

# WEEK04 USER RESEARCH:

## TARGETING & INTERVIEW & IDEATION

# INDEX

- 01      타겟 설정
- 02      종로 길거리 인터뷰  
         북촌 관광 안내소 인터뷰  
         중간 인사이트
- 03      아이디어 도출
- 04      외국인 관찰 리서치 & 심층 인터뷰  
         관찰 리서치 인사이트  
         총 인사이트 정리 (어피니티 다이어그램)

## 관광관련

인터뷰 도중 현지인이 추천하는 제품을 물어보는 경우도 있었다.

김혜원

원하는 관광지로 가는 가는 방법, 그에 따른 교통편, 인기 관광지 추천, 여행코스를 짜달라는 부탁등을 요청한다.

현지인(한국사람)은 어디를 가냐는 물음을 자주 하곤 한다.

무계획으로 오는 여행객들이 (특히 서양권) 코스를 짜달라는 요청이 많이 들어온다

김혜원

다양한 나라에서 우리나라로 관광을 하러 오지만, 최근 급증한 외국인은 일본, 중국, 동남아 관광객이다.

김혜원

공연이나, 미용실같은 예약서비스는 회원가입을 해야해서 앱 사용이 어렵다.

식당, 미용실, 공연등의 시설예약이 어려워져 전화로 대신 예약을 해드렸다.

명동역을 거쳐가는 외국인 승객은 하루 평균 약 7~8만명.

jam strawberry

3주차 인사이트 (지하철 관련) 외

4주차 관광쪽 리서치 진행 후  
지하철 vs 관광 인사이트 비교

한국에 온 외국인들은 현지인이 실제로 자주 가는 지역이나 직접 사용하는 물품에 대해 궁금해한다.

한국에 온 외국인들 중에는 여행코스나 관광지를 추천해달라는 요청을 하는 사람이 있다.

외국인 관광객들은 회원가입 문제로 인해 한국 앱을 통해 직접 예약하는 서비스에 대해 어려움을 느낀다.

264 x 264

# 01 TARGET

## 1. 지하철 튜토리얼 (지하철 한 역사를 파서)

타겟 : 한국에 온 지 1~3개월 이내인 한국생활에 적응하고자 하는 외국인

: 지하철 내에 내비게이션 및 정보제공 → 지하철 안에서 생기는 전반적인 문제 상황 다루기

⇒ 지하철 시스템의 이해도와 편리성이 중점

## 2. 지하철 + 관광 명소

타겟 : 한국에 처음 관광 온 or 1~3개월 이내의 외국인

: 지하철 루트부터 랜드마크 있는 곳까지의 준비과정 + 여정까지의 정보 제공/

## 3. 지하철 + 맛집 탐방

타겟 : 한국에 처음 관광 온 or 1~3개월 이내의 외국인

: 지하철 이용 방법 + 맛집 리스트 + 예약 시스템까지..? → 이거는 바운더리 정해야 할 듯

★ 타겟 1 - 한국에 온 지 1~3개월 이내인 한국생활에 적응하고자 하는 외국인

타겟 2 - 한국에 처음 온 외국인 관광객

## 01 TARGET

외국인 관광객



한국에 온 지 1개월 이내인 외국인 관광객

## 02 RESEARCH / INTERVIEW

01

### [현장에서 직접 외국인 대상으로 인터뷰 진행]

외국인 관광객들이 많이 찾는 장소 (인사동 거리 - 북촌 - 경복궁)에서  
서울 + 종로쪽 관광 경험과 개인 선호 여행에 대한 간단한 인터뷰 진행

02

### [북촌 관광안내소 직원 인터뷰 진행]

실제 외국인 관광객을 상대하는 북촌 관광 안내소 직원분들과 인터뷰  
-> 외국인들이 자주 묻는 질문이나 겪는 어려움에 대해 파악

03

### [실제 외국인 타겟 지하철 이용 + 식당 이용 관찰 리서치 & 인터뷰]

실제 외국인의 지하철 이용과 식당 예약과 이용을 팔로우 하면서 단계별로 분석 후  
각 단계에서 발생할 수 있는 어려움을 실시간으로 파악  
-> 후에 인터뷰로 한번 더 확인

## 02 종로 길거리 인터뷰

외국인 관광객들이 많이 찾는 장소 (인사동 거리 - 북촌 - 경복궁)에서 인터뷰 진행 (약 30명)

어떤 여행을 선호하는지, 서울에 와서 어떤 것을 기대했는지, 여행하는데 불편한 점은 없었는지, 종로까지 어떻게 왔는지 등등에 대해 10가지 정도 질문

Hello, we are students from the Department of Visual & media Design at Sookmyung Women's University.  
 We are currently working on developing an application designed for foreign visitors.  
 We're conducting a brief interview about your experiences with tourism and the subway system in the Jongno area.  
 If you have some time, could we interview you for about 10 minutes?

1. How long have you been in Korea?
2. What is the reason for your visit to Korea? (Tourism, business, studies, family visit, etc.)
3. Where was the first place you visited when you arrived in Seoul?
4. What place in Seoul were you most looking forward to visiting, and why?
5. What brought you to Jongno? (Visiting tourist attractions, trying local food, exploring cultural heritage sites, shopping, recommendations, etc.)
6. How did you get to Jongno? What was the most convenient or inconvenient part of your journey here? (In terms of transportation)
7. What has been the most inconvenient part of your sightseeing in Seoul?
8. Have you experienced any difficulties while visiting tourist sites? (For example, entry restrictions, booking systems, tourist information, language barriers, etc.)
9. When choosing places to visit in Korea, what kind of experiences do you personally prefer? (For example: traditional culture, contemporary art, natural scenery, dance academy, beauty tourism, food exploration, etc.)
10. Are you more interested in places that offer unique, personal experiences rather than popular tourist spots? If so, could you share why and any experiences you've had?



서울에서 관광하면서 가장 불편했던 점은 무엇이었나요?	
Understanding some sign if you can't read hangul	한글을 읽을 수 없을 때 표지판을 이해하기
The kakao map app	카카오 지도 앱
Smoking areas	흡연구역
The mixed architecture	혼합된 건축양식
Navigating the Subway.	지하철 길찾기
Using google maps/ apple maps. also not knowing much about the rules inside the transport. we were approached by locals to keep quiet in the public transport. also some buses dont accept cash(the ones in namsan tower)	구글 지도나 애플 지도를 사용하면서 교통수단 내부 규칙에 대해 잘 모르는 경우가 있었습니다. 대중교통에서 조용히 하라는 현지인들의 주의를 받은 적도 있었습니다. 또한, 일부 버스(남산타워로 가는 버스)는 현금을 받지 않기도 합니다.
Taxi rides	택시 이용
Transport apps	교통 앱
Expected to be able to use Apple Pay more often, had to use cash for public transport	애플 페이를 더 자주 사용할 수 있을 거라고 기대했는데, 대중교통에서는 현금을 사용해야 했습니다.
Im missing Google Maps - Naver and Kakao are simply not as performant and informative	Google 지도가 없어서 불편해요. 네이버나 카카오 지도는 성능이나 정보 면에서 그만큼 뛰어나지 않아요.
The stairs	계단
The heat	더위
Finding an atm in the airport and not knowing where to go with metro the first time I took it.	공항에서 ATM을 찾는 것과 처음 지하철을 탈 때 어디로 가야 할지 몰랐어요.
Food	음식
인기 있는 관광지보다 자신만의 독특한 경험을 제공하는 장소에 더 관심이 있나요? 그렇다면 그 이유는 무엇인지, 그런 경험이 있으신지 궁금해요	
1. Popular tourist spot	빈칸 포함 아니요 : 6
2. More trips to country side	인기 있는 관광지
3. No, we like both	시골로 더 많은 여행
4. Yes because sometimes to many tourists can be overwhelming however you have to deal with that when you want to see certain things.	아니요, 우리는 둘 다 좋아해요.
5. Yes we always ask where the locals like to eat and drink.	네, 때때로 관광객이 너무 많아서 부담스러울 수 있지만, 특정한 것을 보고 싶으면 감수해야 하죠.
6. No	네, 우리는 항상 현지 사람들이 어디에서 먹고 마시는 것을 좋아하지는 않아요.
7. No	아니요.
8. Alo	아니요.
9. No.	Alo
10. yes	아니요.
11. Unique personal experiences. We had a cooking class with a local.	네.
12. Private tour at the Palace was excellent	독특한 개인 경험. 우리는 현지인과 함께 요리 수업을 들었어요.
13. It's nice to avoid larger groups of tourists, but some of the main tourist areas are popular because they are good!	궁에서 개인 투어도 정말 좋았어요.
14. Im searching less for the typical tourist photos, and more to explore how the day to day live in South Korea is like.	큰 관광객 무리를 피하는 것이 좋지만, 주요 관광지는 인기가 많기 때문에 그만큼 가치가 있어요!
15. Être en sécurité	저는 전형적인 관광 사진을 덜 찾고, 한국에서의 일상 생활을 더 탐험하고 싶어요.
16. Yes i am, having the feeling if being in a foreign country with language	안전함을 느끼는 것
17. Yes - personal preference learning more about a different heritage and culture	네, 외국에 있다는 느낌과 언어 장벽을 느끼고 있어요.
18. So far everything has been very pleasant	네, 개인적인 선호로는 다른 유산과 문화를 배우는 것이 좋아요.
19. I don't know	지금까지 모든 것이 매우 즐거웠어요.
20. Great city. Love it!	모르겠어요.
21. I love peaceful places close to nature.	멋진 도시입니다. 정말 좋아요! 저는 자연과 가까운 평화로운 장소를 좋아해요.



### 인터뷰 질문지

### 답변 요약

## 02 북촌 관광 안내소 인터뷰

안녕하세요. 저희는 숙명여자대학교 시각영상디자인과 학생들입니다. 먼저 인터뷰에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

현재 저희는 외국인인을 위한 종로 관광/ 지하철 어플리케이션을 제작하려고 있습니다.

외국인 방문객의 종로 관광을 개선하기 위한 저희의 연구에 담당자님의 소중한 경험과 인사이트가 큰 도움이 될 것입니다.

인터뷰는 약 20~30분 정도 소요될 예정이며, 아래의 질문 목록을 검토해 주시면 감사하겠습니다!

- 북촌 한옥마을을 방문하는 외국인 관광객은 하루 평균 몇 명 정도인가요?
- 주로 어떤 국가에서 온 관광객들이 많나요?
- 외국인들이 가장 많이 찾는 가게, 장소가 있을까요?
- 외국인 관광객들이 북촌 한옥마을을 방문할 때 선호하는 이동 경로나 패턴이 있나요?
- 외국인 관광객들이 북촌 한옥마을을 방문했을 때 가장 궁금해하거나 자주 묻는 질문은 무엇인가요?
- 외국인 관광객들이 북촌 한옥마을을 방문할 때 자주 겪는 어려움은 무엇인가요? (언어 문제, 정보 부족, 문화적 차이 등)
- 외국인 관광객들이 북촌을 방문할 때 지역 주민들과의 소통이나 문화적 차이로 인한 문제가 발생한 적이 있나요?
- 외국인 관광객을 위한 안내 시스템(예: 표지판, 지도, 안내소)이 충분히 잘 갖추어져 있다고 생각하시나요? 주로 어떤 언어로 제공되고 있나요?
- 외국인 관광객을 위해 북촌한옥마을에서 제공하는 특별한 프로그램이나 투어 서비스가 있나요?
- 관광객들에게 북촌 한옥마을에서 추천할 만한 숨겨진 명소나 덜 알려진 장소가 있나요?
- 외국인 분들이 북촌 한옥마을 말고도 다른 관광지나 먹거리에 대해서 질문하기도 하나요? 질문한다면 어떤 질문이 많나요?
- 북촌한옥마을을 방문하는 외국인 관광객이 자주 주는 피드백이나 건의 사항은 무엇인가요?
- 북촌 한옥마을을 처음 방문하는 외국인 관광객을 위한 특별한 안내 서비스나 팁이 있다면 무엇이 있을까요?
- 외국인 관광객들이 북촌을 더 편리하게 이용할 수 있도록 필요한 시스템이나 서비스가 있을까요?
- 북촌 한옥마을과 서울 지하철을 연계하여 방문객들이 더 쉽게 접근할 수 있는 방법이 있다면, 무엇이 있을까요?
- 외국인 관광객을 위한 관광 어플리케이션을 제작하려고 하는데, 제안하고 싶으신 기능이 있을까요?



## 실제 외국인 관광객을 상대하는 북촌 관광 안내소 직원분들과 인터뷰

### -> 외국인들이 자주 묻는 질문이나 겪는 어려움에 대해 파악

150~200명 외국인 비중이 반은 넘다

일본인이 가장 많이 오는 편 유럽에서도 많이 온다.  
일본, 중국 이외는 다 영어권으로 분류한다

북촌에서 가볼만한 곳 추천해달라 아니면 사오육경을 가장 많이 찾아달라고 하는 편

경복궁,창덕궁과 북촌을 함께 관광하는 분들 많음  
경복궁->북촌  
북촌->창덕궁  
북촌->인사동

북촌에서 한옥이 많이 있는 곳을 특히나 궁금해한다.  
뱅뱅 돌다가 그래서 한옥이 어디있나요?라고 물어보는 경우도 있음.  
관광지 문답는 시간들 궁금해한다,

기후동행카드 구매하고 충전하는 곳이 달라서 충전 위치와 방법을 어려워한다.  
카카오택시는 외국카드를 받지 않아서 외국인들을 위한 카카오 택시가 출시되었으나 잘 알려지지 않음. 택시를 잡아달라하는 경우도 있음, 식당 예약 해달라는 경우도 있음. 캐리어 맡아줄 수 있는 장소 있냐고 물어보는 경우

지역 주민들과 대면하는 일은 거의 없고, 주민들 주변이 시끄러운 정도로만

괜찮다고 생각한다. 에스파냐어 같은 다른 언어도 있는지 물어봄

안내소에는 특별하는 프로그램은 없고 북촌 다른 센터에는 투어가 마련되어 있다.

요즘에는 워낙 인터넷이 발달해서 알아서 잘 찾아서 관광하신다

먹거리에 대해서 질문을 많이 한다. 한국 바베큐 어디가서 먹을 수 있나 한식 어디서 먹을 수 있나 등에 대해 물어본다.

내가 간곳에 특별한 축제가 언제 어디서 있구나 등을 종합적으로 알 수 있는 서비스가 있으면 좋을 것 같다.

이미 안국역과 잘 이동할 수 있다고 생각한다.

1. 주말이면 200명정도 (내외국인 통합) 외국인 70% 이상
2. 일본이 가장 많은 것 같고, 유럽에서 많이 옴/ 중국 일본 아니면 대부분 영어로 함
3. 특정한 카페, 이런것을 찾을때도 있고, 추천할 만한 북촌 장소를 물어보고/ 언덕있는 사오육경?: 물어보는듯
4. 경복궁 -> 북촌하고 같이/ 또는 창덕궁/ 북촌 -> 인사동
5. 어려움: 북촌이라고 왔는데 한옥이 많은곳을 찾는데 어려움 느끼는듯/ 골목 안쪽에 있는 경우가 많은데, 헤매다가 와서 물어보는 듯, 공의 문답는 시간들 물어보고, 기후동행카드 사는 곳과 충전하는곳이 달라서 질문/ 택시를 잡아달라고 부탁하는 것같음 (꽤 많음)/ 식당예약 해달라고 좀 있는 것 같음/ 캐리어 맡겨줄수있냐고 물어봄 (역에 가거나 장소만 말해줌)
6. 딱히 없음/ 시끄러운 것때문에 조금 지역분들이 힘들수도
7. 잘 갖춰져 있는 거같음/ 스페인어 이런거 지원은 좀 적은듯
8. 안내소에는 특별한 프로그램은 없음, 간단한 공예를 만들수 있거나 이런건 영어로 좀 지원되는듯
9. 웬만하면 다 알아서 찾아옴
10. 먹거리 질문 많음/ 식사같은거 (ex. 한국 바베큐, 한식)
11. 팁은 없음/
12. 종합적으로 볼수 있는게 없으니, 내가 간곳에서 특별한 축제가 있는게 여기구나.. 하며 알수있도록 (종합적 시스템)
13. 지하철 (안국역)이랑 대부분 잘되어있어서 잘 모르겠다.

## 답변 요약

## 인터뷰 질문지

# 02 북촌 관광 안내소 제공 종이 팸플릿 분석



종로 거리 지도와 관광안내 센터 전화번호  
→ 전체적인 종로쪽의 거리와 예약 가능  
→ 8가지의 자세한 코스 설명  
→ 가시성은 좋지 않으나 코스 길이, 걸리는 시간, 오디오까지 제공됨  
걸으면서 해설들을 수 있는 앱도 소개됨 (주어진 코스만 제공되는 듯)

중국어 팸플렛  
일국 위부터 차례로  
서울관광지도, 지하철 노선도, 한국어, 경복궁역 지도 부분 확대(현 위치), 서울스타관광버스 안내설명  
아래  
서울 관광안내소 전화번호/입구명, 강남, 삼성동 지도 / 서울 근교까지 포함한 지도도 있음(금정철도노선, 환반도지도, 어린이 놀이공원 이용표), VISITSEOUL TV 유튜브 채널 QR코드

느린 정보  
나무 커서 지도를 보여주고 했을 때 걸으면서 볼 일도가 나지 않음.  
실제 다 펼쳤을때, 대략 60페이지가량 되는 듯. 그리고 북촌 한옥마을의 현 위치가 뜨지 않은 채  
전체 노선도가 있어서 근처 역을 찾는데 시간이 걸림.  
다른 지역에 대한 지도는 랜드마크를 크게 표현해서 어디 어디 어떤 랜드마크가 있는지 알기  
쉬움.

목적  
관광객이 어떤 여행을 원하는지에 따라 쉽게  
찾아볼 수 있도록 여행을 테마별로 분류해놓은 것을 볼 수 있다.

프리뷰  
서울의 관광스팟들은 어떤 것들이 있는지, 그리고 그 위치는 어  
디인지에 대한 정보를 직관적으로 이해할 수 있도록 시각적으로  
표현되어있다.

상세페이지  
관광명소의 평네일과 함께 해당 장소의 운영시간, 영어 주소, 전  
화번호, 입장료가 표시되어있어 가거전에 명소에 대한 정보를 간  
략히 파악하기에 좋음.  
but 너무 많은 내용을 담고 있어 가시성, 가독성 좋지 않음

가려는 관광명소를 중심으로 인근에는 어떤 관광지가 있는지  
시각적으로 보여주고 있다.  
관광 명소 간 대략적인 거리를 파악할 수 있어 코스를 짜기에 좋다  
난이도, 시간, 거리, 지하철 출구 등에 대한 정보도 설명되어있다.

명소에 가기 전 주의사항이나 팁에 대한 내용을 확인 할 수 있다.

한국의 산을 즐기기 위해 방문한 외국인 관광객에게  
산에 따른 특이한 난이도를 이해하기 쉽도록  
표현되어있다.

서울에서 이용 가능한 교통카드,  
티머니, 영플러스, 디스커버 서울 패스 등 카드에  
대한 사용 및 구매방법과 같은 전반적인 내용을  
담음.  
서울에서 다른 지역 이동  
고속버스타입, 고속철도, 공항으로 가는 루트  
내용  
를 풍부 되어있어 이해하기 쉽다.

서울 여행 전 알아두면 좋은 정보.  
서울 날씨, 외화, 안전, 환전 등 여행준비에  
필요한 기본정보들을 제공하고 있다.  
지하철 일회용카드의 보증금 시스템에 대한  
내용도 포함되어있다.  
대중교통을 이미지화하여 보여줌으로써 이해  
하기 쉽게함.  
이미지와 아이콘, 기호를 활용한 정보가 확  
실히 눈에 더 잘 들어옴

서울 주요 교통 정보.  
공항에서 서울 가는 방법과 더불어, 버스, 지  
하철 등이 포함된 대중교통 이용방법에 대해  
설명하고 있다.  
지하철 일회용카드의 보증금 시스템에 대한  
내용도 포함되어있다.  
대중교통을 이미지화하여 보여줌으로써 이해  
하기 쉽게함.

로컬이 사랑하는 서울 푸드.  
한국인 (한지안)이 먹는 로컬 음식에 대한 소개가  
사진과 함께 주어짐

북촌사 안내소

인사동 거리

북촌 관광 안내소 팸플렛

북촌역 안내 표지판

경복궁역 지하철 출구

경복궁역 지하철 안내판

경복궁

북촌 관광안내소에 있는 다국어 종이 팸플릿에 대해 분석하고 인사이트 도출



## 02 중간 인사이트 정리



종로 길거리 인터뷰 + 북촌 관광안내소에 대한 인사이트 도출 후 6개로 분류 ( 교통 관련, 관광 명소, 식당, 종이 팜플렛 안내, 기존 지도앱 서비스, 기타)  
-> 어피니티 다이어그램으로 분류후 중간 인사이트 정리

## 03 인사이트 기반 아이디어 도출

### 1. 지하철 튜토리얼 (지하철 한 역사를 파서)

타겟 : 한국에 온 지 1~3개월 이내인 한국생활에 적응하고자 하는 외국인

: 지하철 내에 내비게이션 및 정보제공 → 지하철 안에서 생기는 전반적인 문제 상황 다루기

⇒ 지하철 시스템의 이해도와 편리성이 중점

### 2. 지하철 + 관광 명소

타겟 : 한국에 처음 관광 온 or 1~3개월 이내의 외국인

: 지하철 루트부터 랜드마크 있는 곳까지의 준비과정 + 여정까지의 정보 제공/

### 3. 지하철 + 맛집 탐방

타겟 : 한국에 온 지 1개월 이내인 외국인 관광객

: 지하철 이용 방법 + 맛집 리스트 + 예약 시스템까지 -> 이거는 바운더리 정해야 할 듯



# 03 인사이트 기반 아이디어 도출

외국인 관광객이 많이 오는 지하철역에 대한 상세한 정보를 담은 앱	외국인들을 위한 맛집지도 서비스 - 사람들이 많이 간 맛집상세주소를 영어지원으로 복사할 수 있게 하고 가게와 연결하여 문자번역으로 외국인이 원하는 질문에 대한 답변을 문자로 받을 수 있음.	명동, 서울역, 경복궁 근처 음식점사장님들과 외국인들을 연결하고 현재 위치에서 맛집까지 안내하는 맛집 지도 안내 서비스	외국인들을 위한 대중교통 정보 튜토리얼 서비스.	맛집 -전통음식 -로컬 길거리 음식 -퓨전 음식 카테고리를 나눠서	맛집 -가족 추천 맛집 -커플 추천 맛집 -혼밥 추천 맛집	취향 맞춤 여행지 추천	교통카드와 결제 시스템을 엮어서 카드&결제 서비스	지하철로 이동하는 맛집 투어
대중교통 수단 결제 시스템에 대한 모든 정보를 담은 앱	지하철을 통한 맛집-관광 명소 코스	한국 전통 음식과 맛집 엮기	현지인들이 많이 있는 지하철역과 주변 맛집	맛집에서 주차, 장애인식, 어린이좌석 등 세부정보 담기	3대 관광명소와 그 주변 먹거리	지하철역마다 맛집 하나씩 도장깨기 하는 느낌으로다가	지하철을 타고 관광 명소까지 가는 데 옆에 실제 투어가이드가 있는 것처럼 실시간으로 도와주는 서비스	한국에 숨겨진 관광 명소를 안내
옛모습을 담은 지역 (지하철역-종로, 경복궁 등) 과 그 지역에 맞는 음식 여행(궁궐 음식)	외국인을 위한 지하철 리뷰 서비스 (역/호선/등등)	지하철을 통해 맛집으로 가는 여정 - 현재 지하철에는 관광명소나 유명랜드마크에 대한 정보는 어느정도 지원이되지만, 맛집에 대한 정보는 지원이 안됨	여행 자세를 음식(지역-맛집)과 함께 기록하는 서비스	교통카드 및 체크카드로 사용하는 관광 교통 관련 서비스	명동역 내부의 자세한 안내부터 시작하여 주변 관광지로 가는 루트를 알려주는 서비스	나와 비슷한 유형&취향의 외국인이 가서 만족한 여행지 추천 (커뮤니티 느낌으로)	조건에 맞는 여행지 루트를 짜주는 서비스 → 꼭 가고 싶은 여행장소를 사용자가 체크하여 반영하는 식으로	취향과 조건에 맞는 한국 맛집 추천 서비스 (비건, 맵기 정도, 가격)

**맛집+지하철을 엮고싶은 이유 -**

대부분 한국에 오는 외국인 관광객이 맛집탐방을 목적으로 방문(통계자료있음) + 그리고 관광객의 대부분이 지하철 대중교통이용함

= 대부분의 관광객이 이용하는 지하철을 기반으로 맛집탐방을 더 쉽고 즐겁게 할 수 있도록 지원해줄 필요성있음

**튜토리얼로 가고싶진않음 노점**

**특정 지하철역이나 특정 관광지 방문하면 자신이 이동하는 위치에 기반하여 실시간으로 추천맛집이 뜨도록.**

→ 관광지나 지하철역에 방문했을 때 자신이있는 위치와 거리상 가까우면서도 현지인들사이에서 인기있는 맛집을 찾기를 원할거같은 하지만 관광객들은 이런 맛집 검색하는거에 어려움 느낄것같음 → 위치기반 자동 추천으로 해결가능

**배민 포장 주문처럼 미리 키오스크 입력으로 예약 및 주문하기 → 몇분뒤 도착예정에 대한 정보도 위치 기반으로 자동 설정될 수 있도록 (식당 사장님께 보일 수 있게)**

+ 별개로 결제도 같이 할 수 있으면 좋을듯 (ex. 스타벅스 앱처럼)

**특정 지하철역 방문하면 자신이 이동하는 위치에 기반하여 실시간으로 추천맛집이 뜨도록.**

-> 지하철역에 방문했을 때 자신이있는 위치와 거리상 가까우면서도 현지인들사이에서 인기있는 맛집을 찾기를 원할거같은 하지만 관광객들은 이런 맛집 검색하는거에 어려움 느낄것같음 → 위치기반 자동 추천으로 해결가능

**<서울 전역을 대상으로 하되, 디자인은 외국인이 주로 많이 다니는 역을 선정해서>**  
명동역, 경복궁역, 서울역, 홍대입구역, 안국역

**지금 경복궁역 근처인데 배고픔. 주변 맛집은 뭐가 있을지 지금 검색**

-> 위치기반시스템으로 주변맛집 확인  
→ 이동 안내 받기  
→ 최종 맛집 도착

**나 경복궁역 갈 예정. 주변 맛집은 뭐가 있을지 미리 검색**

-> 식당 선택  
→ 지하철로 이동하는 루트 선택  
→ 지하철 이동중에 길 안내 받기 (도중에 실시간 위치기반 기능은 Off/On 할 수 있게)  
→ 최종 맛집 도착

종로 인터뷰와 지난 지하철 인사이트를 모두 고려하여 다양한 아이디어 도출 -> 괜찮은 아이디어 선정 후 다시 관찰 리서치 진행

## 04 RESEARCH / INTERVIEW

01

### [현장에서 직접 외국인 대상으로 인터뷰 진행]

외국인 관광객들이 많이 찾는 장소 (인사동 거리 - 북촌 - 경복궁)에서  
서울 + 종로쪽 관광 경험과 개인 선호 여행에 대한 간단한 인터뷰 진행

02

### [북촌 관광안내소 직원 인터뷰 진행]

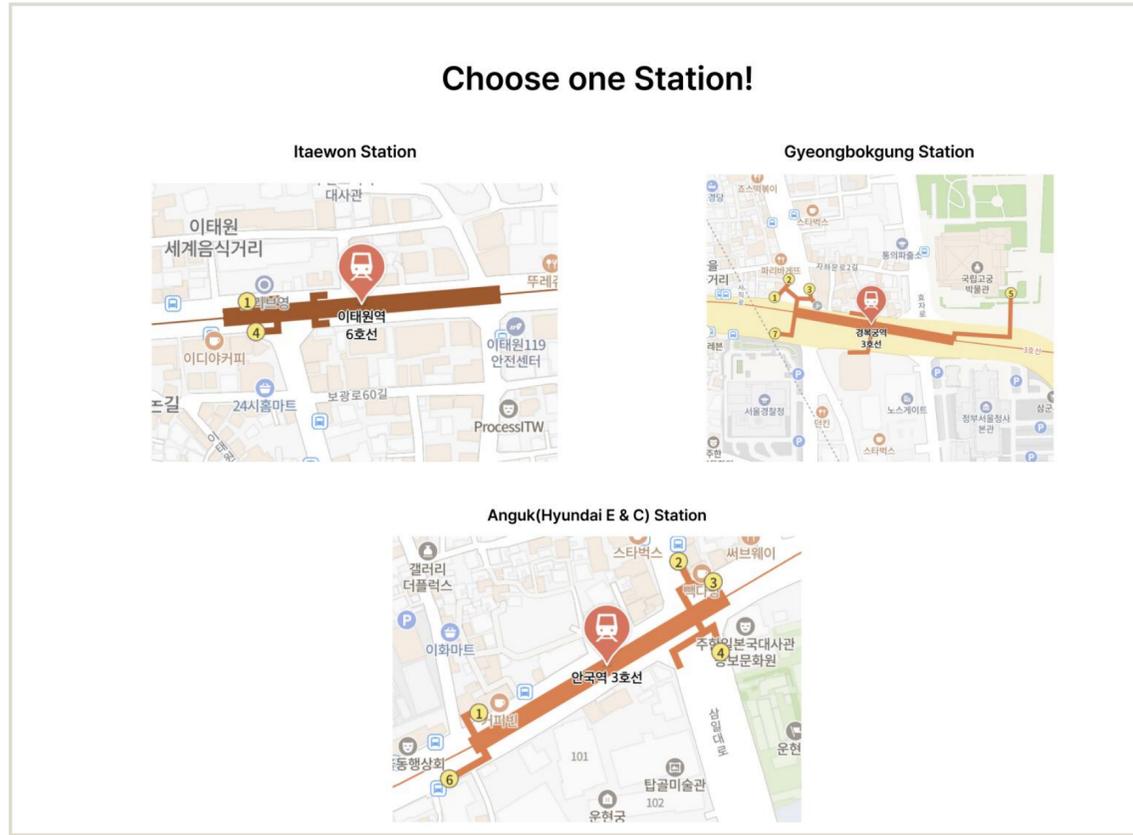
실제 외국인 관광객을 상대하는 북촌 관광 안내소 직원분들과 인터뷰  
-> 외국인들이 자주 묻는 질문이나 겪는 어려움에 대해 파악

03

### [실제 외국인 타겟 지하철 이용 + 식당 이용 관찰 리서치 & 인터뷰]

실제 외국인의 지하철 이용과 식당 예약과 이용을 팔로우 하면서 단계별로 분석 후  
각 단계에서 발생할 수 있는 어려움을 실시간으로 파악  
-> 후에 인터뷰로 한번 더 확인

# 04 외국인 관찰 리서치 & 심층 인터뷰



가고 싶은 역 선택 -> 지하철 이용 관찰 리서치  
-> 역 도착 후 가고 싶은 맛집 검색 및 예약 관찰 리서치 진행



지하철 관련

- 오늘 하루 투어 어떠셨나요?  
1. How was your tour today?
- 오늘 투어의 난이도를 점수로 매겨주신다면 10점만점에 몇점인가요? (1이 낮음, 10이 높음)  
2. If you were to rate the difficulty of today's tour on a scale of 1 to 10, what score would you give?
- 오늘 투어를 통해 느낀 한국 지하철에 대한 만족도를 점수로 매겨주신다면 10점만점에 몇점인가요?  
3. Based on today's experience, how satisfied are you with the Korean subway system? Please rate on a scale of 1 to 10.
- 투어를 하시면서 헷갈리셨던 부분이 있었나요? -있었다면, 어떠한 부분에서?  
4. Was there any part of the tour that confused you? If yes, what was confusing?
- 카카오맵/네이버지도를 통해 이동하시면서 불편하거나 마음에 안 드는 점이 있었나요? (ui 디자인 관련 / 기능 관련)  
5. Did you encounter any inconveniences or things you didn't like while using KakaoMap or Naver Map (e.g., UI design, functionality)?
- 해당 어플리케이션을 사용하면서 유용하다고 느꼈던 기능은 무엇이었나요?  
6. What features did you find useful in the application you used?
- 지하철 루트를 선택할때, 최단시간, 최소요금, 최소환승 중 어떤 것을 우선순위로 두고 루트를 선택하나요?  
7. When choosing a subway route, which factor is your top priority: shortest time, lowest fare, or least transfers?
- 지하철의 표지판을 이해하고 따라가는데 어렵진 않았나요?  
8. Did you find it difficult to follow and understand the subway signs?
- 지하철을 이용할 때 가장 필요하다고 느꼈던 정보는 무엇인가요?  
9. What kind of information did you find most necessary while using the subway?
- 지하철에서 안내 시스템을 이해하고, 내릴 곳을 확실히 알 수 있었나요?  
10. Did you understand the guidance system on the subway and were you sure of where to get off?
- 지하철 역 구조를 알고, 자신이 가고싶은 목적지에 정확히 갈 수 있었나요?  
11. Were you able to easily locate places?

지하철 관련 질문지

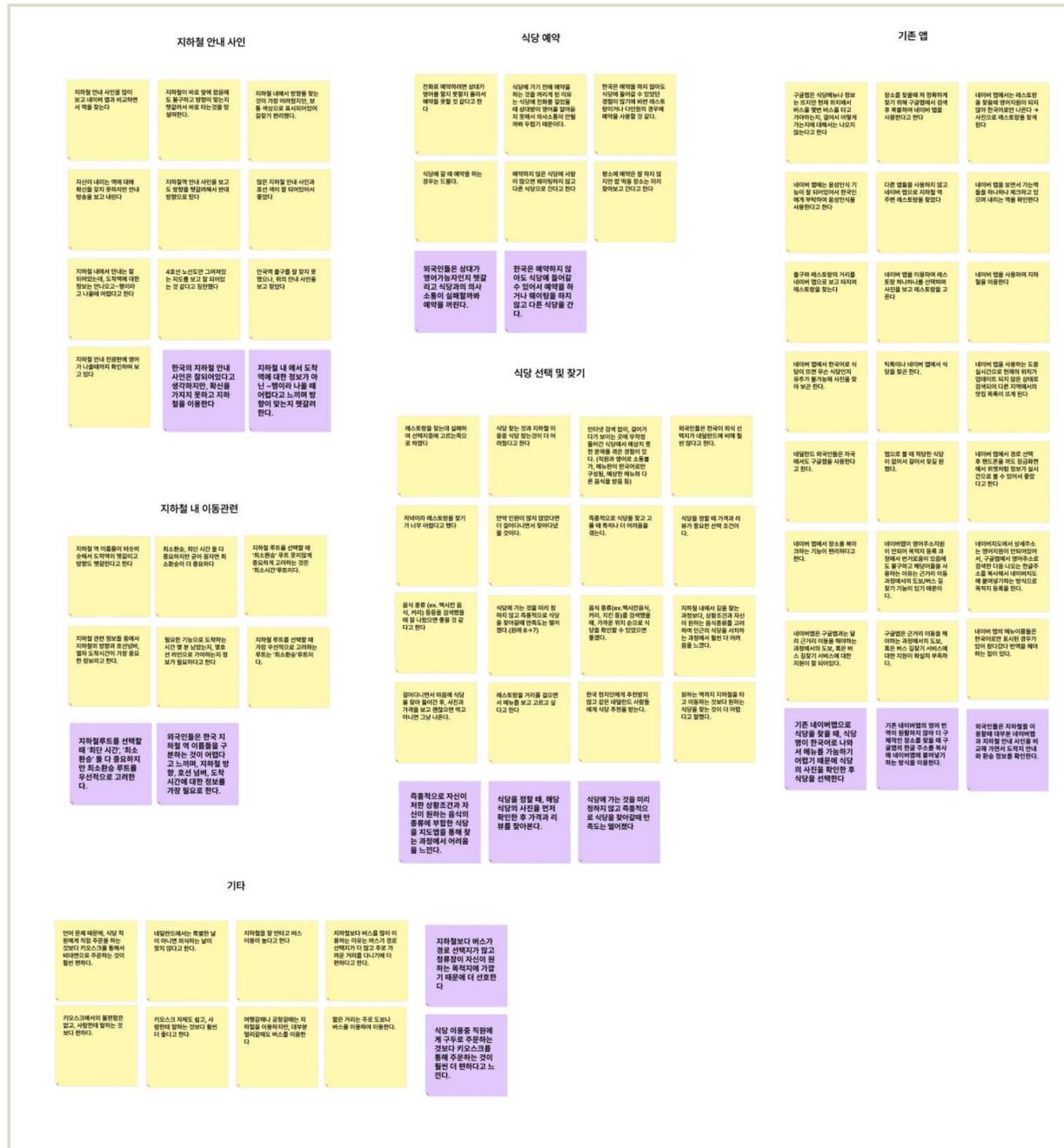
맛집 관련

- 지하철을 이용하다가 역 근처에서 식사할 곳을 찾으신 적이 있나요? 그렇다면, 어떻게 맛집을 찾으셨나요?  
12. Have you ever tried to find a place to eat near a subway station while using the subway? If so, how did you find the restaurant?
- 서울에서 새로운 맛집을 찾으실 때 주로 어떤 방법을 사용하시나요? (ex. 검색 앱(네이버, 구글 등), 관광 가이드북, 추천 웹사이트 등)  
13. When looking for new places to eat in Seoul, what methods do you usually use? (e.g., search apps (Naver, Google, etc.), travel guidebooks, recommendation websites, etc.)
- 맛집을 찾는 과정에서 불편했던 점이나 어려웠던 점이 있었나요? (ex: 정보의 신뢰도 부족, 메뉴 설명 부족, 복잡한 검색 과정 등)  
14. Did you encounter any inconveniences or difficulties while trying to find restaurants? (e.g., lack of reliable information, insufficient menu descriptions, complicated search processes, etc.)
- 맛집을 선택할 때 가장 중요하게 생각하는 요소는 무엇인가요? (예: 맛, 가격, 분위기 등)  
15. What factors do you consider most important when choosing a restaurant? (e.g., taste, price, atmosphere, etc.)
- 평소 맛집을 갈 때, 예약을 하시나요?  
16. Do you usually make reservations when visiting restaurants?
- 맛집을 예약할 때 주로 어떤 방법을 사용하나요? (전화, 앱, 웹사이트 등)  
17. What method do you usually use to make restaurant reservations? (phone, app, website, etc.)
- 예약 과정에서 가장 어려웠던 점은 무엇이었나요?  
18. What was the most challenging aspect of the reservation process?
- 예약 후 가게와의 소통에서 만족스러운 경험이 있었나요? 있다면 어떤 점이 좋았나요?  
19. Did you have a satisfactory experience communicating with the restaurant after making the reservation? If so, what aspects did you find positive?
- 메뉴나 서비스 관련 정보가 외국어로 제공되었나요?  
20. Was menu or service-related information provided in a foreign language?
- 맛집을 찾거나 예약하는 과정에서 느낀 전반적인 만족도는 어떠한가요?  
21. How would you rate your overall satisfaction with the process of finding or reserving a restaurant?
- 한국에서 맛집을 찾고 경험했던 부분이 다른 나라/본국과의 경험과 어떻게 비교되나요?  
22. How does your experience of finding and dining at restaurants in Korea compare to your experiences in other countries or your home country?
- 위치를 기반으로 실시간 맛집 추천을 받는 서비스가 있다면, 어떤 기능이 가장 유용할 것 같나요? (ex. 자동으로 가까운 맛집 추천, 리뷰 요약, 메뉴 확인(다국어지원), 방문 시간대에 맞는 인기 맛집 추천 등)  
23. If there were a service that provides real-time restaurant recommendations based on your location, which feature would be the most useful? (For example: automatic recommendations for nearby restaurants, review summaries, menu check (with multilingual support), recommendations for popular restaurants based on the time of your visit, etc.)
- 위치를 기반으로 실시간 맛집 추천 알림을 받는다면, 어떻게 그 정보를 받고 싶으신가요? (ex. 스마트폰 알림, 지하철 내 디지털 화면, 지도 기반 알림 등)  
24. If you were to receive real-time restaurant recommendation notifications based on your location, how would you prefer to receive that information? (For example: smartphone notifications, digital screens in the subway, map-based notifications, etc.)

맛집 관련 질문지



# 04 어피니티 다이어그램



## 인사이트 도출



# 04 총 인사이트 정리

**THEME: 지하철 이용**

**Insight :**

1. 외국인 관광객들이 지하철 내에서 길을 찾기 위해 표지판이나 노선도를 확인할 때에, 가장 직관적이고 유용하다고 느끼는 정보는 '색상' 정보이다.
2. 외국인 관광객들은 지하철 출입문 방향과 지하철 상대식 플랫폼 구조와 같이 양방향 정보가 주어질 때, 올바른 길을 선택 하는데 큰 어려움을 겪는다.
3. 외국인 관광객들은 노약자석이나 임신부석 등 한국 지하철의 에티켓에 대해 궁금해 하는 경향이 있다.

**THEME: 앱 사용 및 기능**

**Insight :**

1. 외국인 관광객들은 기존 지도 앱에서 영어 주소 지원이 되지 않는 경우가 많아 목적지를 검색하는데 큰 혼란을 겪는다.
2. 외국인 관광객들은 네이버 지도가 우선순위(도보,환승,비용)에 따라 경로를 선택할 수 있다는 점을 유용하다고 느낀다.
3. 외국인 관광객들은 지하철 내의 붐비는 정도, 빠른 환승 정보, 지하철의 방향성, 출구에 따른 지역 정보 등을 시각화된 정보(인포그래픽,아이콘)로 안내받고 싶어한다.

**THEME: 지하철 카드 시스템**

**Insight :**

1. 외국인 관광객들은 기후동행카드를 많이 사용하지만 충전방법을 몰라서 카드충전을 원활하게 하지 못한다.
2. 한국에 온 외국인 관광객들은 티켓을 발권할 때 목적지인 역 이름의 알파벳을 잘 알지 못해 해당 호선의 색 정보에 의지하는 경향이 있다.
3. 한국에 온 외국인 관광객들은 누군가 알려주기 전까지 한국에만 유일하게 존재하는 보증금 시스템을 전혀 알지 못한다.



**THEME: 언어**

**Insight :**

1. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국 지역 또는 명소의 정확한 명칭(철자)을 몰라서 검색할때 어려움을 겪는다.
2. 한국에 온 지 1개월 된 외국인들은 기존 네이버맵의 영어 번역이 원활하지 않다는 이유로, 더 구체적인 장소를 찾을 때 구글맵의 한글 주소를 복사해 네이버맵에 붙여넣기하는 방식으로 검색해야하는 불편함이 있다.
3. 한국에 온지 1~3개월 이내인 외국인들은 식당 직원과의 의사소통이 실패할 것을 염려한다.

**THEME: 지하철 이용**

**Insight :**

1. 한국에 온 외국인들은 지역을 이동할 때 대부분 지하철을 많이 사용한다.
2. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국 지하철 역 이름이 다 비슷하다고 느껴 구분하기 어려워한다.
3. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 기존 지도앱과 지하철역 안내 표지판을 비교해가면서 환승, 도착역 등의 지하철 정보들을 확인한다.

**THEME: 식당 이용**

**Insight :**

1. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 자신이 처한 상황과 원하는 음식에 부합하는 식당을 지도앱을 통해 즉흥적으로 찾는 과정에서 어려움을 느끼기 때문에 미리 식당을 정하고 가는 것보다 실시간으로 식당을 찾는 것의 만족도가 낮았다.
2. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 식당을 정할 때, 관련 식당의 사진을 먼저 확인한 후 가격과 리뷰를 본다.
3. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국의 현지인들이 먹는 음식에 대해 궁금해하고 추천받기를 원한다.

**THEME: 관광**

**Insight :**

1. 한국에 온 외국인 관광객들은 전형적인 인기 관광지 못지 않게 자신의 취향에 맞는 여행지, 혹은 한국에서의 일상 생활을 체험할 수 있는 장소를 방문하고 싶어한다.
2. 한국에 온 외국인 관광객 대다수가 선호하는 여행 테마는 식도락 여행이다.
3. 한국에 온 외국인 관광객 대다수는 서울의 관광명소 중 한국에서만 보고 느낄 수 있는 장소를 선호한다.

3주차 인사이트 정리

4주차 인사이트 정리

## 04 총 인사이트 정리

### THEME: 언어

- Insight :**
1. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국 지역 또는 명소의 정확한 명칭(철자)을 몰라서 검색할때 어려움을 겪는다.
  2. 한국에 온 지 1개월 된 외국인들은 기존 네이버맵의 영어 번역이 원할하지 않다는 이유로, 더 구체적인 장소를 찾을 때 구글맵의 한글 주소를 복사해 네이버맵에 붙여넣기하는 방식으로 검색해야하는 불편함이 있다.
  3. 한국에 온지 1~3개월 이내인 외국인들은 식당 직원과의 의사소통이 실패할 것을 염려한다.

### THEME: 지하철 이용

- Insight :**
1. 한국에 온 외국인들은 지역을 이동할 때 대부분 지하철을 많이 사용한다.
  2. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국 지하철 역 이름이 다 비슷하다고 느껴 구분하기 어려워한다.
  3. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 기존 지도앱과 지하철역 안내 표지판을 비교해가면서 환승, 도착역 등의 지하철 정보들을 확인한다.

### THEME: 식당 이용

- Insight :**
1. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 자신이 처한 상황과 원하는 음식에 부합하는 식당을 지도앱을 통해 즉흥적으로 찾는 과정에서 어려움을 느끼기 때문에 미리 식당을 정하고 가는 것보다 실시간으로 식당을 찾는 것의 만족도가 낮았다.
  2. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 식당을 정할 때, 관련 식당의 사진을 먼저 확인한 후 가격과 리뷰를 본다.
  3. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국의 현지인들이 먹는 음식에 대해 궁금해하고 추천받기를 원한다.

### THEME: 관광

- Insight :**
1. 한국에 온 외국인 관광객들은 전형적인 인기 관광지 못지 않게 자신의 취향에 맞는 여행지, 혹은 한국에서의 일상 생활을 체험할 수 있는 장소를 방문하고 싶어한다.
  2. 한국에 온 외국인 관광객 대다수가 선호하는 여행 테마는 식도락 여행이다.
  3. 한국에 온 외국인 관광객 대다수는 서울의 관광명소 중 한국에서만 보고 느낄 수 있는 장소를 선호한다.

TARGET

한국에 온 지 1개월 이내인 외국인 관광객

PURPOSE

서울에 방문한 외국인 관광객들이 지하철 시스템을 기반으로 새로운 도시에서  
맛집을 찾는 어려움을 해결하고 보다 풍성한 여행 경험을 제공하는 것

IDEA

특정 지하철역이나 특정 관광지 방문하면 자신이 이동하는 위치에 기반하여 실시간으로  
추천맛집이 뜨거나 자신이 원하는 종류의 맛집을 찾을 수 있도록 함

# 04 HMW

## THEME: 언어

- Insight :**
1. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국 지역 또는 명소의 정확한 명칭(철자)을 몰라서 검색할때 어려움을 겪는다.
  2. 한국에 온 지 1개월 된 외국인들은 기존 네이버맵의 영어 번역이 원활하지 않다는 이유로, 더 구체적인 장소를 찾을 때 구글맵의 한글 주소를 복사해 네이버맵에 붙여넣기하는 방식으로 검색해야하는 불편함이 있다.
  3. 한국에 온지 1~3개월 이내인 외국인들은 식당 직원과의 의사소통이 실패할 것을 염려한다.

## THEME: 지하철 이용

- Insight :**
1. 한국에 온 외국인들은 지역을 이동할 때 대부분 지하철을 많이 사용한다.
  2. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국 지하철 역 이름이 다 비슷하다고 느껴 구분하기 어려워한다.
  3. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 기존 지도앱과 지하철역 안내 표지판을 비교해가면서 환승, 도착역 등의 지하철 정보들을 확인한다. 🗺️

## THEME: 식당 이용

- Insight :**
1. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 자신이 처한 상황과 원하는 음식에 부합하는 식당을 지도앱을 통해 즉흥적으로 찾는 과정에서 어려움을 느끼기 때문에 미리 식당을 정하고 가는 것보다 실시간으로 식당을 찾는 것의 만족도가 낮았다.
  2. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 식당을 정할 때, 관련 식당의 사진을 먼저 확인한 후 가격과 리뷰를 본다.
  3. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국의 현지인들이 먹는 음식에 대해 궁금해하고 추천받기를 원한다.

## THEME: 관광

- Insight :**
1. 한국에 온 외국인 관광객들은 전형적인 인기 관광지 못지 않게 자신의 취향에 맞는 여행지, 혹은 한국에서의 일상 생활을 체험할 수 있는 장소를 방문하고 싶어한다.
  2. 한국에 온 외국인 관광객 대다수가 선호하는 여행 테마는 식도락 여행이다.
  3. 한국에 온 외국인 관광객 대다수는 서울의 관광명소 중 한국에서만 보고 느낄 수 있는 장소를 선호한다.

## THEME: 지하철 이용

- Insight :**
1. 외국인 관광객들이 지하철 내에서 길을 찾기 위해 표지판이나 노선도를 확인할 때에, 가장 직관적이고 유용하다고 느끼는 정보는 '색상' 정보이다.
  2. 외국인 관광객들은 지하철 출입문 방향과 지하철 상대식 플랫폼 구조와 같이 양방향 정보가 주어질 때, 올바른 길을 선택하는데 큰 어려움을 겪는다.
  3. 외국인 관광객들은 노약자석이나 임신부석 등 한국 지하철의 에티켓에 대해 궁금해 하는 경향이 있다.

## THEME: 앱 사용 및 기능

- Insight :**
1. 외국인 관광객들은 기존 지도 앱에서 영어 주소 지원이 되지 않는 경우가 많아 목적지를 검색하는데 큰 혼란을 겪는다.
  2. 외국인 관광객들은 네이버 지도가 우선순위(도보, 환승, 비용)에 따라 경로를 선택할 수 있다는 점을 유용하다고 느낀다.
  3. 외국인 관광객들은 지하철 내의 붐비는 정도, 빠른 환승 정보, 지하철의 방향성, 출구에 따른 지역 정보 등을 시각화된 정보(인포그래픽, 아이콘)로 안내받고 싶어한다.

## THEME: 지하철 카드 시스템

- Insight :**
1. 외국인 관광객들은 기후동행카드를 많이 사용하지만 충전방법을 몰라서 카드충전을 원활하게 하지 못한다.
  2. 한국에 온 외국인 관광객들은 티켓을 발권할 때 목적지인 역 이름의 알파벳을 잘 알지 못해 해당 호선의 색 정보에 의지하는 경향이 있다.
  3. 한국에 온 외국인 관광객들은 누군가 알려주기 전까지 한국에만 유일하게 존재하는 보증금 시스템을 전혀 알지 못한다.

# 04 HMW

앞에서 했던 인사이트를 통한 HMW 질문을 아래 인사이트들을 참고해서 만들어 줬으면 해. HMW 질문은 인사이트에서 보여지는 사용자의 니즈를 어떻게 충족 해야하는가라는 주제를 생각해서 써야 해. 다음 내용들은 인사이트들이야. 한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국 지역 또는 명소의 정확한 명칭(철자)을 몰라서 검색할때 어려움을 겪는다.

한국에 온 지 1개월 된 외국인들은 기존 네이버맵의 영어 번역이 원할하지 않다는 이유로, 더 구체적인 장소를 찾을 때 구글맵의 한글 주소를 복사해 네이버맵에 붙여넣기하는 방식으로 검색해야하는 불편함이 있다. 한국에 온지 1~3개월 이내인 외국인들은 식당 직원과의 의사소통이 실패할 것을 염려한다.

한국에 온 외국인들은 지역을 이동할 때 대부분 지하철을 많이 사용한다.

한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국 지하철 역 이름이 다 비슷하다고 느껴 구분하기 어려워한다.

한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 기존 지도앱과 지하철역 안내 표지판을 비교해가면서 환승, 도착역 등의 지하철 정보들을 확인한다.

한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 자신이 처한 상황과 원하는 음식에 부합하는 식당을 지도앱을 통해 즉흥적으로 찾는 과정에서 어려움을 느끼기 때문에 미리 식당을 정하고 가는 것보다 실시간으로 식당을 찾는 것의 만족도가 낮았다.

한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 식당을 정할 때, 관련 식당의 사진을 먼저 확인한 후 가격과 리뷰를 본다.

한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 한국의 현지인들이 먹는 음식에 대해 궁금해하고 추천받기를 원한다.

한국에 온 외국인 관광객들은 전형적인 인기 관광지 못지 않게 자신의 취향에 맞는 여행지, 혹은 한국에서의 일상 생활을 체험할 수 있는 장소를 방문하고 싶어한다.

한국에 온 외국인 관광객 대다수가 선호하는 여행 테마는 식도락 여행이다. 한국에 온 외국인 관광객 대다수는 서울의 관광명소 중 한국에서만 보고 느낄 수 있는 장소를 선호한다. 외국인 관광객들이 지하철 내에서 길을 찾기 위해 표지판이나 노선도를 확인할 때에, 가장 직관적이고 유용하다고 느끼는 정보는 '색상' 정보이다. 외국인 관광객들은 지하철 출입문 방향과 지하철 상대식 플랫폼 구조와 같이 양방향 정보가 주어질 때, 올바른 길을 선택하는데 큰 어려움을 겪는다. 외국인 관광객들은 노약자석이나 임신부석 등 한국 지하철의 에티켓에 대해 궁금해 하는 경향이 있다.

외국인 관광객들은 기존 지도 앱에서 영어 주소 지원이 되지 않는 경우가 많아 목적지를 검색하는데 큰 혼란을 겪는다.

외국인 관광객들은 네이버 지도가 우선순위(도보,환승,비용)에 따라 경로를 선택할 수 있다는 점을 유용하다고 느낀다.

외국인 관광객들은 지하철 내의 붐비는 정도, 빠른 환승 정보, 지하철의 방향성, 출구에 따른 지역 정보 등을 시각화된 정보(인포그래픽,아이콘)로 안내받고 싶어한다.

외국인 관광객들은 기호동행카드를 많이 사용하지만 충전방법을 몰라서 카드충전을 원활하게 하지 못한다.

한국에 온 외국인 관광객들은 티켓을 발권할 때 목적지인 역 이름의 알파벳을 잘 알지 못해 해당 호선의 색 정보에 의지하는 경향이 있다.

한국에 온 외국인 관광객들은 누군가 알려주기 전까지 한국에만 유일하게 존재하는 보증금 시스템을 전혀 알지 못한다.

주신 인사이트를 기반으로 어떠한 다이어그램을 구성해보았습니다. 여러 주제를 포괄하는 대주제로 분류하여 각 하위인사이트를 정리하려 했습니다.

1. 지하철 이용 및 네비게이션 관련 문제

- 지하철 안내 사인을 보고도 방향을 찾지못해서 반대방향으로 간다
- 지하철 내에서 방향을 찾는 것이 어려워지만 색상으로 표시되어 길 찾기 편리하다
- 지하철 안내 전광판에 영어가 나올 때까지 확인하며 보고 있다
- 지하철 안내 도착역에 대한 정보가 아닌 ~편이라 나올 때 헷갈린다
- 내이버 맵을 볼때 가는 역들을 하나하나 체크하며 내리는 역을 확인한다
- 지하철 내에서 안내는 잘 되어있는데 도착역 정보가 부족하다고 느낀다

- 지하철 역 이름들이 비슷비슷해 도착역과 방향을 헷갈린다

- 내이버 맵과 지하철 안내 사인을 비교하면서 방향을 확인한다

2. 식당 찾기 및 예약 관련

- 외국인들은 식당이 영어 가능자인지 헷갈려 예약을 꺼린다
- 예약하지 않은 식당에 사람이 많으면 확인받지 않고 다른 식당으로 간다
- 달리다나눠서 식당 예약할 기회를 얻고싶으면 물어본다
- 한국에서는 예약하지 않아도 식당에 들어갈 수 있어서 예약을 꺼리는 경우가 많다
- 내이버 맵에서 레스토랑 찾을 때 영이 지원이 안되어 사진으로 레스토랑을 찾는다
- 외국인들은 한국과 식당 선택지가 다양도때 비해 많다고 느낀다

- 내이버 맵을 사용하여 레스토랑 하나하나를 선택하며 사진을 보고 고른다
- 예약 시 전화로 소용이 어려울까 봐 걱정된다

3. 내이버 맵 및 지도 앱 사용 경험

- 내이버 맵에서는 식당 찾을 때 한국어로만 나와 무슨 식당인지 유추가 어려워 사진을 이용한다
- 내이버 맵에서 장소를 확인하는 기능이 편리하다
- 내이버 맵을 쓸시간 까지 업데이트가 안되어서 길 찾기 할때 다른 지도 앱있길 록복이 뜨는 경우가 있다
- 구글 맵은 근거리 이동에 대한 도보/버스 길찾기 서비스가 부족하다
- 내이버 맵은 도보/버스 길찾기 기능이 구글 맵보다 훨씬 우수하다
- 구글 맵에서 복사한 주소를 내이버 맵에 붙여넣기하여 사용한다

5. 음식 선택 및 관련 인식

- 즉흥적으로 식당을 찾을 때 더 많은 어려움을 겪는다
- 찾아는 역까지 이동하는 것보다 식당을 찾는 것이 더 어렵다고 느낀다
- 식당을 정할때 가격과 리뷰가 중요해 보여준다
- 멕시코 음식이나 커리 등 특정 음식 종류를 검색할 때 결과가 더 나왔으면 좋겠다
- 음식 종류를 검색할 때 가까운 위치 순으로 확인할 수 있었으면 좋겠다

6. 버스과 지하철 이용 비교

- 버스 경로 선택지가 많고 목적지에 가까워 더 선호한다
- 지하철보다 버스를 주로 이용한다
- 짧은 거리는 도보나 버스를 이용하여 이동한다

7. 언어 및 의사소통 문제

- 키오스크로 주문하는 것이 언어 문제로 인해 직원과 말하는 것보다 훨씬 편하다
- 영어가 지원되지 않는 상황에서 내이버 맵이나 식당 예약 등 불편함을 느낀다
- 키오스크는 직원들이 의사소통보다 더 편리하다

이런 식으로 인사이트들을 주제별로 나누면, 각각의 문제 영역에서 사용자 경험을 개선할 수 있는 부분을 더 명확하게 분석할 수 있습니다. 추가적인 정리나 특정 영역에 대한 깊은 분석이 필요하다면 알려주세요!

팔레스타인 대문'후각'하는 단서는 단어가 제약을 없앤다. 이를 대체하고 다시 제약을 더하여 더 나은 다이어그램을 분석하겠습다. 주요 인사이트들이다\*\*지하철 역 이름\*\*,\*\*식당 찾기 및 예약\*\*,\*\*지도 앱 사용 경험\*\*에 집중하여 있으므로, 해당 주제에 대해 채택하지않습다.

### \*\*어떠한지 다이어그램 제작\*\*

### 1. \*\*지하철 이용 및 네비게이션 관련 문제\*\*

- 지하철 안내 사인을 보고도 방향을 찾지못해서 반대방향으로 간다
- 지하철 내에서 방향을 찾는 것이 어려워지만 색상으로 표시되어 길찾기 편리하다
- 지하철 안내 전광판에 영어가 나올 때까지 확인하며 보고 있다
- 지하철 안내 도착역에 대한 정보가 아닌 ~편이라 나올 때 헷갈린다
- 내이버 맵을 볼때 가는 역들을 하나하나 체크하며 내리는 역을 확인한다
- 지하철 역 이름들이 비슷비슷해 도착역과 방향을 헷갈린다
- 외국인들은 내이버 맵과 지하철 안내 사인을 비교하면서 방향을 확인한다

### 2. \*\*식당 찾기 및 예약 관련 문제\*\*

- 예약하지 않은 식당에 사람이 많으면 확인받지 않고 다른 식당으로 간다
- 달리다나눠서 식당 예약할 기회를 얻고싶으면 물어본다
- 한국에서는 예약하지 않아도 식당에 들어갈 수 있어서 예약을 꺼리는 경우가 많다
- 외국인들은 한국과 식당 선택지가 다양도때 비해 많다고 느낀다
- 내이버 맵에서 레스토랑 찾을 때 영어 지원이 안되어 사진으로 레스토랑을 찾는다
- 외국인들은 한국과 식당 선택지가 다양도때 비해 많다고 느낀다
- 식당을 정할 때 가격과 리뷰가 중요해 보여준다
- 즉흥적으로 식당을 찾을 때 어려움을 겪는다

### 3. \*\*내이버 맵 및 지도 앱 사용 경험\*\*

- 내이버 맵에서 길찾기 업데이트가 안되어서 길 찾기 할때 다른 지도 앱있길 록복이 뜨는 경우가 있다
- 내이버 맵을 쓸시간 까지 업데이트가 안되어서 길 찾기 할때 다른 지도 앱있길 록복이 뜨는 경우가 있다
- 구글 맵은 근거리 이동에 대한 도보/버스 길찾기 서비스가 부족하다
- 내이버 맵은 도보/버스 길찾기 기능이 구글 맵보다 훨씬 우수하다
- 내이버 맵에서 복사한 주소를 내이버 맵에 붙여넣기하여 사용한다

### \*\*HMW 질문 도출\*\*

원 본서를 기반으로, 사용자 경험을 개선할 수 있는 \*\*HMW\*\* 질문을 만들어 보았습니다.

### 1. \*\*지하철 이용 및 네비게이션 관련 문제\*\*

- \*\*HMW\*\* 사용자 내 도착역과 방향 정보를 보다 명확하게 제공하여 외국인 관광객이 혼란하지 않고 쉽게 이동할 수 있도록 도와 주실까요?

### 2. \*\*식당 찾기 및 예약 관련 문제\*\*

- \*\*HMW\*\* 외국인들이 한국에서 식당 예약을 할때 예약이 가능한 식당에 대한 정보를 명확하게 알 수 있도록 도와 주실까요?

### 3. \*\*지도 앱 사용 경험 문제\*\*

- \*\*HMW\*\* 내이버 맵에서 길찾기 위치 업데이트를 개선하여 사용자가 현재 위치와 주변 장소를 정확하게 찾을 수 있도록 도와 주실까요?

### 4. \*\*언어 장벽으로 인한 문제\*\*

- \*\*HMW\*\* 외국인 사용자가내이버 맵에서 내어 번역이 안되어서 길찾기 할때 불편함을 겪을 수 있도록 도와 주실까요?

### 5. \*\*식당 선택 시 즉흥적인 결정 문제\*\*

- \*\*HMW\*\* 사용자가 즉흥적으로 식당을 찾을 때, 만족스러운 식당을 찾을 수 있도록 도움을 제공할 수 있을까?

이렇게 개선할 문제와 \*\*HMW\*\* 질문을 기존 문제를 해결하는 데 초점을 맞추고 있습니다. 각 질문을 어떻게 사용자 경험을 향상시킬 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

프로젝트의 방향성을 고려하여, 네이버나 특정 서비스를 개선하는 것이 아닌, \*\*사용자의 니즈를 해결하는\*\* 방식으로 \*\*HMW\*\* 질문을 다시 구상하였습니다. 또한, 너무 넓거나 좁지 않은 범위에서 사용자의 인사이트를 바탕으로 문제를 해결할 수 있는 적절한 질문을 제시하도록 하였습니다.

### 1. \*\*지하철 이용 중 방향 혼란 문제\*\*

- \*\*인사이트\*\* 사용자 지하철에서 방향을 헷갈리거나, 도착역에 대한 정보가 명확하지 않아 이동할 수 있도록 도와 주실까요.

\*\*HMW 질문\*\*

- \*\*HMW\*\* 사용자가 지하철을 이동할 때 도착 방향과 목적지를 명확하게 확인하여 불안 없이 이동할 수 있도록 도와 주실까요?

### 2. \*\*식당 예약과 의사소통 문제\*\*

- \*\*인사이트\*\* 외국인 사용자는 식당 예약 시 언어 장벽으로 인한 의사소통 문제 때문에 불편함을 겪고, 예약을 꺼리는 경향이 있음.

\*\*HMW 질문\*\*

- \*\*HMW\*\* 언어 장벽을 겪는 사용자가 식당을 예약하거나 이용할 때 언어 소통의 부담을 줄여주는 방안을 마련할 수 있을까?

### 3. \*\*즉흥적인 식당 선택 시 만족도 저하 문제\*\*

- \*\*인사이트\*\* 사용자는 즉흥적으로 식당을 찾을 때 정보 부족으로 인해 선택에 어려움을 겪고, 만족도가 떨어짐.

\*\*HMW 질문\*\*

- \*\*HMW\*\* 사용자가 즉흥적으로 식당을 선택할 때 더 충분한 정보를 제공받아 만족스러운 결정을 내릴 수 있도록 도와 주실까요?

### 4. \*\*지하철 역과 관련된 정보 제공 문제\*\*

- \*\*인사이트\*\* 사용자는 지하철역에서 혼동을 겪으며, 역 이름이 비슷하거나 도착 정보가 명확하지 않아 혼란스러워함.

\*\*HMW 질문\*\*

- \*\*HMW\*\* 사용자가 목적지에 확신을 가지고 역에서 정확한 방향과 정보를 쉽게 파악할 수 있도록 도와 주실까요?

### 5. \*\*사용자 위치에 맞는 정보 제공 문제\*\*

- \*\*인사이트\*\* 사용자는 위치 정보가 정확하지 않아 현재 위치와 주변 장소를 제대로 파악하지 못하는 경우가 있음.

\*\*HMW 질문\*\*

- \*\*HMW\*\* 사용자가 자신의 현재 위치에 맞는 정확한 정보와 주변 장소를 신속하게 파악할 수 있도록 도와 주실까요?

이렇게 구성된 \*\*HMW\*\* 질문들은 인사이트와 직접적으로 연결되며, 사용자의 니즈를 충족하는 방향에 초점을 맞추었습니다. 각 질문은 넓거나 좁지 않은 범위에서 다양한 솔루션을 생각해 낼 수 있도록 설계되었습니다.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

이제 질문을 바탕으로 사용자 경험을 개선할 수 있는 다양한 아이디어를 생각해 주십시오.

## 04 HMW

<b>INSIGHT</b>	한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 기존 네이버맵의 영어 번역이 원활하지 않다는 이유로, 더 구체적인 장소를 찾을 때 구글맵의 한글 주소를 복사해 네이버맵에 붙여넣기하는 방식으로 검색해야하는 불편함이 있다.
<b>HMW</b>	어떻게 하면 외국인 관광객들이 구체적인 장소를 찾을때 언어 장벽을 느끼지 않고 원하는 장소를 한번에 검색하도록 할 수 있을까?
<b>INSIGHT</b>	한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 자신이 처한 상황과 원하는 음식에 부합하는 식당을 지도앱을 통해 즉흥적으로 찾는 과정에서 어려움을 느끼기 때문에 미리 식당을 정하고 가는 것보다 실시간으로 식당을 찾는 것의 만족도가 낮았다.
<b>HMW</b>	어떻게 하면 외국인 관광객들이 즉흥적으로 식당을 찾는 과정을 쉽게하여 만족스러운 식당을 찾을 수 있게할까?
<b>INSIGHT</b>	한국에 온지 1개월 이내인 외국인 관광객들은 지하철 내의 붐비는 정도, 빠른 환승 정보, 지하철의 방향성, 출구에 따른 지역 정보 등을 시각화된 정보(인포그래픽,아이콘)로 안내받고 싶어한다.
<b>HMW</b>	어떻게 하면 외국인 관광객들이 지하철의 어려운 정보들을 시각화한 이미지를 통해 쉽게 이해할 수 있도록 할까?
<b>INSIGHT</b>	한국에 온지 1개월 이내인 외국인들은 식당 직원과의 의사소통이 실패할 것을 염려한다.
<b>HMW</b>	어떻게 하면 외국인들이 한국의 식당 직원들과 원활한 의사소통을 할 수 있게할까?