

A close-up photograph of a person's hand, wearing a light-colored sweater, pointing at a touch screen. The screen displays a language selection interface with flags and text for English, Spanish, and Italian. Above the language options, there is a section with text in French: 'Numéro de billet ou référence de réservation', 'Carte d'identité', and 'Document de voyage'. The background is a solid blue color.

중장년층을 위한 키오스크 시뮬레이션 및 사용 앱 UI 설계

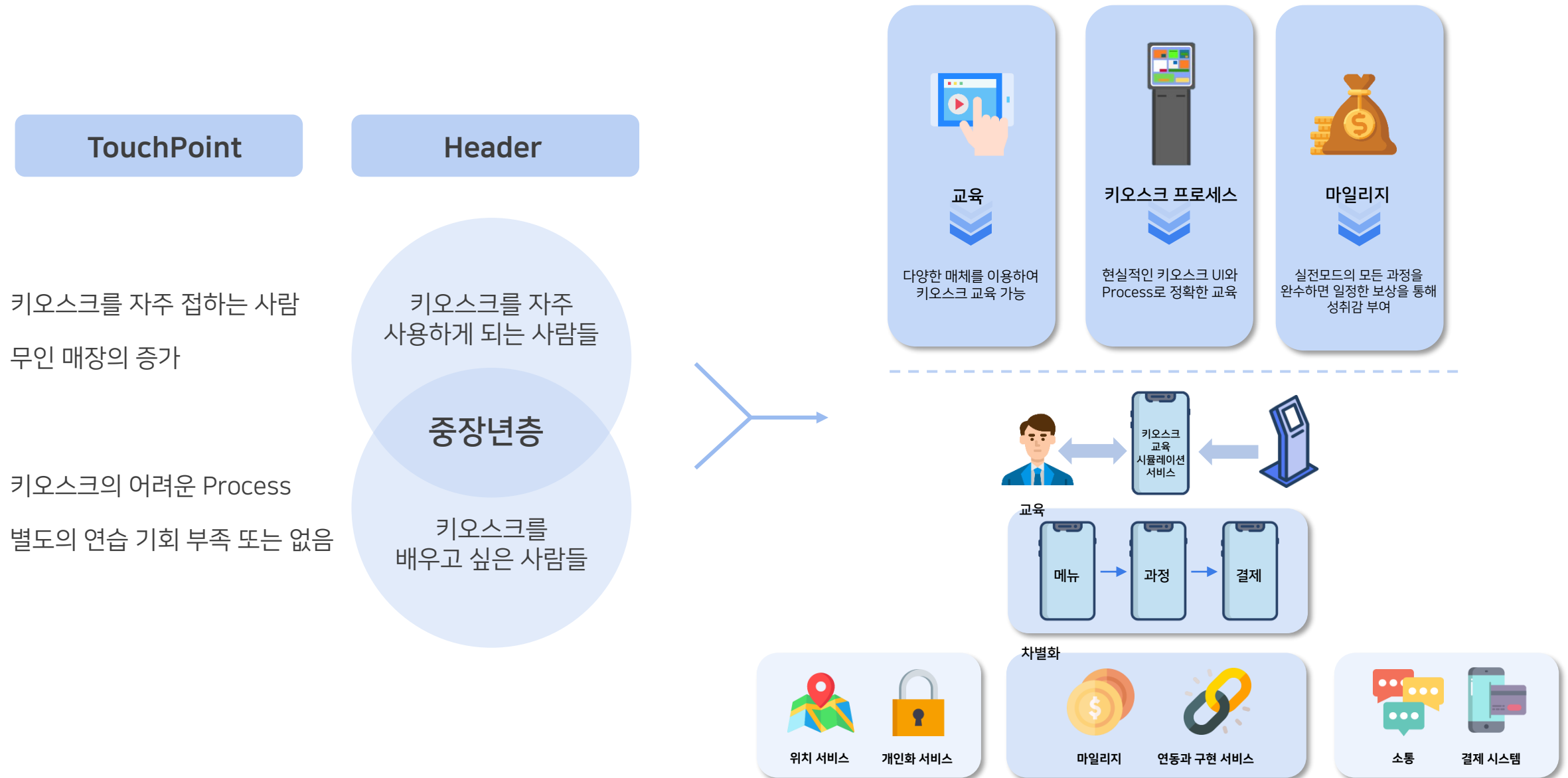
팀명 : 冀娛玢俱

20172017 최정현

20192016 이아현

20192047 정희정

What did we do?



사회적 이슈 발견_ Google Trend



Google Trend에 따르면 2021년 '키오스크' 검색량이 증가하는 추세를 파악

키오스크 현황 체감_ 팀원

공부나 여유를 즐길 때 카페를 많이 가는데
카페 곳곳에 종업원 대신 키오스크가 주문을 받고 있었어요

패스트푸드점에서 종업원에게 주문을 하려고 하니
키오스크를 이용해 주문해달라고 해서 머쓱했어요.

저녁 6시가 넘어서 카페에 가니
키오스크로만 주문을 받고 있었어요.



현황 분석_ 시장규모

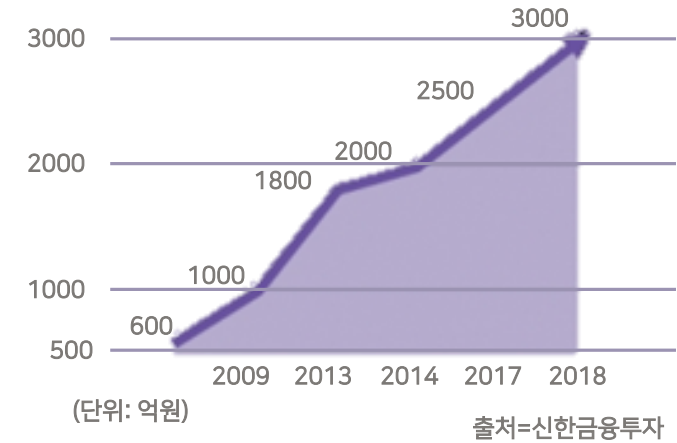
국내 키오스크 시장 규모

(단위: 원)

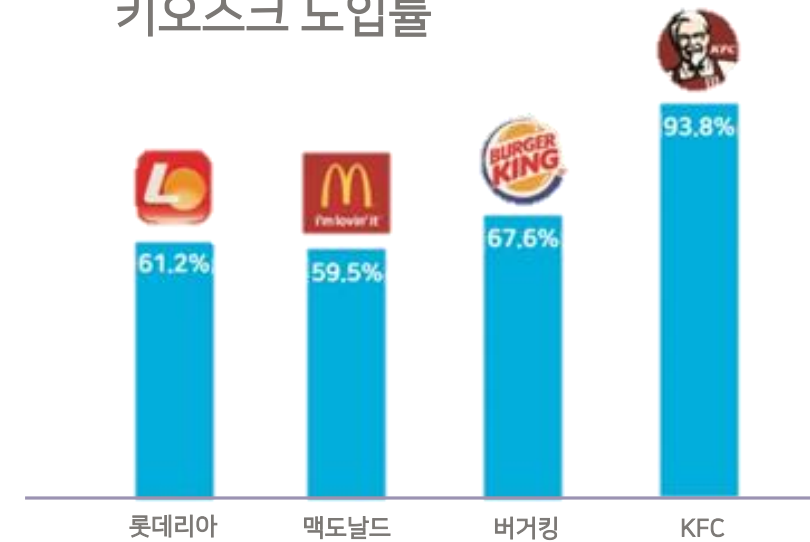
자료: 신한금융투자



키오스크 시장 규모



키오스크 도입률



자료: 식품외식경제 2018 프랜차이즈업계 총결산

“키오스크·로봇서빙·자동판매”...외식업계, 비대면 서비스로
효율 ‘업’

키오스크의 ‘반전’... 식당 고용 영향 적고 창업 늘었다

휴대폰 개통, 키오스크에서 3분이면 끝

패스트푸드 10곳 중 8곳 키오스크 도입

종로 분식점의 키오스크 도입 영향

	도입 전	도입 후
직원 수	5명	4명
총 인건비	약1,200만원	약1,000만원
키오스크 지출비	0원	14만원

※월평균 집계 기준

"키오스크 사용하기 어려워요" 2030 젊은 층도 디지털소외 [그것을 아시나요]

햄버거 주문하다 울었다는 엄마... 남의 일 아니네

[아무튼, 주말]
무인단말기 앞에서 찢찢
코로나 신종 스트레스

"사람 말고 기계에 주문?" 어르신들, 키오스크 사용 어려워해

소비자원 "고령소비자 대상 '비대면 거래 교육' 필요"

키오스크, 노년층만? 젊은층도 "답답"

주제 선정

“ 중장년층을 위한 키오스크 시뮬레이션 및 교육 서비스 UI 설계 ”

Index

1. DISCOVER

시장 분석

경쟁 분석

트렌드 분석

핵심 고객 설정

고객 관찰 / 체험 / 인터뷰

2. DEFINE

Persona

User Journey map

친화도법

카노분석

서비스 컨셉 도출

Idea visualization

3. DEVELOP

User Type

Task Scenario

Task 요구사항

Service Flow

Storyboard

Wireframe

Prototyping

UI Scenario

4. DELIVER

Usability Test

DISCOVER

시장 분석

경쟁 분석

트랜드 분석

핵심고객설정

고객 관찰/체험/인터뷰

시장 분석

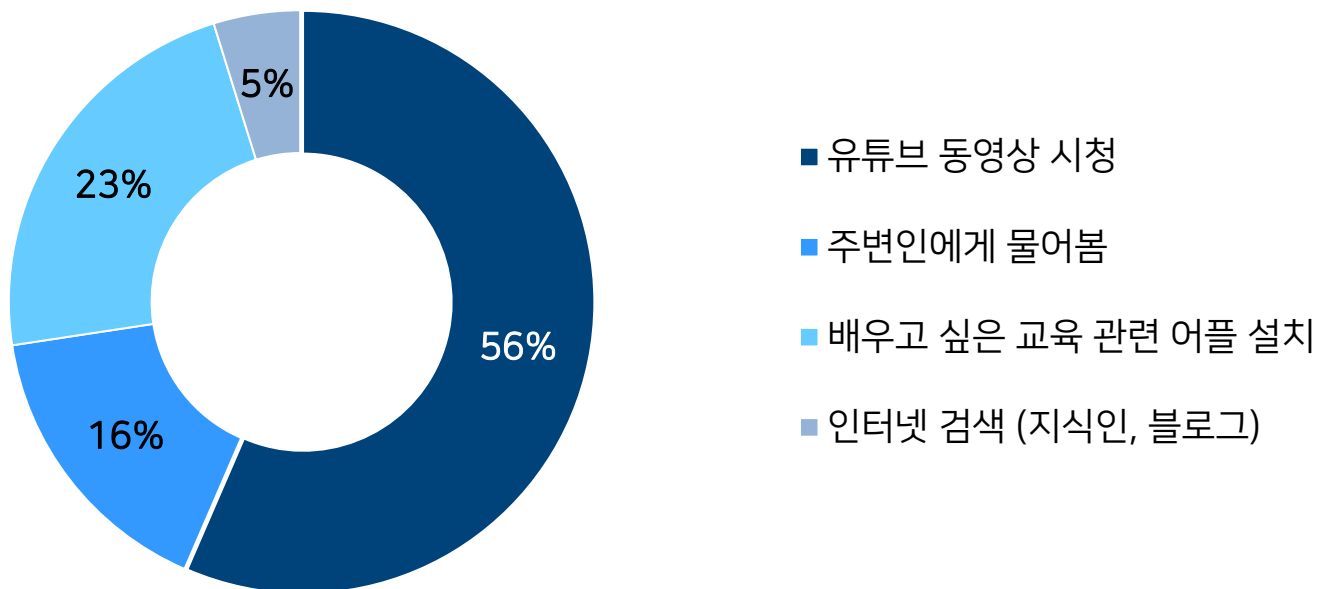
교육 콘텐츠 선호도 조사

설문일시: 21.4.15

> 교육 콘텐츠 플랫폼으로 “유튜브” 응답 수가 가장 높음

귀하가 선호하는 교육 콘텐츠 플랫폼은 어떤 것이 있나요?(택1)

* 중장년층 무작위 선발, N=62



시장 분석

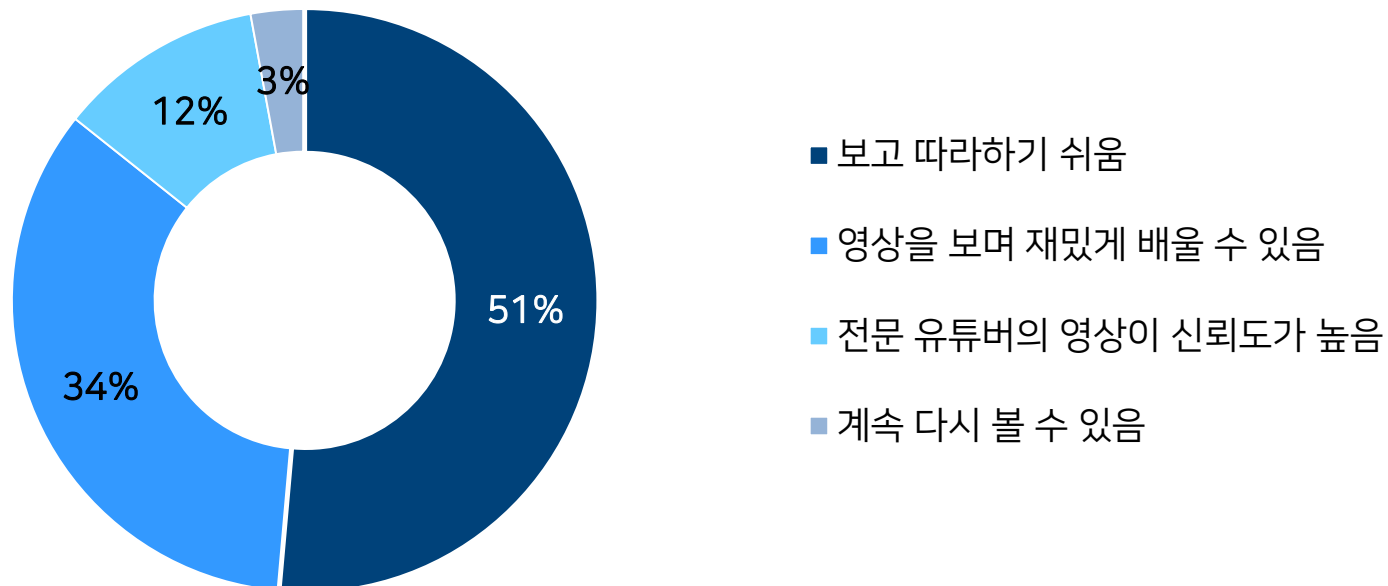
유튜브 답변자

설문일시: 21.4.15

> 따라하기 쉬우며 재미를 추구함

어떤 이유로 이 답변 [유튜브 동영상 시청을 통해 배운다.] 을 선택하셨습니까?

* 유튜브 답변자, N= 35



시장 분석

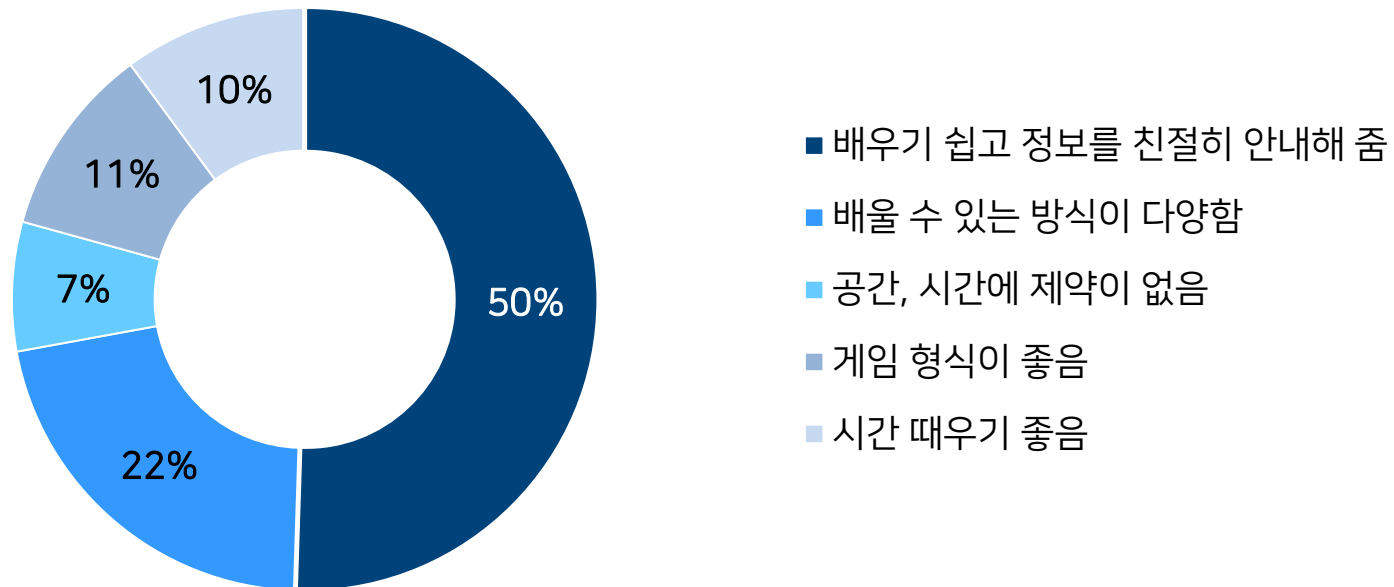
어플 설치 답변자

설문일시: 21.4.15

> 방식이 쉽고 다양함

어떤 이유로 이 답변 [배우고 싶은 교육관련 어플을 스마트폰에 설치하여 배운다.] 을 선택하셨습니까?

* 어플 설치 답변자, N= 14



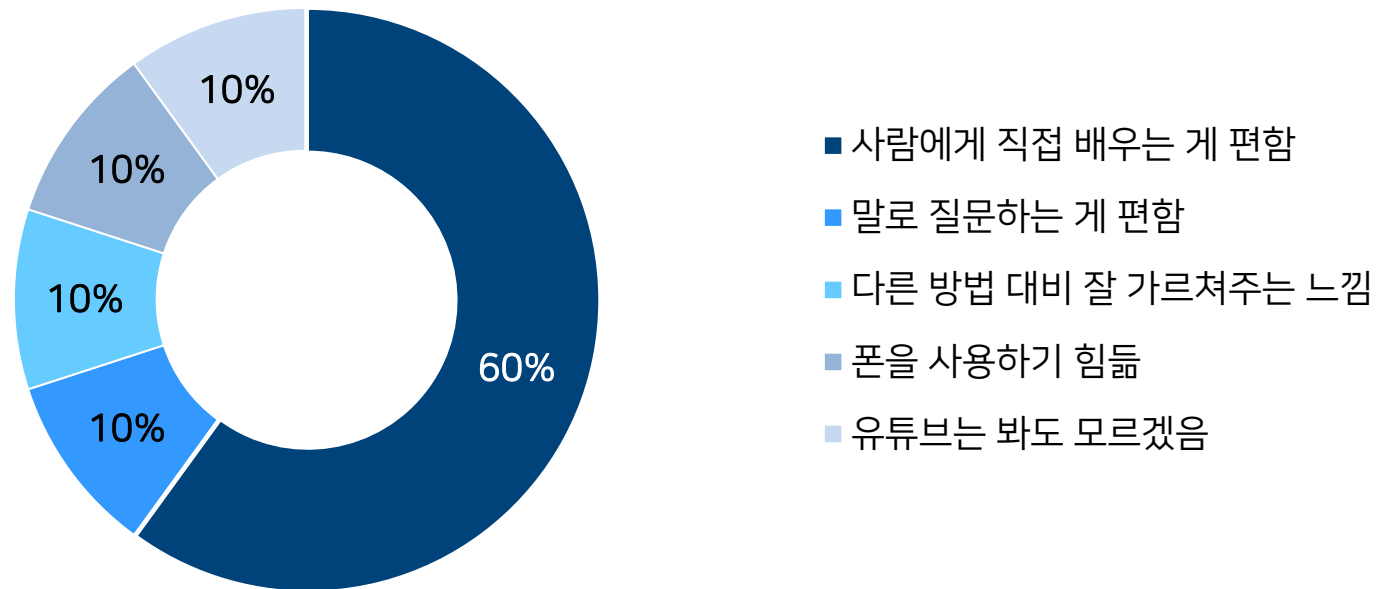
MTM 답변자

설문일시: 21.4.15

> 직접 배우는게 편함

어떤 이유로 이 답변 [주변인(자식, 지인 등)에게 물어보가며 배운다.] 을 선택하셨습니까?

* MTM 답변자, N= 10



		장점	단점
유튜브	<div><div></div></div> 56.5%	보고 따라하기 쉬움	영상이 만들어진 뒤 오랜 시간이 흘렀을 경우, 바뀐 점이 많아 실제로 적용하기 어려움
어플 설치	<div><div></div></div> 22.6%	배우기 쉽고 정보 안내가 쉬움	앱을 다운받고 스스로 학습을 해야함
MTM	<div><div></div></div> 16.1%	직접 배울 수 있음	대면을 해야한다는 부담스러움

경쟁 분석



서초톡톡 키오스크 교육용 체험 앱



KT 키오스크 교육용 체험 앱

경쟁 분석_ '서초 키오스크 교육'



장점

- 다양한 카테고리로 나뉘어져 있다
- KT 키오스크 교육용 체험앱보다 현실적인 UI를 보여준다

단점

- 포장을 테이크 아웃으로 표시하여 영어를 모르는 사람은 혼란을 초래할 수도 있다
- 메뉴 선택이 제한적이다
- 안내문과 요구되는 행동이 다르다

경쟁 분석_ 'KT 키오스크 교육용 체험앱'



원하시는 **키오스크**를
선택해주세요



kt IT서포터즈



장점

- 가시성이 분명하다

단점

- 카테고리가 부족하다
- 다음 단계에 대한 설명이 부족하다
- 소액결제가 될까 하는 두려움이 있다
- 홈버튼에 대한 인지가 부족하다

경쟁 분석_ 사용자 리뷰



홍

★★★★★ 20/11/18

어르신들에게 꼭 필요한 앱이에요!



박

★★★★★ 20/11/24

사전 연습용으로 최고예요~!!



I

★★★★★ 20/11/17

어르신들이 키오스크 기능을 익히기 좋아요.



이

★★★★★ 20/11/21

어르신들 교육용으로 활용하고 있는데 대체로 좋으나 가족관계증명서가 200원으로 되어 있는 것과 카페에서 탭별로 각각 하나씩 담으면 3개가 아니고 7개로 되는 문제가 있습니다 어르신들 교육에 걱정하고 있던 참에 나와서 너무 도움이 많이 되고 있습니다. 감사합니다



스

★★★★★ 20/9/28

중장년층 노년층 교육시 실습하기 좋으네요. 아쉬운 점을 카페등에서 추가주문과정도 되면 좋겠습니다.



김

★★★★★ 20/10/29

노인에게 큰 도움.

> 정보를 알려주는 성질을 가진 서비스의 UI Trend Research



Adiga

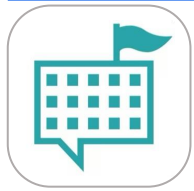


대학백과

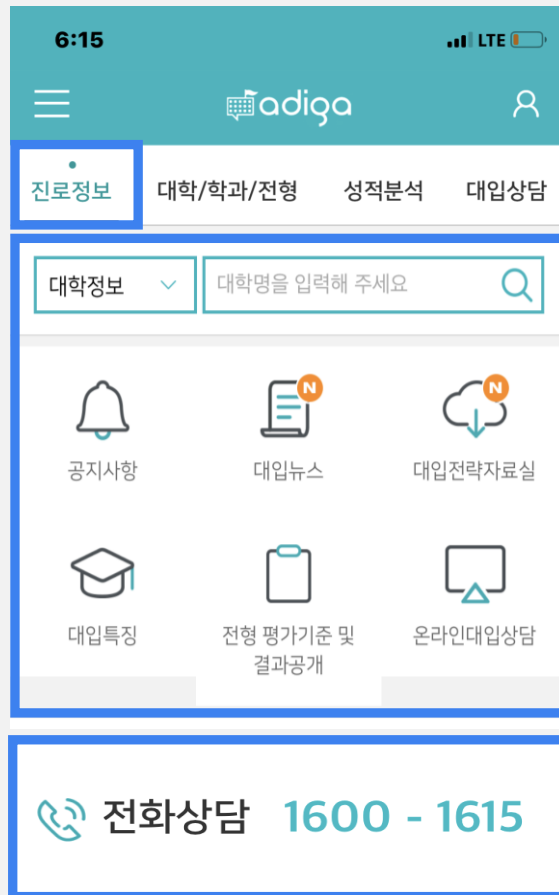
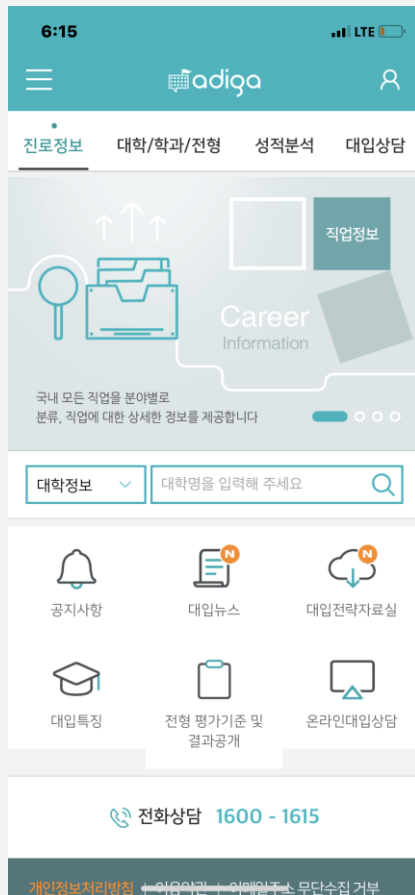


코보스페이스

트렌드 분석 _ adiga



adiga_대학입시정보 어플리케이션



긍정적 평가

- 포인트 컬러를 이용한 강조
- 도형을 이용한 강조
- 새로운 콘텐츠에 대한 N 표시
- 글자 BOLD체 처리

부정적 평가

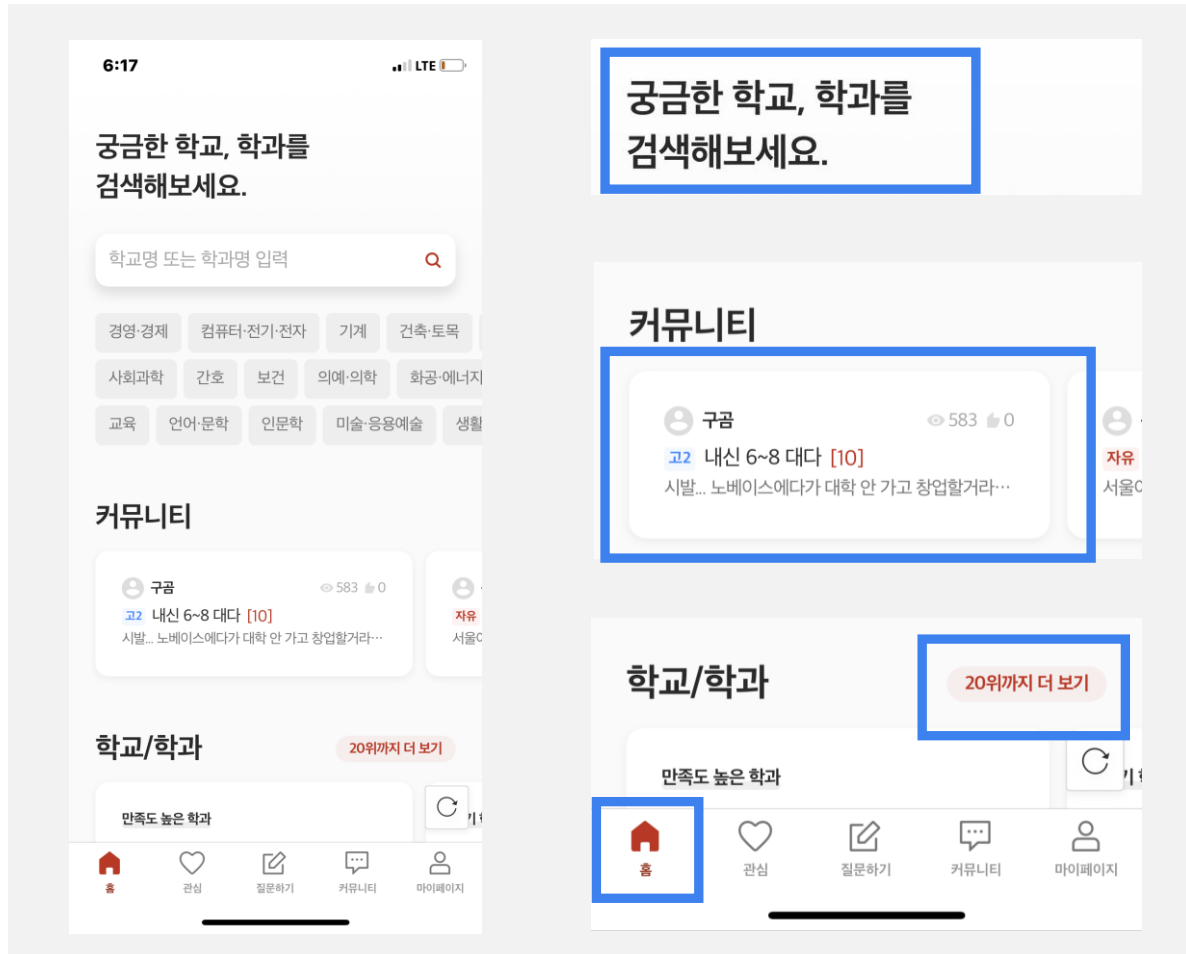
- UI 기준선 맞지 않음
- 어플 안내 이미지 대비 작은 아이콘 크기

* 전화상담의 경우, 개개인마다 다른 입시 역량에 따른 세세한 상담이 필요함으로 가장 중요한 부분으로 판단, 강조가 잘 되어 있는 편임

트렌드 분석 _ 대학백과

대학
백과

대학백과 _ 대학정보 어플리케이션



긍정적 평가

- 볼드체 강조
- 색깔 음영으로 카드UI 사용
- 포인트색 강조
- 아이콘 사용

부정적 평가

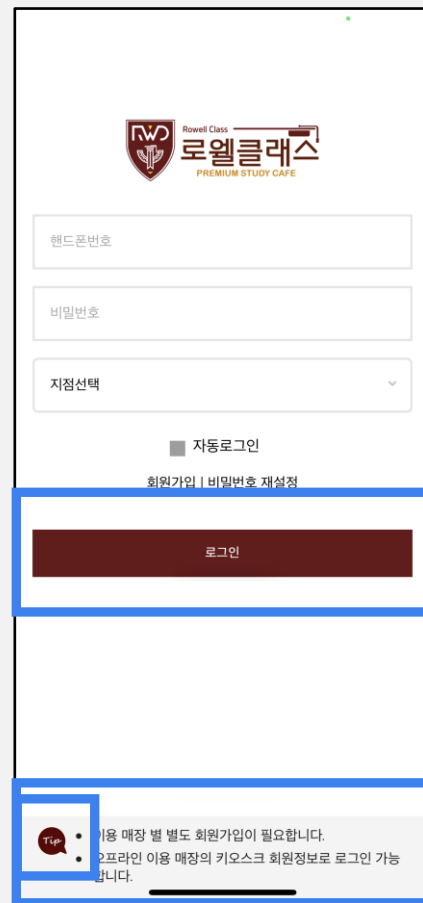
- 너무 단조로운 색상 = 집중분산
- 글자의 크기가 너무 작음

* 제일 중요한 검색 바 = 볼드체, 가장 큰 크기의 글자로 강조 잘 됨

트렌드 분석 _ 코보스페이스

CO
BO

코보스페이스 _스터디카페 예약 어플리케이션



긍정적 평가

- 강조할 부분을 단일 화면으로 뱌
- 로그인 화면으로 들어가면 로그인에 대한 정보를 알려주는 tip 정보 존재
- tip 아이콘 사용 + 같은 포인트 색으로 강조

부정적 평가

- 한 화면에서 다 보이지 않는 아이콘
 - 스크롤에 대한 행동 유도를 할 수 있는 정보 無
- 뒤로가기 버튼이 없어 잘못 클릭하거나 변경하려면 앱 자체를 Refresh 해야함
- 타 아이콘 대비 작은 tip 크기

* 가장 중요한 정보인 브랜드 선택은 화면을 바깥으로 빼서 강조가 잘 되어있지만, 팁 부분이 너무 작아서 잘 보이지 않음

트렌드 분석



키오스크 디스플레이 크기: 21인치 ~ 21.5인치

세로형 키오스크를 가로형보다 많이 사용

키오스크 사용에 어려움을 겪는 중장년층을 위해 **실제 키오스크 UI**와 유사하게 제작

부담 없이 즐길 수 있게 **재미요소**와 정보를 **직관적**으로 전달

키오스크 사용에 어려움을 겪는 중장년층을 위해 실제 키오스크 UI와 유사하게 제작

중장년층인 40-50대를 핵심고객으로 선정

부담없이 즐길 수 있게 재미요소와 정보를 직관적으로 전달

고객 관찰 / 체험 / 인터뷰

CUSTOMER



Characteristics

53세 / 주부

Place

버거킹 부산태화점

Time

5/2 12:00 30분 동안 진행

CUSTOMER



Characteristics

51세 / 회사원

Place

버거킹 사상 시외버스터미널점

Time

5/3 17:00 30분 동안 진행

CUSTOMER



Characteristics

47세 / 회사원

Place

노브랜드 버거

Time

5/2 18:00 30분 동안 진행

CUSTOMER



Characteristics

53세 / 주부

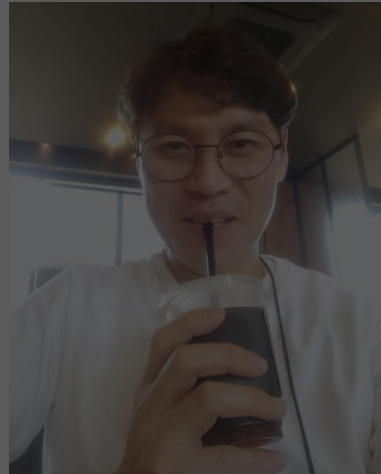
Place

버거킹 부산태화점

Time

5/2 12:00 30분 동안 진행

CUSTOMER



Characteristics

51세 / 회사원

Place

버거킹 사상 시외버스터미널점

Time

5/3 17:00 30분 동안 진행

CUSTOMER



Characteristics

47세 / 회사원

Place

노브랜드 버거

Time

5/2 18:00 30분 동안 진행

고객 관찰 / 체험 / 인터뷰

Q. 키오스크 단계 중 어떤 부분에서 어려움을 느끼셨나요?

메뉴 추가를 하지 않을 건데 **메뉴 추가 창이** 떠서 **터치를 잘못된** 줄 알고 당황했어요.

카드를 넣을 때 **방향**을 잘 모르겠어요.

고객 관찰 / 체험 / 인터뷰

Q. 키오스크 교육 서비스에서 어떤 내용을 교육받고 싶나요?

키오스크 화면이 넘어가는 순서에 대해 배우고 싶어요.

Q. 키오스크 교육 서비스에서 교육을 제외하고 어떤 기능을 제공받고 싶으신가요?

키오스크가 헛갈릴 때 음성으로 알려주는 기능이 필요할 것 같아요.

고객 관찰 / 체험 / 인터뷰

CUSTOMER



Characteristics

53세 / 주부

Place

버거킹 부산태화점

Time

5/2 12:00 30분 동안 진행

CUSTOMER



Characteristics

51세 / 회사원

Place

버거킹 사상 시외버스터미널점

Time

5/3 17:00 30분 동안 진행

CUSTOMER



Characteristics

47세 / 회사원

Place

노브랜드 버거

Time

5/2 18:00 30분 동안 진행

고객 관찰 / 체험 / 인터뷰

Q. 키오스크 단계 중 어떤 부분에서 어려움을 느끼셨나요?

단계가 너무 많아서 주문을 끝내고 싶은데 추가주문창은 계속 뜨고..
마음이 급해서 빨리 누르다 보니 아무거나 누르게 됐어요.

음식의 이름과 사진으로는 이 음식이 어떤 맛인지 예상하기가 힘들어요.

고객 관찰 / 체험 / 인터뷰

Q. 키오스크 교육 서비스에서 어떤 내용을 교육받고 싶나요?

매장별로 키오스크로 주문하는 순서가 다른데 **각 매장별로 주문하는 과정**을 알고 싶어요.

Q. 키오스크 교육 서비스에서 교육을 제외하고 어떤 기능을 제공받고 싶으신가요?

서비스가 게임 형식처럼 재미가 있으면 좋겠어요.
그리고 내가 키오스크를 쓸 줄 안다는 **성취감**이 생기면 좋겠어요.

영어 표기를 **한글로 바꾸거나** 뜻을 알려주면 좋겠어요.
예를 들면 '테이크 아웃'을 '포장'으로 바꾸거나 그것이 포장을 의미한다고 설명해주면 좋겠어요.

고객 관찰 / 체험 / 인터뷰

CUSTOMER



Characteristics

53세 / 주부

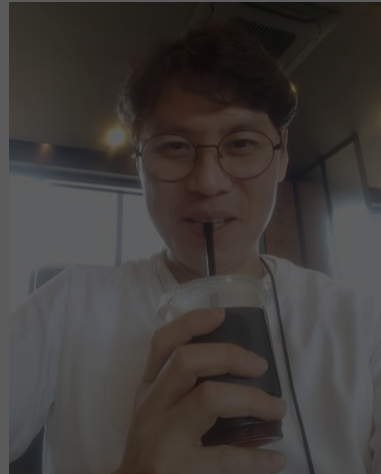
Place

버거킹 부산태화점

Time

5/2 12:00 30분 동안 진행

CUSTOMER



Characteristics

51세 / 회사원

Place

버거킹 사상 시외버스터미널점

Time

5/3 17:00 30분 동안 진행

CUSTOMER



Characteristics

47세 / 회사원

Place

노브랜드 버거

Time

5/2 18:00 30분 동안 진행

고객 관찰 / 체험 / 인터뷰

Q. 키오스크 단계 중 어떤 부분에서 어려움을 느끼셨나요?

메뉴 선택에서 너무 다양한 메뉴가 있고 이름만 보고 고르기엔 어떤 맛인지 가늠이 가지 않아 고르는 것에 시간이 많이 걸려요.

고객 관찰 / 체험 / 인터뷰

Q. 키오스크 교육 서비스에서 어떤 내용을 교육받고 싶나요?

키오스크 사용 과정에 대해 배우고 싶어요.

Q. 키오스크 교육 서비스에서 교육을 제외하고 어떤 기능을 제공받고 싶으신가요?

메뉴에 대한 설명이 있었으면 좋겠어요.

글자 확대 기능이 있었으면 좋겠어요.
할인에 대한 정보를 얻을 수 있었으면 좋겠어요.

Interviewee 모두 키오스크 프로세스에 관심이 높은 것을 확인

키오스크 내용을 직관적으로 확인하길 원함

DEFINE

PERSONA

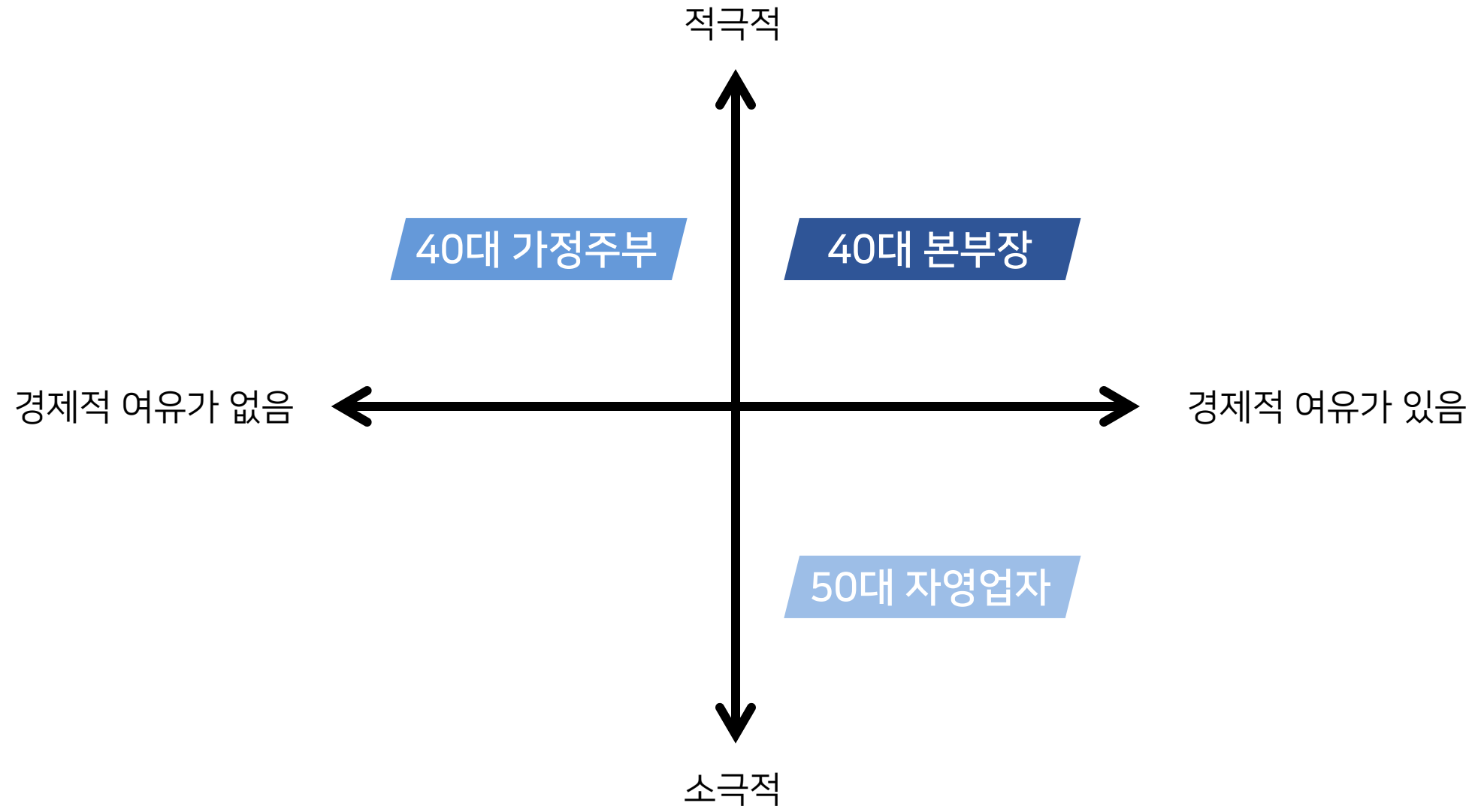
USER JOURNEY MAP

친화도법

카노분석

서비스 컨셉 도출

Idea Visualization



이정은



"안녕하세요~ 원하시는 자리 앉으시고
메뉴 천천히 읽어보세요~"

Age: 52

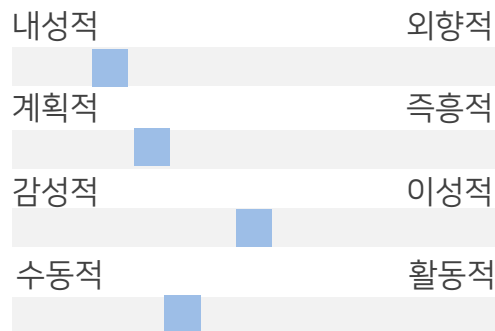
Work: 월 매출 1,000 백반집 사장

Family: 남편, 아들

Location: 부산, 친구

Character: 조용조용하며 남에게
폐 끼치는 것을 싫어함

Personality



계획적

소심함

수줍음이 많은

준비성

Goals

- 오래오래 가게 운영하며 노후 준비하기
- 아들 장가 보내기
- 건강 잘 챙기기

Frustrations

- 바쁜 점원에게 부탁하지 않고 스스로 주문을 하고 싶다.
- 메뉴 설명이 없고 글씨가 너무 작아서 잘 읽을 수가 없다.
- 영어로 적혀 있으면 어떤 말인지 몰라 시간이 많이 걸린다.

LifeStyle

동네에 작은 백반집을 운영하는 52세 이정은씨

사무직의 직장인인 남편과 20살, 19살인 아들 둘과 함께 살고 있다. 남편과 아들에게 밥을 차려주고 자신이 운영하는 백반집에 출근한다.

백반집에서 근무하는 젊은 종업인들을 위해 패스트푸드를 사주려고 바로 옆에 있는 패스트푸드점을 방문했지만 **키오스크 사용법을 몰라 주문을 못하고** 돌아오는 경우가 많았다.

주위 사람에게 물어보는 건 부끄럽고 민폐인 것 같아 스스로 인터넷에 검색해보지만 영상을 계속 보고 있을 시간이 없고 지루해서 **직접 조작이 가능하고 재미도 있는 키오스크 관련 교육 서비스**를 찾고 있다.

Motivation

Incentive(자극)

Fear(공포)

Growth(성장)

Power(힘, 성취)

Social(사회적 관계)

Brands & Influencers



Preferred Channels

Traditional Ads

Online & Social Media

Referral

Guerrilla Efforts & PR



“ 빨리 일어나!! 벌써 시간이 8시야!
빨리 빨리 준비해! 지각하겠어!! ”

Age: 48

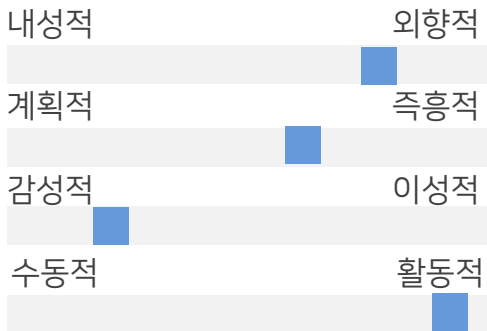
Work: 가정 주부

Family: 남편, 아들, 딸

Location: 부산, 친구

Character: 나서는 것을 좋아하며
부녀회에 가는 걸 좋아함

Personality



짜증이 많은

식탐이 많은

목소리가 큰

정의로운

Goals

- 아들, 딸과 친하게 지내기
- 가족들과 오래오래 행복하게 살기
- 부자되어서 돈 걱정하지 않기

Frustrations

- 키오스크의 설명이 제대로 명시되어 않아 사용하기 힘들다.
- 메뉴 추가를 하지 않을 건데 화면이 넘어가서 당황스럽다.
- 결제 단계에서 카드 방향이 헛갈린다.

LifeStyle

48세 주부 라미란씨.

남편은 직장인이고, 18살의 아들과 16살 딸과 함께 살고 있다. 아침 시간에 남편을 출근 시킨 후, 고등학생 아들과 중학생 딸을 깨운 후 등교를 시키며 하루를 시작한다.

성격이 적극적이며 늘 아들, 딸과 친해지고 싶어 늘 10대들이 가는 식당을 종종 친구 혹은 부녀회의 사람들과 간다. 하지만 2년전에는 직원에게 직접 주문을 했지만, **키오스크 도입으로 주문에 어려움**을 겪고 있다. 처음에는 직원에게 질문을 하였지만 시간이 갈수록 바쁜 직원의 모습에 질문을 할 수도 없고, 뒤에 줄 서 있는 사람들의 눈치에 그 식당에서 나오게 되었다. **집에서 아들과 딸에게 물어보니 귀찮아 하며 그냥 방에 들어갈 뿐이었다.**

Motivation

Incentive(자극)

Fear(공포)

Growth(성장)

Power(힘, 성취)

Social(사회적 관계))

Brands & Influencers



Preferred Channels

Traditional Ads

Online & Social Media

Referral

Guerrilla Efforts & PR

이호창



“남들에게 부끄러운 모습을 보이는 일은 내 사회적 지위에 맞지 않아.”

Age: 42

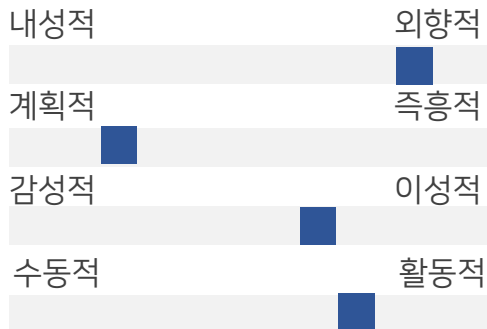
Work: 김갑생할머니김 본부장

Family: 부인, 딸

Location: 서울, 서초

Character: 열정적이고 남들에게 잘보이려 함

Personality



고집이 센

권위적

열정적

유쾌한

Goals

- 국내 1등의 김 회사로 성장시키기
- 모든 것에 열정을 가지고 도전해보기
- 남들에게 부끄럽지 않은 사람되기

Frustrations

- 키오스크 사용법을 스스로 알아보고 싶다.
- 주문하는데 시간이 오래 걸리면 부끄럽다.
- 화면에 표시되는 사진과 이름이 작아 뭔지 잘 모르겠다.

LifeStyle

42세 중소기업 본부장 이호창씨

대학생 딸과 가정 주부인 부인과 함께 살고 있다.

권위적인 성격을 가진 이호창씨는 직원들과 함께 커피 한잔하며 열띤 토론을 하는 것을 좋아한다. 하지만 요즘 그는 큰 난관에 부딪혔다. 그것은 바로 자수가던 카페가 주문을 받는 직원이 없어지고 대신 키오스크가 생겼다. 회사 직원들에게 부끄러운 모습을 보이기 싫어 능숙하게 써본 척을 했다가 원하는 메뉴를 시키지 못해서 부끄러웠다. **메뉴 사진도 작아서 보이지도 않고 매번 주문하는데 시간이 오래 걸려** 뒷사람들의 따가운 눈총을 받기도 했다. 남들에게 물어보기엔 자존심이 상해 망설이게 되고 **그가 키오스크에 대해 알아갈 시간과 방법은 턱없이 부족한 현실이다.**

Motivation

Incentive(자극)

Fear(공포)

Growth(성장)

Power(힘, 성취)

Social(사회적 관계))

Brands & Influencers



Preferred Channels

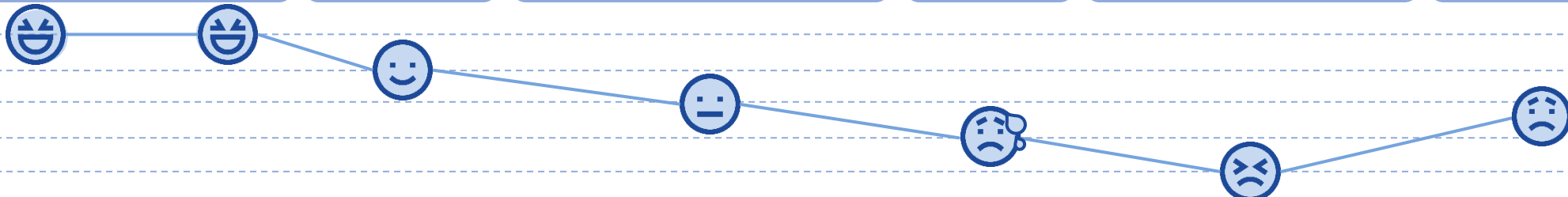
Traditional Ads

Online & Social Media

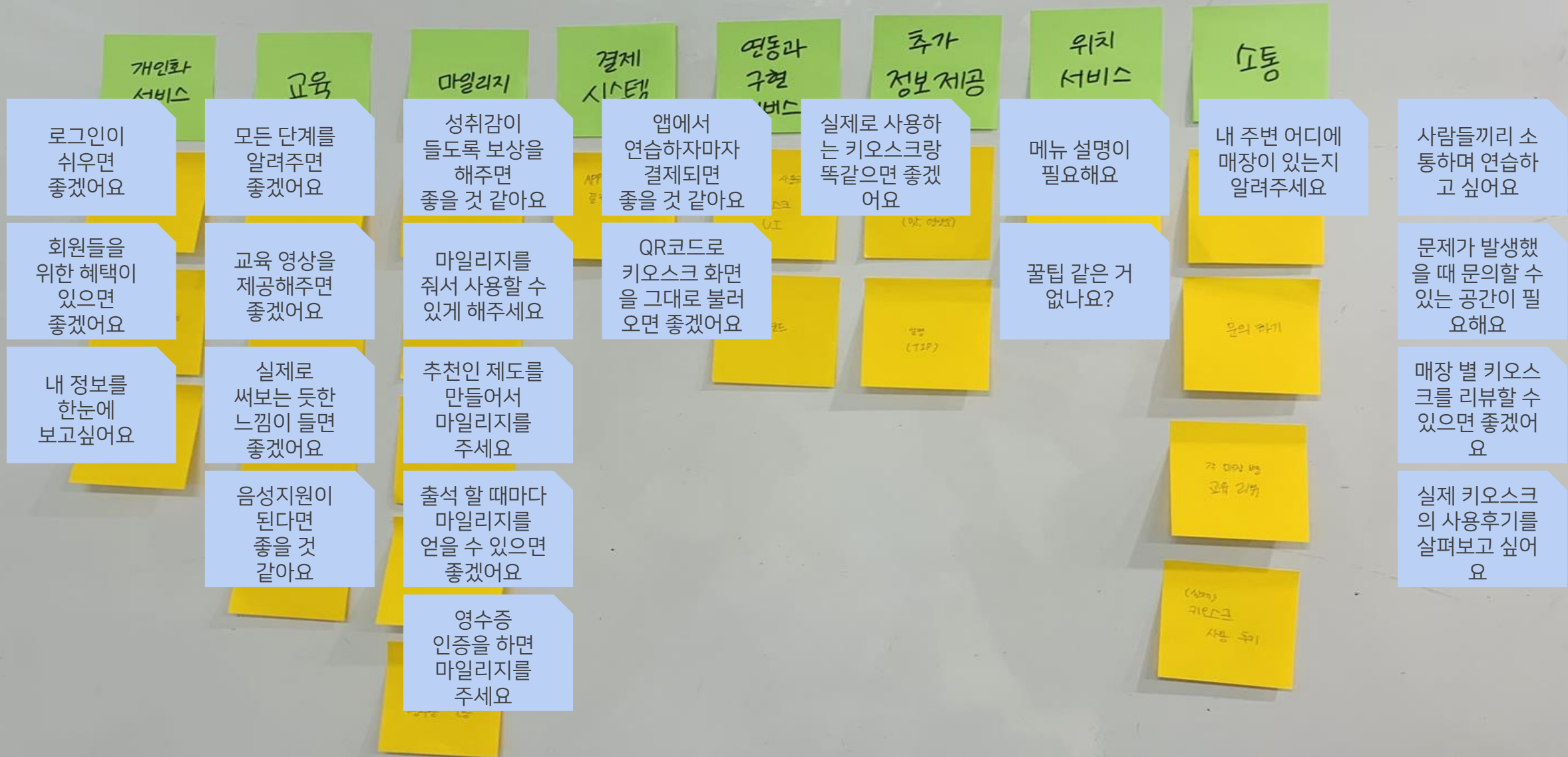
Referral

Guerrilla Efforts & PR

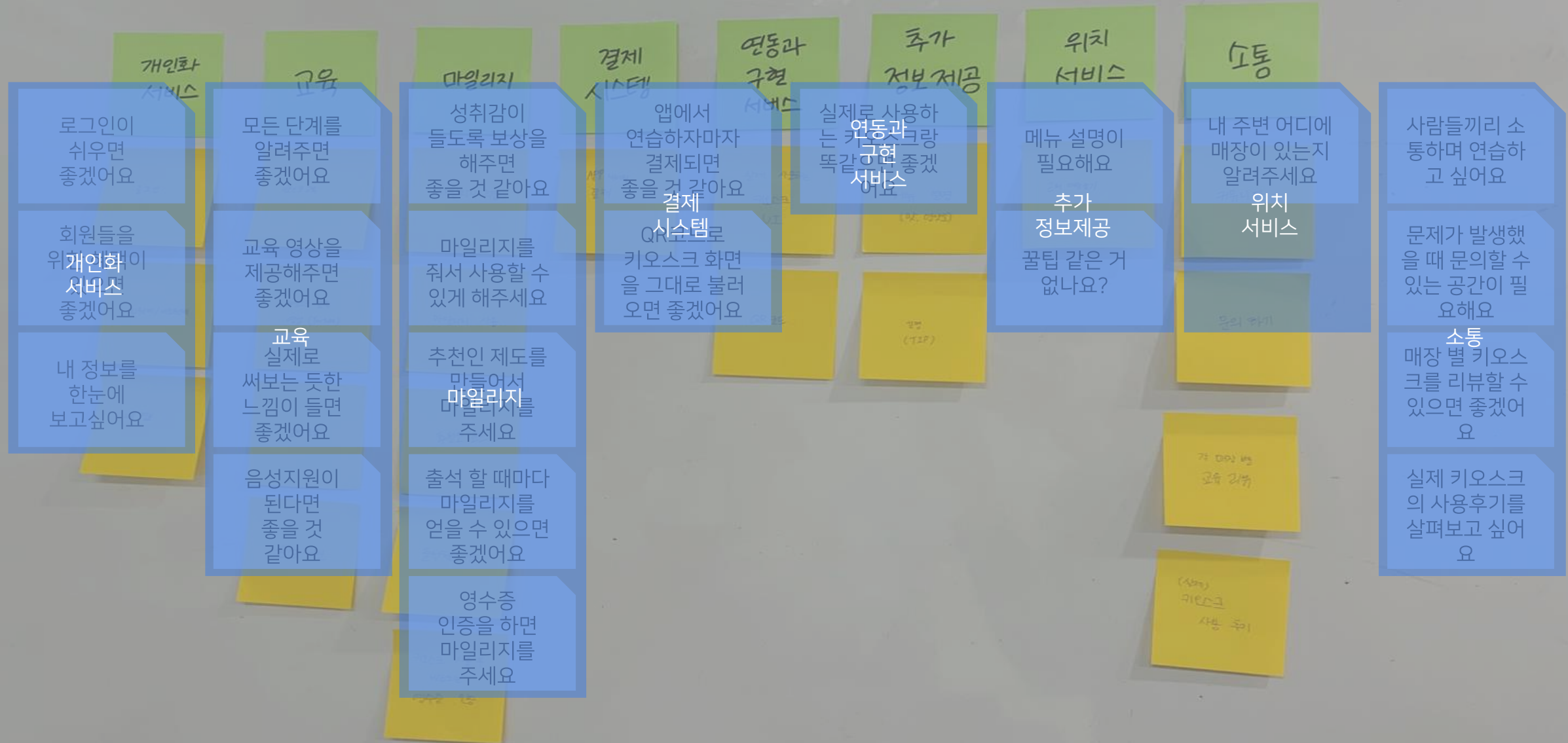
고객여정지도

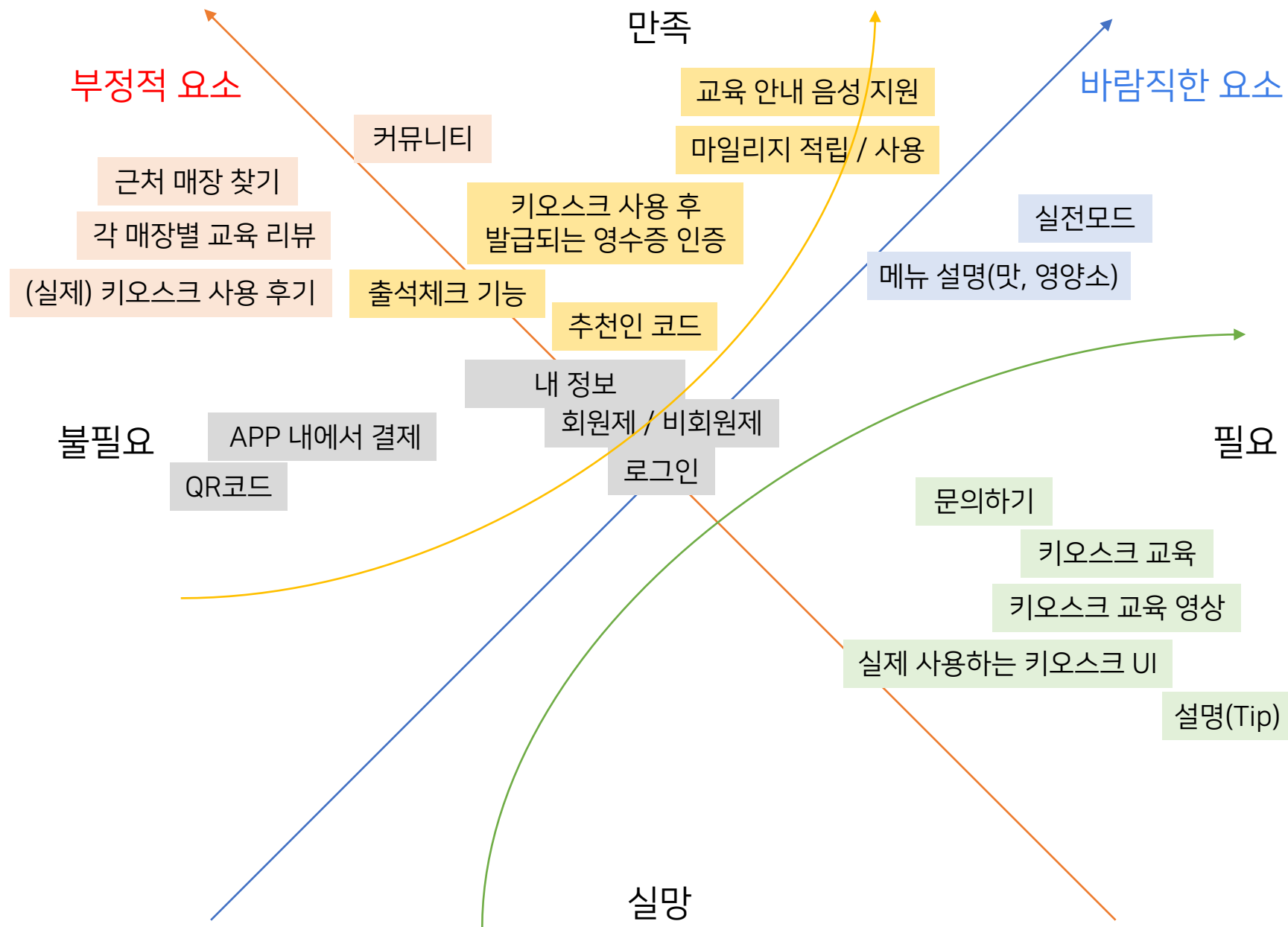
시간 구분	매장 방문 전				매장 방문(주문)			매장 방문 후
행동	인지, 흥미	검색	포장 여부	메인 메뉴	세트 여부	결제 방법 선택	이용만족/불만족	
판단 기준	<ul style="list-style-type: none">- PPL, 광고, 지인의 추천- 짧은 점심시간- 간단한 식사선호	<ul style="list-style-type: none">- 위치 정보- 메뉴 정보	<ul style="list-style-type: none">- 상황- 시간적/공간적 여유- 개인의 성향	<ul style="list-style-type: none">- 포만감 정도- 이벤트 하는 메뉴- 추천/베스트 메뉴- 알레르기 여부	<ul style="list-style-type: none">- 공복감 /포만감- 취향- 경제적 상황	<ul style="list-style-type: none">- 기프티콘, 모바일 상품권 여부- 제휴카드 할인 여부- 마일리지 여부- 선호 결제 방법	<ul style="list-style-type: none">- 키오스크 사용 난이도- 재방문 의사 판단	
문제	<ul style="list-style-type: none">- 매장의 다양성- 주문하는 것이 두렵고 어렵다.	<ul style="list-style-type: none">- 음식의 신선도 떨어짐- 포장용기 쓰레기 多- 과도한 영어 사용	<ul style="list-style-type: none">- 메뉴가 너무 많다 (메뉴의 다양성)- 사진이나 메뉴명만 보고 각 메뉴의 맛이 어떨지 모른다.	<ul style="list-style-type: none">- 세트 메뉴 강요	<ul style="list-style-type: none">- 현금 결제 불가- 바코드 어려움- IC칩 방향 인지 어려움- 행동에 대한 명시/피드백 부족	<ul style="list-style-type: none">- 주문하는 것이 복잡하고 어렵다.		
감정								
해결점	<ul style="list-style-type: none">- 주문 전 가이드라인이나 연습할 수 있는 서비스를 제공	<ul style="list-style-type: none">- 한글로 명시 (포장, 매장)	<ul style="list-style-type: none">- 객관적으로 알아들을 수 있는 설명 명시- 사진/글의 크기를 키우고 뚜렷하게 보여준다.- 키오스크 화면 구성에 대한 설명을 추가	<ul style="list-style-type: none">- 세트 양에 대한 설명- 구성에 대한 설명	<ul style="list-style-type: none">- 바코드 인식가능거리 안내- IC칩 방향 이미지로 안내	<ul style="list-style-type: none">- 키오스크 교육 시뮬레이션 서비스 개발		

친화도법

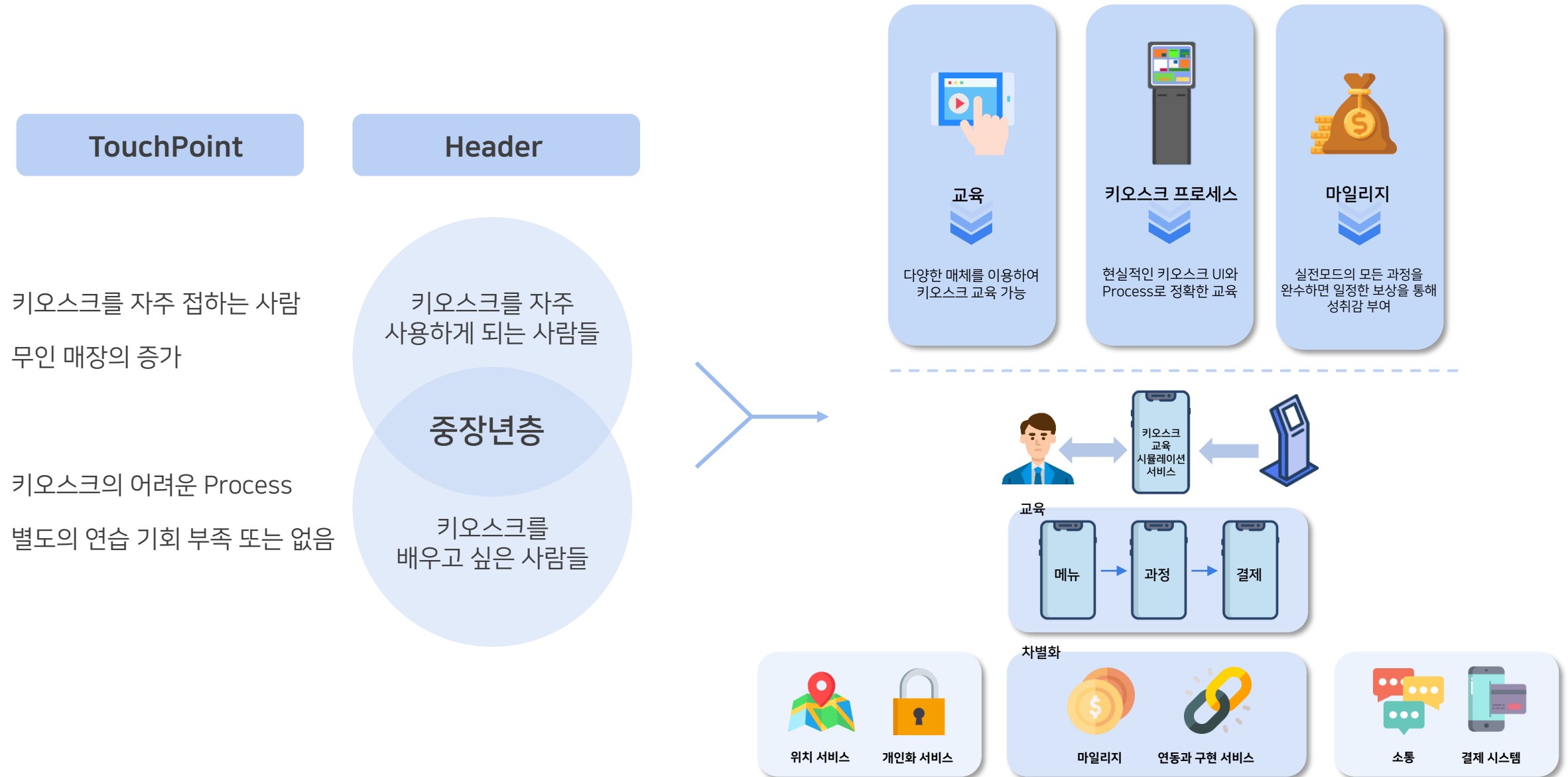


친화도법





Idea Visualization



서비스 내에서 **다양한 매체**를 통해 키오스크 프로세스와 세부 정보를 교육

다른 서비스와 차별성을 둔 **재미요소**를 통해 **마일리지** 지급

DEVELOP

User Type

Task Scenario

Task 요구사항

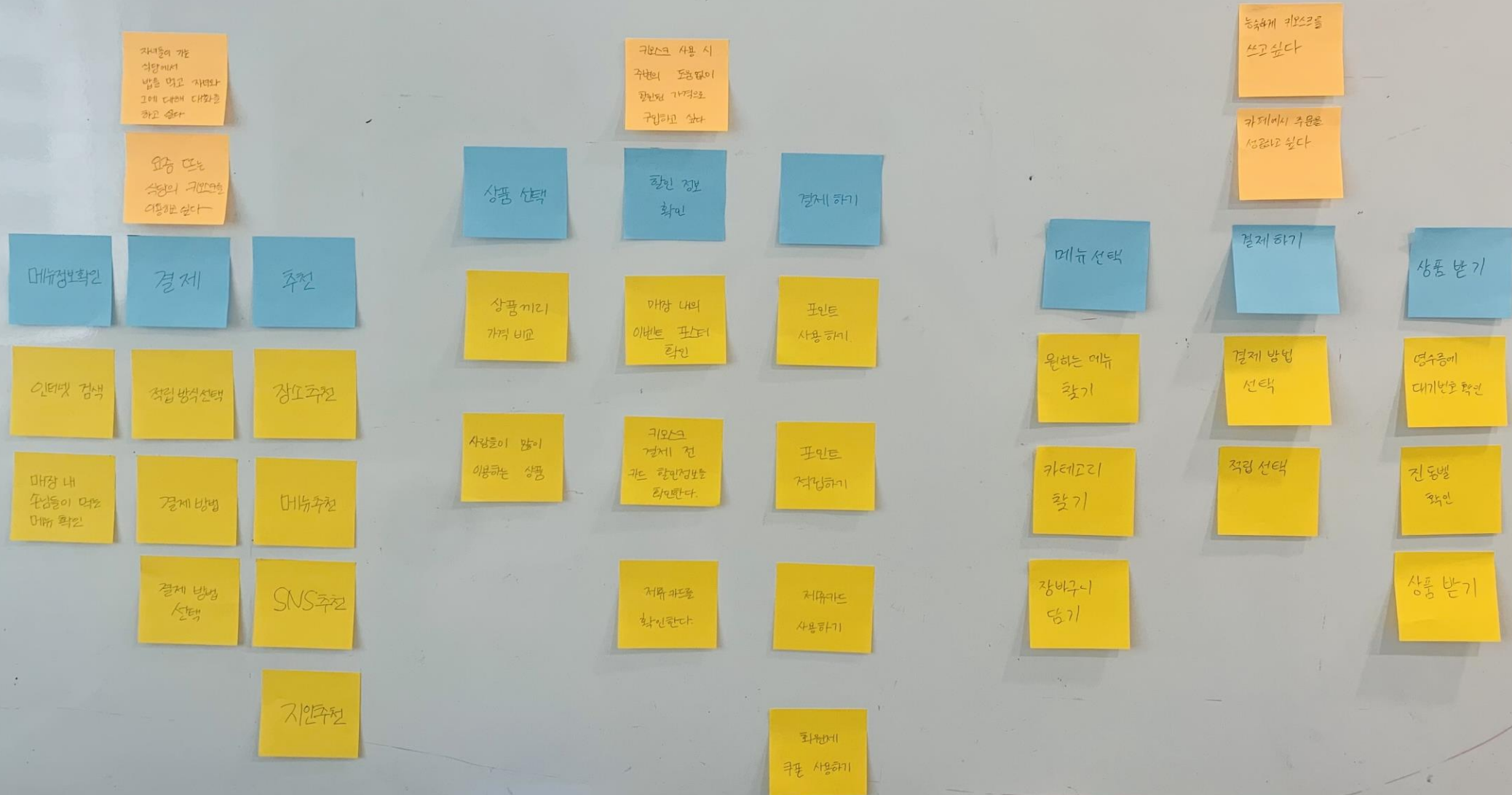
Service Flow

Story Board

Wireframe

Prototyping

분
:kr
아현^^
화팅~
장



Card Sorting

자녀들이 가는 식당에서 밥을 먹고
자녀와 그에 대한 대화를 하고 싶다.

요즘 뜨는 식당의
키오스크를 이용하고 싶다.

메뉴 정보
확인

결제

추천

인터넷
검색

적립방식
선택

장소추천

매장 내
손님 선호
메뉴 확인

결제 방법

메뉴추천

결제 방법
선택

SNS 추천

지인추천

키오스크 사용 시 주변의 도움없이
할인된 가격으로 구입하고 싶다.

상품 선택

할인 정보
확인

결제 하기

상품끼리
가격 비교

이벤트
포스터
확인

포인트
사용

사람들이
많이 이용
하는 상품

카드 할인
정보 확인

포인트
적립

제휴 카드
확인

제휴카드
사용

회원제
쿠폰 사용

능숙하게 키오스크를 쓰고 싶다

카페에서 주문을 성공하고 싶다

메뉴 선택

결제하기

상품 받기

원하는
메뉴 찾기

결제 방법
선택

영수증
대기번호
확인

카테고리
찾기

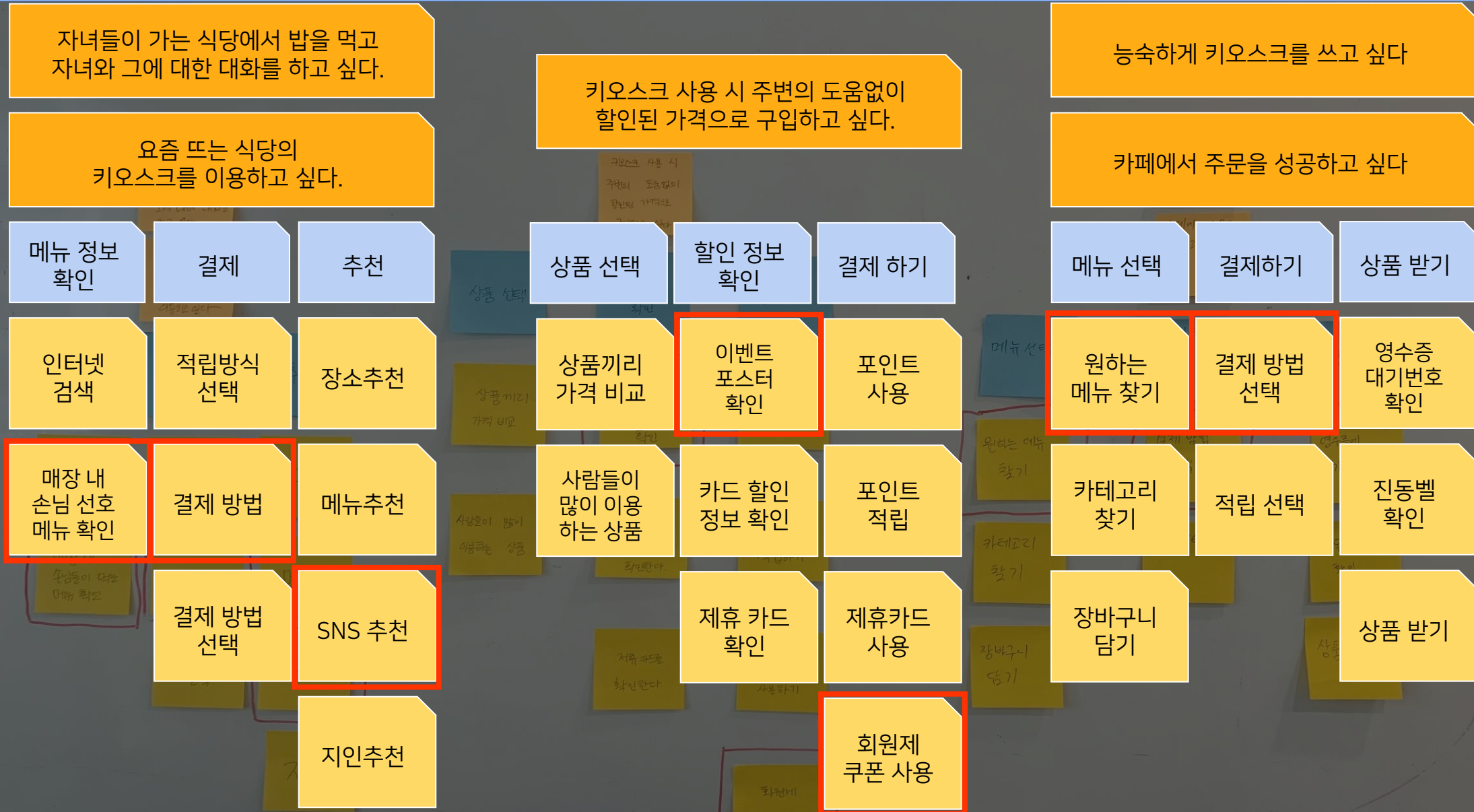
적립 선택

진동벨
확인

장바구니
담기

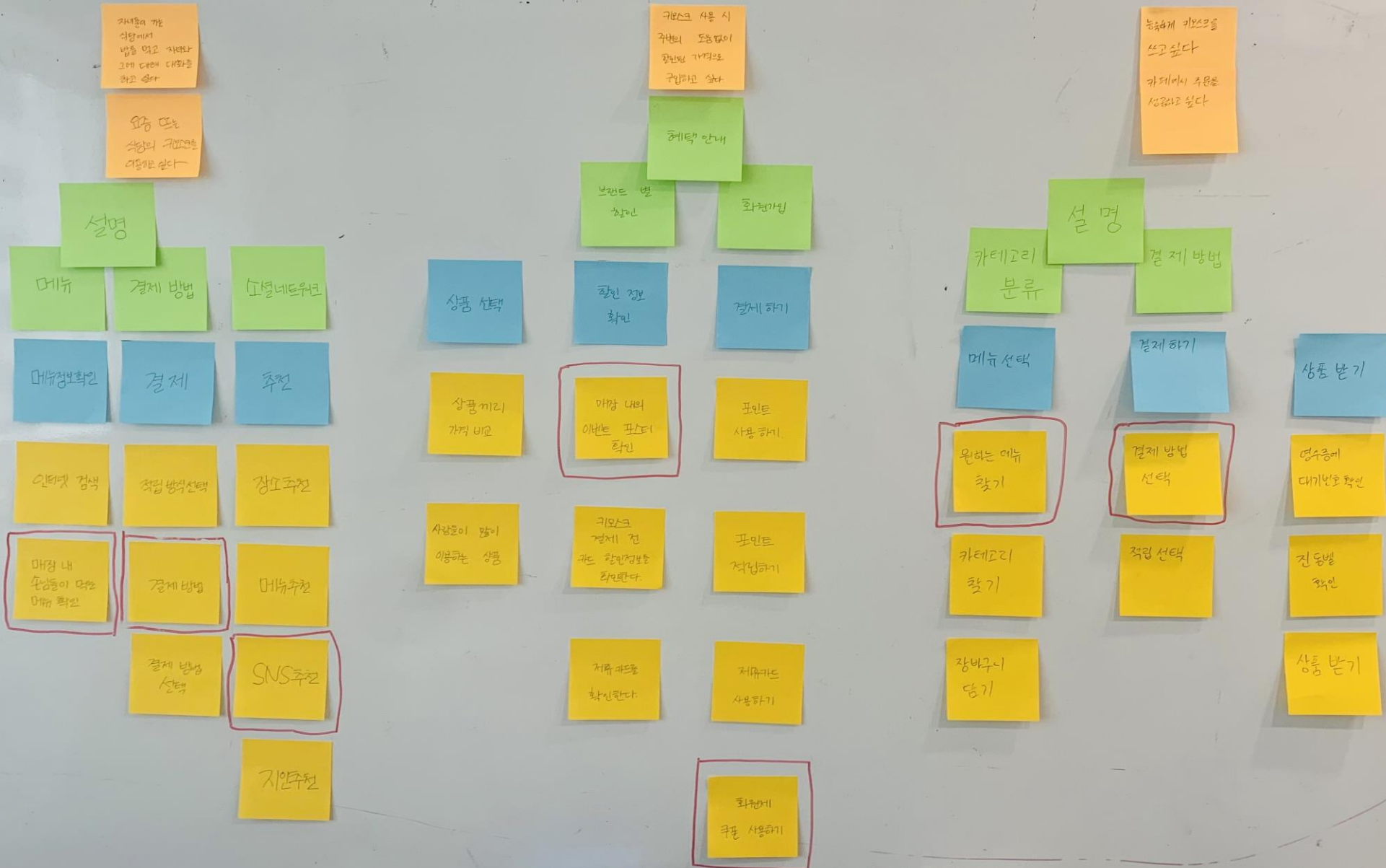
상품 받기

Card Sorting



Card Sorting

30분
O.KR
힘내 아현^^
밥 먹고 화이팅~
인간판



WI-FI 열지
521-5G
비번 없어요!

Card Sorting

자녀들이 가는 식당에서 밥을 먹고
자녀와 그에 대한 대화를 하고 싶다.

요즘 뜨는 식당의
키오스크를 이용하고 싶다.

키오스크 사용 시 주변의 도움없이
할인된 가격으로 구입하고 싶다.

능숙하게 키오스크를 쓰고 싶다

카페에서 주문을 성공하고 싶다

설명

메뉴

결제 방법

소셜
네트워크

메뉴 정보
확인

결제

추천

인터넷
검색

적립방식
선택

장소추천

매장 내
손님 선호
메뉴 확인

결제 방법

메뉴추천

결제 방법
선택

SNS 추천

지인추천

혜택 안내

브랜드 별
할인

회원 가입

상품 선택

할인 정보
확인

결제 하기

상품끼리
가격 비교

이벤트
포스터
확인

포인트
사용

사람들이
많이 이용
하는 상품

카드 할인
정보 확인

포인트
적립

제휴 카드
확인

제휴카드
사용

회원제
쿠폰 사용

설명

카테고리
분류

결제 방법

메뉴 선택

결제하기

상품 받기

원하는
메뉴 찾기

결제 방법
선택

영수증
대기번호
확인

카테고리
찾기

적립 선택

진동벨
확인

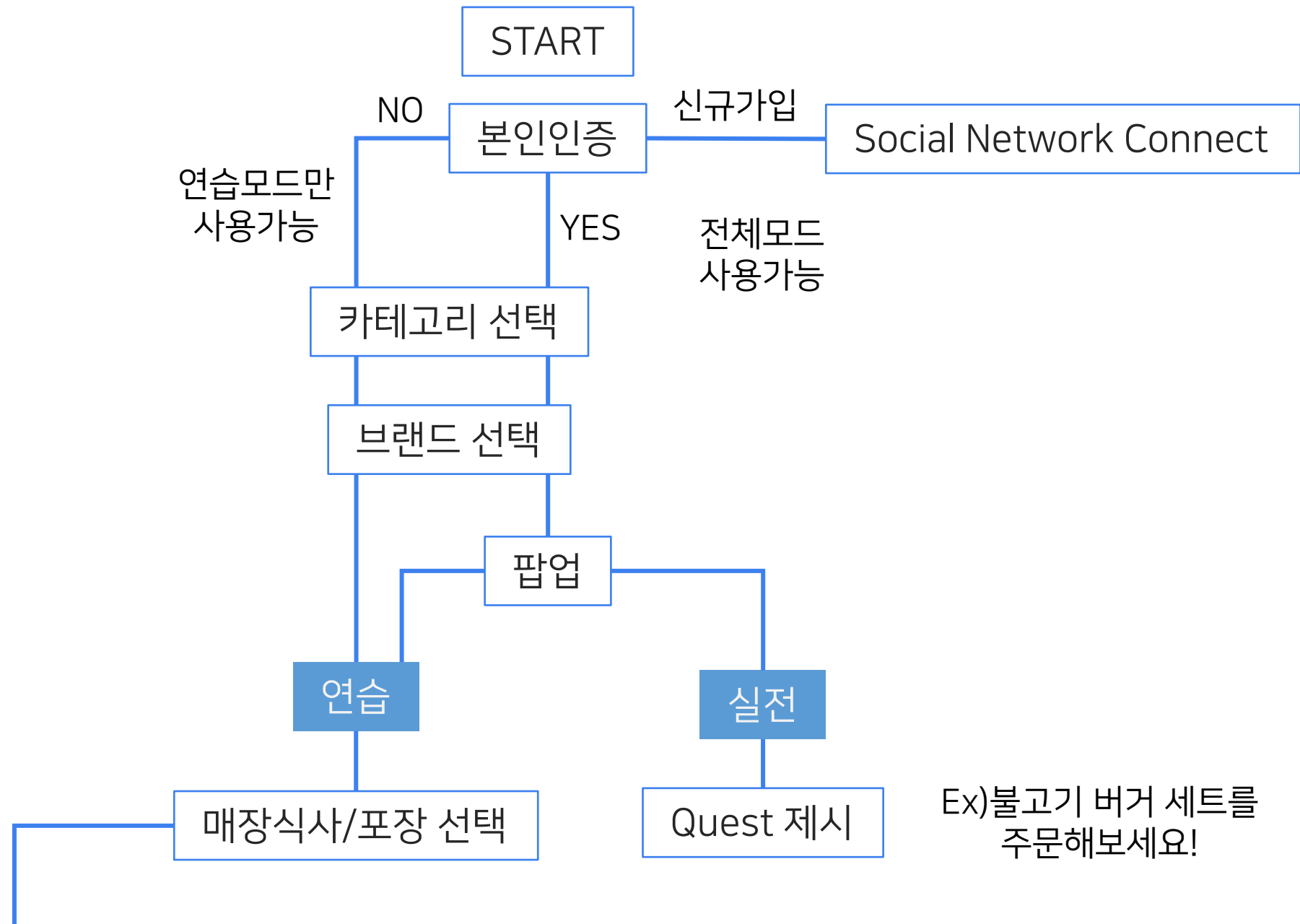
장바구니
담기

상품 받기

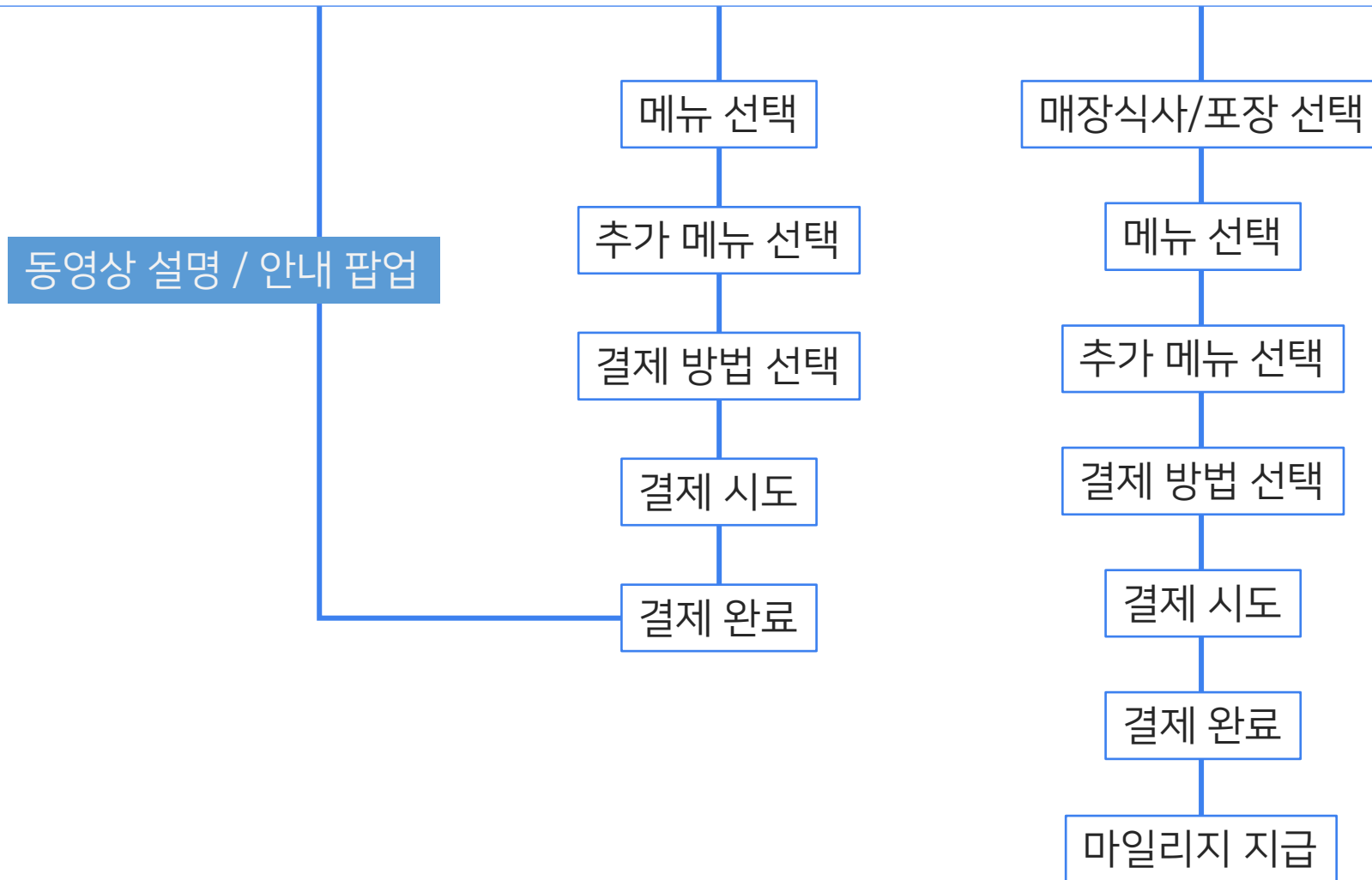
WI-FI 열지
"521-5G"
비번 없애기

Task Scenario

	Task scenario	설계 요구사항
1 메뉴 정보 확인하기	사용자 유형에서 정의된 자녀를 둔 엄마는 자녀와 세대차이를 줄이고 자녀와 소통을 위해 자녀가 자주 가는 식당에 대해 인터넷으로 조사를 한다. 친구와 함께 식당에 도착해서 미리 조사한 메뉴를 주문을 하려고 보니 키오스크에 자신이 원하는 메뉴를 찾지 못해 당황을 한다. 모든 카테고리를 다 눌러본 이후에 원하는 메뉴의 위치를 찾았다.	각 브랜드별 카테고리 분류 기준에 대한 정보를 제공해야 한다.
2	친구와 같이 자녀가 자주 가는 식당을 방문한다. 미리 메뉴에 대한 조사를 하지 않고 주변 손님들이 먹는 메뉴를 보고 본인도 같은 음식을 먹고자 키오스크 메뉴판을 보고 주문을 하려고 하였으나, 이미지와 메뉴명만 보고서는 그 메뉴에 대한 설명이 이해가 되지 않아 메뉴를 고르는 것에 어려움을 겪는다.	메뉴에 대한 맛, 영양소, 영문에 대한 한글 표기 등의 정보를 한눈에 볼 수 있도록 정보를 제공한다.
1 결제단계 수행하기	선택한 메뉴를 장바구니에 담고 카드 결제 과정을 수행한다. 그러나 IC칩의 삽입 방향에 대한 설명이 직관적이지 못해 결제에 실패한다.	사용자가 정확하게 매칭시킬 수 있도록 관련된 이미지나, gif를 제공한다.
2	모바일 상품권으로 결제 과정을 수행한다. 그러나 바코드 인식에 대한 설명이 부족하여 바코드 인식에 실패한다.	사용자가 정확하게 매칭시킬 수 있도록 관련된 이미지나, gif를 제공한다.
3	현금 결제를 키오스크에서 지원하지 않는다는 점을 인지하지 못해 당황한다.	

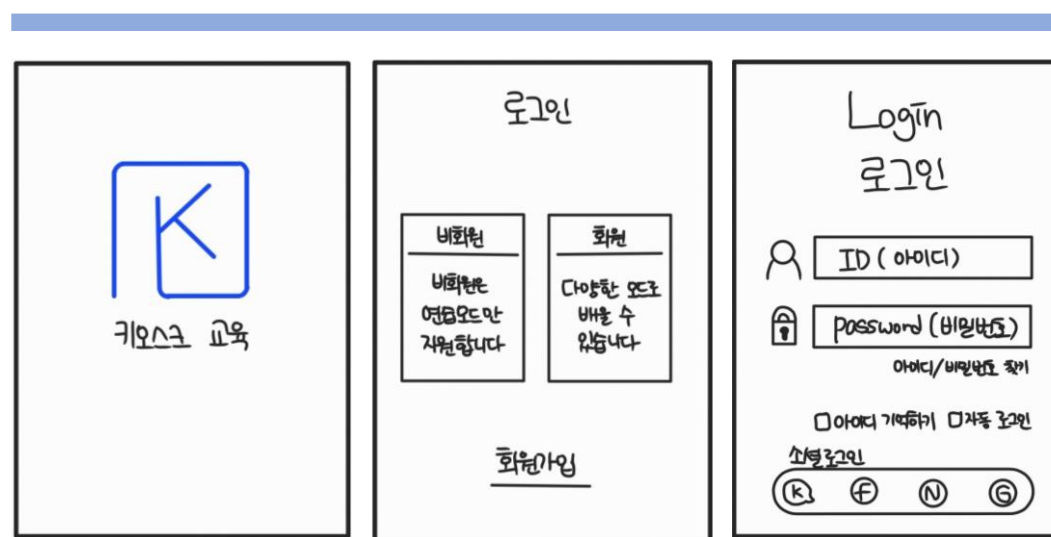


Service Flow



Part.1 로그인 과정

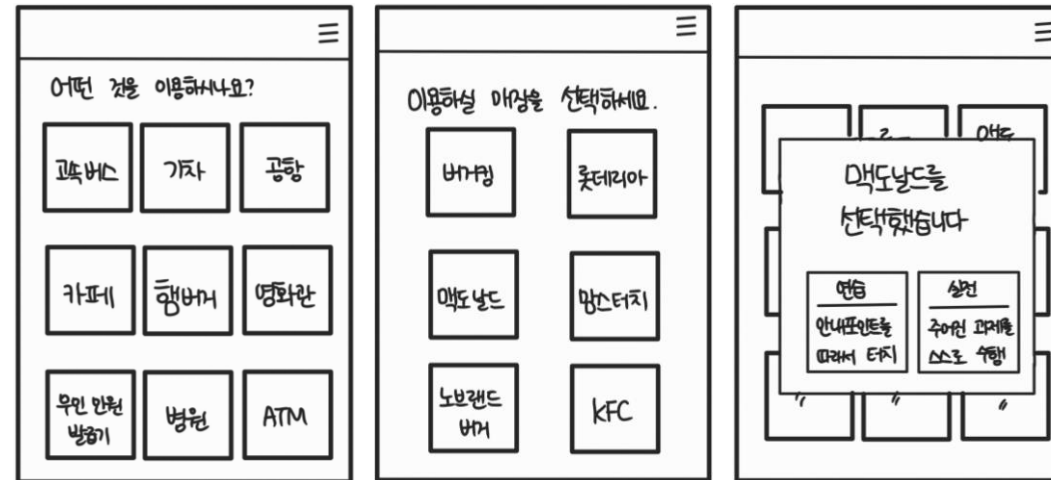
Part.1 로그인



로그인은 **소셜 네트워크와 연동**시켜
간편하게 로그인이 가능하게 함

Part.2 연습할 대상 선택

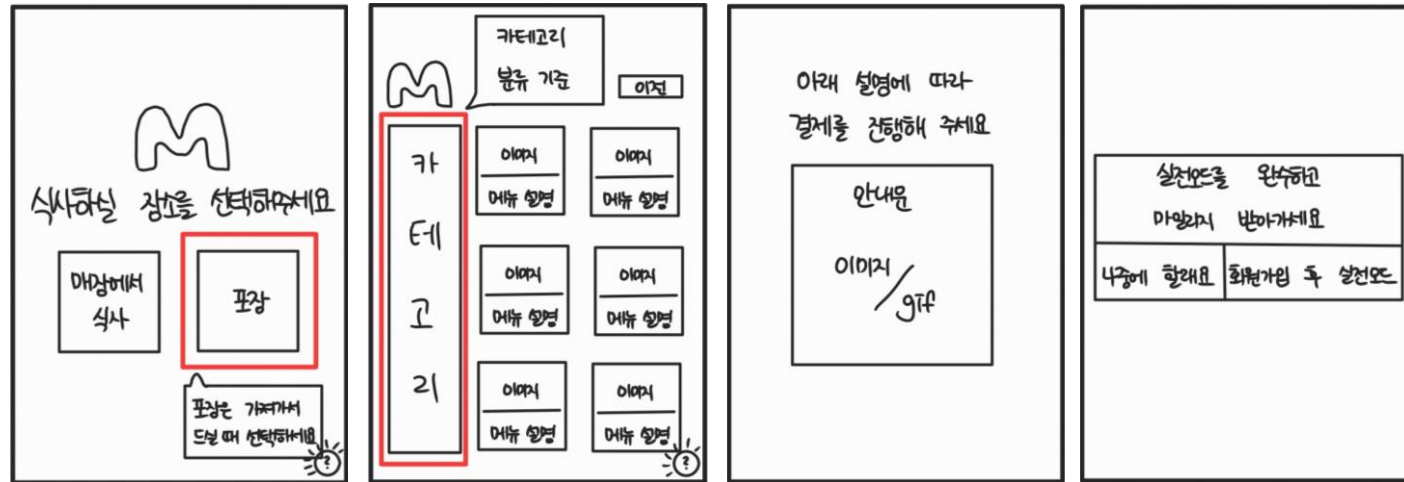
Part.2 연습 대상 선택



여러 키오스크를 **카테고리화** 시켜
사용자가 연습하고자 하는 대상을 선택할 수 있게 함

Part.3 연습 모드 기능

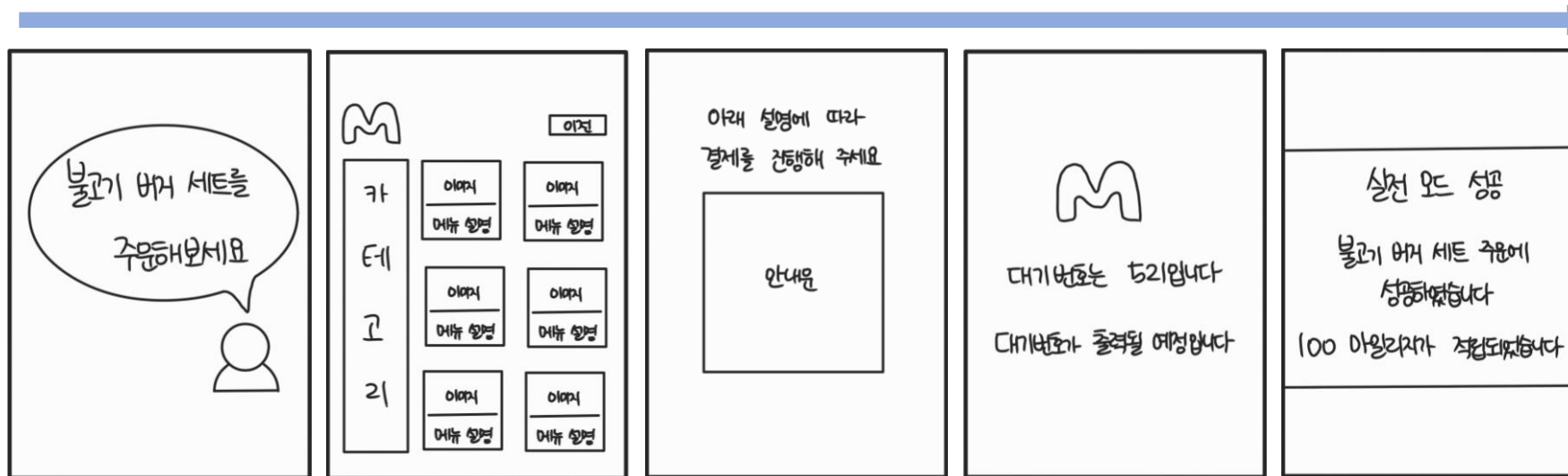
Part.3 연습 모드 주요 기능



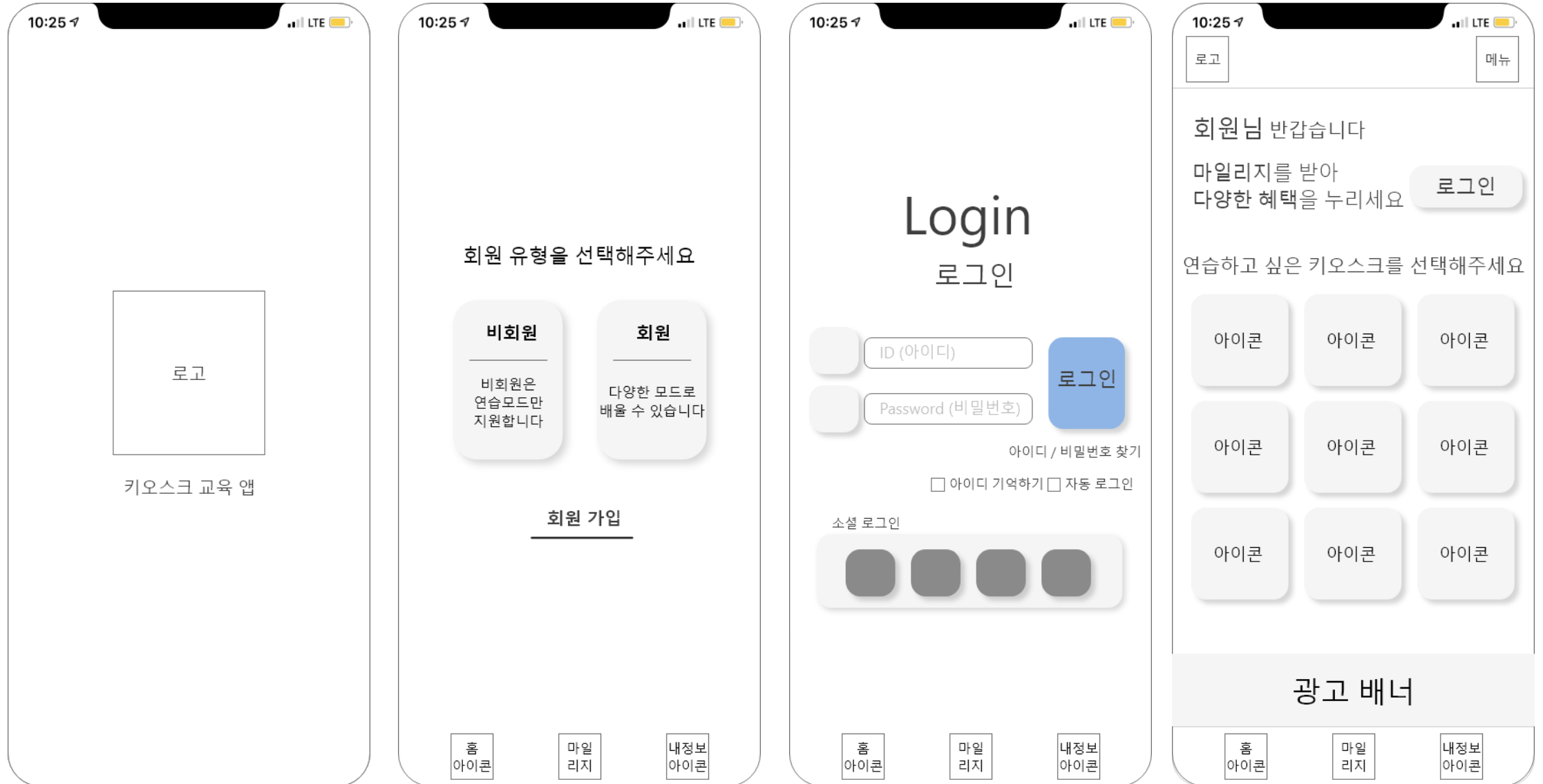
실제 키오스크 화면에서
팝업으로 해당 부분의 의미 안내

Part.4 실전 모드 흐름

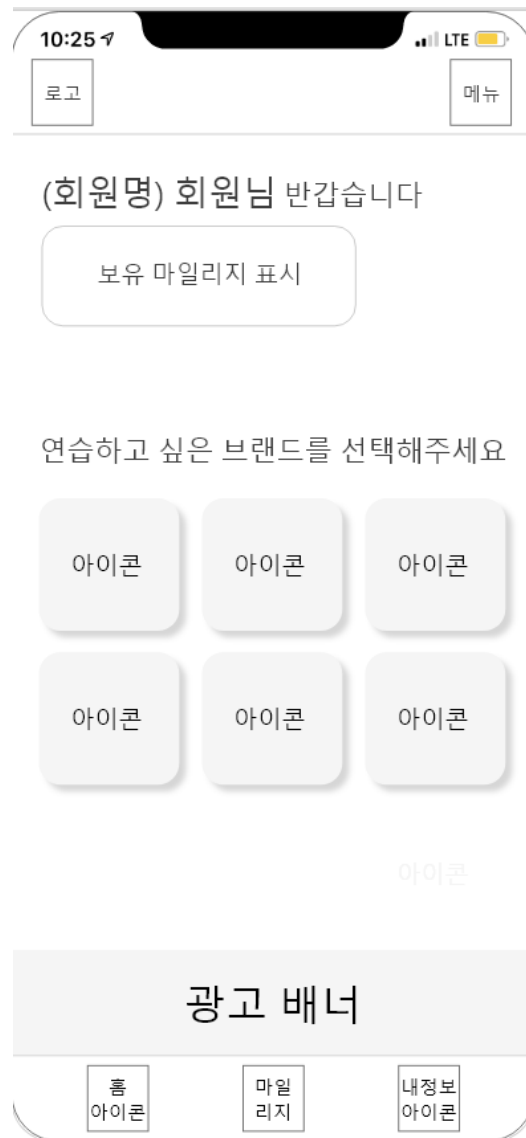
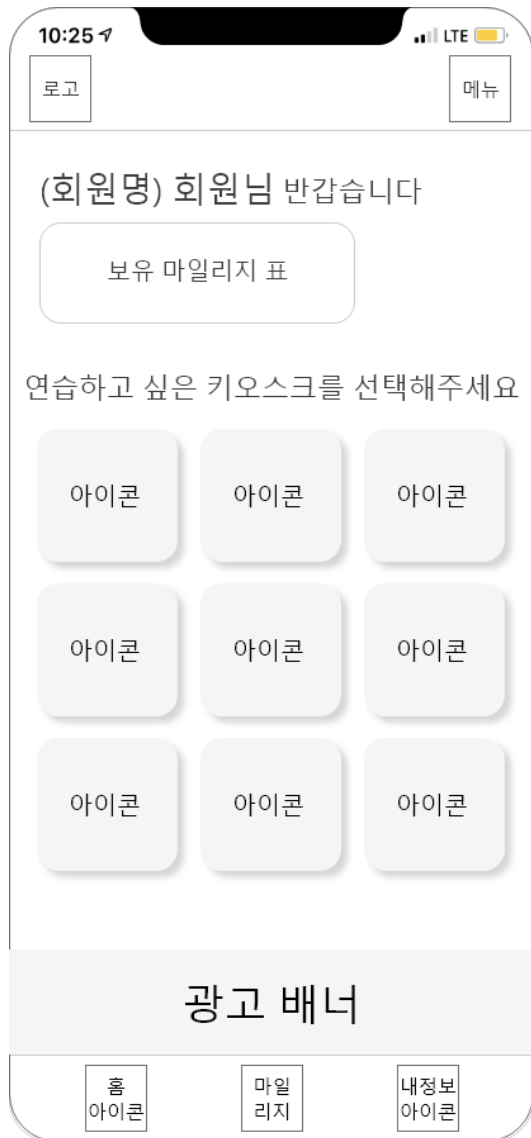
Part.4 실전 모드 흐름



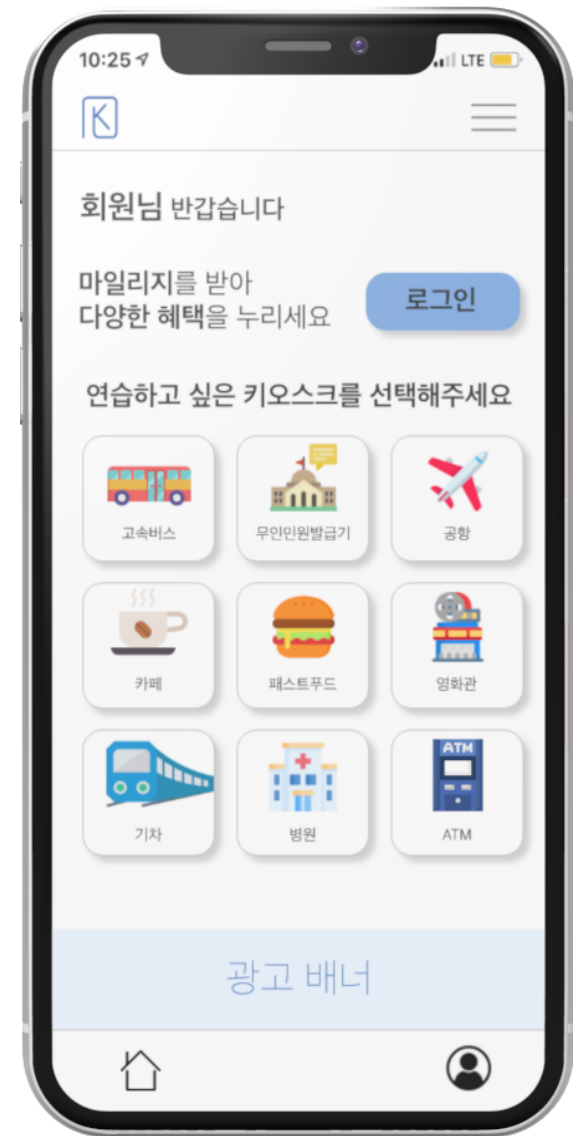
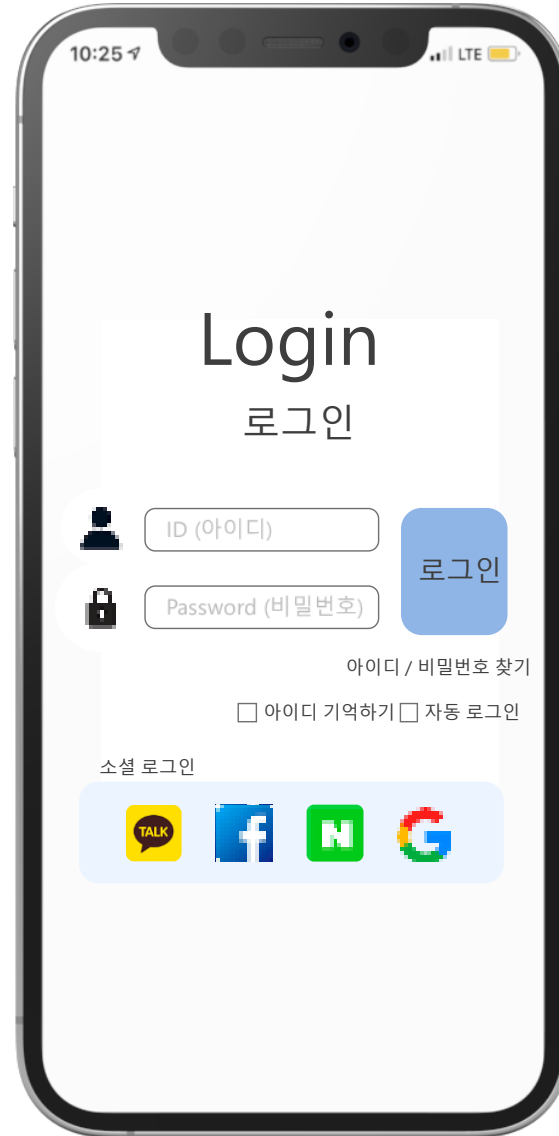
시작 전 퀘스트를 부여하여
퀘스트 수행 완료 시 **마일리지 지급**



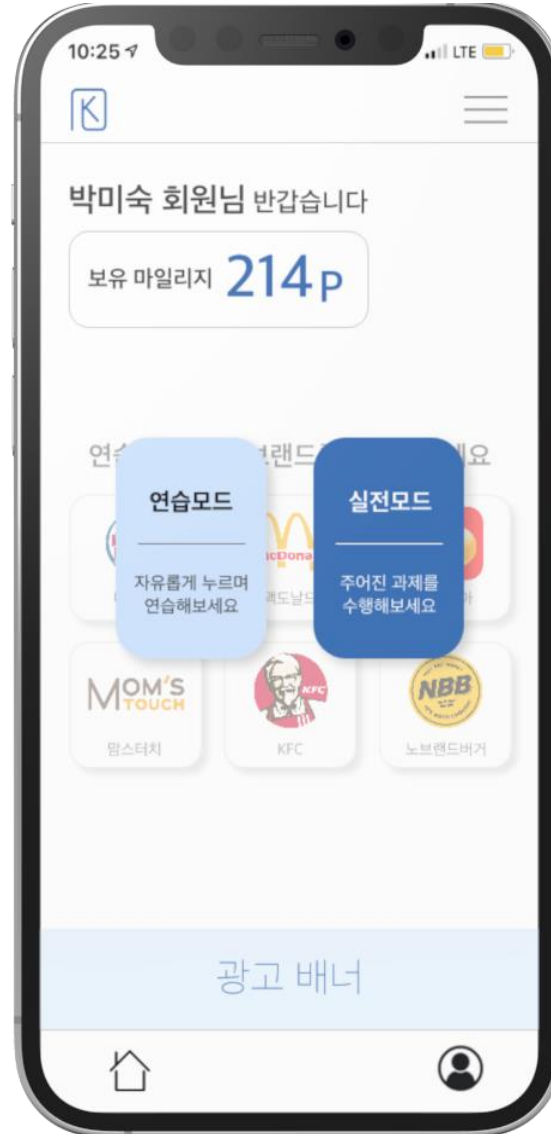
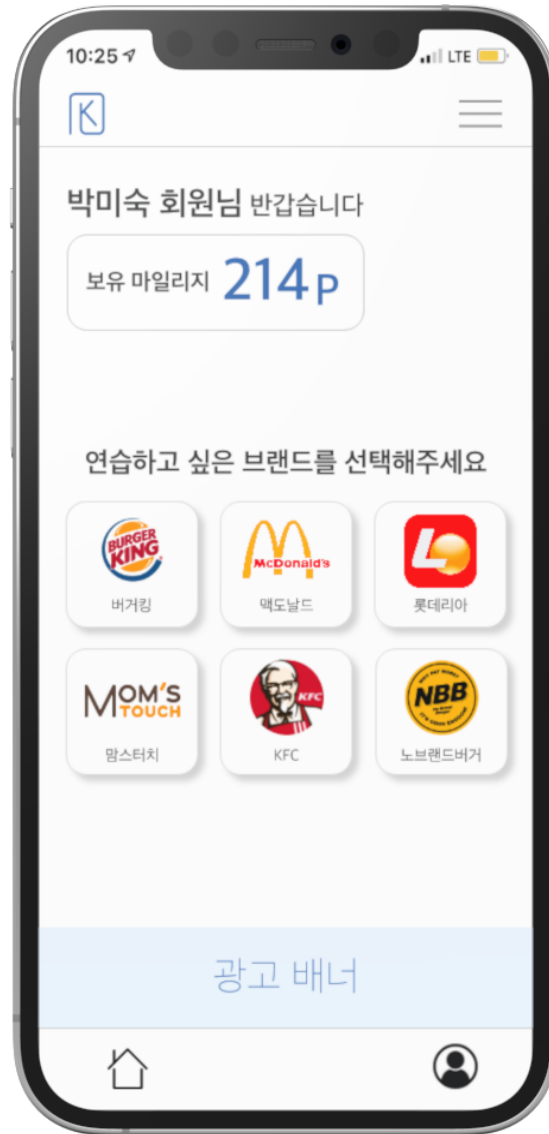
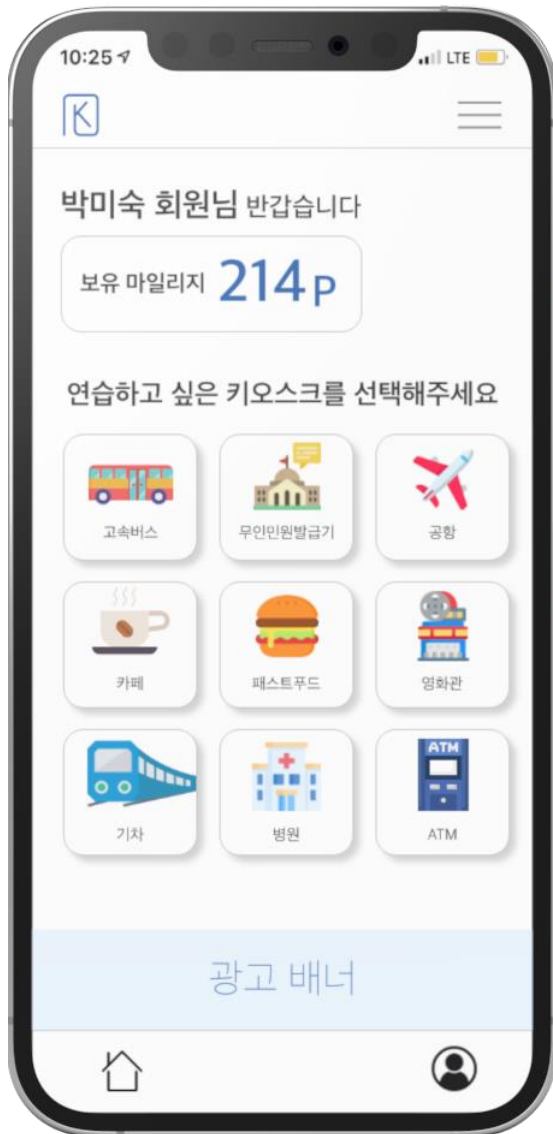
Wireframe



Prototyping



Prototyping



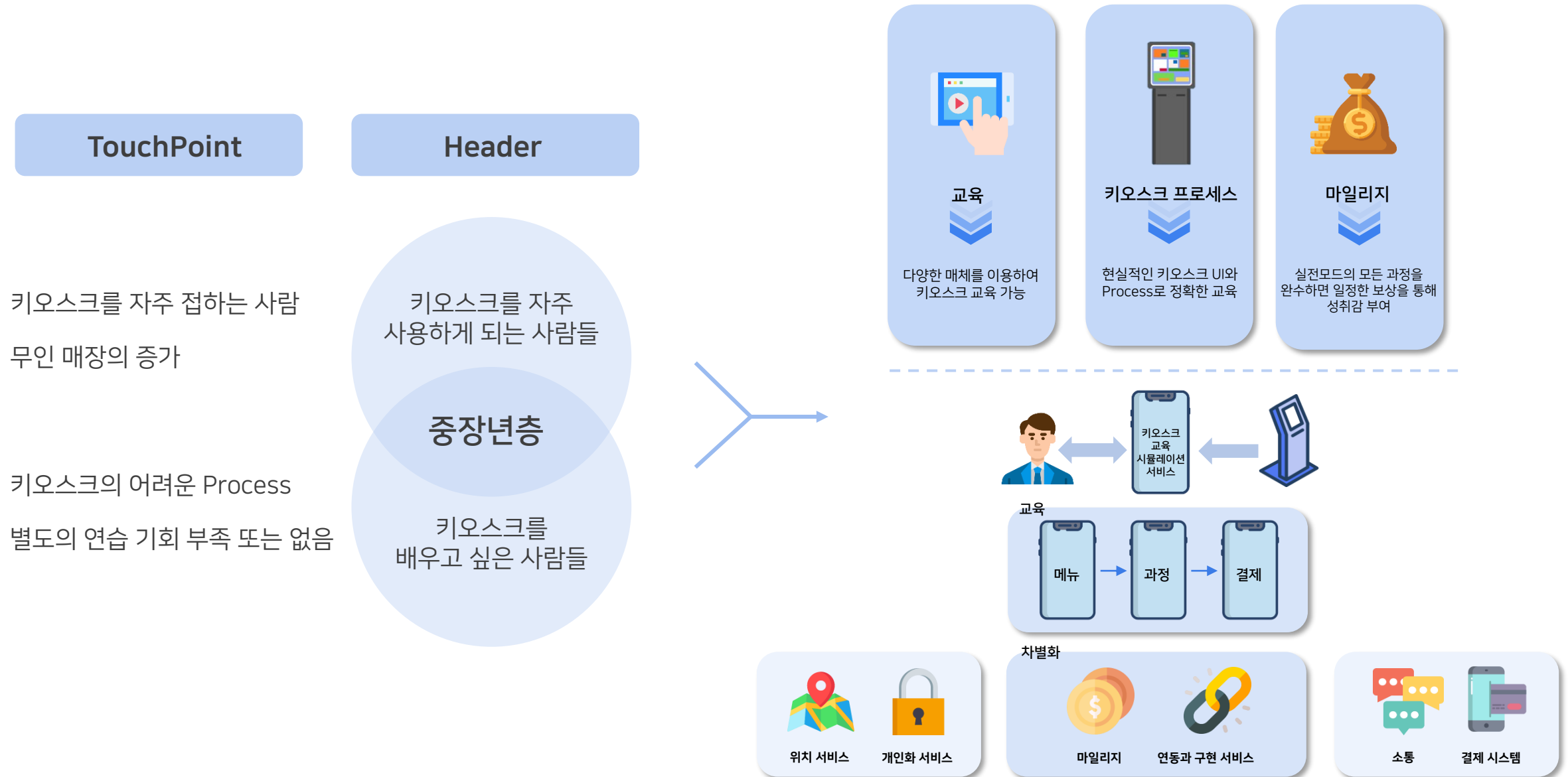
키오스크와 사용자간의 정확한 행동 매칭을 위해 이미지/Gif로 정보 전달

2가지의 모드를 통해 심화 교육

사용자의 성취감을 위해 마일리지 지급

EPILOGUE

What did we do?



What did we do?

TouchPoint

Header



무인 매장 증가로 키오스크에 대해 배우고 싶은 중장년층
사용자에게 키오스크 프로세스를 실제 UI를 활용하여 교육
재미요소를 통해 마일리지 지급



위치 서비스



개인화 서비스

차별화



마일리지



연동과 구현 서비스



소통



결제 시스템

향후 서비스에 추가될 기능 / 기대방안

01

다양한 재미요소

- 위치 서비스

GPS를 통해 가까이 있는 키오스크 매장 확인

- 동영상 콘텐츠 제공

유튜브 영상 교육 (직접 키오스크를 사용하는 영상으로)

- 소통

커뮤니티를 통해 경험 공유

- 결제 시스템

서비스 내에서 결제 가능

02

중장년층의 기대방안

- 키오스크에서 느꼈던 두려움이 줄어들 것이다

- 세대차이가 좁혀질 것이다

- 키오스크의 접근성이 높아질 것이다

- 새로운 경험에 자신감 있게 도전할 것이다

THANK YOU