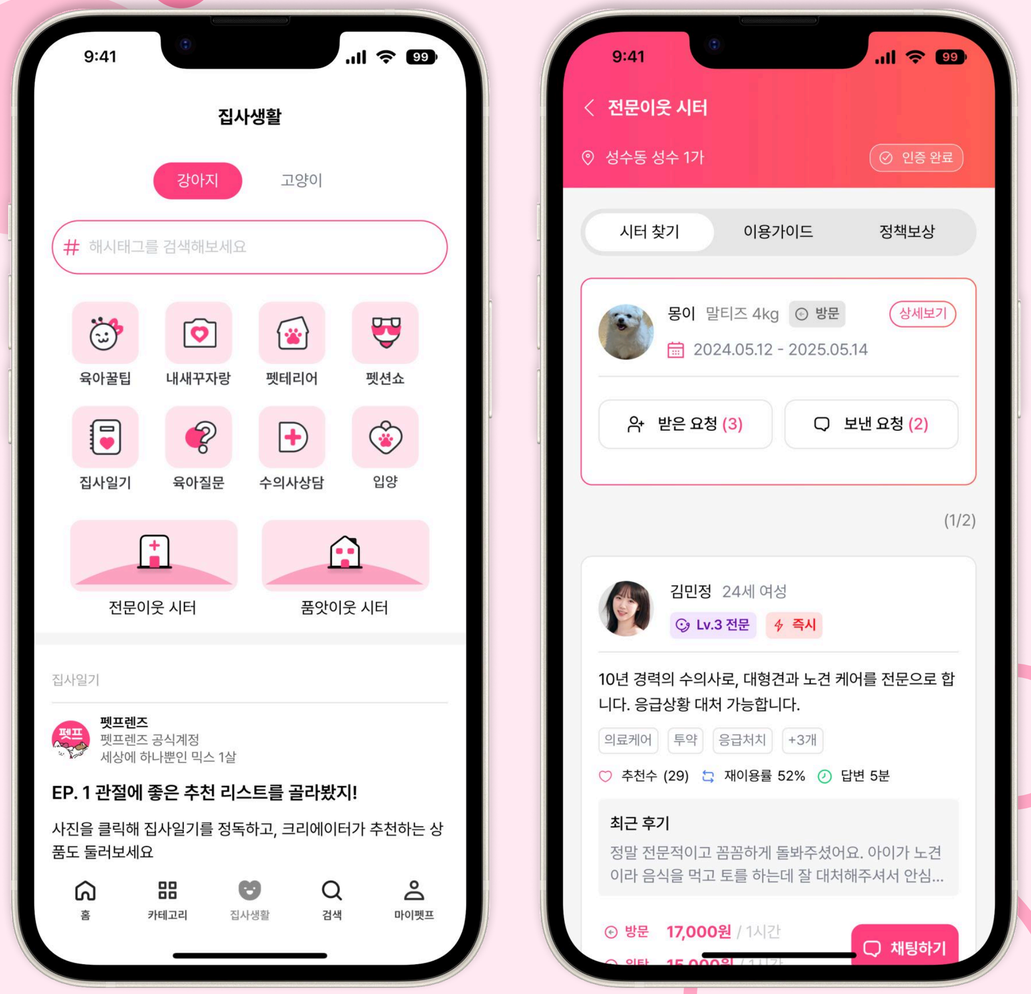
Individual Project – High-level Planning

펫프렌즈

펫프렌즈는 반려동물 쇼핑몰 1위로, 주 고객층인 2030 세대는 1인 가구와 사회적 활동 제약으로 돌봄에 어려움을 겪고 있습니다. 본 프로젝트는 이러한 불편을 해소하기 위해 펫프렌즈 돌봄 서비스를 제안하고, 쇼핑을 넘어 라이프사이클 전반으로의 확장 가능성을 탐색했습니다.





ABOUT

Date 2024.05

Contribution Planning / UXUI 100%

UX

Service Analysis, Vision, Target Research, Key Feature, BM, IA, Wireframe, Prototype

TOOL

Figma

Service Analysis



01. 서비스 강점 및 약점

‘집사생활’ 커뮤니티

- 론칭 7개월 만에 이용률 7배 성장, 회원수 29배 증가
- 커뮤니티 내 수의사 상담 콘텐츠 운영 → 전문성과 정서적 교류를 동시에 제공
- 어바웃펫, 비마이펫 등 주요 경쟁 이커머스 플랫폼도 이미 리뷰, Q&A, 수의사 상담 등 커뮤니티 기능을 확대·성장
- 결과적으로 차별화 포인트 부족, 장기 경쟁 우위 확보에 한계

반려동물 카테고리 1등 이커머스 중심 버티컬

- 상품 선택·가격 경쟁력·배송 인프라 등 핵심 경쟁 요소에서 우위
- 구매–리뷰–재구매 루프를 통한 안정적인 매출 구조 및 충성 고객 확보
- 돌봄, 보험, 헬스케어 등 라이프사이클 서비스 부족 → 사용자의 다양한 반려생활 니즈를 충족하지 못함
- UX 플로우가 ‘구매 → 리뷰 → 재구매’ 루프에 고정 → 커머스에 한정된 경험에 머물며, 반려생활 전반으로 확장하는 데 제약

02. 고객 연령대 비율

펫코노미 성장의 핵심 동력인 펫팸족, MZ세대가 서비스의 주 이용층

20대	30대	40대	50대	60대

INSIGHT

2030을 타깃으로 반려생활 전반을 확장하는
차별화된 포인트를 제공하자

Service Vision



E-commerce

Goal

단순한 쇼핑몰에서,반려동물 라이프 전반을
지원하는 플랫폼으로 도약

Mission

차별화된 서비스 제공

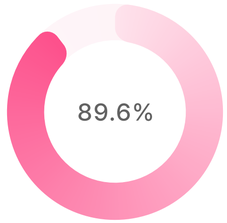


Community Commerce

신뢰 보장 # 양질의 정보 제공 # 맞춤 경험 제공 # 정서적 교류

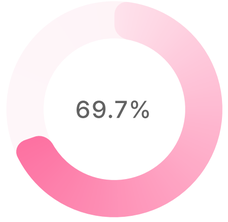
Target Research : MZ

펫휴머니제이션 경향 확산

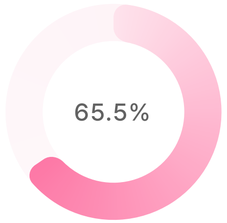


“반려동물을 가족처럼 생각해요”

일상 속 반려동물 우선순위

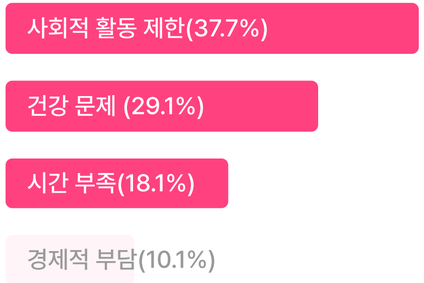


“반려동물을 위해
시간을 따로 내는 편이에요.”



“반려동물을 위해 더 오래 머물고
일찍 귀가하는 편이에요.”

반려동물 양육의 어려움 및 제약 요인



대다수가 반려동물을 단순히 기르는 게 아니라 자녀처럼 돌보는 문화가 확산되고 있어, 관련 서비스에 대한 관심이 계속 커지고 있습니다.

또한 반려동물을 위해 일상적인 생활 패턴을 반려동물 중심으로 조정하는 모습도 뚜렷하게 나타납니다. 단순한 반려를 넘어, 반려동물이 삶의 이들에게 중요한 우선순위로 자리 잡고 있습니다.

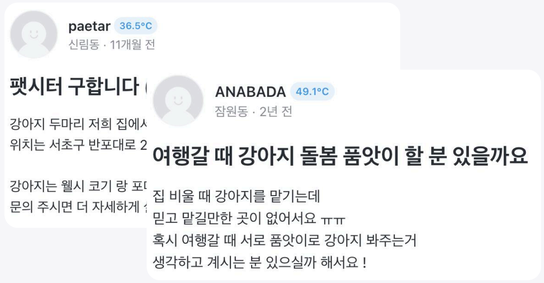
한편, 1인 가구 비중이 큰 MZ세대는 함께 돌봐줄 가족이 없어 사회적 활동 제약과 시간적 부담이 더욱 크게 나타나, 반려동물을 삶의 중심에 두면서도 이를 지속하기 위한 지원과 해소 방안의 필요성이 드러납니다.

⇒ 신뢰를 기반으로 한 펫 케어 밸류체인을 확장해 차별화된 커뮤니티 제공

Desk Research

01. 1인 가구 증가에 따른 돌봄 수요 상승

2023년 기준 전체 인구 중 약 1,500만 명이 반려동물을 키우며, 특히 1인 가구 증가로 돌봄 수요 증가



- 출퇴근·여행 등 상황별 구인글 다수
- 지인/이웃 품앗이 수요 확인
- 당근마켓 기준 2024년 반려동물 돌봄 공고 글의 평균 지원자 수 19명 → 높은 수요 대비 공급 한정

02. 돌봄 활용 사례 및 한계

펫시터 전문 플랫폼

- 반려인만 지원 가능 → 자격 제한
- 합격률 10% 내외 → 높은 자격 기준

⇒ 제한적인 펫시터 풀
⇒ 긴급·단기 수요 충족 어려움

애견 호텔·유치원

- 낯선 환경 → 스트레스 리스크 존재
- 다수 반려견 동반 → 트라우마 리스크 존재

⇒ 일부 견종/성향은 적응 및 이용 불가
⇒ 높은 비용 부담

Persona



"바빠서 펫시터를 직접 구해야 하는데, 믿을 만한 분을 찾기가 너무 힘들어요."

Action

- 출장/야근으로 집을 자주 비움
- 당근·SNS에서 펫시터 구인글 확인
- 조건 맞는 펫시터 직접 연락
- 여러 명 비교 후 최종 선택 → 돌봄 확정

Goal

- 신뢰할 수 있는 펫시터에게 맡기고 싶음
- 산책·밥·약 먹이기 등 루틴을 잘 지켜주길 바람
- 안심할 수 있는 소통 채널 확보

	돌봄 필요 인식	돌봄 구인	구인자와 연락	구인자 비교	돌봄 확정
Action	출장 일정 확인	당근 글쓰기	동네 이웃과 채팅	정보 및 가격 비교	최종 결정
Thinking	"빠르게 구할 수 있을까?"	"성격, 건강 상태, 또 적을게 있나?"	"믿을 만 하겠지..?"	"노견 케어 경험이 있는 분이 좋은데.."	"괜찮겠지..?"
Emotion					
Pain Point	직접 빠르게 찾기 어려움	구체적인 정보 입력	후기/검증 부족	정보 단편적	신뢰 부족
Oppor-tunity	펫시터 매칭	돌봄 구인 작성폼	리뷰·자격 조회	전문 분야 노출	돌봄 모니터링



"여행 갈 때, 매번 지인을 알아봐야하고 애견 호텔 유치원은 아이 스트레스나 비용이 부담돼요"

Action

- 여행 약속을 잡은 후 초코를 맡길 곳을 탐색함
- 낯선 공간·다른 강아지 없이, 익숙한 환경/신뢰할 수 있는 사람에게 맡기려 함
- 결국 지인에게 직접 부탁함

Goal

- 가까운 지인이나 주변 사람들 중에 반려동물이 없는 가정에 위탁하거나, 방문 돌봄을 받길 원함

	돌봄 필요 인식	돌봄 구인	시설 탐색	여행 고려	돌봄 확정
Action	여행 일정 확인	지인에게 연락 돌리기	호텔·유치원 탐색	일정 변경 고민	지인에게 부탁 완료
Thinking	"이번엔 누구한테 맡기지?"	"또 부탁하면 민폐일까?"	"스트레스랑 비용이 부담 돼"	"이번 여행은 취소해야 하나..:	"다행히 맡길 수 있었다.."
Emotion					
Pain Point	매번 같은 지인에게 부탁 부담		낯선 환경 적응 불가능 높은 비용	사회활동 제약	지속 불가능
Oppor-tunity	대체 가능한 이웃 찾기		이웃 간 품앗이 방문/위탁 돌봄		

Service Concept

동네 기반 방문/위탁 돌봄 서비스

지역 기반 돌봄 서비스는 반려 보호자와 펫시터(전문·이웃)를 연결하고, 교육·인증 시스템과 커뮤니티 기능을 통해 신뢰도를 확보하여 지속 가능한 B2C 수익 구조를 만듭니다.

Local
거주지 인증을 통한 지역 기반 매칭으로 가까운 이웃과 안전하게 연결

Communication
리뷰, 등급 뱃지, 돌봄 일지로 신뢰를 쌓고 커뮤니티 참여 유도

Care
단순 산책부터 투약·노령견 케어까지 맞춤형 돌봄 서비스 제공

B2C
펫시터 매칭 수수료를 통한 지속 가능한 수익 구조

Key Feature

- 전문이웃 시터
- 품앗이웃 시터
- 플랫폼 자체 교육·인증 제도
- 이웃간 상호보장 시스템
- 전문도 기반 다층 자격 레벨
- 참여도 기반 등급 뱃지
- 실시간 돌봄 일지
- 리뷰·평점 시스템 (친절함, 신뢰도, 재이용률)

Service Goal

커뮤니티 이용 고객 중 3개월 내 돌봄 서비스 재이용률 25%, 리뷰 작성률 30% 확보

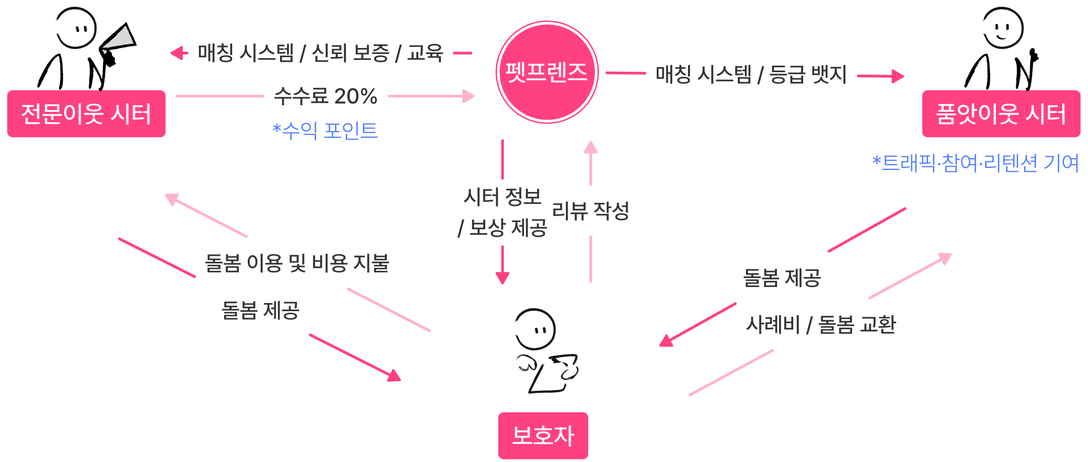
Target

1인 가구 및 MZ세대 반려동물 양육자

KPI

유입율, 매칭 전환율, 재이용 고객 비율, 평균 재이용 횟수, 리뷰 작성률, 리뷰 내 긍정 비율

Business Model



- 보호자 : 돌봄을 요청하는 수요자
- 전문이웃 시터 : 전문적으로 돌봄을 제공하는 공급자
- 품앗이웃 시터 : 금전적 거래 없이 돌봄을 교환하는 공급자이자 수요자

Expected Effect

- 다층 자격 레벨 도입을 통해 보호자가 돌봄 목적과 상황(산책, 투약, 노령견 케어 등)에 맞게 시터를 선택할 수 있어 만족도 제고 및 양적이고 질적인 시터 공급 확보
- 플랫폼 자체 교육 및 인증제도로 안정적이고 신뢰할 수 있는 로우 레벨 시터 공급망 확보
- 리뷰 시스템 및 돌봄 일지 제공과 동네 인증 기반으로 신뢰성 및 안전성 확보

Payment Process



*에스크로 거래 방식

Policy

전체 정책

1. 결제 및 정산 정책

- 선결제 원칙: 모든 예약은 사용자가 앱을 통해 사전 결제를 완료해야 확정됩니다.
- 에스크로 보관: 결제 금액은 플랫폼이 보관하며, 돌봄 서비스 완료 후 확정 또는 자동 확정 시점에 정산됩니다.
- 이용 후 24시간 이후까지도 확정을 하지 않은 경우 자동 확정 처리 후 자동 정산 처리됩니다.
- 정산 구조: 플랫폼은 결제 금액에서 중개 수수료를 차감한 후 시터에게 지급합니다.

2. 취소 및 환불 정책

- 이용자 사유 취소
  - 돌봄 시작 24시간 전까지: 100% 전액 환불
  - 돌봄 시작 24시간 이내 취소: 결제 금액의 50% 환불, 50%는 시터 정산금으로 지급
  - 돌봄 시작 후 취소: 환불 불가
- 시터 사유 취소
  - 시터가 노쇼하거나 일방적으로 취소 시: 사용자 전액 환불 + 시터 패널티 부과
  - 반복 위반 시: 정산 제한, 활동 정지, 계정 해지 등 단계적 제재

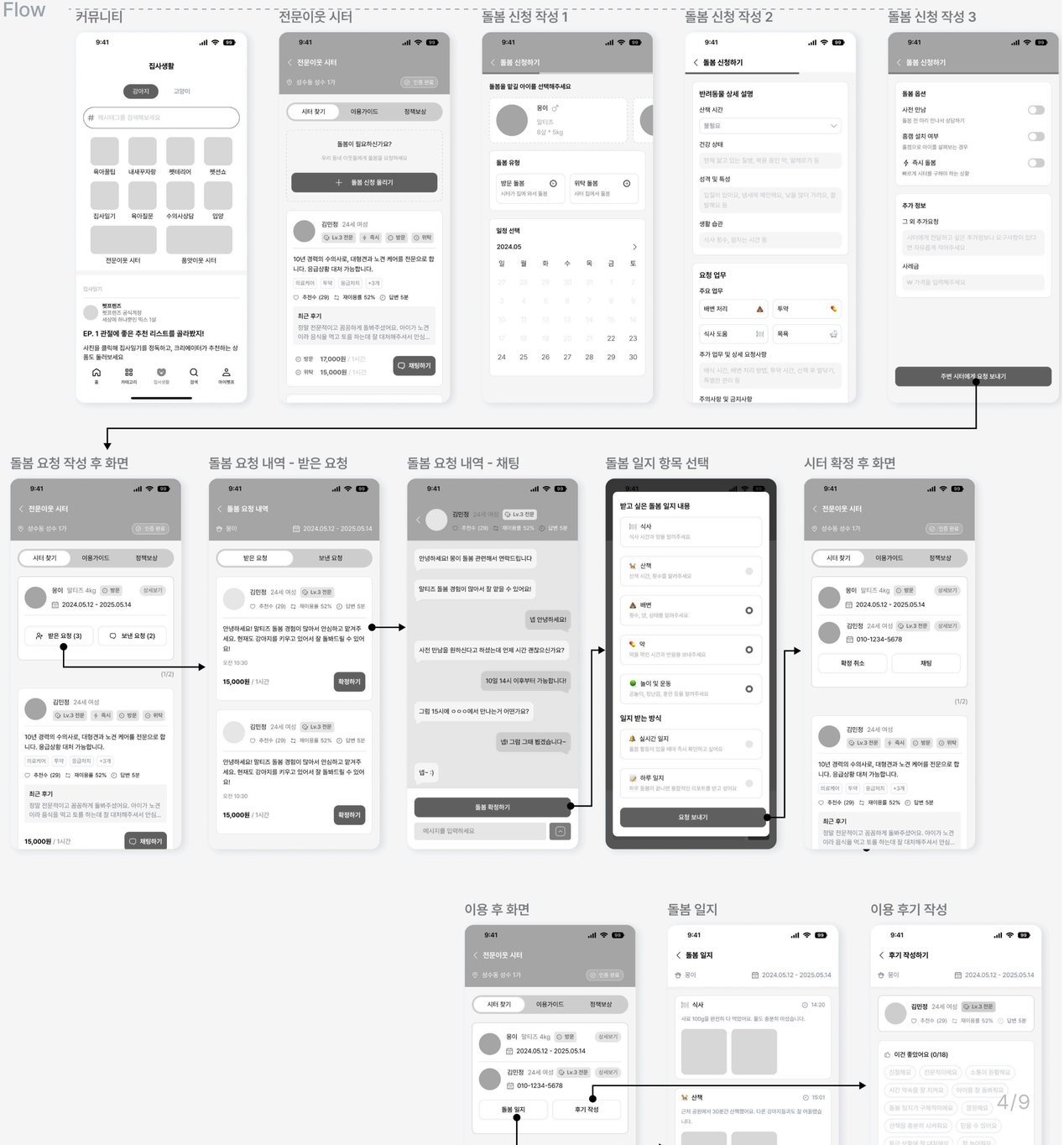
3. 시터 패널티 정책

- 정산 차감 (기본)
  - 귀책이 있는 예약 건은 시터 정산금 0원 처리
- 수수료 페널티 (추가)
  - 위반 사안에 따라 일정 금액(5,000~10,000원)을 차감
  - 차감 금액은 시터의 이후 정산 건에서 공제
- 가시적 패널티
  - 검색·노출 순위 하락, 일정 기간 예약 제한
  - 경고 레벨제 운영:
    - 1회: 경고
    - 2회: 일정 기간 활동 정지
    - 3회 누적: 계정 해지
- 보증금 제도(선택적)
  - 시터 등록 시 일정 금액을 예치하도록 하며, 위반 시 해당 금액에서 공제 가능

IA

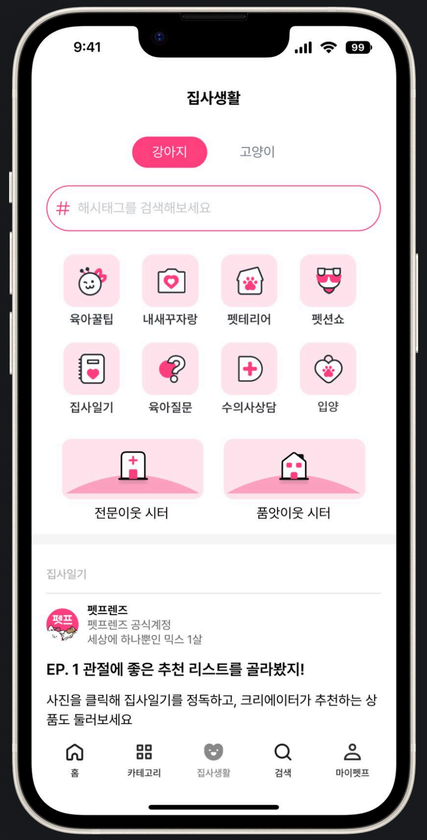


Wireframe & Flow

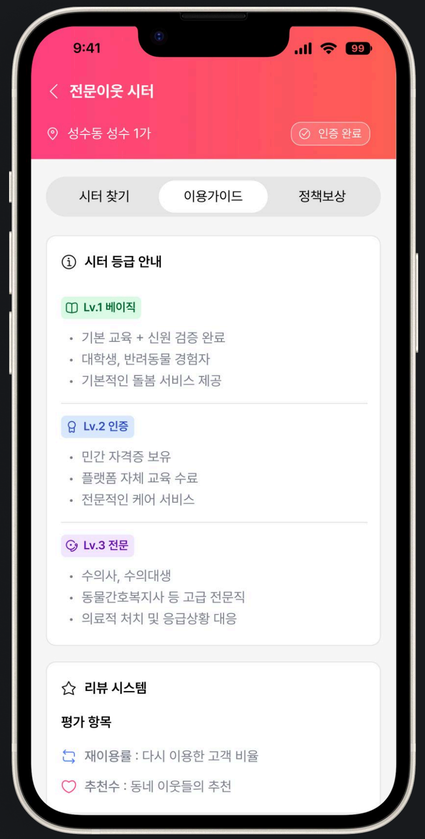


커뮤니티형
동네 기반 돌봄 서비스

기존에 있던 커뮤니티에 돌봄 이웃 시터 서비스를 추가했고
커뮤니티식으로 돌봄을 요청할 수 있습니다.





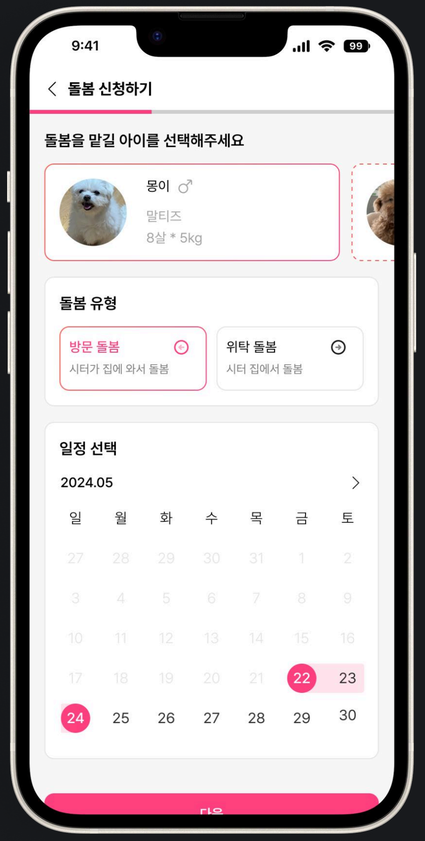




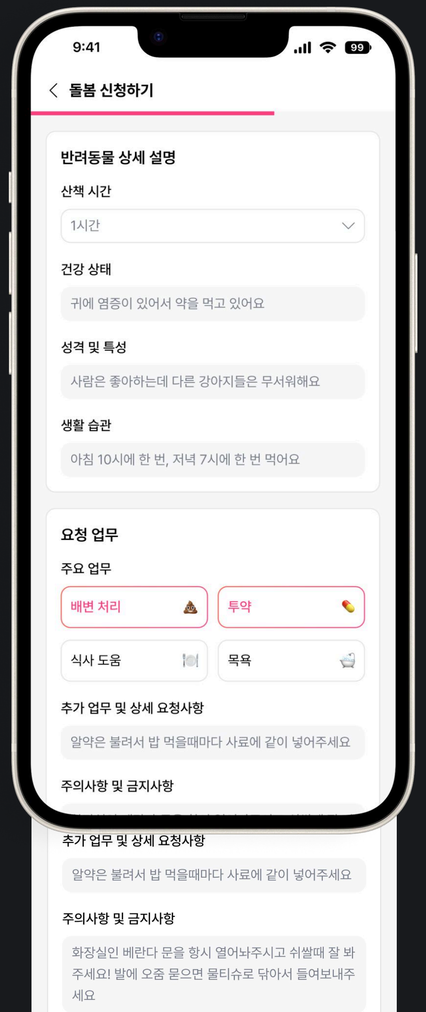
기본적인 것부터 민감한 정보까지
상세한 돌봄 요청

조건을 일일이 조율하거나 반복 대화할 필요 없이, 정리된 입력폼대로 기입만 하면
시터와 사용자는 최소한의 소통으로 돌봄을 바로 시작할 수 있습니다.

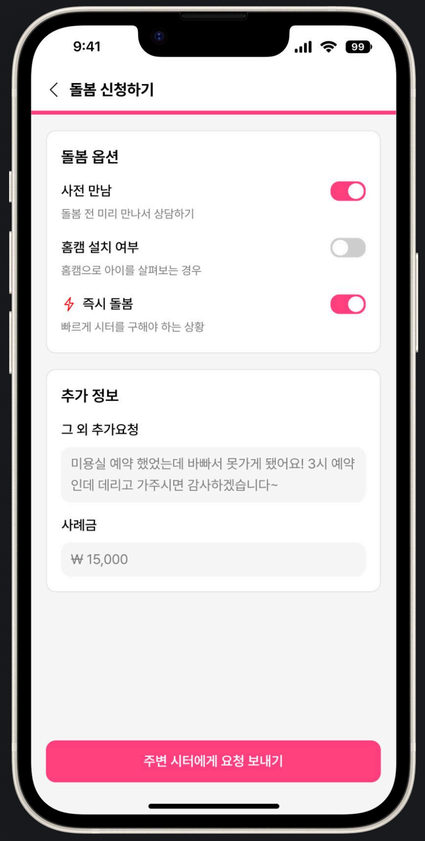
아이·유형·일정 선택



상세 설명 · 요청 업무 작성



돌봄 옵션 · 추가 정보 작성



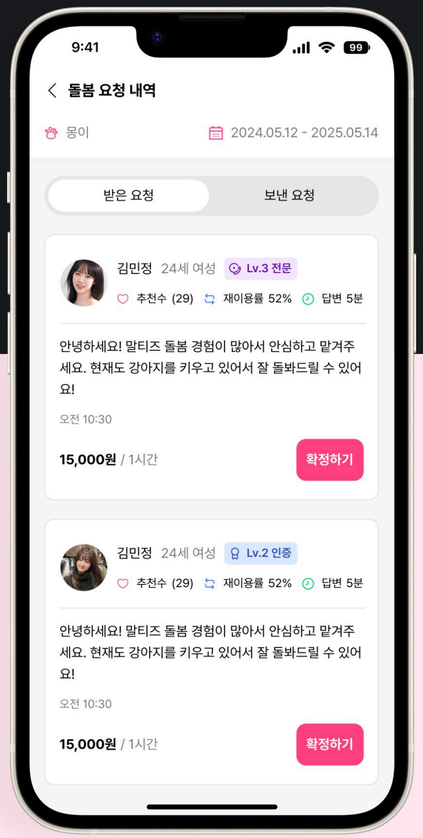
요청 완료

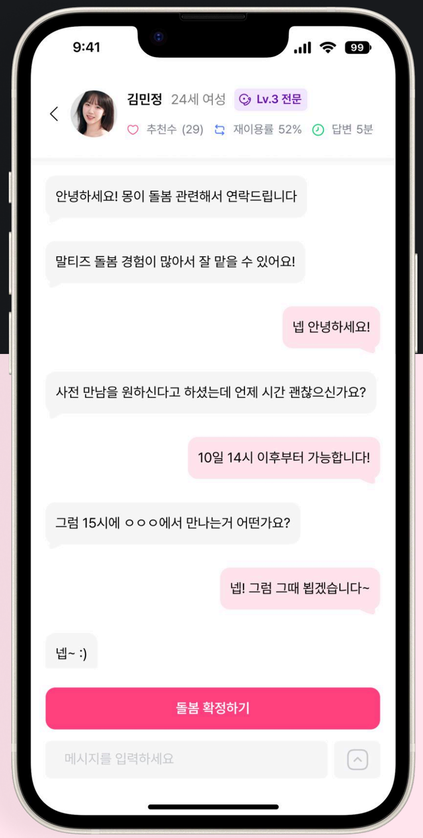


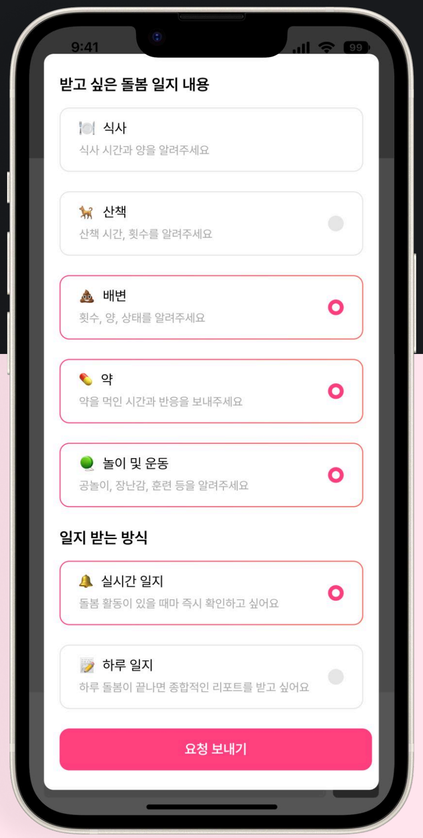
한 번의 요청으로 번거로움 없이
손쉬운 돌봄 매칭

돌봄 요청을 보내면 자동으로 인근 시터에게 전달되고, 응답한 시터 중 원하는 상대를 선택해 간단한 채팅으로 확정할 수 있습니다.
이후 돌봄 일지 항목까지 지정할 수 있어, 매칭부터 기록 관리까지 하나의 흐름 안에서 신뢰성과 투명성을 보장합니다.

돌봄 요청 확인 — 시터와 채팅 후 확정 — 돌봄 일지 항목 선택 — 요청 및 매칭 완료









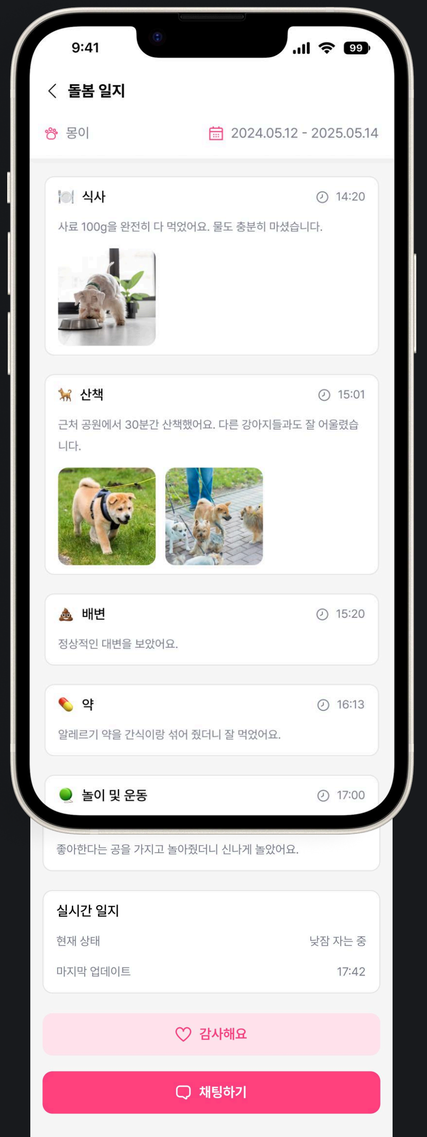
돌봄 일지와 후기를 주고받으며
신뢰를 쌓는 돌봄 커뮤니티

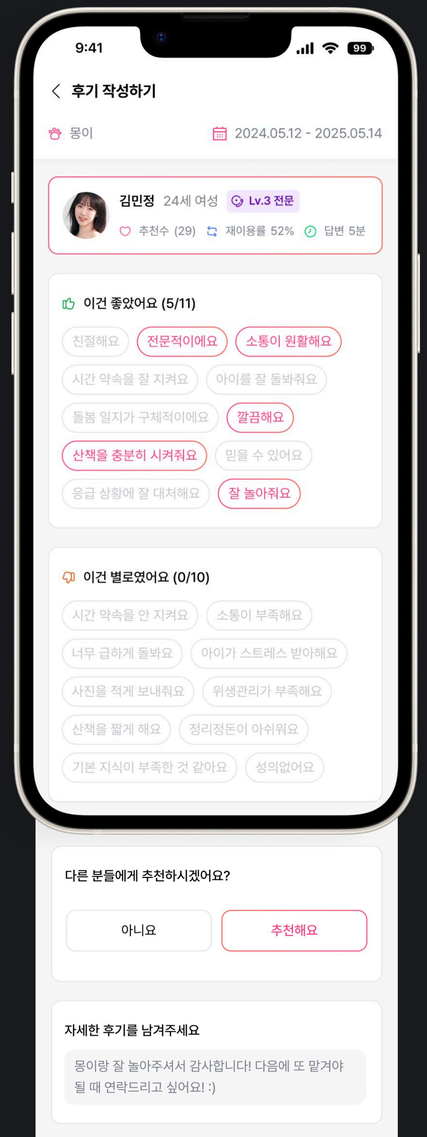
사용자는 단순히 시터 매칭에서 끝나지 않고, 돌봄이 끝난 뒤에도 일지를 통해 과정을 확인하고 후기를 작성할 수 있습니다. 투명한 기록과 피드백 구조는 사용자에게 안심을, 시터에게는 책임감을 부여하며 서비스의 신뢰성을 강화합니다.



이용 후 — 돌봄 일지 확인 — 시터 후기 작성







개인 프로젝트 회고

Keep

만족하는 부분

- 2030 타겟 분석을 통해 단순 커머스를 넘어 돌봄을 키워드로 삼을 수 있었던 점
- 상위기획임에도 정책, 프로세스, 운영 시나리오까지 확장 고민하며 실무 감각을 키운 점
- 어드민·파트너 앱 필요성까지 떠올리며 실제 구동될 수 있는 서비스 설계를 그려본 점

이어갈 점

- 시장조사 + 타겟 인터뷰 기반으로 핵심 문제 정의
- 단순 사용자 경험을 넘어 운영 정책·비즈니스 모델까지 고려
- 경쟁이 심한 시장에서도 차별 포인트를 찾는 분석적 접근

Problem

문제

- 정책과 프로세스를 구체화하지 못해, 실제 서비스 단계에서는 운영 리스크를 구체적으로 시뮬레이션하지 못한 점

원인

- 개인 프로젝트 성격상, 상세 정책 설계까지는 깊이 들어가지 않았기 때문
- 서비스 운영 주체의 리소스/비용 제약을 시뮬레이션하지 못함

Try

프로젝트를 하며 노력한 점

- 간단하게라도 정책·케이스·플로우를 확장적으로 탐구
- 신뢰 기반 소통과 신뢰 기반 참여 확대를 위한 장치 탐색으로 당근마켓과 토스 사례를 탐색
- 프로토타입 설계를 위한 디자인 시스템 설계

앞으로 보완/개선할 점

- 어드민/파트너 앱까지 고려해서 프로세스 및 플로우 기획해 볼 것

프로젝트를 마치며

이번 프로젝트는 급성장하는 반려동물 시장 속에서 2030 타겟층의 니즈 분석을 통해 “돌봄”이라는 키워드를 발견하고, 상위기획 차원에서 서비스 구조와 방향성을 설계한 과정이었다.
처음에는 이미 경쟁사가 많은 영역에서 차별화를 만들 수 있을지 의문이 있었지만, 고객군의 불편함과 라이프스타일 데이터를 기반으로 돌봄 수요를 구체적으로 확인할 수 있었다.
개인 프로젝트였기에 디테일한 정책이나 프로세스까지는 요구되지 않았으나, 실제 서비스로 연결될 경우 반드시 고려해야 할 정책·안전장치·운영체계에 대한 고민을 깊게 해본 점이 의미 있었다.
예를 들어, 매칭 전·중·후 프로세스, 리뷰 정책, 전문 펫시터 신원 인증, 비용 및 정산 절차, 취소 및 환불 정책, 사고 보상 규정 등 서비스 신뢰도를 확보하는 기반이 무엇인지 정리할 수 있었다.
또한, 사용자-펫시터-플랫폼이라는 다층적 구조를 고려하다 보니 화면 정책, 어드민 페이지, 파트너 앱까지 확장적 관점에서 더 큰 틀에서부터 기획해야 함을 깨달았다.
다음에 이와 비슷한 기획을 하게 된다면 어떤 서비스를 제공할 건지, 그 서비스에 어떠한 고객군이 있는지, 그들에게 제공하는 서비스가 어떻게 다른지, 그럼 정책이 뭐가 달라지는지, 그러기 위해선 어떤 리소스가 필요한지를 사전에 미리 대비하고 점검할 수 있는 기획자가 되어야겠다.

유서정은

사용자 경험을 관찰해 문제를 정의하고 검증할 줄 아는

아이데이션, 콘셉트 도출, 문제 정의, 가설(퍼널 분석, 설문, 로그검증, 페르소나 등), 검증(A/B Test, KPI)

데이터와 근거로 설득하는

설문, 데스크리서치(시장조사), 타깃 분석, 트렌드분석 등 정성·정량 리서치 기반

협업을 통해 프로젝트를 완성시키는

디자이너, 개발자와 협업하며 MVP 설계 및 커뮤니케이션 주도
와이어프레임, IA, 화면설계, 프로세스 등 기획단계부터 QA까지 전 과정 리딩

기획자입니다

노션 포트폴리오

기획자 관점에서 기획뿐만 아니라
개발과 디자인까지 함께 고민하며
프로젝트를 다각도로 이해하려 노력합니다.

보러가기

감사합니다

CONTACTS

유 서 정

Tel. 010-3464-1539

Email. rsj01223@gmail.com