

혼자 있을 나의 반려견을 위한 선택

개 스트 하우스

서비스 제안서

조원희 | flownee0310@gmail.com

1. 배경

1. EBS다큐멘터리
2. 현황 및 시장 통계

2. 게스트하우스

1. 서비스 소개
2. 키워드 도출
3. 서비스 및 차별화 전략 제시

3. 분석

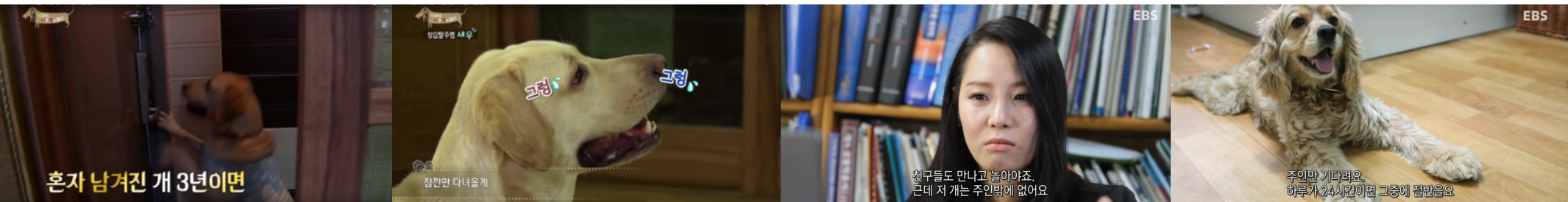
1. SWOT분석
2. 벤치마킹
3. 사용자 그룹 및 페르소나
4. 어피니티 다이어그램
5. 사용자 그룹 및 페르소나, 유저 저니맵
6. 인터뷰

4. 서비스 제안

1. 정보 구조도
2. 서비스 흐름

1 | 배경

- EBS다큐멘터리
- 현황 및 시장 통계



EBS 세상에 나쁜 개는 없다 | 분리불안 교육

<https://www.youtube.com/watch?v=R-0H8OgJpEA>
EBS Documentary (EBS 다큐) 2015. 03. 19.

혼자 남겨진 개 3년이면 문을 연다?
주인이 안 보이면 불안 불안

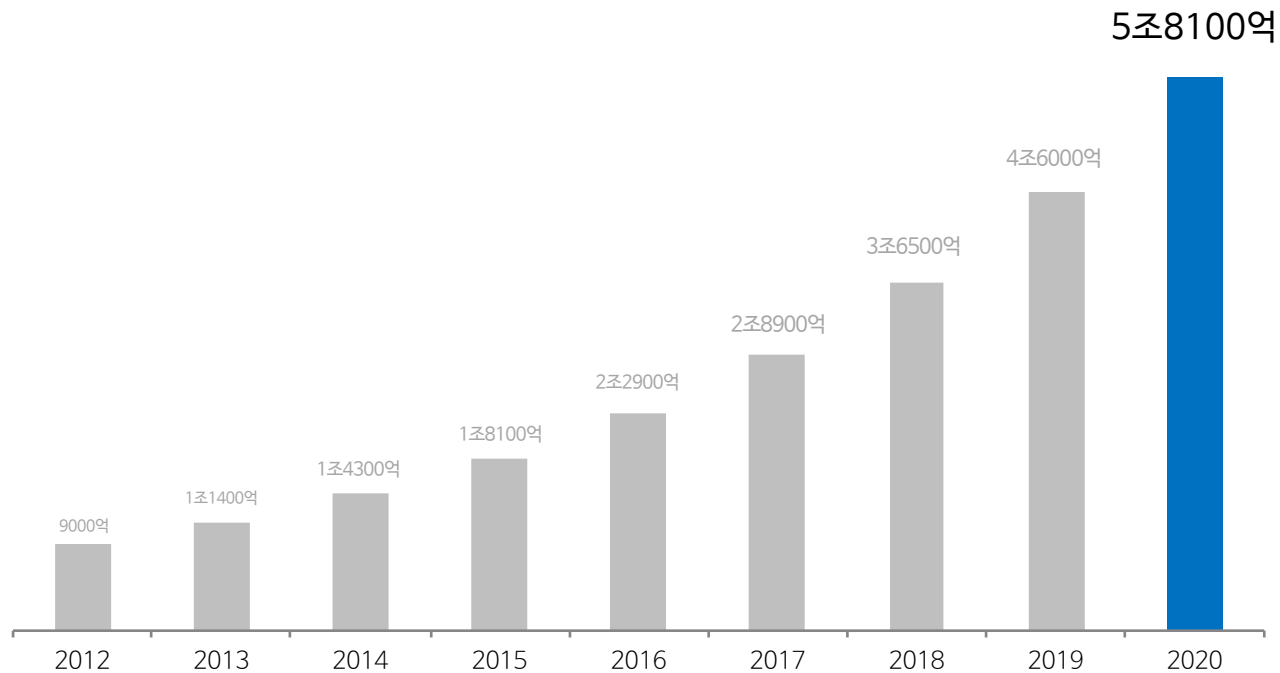
EBS 하나 뿐인 지구 | 당신은 개를 키우면 안된다

<https://www.youtube.com/watch?v=ZQ9wUfueo0w>
EBS Documentary (EBS 다큐) 2015. 03. 19.

저 개는 주인밖에 없어요.
주인만 기다려요 24시간 ...

통계1. 반려동물 시장 성장 전망

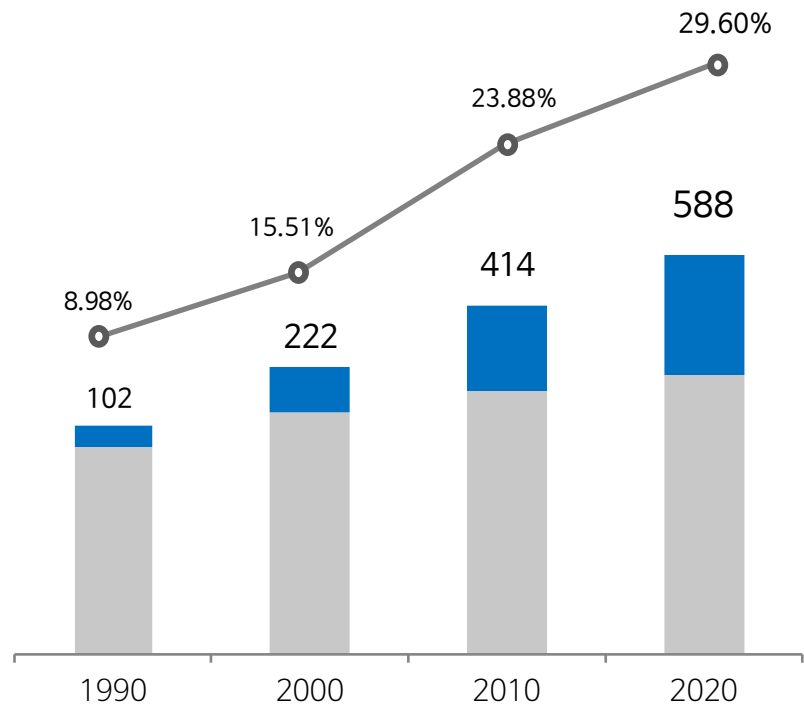
자료 : 농협경제연구소



배경

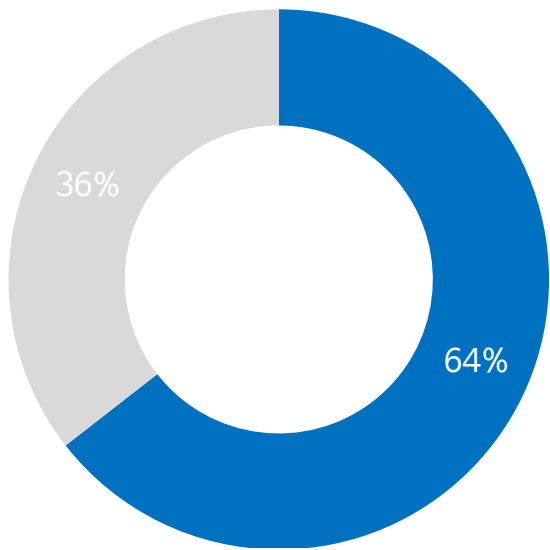
통계1. 1인 가구 추이

자료 : 통계청



반려동물을 키우는 직장인의 64%

반려동물을 혼자 놔두고 온다.

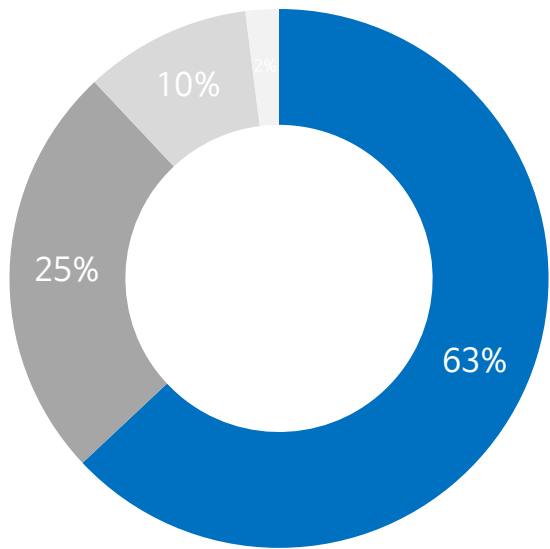


[취업포털 잡코리아] 파이낸셜 뉴스 | 2015.07.31
반려동물을 키운다고 답한 직장인 439명을 대상

회사에 나간 뒤 혼자 남겨진 강아지에게 항상 미안한 마음 때문에
퇴근 후 약속이나 야근은 최대한 피하고 있다

외국의 사례처럼 반려동물을 키우는 직장인들을 위한 복지가 생겼으면 좋겠다

반려동물 키우는 직장인의 63%
반려동물이 혼자 있어 미안한 것이
가장 힘들다고 꼽았다.



25%) 여행, 바깥 약속에 제약이 생긴다.

10%) 비용의 부담이 크다.

2%) 기타...

이 중 설문에 참여한 직장인 정보라(27)씨는 말했습니다.

“외국의 사례처럼

반려동물을 키우는 직장인들을 위한 복지가 생겼으면 좋겠다.”

이렇게 혼자 남겨진 반려견들을 위한 서비스

혼자 있을 나의 반려견을 위한 선택

게스트하우스

2 | 게스트하우스

- 서비스 소개
- 키워드 도출
- 서비스 및 차별화 전략 제시

게스트하우스 란 ?

혼자 남겨진 개에 대한 걱정과 미안함은 이제 그만 !
반려견은 게스트하우스에 맡기고 걱정 없이 일에 집중 !

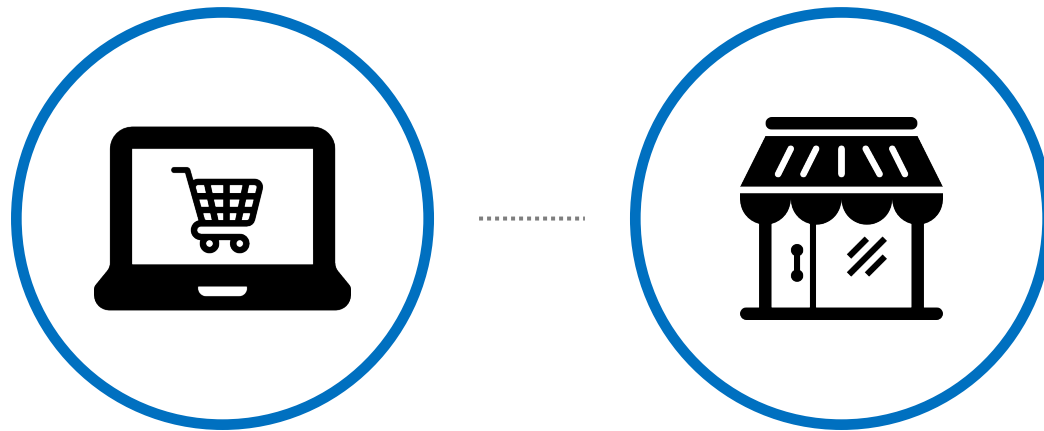
휴가를 떠나거나 직장 때문에 바쁜 주인대신 맡아줄 수 있는 **O2O 기반의 반려동물 케어 서비스**



친근한

합리적인

편리한



O2O 서비스

Online to offline & Offline to online



어플을 통한 **즉각적인** 서비스 제공

3 | 분석

- SWOT분석
- 벤치마킹
- 사용자 그룹 및 페르소나
- 어피니티 다이어그램
- 사용자 그룹 및 페르소나, 유저 저니맵
- 인터뷰

SWOT 분석

Strengths

1. O2O를 이용한 실시간 소통
2. 친밀함을 강조한 서비스 제공
3. 저렴한 비용의 서비스 제공
4. 접근 용이한 곳에 위치

Weaknesses

1. 반려 견들끼리 싸움이 일어날 수 있음
2. 저렴한 비용으로 최상의 서비스를 기대하기 힘들
3. 낯선 환경으로 반려 견이 스트레스를 받을 수 있음

SWOT

1. 혼자 있는 시간이 많아진 반려 견
2. 호텔들은 대부분 외곽에 위치
3. 반려동물을 좋아하고, 키우는 사람의 증가와 늘어나고 있는 반려 견 수

1. 상대적으로 비싼 비용이지만 최상의 서비스를 제공하는 애견 호텔
2. 수영장, 마당 등 호화시설을 갖춘 애견호텔 증가
3. 가까운 곳에서 볼 수 있는 동물병원

Opportunities

Threats

| SWOT 분석

Strengths

1. O2O를 이용한 실시간 소통
2. 친밀함을 강조한 서비스 제공
3. 저렴한 비용의 서비스 제공
4. 접근 용이한 곳에 위치

Weaknesses

SO전략

서울 곳곳에 위치하는 저렴한 비용의

O2O를 통한 실시간 소통이 가능한 펫 돌보미 서비스

1. 혼자 있는 시간이 많아진 반려견
2. 호텔들은 대부분 외곽에 위치
3. 반려동물을 좋아하고, 키우는 사람의 증가와 늘어나고 있는 반려견 수

Opportunities

Threats

유사서비스 분석

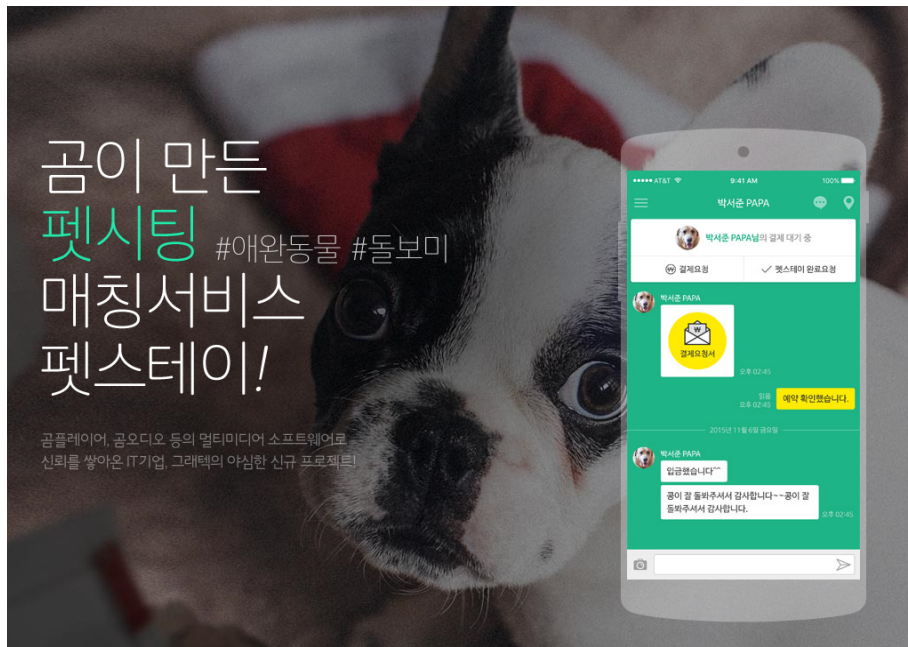
동물병원	애견호텔
내과 외과 정형외과 산부인과 치과 등의 진료서비스	반려견 학교, 호텔, 스포츠, 목욕 및 미용 등의 서비스
예방주사 프로그램, 혈액 분석, 초음파 검사 등 입원실 운영	운동장 및 수영장의 대규모의 시설 (남양주시, 고양시 등 근교에 위치)
질병과 행동 습관상의 문제 상담, 장기검진, 미용 서비스	훈련 및 교육(1개월 45만원 내외) 서비스 제공
일부 휴일 및 새벽 응급 진료 서비스 제공	입소 시 기본검사의 비용은 본임 부담
약 2-3만원(+a) 비용의 강아지 맡기는 서비스	일 2-3만원, 달 35만원 정도 비용의 강아지 맡기는 서비스

동물병원	애견호텔
내과 외과 정형외과 산부인과 치과 등의 진료서비스	반려견 학교, 호텔, 스포츠, 목욕 및 미용 등의 서비스
예방주사 프로그램, 혈액 분석, 초음파 검사 등 입원실 운영	운동장 및 수영장의 대규모의 시설 (남양주시, 고양시 등 근교에 위치)
질병과 행동 습관상의 문제 상담, 장기검진, 미용 서비스	훈련 및 교육 (1개월 45만원 내외) 서비스 제공
일부 휴일 및 새벽 응급 진료 서비스 제공	입소 시 기본검사의 비용은 본임 부담
약 2-3만원(+a) 비용의 강아지 맡기는 서비스	일 2-3만원, 달 35만원 정도 비용의 강아지 맡기는 서비스

대부분 의료 또는 훈련의 목적인 전문적 서비스

펫스테이

스마트폰 어플리케이션을 통해
반려동물 돌보미 '펫시터'와 위탁자인 반려동물 주인을 매칭시켜주는 O2O 서비스!



주인님에게는 자유를! 펫에게는 행복을!

위탁자가 스마트폰 앱을 통해
근거리에 위치한 '펫시터'의 펫시팅 경험과
반려동물이 머무를 환경을 확인하고
전용 메신저를 통해 예약하는 방식으로 운영된다.

전용 앱을 통해 반려동물 관리 요건,
예약 정보, 결제 현황 등을 손쉽게 확인할 수 있으며
규정화된 가격과 '펫시터' 교육제도, '펫시터' 지원프로그램 등을 도입해
안심하고 반려동물을 맡길 수 있도록 한다.

어떤 서비스를 제공하나요 ?

- ✓ 어플리케이션을 통한 실시간 피드백
- ✓ 강아지들의 모습 실시간 제공
- ✓ 강아지 친구 만들기
- ✓ 강아지로 인한 주인들의 정보공유 및 친목모임
- ✓ 강아지와 함께하는 숙박시설
- ✓ 강아지 픽업서비스

차별화된 점은 무엇인가요?

차별화 서비스

서울시내 곳곳에 위치



저렴한 가격의 서비스

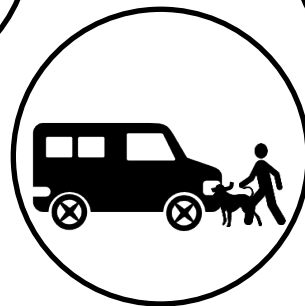


020를 통한 실시간 서비스

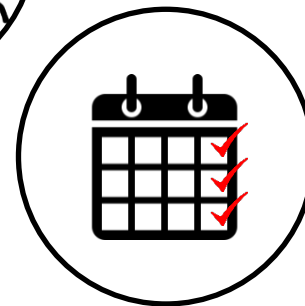


반려견과 함께하는 숙박

물론 주인이 없는 강아지만의 숙박도!



간편한 픽업서비스



회원제를 통한 장기서비스

카드소팅 및 문차트

항목	키워드	연사이트	점 수	문차트
오프라인	비만관리 프로그램	운동 프로세스 제안 및 진행	4	●
		다이어트식단 제공 및 식단표제공, 판매	5	●
	주인강화 프로그램	반려견을 위한 간식 만들기 제품 만들기 등 교육 서비스	1	●
		다양한 프로그램을 이끌 수 있도록 지도자 강좌 서비스	0	○
	산책 프로그램	가까운 공원로의 산책 서비스	5	●
		적절한 간행자수와 애견들(아외활동의 위험 유의해야 함)	2.5	○
	장기검진 프로그램	절차 및 비용문제 확실히 해야 건강검진 항목 유의사항 등	0	○
		건강검진 자체를 대신해주는 편리한 시스템	1	○
	예방검종 프로그램	주변동물병원과의 협력을 통해 높은 서비스 질 & 저렴한 비용	1	○
		시기별로 맞아야 하는 예방 접종... 시기 알림 및 진행	4	●
	계절 아카데미	여름·수영 거울 스키 등 주인과 함께 즐길 수 있는 아카데미	2.5	○
		아플리케이션 통한 신청 & 아카데미 제안 기능	0	○
	위생	위생 및 싸움 문제 철저히	5	●
		주기적인 위생관리	5	●
	생일 및 기념일 이벤트	강아지 친구들 및 주인들이 모여 단체 및 개별 파티 행사	0	○
	주민들끼리의	서로의 반려견을 알아 줄 수 있는 서비스까지 제공(팻스테이)	1	○
	친목 정보 공유 커뮤니티	게스트하우스로 맺은 인연과의 지속적인 소통 및 교류	2.5	○
	픽업 서비스	시간 약속을 잡으면 직접 방문해서 반려견을 데려가고 데려다 주는 픽업해 주는 서비스	5	●
	친구 만들기	소형 대형 견의 분류 및 서로 친구 만들기	4	●
	건강상태 체크	특성에 대한 파악을 미리 철저히 할 수 있게	2.5	○
	미용	장 단기 모두 가능한 시스템	4	●
	이벤트	미용관리	1	○
		다양한 이벤트 공모(견주들을 위한)	4	●
오프라인	요양 프로그램	기력회복을 도와주는 건강식 및 건강 보조제 제공	1	○
		적당한 운동 프로그램 제안	2.5	○
	훈련 프로그램	강아지들의 특성 분석 후 맞춤 훈련 제공	4	●
		전문적 훈련 원할 시 단체 학교 입학 등의 편의서비스 제공	0	○
		기본적 훈육 도우미 서비스(ex.처음 강아지를 키우는 경우)	2.5	○
		유치원과 연계해서 교육 및 훈련	1	○
	약육 프로그램	가정집에서 하기 번거롭지만 꼭 필요한 약육 서비스 제공	5	●
		목욕(약육) 제공	5	●
	유기견 센터에 봉사활동	절차 및 비용문제 확실히 해야 건강검진 항목 유의사항 등	0	○

신규방문자	게스트하우스	이용방법 및 절차소개	2.5	○
		게스트하우스가 생긴 이유	1	○
	문의 및 상담	게스트하우스 입소 상담	5	●
		훈육 및 습관 상담	4	●
		상담 후 신청시 증정 이벤트	2.5	○
	사료	소형 대형 나이별로 사료를 추천해줌	1	○
	입소	입소시 기본검사 무료로 진행	5	●
		처음 입소시 공간 꾸미기(기본 아이템 제공)	2.5	○
반려견 옷 제공	0	○		
모임	개들의 모임	1	○	
SNS	SNS 회원등록 및 환영파티	4	●	
재방문자	회원	회원제도	2.5	○
		회원등급제	2.5	○
		회원들끼리 분양 가능	4	●
		회원별 관리 시스템	4	●
		소개팅	0	○
	다이어리	반려견의 하루 일기(다이어리)제공	5	●
	간식	반려견을 위한 수제 간식 만들기(배우기)	1	○
	출산	산후조리	4	●
갓난 강아지들 돌봄 서비스	2.5	○		
추억	사진으로 추억 만들기(어릴 때부터 지금까지의 모습)	2.5	○	
서비스 지원	상담	비만 다이어트 상담	4	●
		심리치료 상담	2.5	○
	알림	문자 알림	5	●
		게스트하우스 소식지	4	●
	장기 위탁 시 반려견 일기 (다이어리 제공)	5	●	
	프로그램신청	어플리케이션 내에서 바로 바로 프로그램신청 해지 제안 등 할 수 있게 함	0	○
		게스트하우스 내에서 진행 불가능한 서비스는 협력 업체를 구하는 등 고려함	0	○
	실시간 피드백	언제 약을 먹었는지, 간식은 얼마나 먹었는지 등 공지를 하고 주인이 바로 바로 알 수 있도록 함	4	●
	실시간 영상제공	각자의 공간에 CCTV영상을 APP을 통해 제공해 주인이 안심할 수 있도록 함	5	●
		실시간 영상을 통해 문의 요청 할 수 있게 함	4	●
	O2O 서비스	필요한 물품 공동구매 등	1	○
	픽업 서비스	5	●	
맞춤 서비스	털갈이 때 털을 관리해줌	2.5	○	
맞춤방 제공(더운 방/추운 방)	1	○		
커뮤니티	반려견을 키우는 견주들끼리 커뮤니티	2.5	○	
	SNS와의 연계 및 어플리케이션의 연동	4	○	

유저 스토리

Situation	Motivation	Expected Outcome
혼자 키우는 강아지에게	친구를 만들어 주고 싶어	개스트하우스 서비스를 신청한다.
출장에 가기 전	강아지를 맡기기 위해서	앱을 실행시켜 픽업과 맡길 수 있는지를 알아본다.
출근 후 직장에서	맡겨둔 강아지가 잘 있는지 궁금해서	앱에서 실시간 영상을 제공 받아 본다.
회사에서	개스트하우스에 맡긴 강아지에 요청 사항이 있을 때	앱에서 바로 요청사항을 등록한다.
개스트하우스를 다녀온 후	새로 사귄 강아지 친구들과 다양한 정보를 알고 싶어	주인들의 커뮤니티 서비스를 등록한다.

| 사용자 그룹



몰라요 족



나혼자 족



워킹힐 족



트래블팸 족

몰라요 족

반려 동물 또는 강아지를 처음 키워보는 사람들.
많은 노력과 관심을 기울여 강아지를 키우지만
모르는 것들도 많고 잘못된 것도 많아 키우는 데에 어려움이 많다.



나혼자 족

혼자 사는 자취생, 노인인구 등을 모두 포함한 1인 가구들!
혼자 살면서 반려견들을 키우지만
나 자신이 나가게 되면 반려견은 항상 혼자 있게 된다.



A woman with brown hair tied back, wearing a black short-sleeved shirt, is leaning over a desk. She is holding a black smartphone to her ear with her left hand and appears to be looking at something on the desk with her right hand. On the desk, there is a laptop on the left, a cup of pens in the center, and a colorful mug on the right. In the background, another person is visible, working at a desk, and there are office shelves and windows. The overall scene is a typical office environment.

워킹힐 족

혼자 사는 1인 가구 직장인 여성!
혼자는 외로워 반려동물과 함께 살며 직장을 다니는 워킹우먼이다.
그녀가 집을 나서면 반려견은 혼자 있게 된다.

A person and a child are relaxing on wooden beach chairs, their arms raised in the air. They are wearing straw hats. In the foreground, there are blue and yellow diving fins. A beach bag and a beach ball are also visible. The background shows a clear blue sky and turquoise ocean waves.

트래블팜 족

모두 함께 장기적 또는 종종 여행을 가는 가족!
그러다 보니 키우는 반려견을 맡길 곳이 마땅치 않다.



워킹힐족

28세 김민지



나혼자족

33세 최태석



나혼자족

43세 이상운



몰라요/트래블팸족

35세 최윤정

김민지

강아지와 함께 노는 것이 즐겁고 퇴근 후나, 주말마다 산책도 즐겨 하지만 직장에는 회사에 눈치도 보이고 차마 매일같이 누군가에게 맡길 수가 없어서 안타까워한다.

“강아지를 키우면서 혼자 사는 외로움을 느끼지 않고, 집에 돌아오면 반가워 해줘 즐겁지만, 나가있는 동안 혼자 있는 강아지에게 너무 미안해요. 제가 없는 시간 동안 저 대신 누군가가 돌봐줄 수 있으면 참 좋을 것 같아요.”



워킹힐족

나이 28세
직업 회사원
거주 서울
수입 연 3000만원 +

김민지씨는 28세의 현재 3년째 한 회사에 다니고 있다. 대학교에 다니기 시작했을 때부터 지방에서 올라와 혼자 자취를 하며 산지 벌써 8년 째 되는 그녀는 혼자 사는 적적함에 1년 전 강아지를 키우기 시작했다. 직장에서 돌아온 후 자신을 반겨주는 존재가 있다는 사실이 너무 반가웠지만 자신이 직장 에 있는 시간 동안 혼자 있을 강아지에게 미안한 마음이 커졌다.

NEEDS

주 5일 회사에 나가야 하다 보니 항상 월-금 요일에 강아지가 혼자 있는 시간이 많다. 그 시간대에 강아지를 대신 돌봐줄 사람이 필요하다. 아침에 바쁠 때는 밥도 못 줄 때도 있어 강아지에게 미안함이 크다. 강아지가 아플 때에도 곁에 있으면서 돌봐주지 못해 미안하다.

BUSINESS GOAL

사용자 그룹은 강아지를 키우는 1인 가구 여성이다. 그녀는 자신이 직장 에 있는 시간 동안 자신의 강아지를 돌봐주면서 밥도 챙겨주고 놀아 주었으면 하는 목적이 있다. 사용자들이 원하는 기본적 니즈 충족과 이를 안심할 수 있도록 실시간 영상을 제공한다.

동기	시나리오	기능/컨텐츠	이용형태
강아지가 혼자 있을 시간에 밥과 간식 등 기본적인 것을 챙겨줘야함.	개스트하우스에서 서비스를 신청함. 또한 픽업 서비스를 신청해 출퇴근 시간에 안심할 수 있게 됨	기본적 돌봄 서비스, 픽업 서비스	개스트하우스에 돌봄 서비스를 신청하고 실시간 영상 통해 강아지를 볼 수 있다. 또한 픽업 서비스로 보다 편리하다.
강아지가 아플 때 바빠서 미처 약을 챙겨주지 못함.	바빠서 미처 병원에 갔다 오지 못한 걸 알고 병원에서 진단 받는 것을 부탁함. 또한 이후에 맞게 돌봐주는 것을 부탁 하고 이를 안내 받음.	실시간 피드백 시스템, 병원 서비스	바빠서 하지 못하는 일을 부탁하며 이를 통한 진단을 개스트하우스에 부탁해 강아지에 맞춤 서비스를 제공한다.
갑작스러운 야근 때문에 강아지를 미처 데려가지 못하게 됨.	갑자기 불어난 업무 때문에 미처 강아지를 데려갈 수도 없게 되어서 개스트하우스에 1박 시스템에 부탁을 하게 된다.	실시간 피드백 시스템, 숙박 서비스, 실시간 영상 서비스	숙박 서비스를 이용하고 이를 실시간 영상으로 강아지의 상태를 확인하며 미리 요청하지 못한 사항을 실시간 피드백 시스템으로 요청한다.

최태석

어렸을 때부터 반려견과 함께 자라온 터라 옆에 반려 견이 없으면 허전해한다.
그래서 출장 때마다 밤에는 반려 견이 보고 싶고 이 곳에 같이 있었으면 하며, 계속 보고 싶어 한다.

“어릴 때부터 강아지를 키워와서 항상 옆에 강아지가 있어야 안심이 되요. 하지만 잦은 출장으로 집을 비우다 보니 제가 잘 챙겨줄 수 없어 미안하네요. 출장 가 있는 동안 매번 친구에게 맡기기도 눈치가 보이고 모르는 곳에 맡기기엔 맘에 편치 않네요.”



나혼자족

나이 33세
직업 회사원
거주 서울
수입 연 5500만원 +

최태석씨는 33세의 현재 한 회사에 다니고 있다. 대학교에 다니기 시작했을 때 부터 지방에서 올라와 혼자 자취를 하며 산지 벌써 8년 째 된다. 그는 혼자 살게 된 이후로 꼭 그의 반려견과 함께 생활하고 있는데 최근에는 잦은 출장으로 반려견이 혼자 있는 시간이 많아졌다. 출장 업무 후에는 반려견과 함께 시간을 보내고 싶지만 업무 때문에 바빠 데려오지 못한 게 항상 아쉽다.

NEEDS

부서 이동을 하면서 출장이 잦아지게 되었다. 하지만 오래 전 부터 키워온 반려견을 다른 곳에 보내기도 싫고 출장지에선 밤마다 반려견이 궁금하고 보고 싶다. 같이 가고 싶어도 바쁜 출장 일에 반려견까지 챙기기 힘들다. 누군가가 한국에서 돌봐주어 안심하고 맡길 수 있는 서비스가 있었으면 좋겠다.

BUSINESS GOAL

사용자는 출장이 잦아 반려견을 혼자 두는 시간이 많은 사용자 그룹이다.
함께 출장지에 있고 싶은 사용자의 니즈를 비행 대리 서비스를 매칭해 주고,
또는 한국에서 그에 맞는 돌봄 서비스를 제공해 준다.

동기	시나리오	기능/컨텐츠	이용행태
출장시에 혼자 반려견을 챙기는데는 벅차 누군가가 챙겨주었으면 좋겠다.	개스트하우스에 비행 서비스를 신청함. 같은 행선지를 가는 사람들에게 부탁을 해 반려견을 출장지로 데려다 주는 연결 서비스를 제공한다.	비행 전 기본적 돌봄 서비스, 서비스 제공자와 요청자 매칭 서비스	개스트 하우스에 비행 서비스를 신청하면 같은 날 or 일정 중 반려견을 데려다 줄 수 있는 사람들을 매칭해주고 기본 케어 시스템을 제공한다.
출장시에 미리 맡겨두어 반려견이 혼자 지내는 시간을 줄인다.	바빠서 미처 출장 전에 맡기기 힘든 상황에 픽업 서비스로 데려다 주고 일정 후에는 실시간 영상으로 상태를 알 수 있게 해주어 안심하게 한다.	실시간 피드백 시스템, 픽업 서비스, 돌봄 서비스	바빠서 시간을 내지 못해 해주지 못하는 것들을 개스트하우스에 부탁하고 픽업 서비스로 반려견을 맡긴다. 또한 실시간 영상 제공과 일지 서비스를 제공받아 장기간 출장에도 안심하고 보고 싶을 때 반려견을 볼 수 있다.

이상윤

반려견을 게스트하우스에 맡기는 김에 반려견에게 좋은 프로그램을 반려견에게 체험시켜 주고 싶고, 그곳에서 매일 반려견이 어떻게 지내는지 알고 싶어한다.

“결혼기념 10주년을 맞아 특별히 아내와 해외여행을 일주일 정도 가기로 했습니다. 자녀가 없는 저희는 반려 견을 키우고 있는데 반려 견을 어디에 맡겨야 할지 고민이네요”



나혼자족

나이 45세
직업 회사원
거주 서울
수입 연 6000만원 +

이상윤씨는 현재 서울에서 직장을 다니면서 반려 견을 키우고 있는 40대의 기혼 남성이다. 그는 곧 다가올 결혼 기념 일에 부인과 함께 일주일 정도 해외여행을 가기로 했다.

그는 부인과 여행을 가있는 동안 반려 견을 어디에 맡겨야 할지 고민이다.

NEEDS

여행을 가있는 동안 반려 견에게 좋은 프로그램을 체험시켜주고 친구들을 사귄 수 있게 해줬으면 좋겠다. 여행을 하는 동안 반려 견이 어떻게 지내는지 알고 싶다.

BUSINESS GOAL

반려 견에게 좋은 프로그램을 맞춤추천해주고 O2O를 이용해 사용자가 여행 중이더라도 실시간으로 반려 견을 볼 수 있게 한다.

동기	시나리오	기능/컨텐츠	이용행태
일주일 정도 집을 비워야 해서 반려 견을 게스트하우스에 맡기고 자 함.	반려 견의 상태에 맞는 프로그램을 추천 받고 체험 시켜주고, 맡겨져 있는 동안 친구들을 많이 사귄 수 있도록 도와준다.	앱을 이용한 맞춤 프로그램 추천	전문적인 상담사를 통해 반려 견의 상태와 맞는 맞춤프로그램을 추천/제공 받는다.
반려 견이 잘 지내고 있는지 실시간으로 알고 싶어 함.	반려 견의 무엇을 하고 있는지 알 수 있도록 IoT를 통해 영상을 실시간으로 제공 받는다.	IoT를 이용한 실시간 영상 제공	O2O와 스마트폰을 이용해 보고 싶을 때 마다 반려 견을 본다.

최윤정

강아지와 함께 있는 시간들이 즐겁다. 하지만 가끔 나가 다른 강아지들을 반기는 것을 보면 혼자 키우는 강아지가 외로워 하는 것 같아 한 마리를 더 키워야 하나 고민이지만 현실적으로 부담스럽다. 또한 남편과의 여행 중 반려견을 맡길 곳이 필요하다.

“강아지 한 마리를 키우면서 저는 즐겁지만 강아지는 외로워할 때가 많은 것 같아요. 한 마리를 더 키우는 것은 현실적으로 부담스럽지만 친구들을 만들어 주고 싶어요. 여행 중에도 마음 편하게 맡기고 친구들과의 시간을 보낼 수 있을까요?”



물라요족 | 트래블족

나이 35세
직업 주부
거주 서울
수입 -

최윤정씨는 35세의 1년 전에 결혼 해 남편과 강아지 1마리와 함께 살고 있다. 처음 키우는 강아지라서 많이 서툴지만 남편이 직장에 나가면 반려견과 함께 산책도 나가고 놀러 다닐 때가 많다. 그럴 때 다른 강아지들을 만나면 꼬리치며 좋아하는 것을 종종 목격하게 된다. 그럴 때마다 그녀는 혼자 키우는 반려견이 종종 혼자 심심해 보이는 것 같아 친구를 만들어 주고 싶다.

NEEDS

혼자 자라는 강아지이기 때문에 주인 말고는 딱히 친구가 없다. 여행 중 다른 곳에 맡길 때에는 더욱 외로워 한다. 종종 만나서 강아지가 즐겁게 놀 수 있는 그런 친구들이 있었으면 좋겠다. 산책이나 놀이를 함께 할 수 있는 친구를 만들어 주면 좋겠다.

BUSINESS GOAL

사용자 그룹은 한 마리의 강아지를 키우는 주부이다. 남편과의 여행에서는 맡겨둘 곳이 필요하며, 강아지가 외롭지 않게 친구들을 만들어 주고 싶다. 처음 키우는 강아지이다 보니 서툰 점을 많이 알려주고 정보를 공유할 수 있게 해 준다.

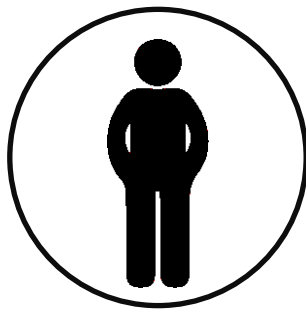
동기	시나리오	기능/컨텐츠	이용형태
강아지가 혼자만 노는 시간을 줄여주고 싶다.	혼자 심심해하는 반려견에게 게스트하우스에 가서 다른 많은 친구들을 만날 수 있게 해줌.	다른 강아지 친구들 만나게 해줌.	게스트하우스에서 다른 강아지들을 만나서 놀게 하고 또한 다른 강아지들의 주인들과 만나 많은 정보를 공유한다.
처음 키우는 거라서 톤 점들에 대해 많은 것들을 알려주는 사람이 필요하다.	처음 키워보는 강아지이기 때문에 모르는 점이 많아 서둘러 볼 곳이 필요함.	게스트하우스 멘토링 및 상담 서비스	강아지에게 잘못된 점들, 모르는 점들에 대해서 상담할 수 있고 시기에 맞는 교육 또한 멘토링 받을 수 있다.
남편과의 여행 중에는 맡길 곳이 필요하다.	남편과 휴가를 맞아서 여행을 가려고 하는데 맡길 곳이 마땅치 않음.	게스트하우스 숙박 서비스, 실시간 영상 서비스, 픽업 서비스	다른 친구들과 놀게 하면서 맡길 수 있게 해준다. 또한 여행에 가서도 실시간 서비스로 반려견을 볼 수 있으며, 귀국 일에는 픽업 서비스로 시간 맞춰 반려견을 집에서 볼 수 있다.



몰라요 족



1:1 상담 시스템
버릇, 습관 멘토링
강아지 기본 상식 알리미
다른 견주들과의 커뮤니티
1일 밀착 멘토 서비스



나혼자 족



강아지 숙박 서비스
돌봄 케어 시스템
다른 강아지들과의 친목
주인과 함께하는 숙박
저가 프로그램 및 서비스
일일 1:1 돌봄 매칭 서비스
다른 견주들과의 커뮤니티



워킹힐 족



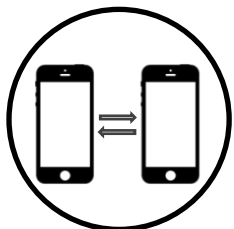
강아지 숙박 서비스
돌봄 케어 시스템
다른 강아지들과의 친목
주인과 함께하는 숙박
다른 견주들과의 커뮤니티
O2O를 통한 실시간 서비스
픽업 서비스



트래블팜 족



강아지 숙박 서비스
O2O를 통한 실시간 서비스
강아지 상태 알림 제공
픽업 서비스



O2O를 통한 실시간 피드백



O2O를 통한 실시간 영상 서비스



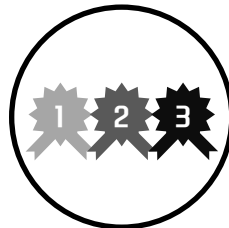
저렴한 가격의 서비스



1:1 멘토링 및 상담



강아지 친구 시스템



회원제를 통한 서비스 제공



강아지를 통한 견주들의 커뮤니티



반려견과 함께하는/맡기는 숙박



간편한 픽업서비스

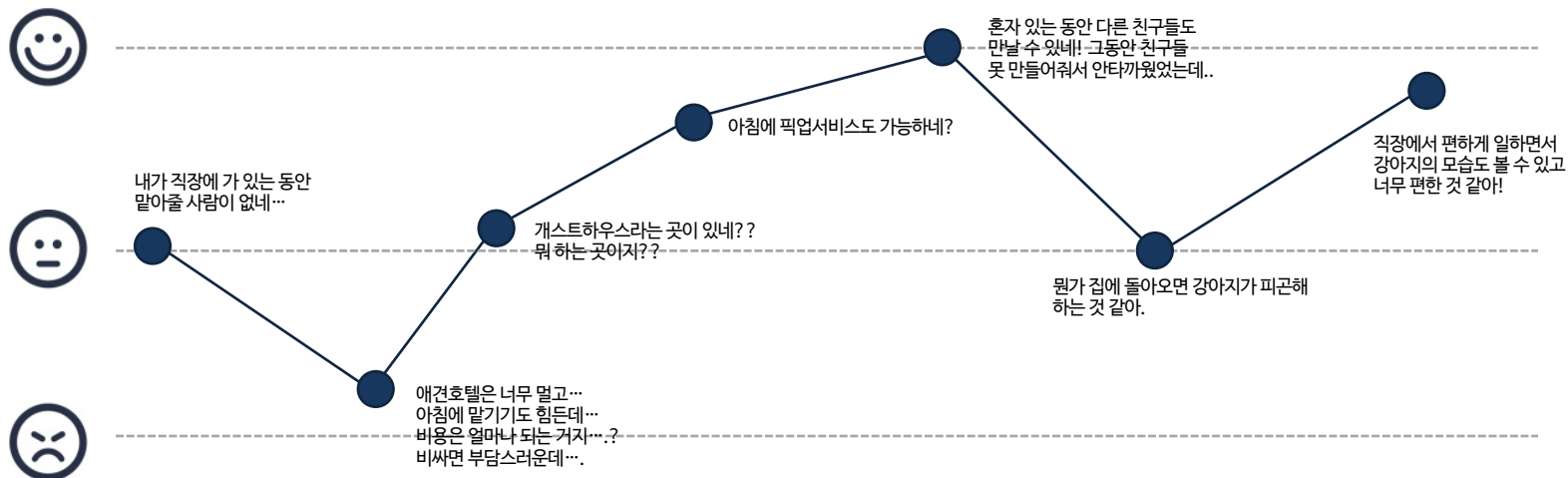
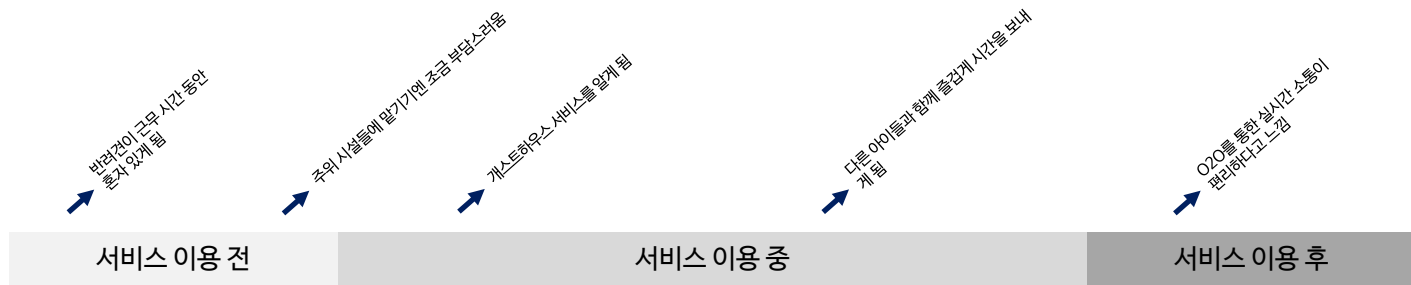


회원제를 통한 장기서비스

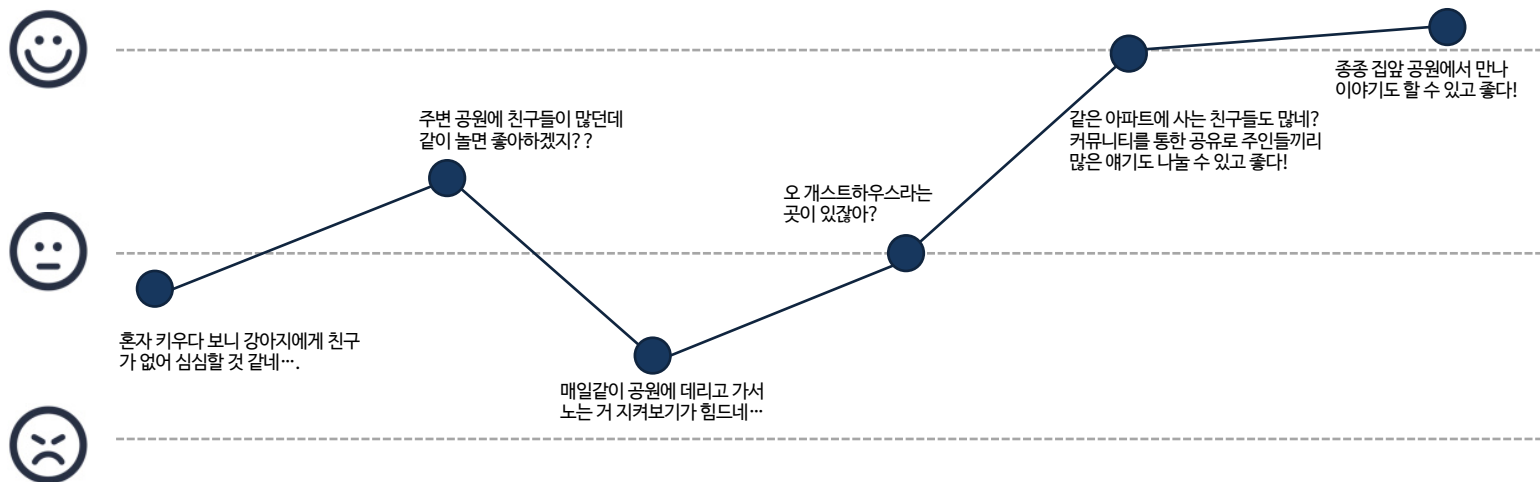
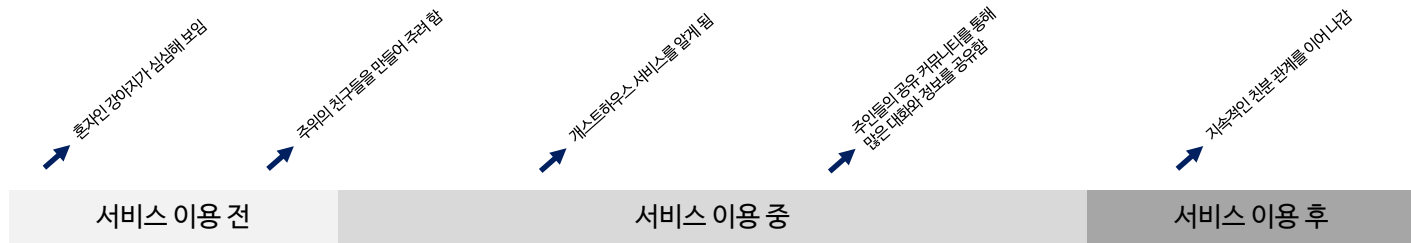
Affinity Diagram

소개하기	신청하기	회원관리	문의하기	프로그램
어떻게 하면 사람들에게 애견호텔 동물병원과의 차별점을 확실히 알게 할 수 있을까?	어떻게 하면 서비스 신청을 편리하게 할 수 있을까?	어떻게 하면 어느 선부터 장기적 관리를 받을 수 있게 할 수 있을까?	어떻게 하면 사람들이 서비스 사용 중 궁금한 점에 대해서 더 쉽게 물어볼 수 있을까?	어떻게 하면 사용자들이 원하는 프로그램을 제공 할 수 있을까?
어떻게 하면 서비스 소개를 알기 쉽게 할 수 있을까?	어떻게 하면 프로그램들을 알려주고 신청, 해지를 편리하게 할 수 있을까?	어떻게 하면 회원 등급을 잘 나눌 수 있을까?	어떻게 하면 서비스 이용 도중 문제가 생겼을 때 편하게 문의할 수 있을까?	사용자들에게 어떤 방식으로 프로그램을 제공해줄까?
어떻게 하면 사람들의 니즈를 모두 충족할 수 있을까?	어떻게 하면 사람들마다 특성에 맞는 서비스를 신청 할 수 있을까?	어떻게 하면 회원등급 별 차등하지만 공평한 혜택을 줄 수 있을까?	사용자들이 주로 문의하는 내용은 무엇일까?	사용자들이 원하는 프로그램은 어떤 것이 있을까?
어떻게 하면 다양한 사용자 층을 포함 할 수 있을까?	사용자들이 주로 신청하는 서비스는 무엇일까?	어떻게 하면 회원 문제에 대한 개선을 잘 할 수 있을까?	어떻게 하면 사용자들에게 더 쉽게 답해 줄 수 있을까?	어떤 프로그램이 있는지 한눈에 알아볼 수 있을까?

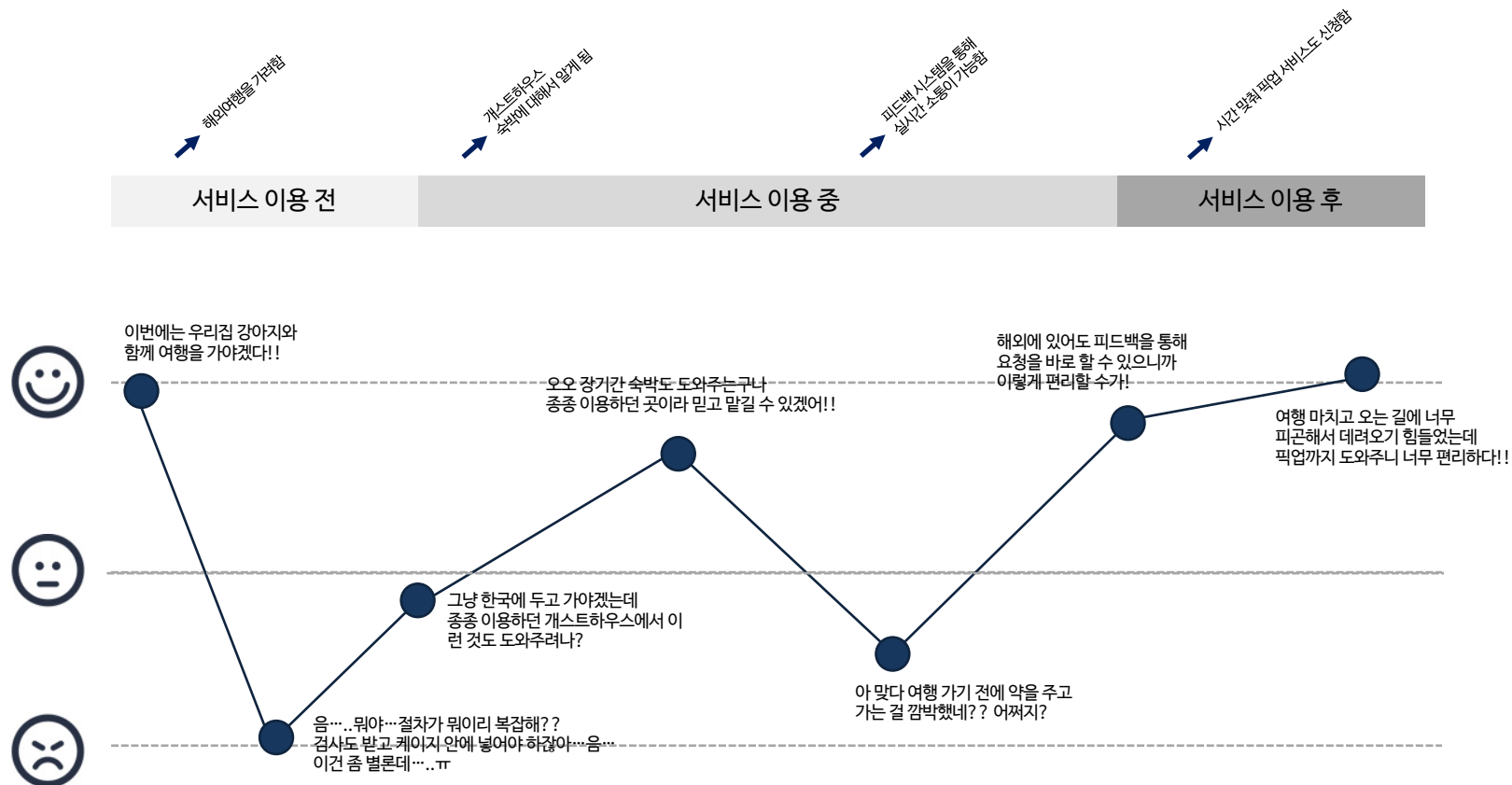
User Journey Map



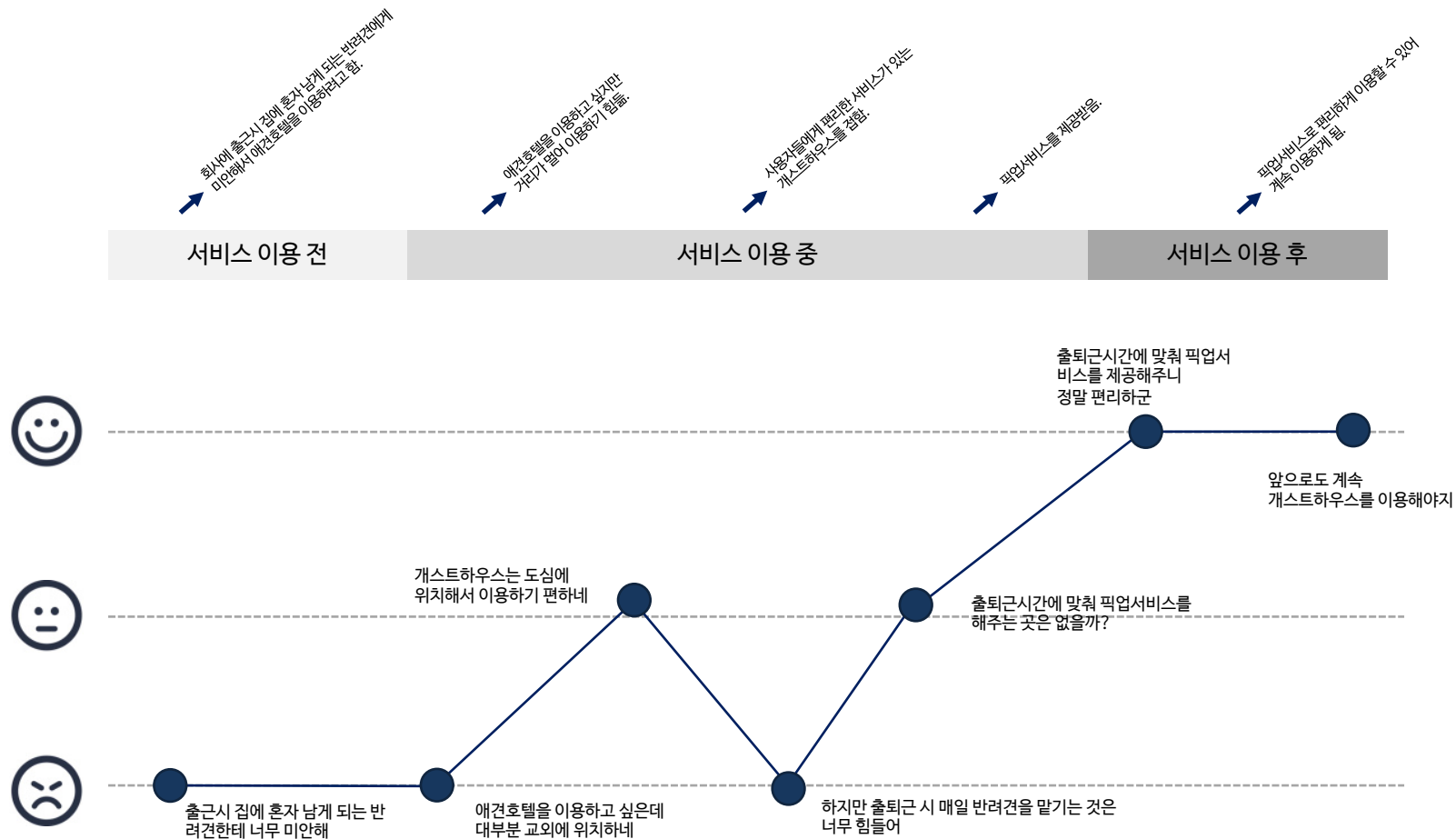
User Journey Map



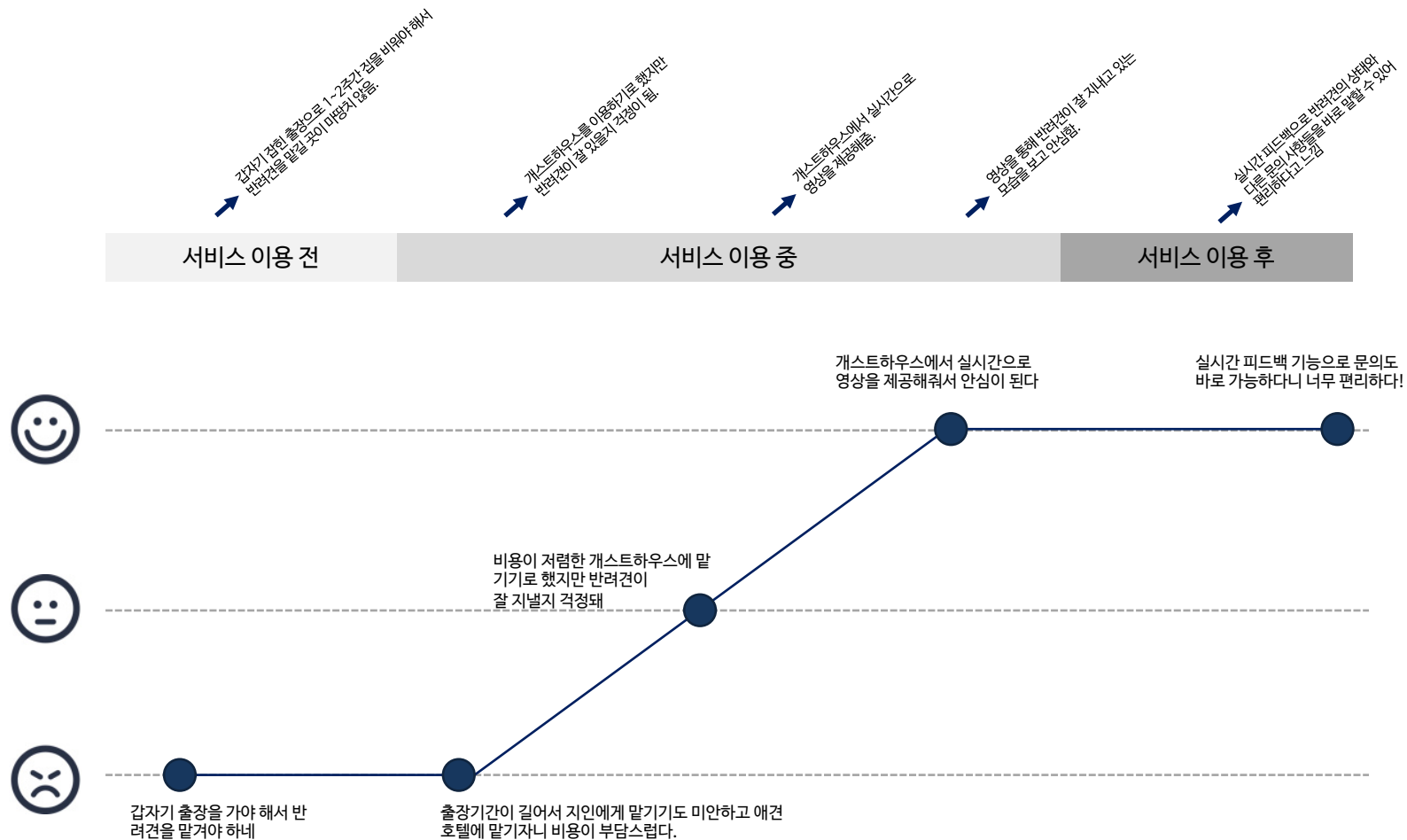
User Journey Map



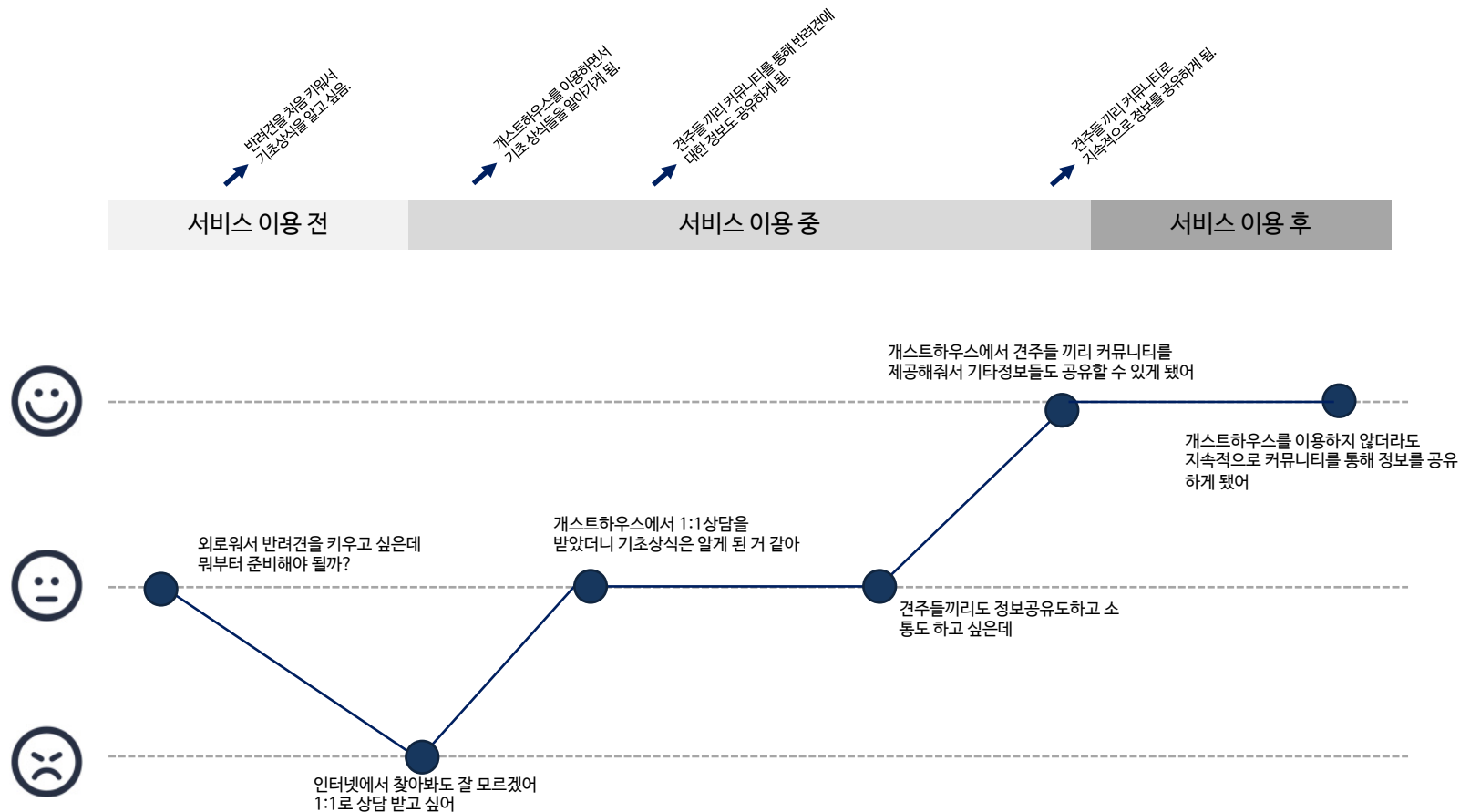
User Journey Map



User Journey Map



User Journey Map



이마트 몰리스 펫샵 수의사 간호사 인터뷰

개들이 있는 공간은 사실 좀 더 크면 아이들도 더 자유롭고 좋다. 하지만 저 안에서 모든 생활을 하기에는 충분한 공간이다. 가정집 안에서도 배변, 식사 등의 훈련을 시킬 시에는 너무 넓지 않은 공간에서 시작하라고 얘기해 주기도 한다. 또한 작은 강아지의 경우 **큰 곳에 놔두면 혼자 너무 신나게 돌아다니다가 지치거나 탈진이 올 수도** 있다.

놀이터에서 서로 친구가 되는 경우도 많고 자기들끼리 잘 돌아다니면서 논다. 이렇게 밖에 놀이터에 있는 아이들에 대해서는 **위생이 필수이고, 접종이 꼭 필요**하다. 종종 사회성이 결여되어서 구석에 박혀있거나 계속 짖는 아이들도 있는데, 그런 아이들을 보면 마음이 아프다. 하지만 아이들이 같이 어울려 놀기에는 그리 작지 않은 공간이며 장을 보는 동안 몇 시간 맡기는 고객님들에게도 놀이터 공간은 나쁘지 않은 공간이다.

사교성이 결여되면 주인이 자기를 버리고 갔다는 불안감에 많이 짖기도 하고, 구석에서 나오지 않는 경우도 있다. 그럴 때에는 **관리인이 안고 있거나 안심을 시키**지만 어쩔 수 없는 경우가 많다. 이럴 때 보면 초기부터 사회성을 길러주는 것도 필요하다고 생각한다.

기본적으로 **스트레스를 받지 않게** 해주고, 호텔(숙박) 이용 시에는 **온도도 잘 맞춰줘야** 한다. 하지만, 이렇게 건들을 같이 모아놓고 관리하는 이런 곳들에서는 **위생이 가장 중요하고 필수**이다. 그래서 매일 **락스로 청소를 하고 손 세정제도 필수로 사용**한다. **비닐장갑**을 끼고 관리하는 경우도 많다. 특히 접종이 다 끝나지 않은 애기들의 경우엔 위생에 더 철저하게 관리해야 한다.

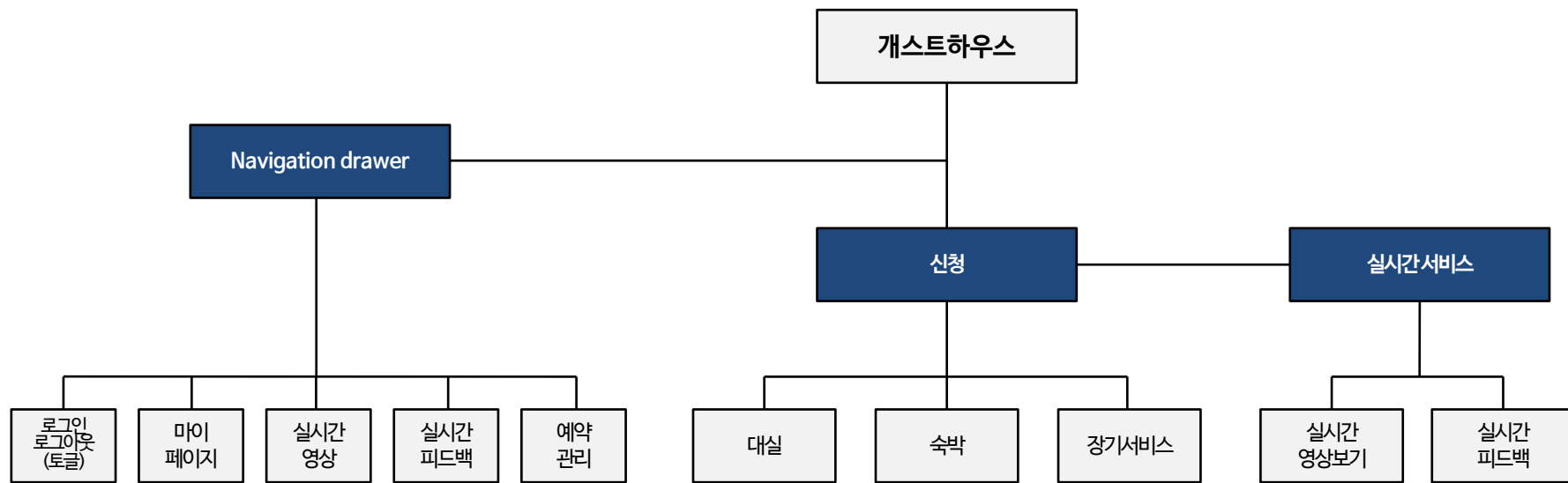
이마트 몰리스 펫샵 사진



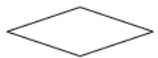
4 | 서비스 제안

- 정보 구조도
- 서비스 흐름

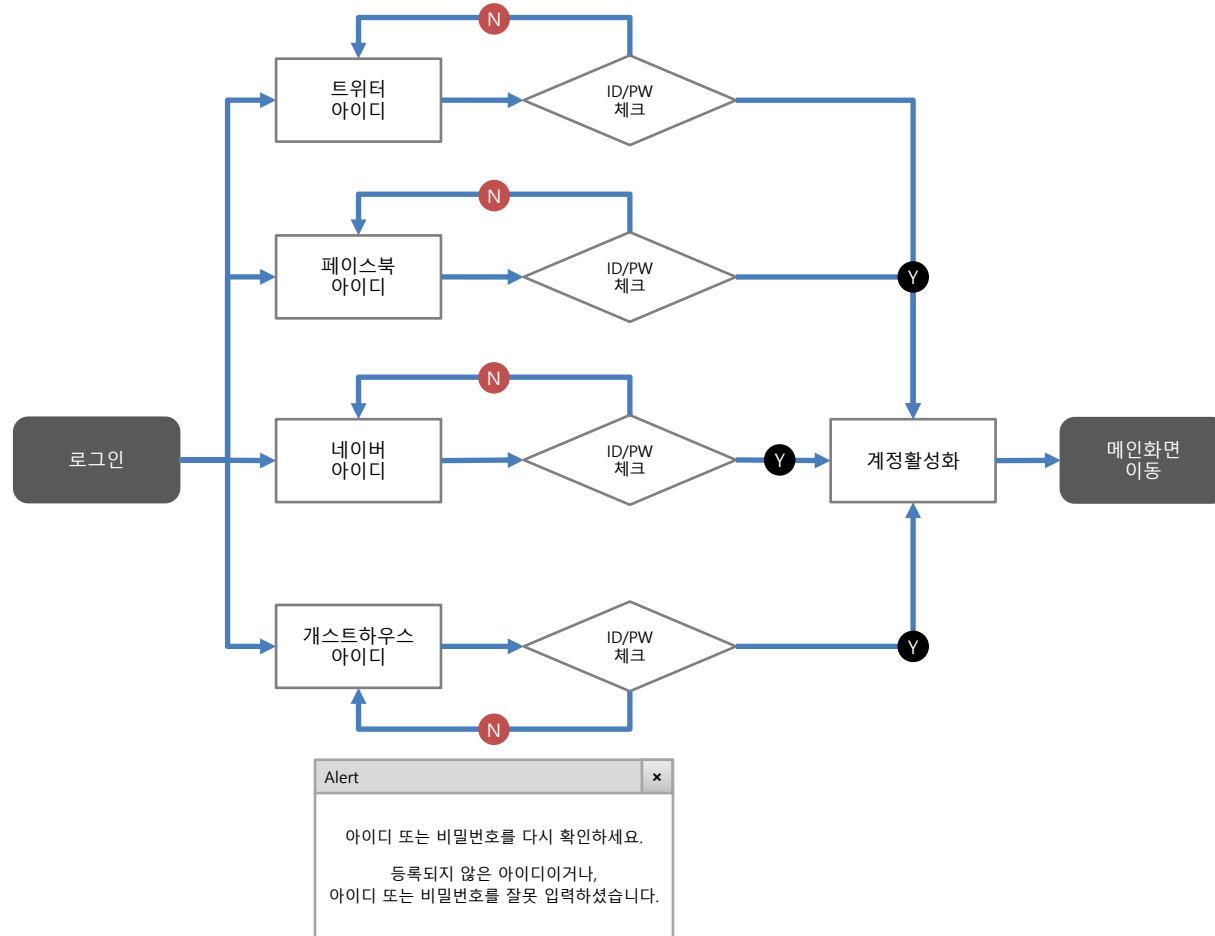
정보 구조도



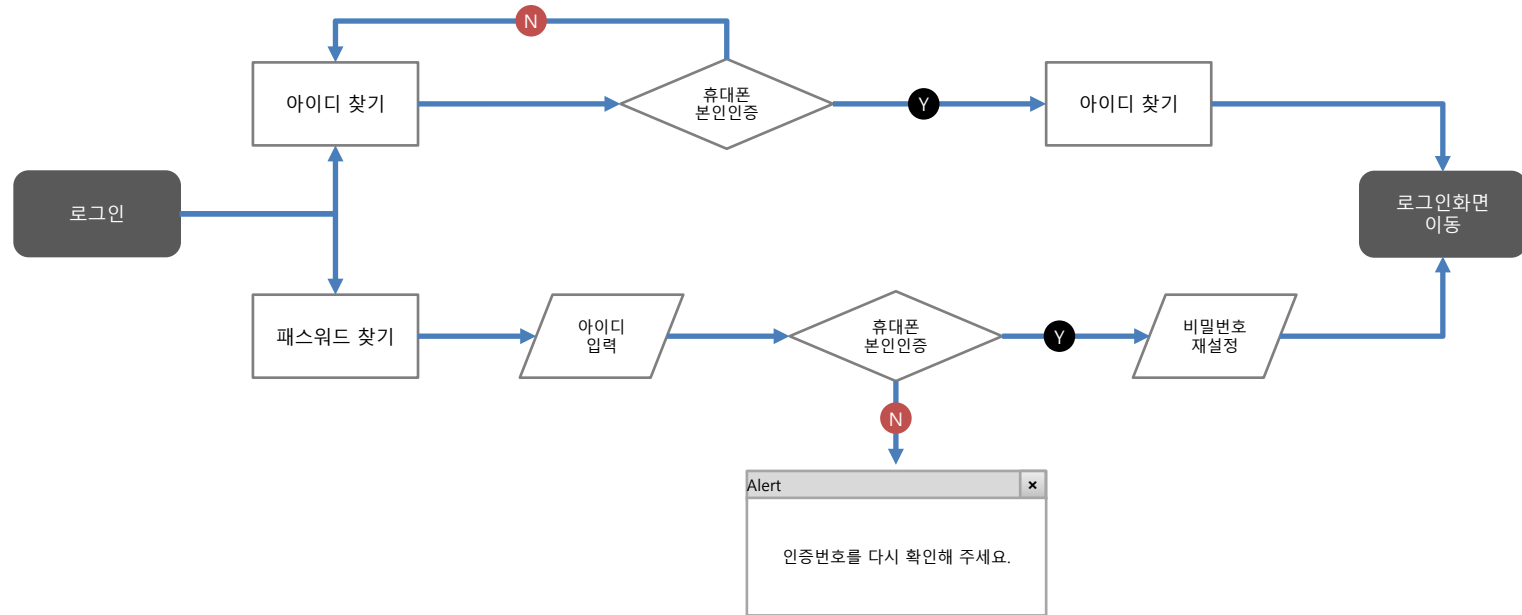
서비스 흐름 (Flow Chart)

기호	이름	설명
	시작과 끝	Flow Chart의 시작과 끝을 나타내는 기호로 START와 STOP의 의미를 가진다.
	처리	처리 과정을 나타내는 기호로 모든 처리 내용을 기호 내에 작성한다.
	판단	판단을 나타내는 도형으로 마름모 형태 좌/우/위/아래의 꼭지점을 각각 ● (Yes) 혹은 ● (No)로 조건에 따라 분기되는 과정을 결정한다.
	입출력	입/출력 내용을 나타내는 기호로 입력에 필요한 자료준비나 출력 결과에 대한 산출물을 정의할 수 있다.
	연결선	각 단계의 상호 연결 구조를 나타낸다.

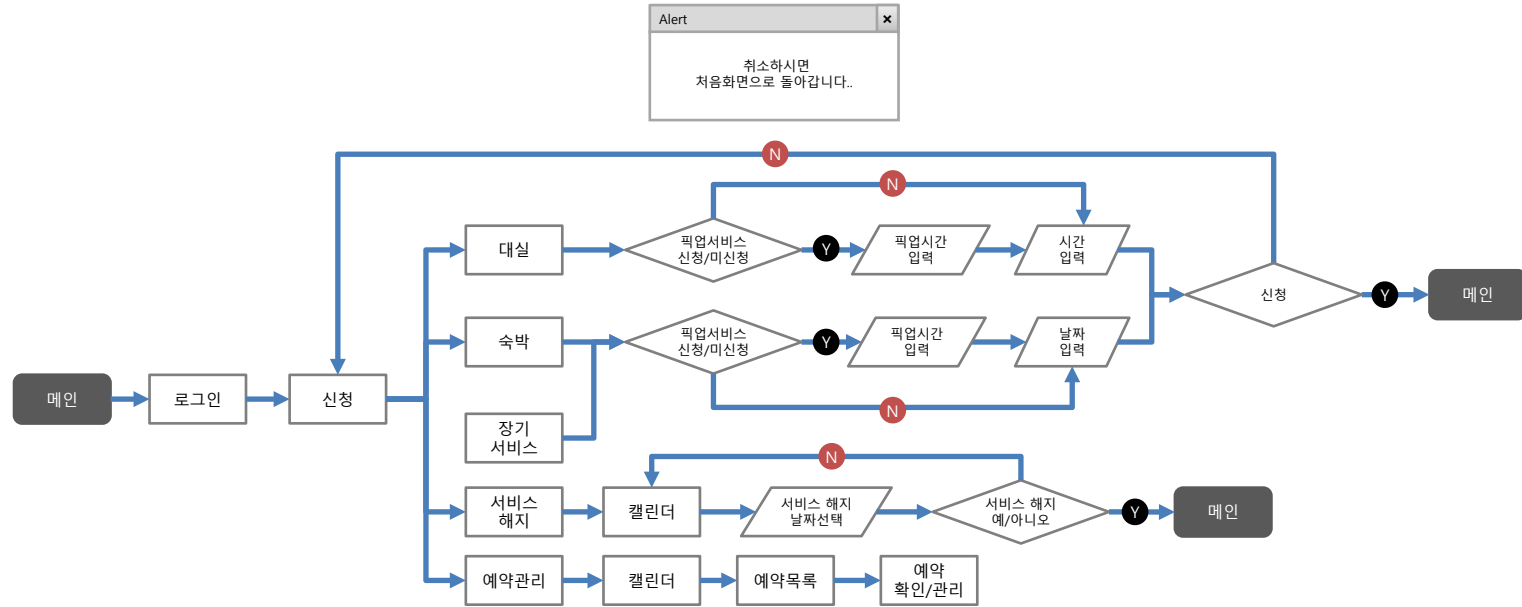
로그인



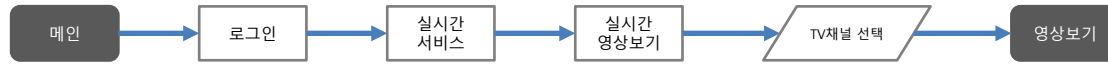
ID/PW찾기



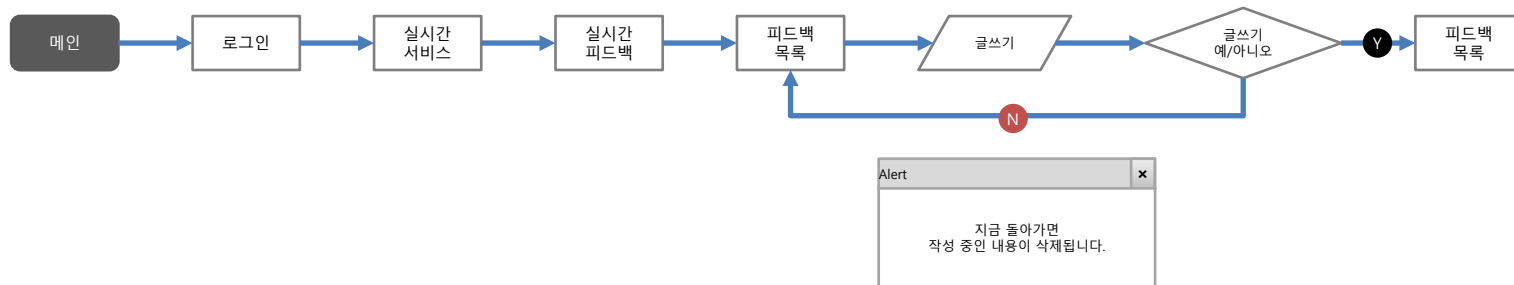
신청



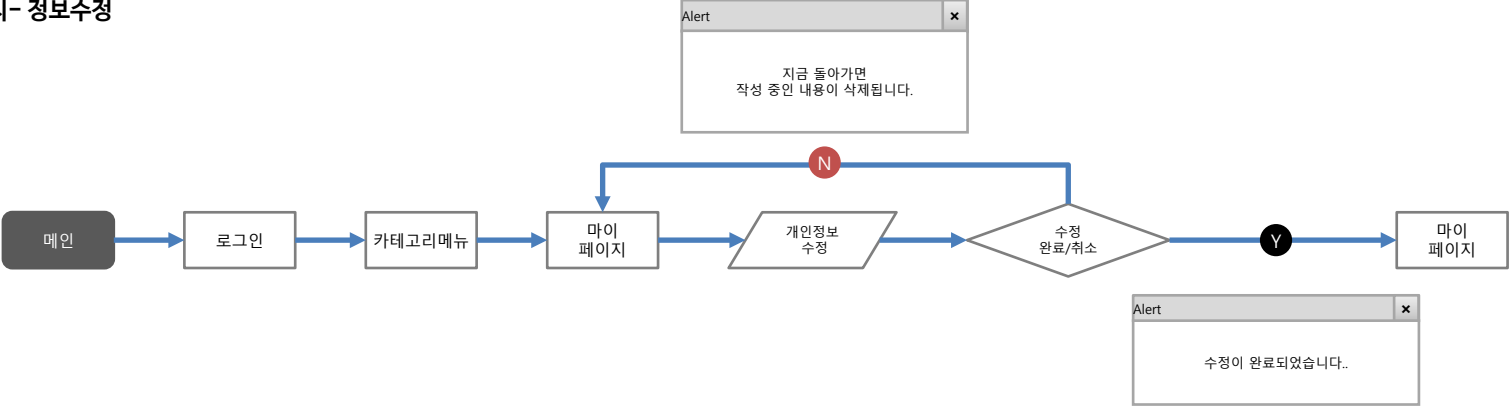
실시간 영상보기



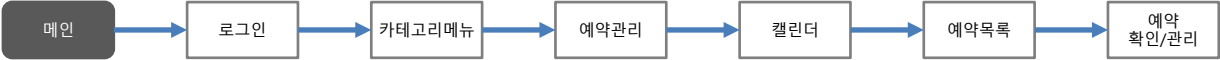
실시간 피드백



마이페이지- 정보수정



예약관리하기



End of Document