

# Home Care ChatBot

---

김하윤, 유호재  
2017.10

# Contents

---

- *Preparing for Interview*
- Data Collecting
- Creating Persona

# Preparing for Interview

---

인터뷰이의 목적, 니즈, 행동 패턴 등 파악을 위한 질문 작성

## 인터뷰 목적

---

- ▶ 인터뷰이의 목적(Goal)과, 목적 달성을 방해하는 방해 요소(Obstacle) 파악
- ▶ 방해 요소를 극복해 목적을 달성하기 위해 필요한 제품 및 서비스(Need) 파악
- ▶ 제품 및 서비스가 갖춰야 할 요건(Requirement) 파악
- ▶ 인터뷰이의 가사노동 및 집 관리 행동 패턴(Behavior Pattern)
- ▶ 서비스 기반 기술(IoT, 챗봇)에 대한 이해도 및 기대 파악

## 인터뷰 질문 (Script) 작성

---

### [ 가사노동 및 집 관리에 대한 태도 파악 ]

- 집에 계실 때 무엇을 하며 시간을 보내고 싶으세요?
- 집안일을 하느라 하지 못하는 일들이 있나요?

### [ 집을 비웠을 경우의 걱정 파악 ]

- 집을 비웠는데 잊은 것이 있거나 일이 생겨서 돌아가야 했거나, 돌아가고 싶었던 적이 있나요?
- 집을 비울 때 마음에 걸리거나 신경이 쓰이는 부분이 있나요?
- 어떻게 하면, 무엇이 있다면 그런 걱정을 덜 할 수 있을까요?

### [ 아이 혼자 집에 있을 경우의 걱정 파악 ]

- 아이가 혼자 집에 있다고 생각하면 어떻게 가장 걱정될까요?
- 어떻게 하면, 무엇이 있다면 그런 걱정을 덜 할 수 있을까요?

### [ 가사노동 및 집 관리 행동 패턴 파악 ]

- 평일/주말 집안일 및 집 관리 하루 일과가 어떻게 되나요?
- 가사노동 A는 언제하시나요?  
(A: 설거지, 청소, 빨래, 식료품/물품 구입, 환경 관리)

### [ 기술 이해도 및 기기 디자인 시 참고할 서비스 파악 ]

- IoT /챗봇 기술이 무엇인지 아시나요? 뭘 하는 기술일 것 같나요?
- 자주 사용하는 메신저가 있나요? 자주 사용하는 이유가 무엇인가요?
- 사용해본 앱 중에 특히 사용하기 간편하다고 생각된 앱 있나요?

# Contents

---

- Preparing for Interview
- *Data Collecting*
- Creating Persona

# Data Collecting\_Card Sorting

가전제품 및 집 관리 도구들이 서로 어떤식으로 연관이 있다고 생각하는지 멘탈 모델 구축  
추후 인터뷰를 위해 어떤 종류의 가사노동 및 집 관리가 있는지에 대해 떠올려볼 기회 제공

## Interviewee A Info.

- ▶ 가족 구성원: 부인(A), 남편, 아이
- ▶ 가족 구성원의 연령: 부인(35), 남편(35), 아이(2)

## Card Sorting

- ▶ 가사 노동 종류에 따라 사용되는 도구들 및 각 효과에 따른 분류

<p>요리? 냉장고 전자렌지 가스렌지(오븐)</p>	<p>[ 주방 ]</p>	<p>설거지? 식기세척기 설거지통 조리도구</p>	<p>[ 세탁 ]</p>	<p>세탁기 건조기</p>	<p>[ 출입 ]</p>	<p>문 인터폰</p>
<p>[ 온도 ]</p>	<p>에어콘 보일러</p>	<p>[ 공기 (먼지, 습도) ]</p>	<p>공기청정기 청소기</p>	<p>가습기 환풍기</p>	<p>[ 채광 ]</p>	<p>창문 조명</p>

# Data Collecting\_Interview & Coding (1)

인터뷰 내용 분석과 목적, 니즈, 행동 패턴 등의 무게중심 파악의 용이성을 위한 Cross-Coding

가사노동 및 집 관리		김하윤 코딩	유호재 코딩	통합 코딩
Q	집에 계실 때 무엇을 하면서 시간을 보내고 싶으세요?			
A	그냥 쉬면서 아무 것도 안 하고 싶어요. 애가 있으면 쉴 수가 없으니까 아무것도 안 하고 싶어요.	Goal: 해야 할 것이 아무것도 없는 상태	Goal: 휴식	Goal: 휴식
Q	집안일, 어떠신가요?			
A	누가 대신 해줬으면 참 좋겠어요.	여가 Need: 집안일을 대신 해줄 누군가(무언가)	Need: 자동화 욕구	Need: 집안일 자동화
Q	집안일을 하느라 하지 못하는 일들이 있나요?			
A	집안일 하는 만큼 쉴 시간이 줄어들고, 애랑 놀 시간도 줄어들고, 잠 잘 시간도 줄어들죠. 여가는 사라지는 거죠.	Goal: 여가, 아이랑 보낼 시간	Loss: 시간, 휴식	Goal: 휴식, 아이와 보낼 시간
Q	집안일 중에 가장 귀찮은 것이 무엇인가요?			
A	청소하는 거요. 집 전체를 해야하니까 하기도 힘들고, 한 번 할 때 큰 맘 먹고 해야하는 것 같아요.	여가 Obstacle: 청소 Time Consumption	청소 property: 시간 소모, 부담스러움	Obstacle: 청소 청소 Property: 시간 소모가 큼

# Data Collecting Interview & Coding (2)

인터뷰 내용 분석과 목적, 니즈, 행동 패턴 등의 무게중심 파악의 용이성을 위한 Cross-Coding

스마트폰 사용		김하윤 코딩	유호재 코딩	통합 코딩
Q	자주 쓰는 메신저 앱들은 무엇이 있나요?			
A	카톡이요.			
Q	카카오톡을 자주 쓰는 이유가 있으신가요?			
A	가장 많은 사람들이 써서요.	카카오톡 사용 이유: 네트워크 효과	사용 이유: 네트워크 효과	메신저(카톡) 사용 이유: 네트워크 효과
Q	자주 쓰시던 메신저가 카톡이라고 하셨는데 불편한 점?			
A	광고 친구가 너무 많아요. 물론 내가 추가 안하면 되긴 하는데, 유도를 하잖아요? 추가하고 나서 쓸모가 없어서 해지하려고 해도 못찾아서 그냥 차단해버려요. 그러면 나중에 또 깔려고 하면 또 차단한 친구에 들어가야 하잖아요.	메신저 사용 불편: 카카오톡 친구 (광고)	메신저 단점: 지나친 광고, 기능의 낮은 접근성	메신저(카톡) 사용 불편: 지나친 광고(공식 계정), 기능의 낮은 접근성
Q	자주 쓰는 SNS 앱들은 무엇이 있나요?			
A	인스타그램밖에 안 써요.			
Q	자주 쓰는 이유가 있으신가요?			
A	원래 페이스북을 썼는데, 회사사람들이 너무 많아서 도망쳤어요. 페이스북은 자기 생각을 많이 쓰는데 상사들도 있고, 회사 사람 한 명만 추가되고 여러명이 연달아 친추 추천이 뜨잖아요.	인스타 사용 이유: 페이스북에 직장 사람들을 피하기 위함	페이스북 단점: 사적인 공간으로서의 역할 상실	SNS(FB) 사용 불편: 사적 공간으로서의 기능 상실
Q	SNS 중에 더 사용하기 좋은 SNS 앱이 있나요? 아니면 사용할 때 느꼈던 각 메신저의 장점이 특별히 있을까요?			
A	써본게 두 개밖에 없어요. 그런데 페이스북은 끝까지 사용법 숙지를 잘 못했어요. 페이스북은 원하는 기능을 찾기 어려웠어요. 잘 기억은 안나는데, 다른 사람 것 보기도 좀 힘들었던 것 같기도 하고요. 페이스북앱은 핸드폰에서 지워버렸어요. 인스타는 더 간단한 것 같아요. 그런데 페이스북이랑 인스타 둘 다 광고가 너무 많은 것 같아요.	SNS (페이스북) 사용 불편: 원하는 기능을 찾기 어려움 SNS 사용 불편: 광고 Technology Requirement: 단순하고 명확한 UI	페이스북 단점: 기능에 대한 낮은 접근성, 불편한 화면 배열, 광고 인스타 장점: 단순함. 인스타 단점: 광고.	SNS(FB) 사용 불편: 기능의 낮은 접근성, 광고 SNS(인스타) 사용 불편: 광고 Technological Requirement: 단순한 UI

# Contents

---

- Preparing for Interview
- Data Collecting
- *Creating Persona*



# Creating Persona\_Persona Profile

---

## Coding 을 바탕으로 만든 Persona 특징

### Goal

---

- Basic: (집안일, 집 관리로 인한)육체적 정신적 피로도 낮추기
- Life: 업무 외 시간을 온전히 자기 자신을 위해 사용
- End: 홈 챗봇을 사용함으로써 시간을 단축하고 효율성을 획득
- Experience: 간단함, 편리함, 유용함, All-in-One

### Skills and Capabilities

---

- 현대적인 IT 기술을 다룰 충분한 능력
- IT 기술 및 그 한계점에 대한 높은 이해도
- 다양한 정보를 습득하고 처리할 수 있는 육체적, 정신적 능력

### Environment

---

- 대도시 내 주거지: 현대적인 아파트
- 대도시 내 직장 (주거지와 가까운 곳에 위치)
- IT 기술을 쉽게 접할 수 있는 사회적/지리적 환경
- IT 기술을 쉽게 적용 가능한 대도시

### Frustrations

---

- 가사노동 전반에 대한 귀찮음, 피로감
- 시간이 많이 걸리는 청소와 냉장고 관리가 가장 부담스러움
- IT 기술에 대한 요구사항이 많아 기대치가 높지만, 현재의 서비스는 대부분 그 기준치를 만족하지 못 함
- 페이스북 등 서비스 UI가 불편하고 접근성이 낮아 깔았다 지우는 앱이 많음

### Behaviors

---

- 주거시간은 적지만 가사노동량은 많아 짧은 시간 내에 집안일/ 집 관리를 처리함
- 삶에서 필수적인 분야들에 이미 다양한 IT 기술을 이용함  
예) 지도, 금융, 쇼핑
- 다양한 서비스를 제공하는 네이버 앱을 주로 이용함
- 온라인 쇼핑을 즐겨 하며 전자 결제 서비스를 자주 사용함
- 서비스 진입장벽이 높거나 사용이 불편할 경우 서비스 사용을 더 큰 노동으로 생각해 사용하지 않음
- 가사노동을 위해 IT 기술 사용하지 않음
- 휴식시간 확보를 위해 노력 함. 예) 인터넷 쇼핑, 외식

### Feeling, Attitudes, Aspirations

---

- IT 서비스에 대한 상당히 높은 기준치(standard)와 많은 요구 사항(requirement)을 가짐
- 서비스 UI의 접근성 및 편리성에 민감함
- 통합 서비스를 지향함
- 새로운 기술을 사용에 대한 거부감은 없음

### Interaction with Services

---

- 진입장벽이 낮고, 접근에 용이한 서비스만을 이용함.
- 기준치를 만족했다고 느끼면 반복적으로 이용함.

### Demographics

---

- 30대 중반, 여성, 맞벌이 직장인, 대학 졸업
- 10살 미만 아이 1명, 남편.

# Creating Persona\_Persona Narrative

## 페르소나: 윤정하



윤정하는 35세의 직장인 여성이다. 동갑내기 남편과 함께 2살 된 아이를 키우는 맞벌이 부부다. 수도권 대도시에서 거주 중이며, 그녀와 남편의 회사는 집에서 가까운 거리에 위치한다. 모든 맞벌이 부부들이 그렇듯이 그녀는 가정과 직장이라는 삶의 두 축의 균형을 맞추기 위해 매일 힘겨운 나날을 보내고 있다.

윤정하의 하루는 가족들의 아침식사를 준비하는 것으로 시작된다. 본인의 출근과 가족들의 식사 준비, 아이의 어린이집 통학 준비까지, 윤정하씨의 출근길은 오늘도 바쁘다. 가족들이 다같이 식사를 마치면 부부는 출근을 하고 아이는 어린이집으로 향한다. 집을 나서기 전, 그녀는 가스불과 창문, 난방, 수도를 확인한다. 바쁜 와중에도 꼭 챙겨야 하는 일이다. 집을 나서서 회사를 향하는 그녀는 여전히 마음 한구석이 찝찝하다. 예전에도 불을 켜둔 채 출근을 해서 집에 돌아가야 했던 적이 있기 때문이다. '원격으로 확인하고 처리할 수 있으면 좋겠다'는 생각이 든다. 문득 얼마 전 쓰고 있던 통신사에서 IoT 서비스를 홍보하던 것이 생각난다. 하지만 그녀는 서비스에 가입할 생각은 없다. 앱을 깔고 가입하는 복잡한 과정이 너무 귀찮기 때문이다.

회사에 도착해 일을 시작한다. 업무를 하면서 주로 사용하는 것은 구글 검색이지만 쉬는 시간에 가장 먼저 켜는 앱은 네이버 앱이다. 업무에 사용하기엔 불편하지만, 네이버 앱에는 쇼핑, 카페, 블로그, 등이 하나에 모여 있다. 네이버 쇼핑을 훑어보다 아이용품이 세일하는 것을 보고 구매한다. 그녀는 아이용품, 먹거리 등 다양한 물건을 온라인으로 산다. 결제도 간단하고, 배송도 빠르기 때문이다. 오후 시간에는 어머니가 집에 계시기 때문에 택배를 받을 수 있을 것이다. 하지만 순간 머릿 속에 걱정이 스친다. 나중에 아이가 커서 혼자 집에 있을 때 택배 아저씨에게 문을 열어줄까봐 걱정이다. '누군가 초인종을 눌렀을 때 핸드폰으로 얼굴을 볼 수 있으면 좋겠다. 아예 초인종이 눌리지 않던가'라고 생각하며 다시 업무로 돌아간다.

윤정하는 아이의 저녁 준비를 위해 최대한 빠르게 퇴근 한다. 내일은 주말이다. 주말에는 평일에 하지 못한 청소를 해야 한다. 청소 생각에 벌써 한숨이 나온다. 시간이 많이 걸려서 정말 부담스럽다. 그래도 바닥에 보이는 먼지를 보며 하는 수 없다고 생각한다. 로봇 청소기를 알아봐야겠다고 생각한다. 집에 도착하자마자 저녁밥을 차리기 시작한다. 냉장고를 열어보니 짝 찬 냉장고에서 냄새도 나는 것 같다. 냉장고 관리를 계속 미루다보니 유통기한 지난 재료들이 가득한 것 같다. 내일 냉장고 청소도 해야겠다고 생각한다. 냉장고 청소도 마음 먹고 해야 한다. 안에 있는 재료까지 하나 하나 꺼내서 확인해봐야되기 때문이다. 저녁을 먹인 후 빨래를 돌린 다음 설거지를 하고 잠시 휴식을 취한다. 내일 꼭 외식을 해야겠다고 다짐한다. 외식을 하면 식사 준비를 한 번이라도 덜 할 수 있기 때문이다. 얼마 없는 여가시간에 조금이라도 더 쉬고 싶다. 한참을 아이와 놀아주다가 재우고 나니 아까 돌렸던 빨래가 생각난다. 다행히 구김이 별로 없어 그대로 말리기로 한다. 잠자리에 든 그녀의 머리속은 벌써 내일 할 집안일로 가득하다. 출근길에 생각난 IoT 서비스가 다시 떠오른다. 더 편리하고 간단한 IoT 서비스가 나와서 이 모든 집안일을 조금이라도 편하게 할 수 있으면 좋겠다고 생각한다.

**고맙습니다**