코레일톡에서 기존에 지정한 퍼소나1 (30대 사용자)가 콘센트 좌석을 탐색하고, 등록된 정보로 1초 예매 기능 (기존 '간편구매' 기능)을 사용할 때 겪을 것으로 예상되는 User flow를 설계했습니다.

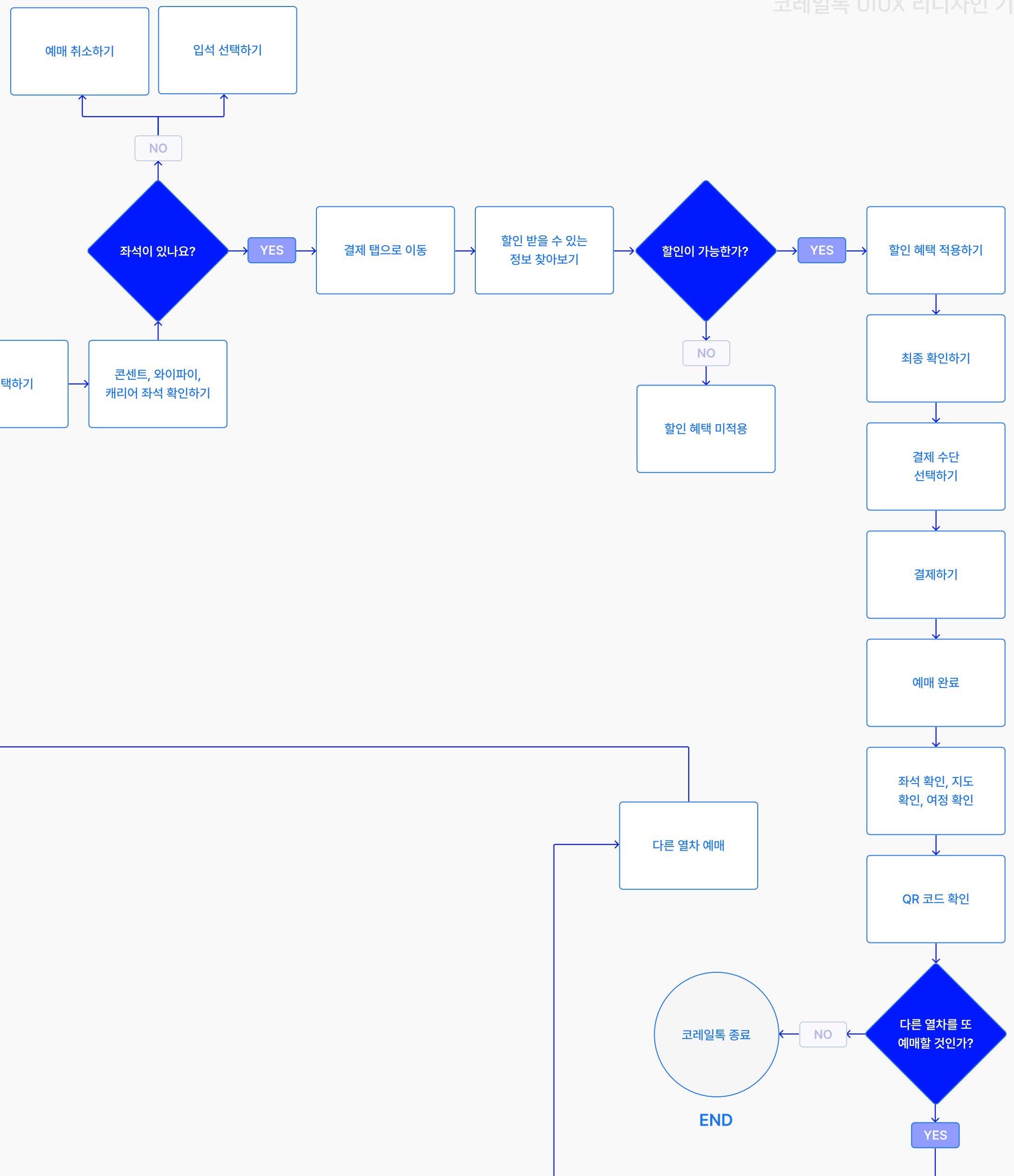


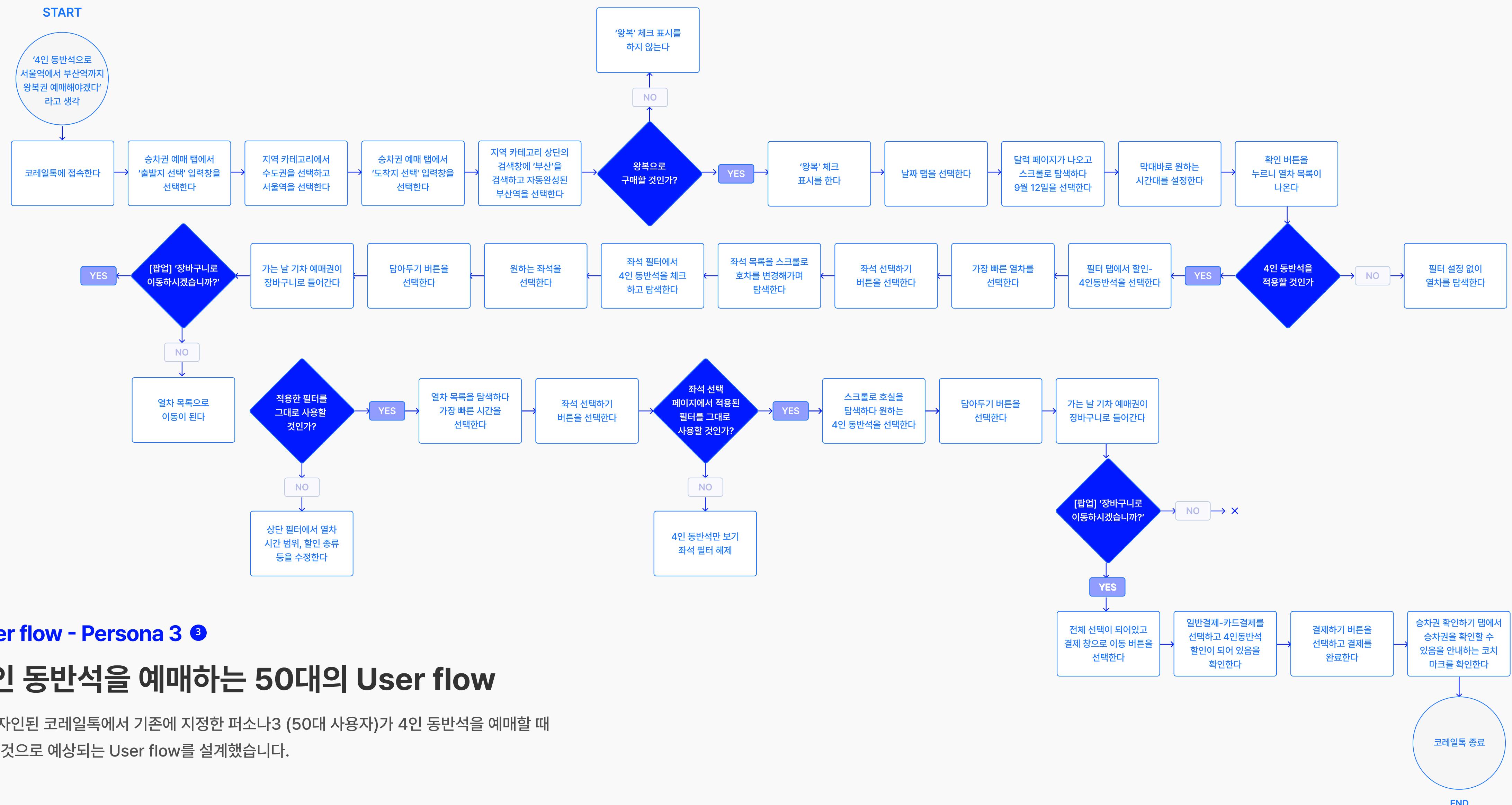


User flow - Persona 2 ②

내일로 관광상품을 예매하는 20대의 User flow

리디자인된 코레일톡에서 기존에 지정한 퍼소나2 (20대 사용자)가 내일로 관광상품을 예매할 때
겪을 것으로 예상되는 User flow를 설계했습니다.





UX 컨셉 도출

'10대부터 50대 이상까지 처음 만나도 자주 만나도'

리디자인된 코레일톡의 UX 컨셉을 컨셉 슬로건과 함께 지정했습니다. 연령대에 불문하고 모두가 쉽게 사용할 수 있는 코레일톡 디자인 방향성을 설명하는 슬로건입니다.

이외에 UX 플로우 개선, UI 가독성 개선 등으로 오류 발생률을 줄이고 호감도를 높이는 방향으로 디자인 하고자 컨셉을 설계했습니다.

컨셉 슬로건

코레일 톡!
간편하게 톡!
심플하게 톡!
모두에게 톡! 톡!

간편하게 톡!

심플하게 톡!

모두에게 톡! 톡!

간편하게 이용할 수 있는 UX

보기 쉽고 심플한 UI

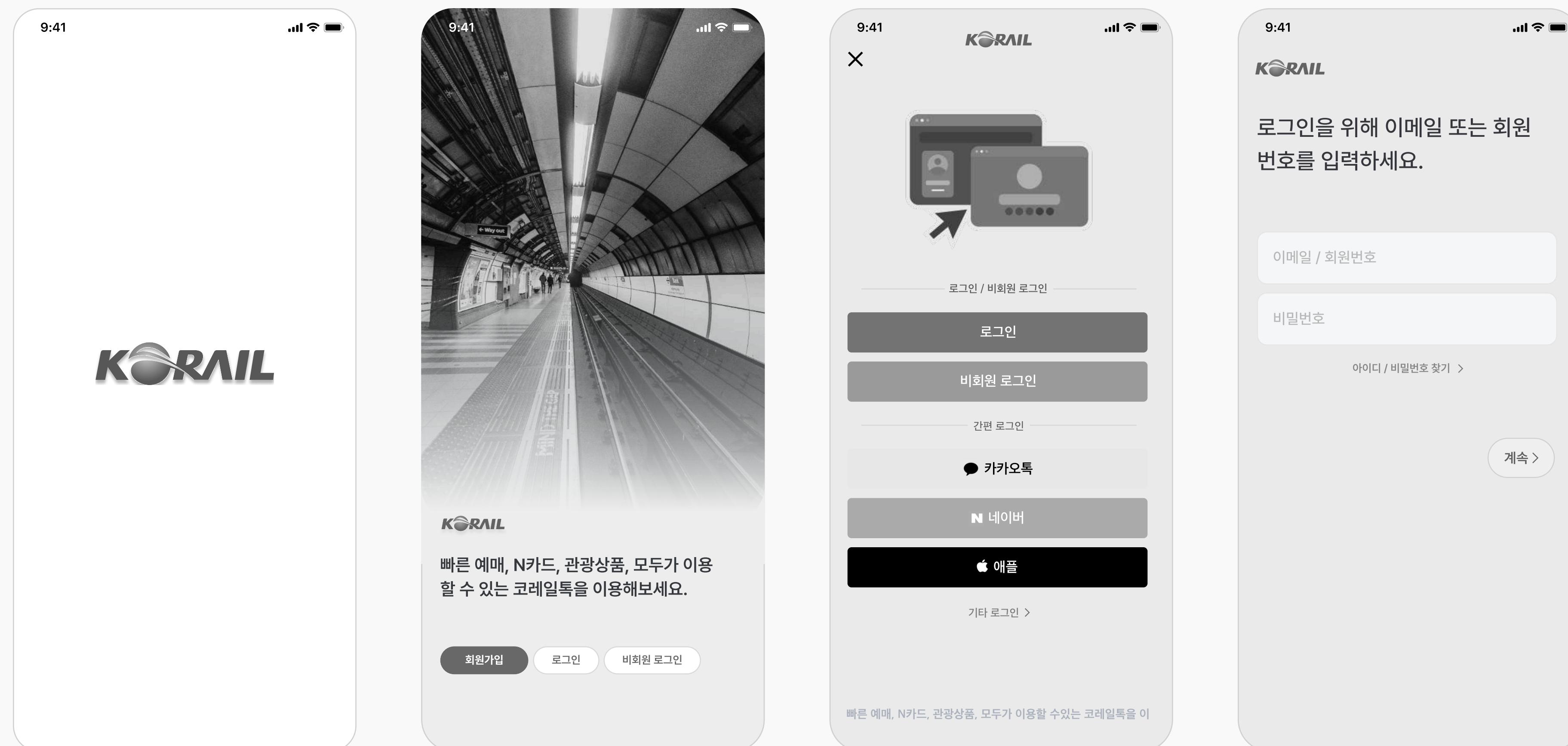
나이, 이용 난이도와 상관없이
모두가 이용 가능한 서비스

코레일 톡!

Wire frame

리디자인 코레일톡 로그인 화면

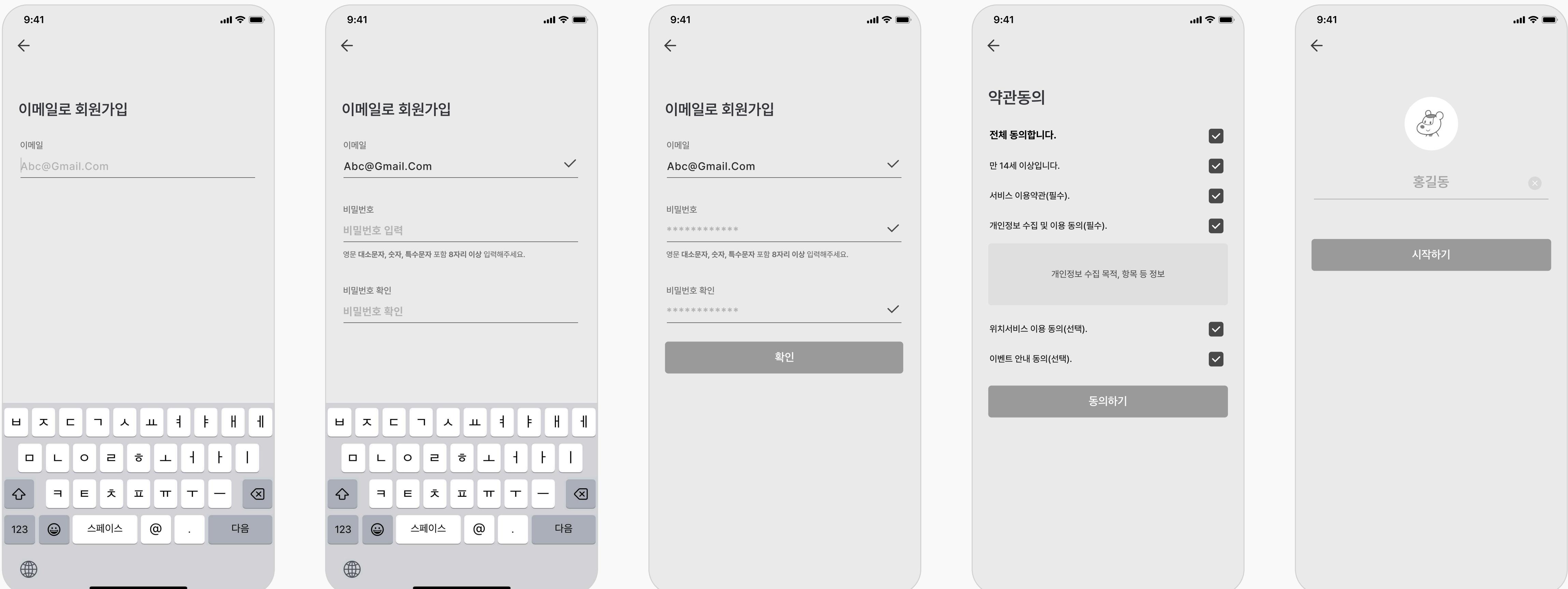
랜딩 페이지에 비회원 로그인, 로그인, 회원가입을 모두 넣었으며
간편 로그인까지 한 번에 볼 수 있도록 하여 기존 pain point였던 로그인의 불편함을 줄이고 다양한 사용자의 니즈를 충족했습니다



Wire frame

리디자인 코레일톡 회원가입 화면

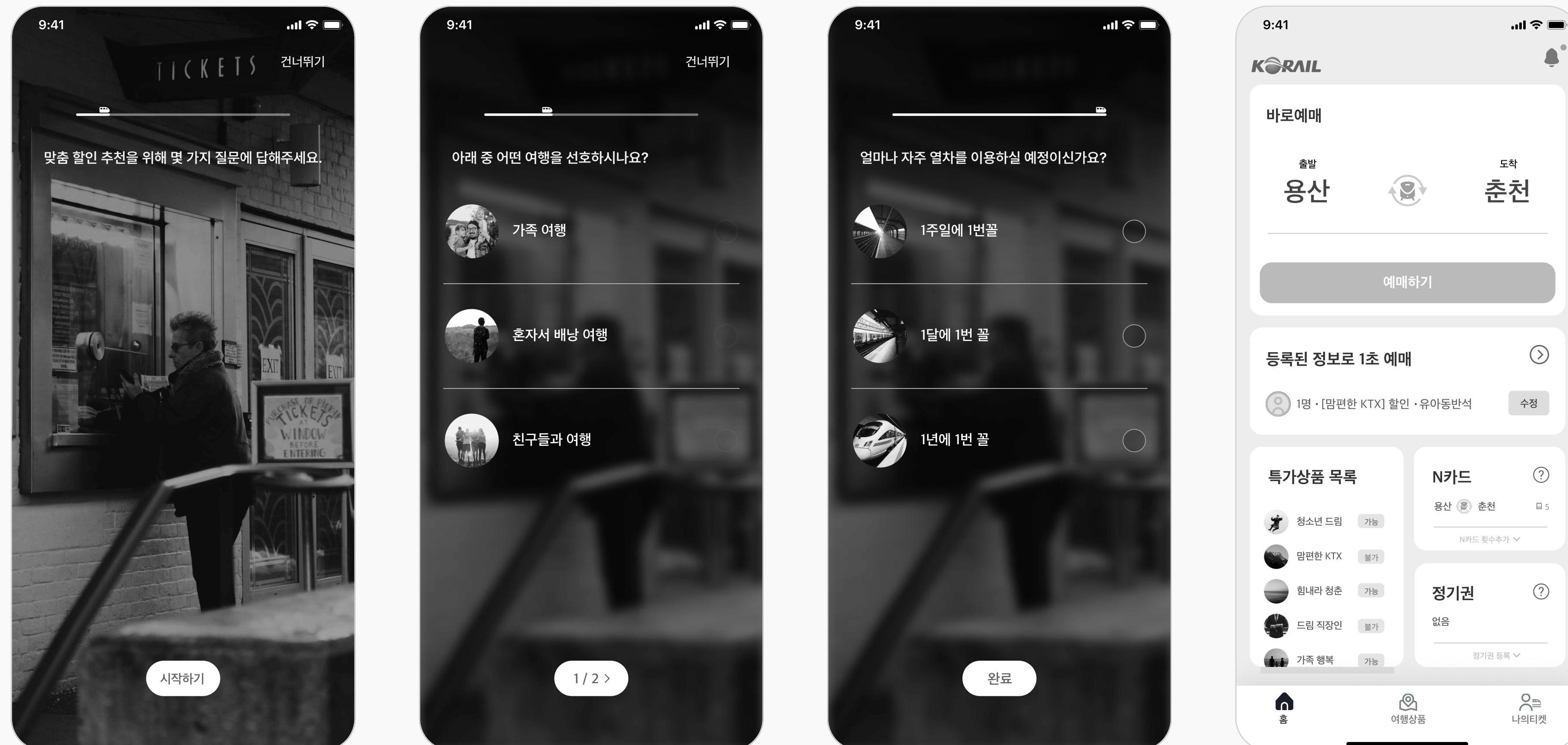
회원가입 페이지에서 사용자가 정보를 잘못 기입하거나 칸을 비워둘 시에
해당 칸에 체크 아이콘과 색상 변경 등으로 바로 안내하여 사용자의 오류를 방지하고자 했습니다.



Wire frame

리디자인 코레일톡 회원가입 설문조사 화면 / 랜딩 페이지

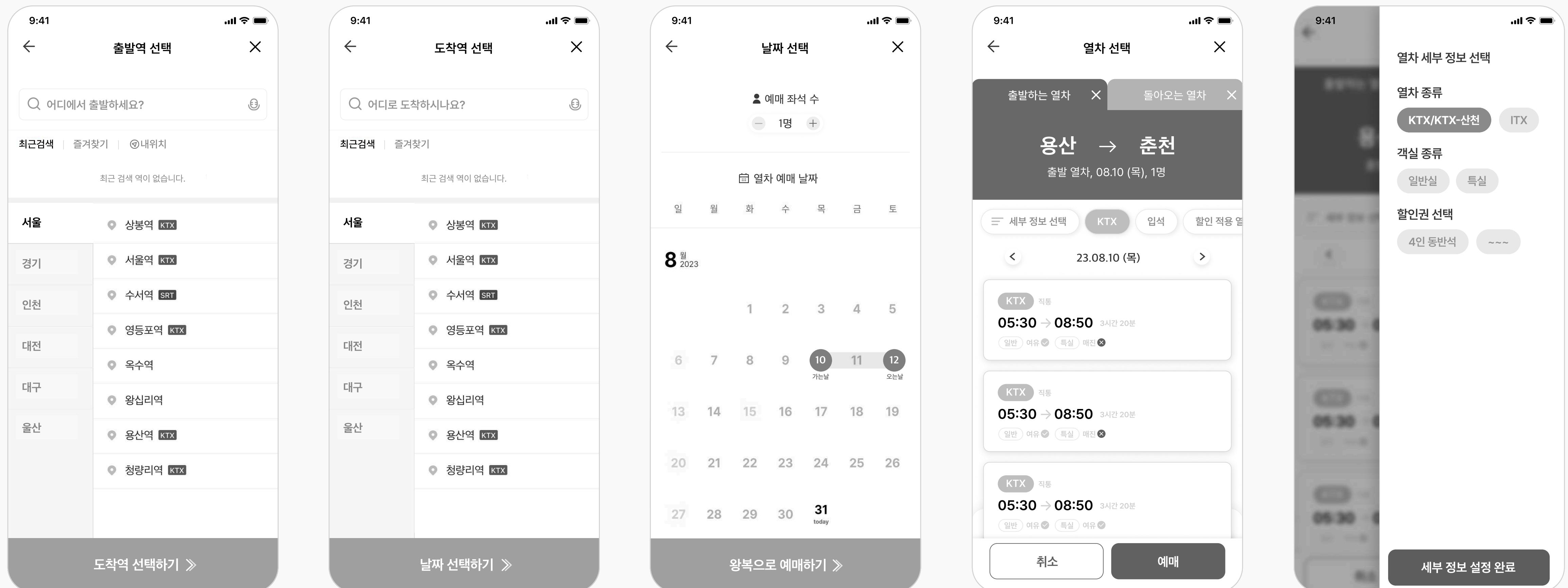
회원가입시 간단한 사용자 설문조사를 통해 사용자에게 개인 맞춤화된 코레일 열차 예매 서비스를 제공합니다.
랜딩 페이지에는 1초 예매와 바로예매, 할인정보, 정기권등을 카드 형태로 배치하여 서비스 접근을 쉽게 하도록 하였습니다.



Wire frame

리디자인 코레일톡 승차권 예매 화면

승차권 예매시 기존 불편했던 출/도착역 예매 UI, 날짜 선택 UI를 직관적이게 리디자인 하였으며,
열차 조회화면에는 필터 항목을 추가하고 리스트를 보기 쉽게 변경하여 보다 쾌적한 사용자환경을 제공합니다.

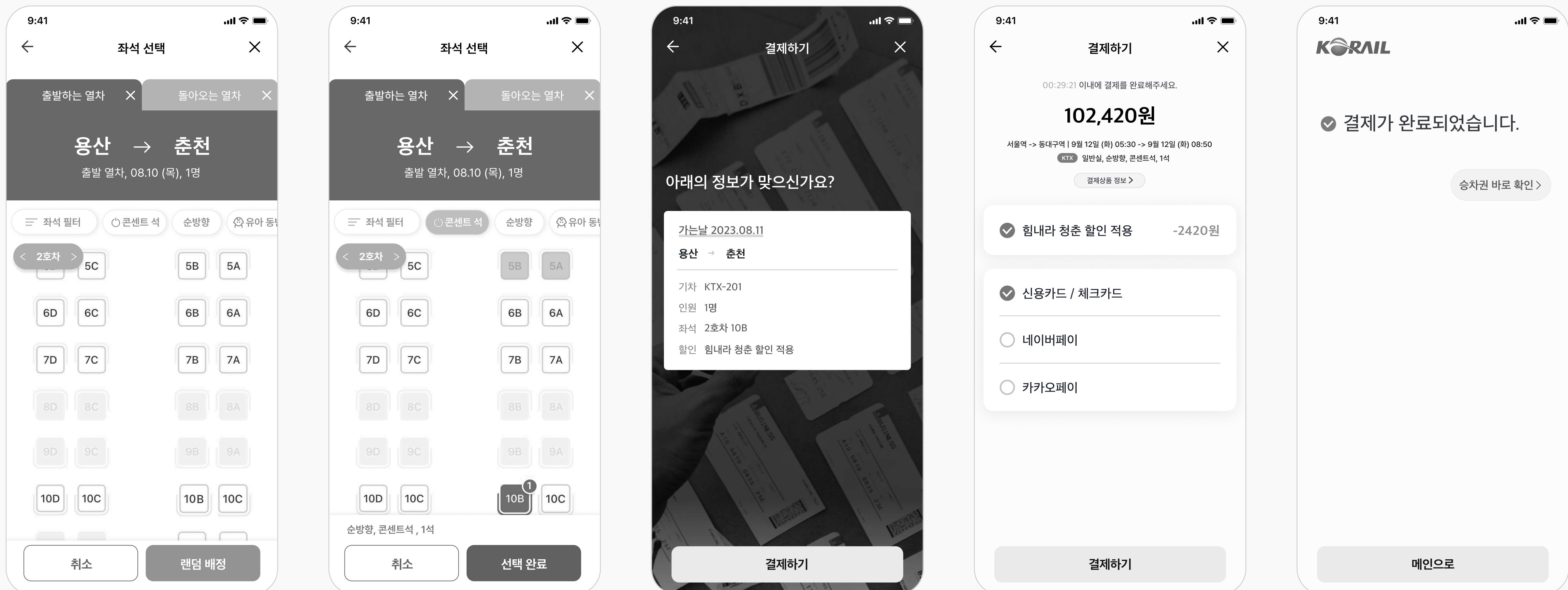


Wire frame

리디자인 코레일톡 승차권 예매 화면 / 결제 화면

열차 좌석 선택시 좌석에 대한 정보 제공을 필터링 기능과 함께 추가하였습니다.

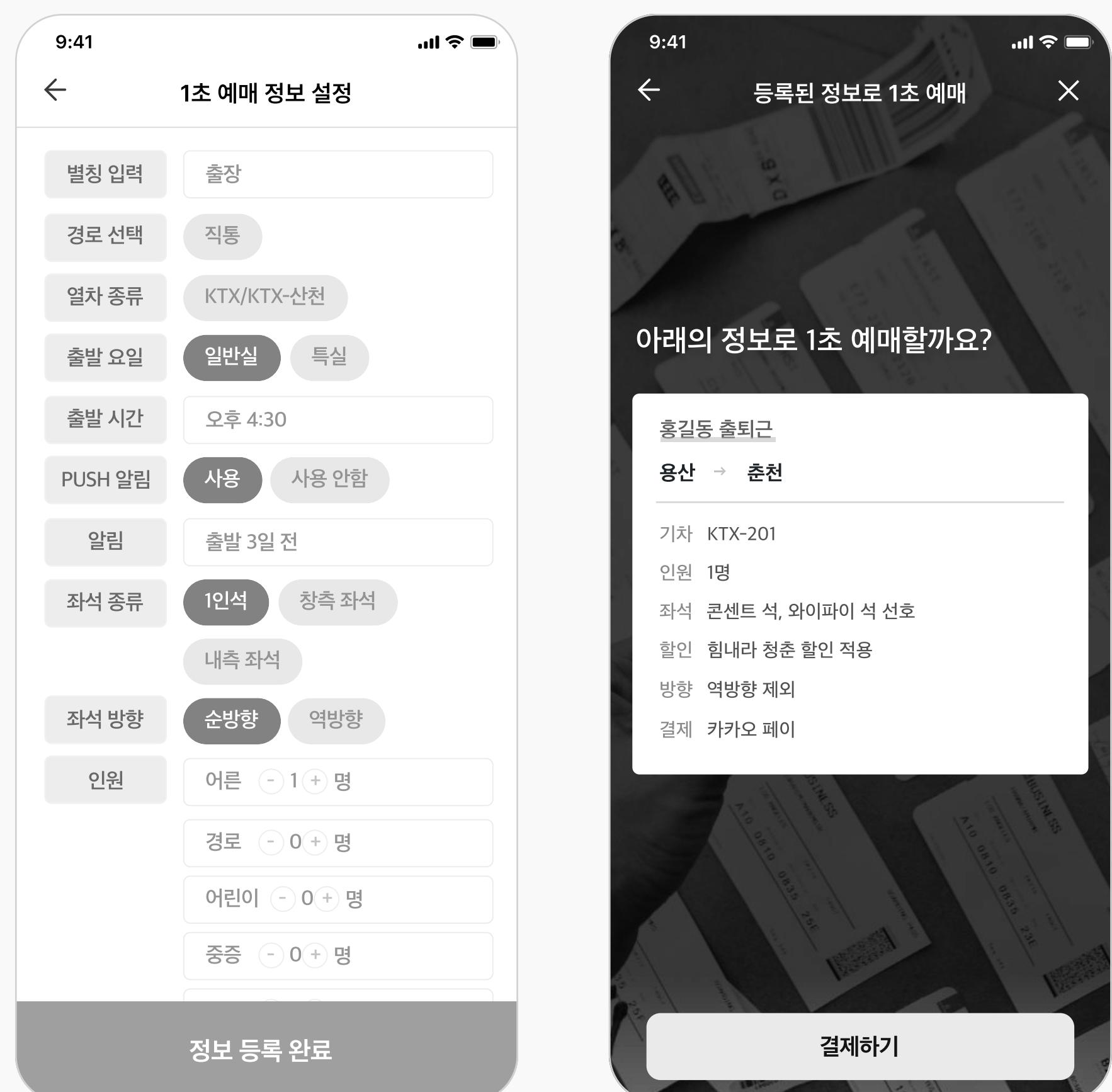
결제화면에는 할인 적용되는 항목이 있다면 바로 표기, 일반결제와 간편결제 모두 한눈에 들어오는 UI로 변경하여 빠르고 스마트한 결제를 제공합니다.



Wire frame

리디자인 코레일톡 1초 예매 화면

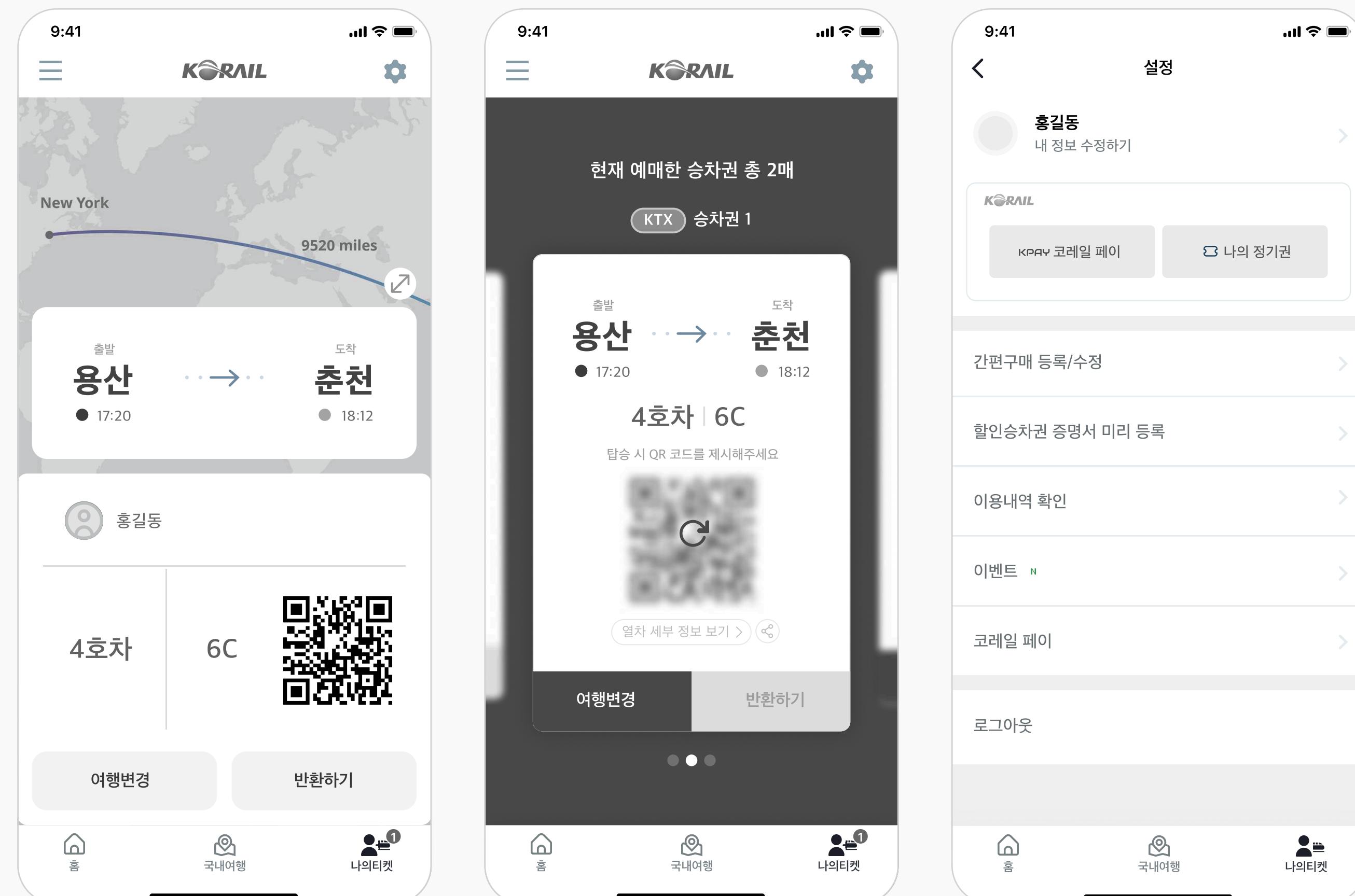
기존 의미가 불분명했던 간편결제 기능을 1초 예매로 변경하여
보다 직관적으로 의미를 전달합니다.

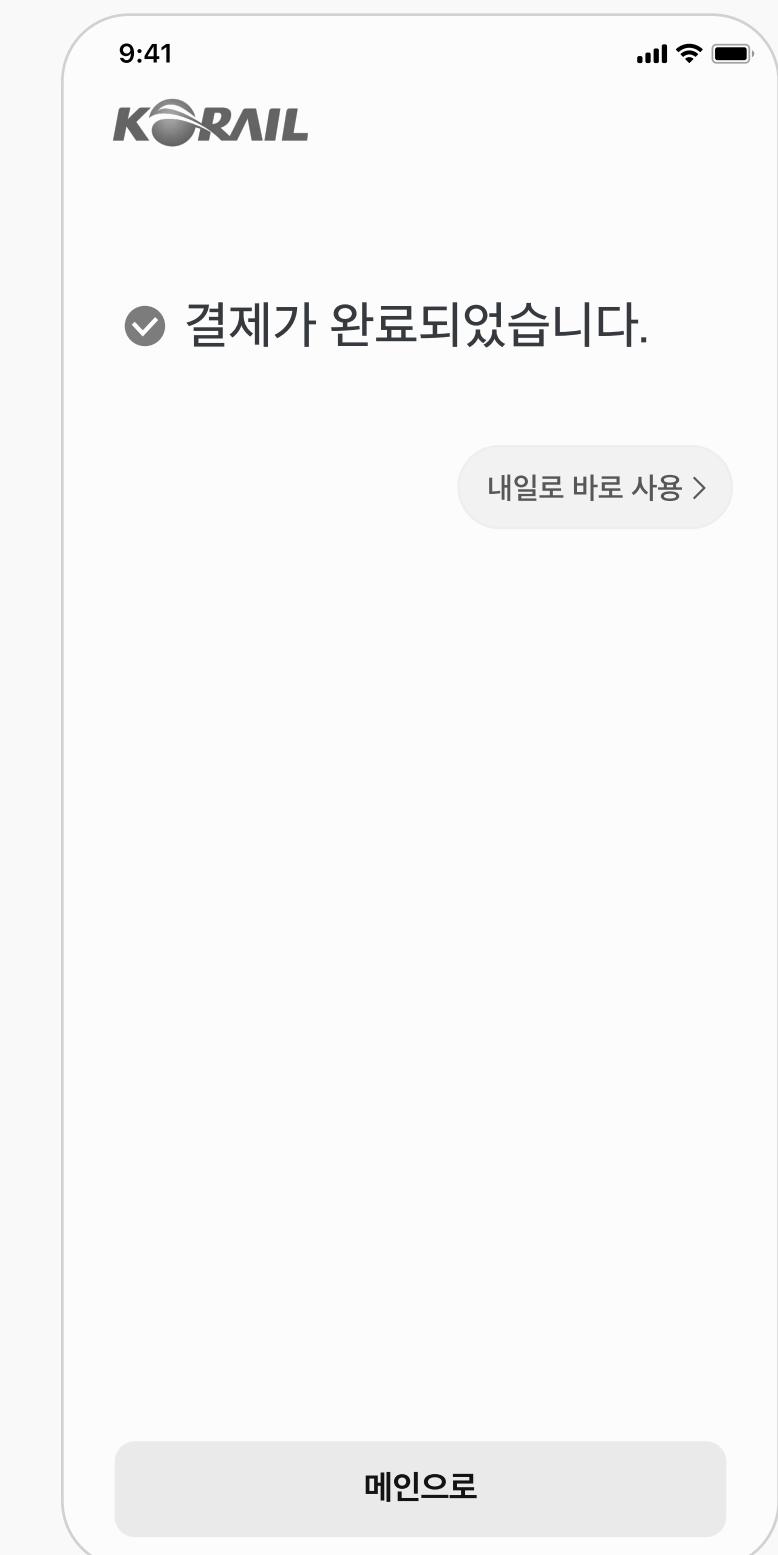
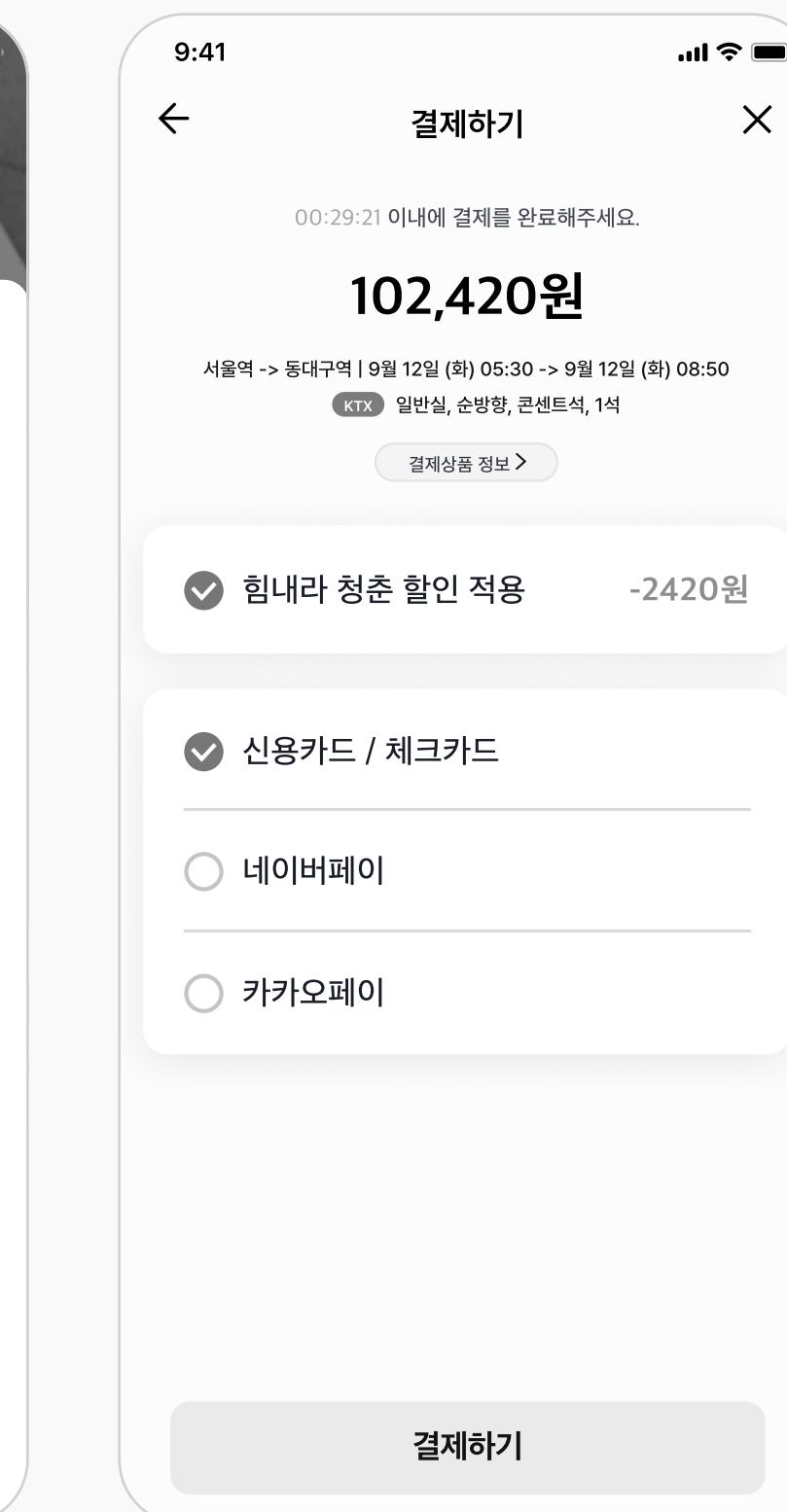
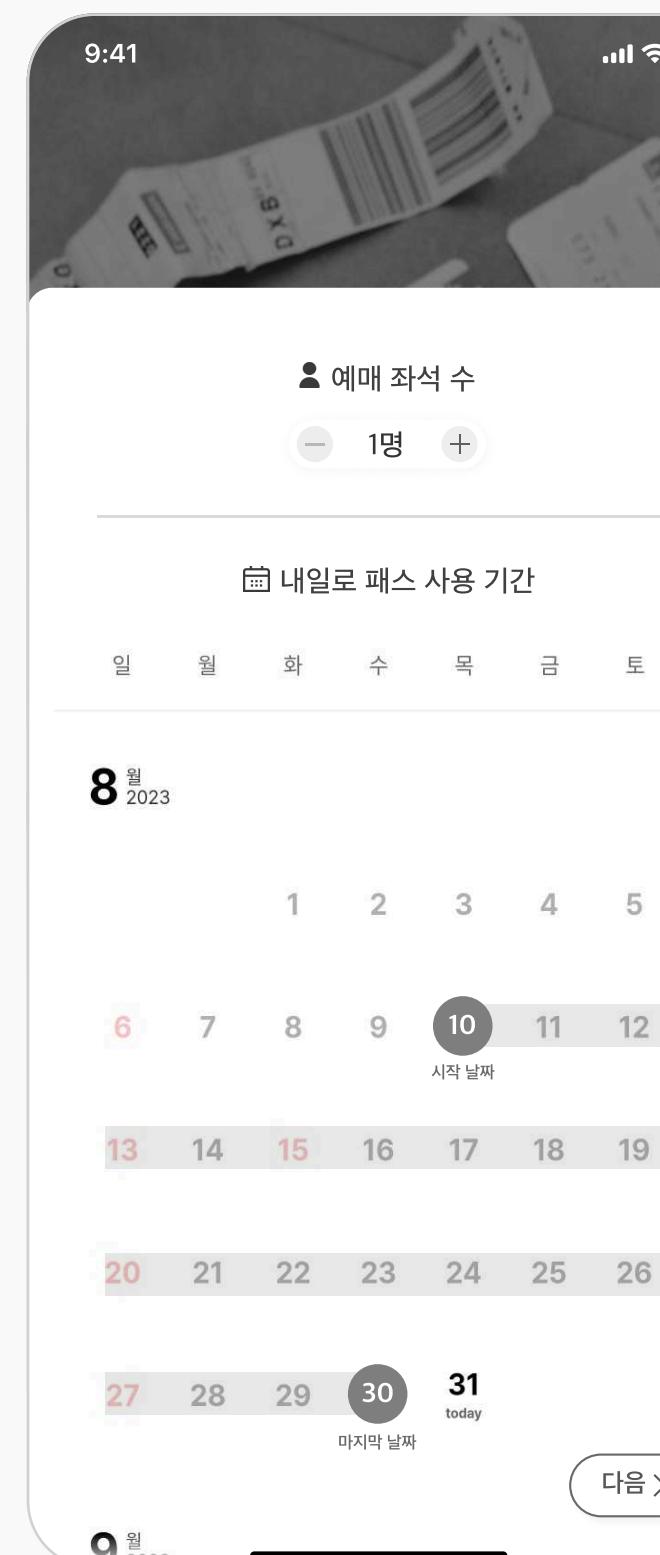
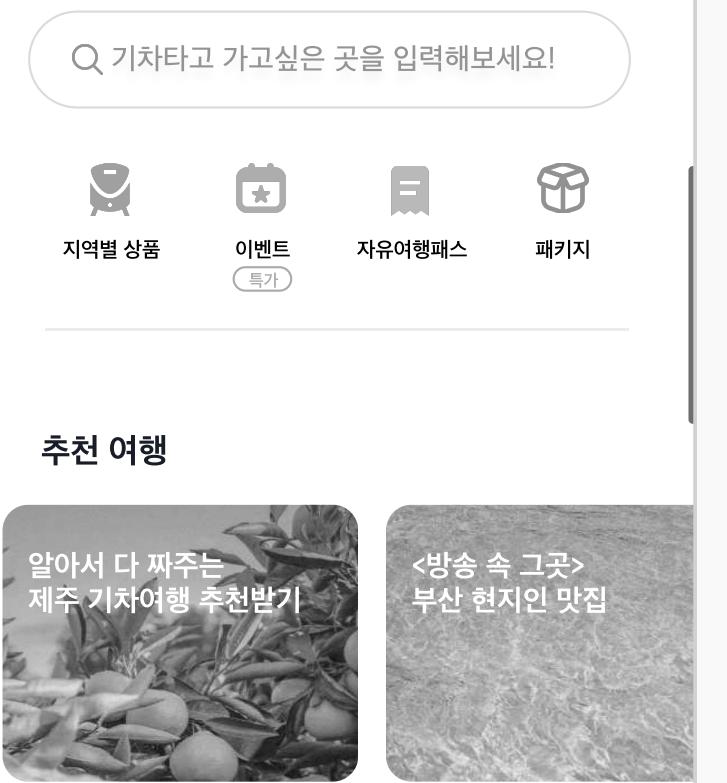
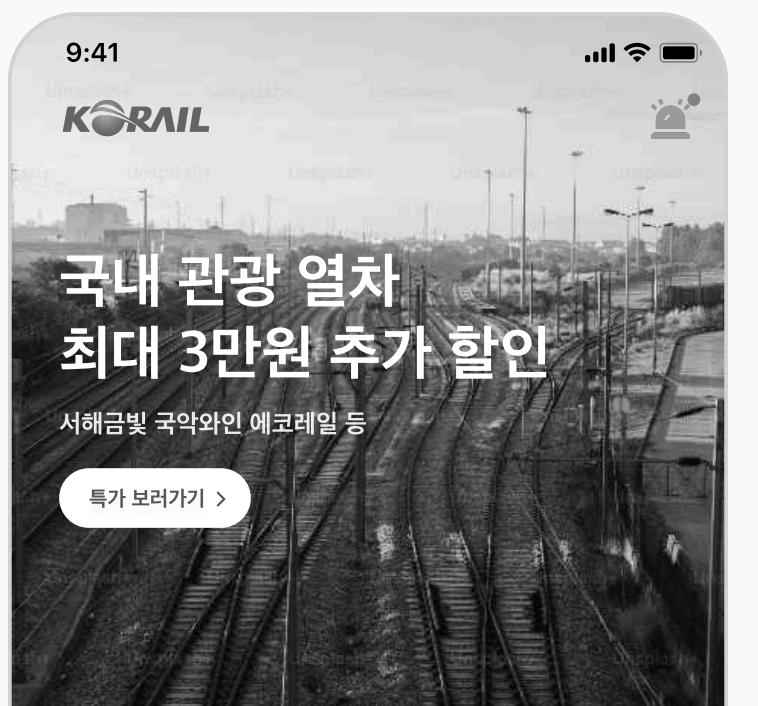


Wire frame

리디자인 코레일톡 승차권 확인 화면 / 설정 화면

승차권 확인 화면을 결제완료후 바로 혹은 나의 티켓에 들어가면 바로 볼수 있도록 설계하였으며
열차 탑승시 사용이 용이하게 큐알코드를 중앙에 배치하였고, 디테일한 정보들을 한번에 확인 할 수 있도록 개선하였습니다.





Wire frame

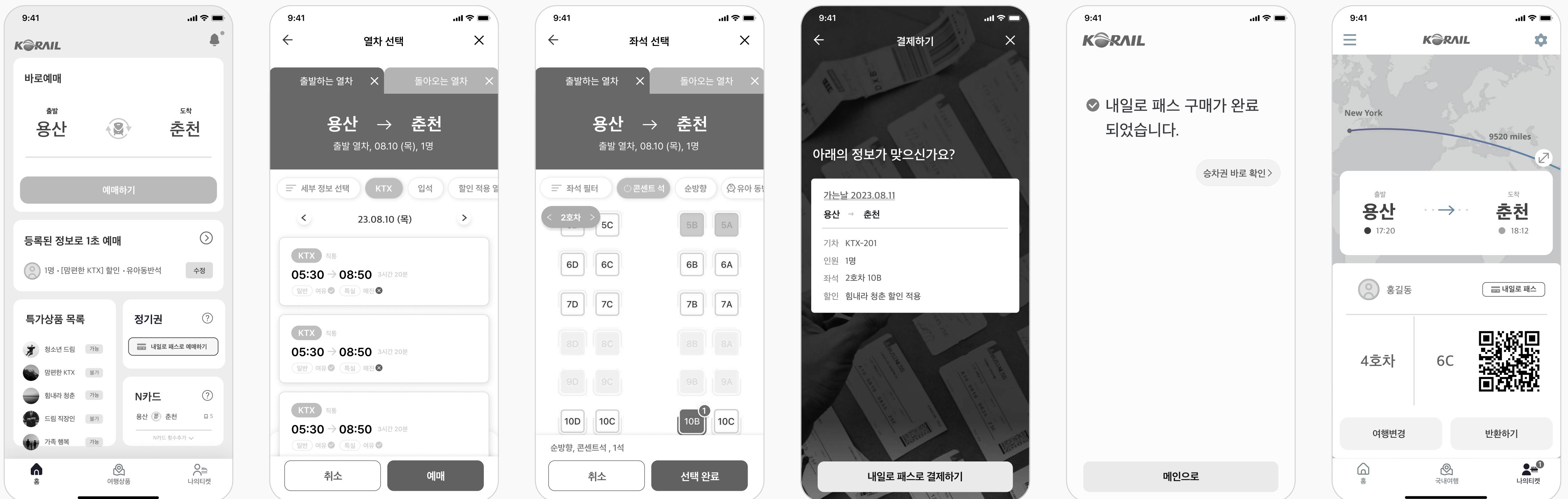
리디자인 코레일톡 관광상품 예매 화면

한 페이지에 보여지는 방대한 정보의 양을 줄이고 복잡하고 헷갈리는 텍스트들을 이미지와 소팅 필터를 이용해 정보를 요약하여 가독성을 높였습니다.

Wire frame

리디자인 코레일톡 내일로 패스 구매 화면

할인/정기권을 보다 빠르게 찾을수 있도록 홈화면에 배치해두었으며
세련된 UI를 통해 만족스러운 사용자 경험을 제공합니다.





코레일톡 리디자인을 위한
IDEA 기획서

Thank you.

