

Interviewer 1.

안녕하세요 인터뷰에 앞서 귀한 시간 내서 참여해주신 점 감사합니다. 인터뷰는 30분 정도 진행될 예정입니다. 저희는 더치페이에 대한 UX Case Study를 진행 중이며 관련 서비스를 기획하기 위해 인터뷰를 진행하고 있습니다. 오늘 '페이나 은행 앱의 더치페이 시스템에 관해 어떻게 생각하는지'에 대해 생각하고 계신 바를 자유롭게 말씀해주시면 됩니다.

앞으로 진행할 인터뷰는 녹음됩니다. 녹음에 동의하지 않으시면 녹음하지 않고 인터뷰를 진행할 수도 있으니 편하게 말씀해주세요. 인터뷰 내용과 녹음본은 프로젝트에만 사용되며, 프로젝트가 종료된 후 모두 폐기할 예정임을 알려드립니다. 인터뷰 녹음에 동의하시나요?

(1) 배경질문 (3분)

1. 나이가 어떻게 되시나요? 30대
2. 직업이 뭔가요? 연구원
3. 정기적으로 사용하는 사이트와 앱은 무엇입니까? 유튜브,구글,네이버,링크드인

(2) 은행 관련 질문

1. 평소 은행 앱을 자주 사용하시나요? 네.
2. (만약 사용한다면) 어떤 은행 앱을 제일 많이 사용하시나요? 신한은행.
3. 왜 그 은행 앱을 제일 많이 사용하시나요? 주거래 은행이라서(예적금).
4. 주로 사용하는 앱 말고 다른 앱도 사용해보신 적 있나요? k뱅크(이율이 높아서).
5. 은행 앱에서 어떤 기능을 가장 유용하게 사용하시나요? 송금하기,예적금.
6. 사용하는 은행 앱의 더치페이 기능을 사용하시나요? 모릅니다.

(3) 더치페이 기본 질문

1. 평소에 친구 혹은 동료와 더치페이를 해본 경험이 있으신가요? 네.
2. 보통 어떤 항목을 결제한 후 더치페이를 진행하시나요? 주로 음식.
3. 보통 결제를 할 때 본인이 주도하는 편인가요? 아니면 돈을 보내는 편인가요? 대부분 보내는편.
4. 한번 송금할때 평균적으로 얼마를 보내시나요? 5-10만원 정도.
5. 송금받은 돈은 그 계좌에 그대로 두시나요?아니면 다른 계좌로 옮기시나요? (옮긴다면 어디로?왜?)
주거래 은행계좌 옮김.돈을 한눈에 보이기 쉽게 한곳에 모으는 편.
6. 기존에 지인들과 어떤 방법으로 돈을 더치페이 했습니까? (앱/현찰/계좌이체 등)
계좌이체랑 카카오페이 반반, 카카오페이 쓰는 지인들도 있어서.
7. 더치페이를 할 때 어떤 과정을 통해 진행하는지 자세히 알려주실 수 있나요? (쓴 돈을 확인해서 알아서 계산해서 알려준다, 쓴 내역을 캡처해서 알아서 계산해서 보내라고 하고 계좌를 알려준다, 카카오페이 1/n 정산하기 기능 사용한다 등) 본인이 알아서 나눠서 금액과 계좌이체를 알려줌, 또는 카카오페이 정산하기 기능을 쓴다. 반반.
8. (쓴 돈을 계산해서 계좌 알려주는 경우) 돈이 들어오는 것을 어떻게 확인하시나요?
신한은행 앱으로 들어가서 확인함.

9. 온라인이던 오프라인이던 더치페이를 하면서 불편했던 점은 무엇입니까?
계좌는 한번에 내 통장으로 들오니깐 편하지만, 카카오페이는 내 주거래 은행으로 다시 옮겨야 해서 선호하지는 않음. 카카오뱅크를 통한 투자를 거의 안하고, 카카오 자체에서 제공하는 서비스를 거의 사용 안하므로 돈을 따로 남겨두지 않음.

10. 1233.3원 등 소수점 단위로 돈이 남는다면 어떤 식으로 돈을 받으시나요? (반올림, 반내림) 100원 이하는 버림. 주변 친구들도 맞춰서 보내거나 받거나, 100원 이하는 버리던 올리던 통일해서.

(반올림, 반내림 하는 경우)

11. 이 과정에서 남는 돈을 처리할때 곤란한 경험이 있나요?
100단위 이하는 큰돈이 아니라서 곤란하지는 않음.

12. 기존에 하던 절차에서 어떤 방법으로 하면 가장 쉽게 더치페이를 할 수 있을것 같나요?
친구들이 보통 송금 하거나 요청하는데 며칠이 걸리는데, 나는 정산을 바로 하고 싶음. 그래서 그 자리에서 손쉽고 빠르게 할 수 있는 기능을 원함.

(4) 더치페이 시스템 이용 경험 관련 질문

1. (더치페이 시스템을 이용할 경우) 어떤 은행, 앱의 더치페이 시스템을 편리하다고 느끼시나요?
카카오페이

2. (이용하는 더치페이 시스템)의 장점은 무엇이라고 생각하시나요?

(디자인,어투,플로우,과정,접근성)매우 간편하게 더치페이를 요청 할수 있음. 보내기에 편함.

3. (이용하는 더치페이 시스템)의 단점은 무엇이라고 생각하시나요? (부족한점) 돈이 카카오뱅크 계정으로 들어가는게 불편함 주거래 은행으로 두번 옮겨야 해서.

4. (더치페이 시스템을 이용하지 않을 경우) 왜 더치페이 시스템을 이용하지 않으시나요?
관계에 따라 더치페이 요청이 애매해짐, 그래서 더치페이보다는 돌아가면서 사는게 익숙함. 그래서 안쓸것 같다.

5. (이용하지 않는 이유)가 개선된다면 이용하실 의향이 있으신가요?

6. 우리는 이러한 서비스를 하려고 합니다 어떠신가요?(스플릿 빌 전달,그룹화,큐알,nfc)
OCR은 포스기에서 나오는 영수증의 양식도 다 다르고, 요새는 영수증이 모바일 형태로도 많이 바뀌고 있어서 기능을 쓰기가 쉽지 않아보임. 그리고 외국같은 경우는 팁을 적어서 내고 나중에 따로 결제가 되는 시스템이라서 기능적으로 총 금액을 인식하는게 어려울 수 있음. 그룹화 기능은 괜찮은 것 같음.

7. 저희가 제공하려는 서비스에 대해서 어떠한 이점이 있을것 같나요?
그룹화 하면 편하게 관리 할 수 있을 것 같고, nfc는 그 자리에서 송금받을 수 있어서 편할 것 같음.

8. 당신의 지인들에게 우리의 서비스를 추천 할 것 같나요?
일단 흥미는 유발시킴. 실효성은 써봐야 알것 같음. 그자리에서 빨리 정산을 끝내고 싶은 사람들은 좋아할 것 같음.

(5) 마무리(1분)

질문은 여기까지 입니다.

귀하의 답변은 저희 서비스 제작에 많은 도움이 될 것 같습니다.

인터뷰에 응해 주셔서 감사합니다.

Interviewer 2.

안녕하세요 인터뷰에 앞서 귀한 시간 내서 참여해주신 점 감사합니다. 인터뷰는 30분 정도 진행될 예정입니다. 저희는 더치페이에 대한 **UX Case Study**를 진행 중이며 관련 서비스를 기획하기 위해 인터뷰를 진행하고 있습니다. 오늘 '페이나 은행 앱의 더치페이 시스템에 관해 어떻게 생각하는지'에 대해 생각하고 계신 바를 자유롭게 말씀해주시면 됩니다.

앞으로 진행할 인터뷰는 녹음됩니다. 녹음에 동의하지 않으시면 녹음하지 않고 인터뷰를 진행할 수도 있으니 편하게 말씀해주세요. 인터뷰 내용과 녹음본은 프로젝트에만 사용되며, 프로젝트가 종료된 후 모두 폐기할 예정임을 알려드립니다. 인터뷰 녹음에 동의하시나요?

(1) 배경질문 (3분)

1. 나이가 어떻게 되시나요? **30대**
2. 직업이 뭔가요? **음악가**
3. 정기적으로 사용하는 사이트와 앱은 무엇입니까? **네이버, 유튜브, 구글, 인스타, 카톡**

(2) 은행 관련 질문

1. 평소 은행 앱을 자주 사용하시나요? **네, 돈보낼때 확인할때.**
2. (만약 사용한다면) 어떤 은행 앱을 제일 많이 사용하시나요? **카카오뱅크, 토스**
3. 왜 그 은행 앱을 제일 많이 사용하시나요? **절차가 복잡하기 않고 간편해서.**
4. 주로 사용하는 앱 말고 다른 앱도 사용해보신 적 있나요? **광주은행(예적금)**
5. 은행 앱에서 어떤 기능을 가장 유용하게 사용하시나요? **카카오뱅크는 송금하기, 조회하기, 거의 송금용으로.**
6. 사용하는 은행 앱의 더치페이 기능을 사용하시나요? **네, 많이 는 안해봤음.**

(3) 더치페이 기본 질문

1. 평소에 친구 혹은 동료와 더치페이를 해본 경험이 있으신가요? **네.**
2. 보통 어떤 항목을 결제한 후 더치페이를 진행하시나요? **거의 음식.**
3. 보통 결제를 할 때 본인이 주도하는 편인가요? 아니면 돈을 보내는 편인가요? **보통 더치페이가 아니고 돌아가면서 삼. 밥사고 커피 얼어먹거나 이런식으로, 더치페이는 심리적으로 불편.**
4. 한번 송금할때 평균적으로 얼마를 보내시나요? **1-5만원 정도.**
5. 송금받은 돈은 그 계좌에 그대로 두시나요? 아니면 다른 계좌로 옮기시나요? (옮긴다면 어디로? 왜?) **카카오뱅크는 카카오페이로 자동으로 들어가서 따로 옮기지 않음, 거래가 작은 경우는 그대로 둬, 카카오 페이에 돈을 두는 이유는 페이를 많이 씬. 선물보내거나 쇼핑같은**

안에 있는 기능을 쓰니까 ,금액이 커지는 경우는 주거래로 받음, 예금 목적과 주거래 통장 은행이 신뢰가 가니까.

6. 기존에 지인들과 어떤 방법으로 돈을 더치페이 했습니까? (앱/현찰/계좌이체 등) **앱이나 계좌이체(계좌이체를 더 많이 하고 앱쓰는 경우는 카카오페어로)**

7. 더치페이를 할 때 어떤 과정을 통해 진행하는지 자세히 알려주실 수 있나요? (쓴 돈을 확인해서 알아서 계산해서 알려준다, 쓴 내역을 캡처해서 알아서 계산해서 보내라고 하고 계좌를 알려준다, 카카오페이 1/n 정산하기 기능 사용한다 등)**쓴 돈 계산한다음 카카오톡 채팅창으로 요청함**

8. (쓴 돈을 계산해서 계좌 알려주는 경우) 돈이 들어오는 것을 어떻게 확인하시나요?**카카오페이 알림.**

9. 온라인이던 오프라인이던 더치페이를 하면서 불편했던 점은 무엇입니까? **앱으로 하면서 불편한점은 없었음.**

10. 1233.3원 등 소수점 단위로 돈이 남는다면 어떤 식으로 돈을 받으시나요? (반올림, 반내림) **받을때는 반내림 보낼때는 반올림.**

11. (반올림, 반내림 하는 경우) 이 과정에서 남는 돈을 처리할때 곤란한 경험이 있나요? **온라인인 경우는 곤란하진 않음..**

12. 기존에 하던 절차에서 어떤 방법으로 하면 가장 쉽게 더치페이를 할 수 있을것 같나요? **모임이 1차2차 길어지면 그때마다 영수증을 찍었을때 앱이 자동으로 정산해줘서 요청서가 자동으로 갈 수 있게 ('모임이 시작되었습니다'같은 알림을 보낸다.)**

(4) 더치페이 시스템 이용 경험 관련 질문

1. (더치페이 시스템을 이용할 경우) 어떤 은행, 앱의 더치페이 시스템을 편리하다고 느끼시나요? **카카오뱅크, 토스**

2. (이용하는 더치페이 시스템)의 장점은 무엇이라고 생각하시나요?

(디자인,어투,플로우,과정,접근성) **카카오뱅크 디자인 간결함,쓰는데 불편함 없었음, 접근성 좋았음.**

3. (이용하는 더치페이 시스템)의 단점은 무엇이라고 생각하시나요? (부족한점) **없었음.**

4. (더치페이 시스템을 이용하지 않을 경우) 왜 더치페이 시스템을 이용하지 않으시나요? **카톡이 망하지 않는 이상은 안쓰진 않을것 같음. 카톡으로 소통도 하고 이것저것 많이 하니까.**

5. (이용하지 않는 이유)가 개선된다면 이용하실 의향이 있으신가요?

6. 우리는 이러한 서비스를 하려고 합니다 어떠신가요?(스플릿 빌 전달,그룹화,큐알,nfc) **그 어플을 일단 깔아야 해서 불편함. 카카오는 이미 많이 쓰니까 너도 나도 깔아야 한다는 제약이 없음. 더치페이가 특화가 됐다고 해도 메리트가 없어보임.. 어떤 그룹이 정기적인 더치페이를 써야 하는 목적이 있으면 더치페이 기능이 필요할것 같음. 그런 용도로는 괜찮아 보임...**

7. 저희가 제공하려는 서비스에 대해서 어떠한 이점이 있을것 같나요? **앞서 말한것 같이 정기적인 페이를 나누는 과정에서는 괜찮을 것 같음. 그룹화가 좋은 서비스 같음.**

8. 당신의 지인들에게 우리의 서비스를 추천 할 것 같나요? **써보고 편하면 추천.만약에 룸메가 있는 상황이거나 더치페이를 많이 할 상황에 있으면 추천. 지금 카카오뱅크를 대체할만게 있으면 쓸것 같음.**

(5) 마무리(1분)

질문은 여기까지 입니다.

귀하의 답변은 저희 서비스 제작에 많은 도움이 될 것 같습니다.

인터뷰에 응해 주셔서 감사합니다.

< 더치페이 시스템 관련 인터뷰 시나리오 >
Questions

Semi-Structured, Open

Interviewer 3.

안녕하세요 인터뷰에 앞서 귀한 시간 내서 참여해주신 점 감사합니다. 인터뷰는 30분 정도 진행될 예정입니다. 저희는 더치페이에 대한 **UX Case Study**를 진행 중이며 관련 서비스를 기획하기 위해 인터뷰를 진행하고 있습니다. 오늘 '페이나 은행 앱의 더치페이 시스템에 관해 어떻게 생각하는지'에 대해 생각하고 계신 바를 자유롭게 말씀해주시면 됩니다.

앞으로 진행할 인터뷰는 녹음됩니다. 녹음에 동의하지 않으시면 녹음하지 않고 인터뷰를 진행할 수도 있으니 편하게 말씀해주세요. 인터뷰 내용과 녹음본은 프로젝트에만 사용되며, 프로젝트가 종료된 후 모두 폐기할 예정임을 알려드립니다. 인터뷰 녹음에 동의하시나요?

(1) 배경질문 (3분)

1. 나이가 어떻게 되시나요? **25살**

직업이 뭔가요? **전시 그래픽 디자이너**

정기적으로 사용하는 사이트와 앱은 무엇입니까? **네이버페이, 토스, 카카오톡, 인스타그램, 애플뮤직**

(2) 은행 관련 질문

1. 평소 은행 앱을 자주 사용하시나요? **완전 많이 합니다ㅎㅎ**

2. (만약 사용한다면) 어떤 은행 앱을 제일 많이 사용하시나요? **토스**

3. 왜 그 은행 앱을 제일 많이 사용하시나요? **매일 이자를 주니까, 근처에 사람 있으면 10원 주는거 받으려고**

4. 주로 사용하는 앱 말고 다른 앱도 사용해보신 적 있나요? **하나은행**

5. 은행 앱에서 어떤 기능을 가장 유용하게 사용하시나요? **월급이 하나은행 통장으로 들어오고, 청년희망적금을 매달 넣어야해서**

6. 사용하는 은행 앱의 더치페이 기능을 사용하시나요? 토스에 더치페이 기능이 있나요? **있는지 몰랐음**

(3) 더치페이 기본 질문

1. 평소에 친구 혹은 동료와 더치페이를 해본 경험이 있으신가요? **네**

2. 보통 어떤 항목을 결제한 후 더치페이를 진행하시나요? **밥값**
3. 결제 시점으로부터 시간이 얼마나 지난 후에 더치페이를 진행하시나요? **집에 들어간 후**
4. 보통 결제를 할 때 본인이 주도하는 편인가요? 아니면 돈을 보내는 편인가요?
더치페이를 하면 보통 보내는 편
5. 한번 송금할때 평균적으로 얼마를 보내시나요? **1만원-2만원 사이**
6. 송금받은 돈은 그 계좌에 그대로 두시나요? 아니면 다른 계좌로 옮기시나요? (옮긴다면 어디로? 왜?) **카카오 정산하기로 받으면 옮김, 카카오페이 안 씀**
7. 기존에 지인들과 어떤 방법으로 돈을 더치페이 했습니까? (앱/현찰/계좌이체 등)
계좌 알려줘서 더치페이 + 카카오페이 정산하기 두 가지
8. 더치페이를 할 때 어떤 과정을 통해 진행하는지 자세히 알려주실 수 있나요? (쓴 돈을 확인해서 알아서 계산해서 알려준다, 쓴 내역을 캡처해서 알아서 계산해서 보내라고 하고 계좌를 알려준다, 카카오페이 1/n 정산하기 기능 사용한다 등)
먼저 한명이 계산 -> 금액을 보고 -> 인원 수에 맞게 나누기 -> 금액이 나오면 -> 계좌를 알려주고 -> 입금 / 보통 계좌로 더치페이 하는 빈도는 낮음
9. (쓴 돈을 계산해서 계좌 알려주는 경우) 돈이 들어오는 것을 어떻게 확인하시나요?
알람 올 때까지 핸드폰을 본다 / 그럼 돈 안오면 언제보내?, 왜 안보내냐고 재촉함
10. 온라인이던 오프라인이던 더치페이를 하면서 불편했던 점은 무엇입니까?
있음 / 나는 빨리 빨리 돈을 주고 받는게 낫다고 생각하는데 꼭 하루 뒤에 주거나 까먹는 경우가 있음 그러면 보통 연락을 하거나 만나서 너 안보냈더라? 라고 이야기 함
그럼 이렇게 이야기 하는 과정이 쉬운편인가요?
친하면 쉬운편, 어색하면 조금 부담스러움 부담스럽지만 그런 경우에는 메신저로 보내달라고 연 락을 취함
11. 1233.3원 등 소수점 단위로 돈이 남는다면 어떤 식으로 돈을 받으시나요? (반올림, 반내림)
솔직히 제일 마음 편한거는 1233원이 제일 베스트, 그런데 꼭 올려치거나 내려쳐서 주는 사람 이있음, 올려쳐서 주면 마음이 불편 왜냐면 나도 그렇게 해야하니까, 내려쳐서 주면 기분 나쁨 작은 단위여도 돈인데 그만큼을 빼서 주는건 기분 별로임
12. (반올림, 반내림 하는 경우) 이 과정에서 남는 돈을 처리할때 곤란한 경험이 있나요?
어제 그랬음 / 3명이 먹었는데 애매하게 74000원이 나왔음, 근데 “한명은 24000원 내고 두명이 25000원 내면 되겠네”라는 말을 다른 친구가 함 그래서 먼저 결제 하려던 애가 24000원을 냈, 짜증나진 않지만 좀 더 가까이 배분을 했으면 좋았을텐데라는 아쉬움
13. 기존에 하던 절차에서 어떤 방법으로 하면 가장 쉽게 더치페이를 할 수 있을것 같나요?
솔직히 제일 맘 편한건 카카오페이 엔빵 하지만 카카오톡 들어가서 요청하는 절차가 귀찮기 때문에 음 잘 모르겠음 근데 카카오페이가 맘 편함

(4) 더치페이 시스템 이용 경험 관련 질문

1. (더치페이 시스템을 이용할 경우) 어떤 은행, 앱의 더치페이 시스템을 편리하다고 느끼시나요?
카카오페이밖에 쓰지 않아서 모르겠음
2. (이용하는 더치페이 시스템)의 장점은 무엇이라고 생각하시나요?
(디자인,어투,플로우,과정,접근성)
일단 상기시켜주고, 소수점까지 알아서 계산해줌
3. (이용하는 더치페이 시스템)의 단점은 무엇이라고 생각하시나요? (부족한 점)

이제 요청을 해서 돈을 받는 입장이 될 때 받으면 바로 받았다는 알람이 크게 뜰 그래서 사람을 민망하게 만듦, 허겁지겁 받으면 돈에 미친 사람처럼 보여서 받을 때 5분 정도 뒤에 받음

4. (더치페이 시스템을 이용하지 않을 경우) 왜 더치페이 시스템을 이용하지 않으시나요?

돈을 한번더 옮기는 과정이 귀찮아서 바로 주거래 은행으로 받고 싶음, 만원 단위로 충전해야 하는게 좀 짜증남 (만육천원 보내는데 2만원 충전해야 되고 남은 금액 다시 계좌로 보내는건 귀찮음)

5. (이용하지 않는 이유)가 개선된다면 이용하실 의향이 있으신가요?

바로 주거래로 옮길 수 있으면 사용할 의향 있음

6. 우리는 이러한 서비스를 하려고 합니다 어떠신가요?(스플릿 빌 전달, 그룹화, 큐알, nfc/nft)

편리할 거 같은데 새로운 어플 설치하는 과정 귀찮고 회원가입, 본인 인증 귀찮음 그래서 대중적으로 퍼지지 않는 이상 어려울듯 (토스나 카카오에 그런 더치페이 시스템이 등록 되면 좋을듯)

7. 저희가 제공하려는 서비스에 대해서 어떠한 이점이 있을것 같나요?

바로바로 다이렉트로 돈을 주고 받을 수 있다는 장점

8.당신의 지인들에게 우리의 서비스를 추천 할 것 같나요?

내가 잘 사용한다면 추천은 할 것 같음

(5) 마무리(1분)

질문은 여기까지 입니다.

귀하의 답변은 저희 서비스 제작에 많은 도움이 될 것 같습니다.

인터뷰에 응해 주셔서 감사합니다.

< 더치페이 시스템 관련 인터뷰 시나리오 >

Semi-Structured, Open

Questions

Interviewer 4.

안녕하세요 인터뷰에 앞서 귀한 시간 내서 참여해주신 점 감사합니다. 인터뷰는 30분 정도 진행될 예정입니다. 저희는 더치페이에 대한 UX Case Study를 진행 중이며 관련 서비스를 기획하기 위해 인터뷰를 진행하고 있습니다. 오늘 '페이나 은행 앱의 더치페이 시스템에 관해 어떻게 생각하는지'에 대해 생각하고 계신 바를 자유롭게 말씀해주시면 됩니다.

앞으로 진행할 인터뷰는 녹음됩니다. 녹음에 동의하지 않으시면 녹음하지 않고 인터뷰를 진행할 수도 있으니 편하게 말씀해주세요. 인터뷰 내용과 녹음본은 프로젝트에만 사용되며, 프로젝트가 종료된 후 모두 폐기할 예정임을 알려드립니다. 인터뷰 녹음에 동의하시나요?

(1) 배경질문 (3분)

1. 나이가 어떻게 되시나요? 25살

2.직업이 뭔가요? 시각디자인과 학생

3. 정기적으로 사용하는 사이트와 앱은 무엇입니까? **인스타그램, 카카오톡, 네이버웹툰**

(2) 은행 관련 질문

1. 평소 은행 앱을 자주 사용하시나요? **네**

(만약 사용한다면) 어떤 은행 앱을 제일 많이 사용하시나요? **우리은행, 카카오뱅크**

2. 왜 그 은행 앱을 제일 많이 사용하시나요?

우리은행은 용돈을 받아서, 카카오뱅크는 친구들과 카카오톡으로 돈 주고 받기 편하기 때문에

3. 주로 사용하는 앱 말고 다른 앱도 사용해보신 적 있나요?

기업은행 사용해봤습니다. 그 전에 용돈을 그걸로 받았습니.

4. 은행 앱에서 어떤 기능을 가장 유용하게 사용하시나요?

송금 기능밖에 사용하지 않습니다. 카카오뱅크는 많은 기능 사용, 모임통장을 친구들과 함께 만들어 사용합니다. 친구들과 여행을 가기 위해 매달 돈을 모으고 있습니다.

5. 그럼 만약 친구들과 여행을 가면 여행 통장과 연동된 카드로 결제하나요?

네 맞습니다.

6. 사용하는 은행 앱의 더치페이 기능을 사용하시나요?

기업은행엔 있는지 몰랐음, 카카오톡의 1/n 기능 자주 사용합니다.

(3) 더치페이 기본 질문

1. 평소에 친구 혹은 동료와 더치페이를 해본 경험이 있으신가요?

네 거의 백프로 더치페이를 진행합니다.

2. 보통 어떤 항목을 결제한 후 더치페이를 진행하시나요?

음식점이나 카페

3. 결제 시점으로부터 시간이 얼마나 지난 후에 더치페이를 진행하시나요?

그날 밤

4. 보통 결제를 할 때 본인이 주도하는 편인가요? 아니면 돈을 보내는 편인가요?

보통 돈을 보내주는 편

5. 한번 송금할때 평균적으로 얼마를 보내시나요?

2만원 정도

6. 송금받은 돈은 그 계좌에 그대로 두시나요? 아니면 다른 계좌로 옮기시나요? (옮긴다면 어디로? 왜?)

그대로 둡니다. 어차피 돈을 보내줄 때 그 돈을 다시 사용하기 때문에

7. 기존에 지인들과 어떤 방법으로 돈을 더치페이 했습니까? (앱/현찰/계좌이체 등)

카카오톡 더치페이 기능 99% 카카오톡 사용하지 않는 친구에게는 계좌이체 사용합니다.

8. 더치페이를 할 때 어떤 과정을 통해 진행하는지 자세히 알려주실 수 있나요? (쓴 돈을 확인해서 알아서 계산해서 알려준다, 쓴 내역을 캡처해서 알아서 계산해서 보내라고 하고 계좌를 알려준다, 카카오페이 1/n 정산하기 기능 사용한다 등)

계좌를 알려줌 -> 각자 먹은 금액을 알아서 파악 -> 자기가 먹은 금액을 알아서 입금

그럼 각자 먹은 금액을 까먹었을 경우에는 어떻게 하나요?

네이버 검색을 통해 메뉴판을 확인합니다.

그럼 혹시 네이버 메뉴에 가격이 업데이트 되지 않아서 오류가 있는 금액으로 송금했던 적은 없나요?

완전 있습니다. 그치만 어쩔 수 없이 넘어간 경우가 있습니다.

만약 본인이 받는 입장이었다면 돈을 다시 달라고 할 것 같나요?

아니요 받는게 더 어려울 것 같은데...

9. (쓴 돈을 계산해서 계좌 알려주는 경우) 돈이 들어오는 것을 어떻게 확인하시나요?

계좌에 들어가서 확인, 보통 다음날 낮까지 기다립니다. 돈을 보내지 않아 다시 요청했던 경험도 다수 있습니다. 작은 돈일 때는 달라고 하기 껄끄러워서 그냥 넘어간 적도 많습니다. 그냥 넘어갈 수 있는 금액의 마지노는 얼마인가요?

오천원 이하

끝까지 돈을 받지 못했던 경험도 있나요?

끝까지 돈을 못받았던 경험도 다수 있습니다. 받지 않고 그러려니 하고 넘어갔지만 이견 금액이 작았기 때문에 가능했던듯

10. 온라인이던 오프라인이던 더치페이를 하면서 불편했던 점은 무엇입니까?

안 친한 사람들에게 돈을 받는 것은 매우 힘든 일, 일일이 카톡 친구 맺어서 돈 달라고 연락하기 어렵습니다. 특히, 한 번 보고 말 사이에 돈 달라고 하기 어렵습니다. 그래서 돈을 잘 못 받은 적 다수 있습니다.

11. 1233.3원 등 소수점 단위로 돈이 남는다면 어떤 식으로 돈을 받으시나요? (반올림, 반내림)

받을 때는 1230원으로 1원 단위를 버리고 반내림, 보낼 때는 1234원으로 보냄 약간 매너를 지키기 위해..

12. (반올림, 반내림 하는 경우) 이 과정에서 남는 돈을 처리할때 곤란한 경험이 있나요? 없습니다.

13. 기존에 하던 절차에서 어떤 방법으로 하면 가장 쉽게 더치페이를 할 수 있을것 같나요? 헤어지기 전에 자리에서 보내는 방법이나 친구 추가를 하지 않고도 보낼 수 있는 방법이 있으면 좋을 것 같습니다.

(4) 더치페이 시스템 이용 경험 관련 질문

1. (더치페이 시스템을 이용할 경우) 어떤 은행, 앱의 더치페이 시스템을 편리하다고 느끼시나요? 카카오페이밖에 모름

2. (이용하는 더치페이 시스템)의 장점은 무엇이라고 생각하시나요? (디자인,어투,플로우,과정,접근성)

바로 카카오톡으로 공유도 되고, 안 보낸 사람한테 한번 더 알람이 가서 좋습니다.

3. (이용하는 더치페이 시스템)의 단점은 무엇이라고 생각하시나요? (부족한 점) 돈 받으면 받았다고 뜨는 것 빵빵, 춘식이가 대화의 맥을 확 끊어버리는

4. (더치페이 시스템을 이용하지 않을 경우) 왜 더치페이 시스템을 이용하지 않으시나요? 카카오는 사용하고 있고, 우리은행은 더치페이 기능 있는줄 몰랐음

5. 우리는 이러한 서비스를 하려고 합니다 어떠신가요?(스플릿 빌 전달,그룹화,큐알,nfc/nft) 네 너무 좋을 것 같아요

6. 저희가 제공하려는 서비스에 대해서 어떠한 이점이 있을것 같나요? 안 친한 사람들에게 일일이 물어보고 다니는 것을 행동을 없애준다.

7. 당신의 지인들에게 우리의 서비스를 추천 할 것 같나요? 예 예쁘면 디자인적으로

(5) 마무리(1분)

질문은 여기까지 입니다.

귀하의 답변은 저희 서비스 제작에 많은 도움이 될 것 같습니다.

인터뷰에 응해 주셔서 감사합니다.

< 더치페이 시스템 관련 인터뷰 시나리오 >
Questions

Semi-Structured, Open

Interviewer 5.

안녕하세요 인터뷰에 앞서 귀한 시간 내서 참여해주신 점 감사합니다. 인터뷰는 30분 정도 진행될 예정입니다. 저희는 더치페이에 대한 **UX Case Study**를 진행 중이며 관련 서비스를 기획하기 위해 인터뷰를 진행하고 있습니다. 오늘 '페이나 은행 앱의 더치페이 시스템에 관해 어떻게 생각하는지'에 대해 생각하고 계신 바를 자유롭게 말씀해주시면 됩니다.

앞으로 진행할 인터뷰는 녹음됩니다. 녹음에 동의하지 않으시면 녹음하지 않고 인터뷰를 진행할 수도 있으니 편하게 말씀해주세요. 인터뷰 내용과 녹음본은 프로젝트에만 사용되며, 프로젝트가 종료된 후 모두 폐기할 예정임을 알려드립니다. 인터뷰 녹음에 동의하시나요?

(1) 배경질문 (3분)

1. 나이가 어떻게 되시나요? 22
2. 직업이 뭔가요? 보험계리학과 대학생
3. 정기적으로 사용하는 사이트와 앱은 무엇입니까? 토스, 인스타그램, 카카오톡

(2) 은행 관련 질문

1. 평소 은행 앱을 자주 사용하시나요? 네
2. (만약 사용한다면) 어떤 은행 앱을 제일 많이 사용하시나요?
토스랑 신한은행, 토스를 가장 많이 사용
3. 왜 그 은행 앱을 제일 많이 사용하시나요?
여러 은행의 계좌를 한눈에 볼 수 있고, 설명이 직관적이라서 앱 사용하기가 훨씬 편함
4. 주로 사용하는 앱 말고 다른 앱도 사용해본 적 있나요?
예전에 페이코를 사용해본적 있음 그런데 요구하는 개인정보가 너무 많고, 은행을 통합하는 과정이 복잡해서 안쓰게 됨 (오픈뱅킹을 등록하는 과정이 복잡)
5. 은행 앱에서 어떤 기능을 가장 유용하게 사용하시나요?
송금하기
6. 사용하는 은행 앱의 더치페이 기능을 사용하시나요?
아니요 / 애들끼리 밥 먹고 하면 계산한 친구가 얼마 보내야 할 지 알려줌

(3) 더치페이 기본 질문

1. 평소에 친구 혹은 동료와 더치페이를 해본 경험이 있으신가요?
네
2. 보통 어떤 항목을 결제한 후 더치페이를 진행하시나요?
밥값, 카페 식비 위주

3. 결제 시점으로부터 시간이 얼마나 지난 후에 더치페이를 진행하시나요?
하루종일 놀았다 치면 한 사람이 몰아 결제를 하고 논 날 저녁 / 밥 한 끼만 같이 먹었다고 하면 계산 직후에
4. 보통 결제를 할 때 본인이 주도하는 편인가요? 아니면 돈을 보내는 편인가요?
계좌에 돈 많음 주도, 계좌에 돈 없음 돈 보냄 (반반)
5. 한번 송금할때 평균적으로 얼마를 보내시나요?
밥 한끼 먹었으면 만원-만오천원 / 하루종일 같이 놀았다고 치면 한 3만원-4만원
6. 송금받은 돈은 그 계좌에 그대로 두시나요? 아니면 다른 계좌로 옮기시나요? (옮긴다면 어디로? 왜?)
보통 계좌로 송금받기에 계좌에 그대로 둬 / 토스 카드 사용
7. 기존에 지인들과 어떤 방법으로 돈을 더치페이 했습니까? (앱/현찰/계좌이체 등)
계좌이체
8. 더치페이를 할 때 어떤 과정을 통해 진행하는지 자세히 알려주실 수 있나요? (쓴 돈을 확인해서 알아서 계산해서 알려준다, 쓴 내역을 캡처해서 알아서 계산해서 보내라고 하고 계좌를 알려준다, 카카오페이 1/n 정산하기 기능 사용한다 등)
계산한 사람이 쓴 돈을 확인해서 같이 놀았던 친구들 단체톡방을 파고, 개인 별로 얼마나 보내야 할 지 계좌번호와 함께 알려줌
9. (쓴 돈을 계산해서 계좌 알려주는 경우) 돈이 들어오는 것을 어떻게 확인하시나요?
토스 계좌로 돈이 입금되면 카톡으로 알림이 옵니다
그렇다면 돈이 안들어오는 경우도 있었나요?
계산하는 사람 입장에서 재촉하기 애매하지만 보통 까먹는 친구들도 있어서 좀 많이 늦게 보내는 친구들도 있음 그럼 “너 돈 안보냈어~” 라고 한마디 함
10. 온라인이던 오프라인이던 더치페이를 하면서 불편했던 점은 무엇입니까?
내가 만약에 결제를 하는 입장이면 예를 들어 6125원을 보내라고 이야기 해야하는 상황이 옴 그럼 이제 가끔씩 125원 단위까지 보내면 쪼잔해보이지 않을까 그래서 25 빼고 6100만 보내라고 하는 경우가 많음 한두번은 괜찮지만 이어지면 살짝 금전적 손해를 보는 기분
11. 1233.3원 등 소수점 단위로 돈이 남는다면 어떤 식으로 돈을 받으시나요? (반올림, 반내림)
방금 이야기 한 질문이 나왔네
“얼마 나왔는데 얼마만 보내~” 라고 하던지 알아서 다운그라운드 함, 보내는 입장에선 1234 or 1240 보냄
12. (반올림, 반내림 하는 경우) 이 과정에서 남는 돈을 처리할때 곤란한 경험이 있나요?
소수점 단위까지 이야기 하면 쪼잔해 보이나 이런 생각이 들음, 돈을 주는 사람이 1234원 보내 이렇게 이야기 하면 계산했으니까 1240원 보내야 되나 고민을 한 번 하고 보냄
13. 기존에 하던 절차에서 어떤 방법으로 하면 가장 쉽게 더치페이를 할 수 있을것 같나요?
그냥 얼마 나왔는지 캡처해서 보내고 1/n 하면 얼마지 캡처해서 정확한 액수를 내 입으로 말하지 않고 이미지로 알려줌

(4) 더치페이 시스템 이용 경험 관련 질문

1. (더치페이 시스템을 이용할 경우) 어떤 은행, 앱의 더치페이 시스템을 편리하다고 느끼시나요?

사용해본게 카카오밖에 없음 근데 불편했음

2. (이용하는 더치페이 시스템)의 장점은 무엇이라고 생각하시나요?
(디자인,어투,플로우,과정,접근성)

깔끔함, 받는 사람 입장에서든 전체 금액만 뜨고 각자 얼마 보내야될지 뜨지 않음, 보내기 버튼을 클릭해야 얼마 보내야 할 지 뜨기 때문에 부담스럽지 않음

3. (이용하는 더치페이 시스템)의 단점은 무엇이라고 생각하시나요? (부족한 점)

정산하기 기능을 카카오페이를 사용하는 사람들만 사용 가능 그래서 보내기, 정산 현황 버튼 두 개 있는데 보내기 버튼 클릭해서 보내려면 카카오페이 머니가 있어야 함, 카카오페이랑 계좌 연결이 안 되어 있는 사람은 못 보냄 / 며칠 전에도 학교에서 같이 밥 먹고 정산하는데 친구가 정산 요청을 함 근데 그 단톡에 있는 애가 카카오페이를 안 쓰는 애라 계좌 알려달라고 하고 자기 얼마 보내야 되냐고 물어보고 다시 보냄 그런 과정들이 좀 귀찮긴 해

4. (더치페이 시스템을 이용하지 않을 경우) 왜 더치페이 시스템을 이용하지 않으시나요?

그냥 계좌로 보내도 되니까, 어차피 편한 거라면 카카오페이를 사용하는 사람끼리 편함, 계좌 알아서 보내는 거랑 다를 바 없음

5. (이용하지 않는 이유)가 개선된다면 이용하실 의향이 있으신가요?

카카오페이를 사용하지 않는 사람도 돈을 보낼 수 있다면 그럼 카카오 이용 생각 있음

6. 우리는 이러한 서비스를 하려고 합니다 어떠신가요?(스플릿 빌 전달, 그룹화, 큐알, nfc/nft)

인원이 소규모고 그 기능이 다 호환이 되는 핸드폰이면 잘 사용할 듯 계좌를 주고받는 것보다 훨씬 편할 것 같긴 함 / 근데 술자리면 별로일 것 같음, 술 마시러 가서 다 같이 취하고 인원도 많아지는데 이제 폰을 한데 모으기도 힘들고 그러고 있을 정신이 없을 듯

7. 저희가 제공하려는 서비스에 대해서 어떠한 이점이 있을것 같나요?

계좌를 주고받는 것보단 편하다, 금액적인 부분까지 계산해서 나오는거니까 부담이 덜함 (받는 사람, 주는 사람 입장 둘 다)

8. 당신의 지인들에게 우리의 서비스를 추천 할 것 같나요?

폰 맞대는게 신기해서 해보자는 될거 같은데 이걸 매일 사용하려면 따로 계좌 주고 받는 것보다 확실히 편한 무언가가 있어야 할듯

(5) 마무리(1분)

질문은 여기까지 입니다.

귀하의 답변은 저희 서비스 제작에 많은 도움이 될 것 같습니다.

인터뷰에 응해 주셔서 감사합니다.