

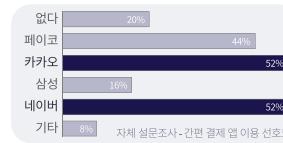
**서비스 경험 디자인**  
Service Experience Design

# 2,30대의 제로페이 이용률 향상을 위한 서비스디자인

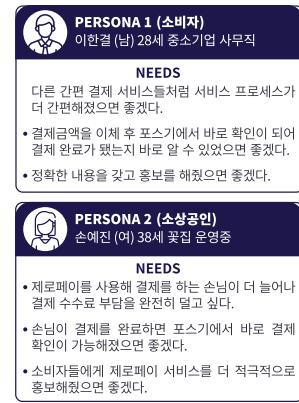
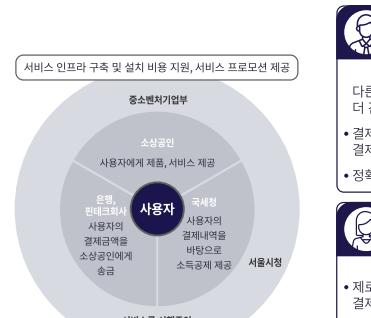


## **01** 주제 선정 배경 Background

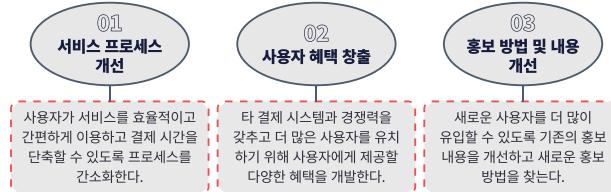
제로페이 서비스는 2018년 12월부터 소상공인의 결제 수수료 부담을 완화시키기 위해 서울시청과 함께 소상인 기업부의 주도로 시행된 민관협력방식의 간편결제 시스템이다. 하지만 타 결제 서비스들에 비해 이용률이 결제 실적은 매우 낮고 이로 인해 가맹 소상공인들이 아직까지도 신용카드와 티켓 간편결제 시스템에 대한 결제 수수료를 지불하고 있기 때문에 여전히 결제 수수료에 대한 부담은 갖고 있다. 일반 소비자들 사이에서 제로페이 서비스의 이용률이 저조한 이유는 서버 비용과 프로세서가 결제 시스템에 비해 복잡하고 받을 수 있는 혜택도 훨씬 적어서라고 생각하게 하여 대한 해결방안이 필요하다고 생각하게 되었다.



## **02** 이해관계자, 퍼소나 Relation, Persona



## **03 디자인 목표**



## **04** 기대효과 Benefit

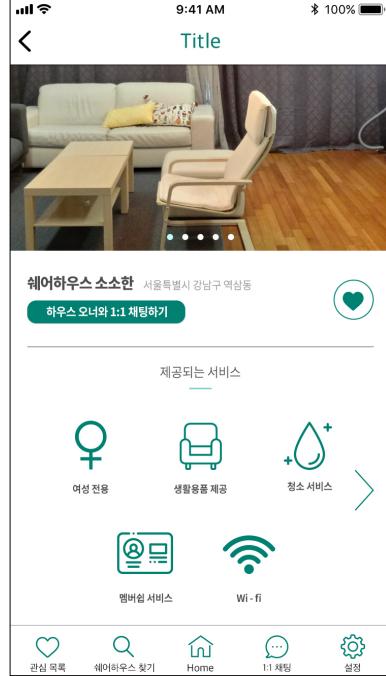
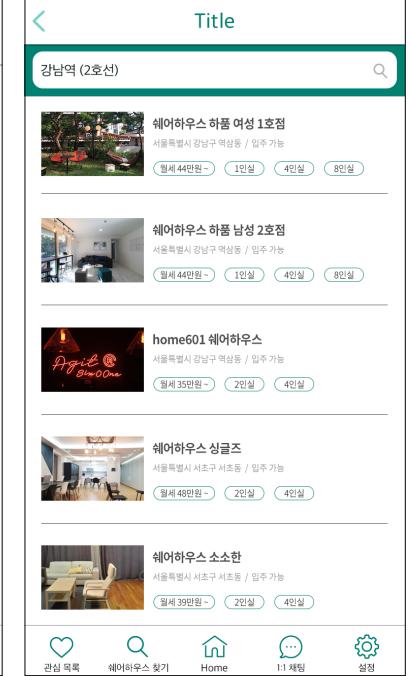
기대효과는 사용자의 증가와 소상공인의 결제 수수료 부담을 절감하는 데 도움을 준다는 것이다. 소비자가 서비스를 사용하지 않는 이유였던 복잡한 결제시스템과 적은 혜택과 관련된 부분을 개선하고 소비자에게 편의를 이용하여 결제하는 비율이 많아진다면 일반 사용자도 체크카드, 티 간편 결제 시스템을 이용하는 비율이 줄어들게 될 것이다. 이는 소상공인의 결제 수수료 부담을 더욱 덜어줄 수 있을 것이다.

## **05** 고객여정맵 Journey map



2,30대의 제로페이 이용률 향상을 위한 서비스 디자인을 주제로 선정하여 제로페이 서비스를 개선하기 위한 계획을 수립하였다.

**UIUX 엔지니어링**  
UIUX engineering



상호작용을 주제로 원하는 조건의 쉐어하우스를 쉽게 비교하고 구할 수 있도록 도움을 주는 앱서비스를 기획하여 UI,UX 디자인을 진행하였다.

# 인터랙션 디자인

## Interaction Design

자동차의 종류      구매 시 주의사항      구매 방법      차량 유지비용      차량 공유서비스

# Car Buying Guide

처음으로 자동차를 구매하려고 하는데 어떤 자동차를 구매해야될지 모르겠나요?  
10년, 20년 만족하고 사용할 수 있는 서울 자동차 구매를 돋기 위한 웹사이트입니다. 위의  
네비게이션을 선택하여 궁금증을 해결해보세요!

시작하다를 주제로 처음 자동차를 구매하는  
사람들을 위한 자동차 구매 가이드 웹사이트를  
기획하여 디자인과 퍼블리싱을 진행하였다.

# SUV

RV(레지용 차량)의 한 종류인 SUV는 자동차를 개조하지 않고도 비포장도로나  
험한 도로에서 주행이 원활하도록 제작된 스포츠형 다목적 차량입니다.



# SUV

RV(레지용 차량)의 한 종류인 SUV는 자동차를 개조하지 않고도 비포장도로나  
험한 도로에서 주행이 원활하도록 제작된 스포츠형 다목적 차량입니다.



자동차의 종류

구매 시 주의사항

구매 정법

차량 유지비용

차량 구유서비스

**기본적으로 체크해야 할 주의사항**

**분기 마감시기, 연말에 구입합니다.**

분기 마감하는 달이나 연말에 구입하게 되면 인조용 세제놓은 편이 계획을 달성하기 위해서 할인이나 프로모션을 많이 적용해주기 때문에 이 시기에는 차량을 가장 저렴하게 구매할 수 있습니다. 특히 12월은 한 해가 마무리되는 날이기 때문에 재고차량을 위해서 더 싼값에 차량을 판매합니다.

**구매를 원하는 차량의 공식 홈페이지를 통하여 최저가와 혜택을 확인합니다.**

차량을 구매하기 전 공식 홈페이지에 방문하여 이 달의 구매혜택이나 차량에 대한 혜택을 확인한 후 차량을 구매해보십시오. 매달 확인되는 차량의 종류나 금액, 제공혜택이 달라지기 때문에 꼭 이런 것을 미리 확인하고 차량을 구매하는 것이 좋습니다.

**본인의 목적에 맞춰 차량을 선택해야 합니다.**

분기 마감하는 달이나 연말에 구입하게 되면 인조용 세제놓은 편이 계획을 달성하기 위해서 할인이나 프로모션을 많이 적용해주기 때문에 이 시기에는 차량을 가장 저렴하게 구매할 수 있습니다. 특히 12월은 한 해가 마무리되는 날이기 때문에 재고차량을 위해서 더 싼값에 차량을 판매합니다.

**시승할 때 차량의 상태를 꼼꼼하게 파악해야 합니다.**

시승할 때 기본적인 엔진과 액슬, 브레이크 점검뿐만 아니라 엔들의 청소나 길각, 타이어의 미끄러짐 정도, 엔진을 켰을 때 차량의 흔들림 등을 꼼꼼하게 파악하여 자신이 운전했을 때 가장 잘 맞는 차량을 구매해야합니다.

**중고차 매입 시 주의사항**

**자동차 성능 기록부 확인하기**

자동차 성능기록부는 중고차 A/S도 근거가 되는 서류입니다. 차량 구매 전 성능기록부 원본을 받아 꼼꼼히 검토하고 차량을 구매해야합니다. 본래인 성능기록부로 확인할 수도 있지만, 관리인에게 일부 내용이 누락될 수도 있고 서명이나 기타 서명이 초기화로 기재되어 있을 수도 있으니 꼭 원본을 확인해야 합니다.

**자동차 성능 기록부 보관하기**

성능기록부는 중고차 A/S도 근거가 되는 서류입니다. 차량 구매 전 성능기록부 원본을 받아 꼼꼼히 검토하고 차량을 구매해야합니다. 본래인 성능기록부로 확인할 수도 있지만, 관리인에게 일부 내용이 누락될 수도 있고 서명이나 기타 서명이 초기화로 기재되어 있을 수도 있으니 꼭 원본을 확인해야 합니다.

**보험사고 이력 확인하기**

중고차 구매 전에 차량의 사고이력을 알아야 보다 정확하게 차량 상태를 파악할 수 있습니다. 하지만 복잡하게 사고이력을 조회한 후 차량의 상태를 확인하는 일은 종종 발생하기 때문에 꼭 차량 구매 전 보험개별원의 카드스토리지를 통해 차량의 사고이력을 확인한 후 차량을 구매해야합니다.