



# 마이데이터를 활용한 초초개인화된 맞춤형 쇼핑 서비스

고객을 끄덕이게 하는 서비스 기획자, 이주연입니다.

## Contents

- 1 시장 분석 및 목표
- 2 페르소나 분석
- 3 서비스 소개
- 4 프로토타입
- 5 A/B test 설계





**내 손 안의 금융비서,  
마이데이터**

**마이데이터란?**  
개인이 정보관리의 주체가 되어  
자신의 개인정보를 한데 모아  
관리·활용할 수 있는 체계.

**12개 카테고리로 상품 분류**

구분	카테고리 포함 내역	코드
가전/전자	가전 및 주변기기 (소프트웨어 포함)	A1
도서/문구	서적, 사무 문구	B1
패션/의류	의복, 신발, 가방, 패션용품 및 액세서리	C1
스포츠	스포츠 용품	D1
화장품	화장품	E1
아동/유아	아동/유아용품	F1
식품	음식료, 농축수산물	G1
생활/가구	생활용품, 자동차용품, 가구, 애완동물	H1
여행/교통	여행용품, 교통 관련 결제	I1
문화/레저	영화표 등	J1
음식	음식 배달	K1
e쿠폰/기타서비스	기프트콘, 상품권 등	L1
기타	기타	Z1


EX1. **A1**  
○○전자양문형냉장고

➔ **가전/전자** 분류

EX2. **C1**  
△△브랜드 등산용가방

➔ **패션/의류** 분류

**11번가, 이커머스 최초 '마이데이터' 본허가 획득** 2022-07-06




11번가 관계자

“금융사와 커머스 업계는 결국 관점이 다르다”  
“커머스기업이 금융업계보다는 소비에 대한 분석을 보다 세밀하게 할 수 있는 위치”  
“퀄리티가 높다가보다는 결이 다르다”

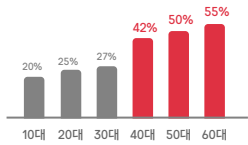
준비 중인 마이데이터 서비스   소비자층 관리   금융혜택 추천   쇼핑 어드바이저

**세대별 선호 쇼핑앱**



2022.03 와이즈앱 조사 결과

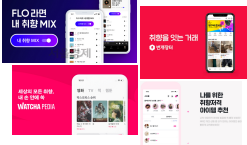
**중장년층의 온라인 구매력 상승**



세대	증가율
10대	20%
20대	25%
30대	27%
40대	42%
50대	50%
60대	55%

2022.05 온라인 카드 결제액 증가율 - 하나은행

**지금은 초(超)개인화 시대**



강해지는 취향 마케팅, 서비스

**목표**

**WHO** 11번가의 주 이용 고객이면서 온라인 구매력이 높은 **4050에게**

**HOW** 마이데이터를 통한 **초개인화된 맞춤형 서비스**를 제공함으로써

**WHAT** 고객의 **재방문율**을 높인다.

### 45세 워킹맘 윤지연님

논리적   계획형   깔끔   알뜰   급한성격



이름 윤지연  
 나이 45세(1978년생)  
 직업 회사원(사무직, 차장)  
 연봉 5800만원  
 주거지 서울시 영등포구  
 가족 남편(51), 아들2(14,12)  
 취미 테니스, 골프, 요가, 쇼핑  
 MBTI ISTJ(청렴결백한 논리주의자)

### “아낄 수 있으면 아끼면서 살아야죠!”

윤지연씨는 여의도의 한 중소기업한 차장직을 맡고 있다. 매사에 논리적이고 현실적이며 꼼꼼히 맡은 바 책임을 다하며 일하는 회사의 핵심 구성원이다.

또한, 가정에서 그녀는 남편과 맞벌이 부부 생활을 하며 중학생, 초등학생인 두 아들을 키우고 있는 슈퍼 워킹맘이다.

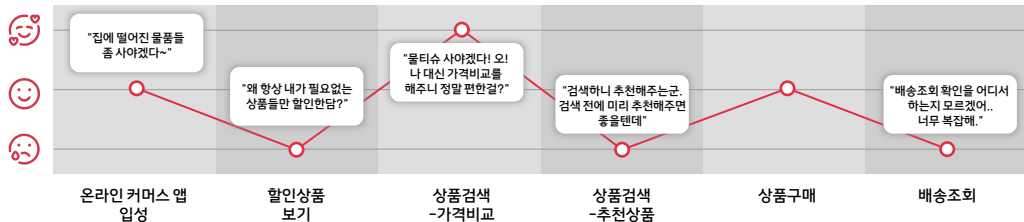
평소 패션에 관심이 많아 쇼핑을 좋아하지만, 알뜰한 성격 탓에 백화점 쇼핑은 세일 품목이 아니면 꿈도 꾸지 않는다.

최근 첫째 아들이 중학교에 입학하면서부터 학원비로 지출되는 금액이 커지자, **어떻게 하면 더 알뜰하게 소비생활을 할 수 있는지 고민 중에 있다.**

### 니즈

- 1 **품질 좋은 상품을 싸게** 구입하고 싶다.
- 2 **한 눈에** 뭐가 어딘지 **깔끔하게 정리**되어 보였으면 좋겠다.
- 3 다른 상품 말고, 내가 진짜 **관심 있는 상품**이 자주 **할인**했으면 좋겠다.
- 4 검색하고, 가격비교하고, 품질비교하고.. 너무 귀찮다. 나에게 정말 **필요한 상품**을 **추천**해줬으면 좋겠다.
- 5 바쁜 나 대신, 내 소비 생활에서 **아낄 수 있는 부분**을 찾아 알려줬으면 좋겠다.

### 사용자 여정 지도

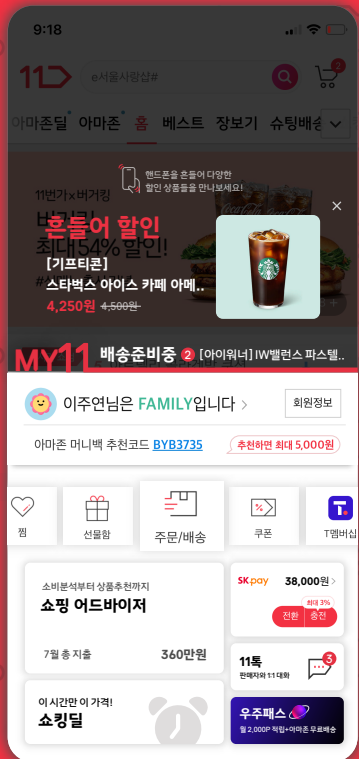


### 구독서비스



### 주 사용 앱



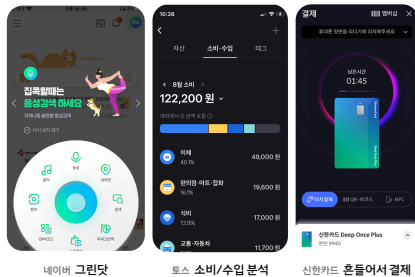


# MY11

초초개인화된 맞춤형 쇼핑 서비스

새로워진 '나의 11번가'를 경험해보세요!  
 위젯 스타일로 깔끔하게 정리된 메뉴와  
 '쇼핑 어드바이저', '흔들어 할인' 등  
 새로운 기능을 만나보실 수 있어요!

## 벤치마킹



### N 그린닷

화면 하단 중앙에 항상 위치하고 있는 월 메뉴 접근성이 좋고, 한 눈에 메뉴들이 잘 들어온다.

### 토스 소비/수입 분석

마이데이터를 활용한 소비/수입 분석 서비스 UX Writing과 금융상품 추천이 잘 되어 있다.

### 흔들어서 결제

흔드는 모션을 활용한 결제모드 실행 기능 터치 한 번 없이 빠르게 기능을 진입한다.

## UX

사용자의 엄지손가락이 쉽게 닿을 수 있는 위치에 배치한다.

접근성

그룹화를 통해, 정보의 양을 조절하여 사용자에게 쉽게 인지되도록 한다

정보의 그룹화



현재 진행중인 프로세스에 대한 즉각적인 정보를 노출시킨다.

가시성

다음 스텝으로 넘어가기 위한 힌트를 노출시켜 행동을 유도한다.

행동유도성

## UX Writing

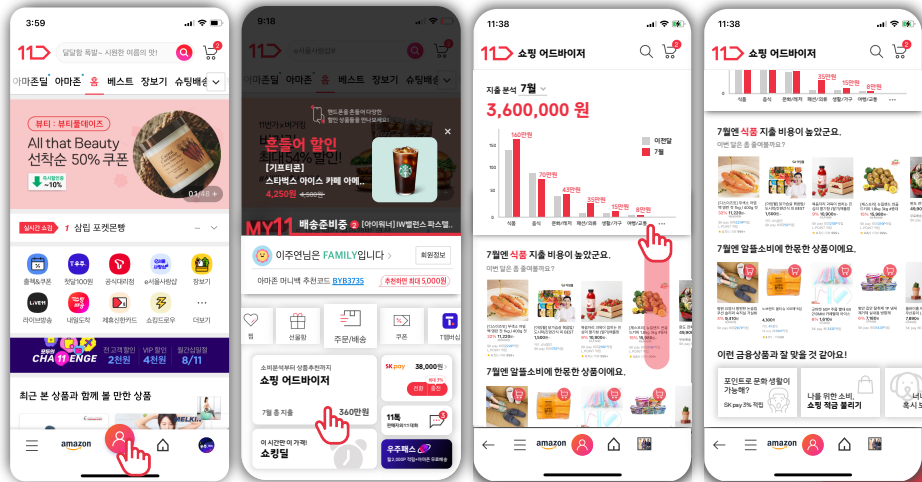


친절하고 정중하게 제안받는 듯한 느낌을 받게 한다.

톤앤 매너

직접적인 표현 사용을 통해 소통에 막힘이 없게 한다.

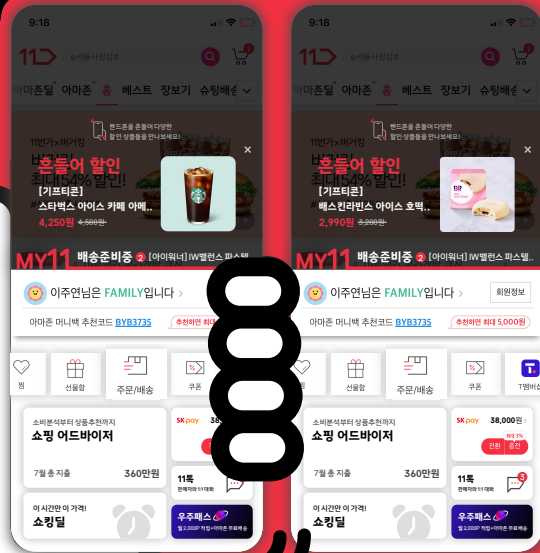
메세지

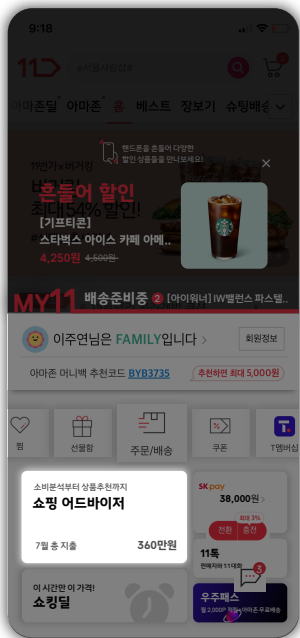


나를 가장 잘 아는 내 쇼핑메이트  
**쇼핑 어드바이저**

"7월엔 식품 지출 비용이 높았군요"  
"이번 달은 좀 줄여볼까요?"  
"지나달 알뜰소비에 한몫한 상품이에요"  
"이런 금융상품과 잘 맞을 것 같아요!"

빠르고 재밌게 할인 받자!  
**흔들어 할인**  
시간대별 소비패턴 분석으로  
지금 시간에 맞는 상품을 추천 및 할인합니다.





### A 전체적인 지출 금액 노출

소비분석부터 상품추천까지

#### 소핑 어드바이저

7월 총 지출      360만원

VS

### B 세부 카테고리 지출 금액 노출

소비분석부터 상품추천까지

#### 소핑 어드바이저

7월 식품 구입에 160만원을 사용했어요

## “소핑 어드바이저의 방문율, 어떻게 올릴까?”

목표   소핑 어드바이저 방문율 높이기

지표   소핑 어드바이저 방문 전환율

$$\text{전환율} = \frac{\text{소핑 어드바이저 방문}}{\text{MY11 방문자}}$$

가설수립

전체적인 지출금액보다  
세부 카테고리 지출금액의 노출이  
방문 전환율에 더 영향을 줄 것이다.