

당신의 불편을 삽니다

불편경험 판매 플랫폼, “불편함”



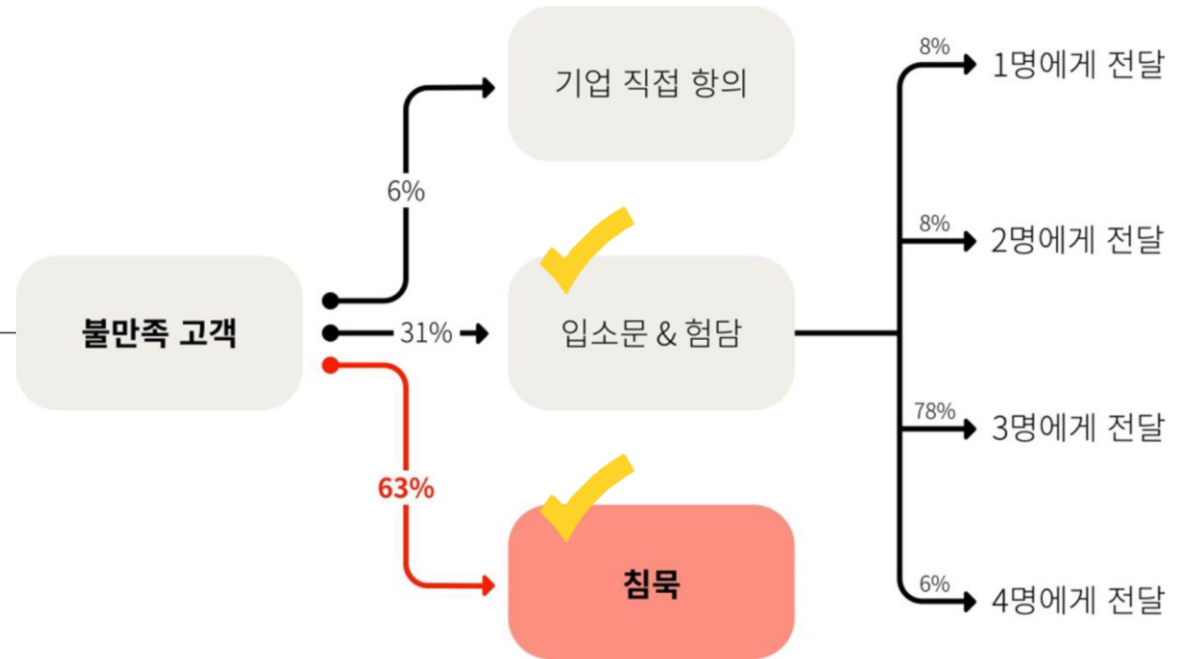
하루 20번의 불편

우리는 일상생활 속 다양한 서비스를
이용하며 불편함을 느끼지만,
표현하거나 기록하기 어렵습니다.



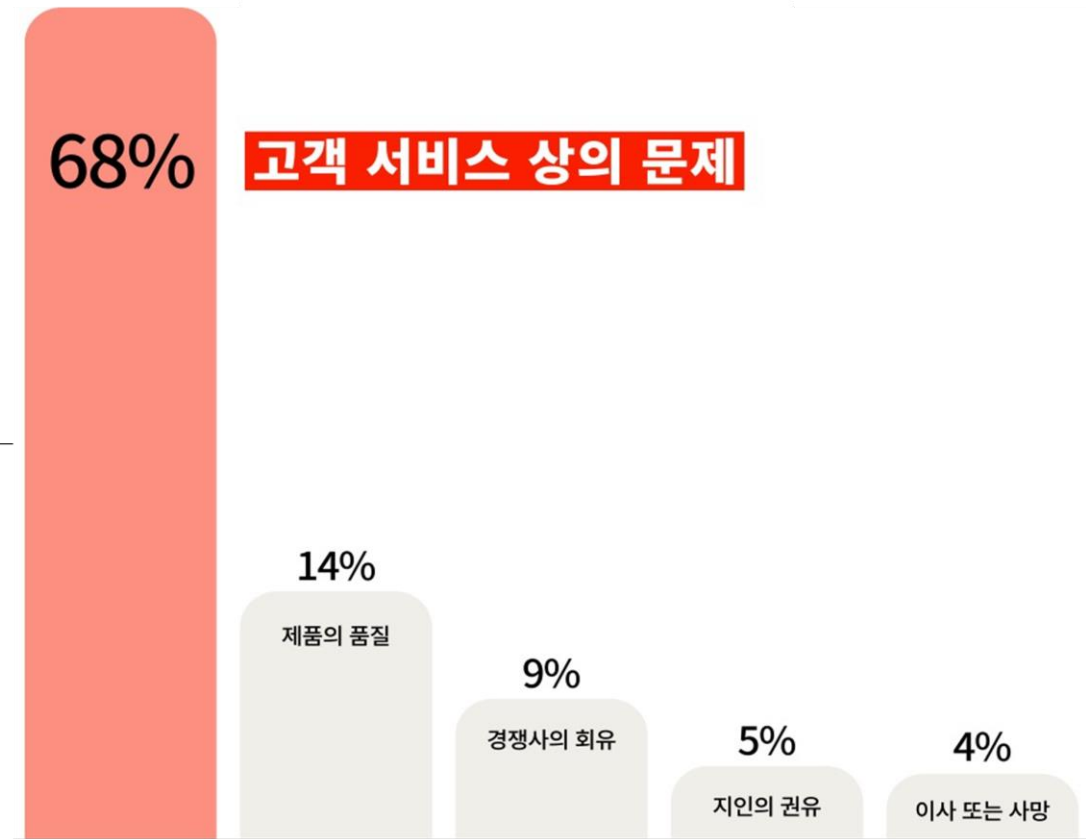
드러나지 않는 불편 94%

실제로 불만족고객의 94%의 입소문, 험담, 침묵하는 불편경험 은 드러나지않고 있습니다.



고객이 **떠나는** 이유 ASQC(미국품질관리학회)

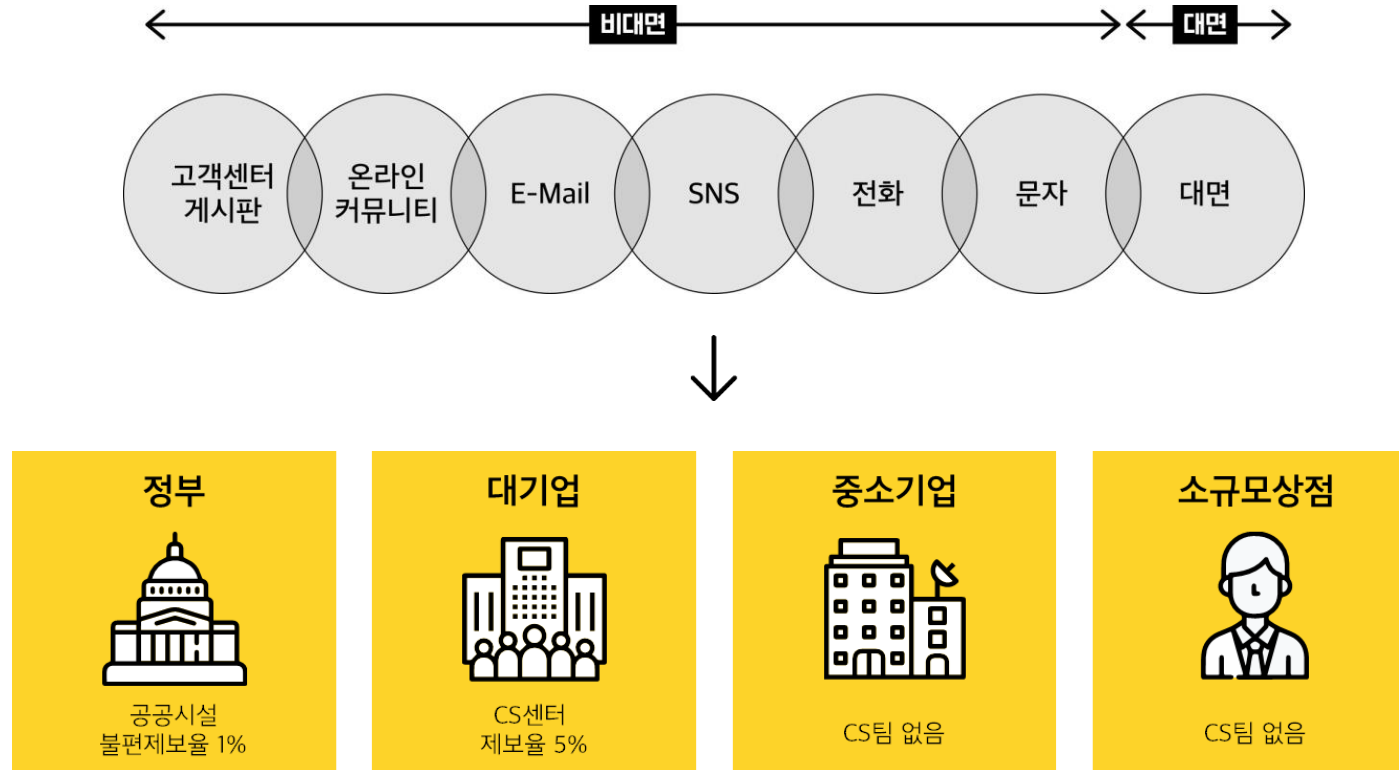
기업 입장에서 드러나지않는 불편들을
파악하지 못한다면, 고객이
‘어떤 문제 때문에 떠나는지?’
구체적으로 알지 못합니다.



문제

비대면 불편을 표출하지 않는 이유는 '복잡하고 번거로운 절차', '해결 될 것 같지 않음'

대면 불편을 표출하지 않는 이유는 '대면하기 부담 됨', '불이익 우려'



대기업, 정부기관의 경우 CS센터를 운영하지만
응답율이 매우 낮으며 중소기업과
소상공인은 CS팀 조차 없는 현황입니다.

고객 불편 접수-분석-관리 플랫폼



고객 편하게 불편함을 말할 수 있는 공간

- 매장 이용 고객
- 제품 사용 고객
- 공공시설 이용 고객



기관 기업 드러나지 않던 불편을 받아보는 공간

- 매장점주, 프랜차이즈 본사
- 브랜드, 기업
- 관공서

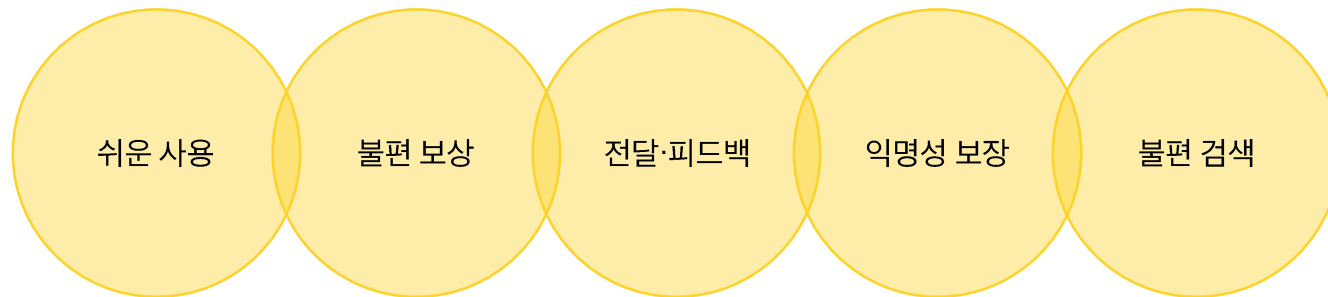
한장소개장표

[불편경험판매 플랫폼, “당신의 불편을 삽니다”]

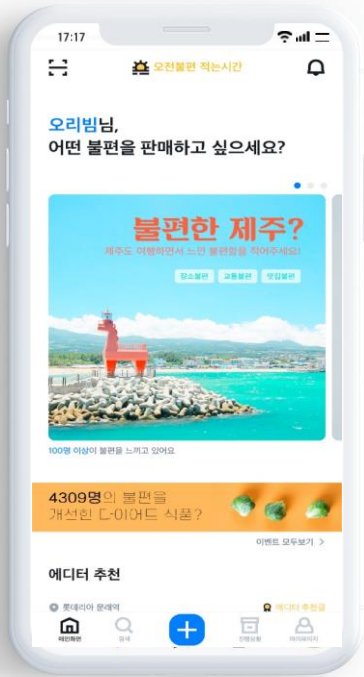


[가장 쉽고, 재미있는 불편 접수]

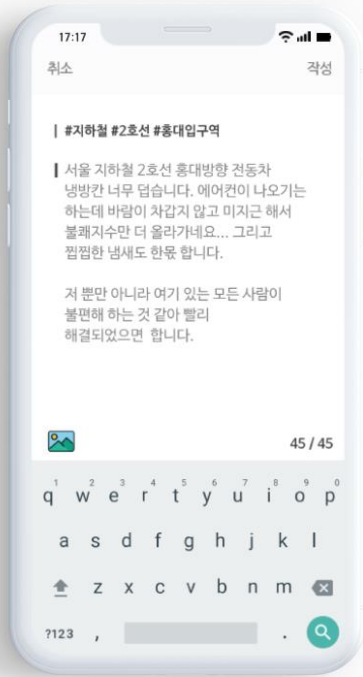
- ① 복잡하고 번거로운 절차를 → 쉽고, 재미있게
- ② 해결될 것 같지 않던 느낌을 → 전달, 피드백을 함께
- ③ 대면 불편전달의 부담·걱정을 → 익명성 어플, 보상 부여



[고객 불편경험 수집 Flow]



1. 불편 주제 설정



2. 불편 작성

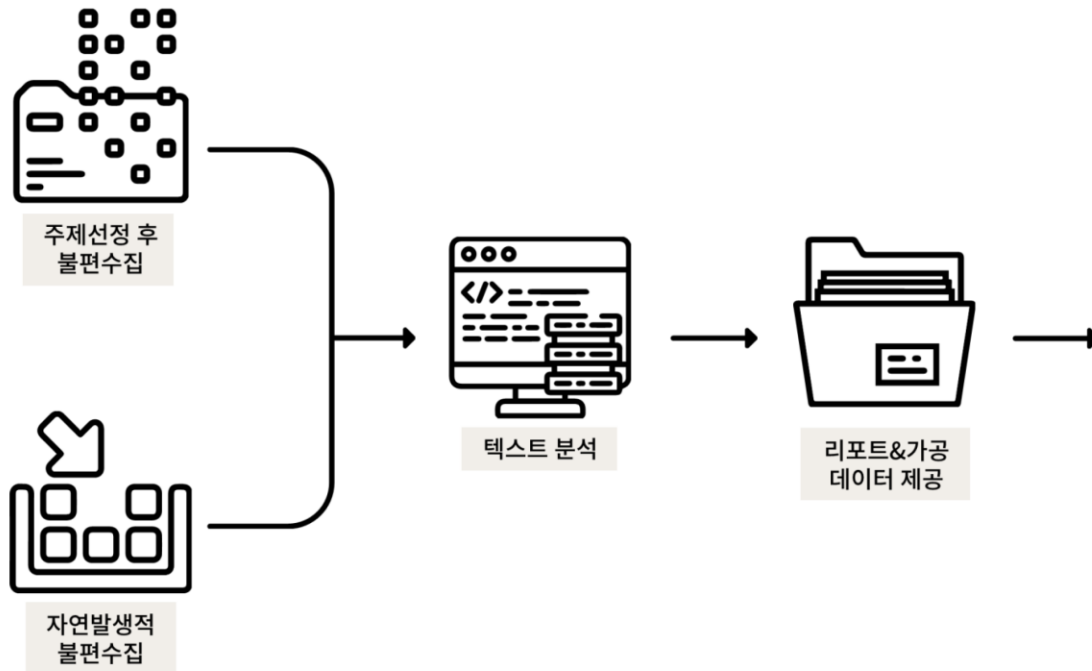


3. 불편 판매 후 리워드

GPS기반으로 원하는 지역, 주제를 설정하고 불편했던 점과, 개선점, 방문 사진을 기록합니다. 기록된 불편은 판매할 수 있으며, 리워드를 통해 기프티콘을 구매할 수 있습니다.

- GPS 기반 추천 주제 유도 기능
- 비밀함을 통해 비공개 수집 기능
- 방문 고개들이 제시하는 개선점 수집 기능

[기업/기관 불편 분석제공 Flow]



불편을 체계적으로 수집하기 어렵거나,

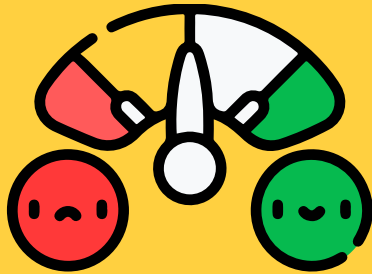
이를 통해 개선점 도출이 필요한 기업과 기관들에게
맞춤형 불편데이터들과 분석 리포트를 제공합니다.

- 주요 단어 빈도분석을 통한 **주요 불편포인트 도출**
- 지역별, 연령별, 성별 불편분석, **개선점 도출**

밀리레니얼 세대가 주축이 된
고객 불편경험데이터 확보

1

적극적 의견 표출



경험에서 느낀 감정과 의견에 대한
불편함을 적극적으로 표출

2

상호공감



SNS에 기반한 상호 공유 및 공감

3

비대면 소통



대면 보다는 텍스트 기반의
비대면 소통에 익숙

불편함 서비스 이용 10~20대 비율 82%

[블록체인 적용 이유]

1



Raw-data 조작방지



기존 리서치/컨설팅 업체의 문제점

2

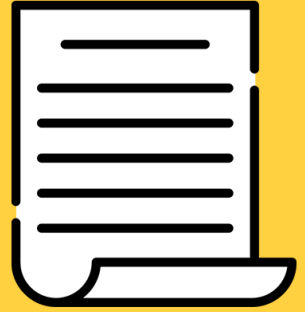


추적 가능성 필요



네거티브는 민감한 글이 많음

3



자유도 & 글 신뢰성 확보



실명 공개?

[초기 적용 모델 우려 및 문제점]

1



기존 유저들이
잘 수용할까?

2



블록 형성 속도

3



분산형 저장시스템으로
인해 공개되는 글?

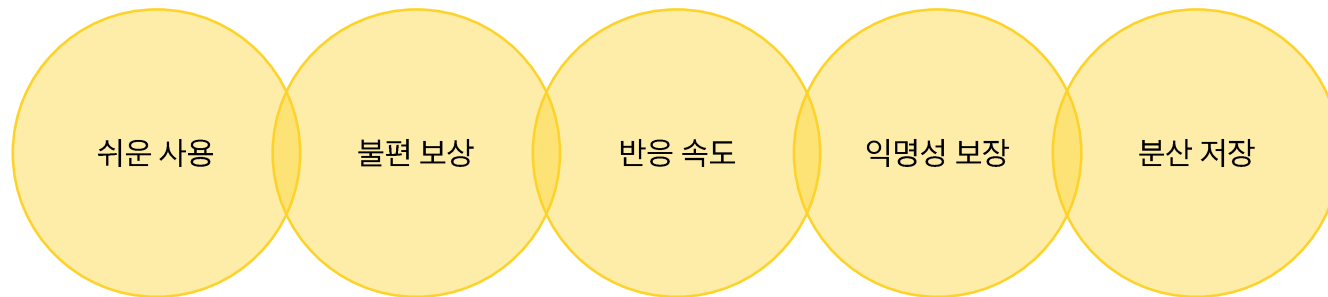
4



수수료

[클레이튼 적용 이유]

- ① 유저 사용성 저하 우려를 → A,B 테스트 활용
- ② 블록 생성 시간 우려를 → 이더리움 → 클레이튼
- ③ 데이터 공개 및 수수료부담을 → 해시값 사용



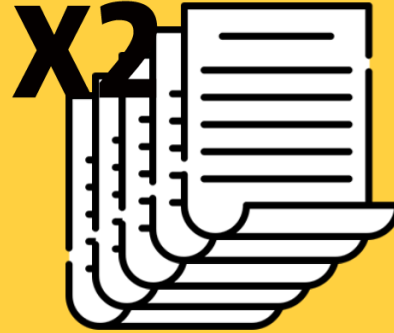
[기존유저 사용성 결과]

1



글의 퀄리티 증가
(평균 55자 > 평균 130자)

2



글 작성 수 증가
(일평균 1200개 > 2500개)

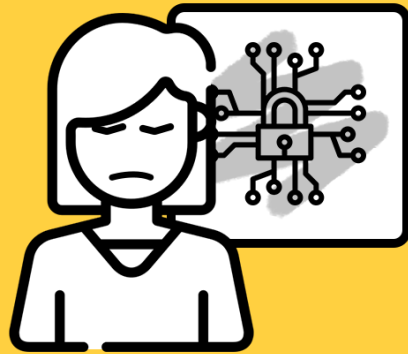
3



사용성 증가
(리텐션 및 접속시간 증가)

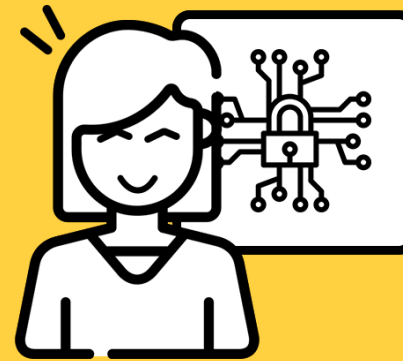
[신규유저 사용성 결과]

1

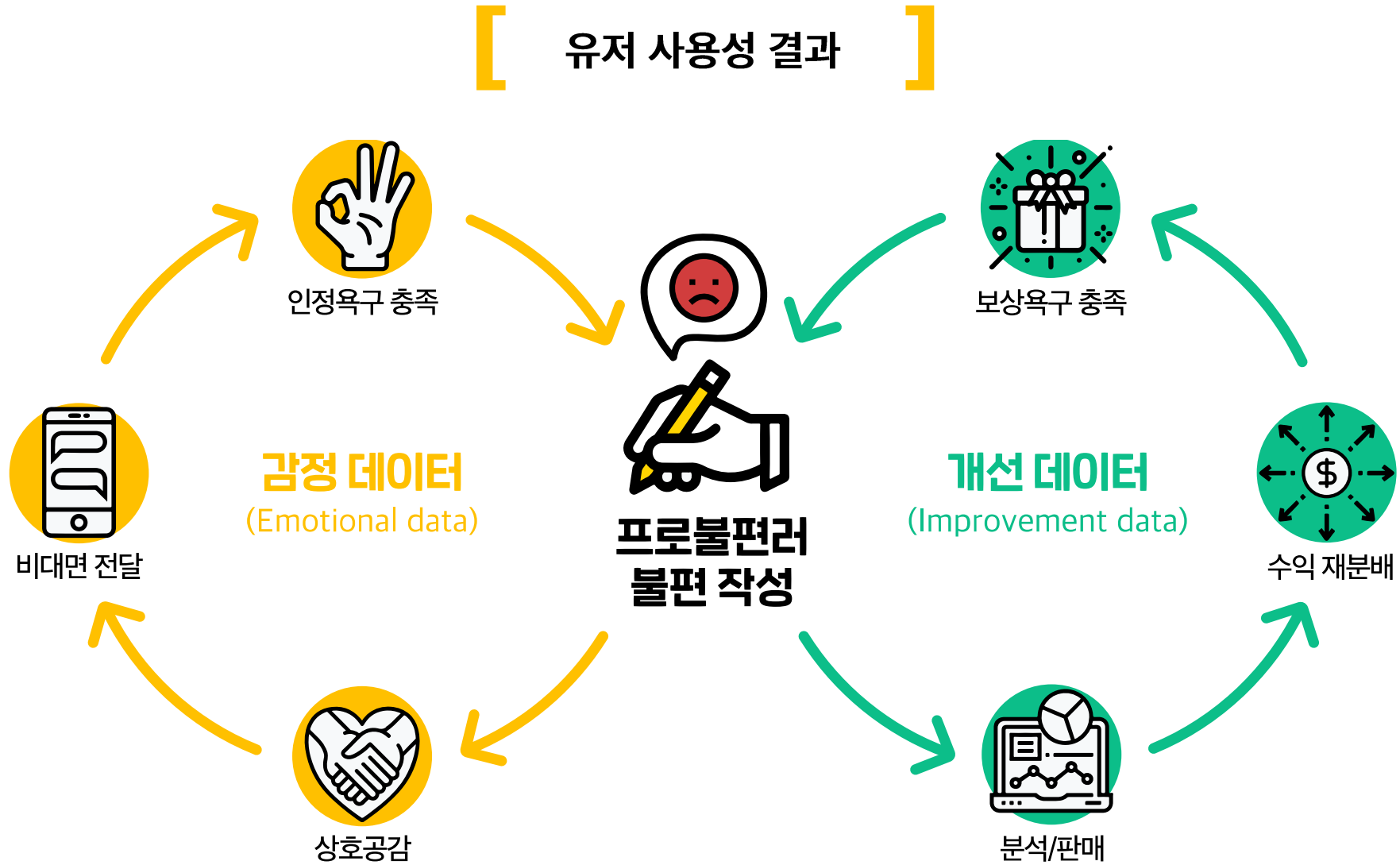


블록체인 무관심 유저
> 세션반응 차이X

2



블록체인 관심 유저
> 새로운 유저타겟 가능



[고객 효능감 결과]

1



신뢰성 향상 및 추적 가능성 활용
(기업고객 대상 인터뷰)

2



공공기관 도입 및 활용
(DDP, 제주도청)

3



도입 전 대비 매출증가
(월 단위 150% 증가)



※ 출처: 한국데이터산업진흥원

- 사회적으로 불편이 집중되는 사건 多
- 국내 데이터 산업시장 14조원, 연간 7% 성장
- 정부정책 : 데이터 시장 강조, 블록체인 기반 의사결정 시스템 도입

팀빌딩



대표 김준영

기획/서브개발

한양대학교 건설환경공학 / KAIST SEMBA



CTO 노경모

AOS/IOS/서버개발

10년차 풀스택 개발경력



CTA 장성균

블록체인 서버망 구축

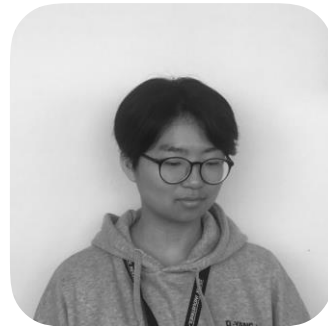
한양 대학교 공학 박사



COO 조재원

데이터전처리/운영

중국 재경대학교 경제학



팀원 신정희

UXUI디자인/데이터시각화

미림여자정보과학고등학교



CMO 남재홍

마케팅 / 앱 웹 디자인

라사라 패션학교 패션비즈니스학

네거티브 데이터를 통해 혁신을 만들어 나갑니다.

감사합니다.

Web : www.nitpick.co.kr

E-mail : center@nitpick.co.kr

Address : 서울특별시 경인로 775 4동 414호 주식회사 닷픽