

# 고객 인터뷰 인사이트 리포트 샘플

헬스케어 앱 G사를 컨설팅한 실제 결과물에서 발췌했습니다.

# 개요

## 프로젝트 배경

- 서비스 정의 : 헬스 입문자를 위한 콘텐츠 큐레이팅 및 운동기록 앱
- 문제 정의 : 출시 1년여 만에 앱 다운로드 3만건을 넘기며 안정적으로 성장하고 있으나, 3개월여 전에 출시한 구독형 멤버십 가입이 부진하고 가입자 재방문율이 점진적 감소하고 있음.

## 검증하고자 한 핵심 가설

- 꾸준히 헬스클럽을 방문하는 사용자는 운동 수준이 올라감에 따른 맞춤형 콘텐츠 큐레이팅에 대한 수요가 있을 것이다.
- 일주일에 3번 이상 운동 기록 기능을 사용한 사용자는 구독형 멤버십 가입율이 전체 사용자 평균보다 높을 것이다.

## 인터뷰 목표

- 타깃 고객이 운동기구 사용법 콘텐츠에 대한 수요와 만족도가 실제로 얼마나 높은지 확인한다.
- 타깃 고객이 구독형 멤버십의 가치에 매력을 느끼는지, 구독하지 않는다면 그 이유는 무엇인지 심층 조사한다.

## 인터뷰 대상자

- 일주일에 3번 이상 운동 기록 기능을 사용한 코호트
- 20~30대 직장인이며 프로필에 입력한 3대 무게 등에 따라 운동 초급으로 분류된 사용자

## 인터뷰이 규모 및 방식

- 총 47명에게 타진하여 20명 섭외
- 17명 대면 인터뷰, 3명 비대면 인터뷰

# 인터뷰 사전 준비 예시

## 헬스케어 & 피트니스 앱 팀 고객 인터뷰 - 사전 준비

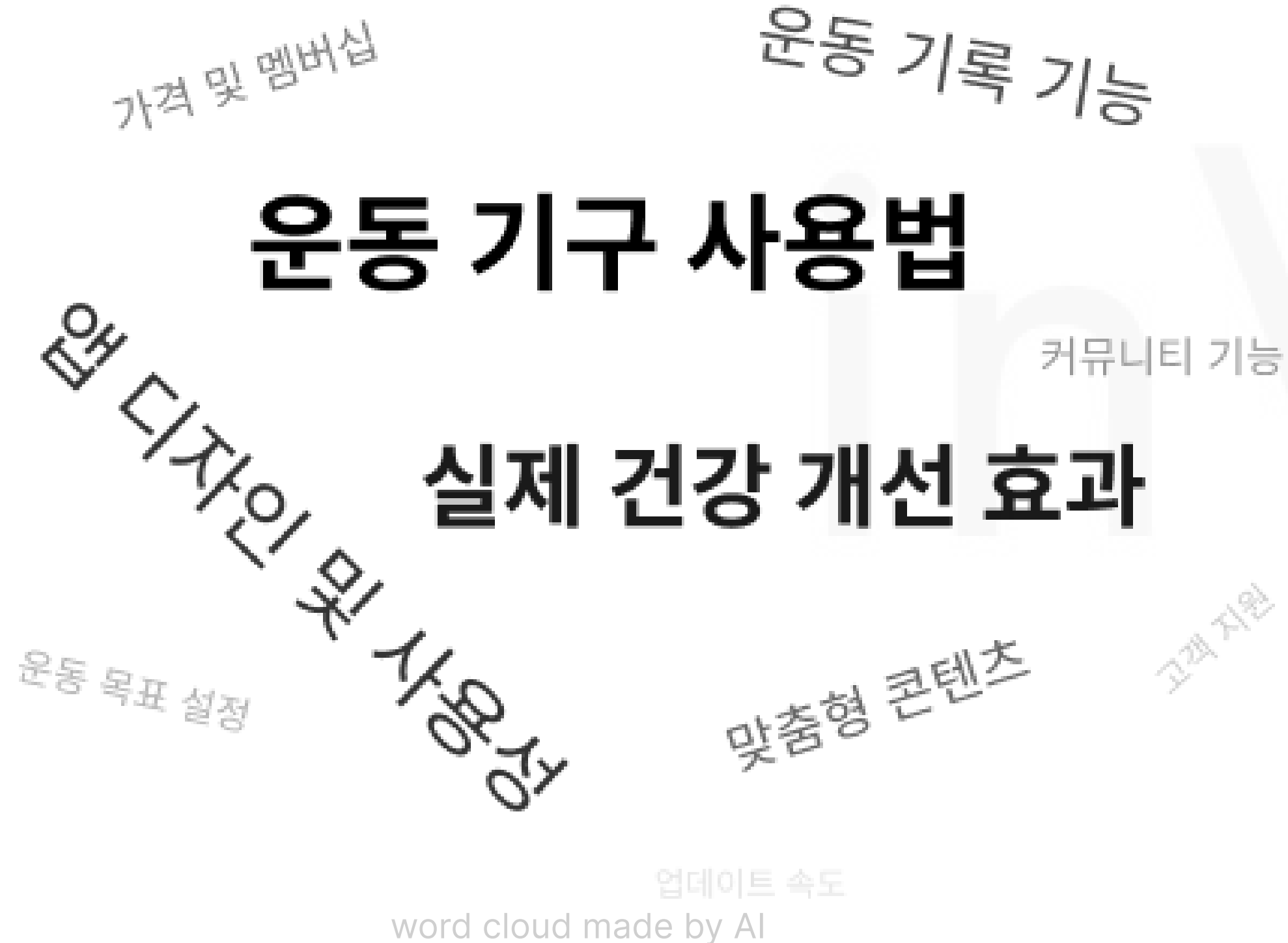
Directing Q - 최상위 질문 - want to know (현재 사업상 중요한 질문은 무엇인가?)	Category	Managing Q - 상위 질문 - want to ask (사업을 위해 파악하려는 것은 무엇인가?)	Interview Q - 실제 질문 - will ask (파악하고자 하는 바를 얻기 위해 실제로 할 질문은 무엇인가?)	검증 필요 가설 취합
1. 타깃 고객이 앱 사용을 통하여 설치 전 기대했던 효과를 만족스럽게 얻고 있는가?	고객 배경 파악	우리 앱의 타깃 고객이 맞는가	- 자기 소개를 부탁드립니다. (성별, 연령대, 직장, 직업, 거주지역 등) - 운동을 얼마나 자주 하시나요? - 운동에 관해 불편을 겪고 있는 문제가 있다면 무엇이 대표적인가요?	- 20~30대 직장인은 건강 관리 또는 몸매 유지를 위해 헬스클럽에서 근력 운동을 하고자 하는 니즈가 있을 것이다. - 운동을 하고 싶지만 운동기구 사용법을 몰라서 헬스클럽에 가기를 망설이는 사람들이 많을 것이다.
2. 타깃 고객이 우리가 월 정기 구독으로 전하고자 하는 가치를 경험하는가?	고객 배경 파악	우리가 타깃하는 문제를 경험하였는가	- 운동하는 법을 알아보는 데에 불편을 느낀 이유는 무엇인가? - 유튜브 검색에서 운동하는 법을 정확히 알지 못한 이유는 무엇인가? - '내게 맞는' 운동법이란 무엇이라고 생각하셨나요? - 내가 진짜 원하는 운동 콘텐츠가 무엇이었나요?	- 운동 초보는 헬스클럽에 처음 가서 기구 사용 방법, 기구 사용 루틴을 궁금해할 것이다 - 운동 초보는 유튜브 영상을 통해 내 수준에 딱 맞는 운동 방법을 찾기 어려울 것이다
	고객 배경 파악	이 문제는 얼마나 중요한가	- 이 문제를 해결하기 위해 돈을 지출하신 적 있나요? 어디에 얼마를 지출하셨나요?	
	앱 설치 단계	우리 앱을 알게 된 경로는 어떠한가	- 앱을 언제 어떻게 알게 되셨나요? 당시를 떠올려보면, 어떤 상황이었나요? - 앱을 검색해봐야겠다고 생각한 이유는 무엇이었나요? - 앱스토어에 뭐라고 검색하셨나요? 어떤 결과가 나왔는지 기억하시나요? - 친구가 뭐라고 말하면서 앱을 추천했나요? - 유튜브 영상을 보고 첨부된 앱 링크를 누른 이유는 무엇이었나요? - 앱을 소개한 블로그에서 어떤 내용이 기억 나시나요? - 처음 발견하셨을 때 어떤 생각이 드셨나요? 어떤 행동을 하셨나요?	- 앱스토어에서 운동 방법을 알려주는 앱을 검색하는 사람들이 있을 것이다 - 운동법을 알려주는 유튜브 콘텐츠를 통해 앱 가입 전환이 일어날 것이다
	앱 설치 단계	앱의 첫 인상, 첫 경험은 어떠한가	- 앱을 설치한 뒤 어떻게 행동하셨나요? - 가입한 뒤 사용하는 과정에서 무엇이 기억에 남으시나요? - 가입 절차가 간편하다고 느낀 이유는 무엇이었나요?	
	앱 설치 단계	어떤 기대감을 가지고 있었는가	- 어떤 불편을 해소하기 위해 앱을 설치하셨나요? - 그 불편을 해소하기 위해 앱을 선택한 이유는 무엇인가?	- 운동 초보는 앱을 통해 운동 방법을 알고 싶어 할 것이다 - 운동 방법을 알려주는 콘텐츠와 운동 기록을 동시에 할 수 있는 앱에 대한 수요가 있을 것이다
	앱 사용 후	그 기대감이 충족되었는가	- 앱을 설치하기 전에 겪었던 불편이 해소되었나요? - 앱을 설치한 후에 어떤 변화가 일어났나요?	
	앱 사용 후	어떤 점이 만족스러웠는가	- 앱을 사용하면서 어떤 점이 만족스러우셨나요? - 그 부분을 더 자세히 설명해주시겠어요? - 기존에 사용했던 다른 앱과 어떤 점이 달랐나요? - 앱을 사용하기 전과 후에 삶이 어떻게 달라졌나요? - 앱에 0점부터 5점까지 점수를 매긴다면, 점수와 그 이유는 무엇인가?	- 운동 기구별 사용법은 텍스트보다 영상으로 알려주는 게 더 만족도가 클 것이다
	멤버십 구독 후	이 문제는 얼마나 중요한가	- 멤버십 구독을 결정한 게 언제 어떤 상황이었나요? - 멤버십 구독을 결심한 계기는 무엇이었나요? - 앱 서비스가 중단되면 어떤 변화가 일어날까요?	- 운동 초보는 더 많은 운동법 콘텐츠를 시청하기 위해 멤버십을 구독할 것이다
	앱 사용 후	어떤 점이 불만족스러웠는가	- 앱을 사용하면서 어떤 점이 불만족스러우셨나요? - 그 부분을 더 자세히 설명해주시겠어요? - 그 문제는 왜 해결되지 않았을까요? - 앱에 0점부터 5점까지 점수를 매긴다면, 점수와 그 이유는 무엇인가?	

# 인터뷰 내용 정리 예시

## 헬스케어 & 피트니스 앱 팀 고객 인터뷰 내용 패턴 정리

0. 고객 프로필						가입 전 기대 정도와 가입 과정		가입 후 만족도		3. 사용 만족도	
번호	이름	나이	직업	연차	가입 연월	1.1 문제 정의	1.2 가입 과정	2.1 추천 의향 점수	2.2 이유	3.1 문제 해결 여부	3.2 삶의 변화
1	김	28	프로그래머	3	2024.05.07	- 일을 하는 데 체력이 중요하다는 걸 알게 됨. 헬스를 해본 적 없는데 무작정 회사 근처 헬스장을 등록함. 운동 기구 사용법을 몰라서 당황.	- 랜지 운동법 알려주는 어플이 있을 거 같아서 앱스토어 검색 후 간단히 리뷰를 살펴봄. 디자인이 마음에 들어서 설치함.	5	- 운동 방법을 짧은 영상으로 정확하게 알려주는 콘텐츠를 잘 큐레이팅하는 것 같음. 기구별로 운동 방법을 알 수 있어서 초보자 입장에서 기구에 일단 앉은 다음에 1분 정도 짧게 운동법 확인하고 운동 시작할 수 있음. 의도하고 만든 거라면 센스 있다고 생각함. - 운동 기록 기능이 아직 좀 불편함. 일일이 개수를 입력해야 하는 작업이 번거로움.	- 헬스장에서 운동기구 사용법을 간편하게 알 수 있어서 문제가 해결됨. - 다니는 헬스장에 있는 운동기구가 전부 영상으로 등록되어 있음. - 일부 기구의 경우 영상에 나오는 기구와 헬스장에 있는 모델이 상이하여서 조금 헷갈리기도 했음	- 정기적으로 운동하러 가는 것에 불편함이 없게 되었음. 운동기구 사용법을 모르거나 계속 유튜브에 하나하나 찾아봐야 했으면 운동에 재미가 떨어졌을 것 같음. - 식단을 하지 않았음에도 2kg이 빠졌고 체력이나 몸매에서 운동 효과가 있는 것 같음. 운동을 시작한 후 전반적으로 삶에 만족도가 증가함.
2	양	32	마케터	8	2024.06.17	- 여름 옷을 입어야 되는데 작년에 산 옷이 맞지 않아서 급히 헬스장을 등록함. - 회사가 판교인데 판교 PT 가격이 비싸서 안 함. 헬스장을 2번 갔다가 운동기구 방법을 알고 싶어서 검색함.	- 포털 검색 후 리뷰 블로그를 보게 됨. 운동법을 짧은 영상으로 알려주는 어플이라고 하여서 따라하기 쉬울 거 같아 설치해봄. - 일주일에 3번 운동하는데 할 때마다 사용하게 됨. 최근 출시된 운동 기록 기능도 사용하고 있음.	5	- 초보자와 중수 사이에 많은 단계가 있을 텐데, 입문자 추천 영상 다음에 바로 중수 추천으로 넘어가서 그 사이 레벨을 위한 운동법 소개가 적은 점이 아쉬움. - 전반적으로 사용성이 간편하고 앱이 끊기지 않으며 무겁지 않아서 좋음. - 운동 기록 후 내 운동량이 어느 정도인지 계산해주는 것도 좋아서 만족스러움.	- 여름 옷은 아직은 다시 맞지 않음. 좀 더 꾸준히 한 달 넘게 운동을 해야 할 거라고 생각함. - PT까지는 아니겠지만 운동기구 사용법을 익히는 데에 문제가 없으니 무리 없이 운동기구에 적응해서 하고 있음.	- 다른 사람들 운동 기록을 보면서 경쟁심을 느끼게 됨. 비슷한 연령대의 같은 성별 회원들을 모아서 보여주니까 나랑 비슷한 체격인데 체지방률이 훨씬 적은 회원들을 볼 수 있어서 자극이 됨. - 운동을 기록하면 포인트를 주고 포인트를 많이 모으면 닭가슴살을 할인해서 살 수 있으니 아직 산 적은 없지만 목표로 삼게 됨.
3	박	23	간호사	1	2024.06.01	- 체력 관리를 위해 운동을 시작함. 살 빼는 다이어트가 아니라 꾸준히 체력을 기르고 싶었는데 여자를 위한 운동법 알려주는 어플이 생각보다 별로 없어서 아쉬웠음.	- 평소 팔로우하는 여성 운동 유튜버가 리뷰한 어플이어서 설치하게 됨.	4	- 운동 방법을 알려주는 영상이 대부분 남자가 나오는 영상이어서 여자를 위한 맞춤형 콘텐츠가 부족하다고 생각함. - 가입하자마자 곧바로 멤버십 구독을 원하는 느낌이 아쉬웠음. - 디자인이 깔끔하고 내가 자주하는 운동과 자주 사용하는 운동기구를 메인화면에 직접 편집해서 넣을 수 있는 기능이 독보적이라고 생각함.	- 운동기구별 사용법을 직관적으로 알 수 있으며 앱 사용성이 뛰어나서 운동을 할 때 틈틈이 사용법을 보며 잘 사용하고 있음. - 완벽하게 나를 위한 앱이라는 생각은 들지 않았음. 개인 맞춤형 콘텐츠 추천 같은 걸 기대했는데 모두에게 같은 콘텐츠를 보여주니까 부족하다는 인상을 받았음.	- 주 4회 운동을 꾸준히 가고 있음. - 역대 사용한 운동 앱 중에 가장 오래, 가장 자주 사용하는 앱임. - 운동 기록 기능은 현재 사용하지 않고 있음. 한두 번 사용해봤으나 기록하는 데 생각보다 오래 걸려서 운동 리듬이 깨진다고 생각함.
						- 병원에서 운동을 꾸준히 하라고 조언하던	- 디자이너 커뮤니티(오픈카톡방)에		- 운동기구 사용법을 알려주는 영상들이 자세히 이루어져서 도움이 되고 있어서	- 4주 만에 병원을 다시 갔는데 건강 상태가 많이 좋아졌다고 칭찬 들음 - 6시30분에 헬스클럽에 가서 1시가 오후하고	- 스스로 느끼기에도 체력이 좋아지고 건강 상태가 좋아져서 삶의 질이 올라감. 새벽에 운동을 하고 후회하는데 오히려 예나보다

# 주요 키워드 분석



## 운동 기구 사용법

- 중요도 : 매우 높음
- 긍정 키워드
- 거의 모든 사용자에게 중요한 문제로 인식되었으며, 앱이 제공하는 주요 가치로 작용하며, 레퍼럴을 일으키는 주요 이유로도 확인됨.

## 앱 디자인 및 사용성

- 중요도 : 높음
- 긍정 키워드
- 사용자들은 직관적이고 깔끔한 디자인을 높게 평가함. 20대 사용자의 경우 초기 재사용 이유로 디자인 또는 사용성을 언급하는 경우가 많았음.

## 체력 및 건강 개선

- 중요도 : 매우 높음
- 긍정 키워드
- 사용자의 70%가 이 앱을 활용하여 체력 및 건강 개선을 경험했다고 응답함. 이는 앱을 꾸준히 사용하는 것에 중요한 동기로 작용하고 있음.

## 운동 기록 기능

- 중요도 : 높음
- 긍정 + 부정 키워드
- 응답자의 80%가 운동 기록 기능을 사용하고 있었음. 일부 사용자는 기능의 UI 등에 관해 아쉬움을 토로하거나 건의사항을 전달함.

# 고객 패턴 분석

## 가입 전 겪은 문제

- 16명(80%)은 헬스클럽 운동기구의 사용법을 몰라서 잘 사용하지 못하는 문제를 겪었습니다.
- 17명(85%)은 유튜브나 검색 포털에서 내게 맞는 운동법을 검색하기가 어렵다고 인식했습니다.
- 7명(35%)은 몸매 관리보다는 꾸준히 운동하는 습관을 들이는 것이 가장 중요한 목표라고 말했습니다.
- 회사 근처 헬스클럽을 다니는 응답자가 13명(65%), 집에서 운동을 한다는 응답자가 5명(25%), 집 근처 헬스클럽을 다니는 응답자가 2명(10%)이었습니다.

## 인지 및 가입 단계

- 7명(35%)이 앱스토어에 검색어를 입력해 상위 노출된 앱 중에서 선택했다고 답했습니다. 이들은 '운동기구 사용법', '운동 어플' 등을 검색했습니다.
- 4명(20%)은 <운동기구 사용법 알려주는 어플> 유튜브 숏츠 광고를 통해 가입했다고 답했습니다.
- 3명(15%)은 지인 추천을 통해 가입했다고 답했습니다.
- 3명(15%)은 광고, 홍보글 등을 통하여 어플을 인지하고 있다가 헬스클럽에서 어플을 떠올리고 설치해 바로 사용했다고 말했습니다.

## 가입 후 만족도

- 운동을 꾸준히 하게 된 것에 앱이 분명히 도움이 되었다고 밝힌 사용자가 여러 명이었습니다.
- 앱 서비스가 중단되면 운동을 지속하는 버릇을 유지하기가 곤란할 거라고 답한 사용자도 있었습니다.
- 이러한 만족도가 구독형 멤버십 가입으로 전환되지 않는 것으로 파악됐습니다. 사용자 13명(65%)이 무료 기능만으로도 충분히 만족하고 있다고 말했습니다.
- 11명(55%)은 운동 기록 기능은 설치 전까지 중요하다고 생각하지 않았으나 써본 후에 중요성을 알게 되었다고 말했습니다.

## 구독형 멤버십 수요

- 사용자들은 전원 구독형 멤버십 존재 사실을 알고 있었으나, 18명(90%)은 아직 유료 멤버십에 가입할 유인을 강하게 느끼지는 못했다고 말했습니다.
- 2명은 더 많은 운동 콘텐츠를 볼 수 있다는 제안에 멤버십 가입을 고민했으나, 현재로서도 충분히 도움이 된다고 생각해 유료 가입하지 않았다고 말했습니다.
- 3명은 어플이 최근 들어 멤버십 가입을 강하게 유도하는 것처럼 느껴져 거부감이 들었다고 말했습니다.

# 고객 페르소나 제안

김지현



AGE 27  
EDUCATION 4년제 대학 졸업  
STATUS 싱글  
OCCUPATION 스타트업 제품 담당자  
RESIDENCE 서울 관악구  
WORKPLACE 서울 강남구

“ 몸매보다는 체력과 근육량을 늘리기 위해 운동을 시작했어요. 일과 삶에 지장을 주지 않을 만큼 건강한 체력을 꾸준히 유지하는 게 목표예요.

## Personality

대체로 내향적   혼자서 즐김  
스마트폰에 익숙함   검소함

## Bio

지현은 국내 수도권 4년제 대학교에서 경영과 광고홍보를 전공했어요. 직장 생활을 한 지 4년차가 되었고 지금은 15명 규모의 IT 회사에서 제품 담당자로 일하고 있어요. 가장 친한 친구 서너 명을 가끔 만나지만, 퇴근 후에는 주로 집에서 콘텐츠를 보면서 혼자 쉬어요.

## Core needs

- 지현은 체력 증진을 위해 운동을 시작해 슬슬 재미를 붙여가는 중이에요.
- 저축을 위한 검소한 태도가 몸에 배어있어서 저렴한 가격을 원해요.
- 자신의 운동 레벨에 맞는 운동법과 자세 등 노하우를 알고 싶어해요.

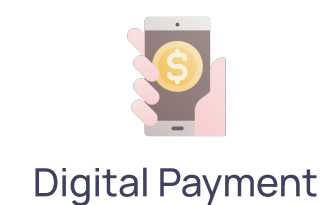
## Frustrations

- 검소한 지현은 운동에 한 달 5만원 이상 지출하지 않으려고 해요.
- 자신 같은 여성 헬스 입문자를 위한 근육 운동법 콘텐츠를 아직 만족스러운 수준으로 찾지 못하고 있어요.
- 자신이 운동 및 식단을 꾸준히 하지 않을까봐 불안해하는 경향이 있어요.

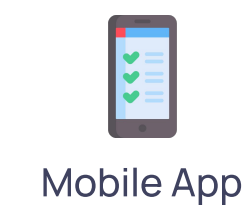
## Brands



## Payment medium



## Platform



지금까지 보신 샘플은 총 23장의 문서 중에서 6장만 발췌한 것입니다.

최종 리포트의 실제 목차는 아래와 같습니다.

## I. 요약

1. 핵심 인사이트 요약
  - 주요 키워드 분석 결과
  - 핵심 가설 검증 결과
  - 고객의 와우포인트 / 이탈포인트
2. 솔루션 컨설팅
  - 개선 방향성 제안
  - 액션 플랜 제안

## II. 핵심 인사이트

1. 주요 키워드 및 고객 패턴
  - 언급 키워드 상세 분석
  - 고객 패턴 분석
  - 긍정적 피드백 & 와우포인트
  - 부정적 피드백 & 이탈포인트
  - 제품 애착 / 이탈 요인 분석
2. 고객 세그먼트별 인사이트
  - 성별 인사이트
  - 연령대별 인사이트
  - 코호트별 인사이트

## III. 솔루션

1. 종합 의견
2. 개선 방향성 제안
  - 제품 개선 제안
  - 고객경험 개선 제안
  - 마케팅 전략 제안
  - 세일즈 전략 제안
3. 액션 플랜 제안
  - 마케팅 액션 플랜 제안
  - Ideal Customer Profile 제안
  - Customer Persona 제안

## IV. 부록

- 인터뷰 개요
- '고객의 한 마디' 리스트
- 인터뷰 데이터 시각화
- 풀워딩 아카이브



# inVOC와 함께 변화를 경험해 보세요.

더 궁금한 점이 있으시다면, 아래 연락처로 편하게 문의주십시오.

 [hello@invoc.xyz](mailto:hello@invoc.xyz)

