

ChatGPT 웹사이트 사용자 리서치 분석 보고서

제목: AI 프롬프트를 활용한 ChatGPT 웹사이트 사용자 리서치 분석

제출자: 김근해

제출일자: 2025년 9월 16일

1. 서론

본 보고서는 AI 프롬프트를 활용하여 ChatGPT 웹사이트(chat.openai.com)의 주요 사용자층을 분석하고, 사용자들의 방문 목적과 니즈를 파악하는 것을 목적으로 한다. 이를 통해 효과적인 사용자 경험 개선 방안을 도출하고자 한다.

2. ChatGPT 웹사이트 주요 사용자 설정

2.1 사용한 프롬프트 예시

"ChatGPT 웹사이트의 주요 사용자 그룹을 5가지로 분류하고, 각 그룹의 특징, 연령대, 직업, 기술 수준을 상세히 분석해줘. 또한 각 그룹이 ChatGPT를 사용하는 주된 목적 3가지씩 제시해줘."

2.2 사용자 세분화

ChatGPT 웹사이트의 주요 사용자는 다음과 같이 분류됩니다:

Primary Users (주요 사용자)

그룹 1: 학생 및 교육자 (25%)

- 연령대: 18-35세
- 특징: 학습, 연구, 과제 수행을 위한 활용
- 기술 수준: 중급
- 주요 사용 목적:
 - 과제 및 논문 작성 지원
 - 학습 내용 설명 및 요약
 - 언어 학습 및 번역

그룹 2: 직장인 및 전문가 (30%)

- 연령대: 25-45세
- 특징: 업무 효율성 향상 및 문제 해결
- 기술 수준: 중급-고급
- 주요 사용 목적:

- 업무 관련 문서 작성
- 데이터 분석 및 인사이트 도출
- 창의적 아이디어 발굴

그룹 3: 개발자 및 기술자 (20%)

- **연령대:** 22-40세
- **특징:** 코딩, 기술적 문제 해결 중심
- **기술 수준:** 고급
- **주요 사용 목적:**
 - 코드 작성 및 디버깅
 - 기술 문서 작성
 - 새로운 기술 학습

그룹 4: 창작자 및 마케터 (15%)

- **연령대:** 20-40세
- **특징:** 콘텐츠 제작 및 창의적 작업
- **기술 수준:** 중급
- **주요 사용 목적:**
 - 콘텐츠 기획 및 작성
 - 마케팅 전략 수립
 - 브랜딩 및 카피라이팅

Secondary Users (부차적 사용자)

그룹 5: 일반 호기심 사용자 (10%)

- **연령대:** 전 연령대
- **특징:** 일상적 질문 및 탐구
- **기술 수준:** 초급-중급
- **주요 사용 목적:**
 - 일반적인 정보 검색
 - 일상 대화 및 엔터테인먼트
 - 새로운 기술 체험

기타 사용자 그룹:

- **연구자:** AI 성능 테스트, 학술 연구 지원
- **기업 의사결정자:** AI 도입 검토, 비즈니스 활용 가능성 탐색

3. 웹사이트 방문 목적 조사·분석

3.1 사용한 프롬프트 예시

"ChatGPT 사용자들이 웹사이트에 방문하는 구체적인 목적을 시나리오별로 10가지 분석해줘. 각 시나리오마다 사용자의 감정 상태, 기대하는 결과, 소요 시간을 포함해서 설명해줘."

3.2 사용자 방문 목적 분석

즉시적 목적 (Immediate Goals)

- 즉각적인 정보 획득 (35%)
 - 빠르고 정확한 답변 기대
 - 평균 세션 시간: 5-10분
- 창작 및 아이디어 발굴 (25%)
 - 창의적 영감 및 구체적 결과물 기대
 - 평균 세션 시간: 15-30분
- 학습 및 교육 지원 (20%)
 - 체계적인 설명 및 이해 기대
 - 평균 세션 시간: 20-45분
- 업무 효율성 향상 (15%)
 - 작업 시간 단축 및 품질 향상 기대
 - 평균 세션 시간: 10-25분
- 엔터테인먼트 및 대화 (5%)
 - 재미와 흥미로운 상호작용 기대
 - 평균 세션 시간: 10-20분

장기적 목적 (Long-term Goals)

- 업무 생산성 향상
- 학습 효율성 증대
- 창의적 프로젝트 완성
- AI 도구 활용 역량 개발

4. 주요 사용자 니즈 분석

4.1 사용한 프롬프트 예시

"앞서 분석한 ChatGPT 사용자 그룹들의 공통 니즈와 각 그룹별 특수 니즈를 구분해서 정리해줘. 또한 현재 충족되지 않는 점

4.2 기능적 니즈 (Functional Needs)

- 정확하고 신뢰할 수 있는 정보 제공
- 다양한 형태의 콘텐츠 생성 능력
- 복잡한 문제에 대한 체계적 해결책 제시
- 개인화된 응답 및 맞춤형 지원

4.3 감정적 니즈 (Emotional Needs)

- 사용의 편리함과 직관성
- AI와의 자연스러운 대화 경험
- 성취감 및 만족감
- 학습과 성장에 대한 자신감

4.4 사회적 니즈 (Social Needs)

- 전문성 향상을 통한 사회적 인정
- 협업 도구로서의 AI 활용
- 지식 공유 및 커뮤니티 참여

4.5 공통 니즈

- **속도:** 빠른 응답 시간
- **정확성:** 신뢰할 수 있는 정보
- **사용성:** 직관적이고 간편한 인터페이스
- **접근성:** 다양한 디바이스에서의 원활한 접근
- **개인화:** 사용자별 맞춤형 경험

4.6 그룹별 특수 니즈

학생 및 교육자

- 학습 진도 추적 기능
- 참고 자료 및 출처 제공
- 난이도별 설명 옵션

직장인 및 전문가

- 업무 도메인별 전문 지식
- 문서 템플릿 제공

- 협업 기능

개발자 및 기술자

- 코드 실행 및 테스트 환경
- 최신 기술 정보 업데이트
- API 연동 기능

창작자 및 마케터

- 이미지 생성 연동
- 브랜드 가이드라인 적용
- 성과 측정 도구

4.7 미충족 잠재 니즈

1. **멀티모달 상호작용:** 음성, 이미지, 동영상을 활용한 종합적 소통
2. **실시간 협업:** 다수 사용자와의 동시 작업 환경
3. **프로젝트 관리:** 장기간 작업의 체계적 관리
4. **커스터마이징:** 개인별 AI 성격 및 응답 스타일 설정
5. **오프라인 접근:** 인터넷 연결 없이도 기본 기능 사용
6. **데이터 분석 시각화:** 복잡한 데이터를 그래프나 차트로 변환
7. **학습 경로 추천:** 사용자 수준에 맞는 체계적 학습 가이드

5. 사용자 리서치 계획 수립

5.1 조사 대상

Primary Research Target

- **1차 대상:** 기존 ChatGPT 활성 사용자 500명 (월 3회 이상 사용)
- **2차 대상:** 잠재 사용자 (AI 도구 미사용자) 200명
- **3차 대상:** 경쟁 서비스 사용자 300명

표본 특성

- **Sample Size:** 정성조사 30명, 정량조사 300명
- **Demographics:** 20-50대, 다양한 직업군, 교육 수준

5.2 조사 목적

- ChatGPT 사용 행태 및 만족도 파악
- 미충족 니즈 및 개선점 발굴

- 신규 기능에 대한 수요 조사
- 사용자 여정(User Journey) 매핑
- 사용자의 실제 이용 패턴 및 행동 분석
- 사용자 만족도 및 충성도 측정
- 향후 개선 방향성 도출

5.3 조사 방법

정량적 방법 (70%)

1. 온라인 설문조사

- 대상: 1,000명
- 기간: 2주
- 내용: 사용 빈도, 만족도, 선호 기능

2. 웹 사이트 분석

- Google Analytics 데이터 분석
- 사용자 행동 패턴 추적
- 이탈률 및 체류시간 분석

3. A/B 테스트

- 주요 기능 대상

정성적 방법 (30%)

1. 심층 인터뷰 (In-depth Interview)

- 대상: 각 사용자 그룹별 10명 (총 50명)
- 기간: 3주
- 방법: 1:1 화상 인터뷰 (60분)

2. 사용자 테스트

- 대상: 30명
- 방법: 태스크 기반 사용성 테스트
- 관찰: 화면 녹화 및 Think-aloud 프로토콜

3. 포커스 그룹 인터뷰 (Focus Group)

- 3그룹

4. 사용자 관찰 조사 (User Observation)

- 10명

5.4 조사 내용

5.4.1 사용 행동 분석

- 방문 빈도 및 사용 시간
- 사용 빈도 및 시간대
- 주요 사용 기능 및 선호도
- 사용 시나리오 및 맥락
- 접속 디바이스 및 환경

5.4.2 사용자 경험 평가

- 인터페이스 사용성
- 응답 품질 만족도
- 전반적 사용자 경험
- 전반적 만족도 측정
- 기능별 만족도 평가
- 주요 불편사항 및 개선 요구

5.4.3 경쟁사 비교 분석

- 타 AI 서비스 사용 경험
- 장단점 비교 평가
- 브랜드 선호도 요인
- 경쟁 서비스 대비 장단점

5.4.4 니즈 및 기대사항

- 현재 충족되지 않는 니즈
- 향후 기대하는 기능
- 추가 희망 기능
- 결제 의향 및 가격 민감도
- 미래 사용 계획

5.5 일정 및 예산

- 총 기간: 8주
- 1-2주차: 설문조사 설계 및 배포
- 3-5주차: 인터뷰 및 사용성 테스트 진행

- **6-7주차:** 데이터 분석 및 인사이트 도출
- **8주차:** 최종 보고서 작성 및 제안사항 정리

6. AI 프롬프트를 활용한 조사 과정

6.1 사용자 페르소나 개발 프롬프트

"다음 데이터를 바탕으로 ChatGPT 사용자 페르소나를 3개 작성해줘:
- 연령: 28세, 직업: 마케터, 사용 목적: 콘텐츠 기획
각 페르소나마다 이름, 배경, 목표, 불만사항, 사용 시나리오를 포함해줘."

추가 페르소나 생성 프롬프트:

"ChatGPT를 정기적으로 사용하는 대학생 페르소나를 만들어주세요.
다음 정보를 포함해주세요:
- 기본 정보 (나이, 전공, 학년)
- 사용 목적과 동기
- 주요 사용 시나리오
- 기대하는 결과
- 현재 겪고 있는 어려움"

6.2 사용자 여정 매핑 프롬프트

"ChatGPT 신규 사용자가 처음 웹사이트에 접속해서 원하는 결과를 얻기까지의 과정을 7단계로 나누고, 각 단계별 사용자 감정, 행동, 터치포인트, 잠재적 문제점을 분석해줘."

추가 여정 분석 프롬프트:

"ChatGPT를 처음 접하는 직장인의 사용자 여정을 단계별로 분석해주세요:
1. 인지 단계
2. 고려 단계
3. 첫 사용 단계
4. 정기 사용 단계
5. 추천 단계
각 단계별 사용자의 감정, 행동, 니즈를 상세히 설명해주세요."

6.3 경쟁 분석 프롬프트

"ChatGPT, Claude, Bard의 사용자 인터페이스를 비교 분석하고, 각각의 장단점을 사용성, 기능성, 접근성 관점에서 평가해줘. 벤치마킹할 수 있는 요소들을 우선순위별로 제시해줘."

추가 경쟁 분석 프롬프트:

"ChatGPT와 경쟁하는 AI 서비스들의 장단점을 비교분석하고,
ChatGPT의 차별화 포인트와 개선 필요 영역을 식별해주세요.
분석 대상: Claude, Bard, Bing Chat"

7. 조사 결과 예시

7.1 주요 발견사항

- 다양성:** 사용자층이 매우 다양하며, 각기 다른 니즈 보유
- 성장성:** 잠재 사용자 그룹의 관심도가 높아 시장 확대 가능성 존재
- 경쟁성:** 차별화된 기능과 사용자 경험이 경쟁우위 확보에 중요
- 사용자의 80%가 업무 효율성 향상을 주목적으로 사용
- 창작 지원 기능에 대한 만족도가 가장 높음 (4.2/5.0)
- 정보의 정확성에 대한 우려가 주요 페인 포인트
- 모바일 접근성 개선에 대한 니즈 존재

7.2 사용자 세그먼트별 특징

학생 그룹

- 학습 보조 도구로 활용 (89%)
- 과제 및 레포트 작성 지원 선호
- 무료 버전 사용률 높음

직장인 그룹

- 문서 작성 및 아이디어 발굴 중심
- 유료 구독률 높음 (65%)
- 정확성과 신속성 우선시

개발자 그룹

- 코딩 지원 및 디버깅 활용
- 기술적 한계에 대한 이해도 높음
- API 활용에 관심 많음

8. 분석 결과 및 제안사항

8.1 핵심 인사이트

- ChatGPT는 다양한 사용자층의 생산성 향상 도구로 자리잡음
- 사용자들은 정확성과 신뢰성을 가장 중요하게 여김

- 개인화와 맞춤화에 대한 니즈가 증가하고 있음

8.2 개선 제안사항

8.2.1 단기 개선사항 (1-3개월)

- 정보 정확성 검증 시스템 강화
- 응답 속도 최적화
- 모바일 사용성 개선
- 다국어 지원 확대

8.2.2 중기 개선사항 (3-12개월)

- 사용자별 맞춤 기능 개발
- 사용자별 개인화 기능 강화
- 협업 도구와의 연동 기능 확대
- 협업 도구 통합
- 전문 도메인별 특화 모드 개발

8.2.3 장기 개선사항 (1년 이상)

- 멀티모달 상호작용 도입
- AI 에이전트 기능 개발
- 생태계 플랫폼으로의 확장

8.3 향후 연구 방향

- 장기적 사용자 행동 변화 추적
- 새로운 사용자 세그먼트 발굴
- AI 기술 발전에 따른 사용 패턴 변화 분석

9. 결론

ChatGPT 웹사이트는 다양한 사용자층의 복합적인 니즈를 충족하는 종합 AI 플랫폼으로 자리잡고 있다. 사용자 리서치를 통해 도출된 인사이트를 바탕으로 체계적인 개선을 진행한다면, 사용자 만족도 향상과 동시에 시장에서의 경쟁우위를 더욱 강화할 수 있을 것이다.

특히 AI 프롬프트를 활용한 사용자 리서치 방법론은 효율적이고 심층적인 분석을 가능하게 하며, 향후 지속적인 사용자 경험 개선을 위한 강력한 도구로 활용될 수 있다.

참고문헌

- OpenAI Usage Statistics (2024)

- OpenAI Usage Patterns Analysis (2024)
- AI Chatbot Market Research Reports
- AI User Experience Research Methodology (2024)
- User Experience Design Best Practices
- Digital Platform User Research Best Practices (2025)
- Digital Marketing Research Methodologies

본 보고서는 AI 프롬프트를 활용한 시뮬레이션 조사 결과를 바탕으로 작성되었습니다.