

X PLEAT 회사 소개서

2024.01

X PLEAT

Stepping together
to the vivid future

INDEX

About X PLEAT

Our work

Our experience

Our method

Appendix



엑스플리트는

대체할 수 없는 경험을 디자인합니다.

사용자에 대한 깊은 이해를 바탕으로
일상의 문제들을 해결하고, 쓸모있는 디자인을 통해
가치있는 변화를 만들어 가는 것을 사명으로 생각합니다.

엑스플리트는 사람과 상호작용하는 모든 것을 디자인하는 전문 UX 컨설턴시입니다.

엑스플리트(주)

<http://www.xpleat.kr>

대표자 김 은 서

설립일 2018년 1월 15일

연락처 02-332-8093

컨설팅 분야

Customer Experience Design

User Experience Design

Modeling for UX & Next Platform

Research for User & Customer

R&D for Service Design

주요 연혁

2018.01 법인 설립

2018.08 산업디자인전문회사 등록

2018.11 벤처기업 등록

2019.06 KB국민카드 Future9 UX 자문 파트너 선정

2020.09 KB금융그룹 KB스타터스 선정

2021.07 기업부설연구소 설립

2023.06 반려생활 커뮤니티 OUUL 런칭

2023년

- KB스타뱅킹 홈 사용자 리서치
- 부산은행 모바일앱 UX컨설팅
- 아래층세탁소 리브랜딩 & 서비스 UX컨설팅
- LX판토스 포워딩 서비스 UX컨설팅
- 부동산 매입약정 서비스 "헛지했지" UX컨설팅
- KB헬스케어 B2C 신규 서비스 UX컨설팅

2022년

- KB스타뱅킹 메인화면 개편 방향성 수립
- 반려동물 커뮤니티 서비스 "아울" UX설계
- KB손해보험 고객채널 통합 서비스 UX컨설팅
(UX전략, UI / GUI / Writing 가이드 수립)
- KB손해보험 대면 설계사 서비스 UX컨설팅
(UX전략, UI / GUI / Writing 가이드 수립)

2021년

- SK에너지 머핀EV UX컨설팅 및 UI/GUI 설계
- RO:MONG 매타버스 서비스 전략 및 UX모델링
- KB국민은행 마이데이터 서비스 전략 및 모델링
- KB손해보험 (LC용) 스마트 비서 앱 UX개선
- 대한항공 앱 UX진단 및 개선방안 제안
- KB국민은행 UX 전담반

2020년

- KB 헬스케어플랫폼 UX컨설팅
- 한화생명보험 전사 G/UI 가이드
- 대구은행 디자인 컨설팅
- SK블록체인 기반 서비스 및 Core 플랫폼
- 대한항공 UX 평가 및 개선방안
- GS 리테일 마켓포 UX 컨설팅

2019년

- NH투자증권 UX 컨설팅
- 차세대 지방세 정보시스템 UX컨설팅
- 대한항공 UX 컨설팅
- KB손해보험 UX 3rd Party
- 한국포스증권 UX 컨설팅
- 파고다 어학원 UX 컨설팅
- 삼성카드 HUB&SPOKE (연간 UX컨설팅)

2018년

- 하나투어 닷컴 UX 컨설팅
- SK네트웍스 전사 디지털채널 UX컨설팅
- KB부동산 LiivON UX컨설팅
- ICB 외화 환전/송금 서비스 App UX 컨설팅
- 부산은행 모바일뱅킹 UX 컨설팅
- 에어부산 UX 컨설팅
- KB손해보험 대표앱 UX컨설팅

INDEX

About X PLEAT

Our work

Our experience

Our method

Appendix

Case 1 **신규 서비스 런칭을 위한 선행 MVP 설계**

Case 2 **서비스 전면개편을 위한 선행 MVP 설계**

Case 3 **UX 정기 진단 및 개선안 설계**

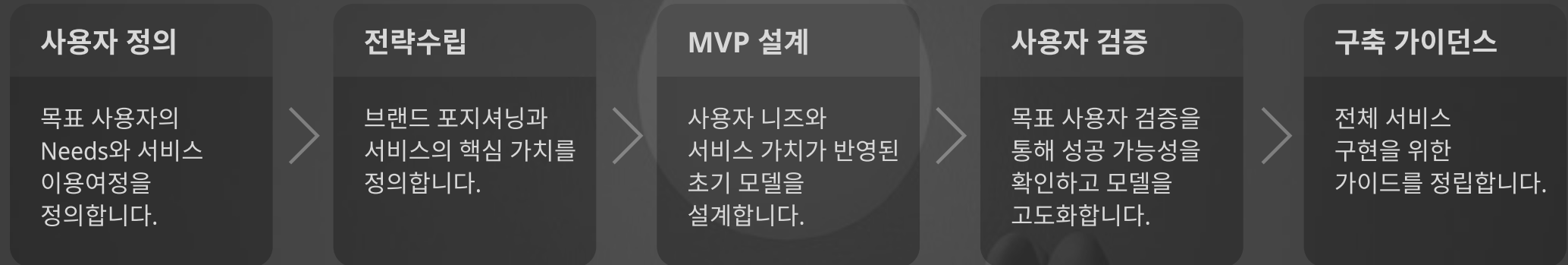
Case 4 **서비스 품질진단**

Case 5 **브랜드 경험전략 수립**

Case 1 신규 서비스 런칭을 위한 MVP 설계

차별적 경험 전략을 수립하고 MVP 프로토타입을 빠르게 설계하여 사용자를 대상으로 성공 가능성을 검증 후 구현 가이드를 구축 TFT에 전달합니다.

주요 Task



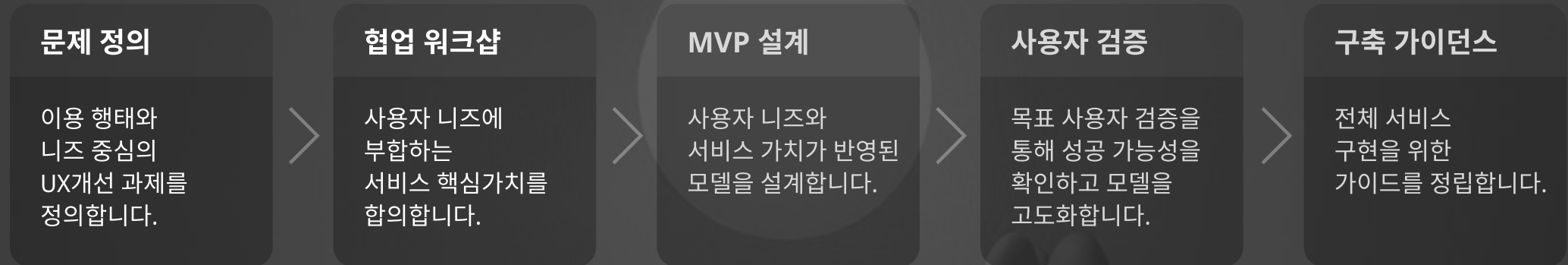
UX컨설팅 사례

- SK에너지 머핀EV UX컨설팅 및 UI/GUI 설계 (p.15)
- KB국민은행 마이데이터 서비스 전략 및 모델링 (p.16)
- KB 헬스케어플랫폼 UX컨설팅 (p.17)

Case 2 서비스 전면개편을 위한 선행 MVP 설계

현행 서비스의 문제점을 진단하고,
비즈니스 지향점과 사용자의 Needs에 부합하는
개선된 서비스 모델을 제시합니다.

주요 Task



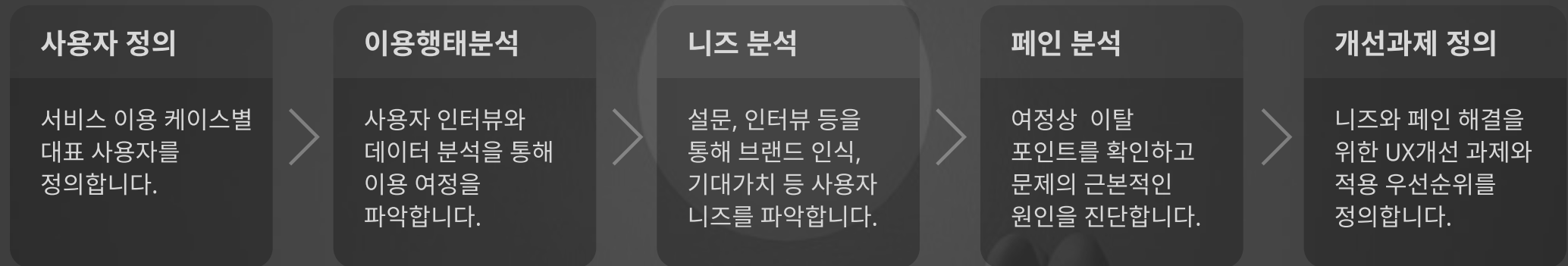
UX컨설팅 사례

- LX판토스 파워딩 서비스 UX컨설팅 (p.18)
- KB손해보험 고객채널 통합 서비스 UX컨설팅 (p.19)
- KB손해보험 대면 설계사 서비스 UX컨설팅 (p.20)
- 차세대 지방세 정보시스템 UX컨설팅 (p.21)
- 대한항공 UX 컨설팅 (p.22)
- 한국포스증권 UX 컨설팅 (p.23)

Case 3 서비스 품질진단

사용자 관점에서 다양한 방법으로
브랜드 인식, 기대가치, 이용행태, 니즈, 이탈 포인트 등
개선이 필요한 UX 과제를 정의합니다.

주요 Task



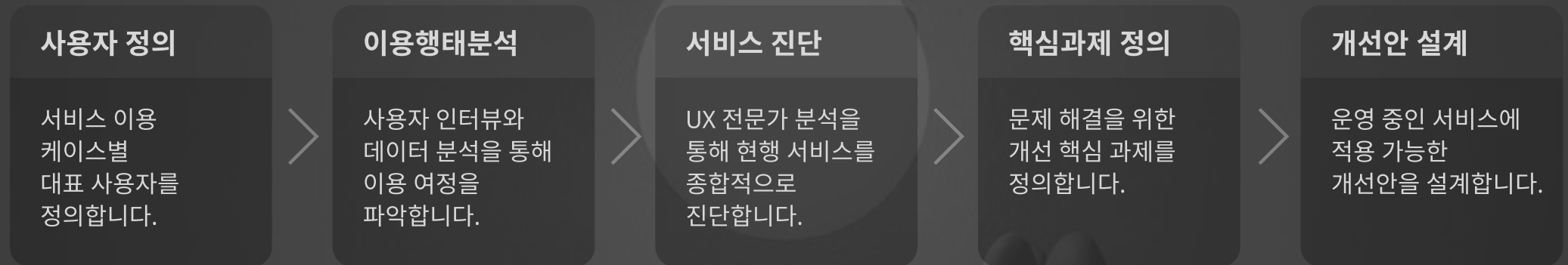
UX컨설팅 사례

- KB스타뱅킹 홈 사용자 리서치 (p.24)
- KB손해보험 UX 3rd Party (p.25)

Case 4 UX 정기 진단 및 개선안 설계

UX 정기 진단을 통해 운영 중인 서비스가
사용자의 기대와 니즈를 충족하고 있는지 점검하고,
구체적 개선 방향과 모델을 제시합니다.

주요 Task



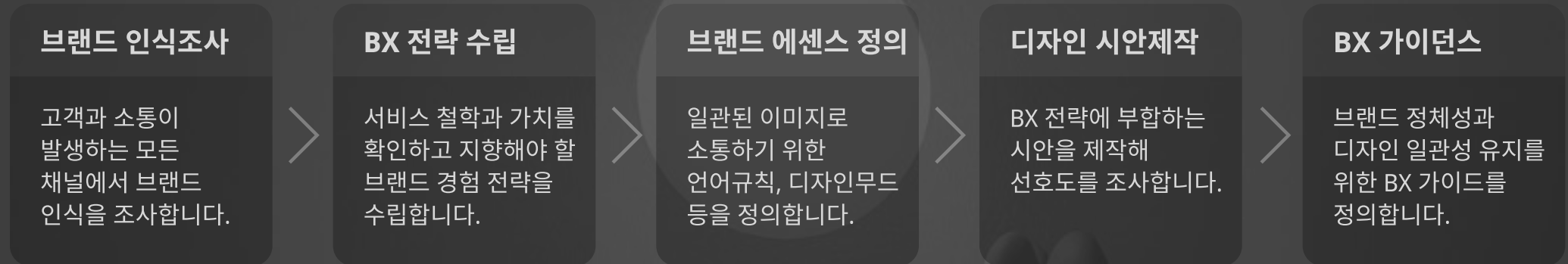
UX컨설팅 사례

- KB스타뱅킹 메인화면 개편 방향성 수립 (p.26)
- 대한항공 UX진단 및 개선방안 제안 (p.27)

Case 5 **브랜드 경험전략 수립**

**브랜드가 추구하는 장기 경험전략을 수립하고
모든 고객 접점에서 일관된 브랜드 정체성 유지를 위한
BX 가이드를 제공합니다.**

주요 Task



UX컨설팅 사례

- 아래층세탁소 리브랜딩 & 서비스 UX컨설팅 (p.28)
- 한화생명보험 전사 G/UI 가이드 (p.29)

INDEX

About X PLEAT

Our work

Our experience

Our method

Appendix

금융, 항공, 여행, 에너지, 물류, 유통, 공공 등 업계 대표 기업들과 함께 했습니다.





전기차 충전의 새로운 경험을 제시하고 SK에너지의 신규 서비스 포지셔닝 전략을 제시했습니다.



수행 Task : 시장현황 분석 / 사용자 리서치 / UX전략 수립 / MVP 설계 / GUI 디자인 / 수용도 검증 / 가이드 정립 / 구축 가이드

*b KB국민은행

사용자의 모든 금융정보가 통합된 자산관리와 자산증식을 돕는 경험 구조를 설계했습니다.



수행 Task : 시장현황 분석 / 사용자 리서치 / UX전략 수립 / MVP 설계 / 수용도 검증 / 가이드 정립 / 구축 가이드

Our experience

Case2 서비스 전면개편을 위한 선행 MVP 설계 사례



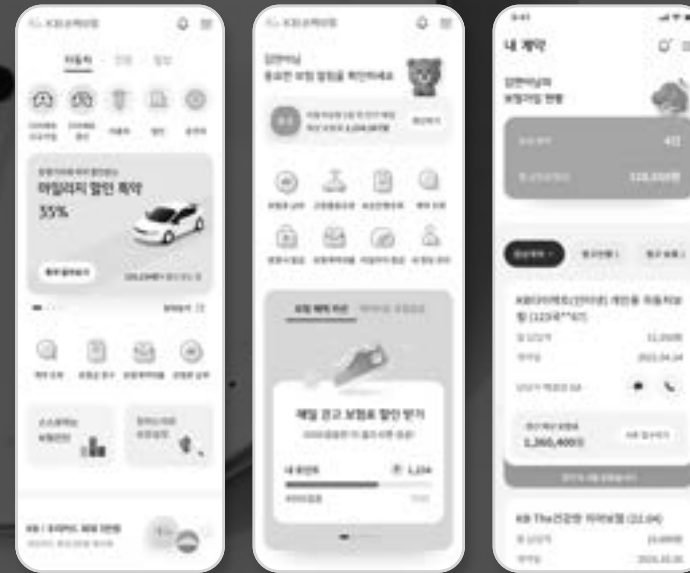
중소형 화주가 믿고 맡기는 물류 서비스로 막힘없는 업무 처리를 도와주도록 설계했습니다.



수행 Task : 시장현황 분석 / 사용자 리서치 / UX전략 수립 / MVP 설계 / GUI 디자인 / 수용도 검증 / 가이드 정립

*b KB손해보험 대표앱

고객이 원하는 보장을 주도적으로 선택할 수 있고, 일상과 건강, 자산까지 관리받는 경험구조를 설계했습니다.



수행 Task : 시장현황 분석 / 사용자 리서치 / UX전략 수립 / MVP 설계 / GUI 디자인 / 수용도 검증 / 가이드 정립 / 구축 가이드

*b KB손해보험 스마트 비서 (설계사 시스템)

설계사와 고객과의 밀착된 관계 형성과 보험 설계/상담 전문역량을 발휘하도록 시스템을 설계했습니다.



수행 Task : 시장현황 분석 / 설계사 리서치 / UX전략 수립 / MVP 설계 / GUI 디자인 / 수용도 검증 / 가이드 정립 / 구축 가이드

Our experience

Case2 서비스 전면개편을 위한 선행 MVP 설계 사례



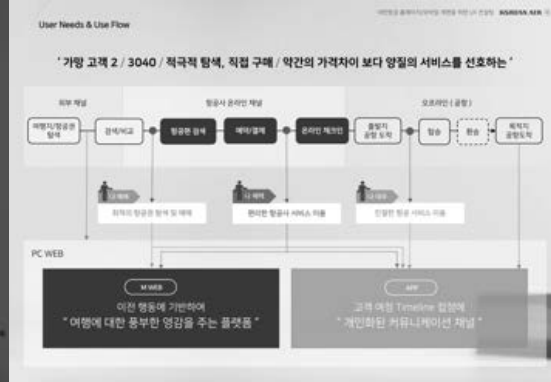
세정 업무별 특성과 업무 숙련도를 고려한 쉽고 효율적인 지방세 업무 시스템을 설계했습니다.



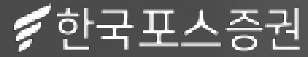
수행 Task : 시장현황 분석 / 사용자 리서치 / UX전략 수립 / MVP 설계 / GUI 디자인 / 수용도 검증 / 가이드 정립 / 구축 가이드



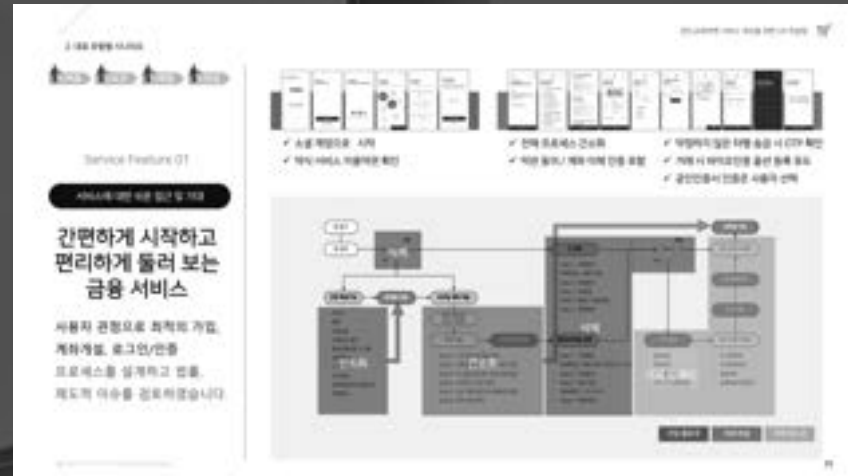
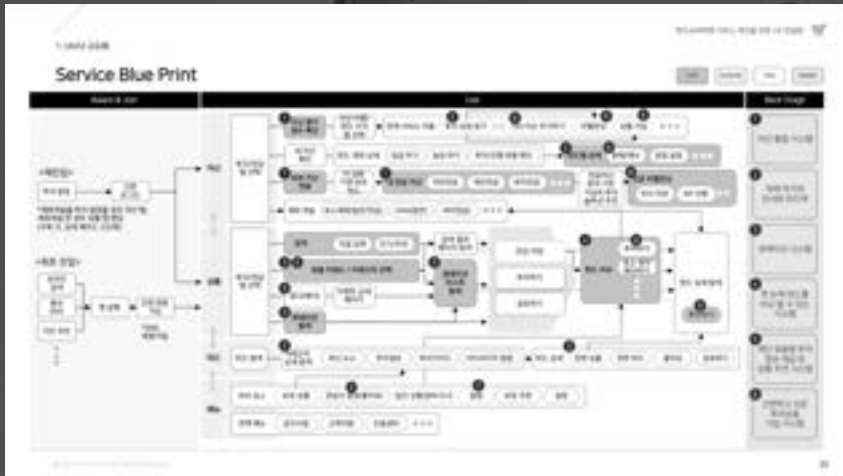
사용자가 항공권 탐색부터 항공기 탑승까지 기대하는 여정이 완성되는 경험구조를 설계했습니다.



수행 Task : 시장현황 분석 / 사용자 리서치 / UX전략 수립 / MVP 설계 / GUI 디자인 / 수용도 검증 / 가이드 정립 / 구축 가이드



온라인 증권 계좌개설부터 펀드 탐색·비교·가입은 물론 확장된 금융 서비스까지 이용하도록 설계했습니다.



수행 Task : 시장현황 분석 / 사용자 리서치 / UX전략 수립 / MVP 설계 / 수용도 검증 / 가이드 정립 / 구축 가이드

* KB국민은행

은행 서비스에 대한 숨은 니즈와 불편의 원인을 찾고 개선 인사이트를 제시하였습니다.

In-Depth Interview 직접 사용자 인터뷰 개요 (2/3)

사용자 심층 인터뷰는 2023년 1월 17일(금), 20일(월) 일 총 2일간 09:00~12:00, 13:00~16:00 시간 동안 약 40명 내외 인터뷰를 진행하였습니다. 인터뷰 종료 후 당일 진행한 인터뷰 결과를 기반으로 프로젝트 TF 인원과 함께 스크린을 진행하였습니다.

인터뷰 1차 목표	인터뷰 2차 목표	인터뷰 3차 목표	인터뷰 4차 목표
인터뷰 1차 목표 <ul style="list-style-type: none">인터뷰 대상자 선정 방법인터뷰 1차 인터뷰 결과 요약인터뷰 2차 인터뷰	인터뷰 2차 목표 <ul style="list-style-type: none">인터뷰 2차 인터뷰인터뷰 3차 인터뷰인터뷰 4차 인터뷰	인터뷰 3차 목표 <ul style="list-style-type: none">인터뷰 3차 인터뷰인터뷰 4차 인터뷰	인터뷰 4차 목표 <ul style="list-style-type: none">인터뷰 4차 인터뷰

X PLEAT

Focus Group Discussion 대상자별 조사 요약

대상자별	주요 의견과 문제
대상자 A	*비밀번호 재발급 시 본인인증이 어려운 점 - 비밀번호 변경 후 초기화하는 기능이 필요, 초기화가 어렵다면 동영상을 보거나 고객센터 문의
대상자 B	*주요 친구들이 많이 사용하는 카드, 정보 주변에 없으면 많이 불편 - "카드가 없으면 친구들이 물어봐서 많이 불편해서 '한 번 물어봐' 물어봐서 누르면 되는 것 같은데, 현재 없게 되어 있어요."
대상자 C	- 앱에서 로그인 할 때 보안 설정이 필요한 점도 있어서 불편하다고 느껴진다 - "App Plus 한도 지체 이슈가 많지 않아요, 좀 더 빨리 알려주세요"
대상자 D	- 휴가 신청 신청서, 본인인증이 불편한 점, 앱 사용 - 앱에서는 휴가 신청이 안 해서 불편하다고 느껴지기도 했어요 - "휴가 신청서를 올렸는데 휴가 안 승인해서 휴가 안 됐어요"
대상자 E	- 모바일 앱을 쓴 후에도 로그아웃, 비밀번호 재설정하는 건 좀 불편하다고 느껴진다 - "로그아웃이 안 돼서 불편하게 느껴지고, 비밀번호 재설정하는 건 좀 불편하게 느껴져요"
대상자 F	*출금도 높은 수수료 받는 문제 - "출금도 수수료가 좀 높아요, 수수료도 좀 낮추면 좋겠어요" (출금 수수료) - "출금 수수료가 좀 높아요, 수수료도 좀 낮추면 좋겠어요" (출금 수수료)

수행 Task : Desk Research / In-Depth Interview / Focus Group Discussion

*b KB국민은행

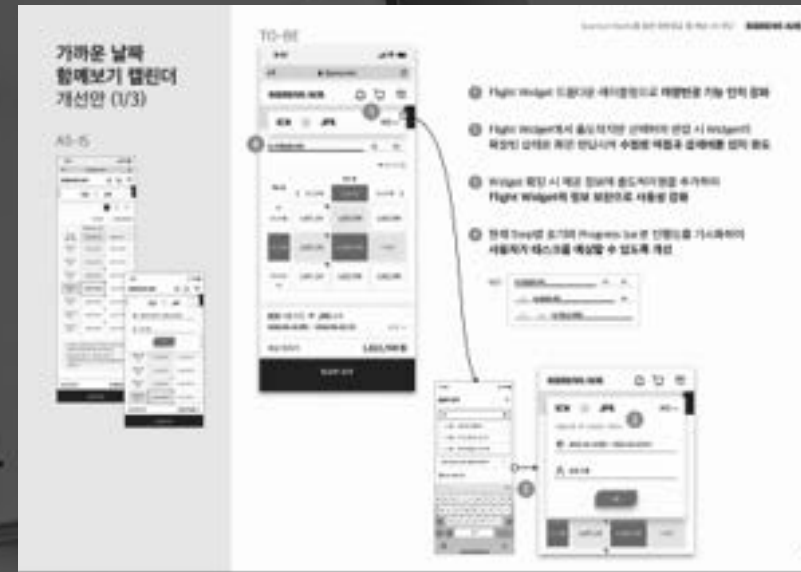
모바일 서비스 사용자 유형별 특성과 니즈를 정의하고 KB스타뱅킹 홈 UI개선 설계안을 제시하였습니다.




수행 Task : 사용자 리서치 / 사용자 유형 정의 / UX 전략 수립 / 프로토타입 제작 / 사용자 검증 / 개선 와이어프레임 설계

KOREAN AIR

사용자 이용 행태 데이터 분석을 통해 발견한 인사이트를 개선안 설계에 반영하였습니다.



수행 Task : UX 전문가 진단 / 이용행태 분석 / 핵심 문제 정의 / UX라이팅 진단 / 개선안 설계

 **아래층세탁소** 아파트 내 무인세탁함을 통해 O4O 세탁 서비스를 제공하는 스타트업

브랜드의 강점과 비전을 디파인하고 전체 서비스 이용 과정의 모든 고객접점을 디자인했습니다.



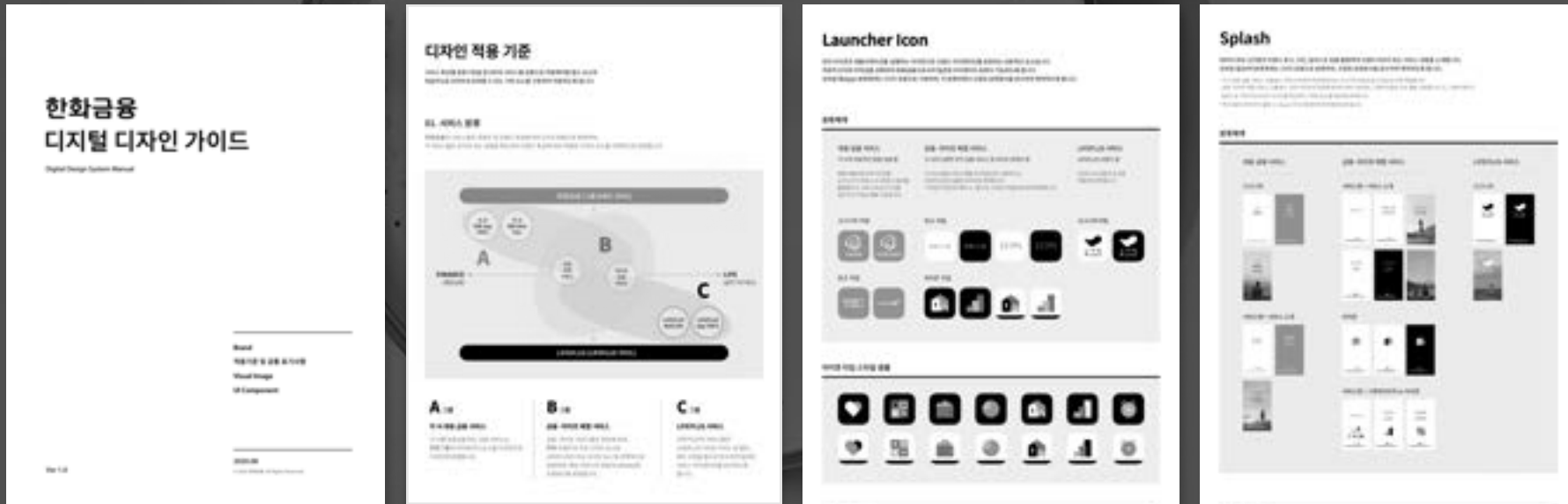
수행 Task : BX 전략수립 / BI 디자인 / BI 어플리케이션 디자인 / 키오스크 UI 설계·디자인 / APP UI 설계·디자인

Our experience

Case5 브랜드 경험전략 수립 사례



계열사의 일관된 브랜드경험 제공을 위한 한화금융 디지털 디자인 가이드를 수립했습니다.



수행 Task : 디자인 리서치 / GUI 디자인 / 가이드 정립 / GUI 컴포넌트 라이브러리 사이트 구축

INDEX

About X PLEAT

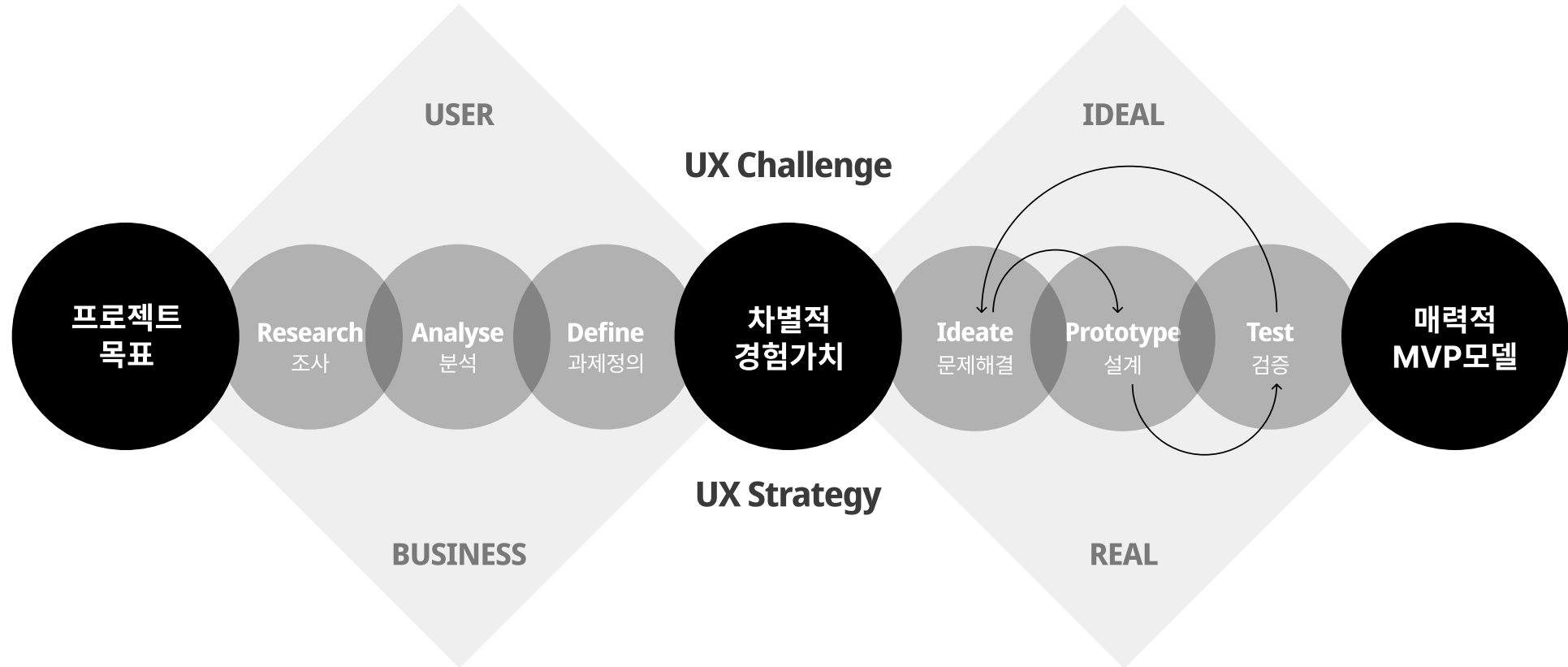
Our work

Our experience

Our methodology

Appendix

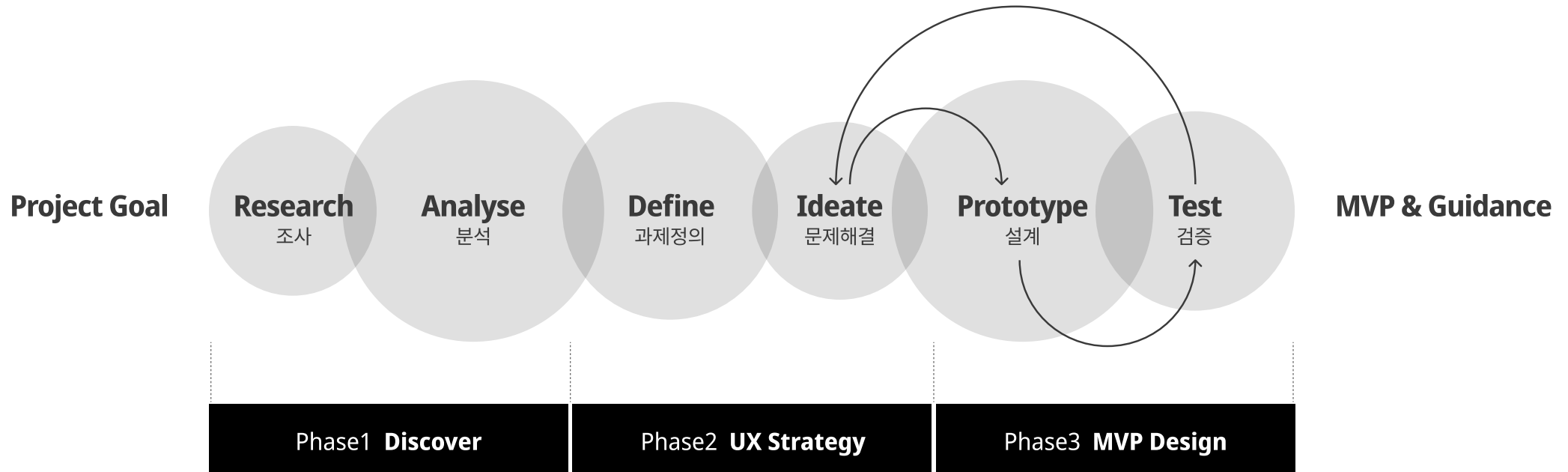
대체할 수 없는 경험 가치를 디자인합니다.



비즈니스 목표와 사용자 니즈에 모두 부합되는
서비스의 차별적 경험 가치를 정의합니다.

사용자를 대상으로 검증되고
구현 가능한 서비스 모델을 설계합니다.

현장의 보이스와 Data를 통해 사용자를 이해하고 문제를 정의합니다.
UX 개선안을 빠르게 설계하여, 검증하고 고도화합니다.

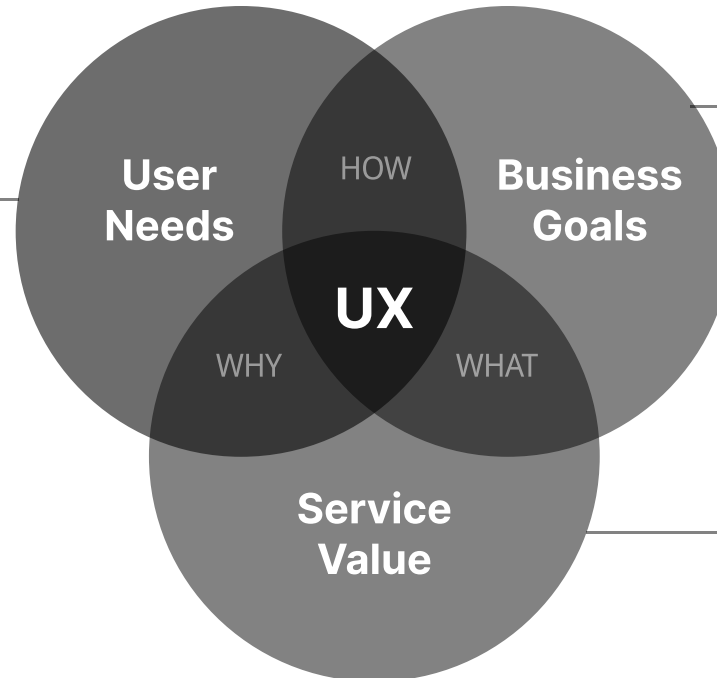


Phase1 Discover

사용자 · 서비스 · 시장을 종합적으로 이해하고 UX 혁신 인사이트를 발굴합니다.

이용 맥락과 본질적 Needs 파악

- 현행 서비스 전문가 진단
- 사용자 프로파일링
- 온라인 설문조사
- 사용자 유형별 심층 인터뷰
- 현행 서비스 Log Data 분석
- 유형별 이용행태 분석
- 사용자 Needs와 Pain 분석



시장에 대한 종합적 이해

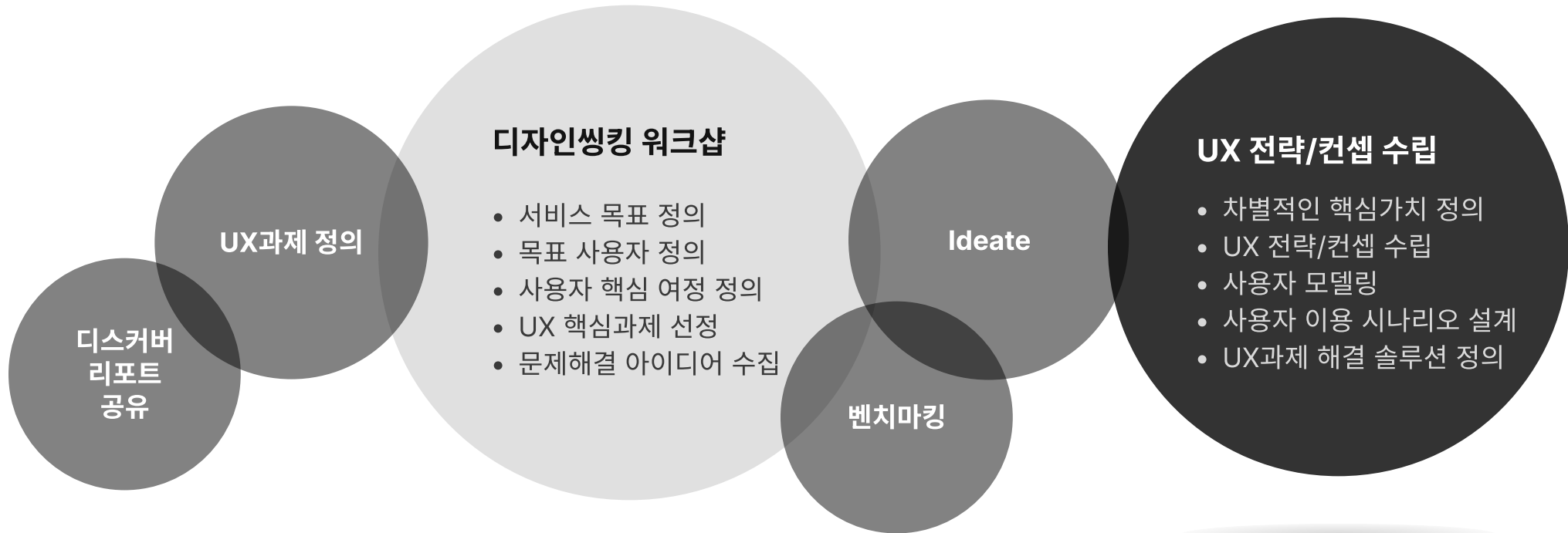
- 내부자료 분석
- 시장동향 분석
- 유사/경쟁 서비스 조사

서비스 가치와 지향점 탐색

- 이해관계자 인터뷰
- 서비스 강점과 핵심기능 분석
- 서비스의 차별적 가치 확인
- 서비스 경쟁력 분석

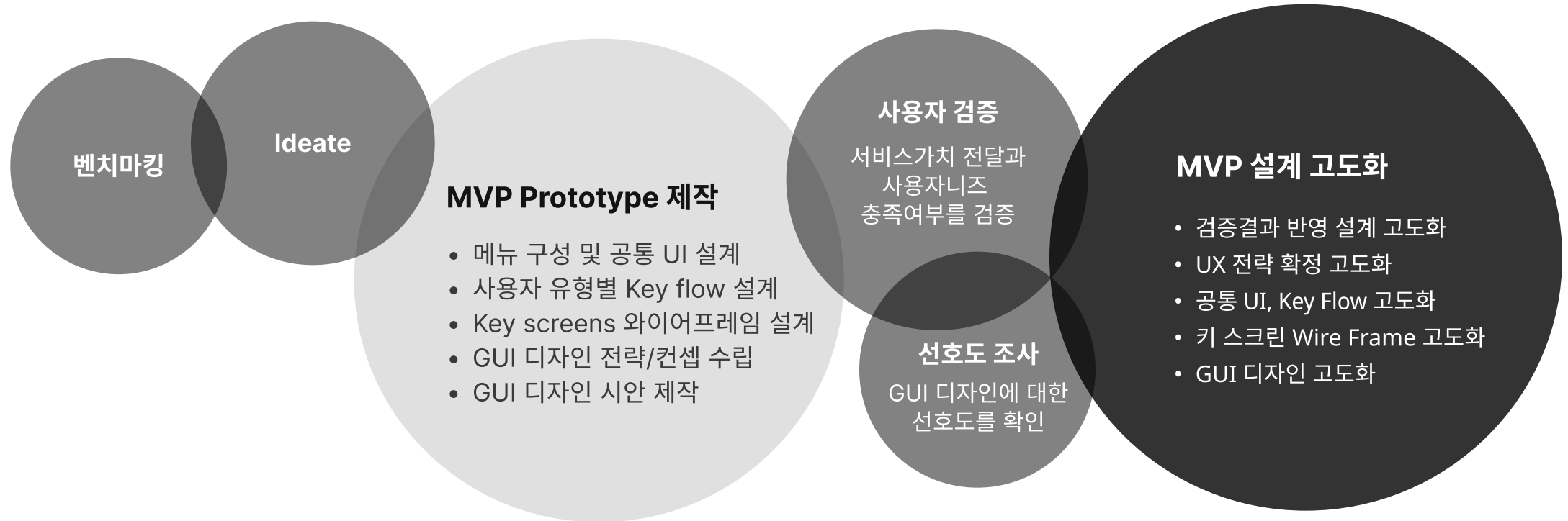
Phase2 UX Strategy

서비스의 핵심가치를 정의하고
사용자 중심의 차별적 경험 전략을 수립합니다.

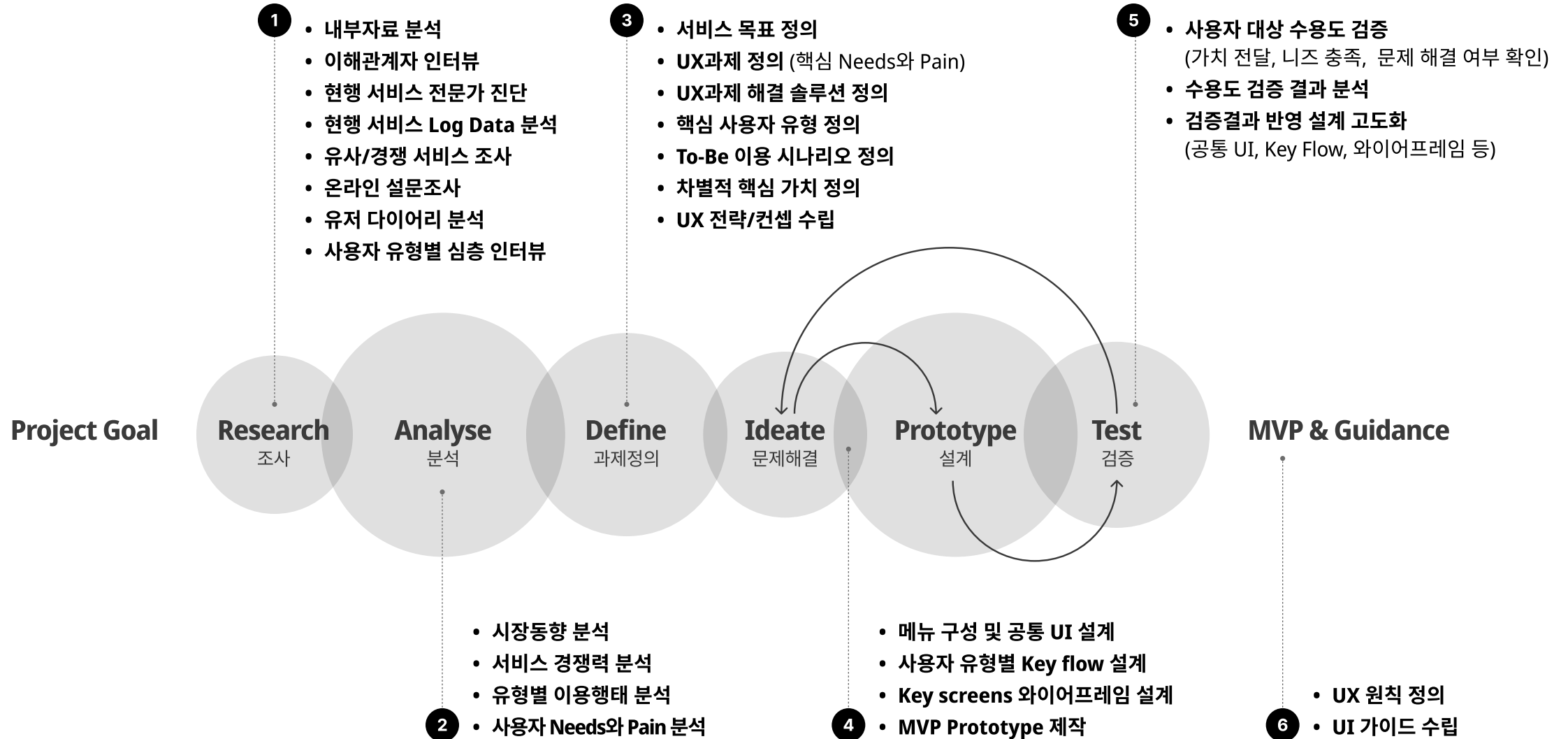


Phase3 MVP Design

MVP 프로토타입에 대한 사용자의 만족 여부를 확인하고 설계서의 디테일을 강화합니다.



Our methodology
Xpleat's Methods Achive



INDEX

About X PLEAT

Our work

Our experience

Our method

Appendix

Appendix 주요 산출물 예시

조사/분석 결과 리포트

• 유사/유관 서비스 조사

- 이해관계자 인터뷰
- 이용행태 분석
- 사용자 심층 인터뷰



Appendix 주요 산출물 예시

조사/분석 결과 리포트

- 유사/유관 서비스 조사
- 이해관계자 인터뷰
- 이용행태 분석
- 사용자 심층 인터뷰

이해관계자 인터뷰 결과

"K리그인문은 방문객에게 친화적이지 않고 불편한, 자동차 등 복잡한 개념의 자원으로 파악하여 서비스를 제공하고 있다"
"자신만의 서비스 외에도 통신, 유통, 헬스케어 등 이를 사업과의 전략적 제휴를 유기적인 협업을 통해 고객층과의 가치 있는 콘텐츠를 지속 제공할 것"

한국기술교육대학교 대학원 대학원생 인터뷰 (2021. 04. 27)

✓ 회사 결정권자 인터뷰

사업 세분 및 아이디어 제공 환경	• 교육서비스의 역량을 디지털 콘텐츠 전문역량으로 전환하여 특화된 대응이 필요 • 콘텐츠, 빅데이터 경영구도로 주도권-안정제공의 필요.
서비스 목표/ 핵심가치	• 플랫폼서비스를 합점으로 다양한 제형을 활용, 비금융 데이터를 연계 하고 솔루션 전체의 내포효과를 향상시켜 플랫폼에서 고객에 니즈에 따라 맞춤형 솔루션으로 생활 밀착 플랫폼 제공
서비스 연계/ 확장 방향	• 종합교육자산 플랫폼으로 KPO 금융 핵심서비스에 데이터를 중추적 고객의 세분화된 니즈를 합점으로 제작해 KPO 특화 서비스 제공하여 교육의 확산 기여는 확장시키고 차별화 서비스를 연계해 B2B 고객을 차별적으로 유입
핵심 고객	• 특정 고객만을 위한 플랫폼이 아니라 세분화된 고객의 니즈와 행태를 타겟으로 아이디어부터 연계할 특화 서비스, 맞춤형 정보 제공
KPO 아이디어 제공 가치	• 고객의 상황별에 아이디어를 분석하여 필요한 정보를 가져다주고 행동 아이디어를 반영, 능동적인 플랫폼 이용이 가능하도록 고객 니즈별로 제맞는 특화된 서비스 연계

✓ 실무 담당자 인터뷰

사업 세분 및 아이디어 제공 환경	• K리그인문(이)엔터테인먼트 서비스의 데이터 활용 규모를 감정을 극대화하여 하는 상황.
서비스 목표/ 핵심가치	• 통합된 데이터를 맞춤형이 분석을 제공하고, (정보를 효과적으로 관리할 수 있도록) 가이더
서비스 연계/ 확장 방향	• 금융 데이터 신뢰를 기반으로 정보/백지 서비스 아이디어를 솔루션을 제공.
핵심 고객	• 디지털 환경에 익숙한 20-40대 MZ세대 유입 • 금융데이터에 관심이 많고, 자신 정보에 의
KPO 아이디어 제공 가치	• 통합 금융 서비스를 기반으로 정보 데이터를 결합해 생활 맥락에서 데이터 플랫폼을 통한 서비스.

고객 참여형 자산관리 경험을 위해
"금융 + 이종 사업"을 유기적으로 연계하여 강화된 생활 밀착형 플랫폼 구현!

5

이해 관계자 인터뷰

특정 이해관계자 인터뷰를 통해 서비스 요구사항을 파악하여 어떤 니즈를 파악하고 파악하는지
이 Challenge, 서비스 제공의 기반 데이터로 활용되었습니다.

기간: 2021. 04월 19일 오후 2시
장소: 한국기술교육대학교 분석실

이름	직책	나이
김민준	대리	34
김민준	대리	34
김민준	대리	34
김민준	대리	34

인터뷰 내용

- 인터뷰 진행: 10분 (10분) (10분) (10분) (10분) (10분)
- 인터뷰 진행: 10분 (10분) (10분) (10분) (10분) (10분)
- 인터뷰 진행: 10분 (10분) (10분) (10분) (10분) (10분)
- 인터뷰 진행: 10분 (10분) (10분) (10분) (10분) (10분)
- 인터뷰 진행: 10분 (10분) (10분) (10분) (10분) (10분)
- 인터뷰 진행: 10분 (10분) (10분) (10분) (10분) (10분)

서비스 핵심가치	서비스 제공 목적
서비스 제공 목적	서비스 제공 목적
서비스 제공 목적	서비스 제공 목적
서비스 제공 목적	서비스 제공 목적
서비스 제공 목적	서비스 제공 목적
서비스 제공 목적	서비스 제공 목적

6

이해관계자 인터뷰 결과

고객에게 보류 자원에 맞는 아이디어를 쉽게 찾을 수 있는 방법과 쉽고 빠른 구매/예약 절차, 각종 참여에 대한 불안함을 낮출 수 있는 방안이 필요해 보입니다.
이를 위한 물류/제조 관리 및 프로세스 자동화와 함께 오프라인 매장/ 온라인 고객에 대한 인식의 변화가 필요함을 알게 되었습니다.

1. 이해 관계자 인터뷰

이해관계자 인터뷰 결과

고객에게 보류 자원에 맞는 아이디어를 쉽게 찾을 수 있는 방법과 쉽고 빠른 구매/예약 절차, 각종 참여에 대한 불안함을 낮출 수 있는 방안이 필요해 보입니다.
이를 위한 물류/제조 관리 및 프로세스 자동화와 함께 오프라인 매장/ 온라인 고객에 대한 인식의 변화가 필요함을 알게 되었습니다.

인터뷰 내용

- "아이디어를 추천해 주는 것에 대한 보류가 가장 큰 이유" - 김민준
- "가장 중요한 아이디어를 고객에게 쉽게 검색해 볼 수 있는 방법이 필요해요" - 김민준
- "서비스를 방문 고객은 경우가 없어서 제안을 통해 확인하고 있어요" - 김민준
- "인문도 조사 시 관련 정보 및 불안정성에 대한 불안정성이 대부분이에요" - 김민준
- "아이디어 고객 교육은 가격과 제조비용을 중요하게 생각해요" - 김민준
- "온라인 고객에게는 커뮤니케이션을 하게 하고 있고, 그래서 고객이 먼저 물어 보셨으면 좋겠어요" - 김민준
- "아이디어 판매를 위한 핵심 채널을 활용하고 더 나아가 참여 매출 플랫폼을 확보 하고 있어요" - 김민준
- "아이디어 고객이 기본 10명 이상 요청하는데 더 빨리 참여하고 싶어하는 고객들도 있어요" - 김민준
- "제조가 필요한 상품 또는 직접 참여가 가능해요" - 김민준
- "물류/제조 관리 및 서비스 프로세스 시스템의 자동화가 필요해요" - 김민준
- "온라인 고객들은 예약한 서비스만 진행하고 장하는 편이에요. (온라인서비스로 아이의 고객 등 참여까지 이어졌으면 좋겠어요)" - 김민준

5

이해관계자 인터뷰

1. Overview

이해관계자 인터뷰

- 목적: 대한항공 디지털 채널 목표 및 전략 확인 / 프로세스 관련 요구사항 청취
- 기간 및 장소: 2019년 4월 18(목), 19(금) / - 엑스플렉스의 UT룸
- 대상자
 - 마케팅팀: 유영수 상무님 / 심현준 팀장님 / 허성민 차장님
 - 디지털 마케팅팀: 김재민 과장님 (서면 대면)
 - UX/UI 그룹: 김봉주 차장님 (서면 대면)
- 회의 항목

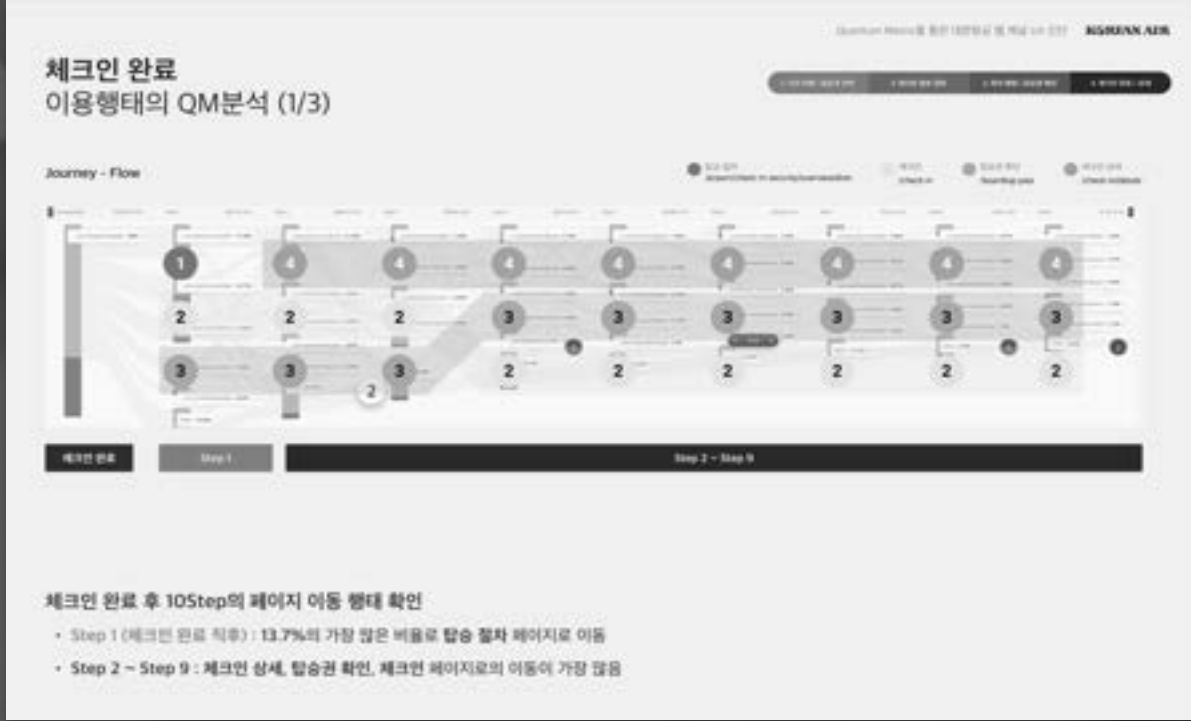
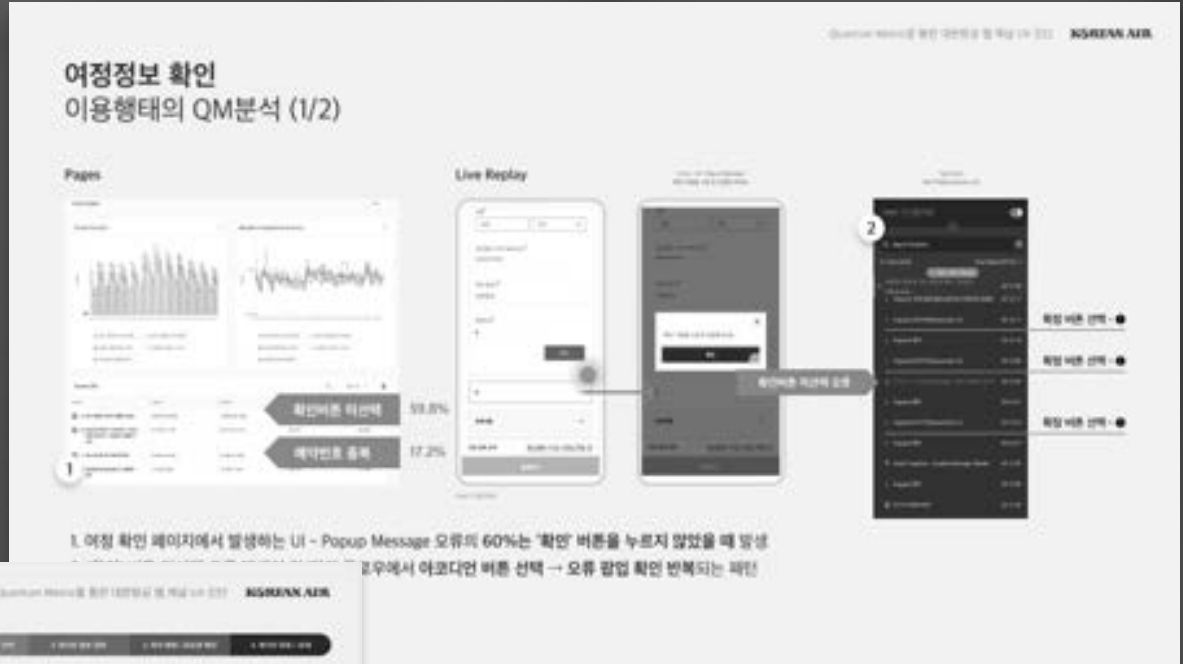
회의 내용
• 대한항공 온라인채널의 주요 목적은 무엇이며 고객에게 어떤 가치를 제공하는지
• 대한항공 온라인채널의 주요 고객은 누구이며 고객이 채널 이용 후 어떤 행태를 보이는지
• 각 채널의 역할과 채널별 주요 서비스, 주요 채널 별 역할 구분
• 온라인 채널, 제조 가능한 데이터에 대해 설명해 주시겠습니까?
• 주요 채널의 주요 콘텐츠에 대해 설명해 주시겠습니까?
• 대한항공 서비스의 주요 니즈는 무엇이며 고객에게 어떤 가치를 제공하는지
• 대한항공 서비스의 주요 니즈는 무엇이며 고객에게 어떤 가치를 제공하는지
• 주요 채널의 주요 콘텐츠에 대해 설명해 주시겠습니까?
• 주요 채널의 주요 콘텐츠에 대해 설명해 주시겠습니까?
• 주요 채널의 주요 콘텐츠에 대해 설명해 주시겠습니까?
• 주요 채널의 주요 콘텐츠에 대해 설명해 주시겠습니까?

6

Appendix 주요 산출물 예시

조사/분석 결과 리포트

- 유사/유관 서비스 조사
- 이해관계자 인터뷰
- **이용행태 분석**
- 사용자 심층 인터뷰



Appendix 주요 산출물 예시

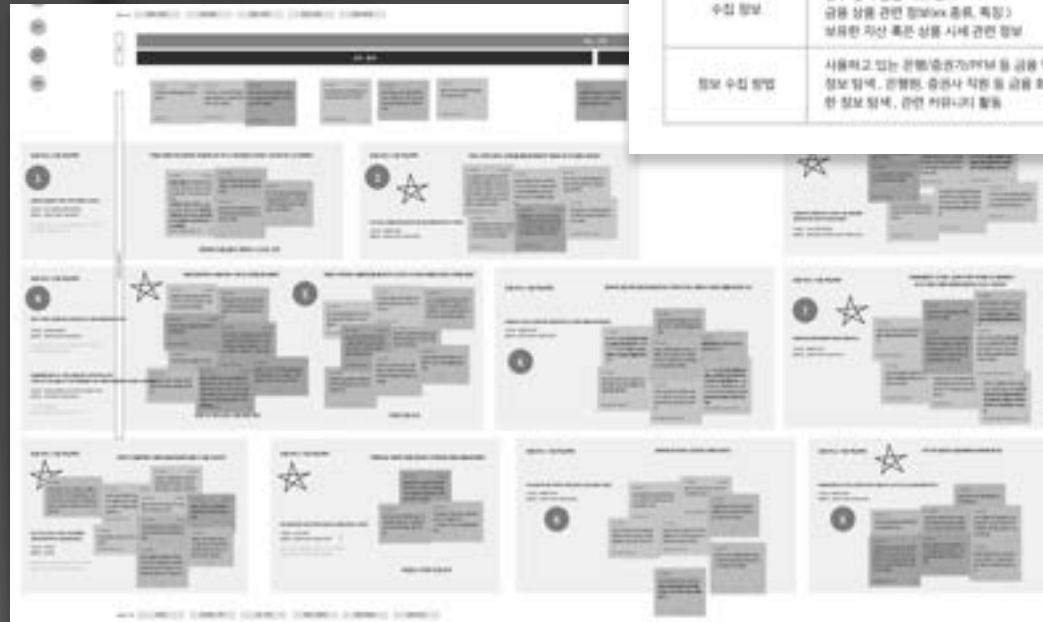
조사/분석 결과 리포트

- 유사/유관 서비스 조사
- 이해관계자 인터뷰
- 이용행태 분석
- **사용자 심층 인터뷰**

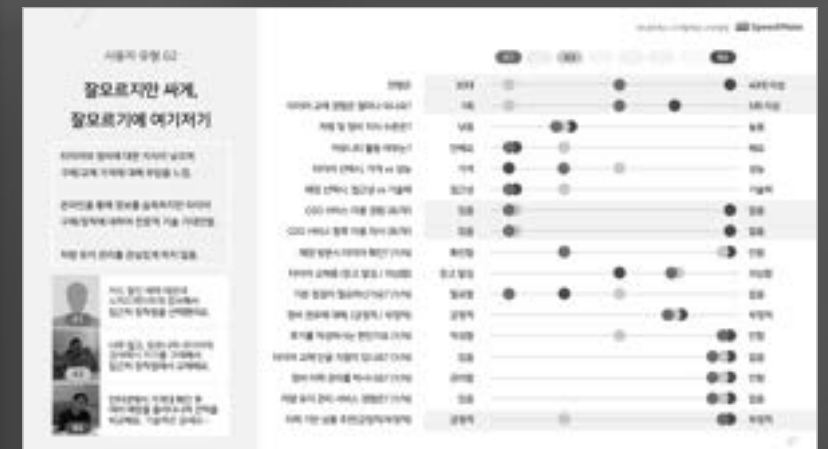
이해관계자 심층 인터뷰

6) 사용자 인터뷰 결과 종합

구분	구분	구분	구분	구분
성별 / 연령	여성 / 30대	남성 / 30대	남성 / 40대	남성 / 40대
연차 / 월 수입	4년 / 550만원~	4년 / 250~350만원	4년 / 550만원~	4년 / 550만원~
직종/직위 여부	비직	직종 / 2명	직종 / 2명	직종 / 2명
보유자산 유형	현금 및 현금성 자산, 주식, 채권, 펀드 등의 투자 자산, 자동차 자산, 대출 자산	현금 및 현금성 자산, 예적금 자산, 주식, 채권, 펀드 등의 투자 자산, 자동차 자산, 대출 자산	현금 및 현금성 자산, 예적금 자산, 주식, 채권, 펀드 등의 투자 자산, 자동차 자산, 대출 자산	현금 및 현금성 자산, 예적금 자산, 주식, 채권, 펀드 등의 투자 자산, 자동차 자산, 대출 자산
금융 서비스	은행 서비스, 증권사 서비스, 거점부 서비스	은행 서비스, 증권사 서비스, 부동산 서비스	은행 서비스, 증권사 서비스, 부동산 서비스	은행 서비스, 증권사 서비스, 부동산 서비스
채널 서비스	내선/메이, 카카오톡, 앱/웹/터미널	채널/메이, 보스, 내선/메이, 카카오톡	보스, 신한 앱	보스, 신한 앱
연동/일회 자산 유형	현금 및 예적금 자산, 대출 자산, 주식/펀드 등의 투자 자산, 자동차 자산	현금 및 예적금 자산, 대출 자산, 자동차 자산	현금 및 예적금 자산, 대출 자산	현금 및 예적금 자산, 대출 자산
투자 규모 및 경험	6년 이상 / 7만원~	3년 / 50만원~	3년 / 2500만원~	3년 / 2500만원~
투자 관련 수집 정보	사용 금지와 같은 중앙은행 관련 이슈 정보 일부 정보 관련 이슈 정보 금융 상품 관련 정보(Max 종류, 특징) 보유한 자산 혹은 상품 시세 관련 정보	사용 금지와 같은 중앙은행 관련 이슈 정보 일부 정보 관련 이슈 정보 금융 상품 관련 정보(Max 종류, 특징) 보유한 자산 혹은 상품 시세 관련 정보	사용 금지와 같은 중앙은행 관련 이슈 정보 일부 정보 관련 이슈 정보 금융 상품 관련 정보(Max 종류, 특징) 보유한 자산 혹은 상품 시세 관련 정보	사용 금지와 같은 중앙은행 관련 이슈 정보 일부 정보 관련 이슈 정보 금융 상품 관련 정보(Max 종류, 특징) 보유한 자산 혹은 상품 시세 관련 정보
정보 수집 방법	사용하고 있는 은행/증권/기타 금융 앱 서비스 내 정보 탐색, 은행원, 증권사 직원 등 금융 회사 직원을 통한 정보 탐색, 관련 커뮤니티 활동	사용하고 있는 은행/증권/기타 금융 앱 서비스 내 정보 탐색, 은행원, 증권사 직원 등 금융 회사 직원을 통한 정보 탐색, 관련 커뮤니티 활동	관련/경제 뉴스 구독 및 탐색, 관련 커뮤니티 활동, 직선으로부터 정보 수집	관련/경제 뉴스 구독 및 탐색, 관련 커뮤니티 활동, 직선으로부터 정보 수집



구분	P1. 한*희	P2. 윤*국	P3. 이*우
성별 / 연령	여성 / 30대	남성 / 30대	남성 / 40대
연차 / 월 수입	4년 / 550만원~	4년 / 250~350만원	4년 / 550만원~
직종/직위 여부	비직	직종 / 2명	직종 / 2명
보유자산 유형	현금 및 현금성 자산, 주식, 채권, 펀드 등의 투자 자산, 자동차 자산, 대출 자산	현금 및 현금성 자산, 예적금 자산, 주식, 채권, 펀드 등의 투자 자산, 자동차 자산, 대출 자산	현금 및 현금성 자산, 예적금 자산, 주식, 채권, 펀드 등의 투자 자산, 자동차 자산, 대출 자산
금융 서비스	은행 서비스, 증권사 서비스, 거점부 서비스	은행 서비스, 증권사 서비스, 부동산 서비스	은행 서비스, 증권사 서비스, 부동산 서비스
채널 서비스	내선/메이, 카카오톡, 앱/웹/터미널	채널/메이, 보스, 내선/메이, 카카오톡	보스, 신한 앱
연동/일회 자산 유형	현금 및 예적금 자산, 대출 자산, 주식/펀드 등의 투자 자산, 자동차 자산	현금 및 예적금 자산, 대출 자산, 자동차 자산	현금 및 예적금 자산, 대출 자산
투자 규모 및 경험	6년 이상 / 7만원~	3년 / 50만원~	3년 / 2500만원~
투자 관련 수집 정보	사용 금지와 같은 중앙은행 관련 이슈 정보 일부 정보 관련 이슈 정보 금융 상품 관련 정보(Max 종류, 특징) 보유한 자산 혹은 상품 시세 관련 정보	사용 금지와 같은 중앙은행 관련 이슈 정보 일부 정보 관련 이슈 정보 금융 상품 관련 정보(Max 종류, 특징) 보유한 자산 혹은 상품 시세 관련 정보	사용 금지와 같은 중앙은행 관련 이슈 정보 일부 정보 관련 이슈 정보 금융 상품 관련 정보(Max 종류, 특징) 보유한 자산 혹은 상품 시세 관련 정보
정보 수집 방법	사용하고 있는 은행/증권/기타 금융 앱 서비스 내 정보 탐색, 은행원, 증권사 직원 등 금융 회사 직원을 통한 정보 탐색, 관련 커뮤니티 활동	사용하고 있는 은행/증권/기타 금융 앱 서비스 내 정보 탐색, 은행원, 증권사 직원 등 금융 회사 직원을 통한 정보 탐색, 관련 커뮤니티 활동	관련/경제 뉴스 구독 및 탐색, 관련 커뮤니티 활동, 직선으로부터 정보 수집



Appendix 주요 산출물 예시

UX 전략 리포트

- 사용자 유형 정의
- UX 전략 수립
- UX 과제 도출

3. UX 모델링 To - Be User Type

이 페이지는 보험 가입자의 다양한 요구사항을 분석하여, 사용자 유형을 정의하고 그에 맞는 UX 전략을 제시합니다.

유형 A: 보험의 잘 몰라도 최대 보장을 누리고 싶은 보험의 VIP

- 특징:** 보험에 대한 이해도가 낮고, 보험금 청구 시 불편함을 겪을 수 있음.
- UX 전략:** 보험 가입 시 보험금 청구 절차를 간소화하고, 보험금 지급 시 불편함을 최소화.

유형 B: 적극적으로 정보를 수집, 목적하게 설계/관리하는 보험 전문가

- 특징:** 보험에 대한 이해도가 높고, 보험금 청구 시 불편함을 겪을 수 있음.
- UX 전략:** 보험 가입 시 보험금 청구 절차를 간소화하고, 보험금 지급 시 불편함을 최소화.

유형 C: 쉽게 보험을 이해하고 빠르게 활용하려는 보험 관심자

- 특징:** 보험에 대한 이해도가 높고, 보험금 청구 시 불편함을 겪을 수 있음.
- UX 전략:** 보험 가입 시 보험금 청구 절차를 간소화하고, 보험금 지급 시 불편함을 최소화.

4. 고객 유형화

이 페이지는 펀드 투자자의 다양한 요구사항을 분석하여, 고객 유형을 정의하고 그에 맞는 UX 전략을 제시합니다.

유형 1: 운용사까지 신경 쓰는 펀드 투자 전문가

- 특징:** 펀드 운용사까지 신경 쓰는 투자 전문가.
- UX 전략:** 펀드 운용사까지 신경 쓰는 투자 전문가.

유형 2: 덜 신경 써도 되는 장점을 누리는 투자 전문가

- 특징:** 펀드 운용사까지 신경 쓰는 투자 전문가.
- UX 전략:** 펀드 운용사까지 신경 쓰는 투자 전문가.

유형 3: 투자에 관심 많은 펀드 & 투자 초심자

- 특징:** 펀드 운용사까지 신경 쓰는 투자 전문가.
- UX 전략:** 펀드 운용사까지 신경 쓰는 투자 전문가.

유형 4: 적금 대신 선택한 펀드 상품 가입자

- 특징:** 펀드 운용사까지 신경 쓰는 투자 전문가.
- UX 전략:** 펀드 운용사까지 신경 쓰는 투자 전문가.

서비스 & UX/채 차별화 전략에 대한 기회 그룹

1. 인텔스 인터페이스를 통한 고객 유형 구체화

이 페이지는 SpeedMate의 인텔스 인터페이스를 통해 고객 유형을 구체화하고, 그에 맞는 UX 전략을 제시합니다.

G1_ 나원주: 원하는 타이어를 강추하는 장착점에서

- 특징:** 장착점에서 원하는 타이어를 강추하는 사용자.
- UX 전략:** 장착점에서 원하는 타이어를 강추하는 사용자.

G2_ 나요름: 잘 모르지만 싸게, 잘모르기에 여기저기

- 특징:** 잘 모르지만 싸게, 잘모르기에 여기저기.
- UX 전략:** 잘 모르지만 싸게, 잘모르기에 여기저기.

G3_ 나단골: 믿고, 맡길 수 있는 단골 장착점 선호

- 특징:** 믿고, 맡길 수 있는 단골 장착점 선호.
- UX 전략:** 믿고, 맡길 수 있는 단골 장착점 선호.

G4_ 나일장: 비교, 선택 보다는 당장, 바로 팔리가 중요

- 특징:** 비교, 선택 보다는 당장, 바로 팔리가 중요.
- UX 전략:** 비교, 선택 보다는 당장, 바로 팔리가 중요.

O2O 선호도 높음 **UX/채 기회 그룹** **OFF Line 선호 높음**

건강관리 행동에 관한 사전 질문* 결과, 초기 질문 사용자 유형 대비 건강 민감성, 건강 자신감, 건강에 대한 지식, 건강 행동 실천 정도가 높은 형태를 보였습니다.

이 페이지는 SpeedMate의 건강관리 기능을 통해 사용자 유형을 구체화하고, 그에 맞는 UX 전략을 제시합니다.

유형 1: 건강관리 행동에 관한 사전 질문* 결과, 초기 질문 사용자 유형 대비 건강 민감성, 건강 자신감, 건강에 대한 지식, 건강 행동 실천 정도가 높은 형태를 보였습니다.

- 특징:** 건강관리 행동에 관한 사전 질문* 결과, 초기 질문 사용자 유형 대비 건강 민감성, 건강 자신감, 건강에 대한 지식, 건강 행동 실천 정도가 높은 형태를 보였습니다.
- UX 전략:** 건강관리 행동에 관한 사전 질문* 결과, 초기 질문 사용자 유형 대비 건강 민감성, 건강 자신감, 건강에 대한 지식, 건강 행동 실천 정도가 높은 형태를 보였습니다.

유형 2: 건강관리 행동에 관한 사전 질문* 결과, 초기 질문 사용자 유형 대비 건강 민감성, 건강 자신감, 건강에 대한 지식, 건강 행동 실천 정도가 높은 형태를 보였습니다.

- 특징:** 건강관리 행동에 관한 사전 질문* 결과, 초기 질문 사용자 유형 대비 건강 민감성, 건강 자신감, 건강에 대한 지식, 건강 행동 실천 정도가 높은 형태를 보였습니다.
- UX 전략:** 건강관리 행동에 관한 사전 질문* 결과, 초기 질문 사용자 유형 대비 건강 민감성, 건강 자신감, 건강에 대한 지식, 건강 행동 실천 정도가 높은 형태를 보였습니다.

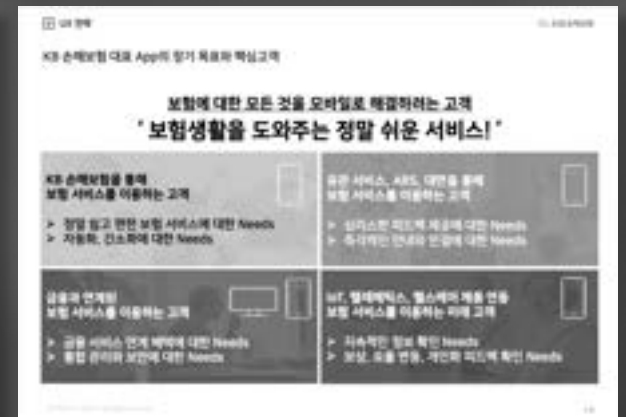
유형 3: 건강관리 행동에 관한 사전 질문* 결과, 초기 질문 사용자 유형 대비 건강 민감성, 건강 자신감, 건강에 대한 지식, 건강 행동 실천 정도가 높은 형태를 보였습니다.

- 특징:** 건강관리 행동에 관한 사전 질문* 결과, 초기 질문 사용자 유형 대비 건강 민감성, 건강 자신감, 건강에 대한 지식, 건강 행동 실천 정도가 높은 형태를 보였습니다.
- UX 전략:** 건강관리 행동에 관한 사전 질문* 결과, 초기 질문 사용자 유형 대비 건강 민감성, 건강 자신감, 건강에 대한 지식, 건강 행동 실천 정도가 높은 형태를 보였습니다.

Appendix 주요 산출물 예시

UX 전략 리포트

- 사용자 유형 정의
- UX 전략 수립
- UX 과제 도출



Appendix 주요 산출물 예시

UX 전략 리포트

- 사용자 유형 정의
- UX 전략 수립
- UX 과제 도출

3. UX방향성 (draft)

보험은 '일반 금융'과 다릅니다.
보험은 '보장과머니'를 지켜주겠다는 상호의 '약속'입니다.

보험 상품, 설계사, 상담사는 사용자의 이용행태에 필요한 '경험 솔루션 - 컨텐츠와 기능'으로 사용자가 주도적으로 선택할 수 있어야 합니다.



고객의 행동 수 있는 설계사로 만나고 싶어 합니다. 영아 친구 받고
보험사가 아니라도, 영아를 통해 영아를 케어하고 싶은 니즈가 있습니다. 영아를 위한 고객과 영아 니즈가 반영됩니다.
세탁사의 니즈를 해결하기 위하여 보험사와 설계사의 전문성을 연결할 수 있어야 합니다. 내부 이해관계로 하나 전문가를 만나 전문가를 연결하여 합니다.
콘텐츠 전략으로 경험적인 시간보다 빠르게 보험사가 전문성에 대한 경험하도록 할 수 있습니다.



과제 (영업가족 서비스)

기반한 지속 가능한 관계 형성을 위해 노력하는 것으로 파악되었습니다.
상당 시 전문역량 발휘를 위한 지원을 필요로 합니다.

UX 세부 과제

고객관리	설계사 관계 역량/전문성 향상
<ul style="list-style-type: none"> • 선택할 수 있는 방법의 선택 근거 제공 • 전문정보를 고객님/영업가족 맞춤형으로 제공 • 선별 맞춤 정보 한자성/표준성 강화 • 리플렛/뉴스 정기 자료 최신화 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무 책임/역량 확보 • 정보/연차 및 고객에 대한 커뮤니케이션 강화 • 업무의 특성/역량에 설계사 간 협업 방법 개선 • 영업가족의 전문성 확보/역량의 기술 지원 • 영업가족의 성장, 동기부여 요소 마련
고객 등록 및 보검분석	정책 및 서류 관리
<ul style="list-style-type: none"> • 쉬운 가입 설계, 고객 등록 절차 • 간편 보검을 위한 지원 • 보검분석에 참고 가능한 고객정보 제공 (연, 나이, 가입, 계약 내역) • 보검분석서 발송 기간 및 기능 인차 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 빠른 정책문의 또는 상품추천/계약 고도화 • 계약 수정/보검 변경의 유연성 확보 • 연수 과정, 기술 지원의 빠른 피드백 • 전환 단계 안내/지원 전문성 확보 • 전자서명 가능 범위 확대 (예, 계약서, 보검신청서) • 영업가족 역량/기술 지원
전문 시스템 공통	모바일 스키트 서비스
<ul style="list-style-type: none"> • 시스템의 안정성 및 편의성 확보 • 직관적 메뉴와 사용자 중심의 정보 배치 • 정보 접근성 및 가독성 개선 • 예전, 기능, 정보의 개인 맞춤화 • 업무 중심에 신속해 및 모바일 최적화 • 업무 효율성/고객 지원에 기여도 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 정책서 수정/보검 지원 • 고객 보검을 청구/이력/수령 보검으로 조회 지원 • 고객 등록/연차 관리/보검 지원 • 정책 문의 사용자 중심 및 개인 맞춤화 지원

UX 목표

- 지속적인 고객
컨택과 청감 유도**
일상적인 # 니즈 정기자료 # 대외광고
- 전문성 있는 설계를
도와주는 코칭**
전문성 # 인차성 # 역량강화
- 유연하고 신속한
영업가족 업무 지원**
개인 맞춤형 # 전문성 # 모바일 커뮤니케이션



Appendix 주요 산출물 예시

검증 결과 리포트

수용도 조사 계획 수립

- 사용자 유형별 Key flow 설계
- Key screens 와이어 프레임 설계
- MVP Prototype 제작
- 검증결과 분석

수용도 검증 인터뷰

조사는 사전 질문 내역 확인, 프로토타입의 수용도 확인, 사후 질문의 구간별로 진행하였습니다.
사전 질문을 통해 소극적인 결과의 신뢰성 확인, 작업 어려움 상황에 대한 맥락을 인지시키고, 이를 시나리오에 따라 프로토타입을 사용한 후 심층 인터뷰를 통해 수용도를 확인하고, 사후 질문으로 종합적인 면담의 변화, 수용도 변화, 교육 연계 의사 등을 확인하였습니다.

사전 기초 질문 / 질문	프로토타입의 수용도 검증	공통 사후 질문
<ul style="list-style-type: none"> 인구 통계 정보 2년간의 활동 범위 2년간의 정보, 상품 구매 행태 사용중인 앱, 서비스 이용 현황 비슷한 서비스 서비스로 2년간의 특정 앱 행동 패턴 2년간의 특정 앱 행동 패턴 다른 앱으로 이동 이유 	<ul style="list-style-type: none"> 행동에 관련된 수용도 특정 화면에 대한 의견 확인 정보의 유용성, 적절성, 유용성 등에 대한 의견 기능에 사용됨, 편리함, 특징상 등에 대한 의견 기능, 콘텐츠의 사용 및 무관심에 대한 응답 부수적 행위 만족도 전체 제품 사용의 만족도 제품 사용 시의 어려움 오래된 제품 서비스 무관심성 고급화 관련된 수용도 기능/정보/기능 관련 수용도 	<ul style="list-style-type: none"> 현재 제품 관련된 만족도 서비스 만족도 점수 LINE에 관련된 만족 타사/서비스로의 이탈

서비스 핵심 사용자 유형에 근접한 리얼터 대상 인터뷰 진행

수용도 검증 개요

사전에 진행된 사용자 인터뷰, K9 런칭에 전방한 워크샵과 1차 30여개 피아싱을 바탕으로 K9의 핵심 화면을 도출하였습니다.
핵심 나트, 대표 use case 검증 중심의 수용도 조사용 인터뷰였습니다. 국민은행 서비스를 이용하는 20~40대 연령을 대상으로 보유 자산에 따른 금융 생활에 대한 인식과 경험을 확인하고 프로토타입을 사용해보기 위한, 자질, 목표에 대한 요구사항을 수집하였습니다.

조사 일시

- 1차 수용도 조사 - 2021.05.28(월) 13:00 - 20:30
- 2차 수용도 조사 - 2021.06.04(월) 13:00 - 20:30

조사 방법

- 1:1 인터뷰 & 프로토타입 기반 관찰 조사, 약 90분 50대

사용자 인터뷰 & K9 런칭 워크샵

1차 피아싱 피아싱

Persona & Journey

수용도조사 개요

TO-BE 사용자 유형에 근접한 리얼터 6명(남3/여3)을 대상으로 MVP 시나리오의 UX모델 수용도를 검증하고, 설계 목적의 적합성과 약점을 보완할 방법을 분석합니다.
*사용자 인터뷰 수: 10명 (서비스를 통해서 분석할지 시나리오는 별첨 가능, 시나리오에 효율성 문제 등은 노면 크롬의 제약을 받음)

조사 일시: 2021.05.28 ~ 06.04, 2일간
조사 방법: 1:1 심층 인터뷰 + 프로토타입 기반 관찰조사 + 1차 심층 인터뷰 (1인 90분 기준)
조사 대상: 20~40대 사용자 유형에 근접한 리얼터 6명

구분	1차	2차	3차	4차	5차	6차
대상/인터뷰자	남성 / 30대 초반	여성 / 30대 초반	남성 / 30대 초반	남성 / 30대 초반	남성 / 30대 초반	남성 / 30대 초반
주요 질문	<ul style="list-style-type: none"> 1차 심층 인터뷰 서비스를 어떻게 사용하시는지 비슷한 서비스 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> 2차 심층 인터뷰 서비스를 어떻게 사용하시는지 비슷한 서비스 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> 3차 심층 인터뷰 서비스를 어떻게 사용하시는지 비슷한 서비스 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> 4차 심층 인터뷰 서비스를 어떻게 사용하시는지 비슷한 서비스 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> 5차 심층 인터뷰 서비스를 어떻게 사용하시는지 비슷한 서비스 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> 6차 심층 인터뷰 서비스를 어떻게 사용하시는지 비슷한 서비스 서비스

조사 일정: 사전 질문 > 시나리오 및 프로토타입 검증 > 사후 질문 > 다자간 심층토의

사전 기초 질문 / 질문	프로토타입의 수용도 검증	공통 사후 질문
<ul style="list-style-type: none"> 인구 통계 정보 최근 2년간의 활동 범위 최근 2년간의 정보, 상품 구매 행태 사용중인 앱, 서비스 이용 현황 비슷한 서비스 서비스 2년간의 특정 앱 행동 패턴 다른 앱으로 이동 이유 	<ul style="list-style-type: none"> 행동에 관련된 수용도 특정 화면에 대한 의견 확인 정보의 유용성, 적절성, 유용성 등에 대한 의견 기능에 사용됨, 편리함, 특징상 등에 대한 의견 기능, 콘텐츠의 사용 및 무관심에 대한 응답 	<ul style="list-style-type: none"> 현재 제품 관련된 만족도 서비스 만족도 점수 LINE에 관련된 만족 타사/서비스로의 이탈

UX 프로토타입 검증

검증 개요

사전 기획 단계에 해당 정보 및 사용자 유형을 대상으로 UX 프로토타입을 사전 후 사용자에 대한 사용자 수용도를 확인하고 요구사항을 위한 개인 피아싱 수행

1차 심층 인터뷰

대상: 2021.05.28 (월) 13:00 - 20:30

2차 심층 인터뷰

대상: 2021.06.04 (월) 13:00 - 20:30

인덱스 인터뷰 목적 및 방법

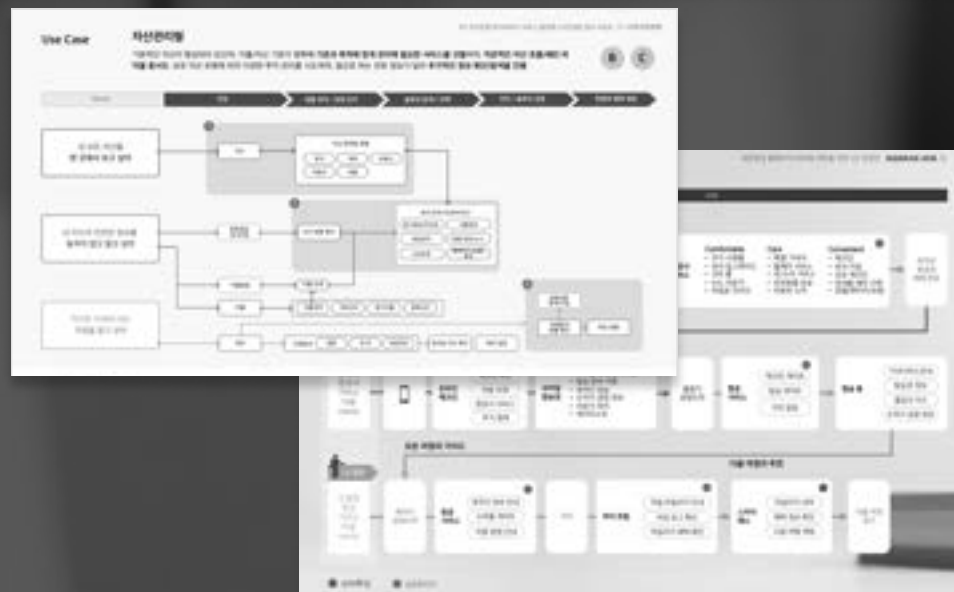
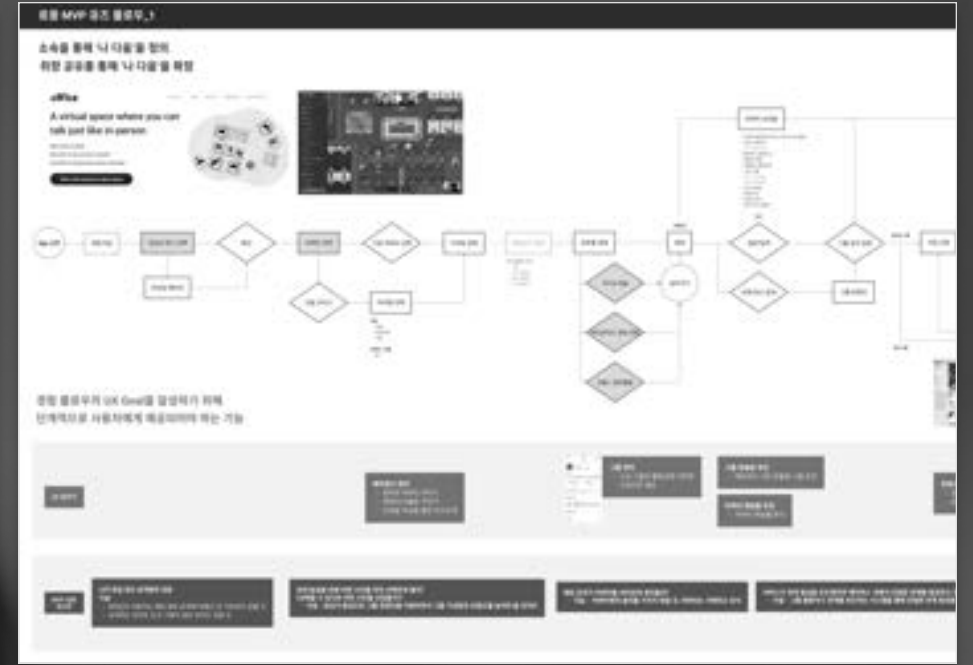
인터뷰를 통해 사용자 유형을 기반으로 인터뷰 목적은 무엇인지, 기능, 인포메이션 구조, 콘텐츠, 디자인, 사용자 인터페이스, 서비스 사용 목적, 인터뷰 대상 사용자 유형을 분석하고, 이를 통해 고객 요구사항을 구체화함으로써, 서비스 전체 기획을 위한 기초 자료를 통합할 예정입니다.

인터뷰 목적	2021.05.28 (월)	2021.06.04 (월)	2021.06.11 (월)	2021.06.18 (월)
인터뷰 목적	1차 심층 인터뷰	2차 심층 인터뷰	3차 심층 인터뷰	4차 심층 인터뷰

Appendix 주요 산출물 예시

검증 결과 리포트

- 수용도 조사 계획 수립
- 사용자 유형별 Key flow 설계
- Key screens 와이어 프레임 설계
- MVP Prototype 제작
- 검증결과 분석



Appendix 주요 산출물 예시

검증 결과 리포트

- 수용도 조사 계획 수립
- 사용자 유형별 Key flow 설계
- **Key screens 와이어 프레임 설계**
- MVP Prototype 제작
- 검증결과 분석

The wireframes illustrate a mobile application interface for flight management. Key screens include:

- Task Management:** A screen titled '전도님이 진행중인 업무 0건' (Tasks you are currently working on: 0 items) showing a list of tasks with details like '전체 도착 JPMHA_230313' and 'ETA 변경 | JPMHA_230313'.
- Calendar:** A calendar view for '2023년 3월' (March 2023) with a 'To-do' list.
- Flight Status Map:** A world map titled '문송현황' (Flight Status) showing flight routes between various airports (e.g., JPMHA_230312, JPMHA_230313) with numbered markers.
- Flight Schedule Table:** A table titled '전도님께 추천드리는 #일정' (Recommended schedule for you) with columns for '일정명', '일정기간', '일정종류', '종류명', '종류명', and '종류명'.

일정명	일정기간	일정종류	종류명	종류명	종류명
2배	027-414	20FT	3000T(1)	+10%	계정서
3배	027-414	20FT	3000T(1)	+10%	계정서
4배	418-430	20FT	3000T(1)	+10%	계정서
5배	418-430	20FT	3000T(1)	+10%	계정서
6배	418-430	20FT	3000T(1)	+10%	계정서
- Global News:** A section titled '글로벌뉴스' (Global News) with a list of news items and a '글로벌뉴스' button.

The mobile app screens display various data visualizations and charts:

- Dashboard:** A screen showing a total value of '470,000원' and a pie chart.
- Line Graph:** A screen showing a line graph with a value of '154,000원'.
- World Map:** A screen showing a world map with data points.
- Table:** A screen showing a table of data with columns for '일정명', '일정기간', '일정종류', '종류명', '종류명', and '종류명'.

The desktop dashboard screen displays a complex data visualization with multiple charts, tables, and a sidebar menu. It includes a '글로벌뉴스' section and a '글로벌뉴스' button.

Appendix 주요 산출물 예시

검증 결과 리포트

- 수용도 조사 계획 수립
- 사용자 유형별 Key flow 설계
- Key screens 와이어 프레임 설계
- **MVP Prototype 제작**
- 검증결과 분석



Appendix 주요 산출물 예시

검증 결과 리포트


- 수용도 조사 계획 수립
- 사용자 유형별 Key flow 설계
- Key screens 와이어 프레임 설계
- MVP Prototype 제작
- 검증결과 분석

별첨1) 고객별 설명회 설문조사 결과 수용도 검증 설문조사 결과 요약

설문 항목	합계 (75)	남성 (35)	여성 (40)	연령 18-29	연령 30-39	연령 40-49	연령 50-59	연령 60-69	연령 70이상	비고 (27%)
1-1. 해당 화면의 구성이 업무 담당자에게만 유용하다고 생각하십니까?	5.10	5.08	5.11	5.13	5.11	5.01	5.04	5.05	5.02	5.07
2-1. 해당 메뉴 항목을 변경하는 기능도 유용하겠습니까?	5.02	5.08	5.01	5.07	5.05	5.01	5.02	5.01	5.00	5.09
3-1. 해당 화면에서 전체를 확인 가능하도록 보정하고 활용하는 기능도 유용하겠습니까?	6.00	5.52	5.89	5.57	6.03	5.53	5.78	5.76	5.76	5.77
4-1. 해당 화면으로 접근 가능한 메뉴도 유용하다고 생각하십니까?	5.15	5.03	5.07	5.10	5.04	5.10	5.10	5.11	5.01	5.11
4-2. 해당 방식으로 정보를 정리하는 것은 기능도 유용하다고 생각하십니까?	6.00	5.11	5.89	5.11	5.91	6.00	6.02	6.00	5.00	6.01
5-1. 해당 업무 과정을 수행하는 것은 불편한 점이 없는 기능도 유용하다고 생각하십니까?	5.88	5.84	5.75	5.57	5.75	5.31	5.79	5.70	5.70	5.71
5-2. 특히 불편한 점으로 새로운 화면에서 메뉴도 유용하다고 생각하십니까?	5.02	5.30	5.36	5.56	5.30	5.10	5.01	5.41	5.21	5.52
6-1. 해당 화면을 보는 것은 기능도 유용하다고 생각하십니까?	5.34	5.42	5.34	5.58	5.20	5.01	5.17	6.00	5.10	5.11
6-2. 해당 화면에서 해당 화면의 주요 세부 화면 등 세부 화면도 유용하다고 생각하십니까?	5.63	5.30	5.84	5.34	5.20	5.39	5.07	5.30	5.03	5.52
7-1. 업무 관련 업무 처리에 필요한 것은 기능도 유용하다고 생각하십니까?	5.01	5.41	5.11	5.44	5.72	5.30	5.62	5.01	5.17	5.60
7-2. 업무 화면에서 제공하는 새로운 메뉴도 기능도 유용하다고 생각하십니까?	6.10	5.76	5.83	5.37	5.81	5.81	5.80	5.84	5.42	5.80
8-1. 남성과 여자를 구분하여 기본 정보와 관리에 필요한 기능도 유용하다고 생각하십니까?	6.00	5.75	5.82	5.51	5.75	5.44	5.87	5.83	5.87	5.80
8-2. 해당지 사용 없이 관리하는 정보도 유용하고, 통계도 유용하고, 전체 조회 결과 화면도 기능도 유용하다고 생각하십니까?	6.01	5.84	5.95	5.46	5.84	5.75	5.83	6.00	5.80	5.82
9-1. 남성과 여자를 구분하여 기본 정보와 관리에 필요한 기능도 유용하고, 통계도 유용하고, 전체 조회 결과 화면도 기능도 유용하다고 생각하십니까?	6.11	5.11	5.89	5.70	5.97	5.17	5.88	6.11	5.71	5.92

* 수용도 점수 7점 척도로 설문(1점 매우 불만 ~ 7점 매우 좋음) | 1번이 - 상향적으로 높은 수치 | 2번이 - 상향적으로 낮은 수치

선호도 조사 개요



- 조사 목적 : 사용자의 선호도 분석을 통해 디자인 리입 결정 및 지도화
- 조사 대상 : 항공 탑승 고객(20~40대) / 대한항공 내부직원
- 조사 일정 : 2019년 8월 9일(금) ~ 11일
- 조사 방법 : 일단 고객 - 오프라인 설문 조사 / 내부직원 - 온라인 설문 조사
- 조사 장소 : 인천공항 제2여객실 출국장 내 / 대한항공 본사

- 조사 인원

구분	일단 고객		내부 직원		합계
	내국인	외국인	수계	내국인	
20대	33	10	43	7	50
남성	11	5	16	4	20
여성	22	5	27	3	30
30대	30	6	36	73	109
남성	12	2	14	27	51
여성	18	4	22	36	58
40대	32	3	35	17	52
남성	14	1	15	5	20
여성	18	2	20	12	32
합계	99명	19명	114명	97명	211명

검증 결과 요약 (시계)

수용도 검증 결과 요약



검증 결과 요약 (시계)는 시계 기반의 사용자 경험 문제를 분석하고 개선 방안을 제시하는 보고서입니다. 수용도 검증 결과 요약은 사용자들의 설문조사 결과를 종합적으로 분석하고, 주요 발견사항과 개선 방향을 제시합니다.

종합 결과



종합 결과는 사용자 경험의 주요 이슈와 개선 방향을 요약한 보고서입니다. 주요 이슈로는 '사용 편의성 향상 필요', '정보 제공의 명확성 확보' 등이 있으며, 개선 방향으로는 '사용 편의성 향상', '정보 제공의 명확성 확보' 등이 제시되었습니다.

Appendix 주요 산출물 예시

UX/UI 가이드

III. Component_ Button

1. 용도/목적

1.1 Button (Hierarchy)

버튼은 사용자의 행동을 유도하는 중요한 시각적 요소를 제공한다. 버튼의 모양, 크기, 색상, 위치, 텍스트 등은 사용자의 행동을 유도하는 데 중요한 역할을 한다. 버튼의 디자인은 사용자의 행동을 유도하는 데 중요한 역할을 한다.

타입	설명
Primary Button	가장 중요한 행동을 유도하는 데 사용된다. 가장 눈에 띄고, 가장 큰 크기, 가장 밝은 색상, 가장 두꺼운 테두리를 가진다. 텍스트는 가장 큰 크기로 표시된다.
Secondary Button	중요한 행동을 유도하는 데 사용된다. Primary Button 다음으로 눈에 띄고, 약간 더 작고, 약간 더 어두운 색상, 약간 더 얇은 테두리를 가진다. 텍스트는 약간 더 작고, Primary Button 다음으로 큰 크기로 표시된다.
Tertiary Button	가장 덜 중요한 행동을 유도하는 데 사용된다. 가장 작고, 가장 어두운 색상, 가장 얇은 테두리를 가진다. 텍스트는 가장 작고, Secondary Button 다음으로 큰 크기로 표시된다.

IV. Contents_Table

4. 주요 기능

4.1 탭

No	Description
1	탭을 클릭하면 해당 탭의 콘텐츠가 표시된다. 탭의 텍스트는 항상 가독성이 높고, 충분히 큰 크기로 표시된다.
2	탭을 클릭하면 해당 탭의 콘텐츠가 표시된다. 탭의 텍스트는 항상 가독성이 높고, 충분히 큰 크기로 표시된다.

III. UX/UI 가이드

작업에 소요되는 시간과 단계를 최소화합니다.

사용자가 작업을 완료하는 데 필요한 시간과 단계를 최소화하는 것이 중요합니다. 이를 위해 다음과 같은 원칙을 적용합니다.

- 작업에 필요한 시간과 단계를 최소화합니다.
- 작업에 필요한 시간과 단계를 최소화합니다.
- 작업에 필요한 시간과 단계를 최소화합니다.

2.1 UX/UI 설계 원칙

고객 관계형성과 전문역량 발휘를 지원하는 경험!

- 직속적인 고객 관계의 형성을 돕는 것은 가장 중요합니다.**
 - 고객의 요구를 이해하고, 고객의 요구를 충족시키는 방법을 찾아야 합니다.
- 전문성 있는 서비스를 제공하는 것은 가장 중요합니다.**
 - 고객의 요구를 이해하고, 고객의 요구를 충족시키는 방법을 찾아야 합니다.
- 공정하고 신속하게 업무를 처리하는 것은 가장 중요합니다.**
 - 고객의 요구를 이해하고, 고객의 요구를 충족시키는 방법을 찾아야 합니다.

3.3 업무 지원 구성 요소 | 18. 정보 입력

1. 입력 필드 디자인

1.1. Form layout 및 정보 구조를 명확하게 구성하는 것은 중요합니다.

2.1. 입력 필드의 디자인은 사용자의 편의성을 높여야 합니다.

3.1. 입력 필드의 디자인은 사용자의 편의성을 높여야 합니다.

3.3 업무 지원 구성 요소 | 10. List: 입력형

4. 용도/목적

List는 데이터를 효율적으로 표시하고, 사용자가 데이터를 쉽게 찾고, 수정할 수 있도록 도와줍니다.

No	타입	설명
1	기본형	가장 기본적인 List 형태로, 데이터를 효율적으로 표시합니다.
2	확장형	추가적인 기능을 제공하는 List 형태로, 사용자가 데이터를 쉽게 찾고, 수정할 수 있도록 도와줍니다.

4-2. 공통 영역 | 3. LMB

용도/목적

LMB는 사용자의 행동을 유도하는 중요한 시각적 요소를 제공한다. LMB의 디자인은 사용자의 행동을 유도하는 데 중요한 역할을 한다.

2-5. UX/UI 설계 기준

안드로이드용 주요 UX/UI 설계 기준

- 1) 작업에 소요되는 시간과 단계를 최소화한다.
- 2) 사용자가 쉽게 이해할 수 있는 디자인을 제공한다.
- 3) 화면을 간결하게 디자인하여, 시각적으로 확실하게 한다.
- 4) 쉽고 직관적으로 사용할 수 있게 만들어야 한다.
- 5) 사용자가 쉽게 이해할 수 있어야 한다.
- 6) 시각적으로 사용자를 만족시킬 수 있어야 한다.
- 7) 정확하고 전문적인 언어를 제공한다.

2-6. UX/UI 설계 기준

보편적인 UX/UI 설계 기준을 적용하여 누구나 쉽고 직관적으로 시스템을 이용할 수 있어야 한다.

보편적인 UX/UI 설계 기준을 적용하여 누구나 쉽고 직관적으로 시스템을 이용할 수 있어야 한다.

- 01. 직관적이고 일관성 있게 만든다.
- 02. 간결한 내용과 심플한 디자인의 서비스를 제공한다.
- 03. 사용자 맞춤형 환경을 제공하는 기능과 정보를 제공한다.
- 04. 사용자가 정보와 서비스를 쉽게 찾을 수 있게 만든다.
- 05. 작업에 소요되는 시간과 단계를 최소화한다.
- 06. 사용자가 실수하지 않게 만든다.
- 07. 문제 발생 시 스스로 문제를 해결할 수 있도록 한다.



엑스플리트는 **대체할 수 없는 경험 가치**를 만들기 위해
늘 상상하고 집요하게 시도합니다.

X PLEAT