



USER INTERFACE

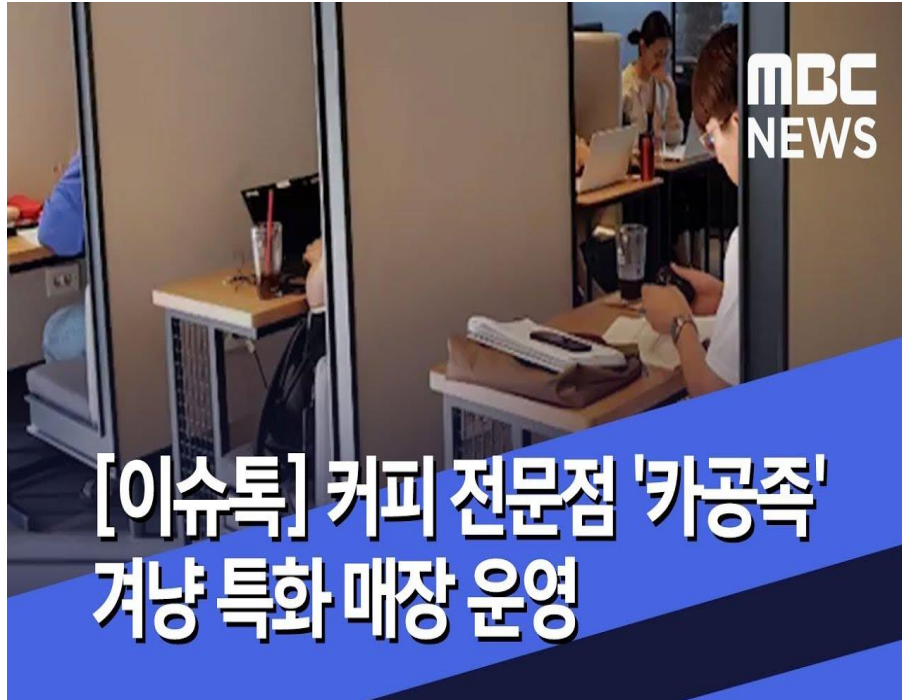
카페 공부를 위한 프랜차이즈 통합 서비스

2조

20192038 전해진

20192048 정혜원

'매년 꾸준히 사회적 이슈가 되고 있는 카공족'



- 2015** 헤럴드경제 | 2015.05.13. | 네이버뉴스
[coffee 체크] 카페 공부족이 진상? 몇시간까지가 적당한가
카페내 공부가 하나의 카페문화로 떠오른 시점에서 '카공족(카페공부족)', '코피스 (Coffee+Office)족'과 카페 운영자가 서로 불편하지 않을 방법은 없는 걸까? 하소...
- 2016** 국민일보 | 2016.08.02. | 네이버뉴스
"카페서 공부, 3시간 적당한가요?" ... '카공족' 깊은 고민
사실 최근 카페 공부족이 늘면서 인터넷에는 무개념 손님을 고발하는 게시물이 심심치 않게 올라오고 있습니다. 대부분 커피 한잔 마시면서 넓은 자리를 차지하고...
- 2017** 세계일보 | A13면 1단 | 2017.05.23. | 네이버뉴스
[밀착취재] '카공족' 환영 ... 대학가 카페 뜨거운 '구애경쟁' 왜?
고객으로, '카공족'의 극적인 변화다. 카페에서 공부하는 사람들을 의미하는 카공족은 커피 한 잔 시켜놓고 주야장천 앉아 공부를 하거나 업무를 봐 카페 업계에...
- 2020** 파이낸셜뉴스 PICK | 2020.09.10. | 네이버뉴스
개인카페 몰린 '카공족'... 민폐냐 권리냐 [어떻게 생각하십니까]
카페에서 음료 한 잔을 시켜두고 수 시간 자리를 차지하는 '카공족'(카페에서 공부하는 사람들)이 때 아닌 논란의 중심에 섰다. 사회적 거리두기 강화로 기업형 카...
- 2021** 머니S PICK | 2021.01.18. | 네이버뉴스
카페 열자 돌아온 카공족... "1시간 제한? 확인 못하죠"
공부하는 '카공족'도 자리를 메웠다. 다만 '2인 이상 1시간 제한'이나 마스크 착용 등 방역수칙은 지켜지지 않는 모습이 나타났다. — 직장인 카공족 "숨통 트여요" ...



‘일부 진상 카공족 때문에 대부분의 카공족에게 부정적인 시선’



Problem-solving

카페공부를 선호하는 카공족이 증가함과 동시에 카공족이 지닌 단점때문에 사회적인 이슈가 됨
이를 해결하기 위한 서비스와 기준이 필요 할 것으로 보임



카페 공부족과 사장님들을 위한 프랜차이즈 통합 서비스

Contents



● DISCOVER

1. 시장분석
2. 경쟁분석
3. 트렌드분석
4. 소비자분석

● DEFINE

1. 페르소나
2. 카노분석
3. 고객여정지도
4. 서비스컨셉도출

● DEVELOP

1. Flow chart
2. Story Board
3. Wire Frame
4. Prototyping

Discover



- 시장분석
- 경쟁분석
- 트렌드분석
- 소비자분석

'카공족'



카페에서 공부하는 사람들을 가리키는 용어로,
카페에 노트북이나 책, 필기구 등을 가져와 공부하는 '카페 공부족'을 일컫는다.

Cf) 코스피족 : 커피(coffee)와 사무실(office)의 합성어로 커피전문점에서 일을 하거나 공부를 하는 사람을 지칭한다.

‘사람들이 카페에서 공부하는 것을 선호하는 이유’

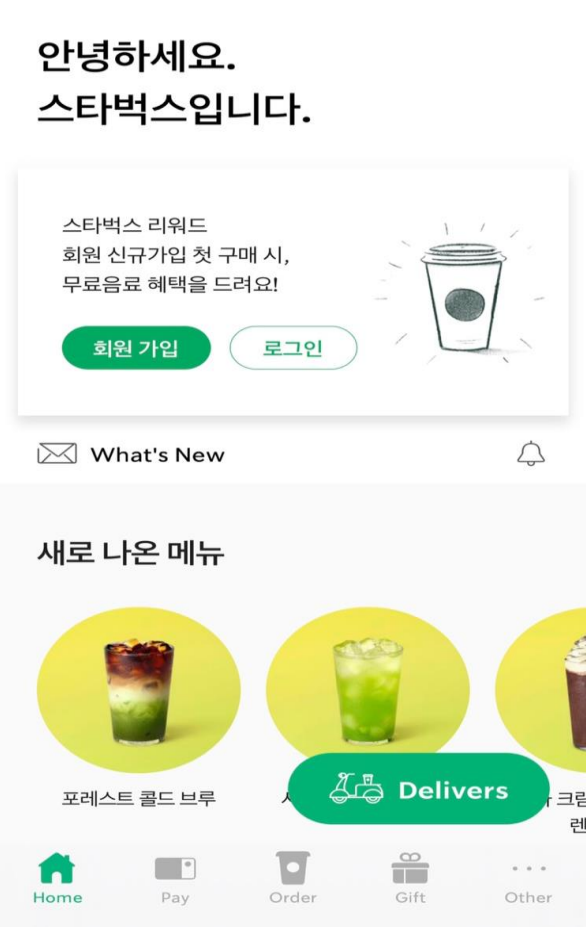
몰입도가 낮은 공부 -> 낮은 수준의 긴장 유지할 수 있는 장소에서 높은 효율성

낮은 수준의 긴장을 유지할 수 있는 장소 -> 카페

타인의 존재, 경쟁심리, 비교심리 -> 공부 동기 증가

*출처 : 하대권, 조민하, 성영신. (2017). 사람들은 왜 카페에서 공부하는가?. 한국심리학회 학술대회 자료집, 402-402.

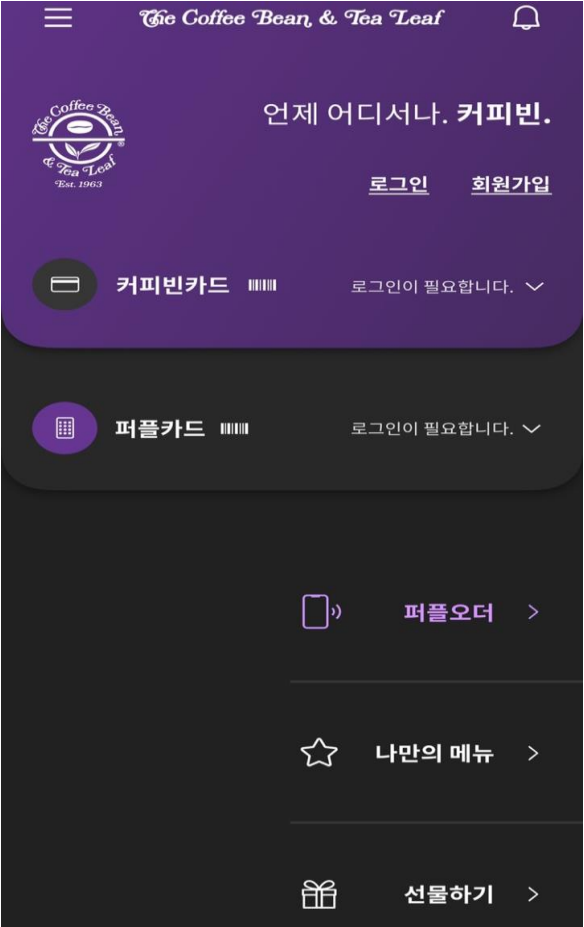
‘프랜차이즈 카페 별 서비스’



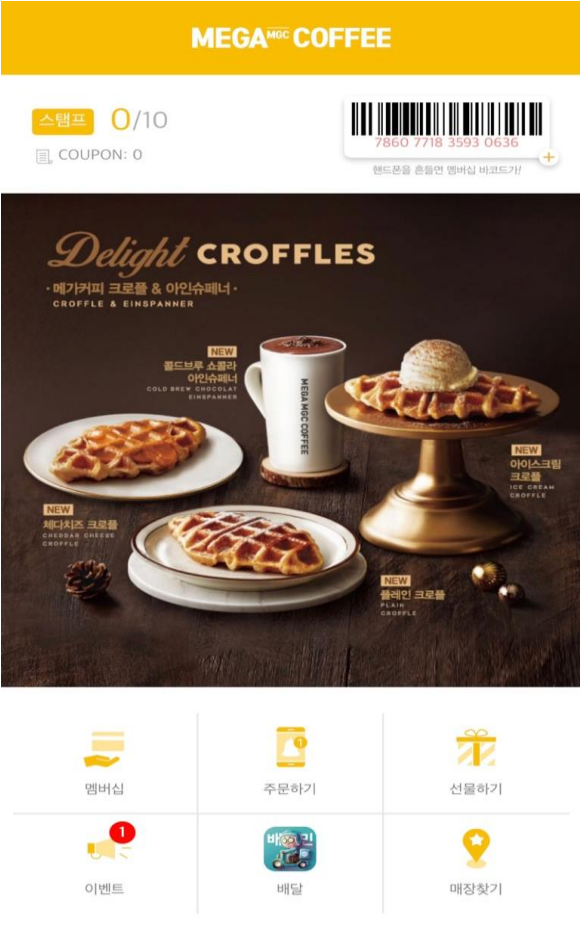
스타벅스 ★★☆☆☆ (2.3)



컴포즈 ★★☆☆☆ (2.4)

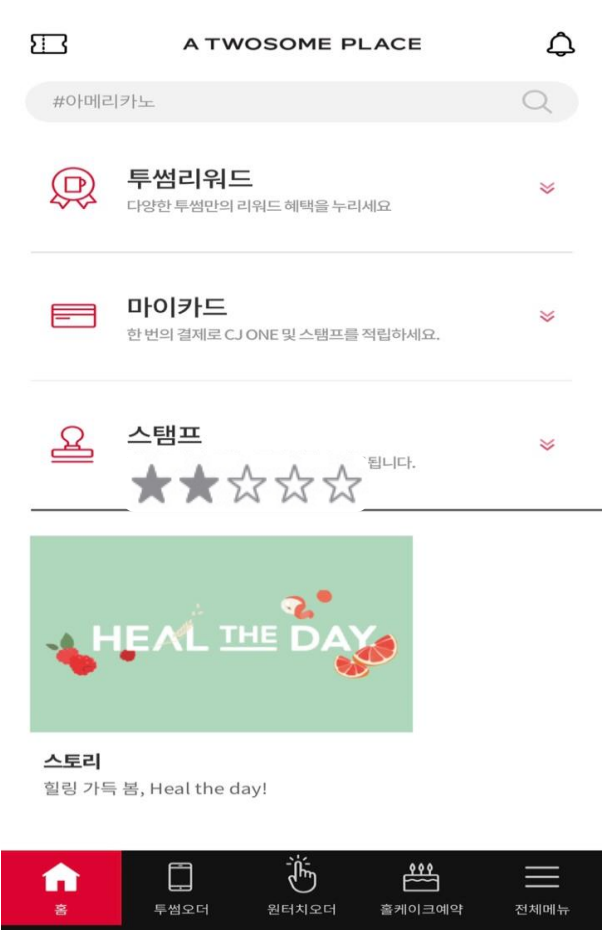


커피빈 ★★☆☆☆ (1.5)

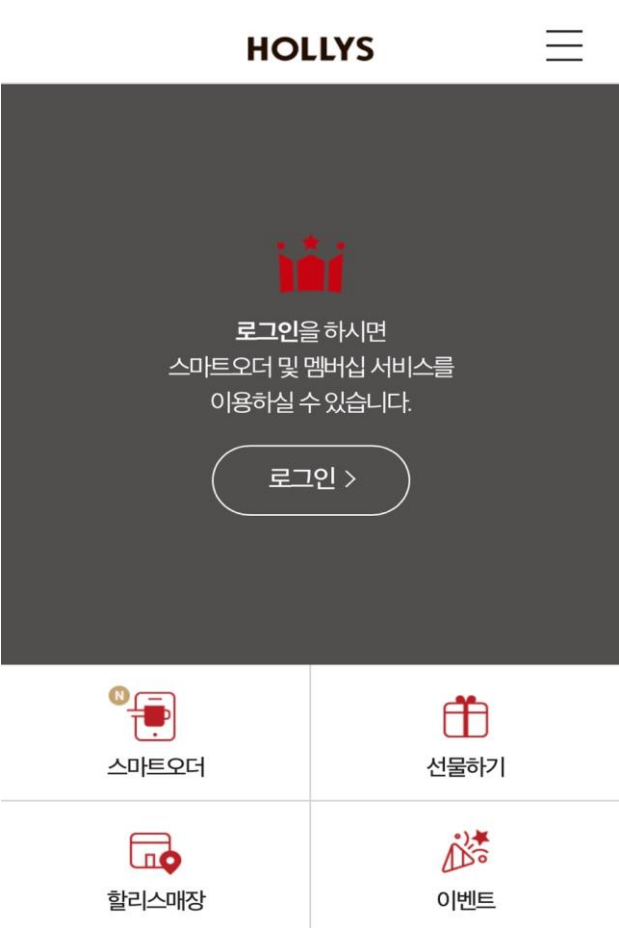


메가커피 ★★★★★ (2.7)

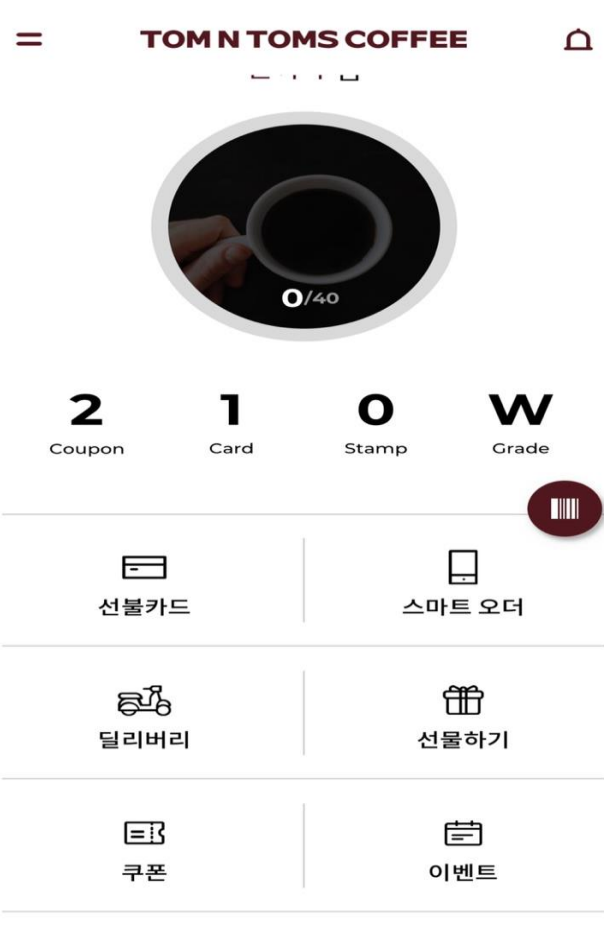
'프랜차이즈 카페 별 서비스'



투썸플레이스 ★★☆☆☆ (2.0)



할리스 ★★☆☆☆ (1.6)

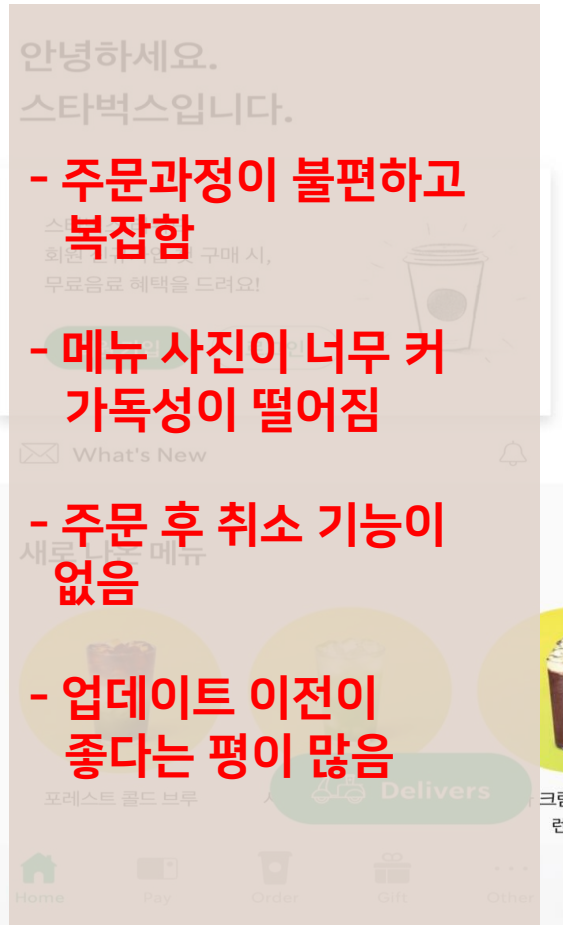


탐앤탐즈 ★★★★★ (3.4)

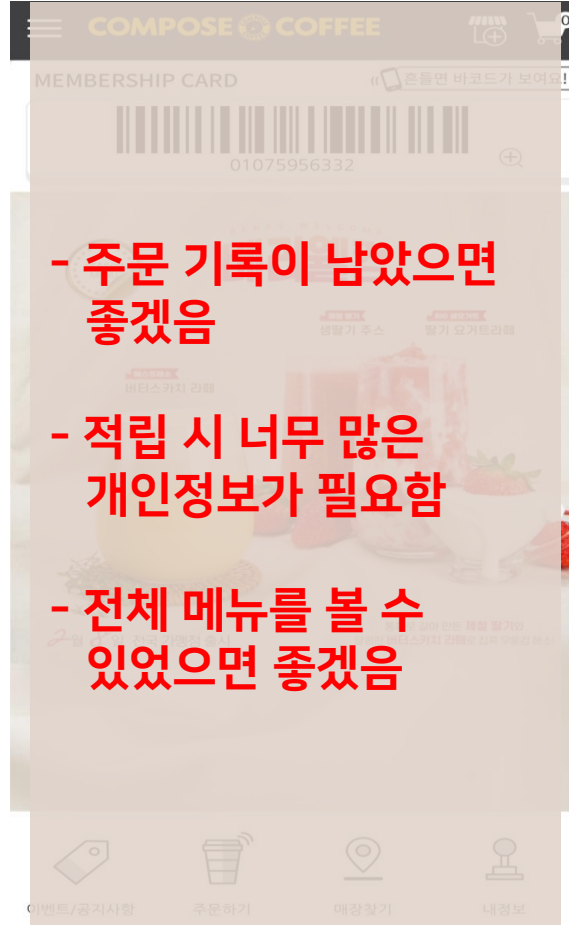


이디야 ★★☆☆☆ (1.6)

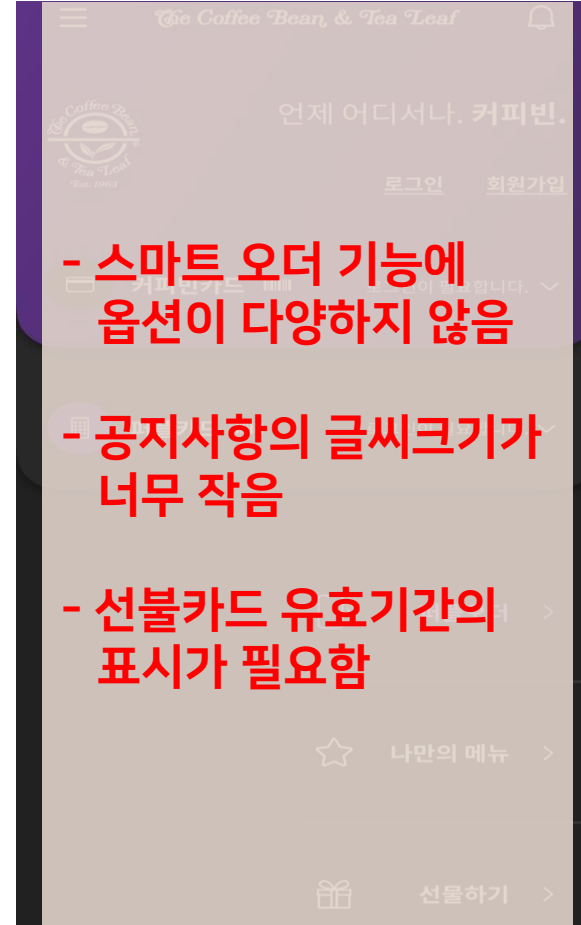
'프랜차이즈 서비스들의 비교분석'



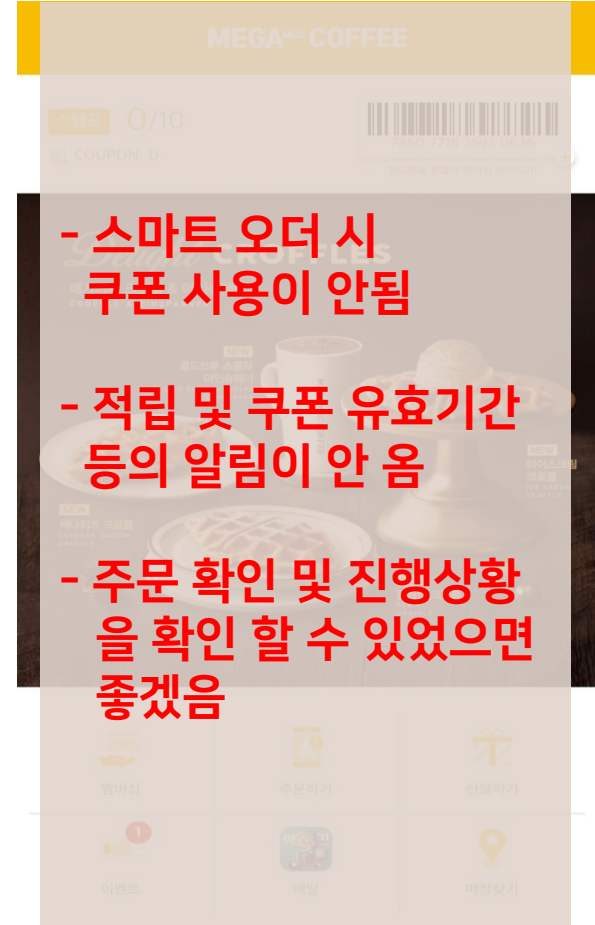
스타벅스 ★★☆☆☆ (2.3)



컴포즈 ★★☆☆☆ (2.4)



커피빈 ★★☆☆☆ (1.5)

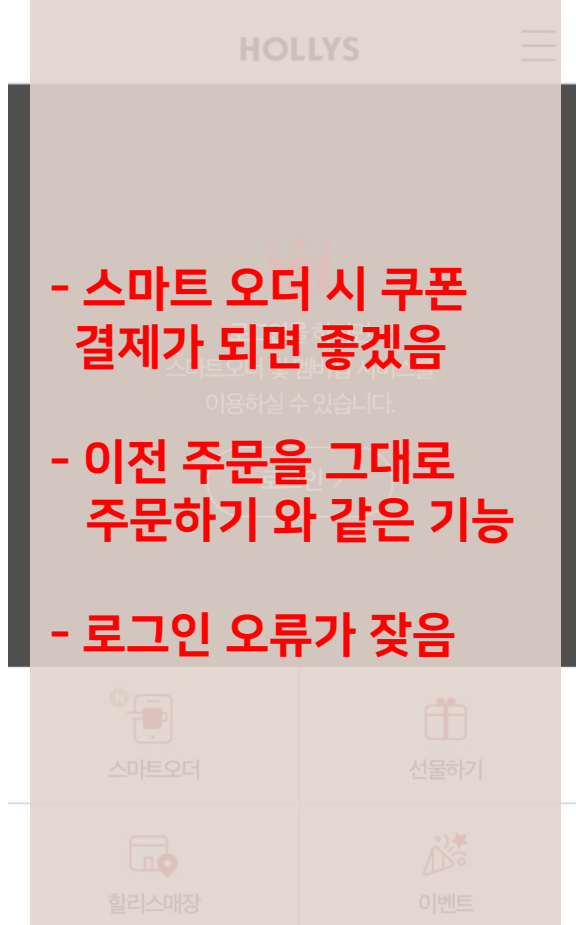


메가커피 ★★★☆☆ (2.7)

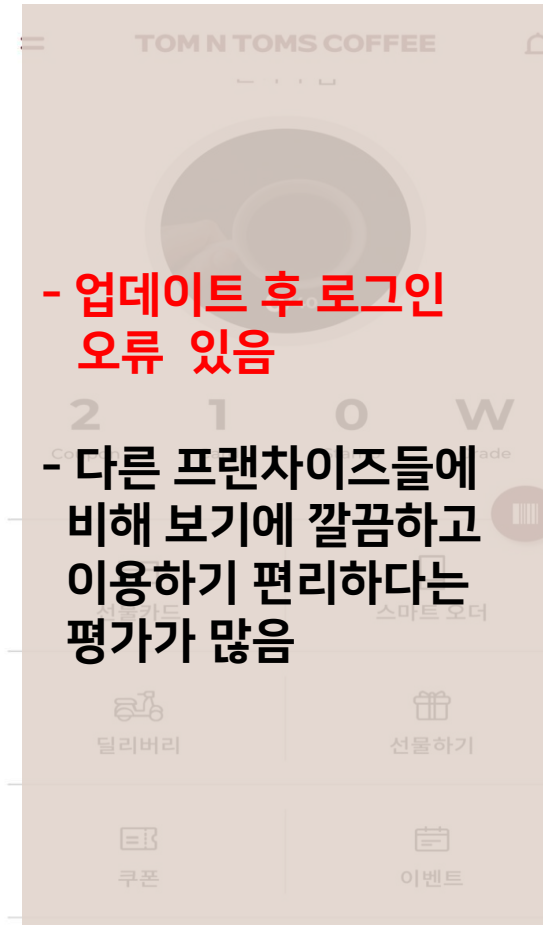
'프랜차이즈 서비스들의 비교분석'



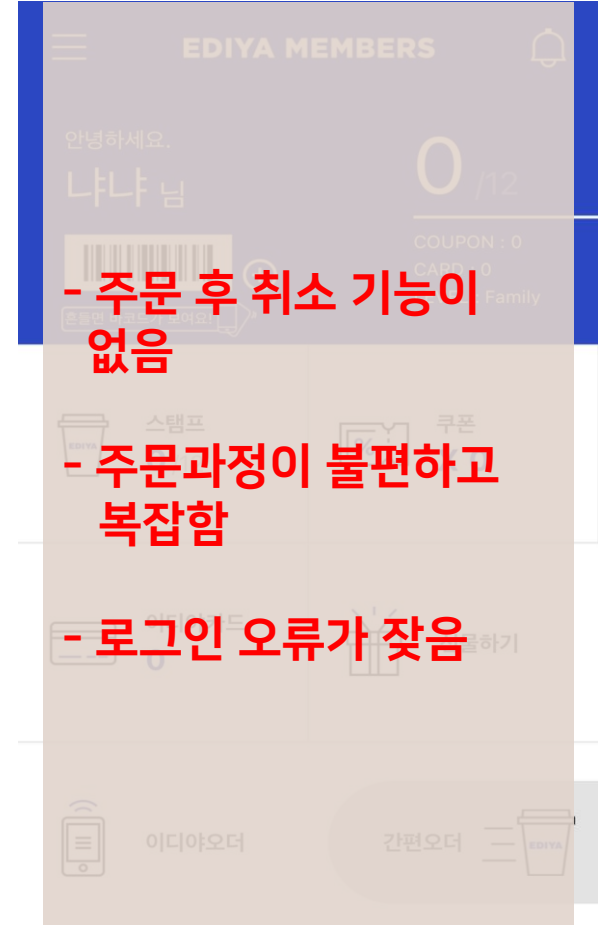
투썸플레이스 ★★☆☆☆ (2.0)



할리스 ★★☆☆☆ (1.6)



탐앤탐즈 ★★★★★ (3.4)



이디야 ★★☆☆☆ (1.6)

‘프랜차이즈 서비스들의 비교분석’

적립 및 유효기간 등의 알림,문의사항 접수 기능, 다양한 옵션의 필요성 확인함.

⇒ 보기에 편리하고 이용하기 쉬운 서비스 고려

현재, 각 카페마다 개별 서비스를 지원 하고 있지만 이 서비스들을 통합하는 서비스는 없음.

이 서비스들은 보통 적립 및 할인혜택, 스마트 오더, 현재위치와 가까운 매장 찾기 등의 서비스를 지원함

⇒ 카공족을 위한 전용 서비스는 **없음**

라이프스타일의 변화

취업기간 장기화, 과도한 스펙 경쟁으로 젊은 세대의 공부가 강제적으로 요구되고 있다.

꽤 막혀있는 독서실이 아닌 답답하지 않은 카페라는 공간에서 모여, 공부를 하는 라이프스타일의 변화가 일어났다.

조금의 소음 정도는 눈치 받지 않아도 되며, 주변인들의 시선을 의식하여 공부의 효율성을 높이고 있는 사례들이 꾸준히 유지되고 있다.

‘카공족’ 카페 선호 이유 (대학생 563명 설문·복수응답)

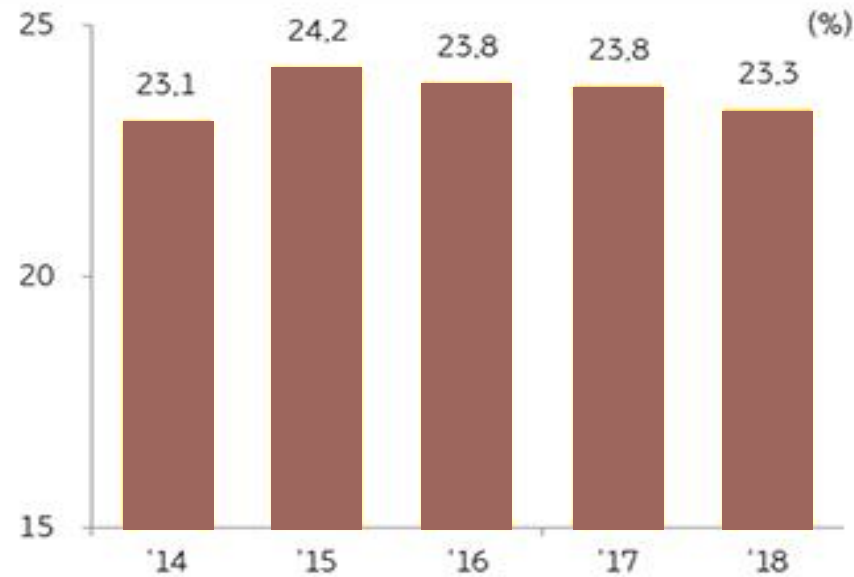


*출처 : 인천일보 송유진 2017.04.10 [인천문화읽기] 우아한 공부공간 '카페형 도서관'

‘프랜차이즈 카페들 접근성의 증가’

커피전문점이 늘어나는 추세, 그 중에서 프랜차이즈 카페 매장들이 차지하는 비중이 꾸준히 증가.

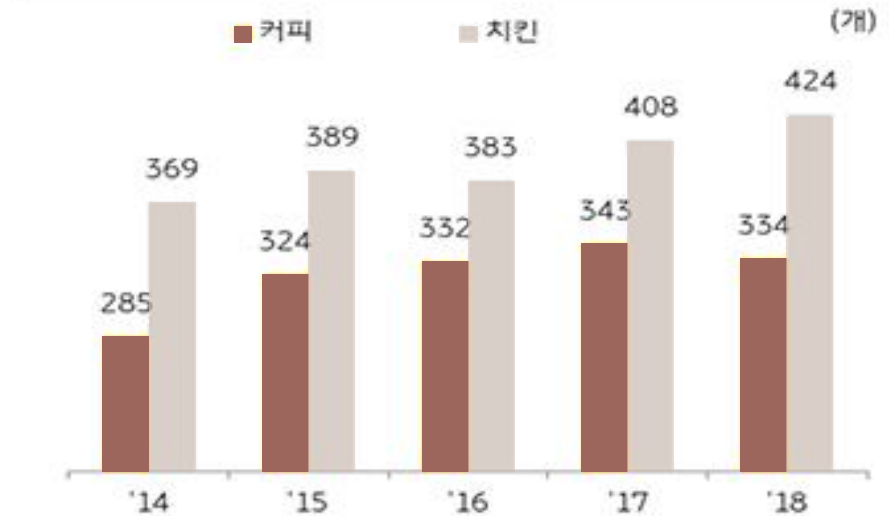
커피전문점 중 프랜차이즈 매장 비중



주: 가맹점 및 직영점 포함

자료: 행정안전부, 지방행정 인허가 데이터
공정거래위원회, 정보공개서 등록자료

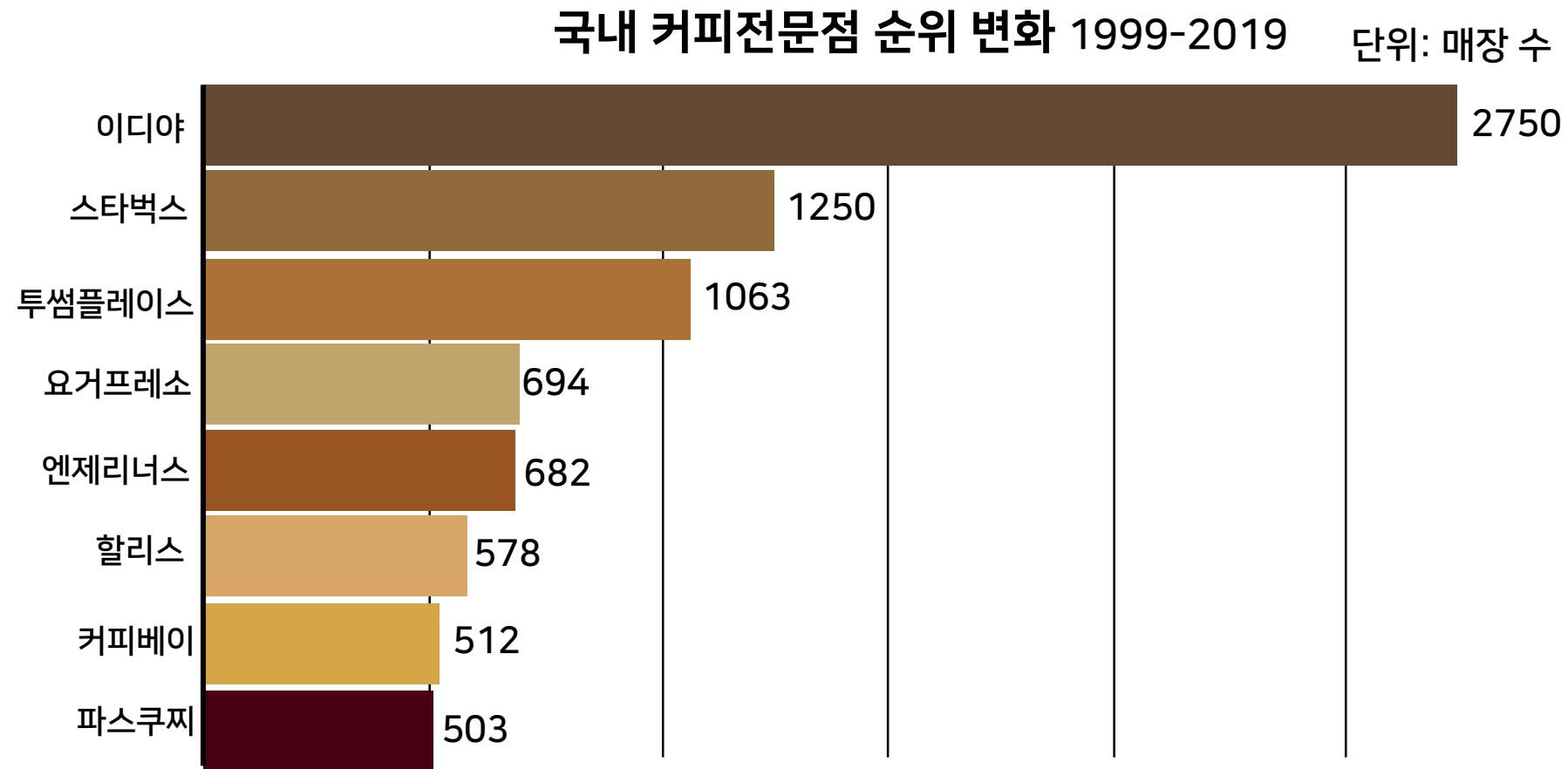
커피프랜차이즈 브랜드수



자료: 공정거래위원회, 정보공개서 등록자료

‘프랜차이즈 카페들 접근성의 증가’

프랜차이즈 커피매장들이 증가함에 따라 카공족, 코피스(커피+오피스)족들이 부담스러워 하지 않는 유명한 프랜차이즈 매장들을 더욱 쉽게 이용할 수 있었음.



* 출처 : 브랜드별 언론 보도 및 홈페이지, 각종 언론사 조사 자료

ONLINE SURVEY



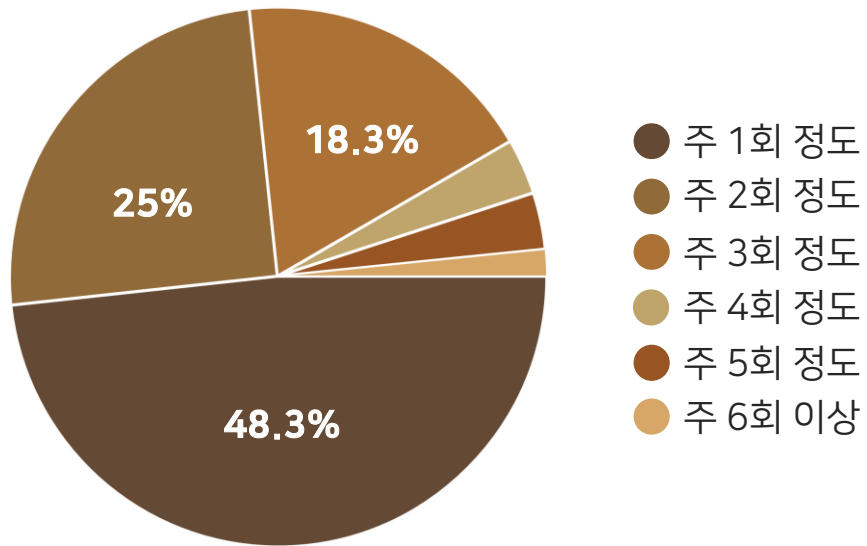
카페에서 공부해본 경험이 있는 학생들

20~29살/남자,여자/ 총 100명 대상으로 진행

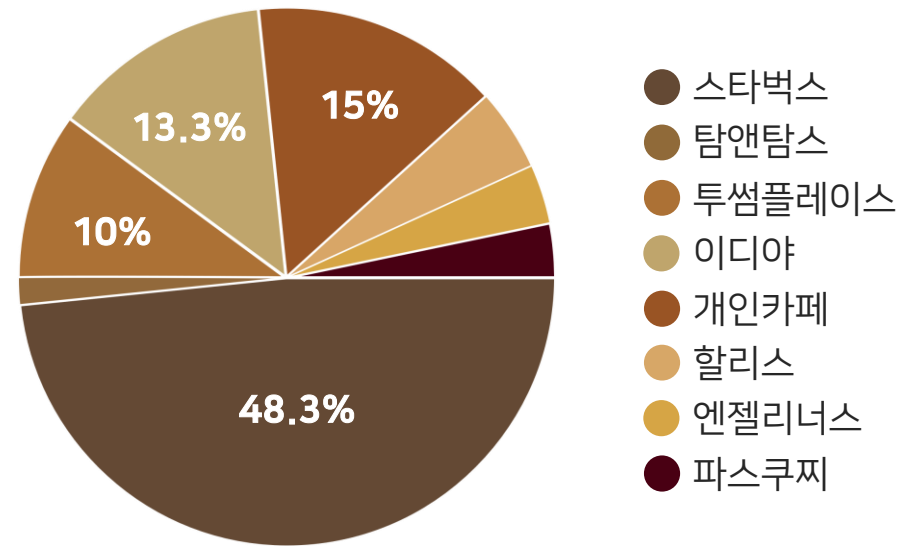
온라인 설문조사

카페에서 공부해본 경험이 있는 20대 100명 대상

Q. 평소 카페에서 얼마나 자주 공부하시나요?



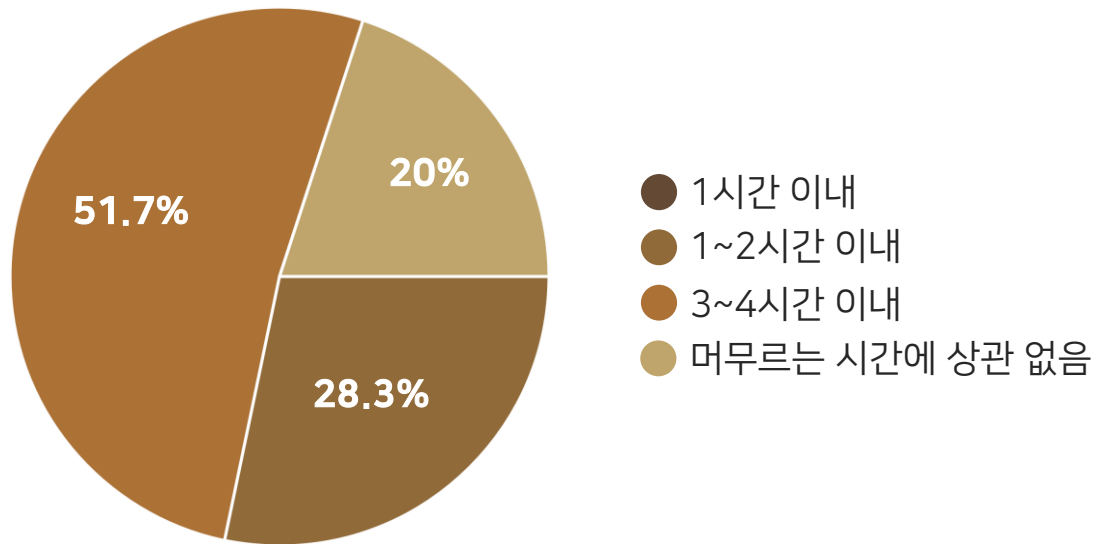
Q. 어느 카페를 주로 이용하시나요?



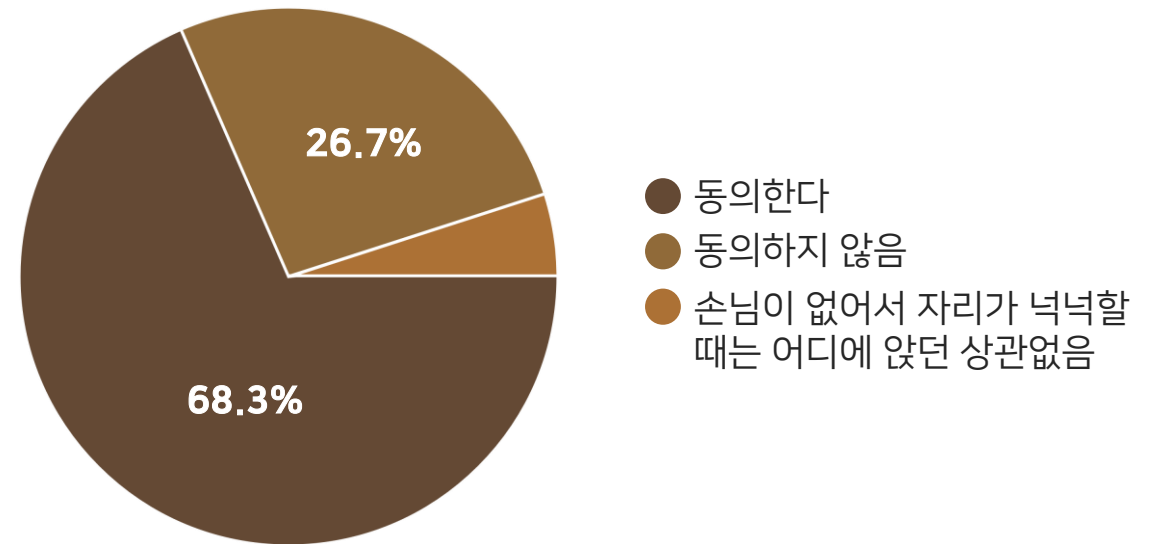
온라인 설문조사

카페에서 공부해본 경험이 있는 20대 100명 대상

Q. 음료 한 잔당 카페에 머무르는 시간이 어느 정도가
적당하다고 생각하시나요?



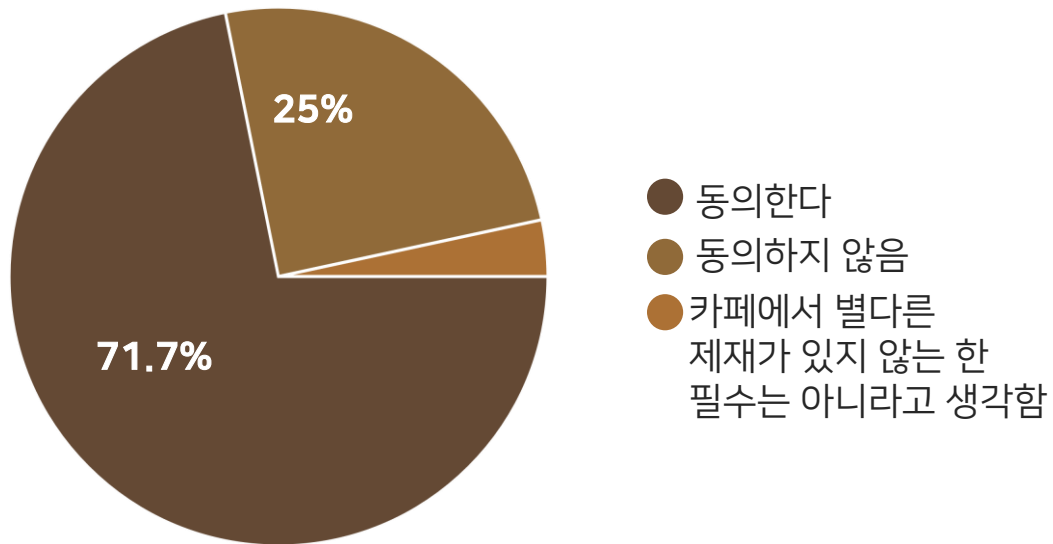
Q. 최소한의 자리 차지하기에 대해
어떻게 생각하시나요?



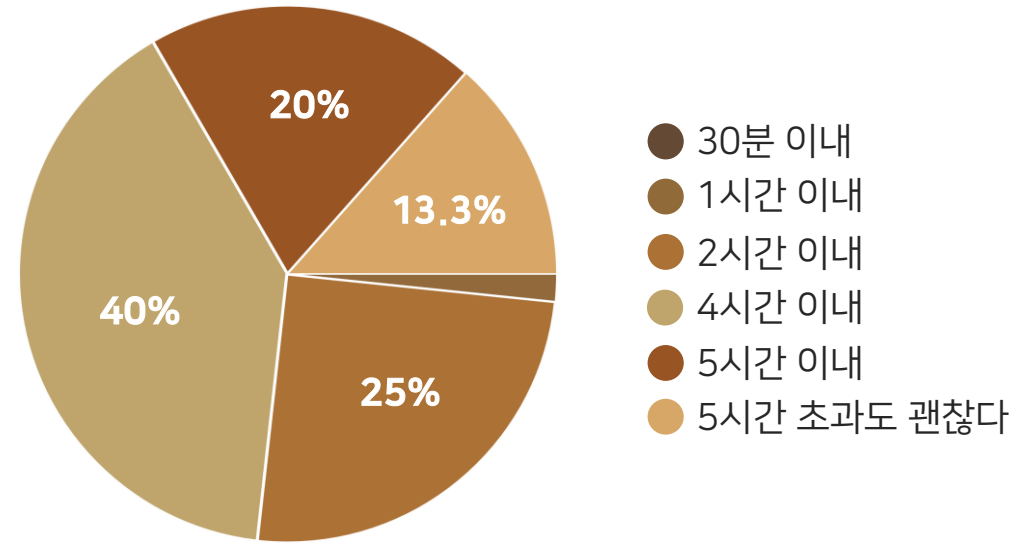
온라인 설문조사

카페에서 공부해본 경험이 있는 20대 100명 대상

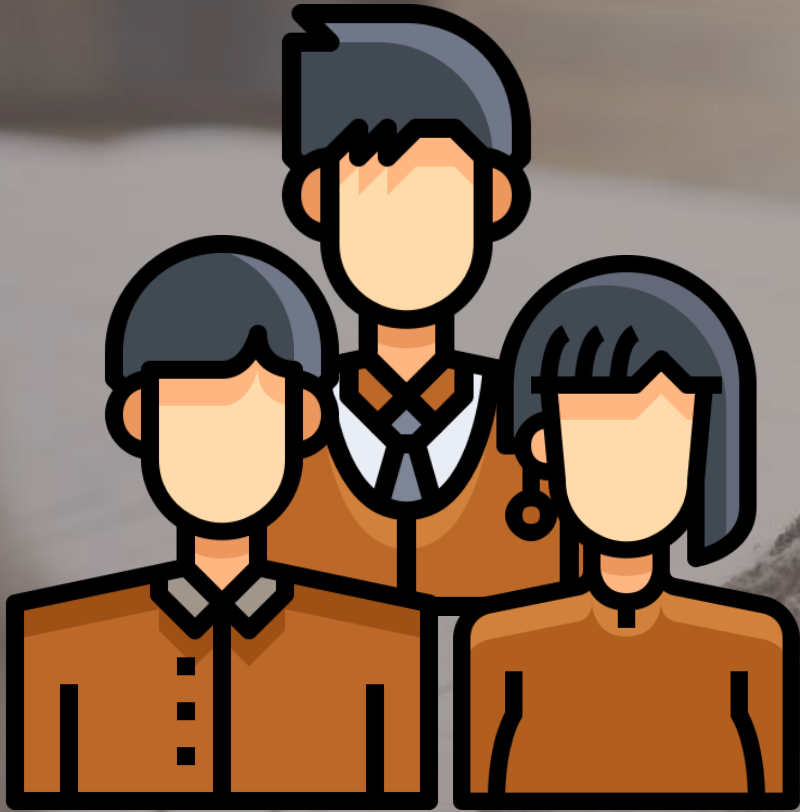
Q. 일정시간 지나면 추가 주문하기에 대해
어떻게 생각하시나요?



Q. 1인당 카페 체류 시간을 제한한다면 어느 정도가
적당하다고 생각하시나요?



[설문조사결과정리]



- 100명의 설문조사자 -

주 1회 이상은 ' 카페 공부'를 하고 있음.

다양한 프랜차이즈 카페에서 공부를 함.

대부분 음료 한 잔당 3~4시간의 체류시간을 원함.

콘센트, 여유 좌석 유무 등 카페의 정보를 미리 알고 싶어 함.

거의 대부분이 기본 사항이 정해진다면, 지킬 의향이 있음.

INTERVIEW



부산지역 대학 인근 카페 매니저

30대 중반/여자/경력 4년

Q. 카공족을 어떻게 생각하시나요?

단단한 타겟층이 형성되기 좋기 때문에 에티켓만 잘 지켜준다면 고객 유치에 중요한 고객이다.



Q. 카페 손님들 중 카공족이 전체 손님의 어느 정도의 비율을 차지하나요?

대학생들의 시험기간에는 거의 만석일만큼 모든 자리가 열심히 공부하는 학생들로 가득 차 있다.
그 외의 날 들에도 대화를 위해 오시는 손님들 반,
개인이 노트북이나 책을 들고 와서 공부하시는 고객님의 반 정도 되는 것 같다.



Q. 메뉴 하나당 카페에 머무르는 시간이 어느 정도가 적당하다고 생각하시나요?

2시간 정도면 적당하다고 생각한다.



Q. 일정시간이 지나면 추가 주문하기가 필요하다고 생각하시나요?

해주시면 감사하지만 강요할 필요는 없다고 본다.

매장 위치나 크기, 고객 회전율에 따라 카페마다 다르게 적용하면 될 것 같다.
추가 주문을 해 주신다면 카페 마다 가장 저렴한 음료 가격이 기준이 될 것 같다.



Q. 카페 운영 서비스, 불편하거나 바뀌었으면 하는 점이 있다면?

가끔 카공족과 대화족끼리 서로 의견차이로 사소한 언쟁을 하는 불편한 상황이 생기면
솔직히 대부분의 사장님들이 해결하기 힘들 거라 생각한다.
우리 카페의 경우 1,2층은 일반손님 위주 3층엔 조용히 공부를 하시는 손님들 위주로 운영한다.
우리 카페처럼 층별로 운영 방식을 바꾼다면 좋을 것 같다.



Q. 진상 카공족이 있었을 때, 어떻게 대처하셨나요?

대부분이 이어폰을 끼고 있는데, 고객 분들이 마스크를 안 끼고 계시면 한 분 한 분 말씀드려야 되고,
자리를 너무 더럽게 쓰시고 안 치우고 가시면 주의를 줄 수 있는 방법도 없어서 곤란한 상황이 많았다.
그래서 대체로 제대로 해결하진 못했다.



Q. 카공족을 위한 서비스가 생긴다면, 어떤 서비스가 있었으면 하는 생각이 있으십니까?

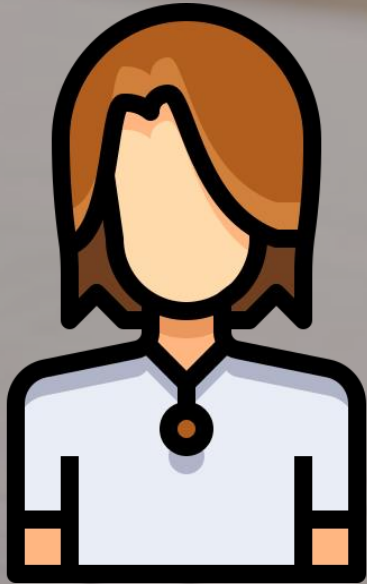
코시국에 마감시감을 한 명 한 명에게 말씀드리는 게 힘들다.
큰 카페에 손님들이 한 번에 몰리는 것도 방지하고 싶다.
알림 서비스에 만족하면 알려 주는 서비스도 있었으면 좋겠다.



Q. 마지막으로 카공족이 꼭 지켜주었으면 하는 에티켓은 무엇입니까?

자리를 깨끗하게 써 주시는 것 만으로도 감사 하지만,
혼자서 자리를 독차지 한다거나 밥 먹으러 가실 땐 자리를 맡아 두는 행동은 하지 않으셨으면 한다.
그리고 꼭 최소 카페 마감 5분전에는 나가주시면 좋겠다.





- 인터뷰 대상자 -

카공족이 에티켓만 잘 지켜준다면 일반 고객과 같음.

메뉴 하나당 체류시간은 2시간이 적당함.

추가 주문을 강요할 필요는 없다고 보지만
한다면 매장별로 가장 저렴한 음료를 기준으로 하면 되겠음.

고객마다 공지하기 힘들 → 실시간 알림 서비스 원함.

한번에 손님이 물리는 것을 방지하고 싶음 → 만석 알림 서비스 원함.

Discover Summary

프랜차이즈카페 공부 문화를 위한,
카페 위치,후기,여유좌석등을 알 수 있는 서비스



카페 사장의 소리함, 카페 이용자의 소리함 등으로
의사소통 가능, 정확하고 빠른 정보 파악 가능

Define



- 페르소나
- 카노분석
- 고객여정지도
- 핵심가치정의

PERSONA SEPARATION



PERSONA SEPARATION





라이프스타일

정유미 씨는 20 대 중반부터 5년 동안 은행원으로 일했었다.

상사의 갑질로 인해 일을 그만두고, 친구가 운영하는 카페 가게 에서 일을 도와주다가 카페 창업에 관심을 갖게 되었다. 2년 동안 친구 가게에서 도와주면서 카페 창업 정보를 조금씩 받았다. 창업대출을 받고 2층 카페 창업을 시작한 지 이제 겨우 반년 되었다.

금방 대출도 다 갚고, 수익도 어느 정도 여유롭게 얻을 수 있을 거라고 생각했지만 발달되지 않은 상권에 자신의 예상과는 다르게 대다수를 차지하는 장기체류 손님과 원활하지 않은 테이블 회전율에 관한 문제를 해결하지 못하고 있는 상황이다.

SNS 홍보를 해 보려고 시도하였지만, 경제적으로 부담스러워서 못하였다.

Background

이름: 정유미
나이: 32
직업: 초보 카페 사장
사는 곳: 경주시 황오동
MBTI: 융감한 수호자형 (ISFJ)

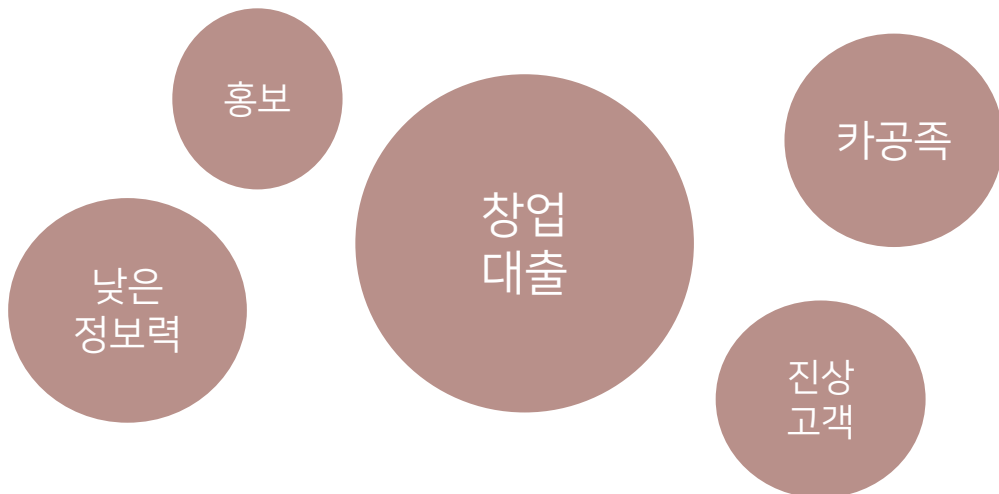
내향적

헌신적

소심함

인내심

‘정유미’에게 환경적,경제적 영향을 주는 요소는?



불만사항

광고비(SNS)가 너무 비쌈

고객 한 분 한 분 눈치를 봄

단골이 생기기 힘들

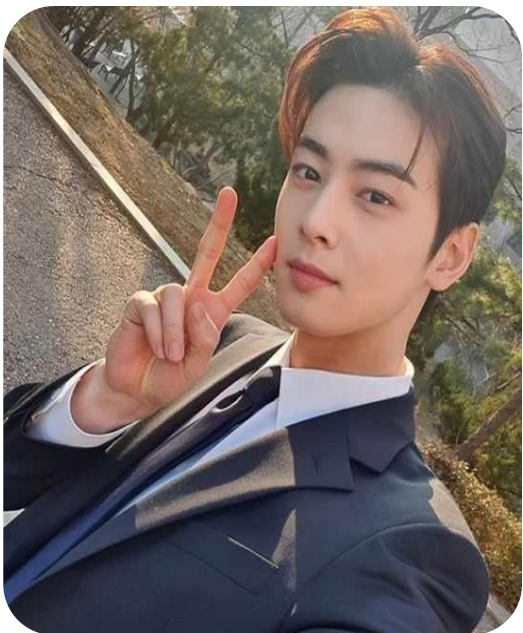
낮은 매출, 높은 월세

니즈 (Needs)

빠른 회전율

고객들의 후기

‘우리 카페’만의 권고사항 알림



라이프스타일

차은우 씨는 대구에 있는 공과대학 소속 대학생으로, 학과에서 친구들과 스터디 그룹을 진행하고 있다.

주변에 스터디 그룹 친구들과 함께, 지속적으로 소통하며 공부할 수 있는 카페를 찾고 있는 중이다. 낮고 고정된 용돈으로 합리적인 가격으로 이용하고 싶어 한다.

집에서 학교까지 통학을 해야 하는 처지라, 휴대폰이나 노트북의 충전기를 늘 들고 다녀야 한다. 그래서 카페 좌석에 콘센트는 필수요소라고 생각한다.

카페에서 공부하기 위해, 사이렌 오더로 미리 주문을 했는데 가서 음료를 받았지만, 공석이 없어서 음료를 테이크아웃 해서 나왔던, 불편한 경험이다.

Background

이름: 차은우
나이: 22
직업: 대학생
사는 곳: 대구광역시 수성구
MBTI: 스파크형(ENFP)

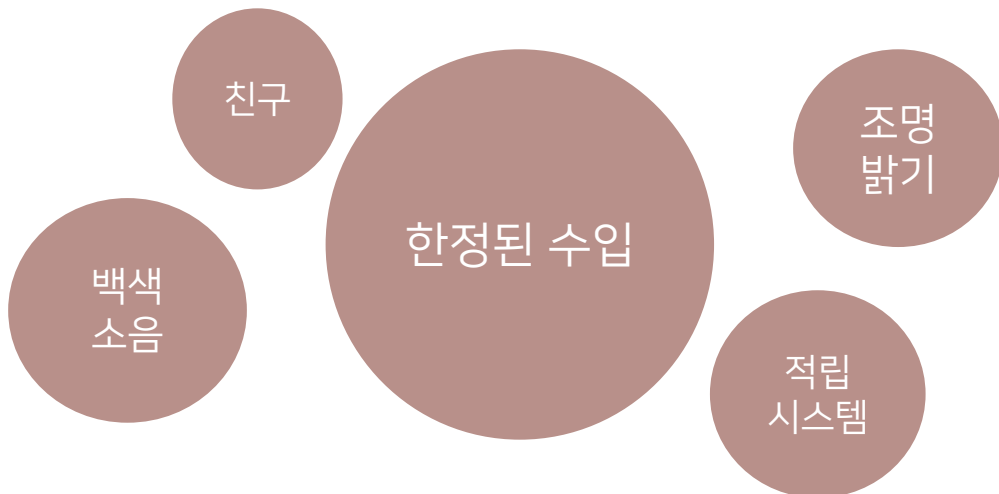
외향적

상상력

친화력

감수성

‘차은우’에게 환경적,경제적 영향을 주는 요소는?



불만사항

자리마다 콘센트가 없음

시험기간에 자리가 부족함

낮고 고정된 수입

카페 안의 높은 조명 밝기

니즈 (Needs)

값싼 세트 메뉴

적립 시스템

카페 공석 유무 알림 서비스



라이프스타일

이 솜 씨는 남부럽지 않게 돈을 벌며 성공한 커리어 우먼이다.
오늘도 그녀는 자차를 타고 출근한다.

회사에 도착해서 가장 먼저 오늘 해야 할 업무 list를 작성한다.

퇴근 하기 1시간 전 그녀는 자신이 갈 카페를 알아본다.
집은 쉬는 곳이라는 자신만의 규칙을 정해 놓았기 때문에 집에 가기 전
카페에 들려 간단한 업무를 처리하고 가는 편이다.
결국 선택한 곳은 항상 가는 카페다.

회사 근처에 대형 프랜차이즈가 생긴다는 광고에 3층은 노키즈존, 예약 시 스터디 룸을
이용할 수 있다는 문구가 적혀 있는 것을 본 그녀는
내일 꼭 가보기로 다짐한다.

Background

이름: 이 솜
나이: 33
직업: 중견기업 대리
사는 곳: 서울 강남구
MBTI: 언변 능숙형(ENFJ)

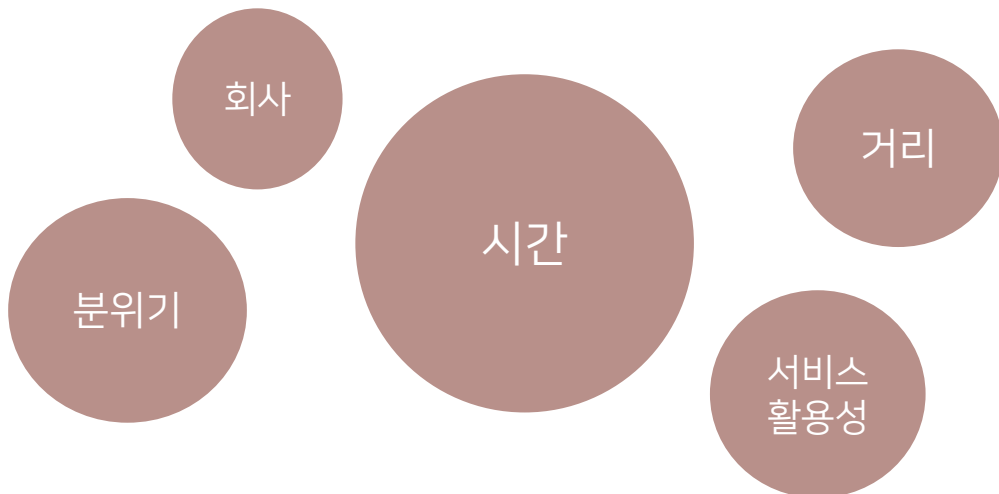
외향적

책임감

카리스마

리더십

‘이 솜’에게 환경적,경제적 영향을 주는 요소는?



불만사항

집중할 수 없는 카페 소음

촉박한 업무 처리 시간

여유로운 공간 부족

식사 대용 메뉴 부족

니즈 (Needs)

노키즈 존 파악

주차공간 유무 파악

최단거리 카페 위치 안내서비스



라이프스타일

최 준 씨는 어릴 적부터 커피에 관심이 많았고 꿈은 카페 사장이었다.
그는 부모님이 물려주신 건물에 프랜차이즈 카페를 차렸다.

부모님께 물려받은 건물이라 비싼 월세 걱정은 당연히 없었고 외향적이고 관용적인 성격 덕분에 손님들이 좋아하는 사장님이 되었다.

그는 사장이지만 매일매일 출근을 한다. 가면 매장 청소상태부터 확인한다. 고객 한 분 한 분이 소중하다고 느끼기 때문에 단골손님에겐 서비스도 자주 드린다.

Background

이름: 최 준
나이: 41
직업: 카페 사장
사는 곳: 서울 망원동
MBTI: 모험을 즐기는 사업가(ESTP)

외향적

관용적

느긋함

타협적

‘최 준’에게 환경적,경제적 영향을 주는 요소는?



불만사항

1인 고객의 다인석 이용

도서관 분위기를 강조하는 고객

하루 종일 체류하는 고객

고객 간의 다툼

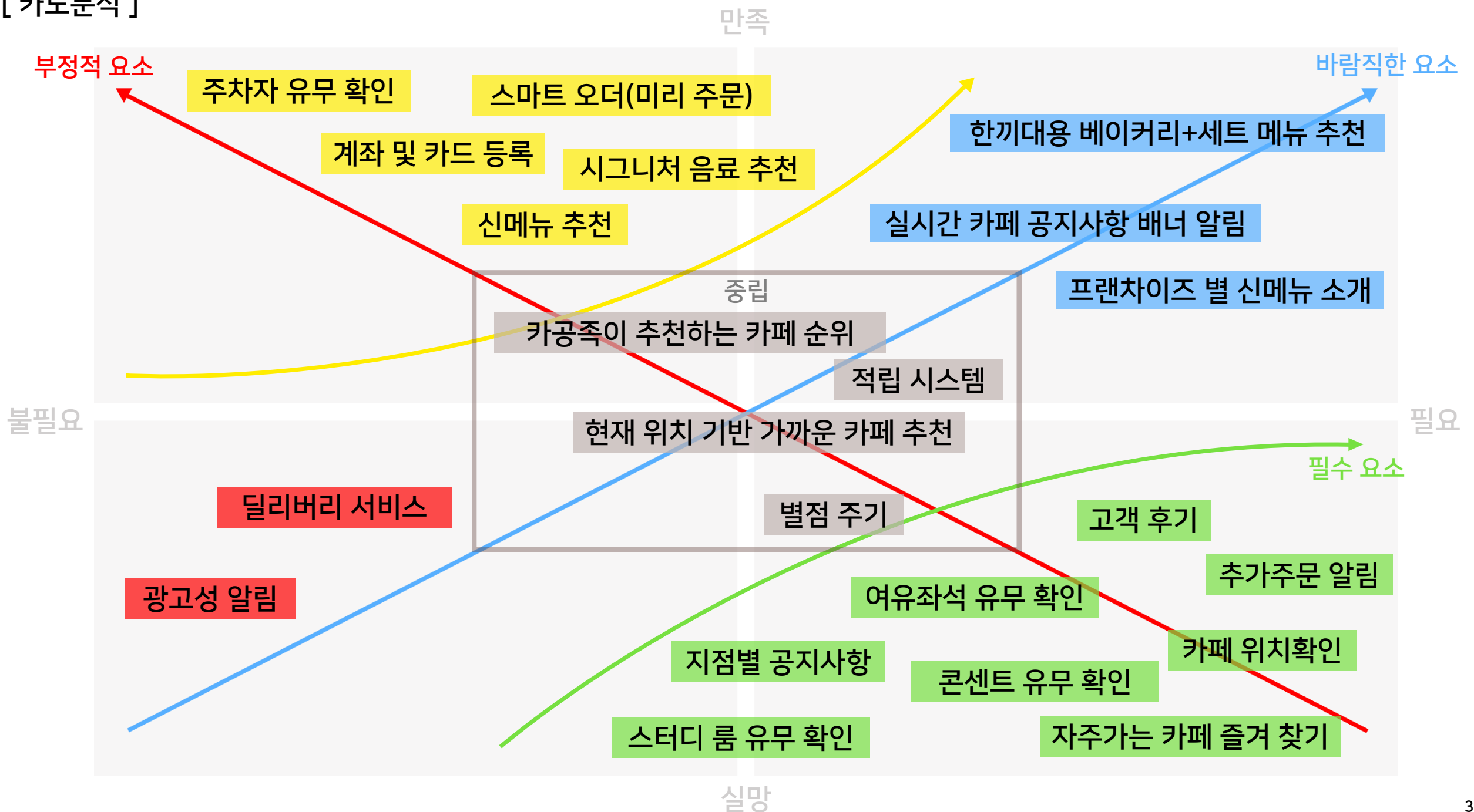
니즈 (Needs)

고객 요구사항 파악 서비스

따뜻한 카페 분위기

편리한 홍보 서비스

[카노분석]



[고객여정지도]

타겟 카페 공부를 좋아하는 대학생
장소 | 메가커피 가야점
특징 | 동의대학교 인근에 있음

구분	카페 들어오기 전	카페 들어옴				카페 나감
행동	카페 선정	주문 대기 분위기 파악	메뉴 선정	자리 탐색	음료 받은 후 스터디	카페 이용에 대한 만족/불 만족 판단
판단 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 공간의 여유로움 - 음료 맛, 가격 - 포인트, 적립 가능 유무 - 매장 위치 	- 웨이팅의 시간	- 제일 저렴한 음료 탐색	<ul style="list-style-type: none"> - 테이블의 모양 - 여유 좌석의 유무 - 콘센트 유무 - 분위기 	<ul style="list-style-type: none"> - 주변 테이블과의 간격 - 소음의 정도 - BGM 	- 매장에 대한 재방문 의사 판단
문제	24시 카페를 찾던 도중 시끄 럽다는 인식이 있어 찾지 않 았는데 새벽 공부를 위해 인 근 카페를 선택함.	배달기사분들이 많아 혼잡하고, 시끄러운 블 렌더기 소리 등의 소음 이 신경을 자극함.	고정된 용돈과, 생활비 지출이 많이 들어서 가 장 저렴한 음료 를 선택함.	충전기를 들고 왔지 만 내가 앉을 만한 자리에 콘센트가 없 어 불편을 느낌.	빠른 BPM의 배경음 악이 반복되어 집중 하기 힘들었음.	카페 공부를 위해 갔었지 만, 아쉬움이 많이 남음 재방문 의사는 잘 모르겠 음.
해결	시험기간에 학생들이 많이 찾 으니, 2층은 일반 고객, 3층 은 카공족을 위해 조성 해준 다.	배달기사분들을 밖에서 대기하게 한다.	아메리카노와 베이커리를 포 함시킨 저렴한 세트메뉴 개발	콘센트 개수 늘리기 여유좌석을 알 수 있는 서비스.	시험기간 때에는 조 용한 배경음악 틀어 놓기.	

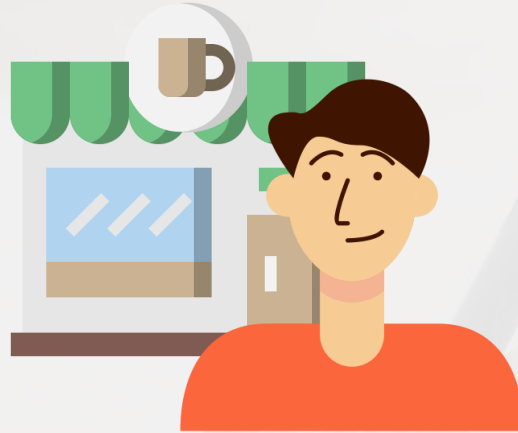
[핵심가치정의]



카페 위치 확인



실시간 사용자 주변
프랜차이즈 카페들의
위치를 한눈에 확인



정보 제공



카페 공부할 때 필요한 요소들이
구비 되어있는지, 세부적인 정보
까지 빠르게 확인 가능



의사소통



사장님의 소리함, 고객들의 소리
함, 고객요청사항 등의 서비스로
실시간으로 의사소통 가능



여유좌석



각 프랜차이즈별 실시간
만석 현황 확인 가능

Develop



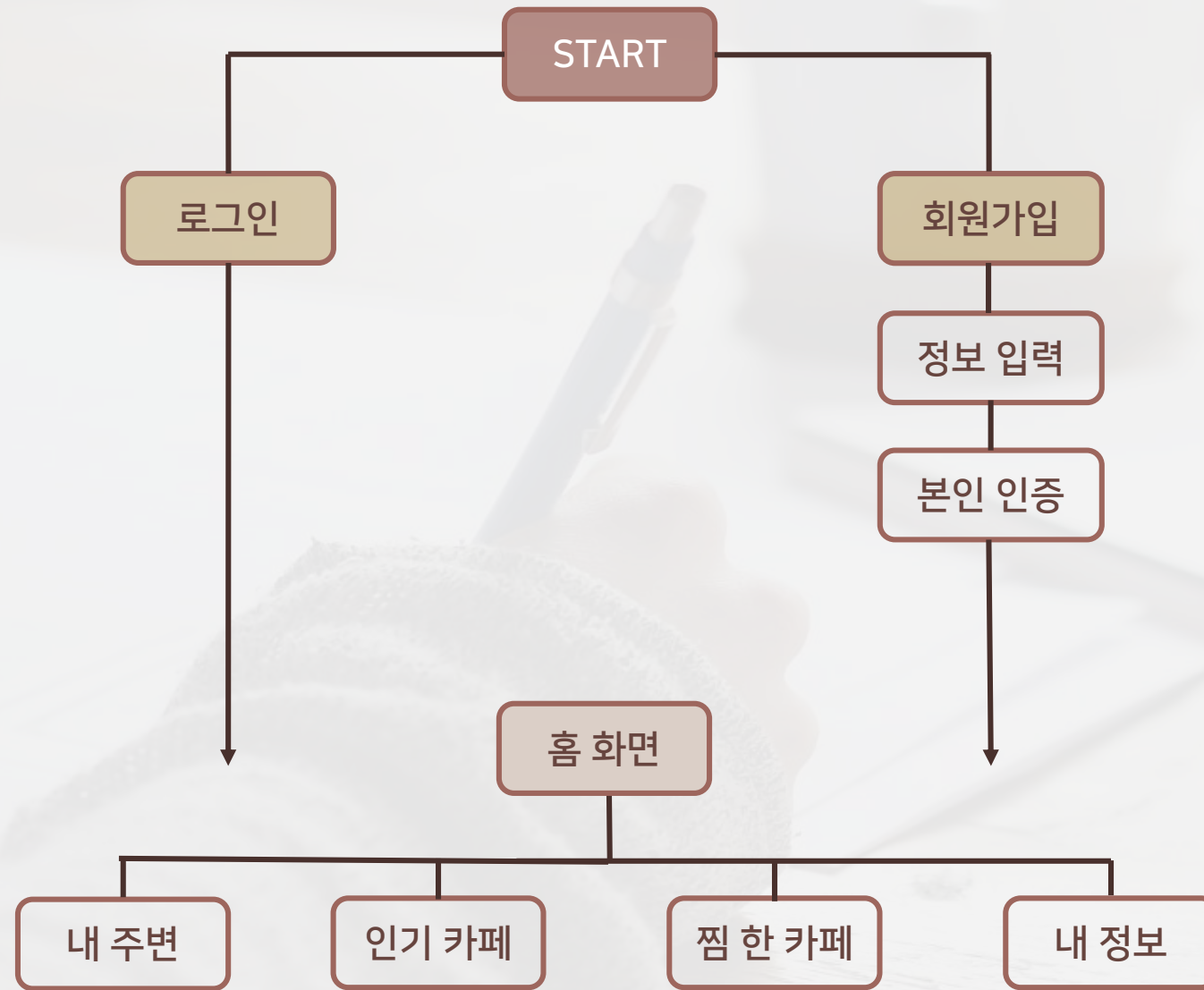
● Flow chart

● Story Board

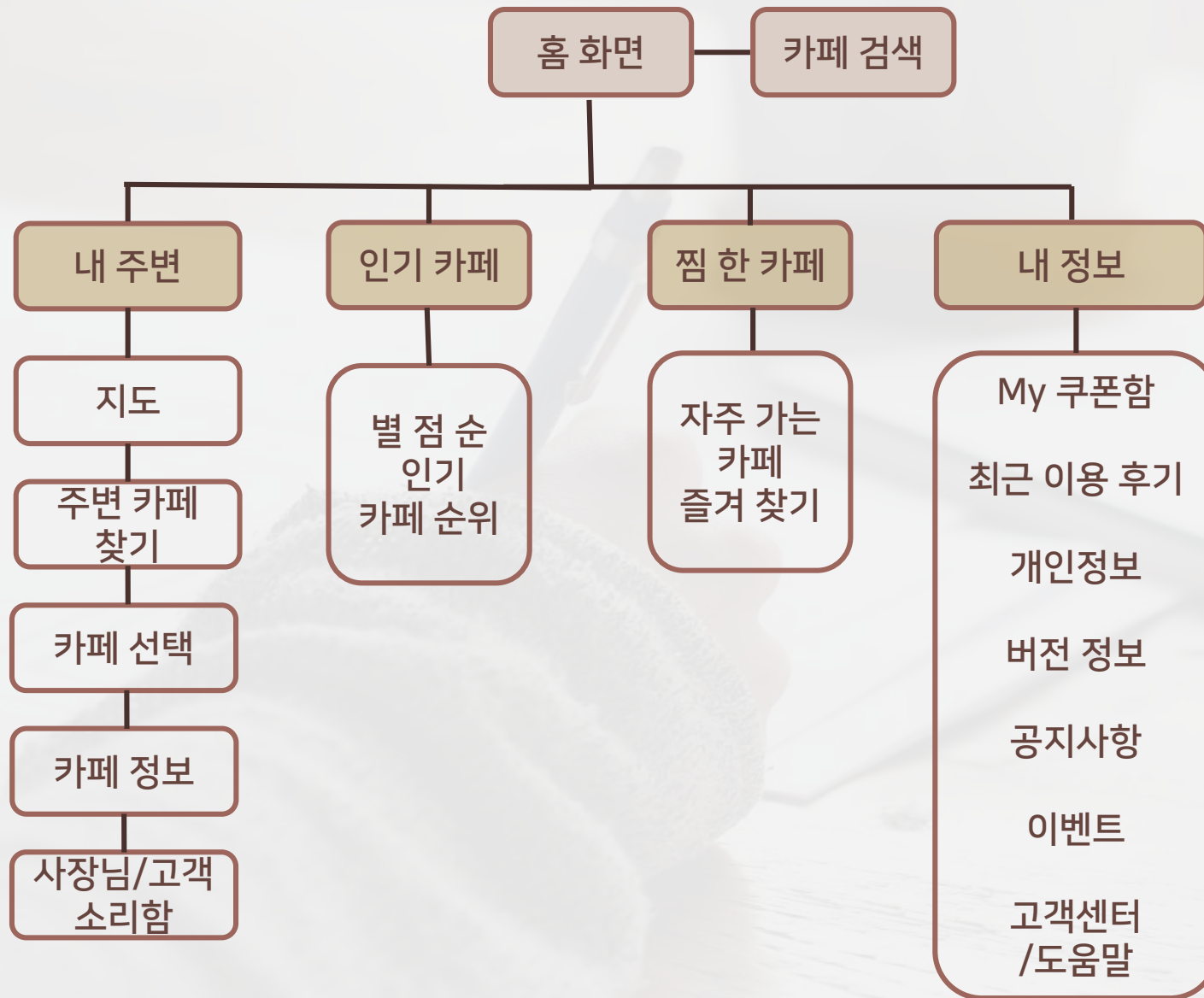
● Wire Frame

● Prototyping

Flow chart 일반 회원



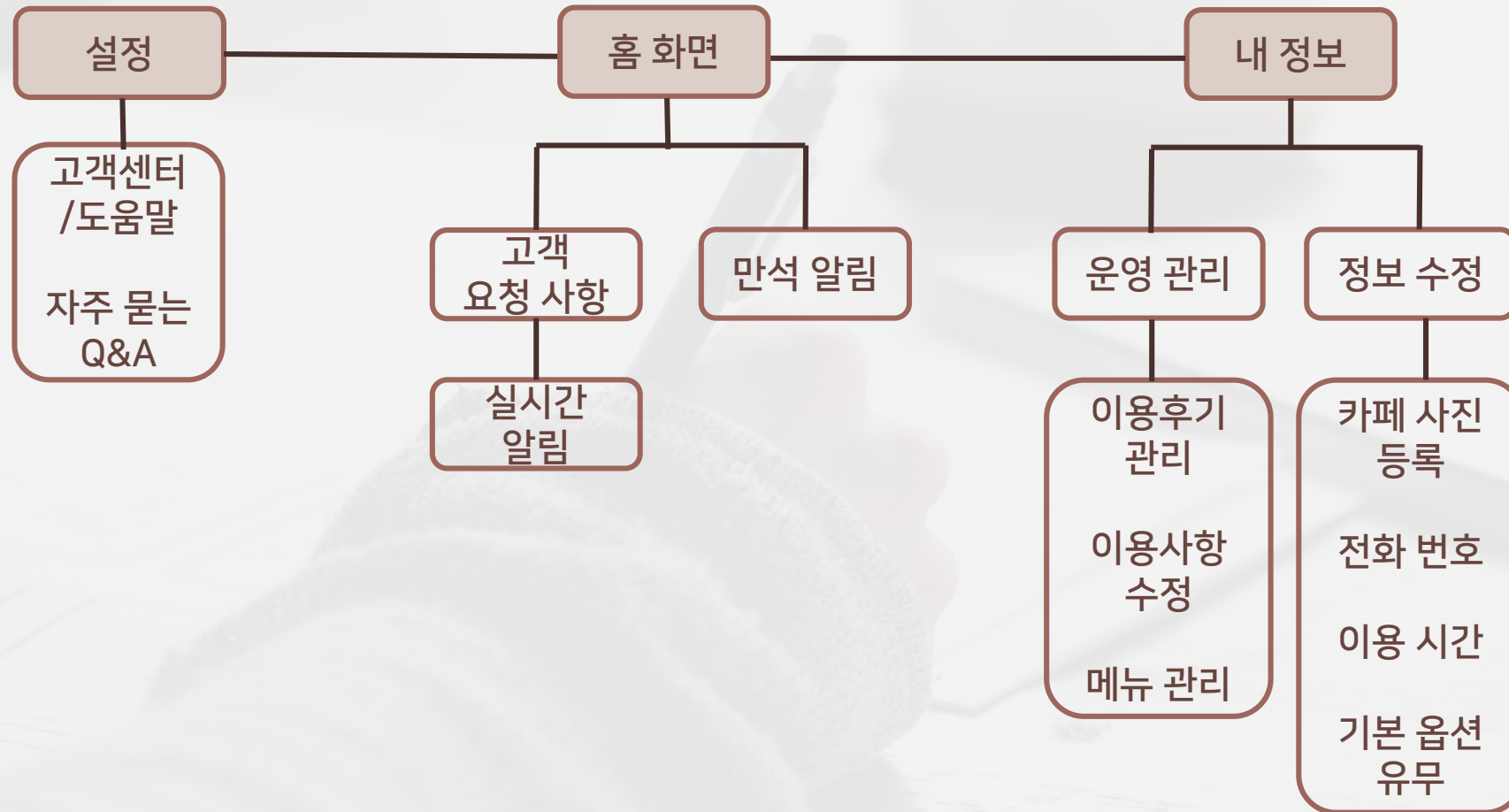
Flow chart 일반 회원



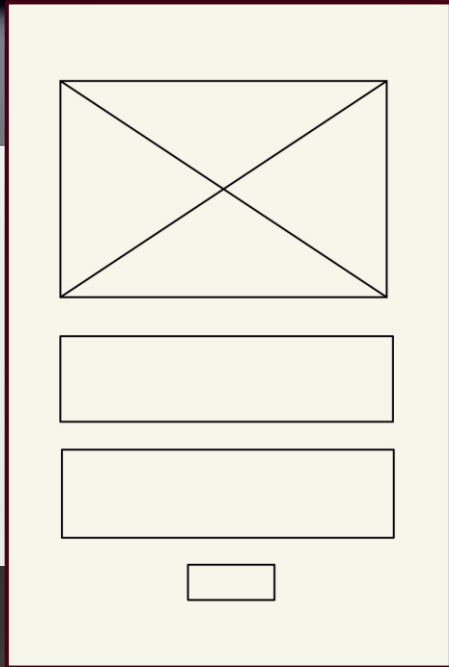
Flow chart 사업자 회원



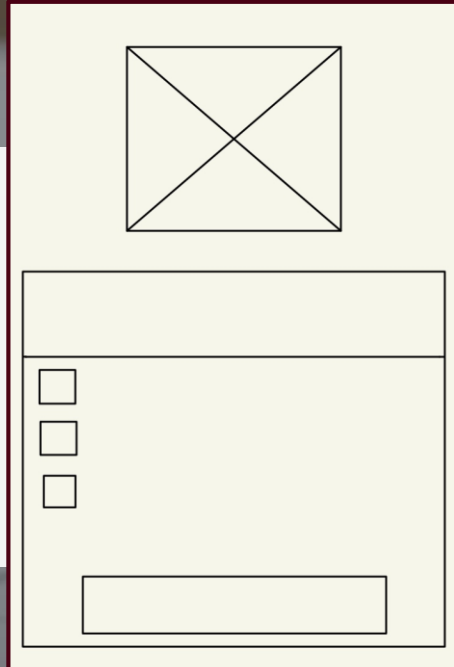
Flow chart 사업자 회원



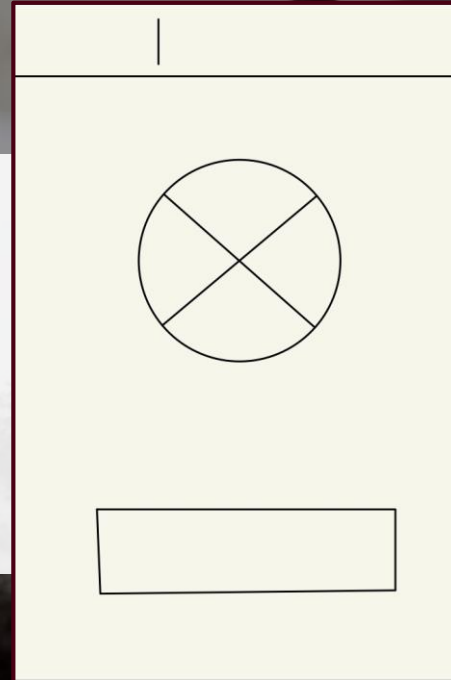
Story Board 일반 회원



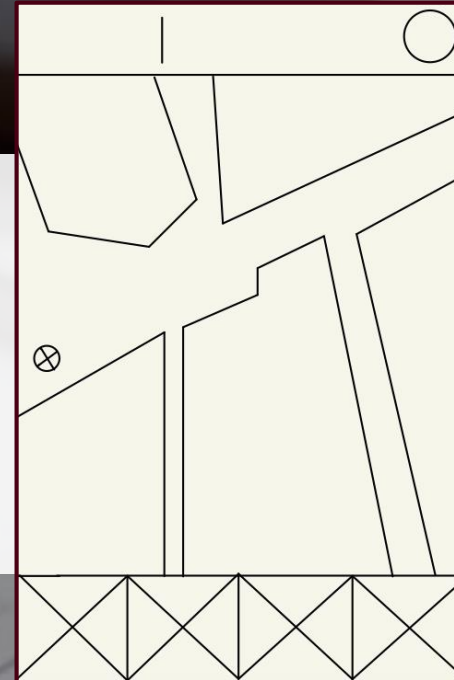
로그인



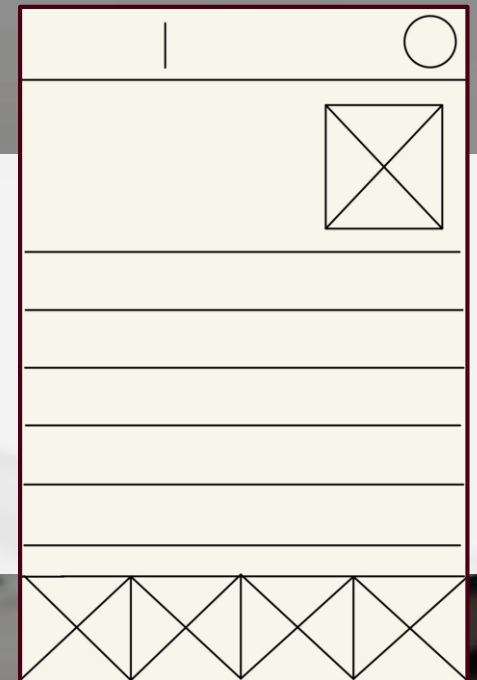
인증 동의



시작 화면

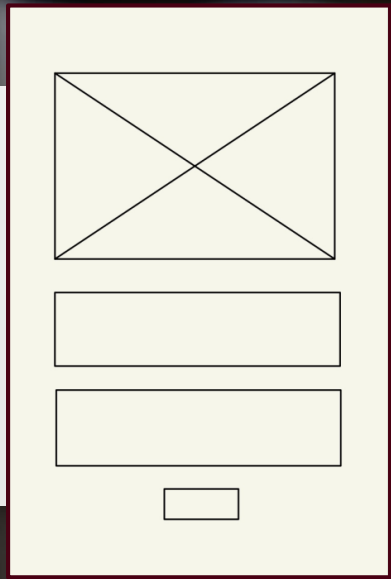


메인 화면

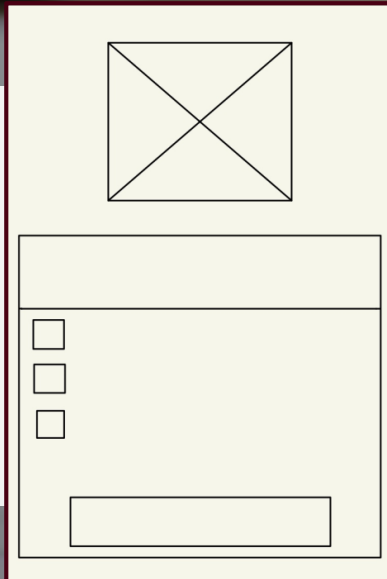


세부 화면

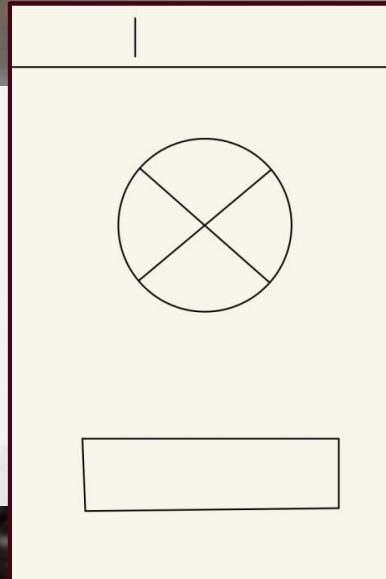
Story Board 사업자 회원



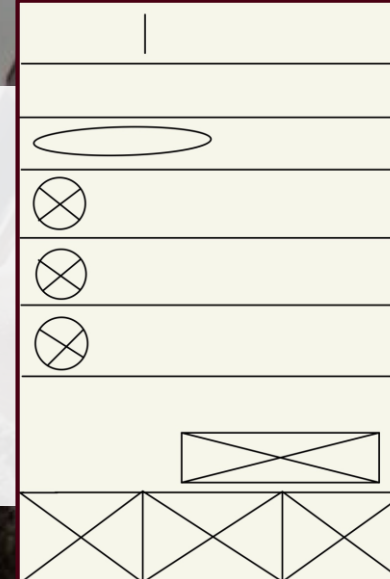
로그인



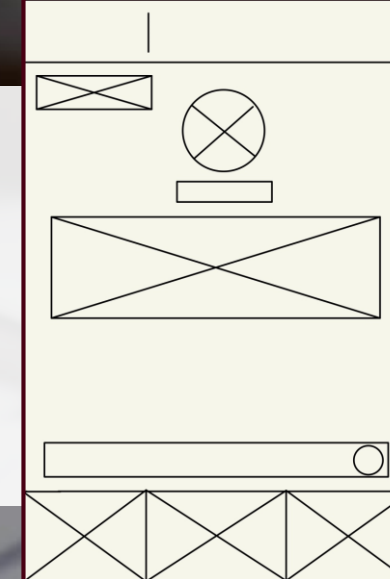
인증 동의



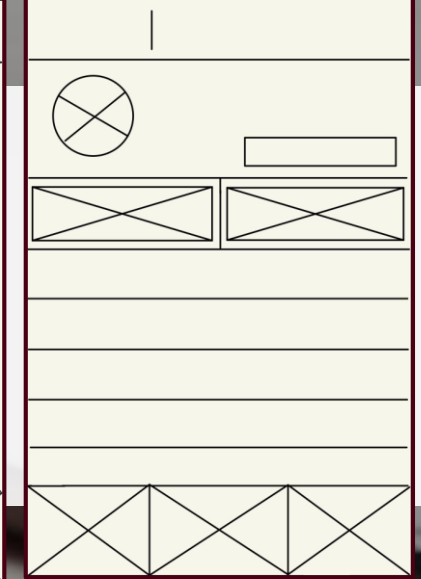
시작 화면



메인 화면

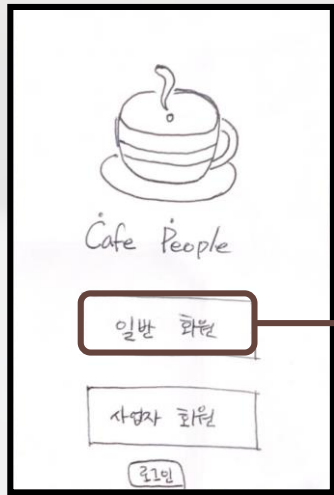


대화 화면

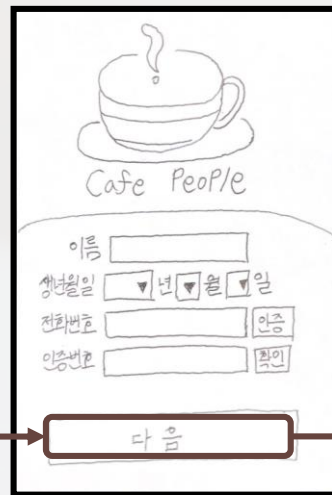


세부 화면

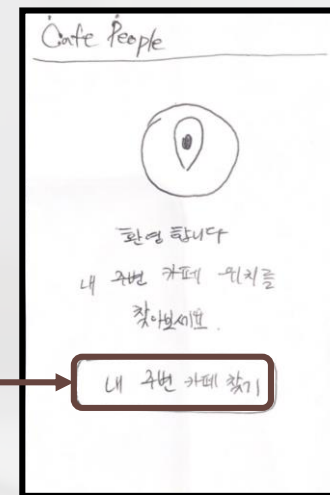
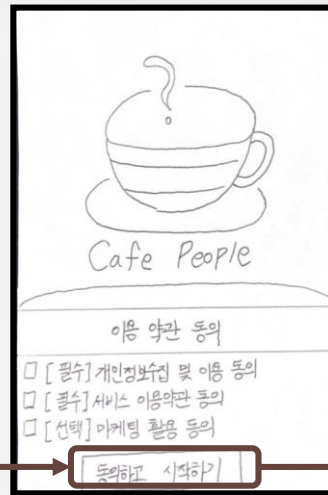
Wire Frame 일반 회원



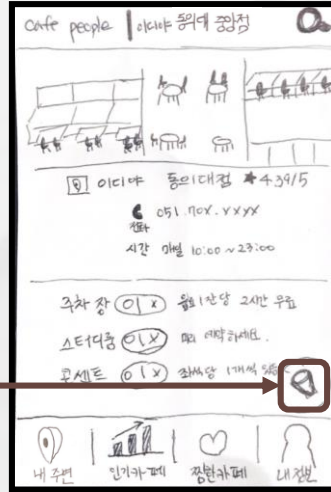
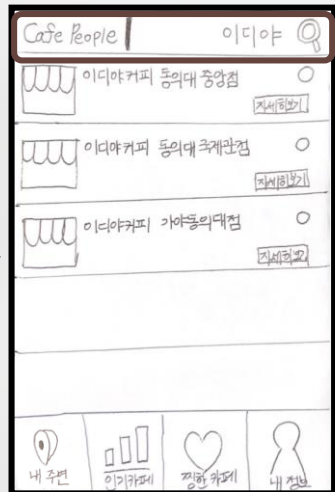
최초화면



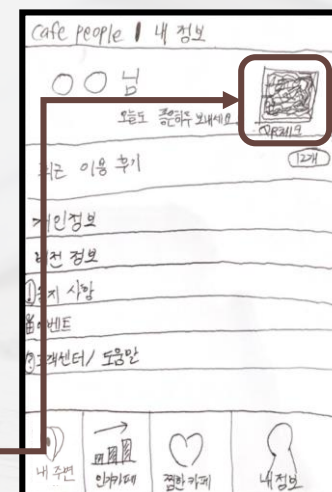
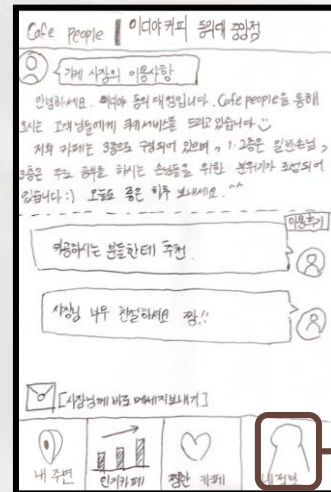
정보입력



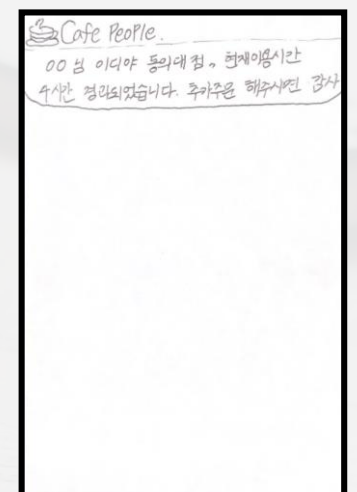
메인화면



카페 정보 확인

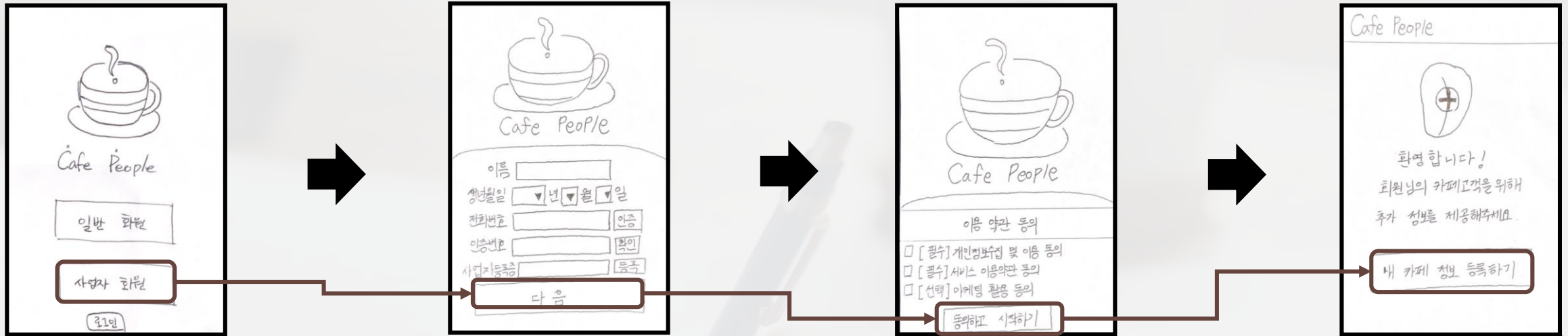


QR코드로 카페 방문 기록



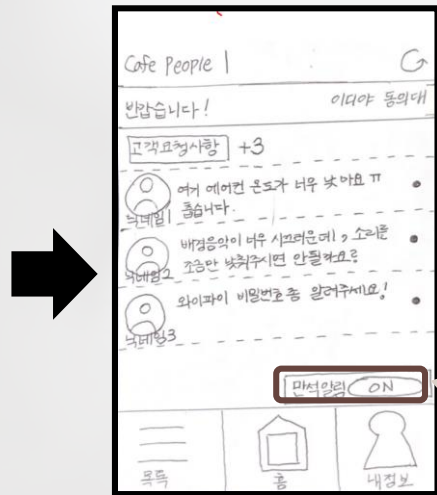
이용시간 배너 알림

Wire Frame 사업자 회원



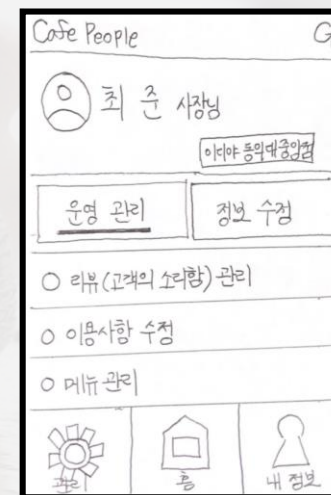
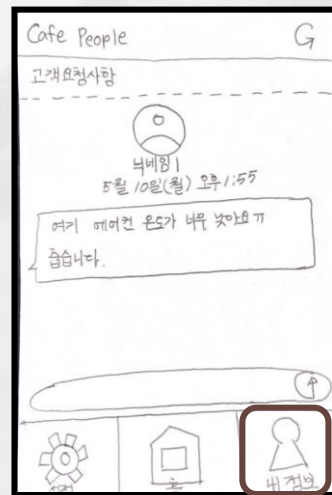
최초화면

정보입력

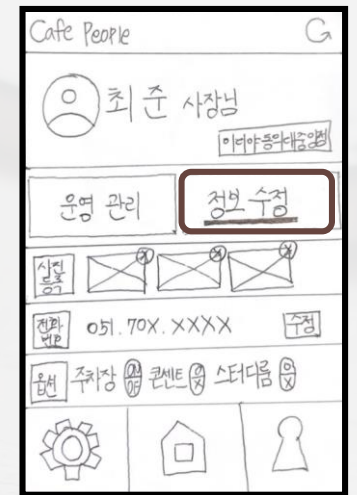


메인화면

만석 알림 버튼을 누르면 카페가 지금 만석인지 아닌지 표시됨

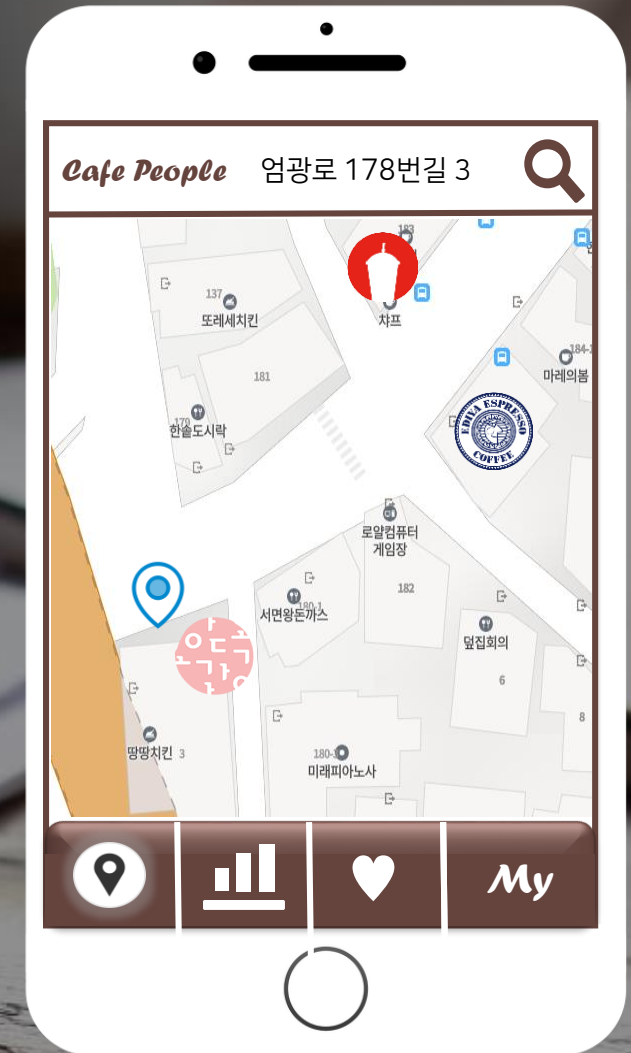


카페 운영 관련

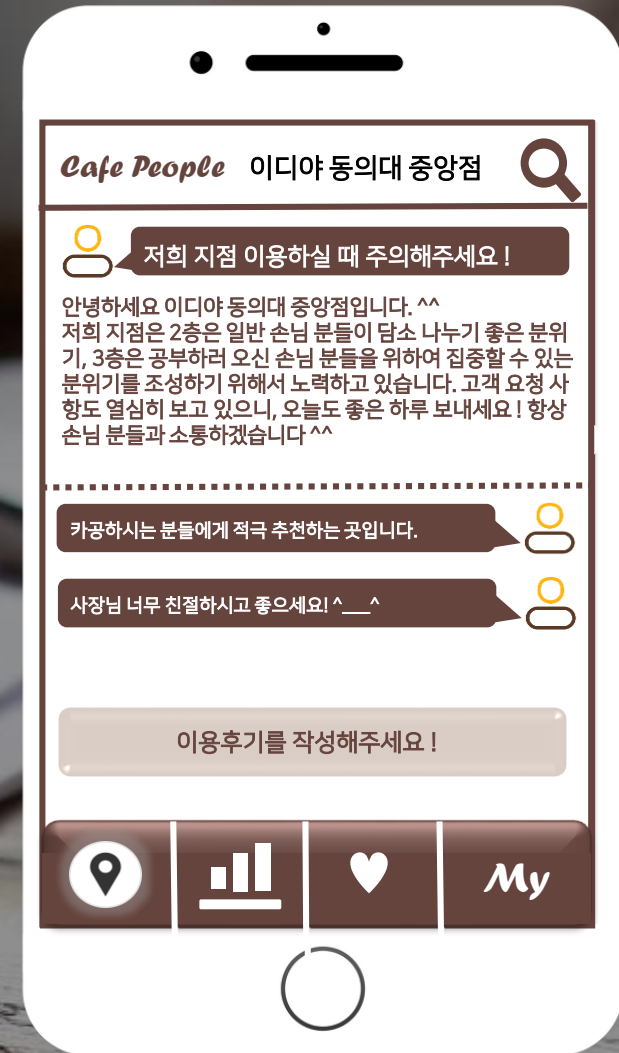
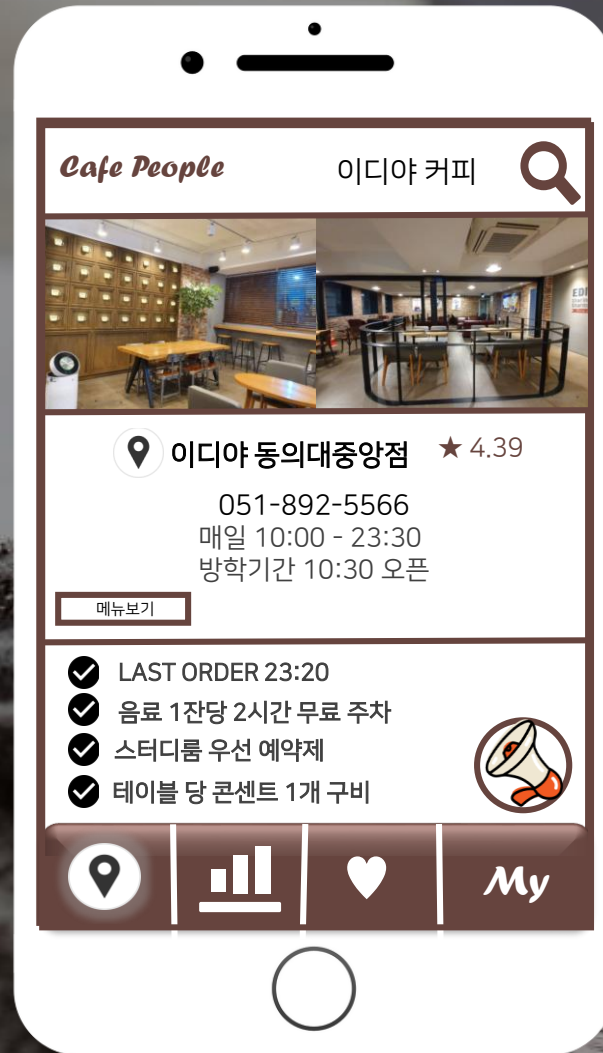
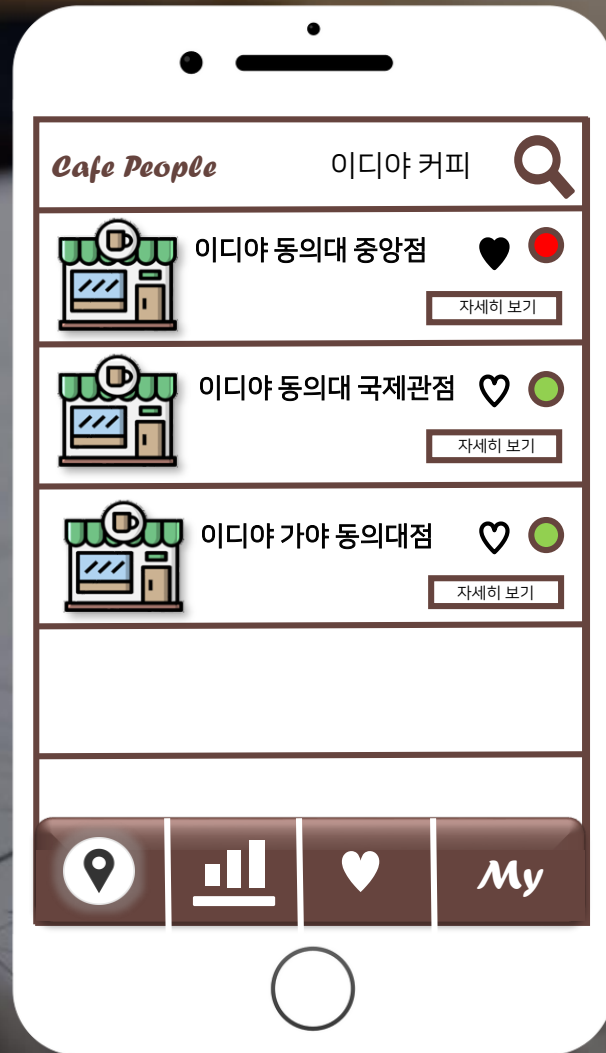


카페 정보 제공

Prototyping



Prototyping



Prototyping





Thank you

카페 공부를 위한 프랜차이즈 통합 서비스

20192038 전해진 20192048 정혜원