

본동물 메디컬센터

Bone animal
medical center



본동물메디컬센터

주제 선정 이유

주제선정이유

본동물메디컬센터는 신뢰성과 전문성을 갖춘 병원

디지털 환경과 사용자 경험 측면에서 아쉬움

특히 모바일 예약, 직관적인 정보 제공, 브랜드 이미지 등은
현대 소비자의 기대에 미치지 못함.

반려동물을 가족처럼 여기는 20~40대 주요 타겟층의 니즈
에 맞춰 서비스와 UI/UX 전반을 개선.

병원에 대한 신뢰를 넘어 지속적인 이용으로 이어지는 경험
을 설계가능.

이러한 점에서 리디자인의 필요성과 가치가 분명함



목차

01

시장분석

환경, 사용자 분석

02

사이트분석

자사분석, 타사분석

03

리서치

사용자사 리서치, 페르소나

04

키워드도출

문제, 해결, 유지

시장분석

환경, 사용자 분석

주변 환경분석

산업트렌드

- 반려동물 산업 지속 성장 중
- ‘펫팸족’(Pet+Family) 증가로 프리미엄 수의 서비스 수요 확대

경쟁 환경

- 도심지 중심으로 대형 동물병원 및 프랜차이즈 병원 증가
- 차별화된 진료·서비스 경쟁 치열

기술 환경

- 인터넷 예약, 온라인 상담, 반려동물 전용 헬스케어 앱 등 디지털 전환 가속화

사회 문화, 법·제도

- 반려동물을 가족 구성원으로 인식, 건강과 웰빙에 대한 관심 증가
- 동물복지 강화 및 동물의료 관련 규제 확대 추세 (진료비 표준화 논의 등)

사용자 분석

주 보조 타겟층

- 개 · 고양이 등 반려동물을 가족처럼 돌보는 일반 소비자
- 기존 동물병원, 펫숍, 펫푸드 유통사, 보험사업자 등 B2B 파트너십 가능 고객층

디지털 이용성향

- 모바일 기반 예약·상담, SNS (인스타그램, 유튜브 등) 활발 사용

연령대 및 지역

- 개 · 고양이 등 반려동물을 가족처럼 돌보는 일반 소비자 (20~40대 여성 중심)
- 대구 광역시 내 ~ 경상북도 일부 주거자

주요 특성

- 반려동물을 가족 구성원으로 인식
- 예방 진료, 정기 검진, 프리미엄 영양·위생 서비스에 대한 지출 의지 강함
- 온라인 후기·커뮤니티 활용을 통한 정보 수집과 공유 활발

사용 욕구 분석

용품에 대한 욕구

- 위생·관리 용품(치약, 귀세정제, 배변패드 등)에 대한 지출 의지
- 반려동물의 나이·상태에 맞춘 맞춤형 제품 수요 증가
- 저자극, 유기농, 무첨가 등의 건강 지향 제품 고려

정보 접근 검증 욕구

- 병원 방문 전 SNS, 블로그, 커뮤니티를 통한 후기 검색의 기본화
- 리뷰 수, 평점, 실사용자 경험에 민감함
- 온라인 정보가 병원 선택 및 이용 결정에 큰 영향
- 후기 없는 곳에 대한 불신

보조제에 대한 욕구

- 관절, 장, 피부, 면역력 강화 등 기능별 보조제에 관심
- 노령 반려동물을 위한 보조제품 소비 증가
- 수의사나 병원의 추천 제품에 대한 신뢰
- 보조제 성분에 대한 이해도 및 구매 전 비교행동

정서적 케어 공감 욕구

- 진료 과정에서 따뜻한 소통 중시
- 기계적 진료보다 공감 있는 진료 선호
- 우리 아이를 아껴주는 곳이라는 감정이 재방문으로 이어짐
- 반려동물을 안심시켜주는 행동

이용 목적 분석

건강관리 · 치료

- 급성 질환이나 사고 발생 시 즉시 병원찾음
- 예방접종 및 정기검진
- 장기적 건강 관리를 위한 계획적 이용 증가
- 특정 증상 없이 주기적 체크 수요

정보 기반 의사결정

- 블로그, 인스타 후기, 커뮤니티 추천 등으로 선별
- 전문 분야, 진료 수준, 리뷰 평가 등 분석
- 여러 병원 비교후 신뢰가는 곳 선택
- 후기 기반 의료진 태도, 소통방식 등 예측

병원선택 기준 다양화 재방문 · 충성도 형성

- 위치와 접근성 외 전문성과 설비 수준 고려
- 병원 분위기, 대기 환경, 청결도도 중요 요소
- 의료진의 설명력과 상담 태도가 평가의 기준
- 보호자 중심의 배려 서비스가 선택에 결정적 역할

- 정확하고 빠른 진단의 만족도 상승
- 진료 전 후 소통이 체계적일 수록 신뢰도 증가
- 문의 대응 속도, 예약 편의성 등도 재방문 영향
- 첫 방문 경험이 좋으면 자연스레 장기이용으로 이어짐

사이트 분석

자사, 타사

자사 장점 및 단점

사이트 분석

자사 장점

자세한 설명

- 여러 질병에 관한 자세한 정보를 전달하며 질병 관련 정보의 존재
- 진료 가능한 과목이나 병원에서 진료한 질병이 무엇인지 미리 알아볼 수 있음

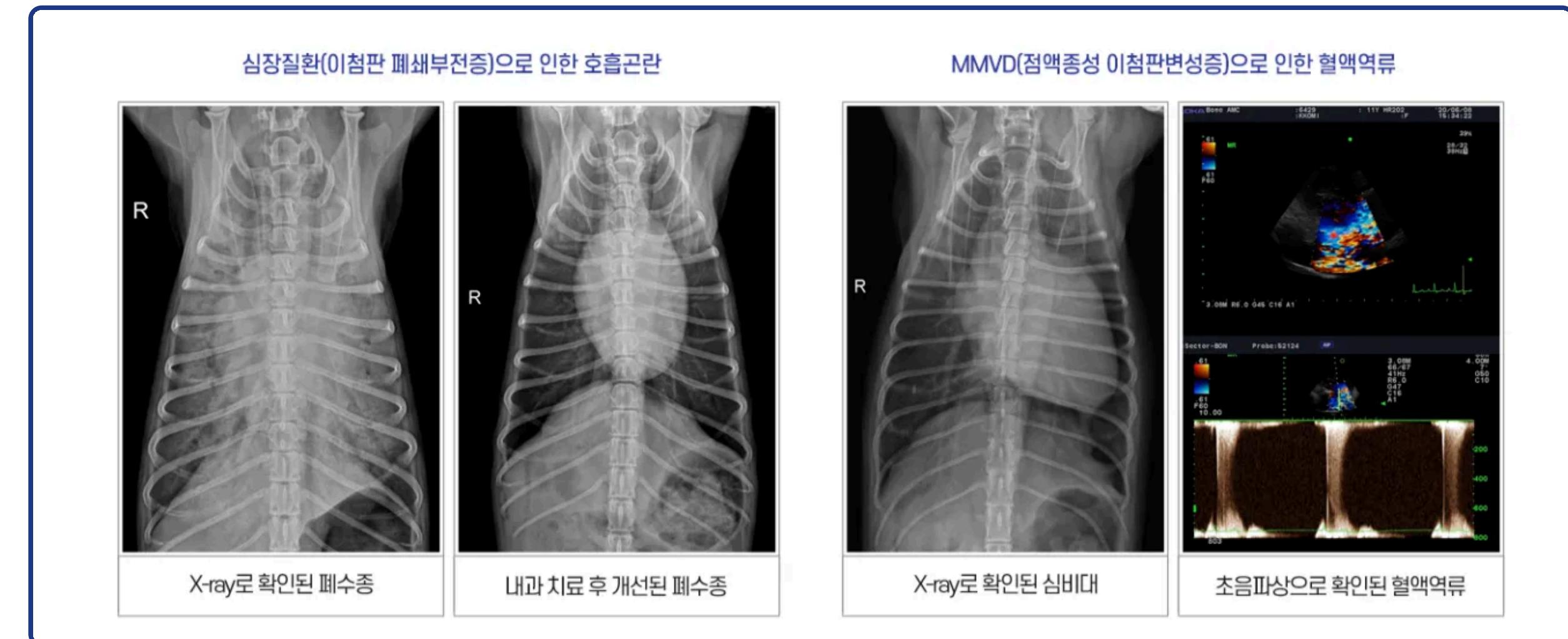
사진자료 첨부

- 병원에서 촬영하거나 사용한 사진자료들을 첨부하며 이해를 더 쉽게 도와줌

순환기내과

순환기내과

반려동물의 수명이 늘어남에 따라 노령성 심장질환의 중요성이 높아지고 있습니다. 심장 질환이 발생하면 청색증, 운동불내성, 호흡 곤란, 기침, 복수, 기절 등의 증상이 나타나게 됩니다. 선천성 심장병에는 동맥관 개존증(PDA), 대동맥 또는 폐동맥 판막 협착증, 심방 또는 심실 중격 결손증 등이 있으며, 후천성 심장병에는 심장판막질환 (MVI,TVI), 확장성 심근병증(DCM), 비대성 심근병증(HCM), 심장사상충 감염 등이 있습니다. 본동물메디컬센터 순환기내과에서는 심장 질환의 진단을 위해 청진, 흉부 방사선 촬영, 혈액검사, 심장 초음파 검사, CT 촬영, 심장 바이오마커 검사 등을 진행하고, 영상진단센터 및 외과수술센터와의 긴밀한 협진을 통해 정확한 진단과 체계적인 치료가 가능합니다.



자사 장점

SNS를 통한 소통

- Blog나 인스타그램을 통하여 진료 일정, 주소, 여러가지 후기들을 알 수 있음

다양한 후기

- 다른 환자들의 후기들을 보고 어떻게 진료를 받았는지, 어떤 질병을 치료 받았는지 등을 알아보며 신뢰성을 얻을 수 있음
- 사진이 포함된 후기를 통해 실제 시설과 진료과정을 어느정도 엿볼 수 있음.

Bone+ AMC

게시물 848 팔로워 1350 팔로우 1554

실력, 시설, 마음까지 준비된 본동물메디컬센터

⑥ boneamc

수의사 달서 본원- 대구, 경북 최초 외과동물의 24시 수성점- 대구 2차병원, 종양특화 진화문의 053)634-7582 (ARS - 1 DM 상담 X 달서본원 - 달서구 월곡로 330-1 linktree/_boneamc essayisticsens, bidulgi0223, 5_jenn님)

24시 수성점 8월 진료 일정

월요일 MON	화요일 TUE	수요일 WED	목요일 THU	금요일 FRI	토요일 SAT	일요일 SUN
오전				1 임세평 박서연 주영애 이지환 이성엽 김현우 최혜준	2 임세평 조숙현 윤혜림 이지환 김현우	3 김희령 윤혜림 전혜진 이성엽
오후				조숙현 전혜진	김희령 박서연 김세윤	주영애 김세윤
오전	4 임세평 주영애 이지환 이성엽 최혜준	5 임세평 주영애 이지환 이성엽 김현우 최혜준	6 임세평 주영애 이지환 이성엽 김현우 최혜준	7 김희령 조숙현 박서연 전혜진 김현우	8 임세평 박서연 전혜진 김현우 최혜준	9 임세평 박서연 주영애 김세윤 김현우
오후	조숙현 김세윤	윤혜림 김세윤	윤혜림 김세윤	윤혜림 이지환	조숙현 이지환	김희령 윤혜림 이지환
11	12	13	14	15	16	17
오전	임세평 박서연 주영애 이지환 이성엽 최혜준	김희령 임세평 박서연 주영애 김세윤 이성엽 김현우	임세평 주영애 김세윤 김현우 최혜준	김희령 조숙현 박서연 전혜진 김현우	임세평 조숙현 박서연 전혜진 김현우 최혜준	김희령 윤혜림 박서연 김세윤 김현우
오후	조숙현 전혜진	윤혜림 전혜진	윤혜림 이지환	윤혜림 이지환	주영애 이지환	김희령 주영애 이지환
18	19	20	21	22	23	24
오전	임세평 조숙현 박서연 전혜진 최혜준	임세평 윤혜림 박서연 전혜진 김현우 최혜준	임세평 윤혜림 이지환 김현우 최혜준	김희령 조숙현 이지환 김현우 최혜준	김희령 임세평 조숙현 이지환 이성엽 김현우	임세평 윤혜림 이지환 김현우
오후						김희령 조숙현 김세윤 이성엽

유선종양

반려동물상식

Bone+ AMC

본동물메디컬센터 24시 수성점

보호자들이 가장 신뢰하는
대구2차동물병원

24시 수성점

항문종양, 강보고, 관제사 수술 후기

우디 치료 잘 받고 건강해져서 퇴원합니다.
이침, 저녁으로 사진 찍어서 보내주시고
5일 동안, 입원해 있는 동안 잘 치료해
주시고 돌봐주셔서 감사해요.
수술 과정 사진과 상세한 설명에도 감사드립니다.

Bone+ AMC

당뇨병

반려동물상식

Bone+ AMC

-12-

자사 장점

의료진 경력 기재

- 다양한 의료진들과 어떤 학위, 경력, 학술활동을 가지고 있는지를 기재하여 병원과 주치의에 대하여 신뢰성을 향상

선택의 기회

- 의료진들의 정보를 보고 자신이 원하는 주치의를 선택하여 예약하거나 주치의로 원한다는 의견을 통하여 여러가지 선택의 기회를 줌



임세평 대표원장 (내과) 김희령 대표원장 (영상) 김현 대표원장 (외과) 김태일 외과원장 이성엽 외과원장 조현수 응급의학원장

조숙현 캣클리닉 원장

전혜진 진료수의사

Bone⁺ AMC 대표원장(내과) 임세평

학위사항

경북대학교 수의과대학 박사 수료 (내과전공)
경상대학교 수의과대학 박사 (예방수의학 전공)
경상대학교 수의과대학 석사 (예방수의학 전공)
경상대학교 수의과대학 학사

경력사항

현 본동물메디컬센터 24시수성점 대표원장
현 한국수의종양의학연구회 정회원 | 현 영남 수의컨퍼런스 조직위원
현 유한양행 학술지원 편집위원 | 현 대구한의대학교 외래교수
현 한국 수의순환기학회 정회원 | 현 한국 고양이수의사회 정회원
전 본동물메디컬센터 달서 본원 내과원장
전 순천 휴동물병원 진료과장
전 농림축산검역본부 동물질병관리부 수의연구사
전 경상대학교 부설 기초과학연구소 선임연구원

학술활동

<제1저자>
2019 국제학술지(SCI) - Journal of Immunological methods 연구논문 : Development of a modified yeast display system for screening antigen...
2018 국제학술지(SCI) - Journal of Immunology 연구논문 : Potential utilization of genetically engineered variable lymphocyte...
2018 국제학술지(SCI) - Scientific Reports 연구논문 : Globular-shaped variable lymphocyte receptors B antibody multimerized...
2016 국제학술지(SCI) - Developmental and Comparative Immunology 연구논문 : Investigation of variable lymphocyte receptors in the alternative adaptive...
<공동저자>
2020 국제학술지(SCI) - 2편
2018 국제학술지(SCI) - 5편
2017 국제학술지(SCI) - 4편
2016 국제학술지(SCIE) - 1편
2015 국제학술지(SCIE) - 2편
2014 국제학술지(SCI) - 1편

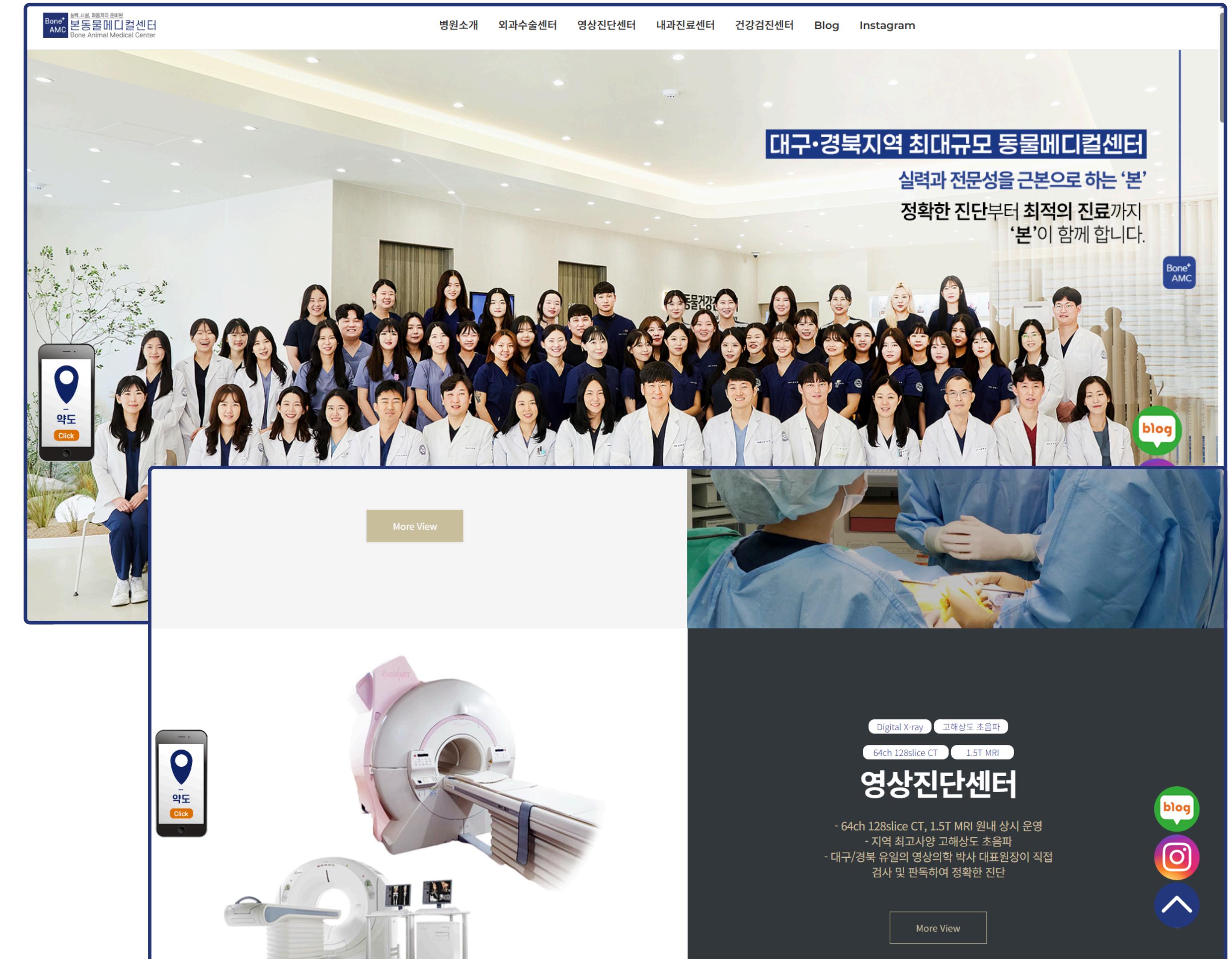
자사 단점

메인화면의 정보부족

- 고객이 원하는 상담, 예약, 진료과목, 진료시간등
이 기재되어 있지 않음

답답하고 큰 배너

- 첫 접속 시 보이는 꽉 들어찬 배너의 답답함과 함께
고객이 원하는 다른 정보를 찾아보기가 힘듬



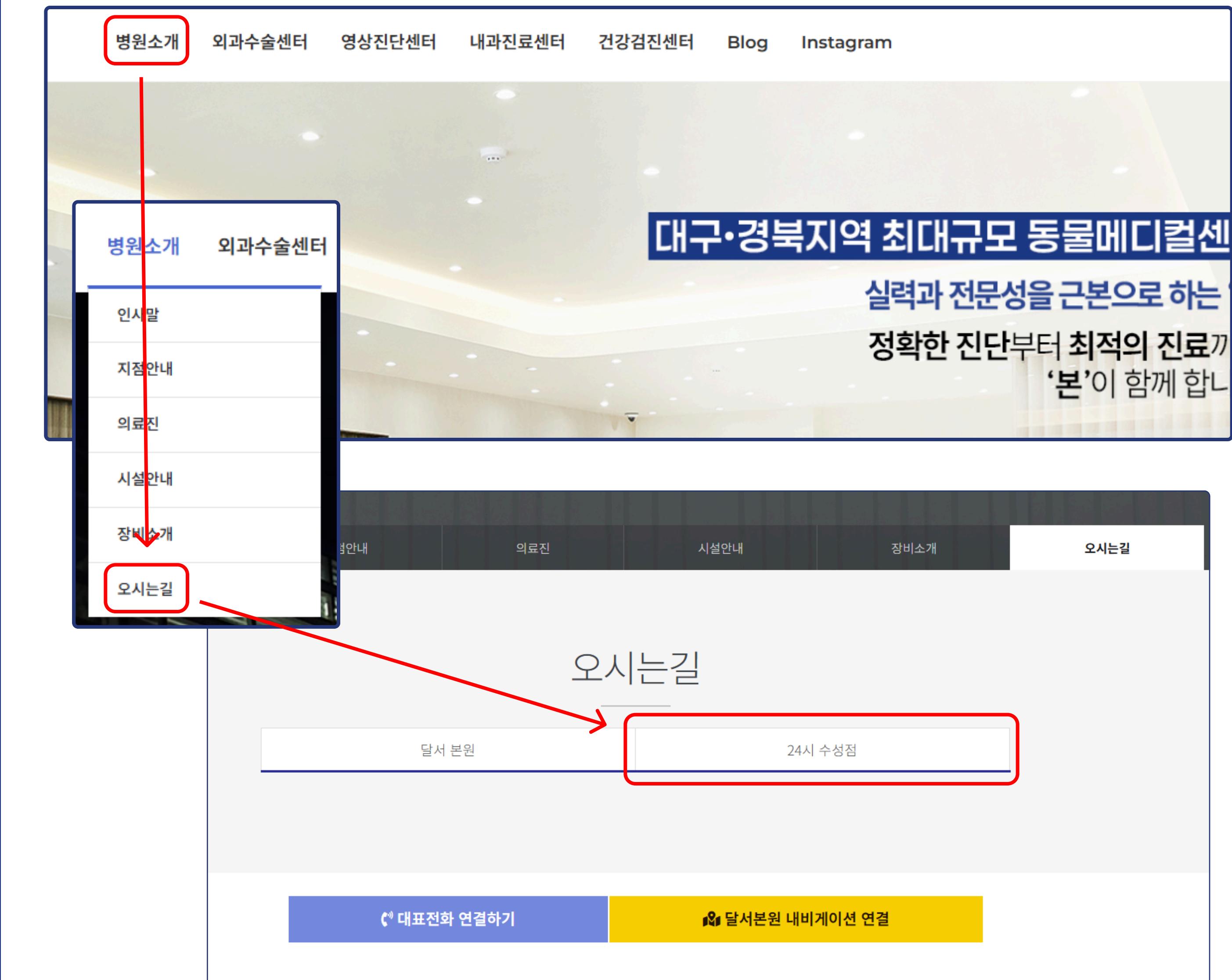
자사 단점

비효율적 네비게이션

- 정보 구조가 복잡해 탐색이 불편하며 웹사이트를 이용 중 이탈 가능성 증가
- 모바일에는 메인화면에 지도가 존재하지 않음

인터랙션 부재

- 시각적 효과와 사용자 반응 요소가 부족하여 웹사이트 이용 중 몰입도 저하



자사 단점

불친절한 지도

- 병원이 위치한 지역이나 주변, 혹은 검색을 할 수 있는 사람을 제외하고는 병원의 위치를 알기 힘든 지도

존재 않는 상담 및 안내

- 야간 진료 시 비용 증가와 상담 가능 시간 메인화면에서 진료 가능한 과목에 대한 정보가 없음



사이트 분석

타사 장점 및 단점

The screenshot shows the homepage of THE HUE 24H ANIMAL MEDICAL CENTER. At the top, there's a navigation bar with links for 병원소개 (Hospital Introduction), 특화진료센터 (Specialized Treatment Center), and 진료과목안내 (Treatment Department Guide). Below the navigation is a dark banner with the text "SCROLL DOWN". A secondary navigation bar below it includes a home icon, a dropdown menu for "특화진료센터", and a "SCROLL DOWN" button. The main content area features a large, semi-transparent title "The Hue Special" over a background image of a dog. Below the title, the text "특화진료센터 . . ." is visible. A horizontal menu bar follows, listing: 정형외과센터 (Orthopedic Center), 뇌신경외과센터 (Neurological Center), 치과수술 (Dental Surgery), MRI&CT, 심장/신장 (Heart/Liver), 중환자케어 (Intensive Care), 최소침습수술 (Minimally Invasive Surgery), 양/한방재활 (Traditional/Korean Medicine Rehabilitation), and 출기세포 (Extracorporeal Therapy). To the right of this menu is a vertical column of social media icons: TALK, LINE, KakaoTalk, Instagram, and Phone, followed by a "TOP" button. A large callout box in the center-left contains the text "24시 더휴동물의료센터의 믿을 수 있는 진료케이스를 확인해보세요." (Check out the reliable treatment cases of The Hue Special Animal Medical Center 24 hours a day) and "풍부한 경험과 믿을 수 있는 진료를 약속드립니다." (We promise you reliable treatment based on rich experience). Below this text are four circular icons with arrows pointing right: "정형외과" (Orthopedics) with a dog skeleton icon, "심혈관질환" (Cardiovascular Disease) with a dog heart icon, "영상센터" (Imaging Center) with a stethoscope icon, and "중증내과질환" (Severe Internal Disease) with a cat and syringe icon.

타사 장점

더 휴 동물의료센터

통일된 깔끔한 디자인

- 필요 없는 정보는 배제하며 통일된 디자인과 컬러로 깔끔한 분위기와 안정된 느낌을 줌

핵심만 나열

- 한눈에 들어오는 진료 과목들과 소개를 통해 쉽게 원하는 케이스를 알아볼 수 있음

타사 장점

바른 동물의료센터

핵심적인 지도와 안내

- 고객이 제일 원하는 병원의 위치와 진료시간을 바로 쉽게 알아볼 수 있어 편리

아이콘 사용

- 적절하게 사진과 아이콘을 사용하여 고객이 원하는 내용을 바로 볼 수 있으며 네비게이션 구조가 효율적임

진료과목

아시아 심장 전문의 지금까지 하루 진료 환자 기준 약 50,000 건의 심장병 환자를 보고 있습니다. 수의 심장학으로 박사, 해외 포닥, (노스캐롤라이나 동물심장센터), 아시아 심장 전문의, 세계최고 권위 Journal of veterinary internal medicine 논문 심사위원으로서 전문 지식과 경험을 바탕으로 심장병 진료를 합니다.	신장부전 환자 관리 심장병이 있는 노령견에서 가장 흔한 것은 신부전입니다. 심부전과 신부전은 매우 밀접한 관련성을 가지기에 심장 전문가의 관점에서 심장을 관리하는 것이 중요합니다.	심장 중재술 수술 부정맥 제세동술, 동맥관 개존증, 폐동맥 협착증, 페이스메이커 장착 등 각종 심장병 수술에 대한 많은 경험으로 치료 성공률이 높고 부작용이 적은 안전한 진료를 합니다.	심장병 합병증 관리 및 노령견 내과 진료 심장병 환자는 대부분 노령견이고 신부전 체장염과 같은 많은 전신 합병증을 가지고 있습니다. 저희는 이러한 내과 질환에 대해서 예방, 진단, 치료, 관리 프로그램을 시행하고 있습니다.
고양이 심장병 진료 안타깝게도 많은 고양이들이 심장병을 가지고 있습니다. 개와 다르게 고양이는 진단과 치료에 있어 수의사의 많은 지식, 경험, 그리고 애정이 필요합니다. 무엇보다도 고양이가 진단과 치료 과정에 스트레스를 받지 않도록 최대한 안정된 상태에서 검사와 치료를 받게 해주는 것이 중요합니다.	고양이 혈전 관리 고양이에서 혈전은 매우 치명적입니다. 따라서 최대한 빨리 전문적인 치료를 받음으로써 사망률을 낮추고 삶의 질을 높이는 것이 좋습니다.	부정맥 전문 진단 치료 48시간 휠터 모니터 검사 국내 최고의 부정맥 진단 장비를 바탕으로 사람 대학병원과 동등하거나 버금가는 수준의 부정맥 진단과 치료를 합니다.	말기 질환 환자호스피스 관리 안타깝게도 사람도 그렇고 동물도 결국은 사망을하게 됩니다. 의학적인 치료로 회복이 불가능한 환자의 경우 고통 없이 보호자와 행복한 시간을 보내고 편하게 떠나는 것 또한 매우 중요합니다.

타사 장점

서울동물심장병원

간결한 진료 과목

- 어떤 과목들을 진료하는지에 대해서 쉽게 확인하여 병원에서 내가 원할 질료를 발을 수 있는지 확인 가능

핵심만 설명

- 진료하는 과목에 대해 고객들이 궁금해할만한 부분만 일반인이 알아보기 쉽게 전문용어 없는 설명을 통해 정보전달을 효율적으로 함

타사 단점

서울동물심장병원

과한 의학용어 사용

- 일반인들이 알아보기 힘든 의학용어 사용으로 일반인들은 이해를 할 방법이 없음.

필요 자료 부재

- 임상 강의를 했다고 하나, 정작 관련 내용이나 영상 자료가 없어 정보를 얻으려고 하는 사람이 직접 찾아봐야하는 불편함

Professional technique

- Echocardiography (심장초음파)

skilled in echocardiography, trained for 7 years in S. Korea and 1 year in North Carolina State University

- Interventional cardiology (심장중재술)

skilled in interventional cardiology, trained for 4 years in S. Korea and 1 year in North Carolina State University Interventional cardiology (심장중재술)

-Balloon valvulo-plasty for pulmonic stenosis Closure of the patent ductus arteriosus with the Amplatzer PDA device or coiling
-Pacemaker implantation
-ICD

수의사 대상 임상 강의

2007-10-04

Small animal cardiology : The Annual Conference of Korea Animal Hospital Association; continual education;
Daegoo, South Korea

2007-10-19

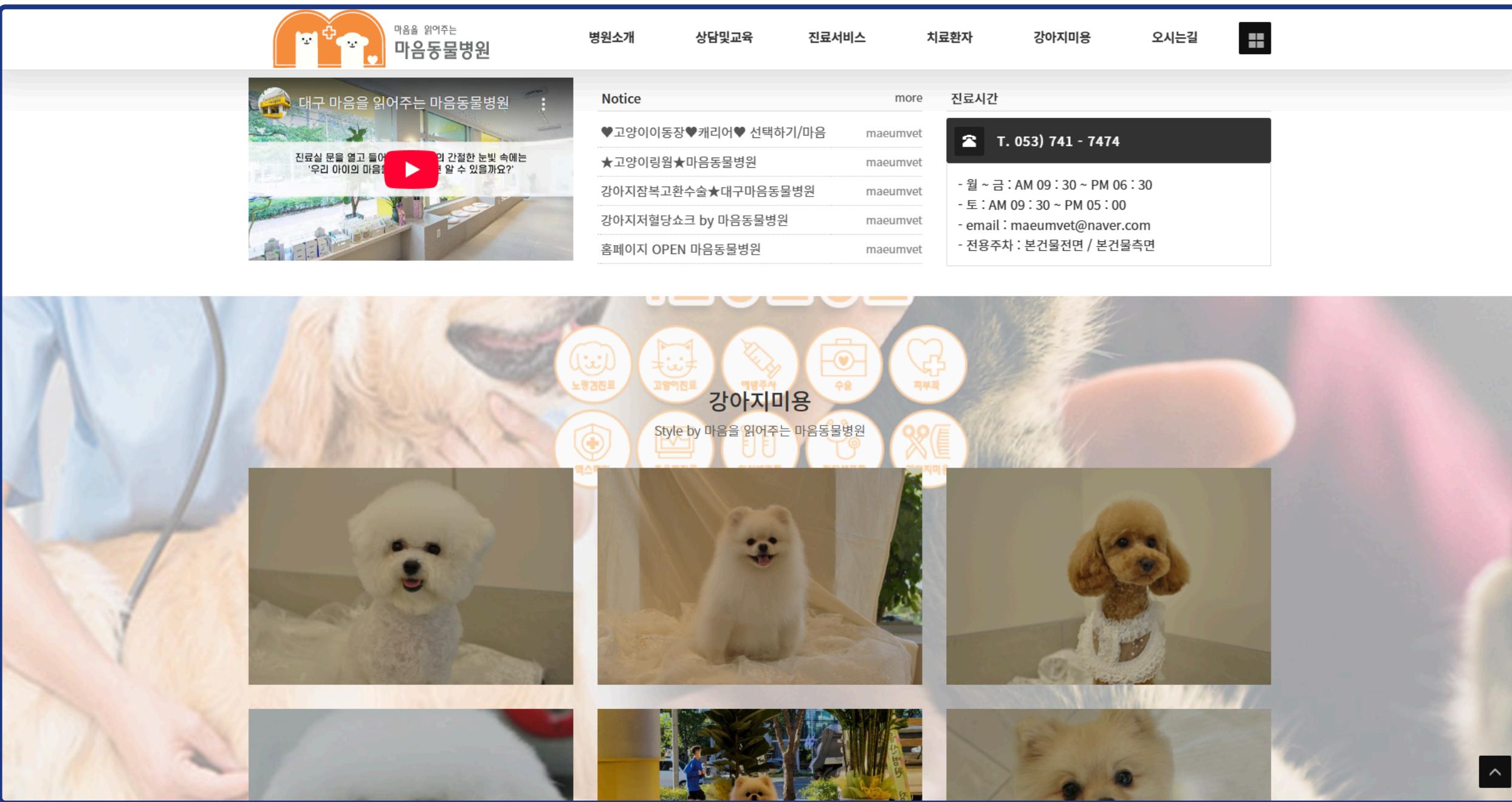
Small animal dermatology; The annual conference of Kangwon veterinary association; continual education;
Pyeungchang, South Korea

2008-04-13

Small animal nephrology; The Annual Conference of Korea Animal Hospital Association; continual education;
Seoul, South Korea

2009-04-25

common arrhythmias in small animal practice; The Annual Conference of Korea Animal Hospital Association;
continual education; Daejeoun, South Korea



타사 단점

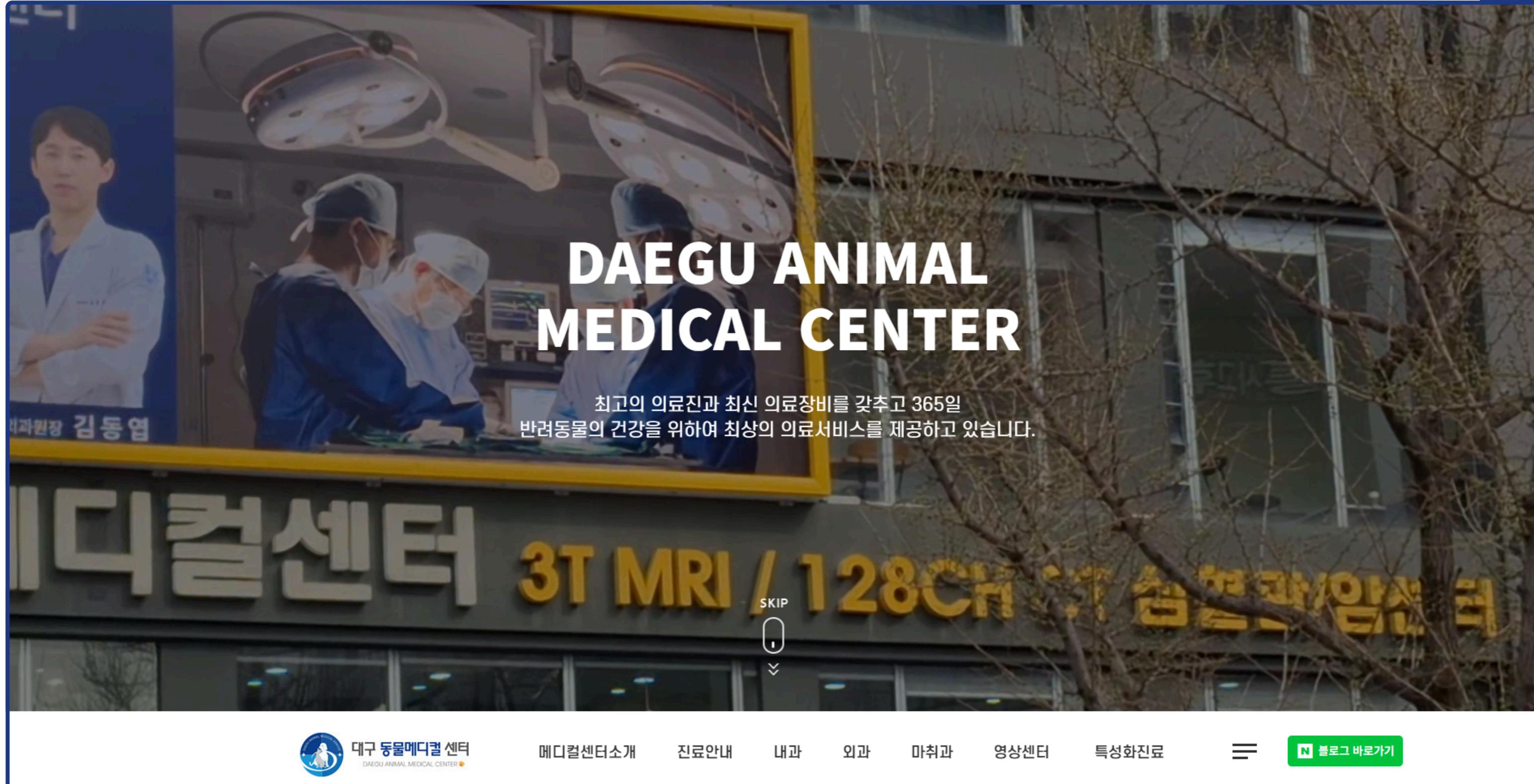
마음동물병원

산만한 뒷 배경

- 산만한 뒷 배경으로 글자들의 가독성이 떨어지면서 정작 중요한 내용들이 잘 보이지 않음.

폰트와 규격문제

- 가독성이 떨어지는 폰트와 같은 행에 있음에도 중심이 맞지않아 불편함



타사 단점

대구동물메디컬 센터

부적절한 네비게이션

- 네비게이션 바가 아래쪽에 위치하며 한번에 눈에 들어오지 않고 이동 시 추적하지 않아 돌아가서 확인해야하는 불편함

존재이유가 없는 배너

- 배너에 나오는 영상이 별 의미가 없이 병원의 위치를 나타내지도, 병원의 뜻을 보여주지도, 배너의 글과 관련이 있지도 않아 존재 의미 상실

리서치

사용자사 리서치, 페르소나

정성적 리서치

리서치

Q 반려동물을 키우면서 병원을 찾게 되는 주요 계기는 무엇인가요?

정기적인 예방접종이나 건강검진 때문에 찾게 되요. 특히 노령묘라 건강 상태 체크가 중요하거든요. 그리고 평소와 다른 행동을 보이면 바로 검색해서 병원을 찾아요.

Q 동물병원 웹사이트를 이용할 때 가장 중요하게 생각하는 정보는 무엇인가요?

진료 시간과 휴무일 같은 기본 정보가 제일 중요해요. 갑자기 급할 때 헷갈리면 곤란하니까요. 어떤 진료 과목이 있는지, 수술이 가능한 병원인지 등의 정보가 상세히 나와 있으면 좋겠어요.

Q 동물병원 웹사이트에서 제공되었으면 하는 기능이나 정보가 있다면 자유롭게 말씀해주세요.

진료 후기나 케이스 소개 같은 게 있었으면 좋겠어요. 다른 보호자들의 경험을 참고할 수 있어서요. 그리고 수의사 선생님들의 칼럼이나 반려동물 건강 팁 같은 콘텐츠도 있으면 좋을 것 같아요.

Q 웹사이트에서 찾기 어려웠던 정보가 있다면 무엇인가요?

주차 관련 안내를 못 찾아서 전화로 다시 물어봤어요. 위치 정보는 있었지만 상세한 교통 안내는 부족했어요. 그리고 반려동물 보험 적용이나, 비용 관련 안내가 없어서 직접 방문 전에 문의했어요.

Q 웹사이트를 통해 병원에 대한 신뢰도가 더 높아졌나요? 아니면 별 영향이 없었나요?

웹사이트 자체보다는 실제 병원 방문 후에 신뢰도가 생겼어요. 사이트는 기본적인 정보만 확인하는 용도였어요.

Q 그 외 웹사이트에 관해 하고 싶은 말씀이 있다면 자유롭게 말씀해주세요.

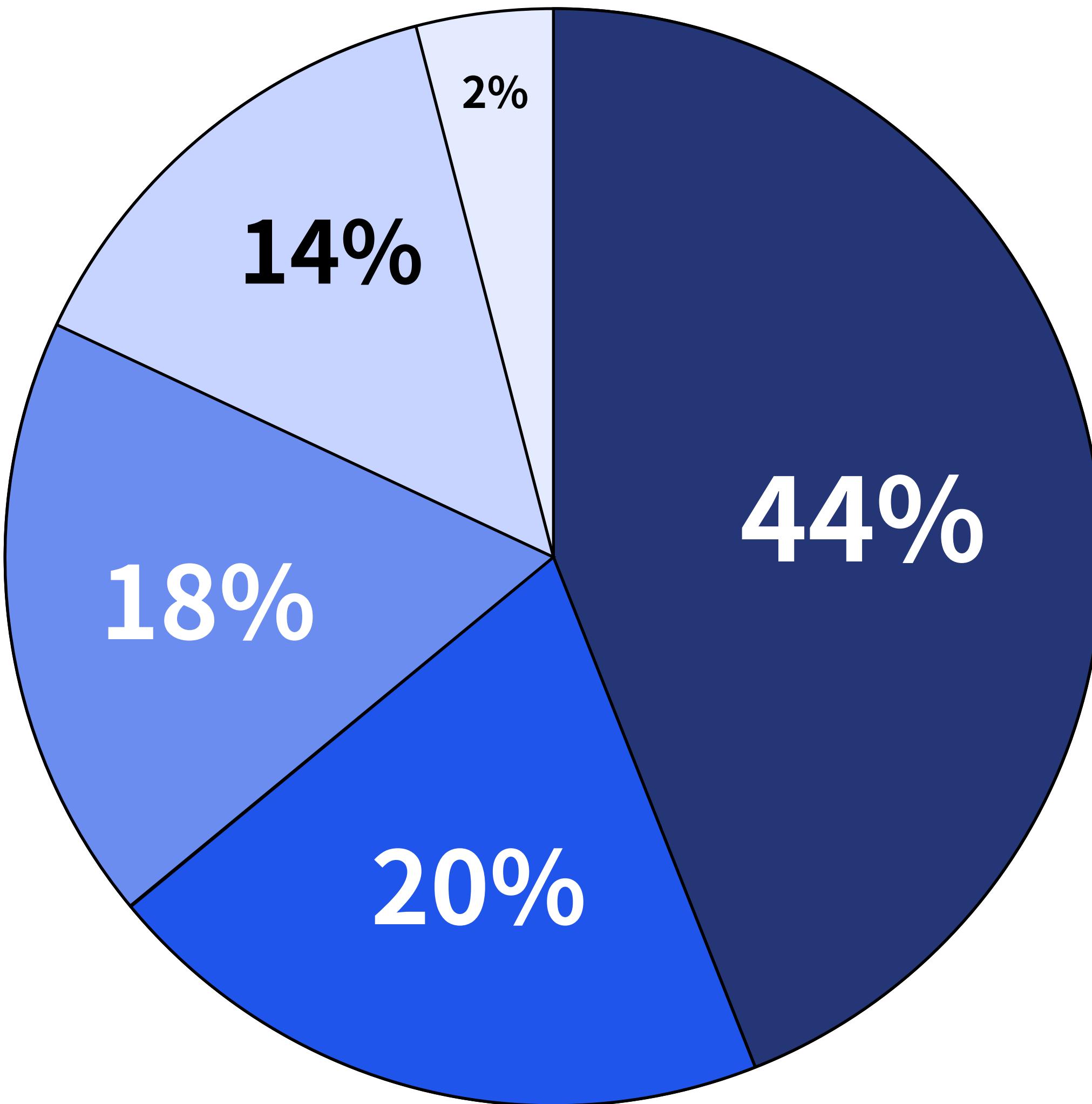
병원 소식이나 공지사항이 업데이트가 잘 안 되는 것 같아요. 휴진일 같은 건 자주 확인하는데, 실시간으로 반영되었으면 좋겠어요.

정량적 리서치

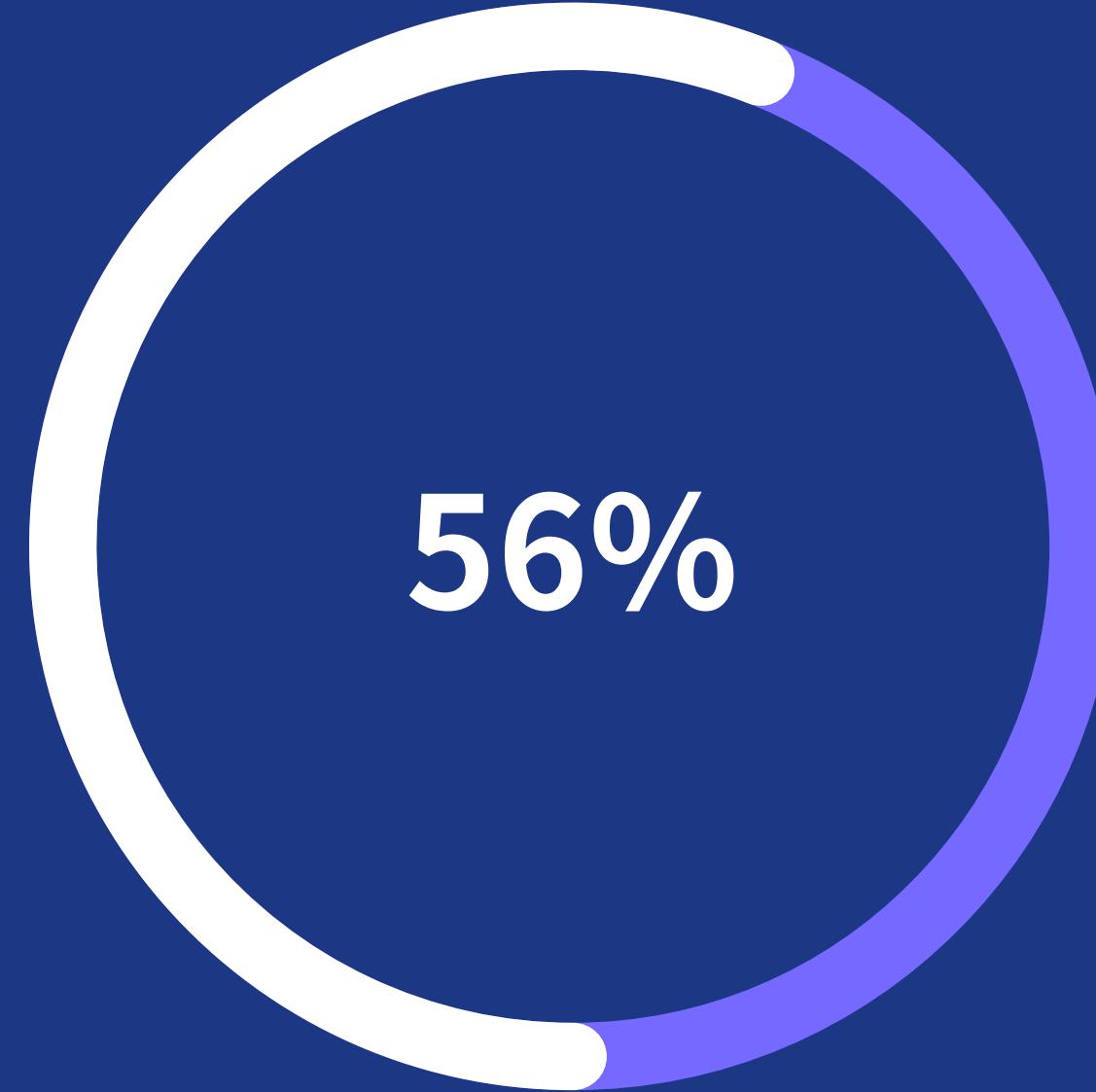
리서치

웹사이트 방문 목적

- 진료 예약 44%
- 병원 위치 및 운영시간 확인 20%
- 반려동물 건강정보 탐색 18%
- 의료진 정보 확인 14%
- 기타 4%

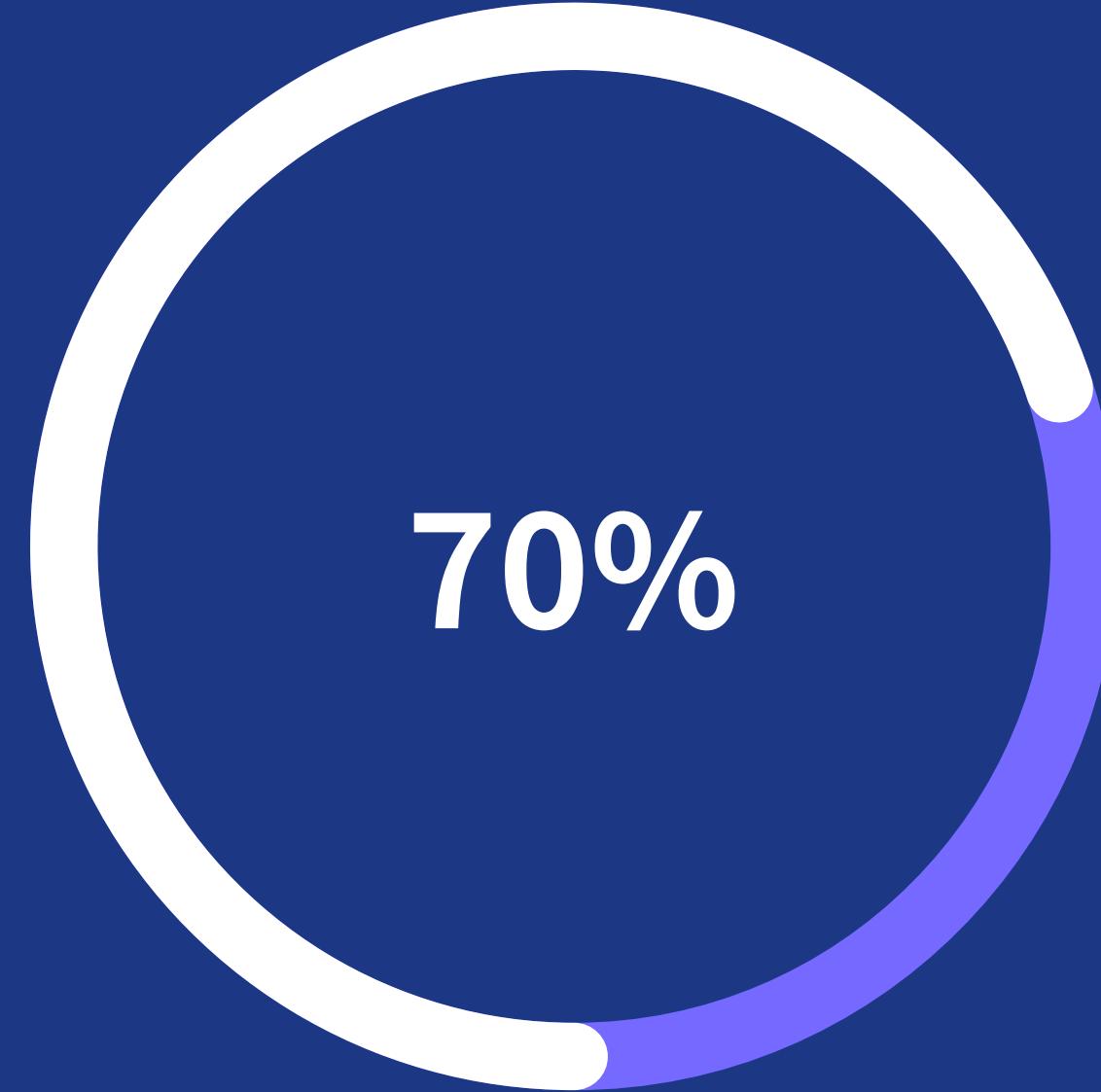


아쉬웠던 기능/정보



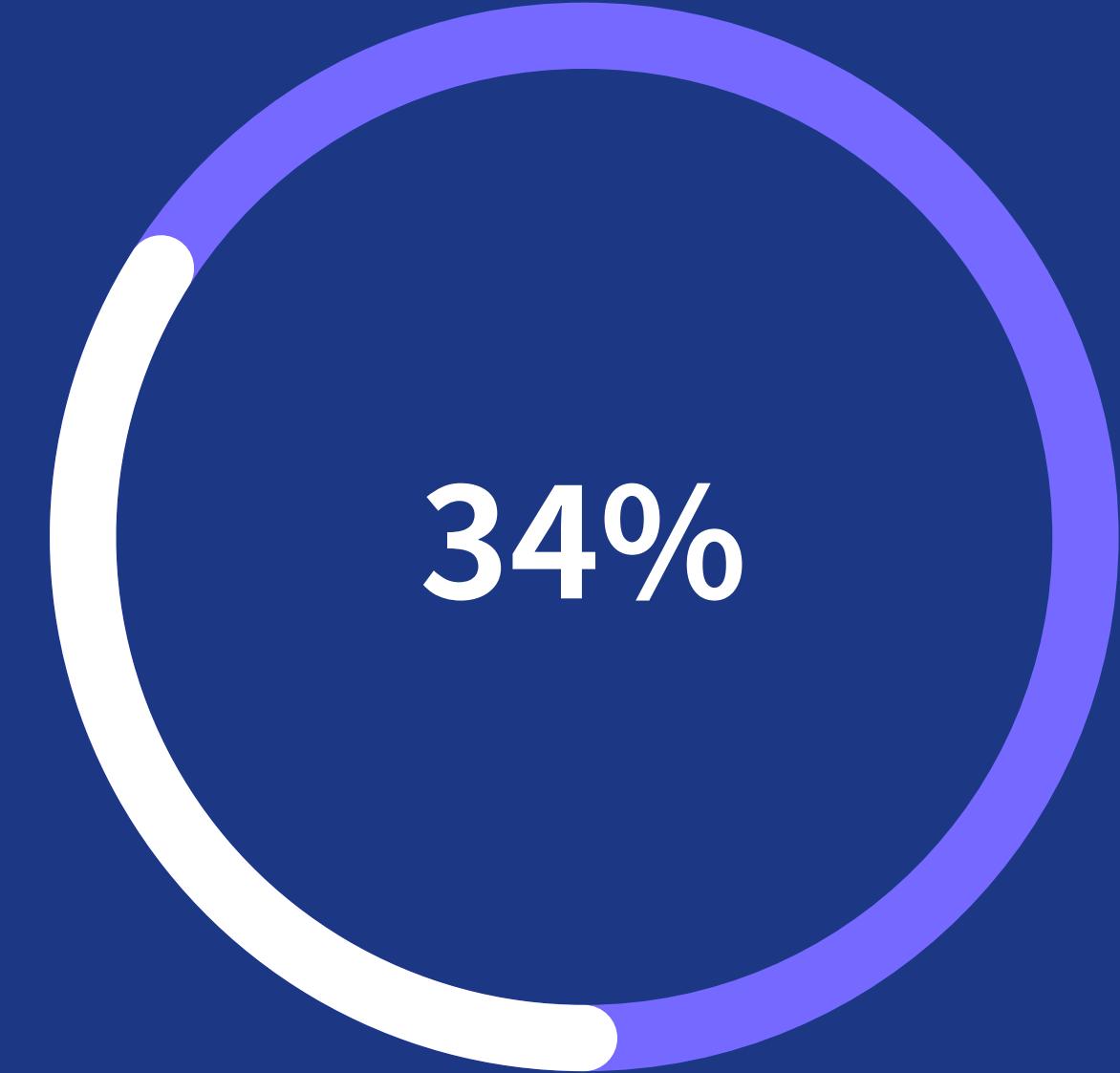
실시간 상담

- 상담 외에 다른 정보들을 상담 없이도 얻기를 원함
- 카카오톡 상담 연동이나 진료 예약과 정이 필요



가격 정보

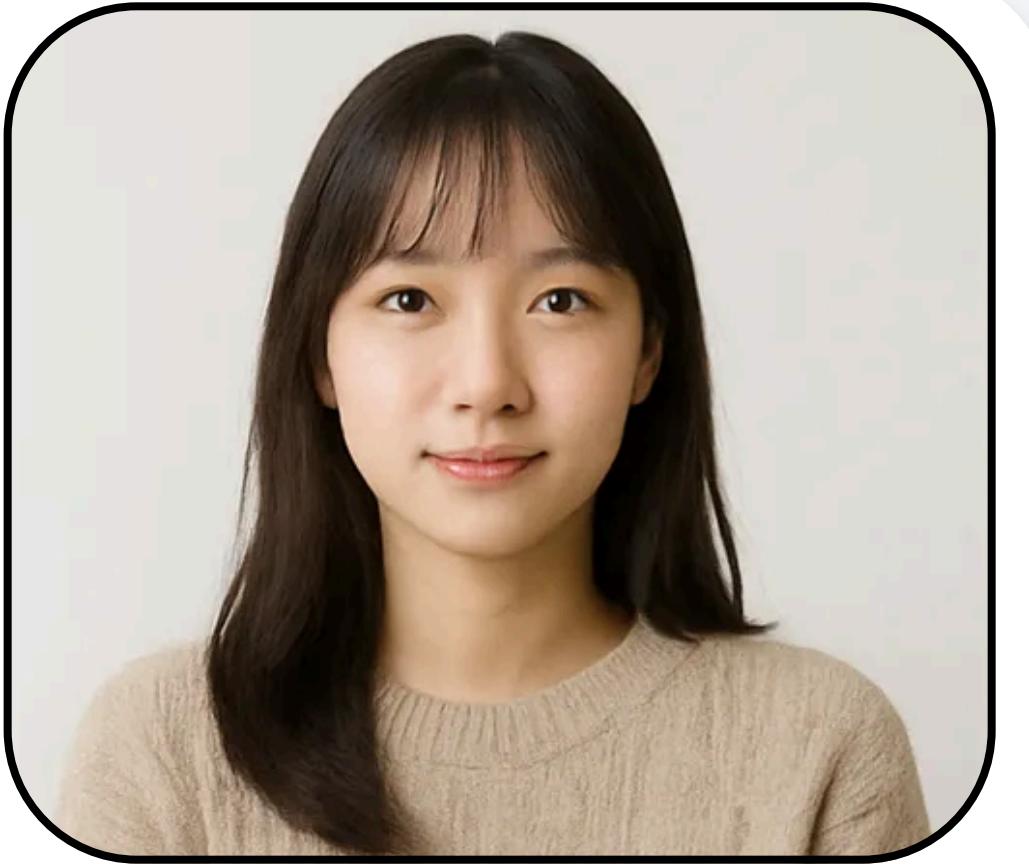
- 진료비의 대략적인 안내 필요
- 약간 진료 시 시나 응급 진료 시 가격 안내또한 필요함



후기 게시판

- SNS 연동을 통해서가 아닌 웹사이트에서 확인 가능한 후기가 필요
- 병원 후기를 통해 신뢰성을 향상시킬 수 있음.

페르소나 리서치



이름	이지은
나이	32
직업	그래픽 디자이너
상태	1인 가구, 비혼
거주지	아파트
반려동물	코숏 고양이 2살

라이프스타일

새벽이나 이른 아침에 집중해서 작업하는 걸 좋아하며, 조용한 분위기에서 차분히 시간을 보내는 성향. 일과를 마친 후에는 집에서 책을 읽거나 고양이와 함께 시간을 보내는 것이 큰 즐거움.
반려묘는 가족 그 이상의 존재입니다. 고양이의 건강이나 심리에 매우 민감하게 반응, 사소한 징후도 놓치지 않으려 노력.
병원을 직접 방문하기보다, 먼저 웹사이트나 블로그를 통해 정보를 충분히 수집 후, 의료진과 시설에 대한 신뢰가 생기면 예약을 진행

사용 흐름

접속 경로 : 검색엔진(네이버, 구글) 통해 유입

이용 빈도 : 증상 있을 때나 예방접종 시즌 (월 1회 이하)

사용 시간 : 10~20분

경험 흐름 : 집중 탐색- 검색 → 병원 선택 검토 → 후기 확인
→ 예약 여부 판단

목표

경험적 목표 : 갑작스러운 고양이 질병이나 이상 행동에 빠르게 대처 원함
궁극적 목표 : 고양이가 건강하게 오래 살아주는 것
인생의 목표 : 혼자서도 정서적으로 안정된 삶을 유지하고 싶음

태도/관점

웹사이트에서 모든 정보를 사전에 확인해야 안심하고 행동에 옮기는 스타일. 상담이나 전화 대신, 정돈된 웹 콘텐츠를 선호.

불만족도

웹사이트 내 정보 부족, 특히 진료 과목·의료진 상세 소개가 없거나 병원 후기 콘텐츠가 부실할 경우 신뢰감 떨어짐.
모바일 최적화 안되어 있으면 금방 이탈.

니즈

의료진 프로필, 진료항목 상세, 고양이 특화 질병 정보, 후기가 잘 정리된 웹사이트. 상담 없이도 스스로 결정할 수 있는 충분한 정보 제공.

계기/동기

유기묘 입양 후, 동물병원에 자주 갈 수 없는 상황에서 정보 탐색의 필요성 증가. 웹사이트를 통해 의료진 신뢰도, 진료 항목, 후기 등을 꼼꼼히 확인하고 싶어함.



이름	김현수
나이	28
직업	마케팅 AE(광고 대행)
상태	1인 가구, 반려인 중심
거주지	단독 주택
반려동물	포메라니안 3살

라이프스타일

활발한 성격의 직장인. 평일에는 바쁜 업무 일정 속에서도 효율적으로 시간을 쪼개 강아지 산책을 빠뜨리지 않고, 주말에는 강아지와 함께 카페나 공원, 반려동물 놀이터 등을 자주 찾음. 반려견은 라이프스타일에 완전히 녹아든 파트너.
디지털 환경에 익숙하고, 모바일 앱 사용이 능숙해 UI/UX에 예민한 편입니다. 특히, 병원의 인스타그램 운영 여부나 사용자 후기 등을 참고하는 비율이 높으며, 후기 사진이 많고 친근한 느낌의 병원을 선호

목표

경험적 목표 : 산책 중 갑자기 아플 때 빠르게 병원 찾기
궁극적 목표 : 강아지와 다양한 경험을 공유하며 건강 유지
인생의 목표 : 반려견과의 일상이 삶의 일부가 되는 것

계기/동기

반려견이 산책 중 다친 이후, 근처 병원을 급히 찾은 경험. 이후 모바일에서 진료 가능 병원 정보 빠르게 찾는 데 관심 높아짐.

사용 흐름

접속 경로 : 인스타그램 / 카카오맵 등 위치기반 앱

이용 빈도 : 주 1회 이상 검색 또는 확인

사용 시간 : 5~10분

경험 흐름 : 위치 확인 → 운영시간/진료과목 확인 → 예약/전화

태도/관점

편리함과 속도 중시. 감각적인 UI와 모바일 최적화된 화면 중요. 예약 기능이나 채팅 상담 선호.

불만족도

모바일 화면이 느리거나, 위치 기반 정보가 부실할 경우 불편. 빠르게 예약할 수 없으면 다른 병원으로 쉽게 이탈.

니즈

지도 기반 병원 위치 안내, 빠른 진료 가능 시간 정보, 모바일 예약 기능, 사용자 후기, 진료 케이스 이미지 등 시각적 정보 강조. 실시간 문의 가능 기능.

키워드 도출

문제, 해결, 유지

문제 키워드

키워드 도출



복잡하고 비효율적 네비게이션

메뉴 구조가 비직관적이며 사용자가 원하는 정보(상담, 예약 등)에 빠르게 접근 불가



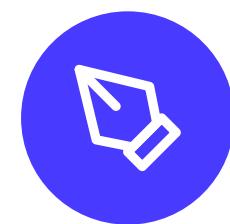
지역 제한성 높은 약도

지역 외 사용자가 위치 파악 및 접근 이해에 어려움



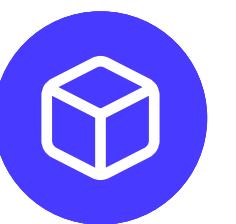
시각적 비일관성 및 혼란

컬러, 구성요소 통일성 부족으로 전문성과 신뢰도 저하



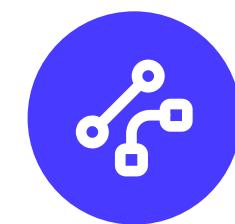
핵심 정보 부족

메인 화면에 진료과목, 상담, 예약 등 실사용자 중심 정보 부재



시각적 효과 부족

디자인 요소의 동적/감성적 요소 미흡으로 인상 약함.



경쟁 심화

도시권 중심 대형 병원 및 프랜차이즈 증가에 따른 차별화 필요성

해결 키워드

키워드 도출



직관적 정보 구조 재설계

예약·상담·진료정보를 우선 배치하여 사용자의 니즈 즉각 반영



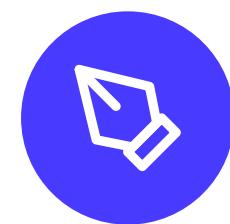
약도 UI 개선

구글맵 API, 인근 랜드마크 활용 등
비지역민도 이해 가능한 지도 제공



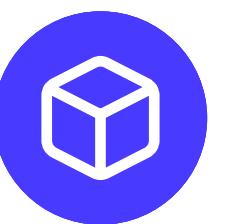
메인 콘텐츠 재구성

진료 시간, 진료 과목, 예약 버튼 등
실제 이용 정보 중심 재편집



핵심 정보 추가

메인 화면에 예약, 진료과목, 상담 등
우선 노출진료시간, 과별 대표진 배
치 등 실용 콘텐츠 배치



반응형 웹 강화

스크롤 기반 시각 흐름 구성애니메
이션/모션 그래픽 최소 도입으로 감
성 자극



지역 밀착형 서비스

지역 밀착형 + 프리미엄 서비스 강조
전략 병행→ 지역 사회 연계 서비스
(지역 할인, 후기 연동 등)

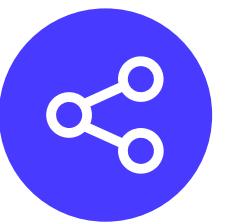
유지 키워드

키워드 도출



사진 중심의 콘텐츠

병원 내부, 의료진, 시설 등을 사진으로 보여주는 신뢰도 높은 구성



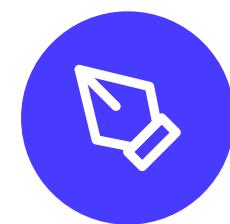
SNS 소통 활성화

기존 SNS 연계 운영 지속하여 고객과의 유대 강화



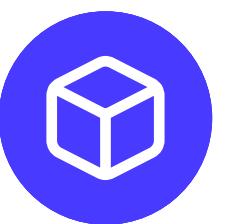
의료진 경력 강조

의료진 경력 정보를 잘 드러내어 병원의 전문성과 신뢰성 부각



프리미엄 서비스 수용성

타깃의 ‘프리미엄 지출 의지’에 맞춰 고급화 전략 유지



커뮤니티 기반 정보 소비

후기·경험 공유형 콘텐츠 유지 및 확대 (ex. 자주 묻는 질문, 후기 게시판 등)

키워드 도출 요약

키워드 도출

문제 · 해결 · 유지 요약

복잡한 UI와 비직관적인 정보 구조, 불친절한 위치 안내를 개선.

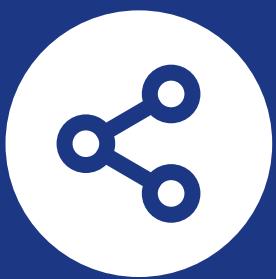
사용자 중심으로 예약·진료정보를 재배치

기존의 신뢰 높은 사진 콘텐츠와 의료진 소개, 활발한 SNS 소통은 유지·강화



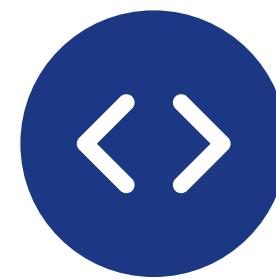
Design

- 사용자 중심의 정보 구조로 예약, 진료시간, 상담 등 주요 기능을 눈에 띄게 배치
- 컬러 시스템과 컴포넌트 디자인을 통일하여 일관되고 전문적인 UI를 구현



Marketing

- 의료진 경력, 후기, SNS 피드 등 신뢰를 유도하는 콘텐츠를 전면에 배치
- 고객 경험 기반 후기 마케팅과 SNS 연계를 통해 소통 중심 브랜딩을 강화



Development

- 지도, 예약, 상담 기능 등 사용성이 떨어지는 요소들을 정비
- 비지역 사용자도 쉽게 접근할 수 있도록 UX 흐름을 단순하고 직관적으로 개선

THE END

THANKS

