

원료 소재 회사 웹사이트 사용자 리서치 보고서

제출자: 이정현

제출일자: 2025년 9월 16일

과제: 사용자 리서치 수행 과제

1. 수행 개요

본 보고서는 원료 소재 회사 웹사이트의 주요 사용자를 AI 기반 조사 기법을 활용하여 분석하고, 웹사이트 및 서비스 개선을 위한 사용자 니즈를 도출하며, 향후 사용자 리서치 계획을 수립하는 것을 목적으로 합니다.

1. 주요 사용자(User Segmentation)

1. 기업 구매 담당자 / 조달 담당자

- 제조사, 가공업체, 대기업 조달부서 등
- 관심사: 가격, 품질, 안정적 공급, 인증 여부, 납기

2. 연구·개발(R&D) 담당자

- 신소재 개발, 제품 개선 담당자
- 관심사: 기술 스펙, 소재 물성 데이터, 응용 사례, 특허/기술 문서

3. 경영진 / 의사결정자

- 신규 공급망 탐색, 파트너십 검토, 투자 의사결정자
- 관심사: 회사 규모, 신뢰도, 글로벌 공급 능력, ESG 경영

4. 해외 바이어

- 해외 시장에서 새로운 원료 공급선 확보 목적
- 관심사: 수출 역량, 글로벌 인증, 물류 네트워크

5. 학계·연구기관 / 기술 컨설턴트

- 논문, 공동 연구, 기술 자문 목적
- 관심사: 소재 특성, 최신 연구, 협업 가능성

6. 잠재적 투자자 / 업계 관계자

- 시장 동향 파악 및 투자 검토
- 관심사: 회사 실적, 성장성, 경쟁력

2. 방문 목적(User Goals & Intent)

1. 제품 및 원료 정보 탐색
 - 제품 카탈로그, 스펙시트(Material Data Sheet), 기술 데이터 확인
 - 응용 분야(자동차, 전자, 화학 등)별 적용 가능성 파악
2. 공급/구매 문의
 - 견적 요청(RFQ), 샘플 요청, 유통 파트너 협의
 - 대량 공급 가능 여부 및 가격 협상
3. 신뢰성 검증
 - 인증(ISO, REACH, RoHS 등), 품질 관리 체계
 - 납품 이력, 고객사 레퍼런스
4. 기술 지원 및 자료 확보
 - R&D 참고용 데이터, 테스트 리포트
 - 화학적 특성, 안전성 데이터 시트(SDS), 특허/논문
5. 회사 정보 확인
 - 연혁, 글로벌 지사 위치, 생산 능력, ESG/CSR 정책
 - 투자자용 IR 자료
6. 네트워킹 및 협력
 - 공동 연구, 전략적 제휴, 학술 컨퍼런스 협력 기회

3. 사용자 기대사항

- 직관적인 제품 검색 및 필터링 기능 (소재 종류, 용도별, 인증별)
- 다운로드 가능한 자료 (카탈로그, TDS, SDS, 인증서 PDF)
- 빠른 문의·상담 채널 (견적 요청, 담당자 직통 연락처)
- 신뢰를 주는 레퍼런스/사례 제시 (적용 분야, 고객사 성공 사례)
- 다국어 지원 (특히 영어·중국어)

4. 사용자 니즈(Needs) 도출

(1) 정보 접근성

- 제품/소재 카탈로그를 빠르고 직관적으로 검색할 수 있어야 함 (소재 유형·용도·산업별 필터 제공).
- 다운로드 가능한 기술자료(TDS, SDS, 인증서, 데이터시트)가 즉시 제공되어야 함.
- 제품 비교 기능 및 적용 사례(Reference Case) 필요.

(2) 신뢰성·안정성

- 글로벌/국내 인증 현황 명시 (ISO, RoHS, REACH 등).
- 고객사 레퍼런스, 성공 사례, 품질 관리 시스템 설명.
- 공급망·생산능력·납기 대응력 투명하게 제시.

(3) 커뮤니케이션·상담

- 견적 요청, 샘플 신청 등 즉각적인 문의 채널 제공 (폼, 이메일, 전화, 채팅).
- 담당 부서별/지역별 직통 연락 정보 표시.
- 해외 고객을 위한 다국어 지원 및 시간대 대응.

(4) 기술 지원

- R&D 담당자를 위한 응용 기술 자료, 연구 데이터, 특허 현황.
- 응용 산업별 가이드 제공 (자동차·전자·바이오 등).
- 기술 Q&A, 화학적 안전 가이드라인(Safety Data).

(5) 기업 신뢰 구축

- 회사 연혁, 글로벌 네트워크, 생산설비 소개.
- ESG/CSR 활동, 친환경 소재 개발 방향 제시.
- IR 자료, 투자 관련 문서 제공.

5. 사용자 니즈 요약

- 쉽게 찾고 비교할 수 있는 제품 정보

- 투명한 기술자료와 인증 정보 제공
- 빠르고 직관적인 상담 및 문의 채널
- 연구·개발에 도움이 되는 심화 기술 자료
- 기업 신뢰를 높이는 레퍼런스·ESG·IR 콘텐츠

6. 사용자 리서치 계획

1) 리서치 목적

- 웹사이트 방문자의 행동 패턴과 정보 요구를 구체적으로 파악
- 각 사용자 그룹별 의사결정 기준과 불편 요인 도출
- 웹사이트 개편/운영 시 우선순위 기능과 콘텐츠 방향성 확보

2) 리서치 방법

- 정성 조사
 - 심층 인터뷰 (구매 담당자, R&D, 해외 바이어 등 핵심 사용자 그룹 10~15 명)
 - 사용자 여정(User Journey) 워크숍
- 정량 조사
 - 웹사이트 로그 분석 (방문 페이지, 체류 시간, 이탈 구간)
 - 온라인 설문조사 (정보 만족도, 불편 요소, 개선 요구사항)
- 벤치마킹
 - 글로벌 경쟁사 사이트 비교 (Dow, BASF, Mitsubishi Chemical 등)
- 사용성 테스트(UT)
 - 실제 구매 담당자 및 연구원 대상 시나리오 기반 테스트 (예: SDS 다운로드 과정, 제품 비교 기능 사용 등)

7. 기대 효과

- 사용자 경험 개선
 - 핵심 정보(제품, 인증, 기술자료) 접근성 향상 → 이탈률 감소

- 비즈니스 성과 증대
 - 견적 문의·샘플 요청 전환율 증가
 - 해외 바이어 유치 및 글로벌 거래 확장
- 브랜드 신뢰도 강화
 - ESG/품질 인증 콘텐츠 → 고객사·투자자 신뢰 확보
- 데이터 기반 의사결정
 - 웹 로그 + 설문 데이터 활용 → 사이트 기능 개선 우선순위 도출

8. 활용 방안

1. 웹사이트 구조 개선
 - 제품 카탈로그 중심 UX 재편
 - 검색·필터링 및 비교 기능 강화
2. 콘텐츠 전략 수립
 - 산업별 응용 사례, 성공 스토리, 화이트페이퍼 발행
 - 다국어 번역 + 글로벌 인증 자료 제공
3. 비즈니스 프로세스 연결
 - 견적 요청 → CRM/ERP 연동 → 빠른 피드백 시스템
 - 고객사별 맞춤 뉴스레터/자료 제공
4. 지속적인 모니터링
 - Google Analytics, Hotjar 등 툴 활용 → 행동 데이터 분석
 - 정기적 사용자 설문 → 개선 점검

9. 결론

원료·소재 기업 웹사이트는 단순 홍보 채널이 아니라, B2B 거래와 연구 협력의 접점 역할을 수행합니다.

- 사용자 분석을 통해 구매·조달 → 연구·개발 → 경영진/투자자 → 글로벌 바이어까지 다양한 니즈가 확인됨.
- 따라서 웹사이트는 ① 직관적 정보 접근성, ② 신뢰성 확보, ③ 원활한 상담/문의 연결, ④ 심화 기술자료 제공, ⑤ 기업 가치 전달을 충족해야 함.

- 이를 위해 사용자 리서치 기반의 개선은 전환율 향상, 글로벌 시장 확대, 기업 신뢰도 강화라는 실질적 성과로 이어질 수 있음.