

온라인 사용자 리뷰 분석을 통한 생활가전제품의 디자인 가이드라인 개발

Development of design guidelines for home appliances through analysis of online customer review

이남지, 장혜진, 최민영[†]

성신여자대학교 일반대학원 산업디자인과

Key words: Review Analysis, Customer Review, Design Guideline

1. 서론

최근 인터넷이 활성화되고 전자상거래에 대한 수요가 급증하면서 온라인 쇼핑몰이 제품구매의 주요 수단이 되었으며, 온라인상으로 제품에 대한 경험과 지식의 공유가 활발히 이루어지고 있다. 제품에 대한 경험이나 의견을 제시할 수 있는 사용자 리뷰(Customer Review)는 소비자들의 상품 구매에 많은 영향을 미칠 뿐만 아니라, 기업에도 새로운 마케팅 전략을 수립하는 중요한 자료로 활용되고 있다. 그러나 디자인 분야에서는, 고객의 직접적인 경험을 반영하는 사용자 리뷰를 리서치 단계에서 활용하지 못하고 있다. 성공적인 경험 디자인을 위해서는, 온라인 쇼핑몰 리뷰 분석을 통해 사용자의 의견을 반영할 필요가 있다.

본 연구에서는 상위 판매율을 기록하고 있는 3개의 쇼핑몰에서, 대표적인 8가지 생활가전제품에 대한 사용자 리뷰 분석을 통해, 사용자 니즈를 도출하고 제품별 세부 가이드라인을 제시하여, 리뷰 분석이 감성 디자인 리서치의 방법론으로 활용될 수 있음을 고찰하고자 한다.

2. 연구 목적 및 방법

본 연구는 온라인 쇼핑몰을 통한 8 가지 생활가전제품의 리뷰를 조사하여, 사용자 니즈 분석을 통해 제품별 세부 디자인 가이드라인 요소를 파악하는 것을 목적으로 하고 있다.

상위 판매율을 기록하고 있는 3 개의 대형 쇼핑몰 사이트에서 주방가전의 대표적인 제품(냉장고, 전자레인지, 식기세척기, 와인냉장고)과 노약자 중심의 제품(안마기, 혈당측정기, 저주파 자극기, 약탕기)의 사용자 리뷰를 조사한 후 Design assurance guideline 55-product performance program(ppp)의 각 항목에 해당하는 제품별 리뷰를 분류하여 가장 많은 빈도수를 차지한 디자인 가이드라인의 요소들을 파악한다.

3. 쇼핑몰 사용자 리뷰 조사

대형 쇼핑몰 순위 1,2,3 위를 차지하고 있는 옥션, G마켓, 11 번가에서 제품별로 20 개의 사용자 리뷰를

조사하였다. 3 군데의 쇼핑몰에서 한 제품당 60 개의 리뷰를 통한 사용자의 니즈 분석은 표 1 과 같다.

표 1. 8 가지 생활가전제품의 사용자 리뷰 조사

생활가전제품	사용자 리뷰를 통한 니즈 분석
냉장고	전기요금, 모터소음 효과적인 수납, 어린이 안전
전자레인지	간편한 사용 방법, 청소 신속한 사용, 단축기능, 탈취기능
식기세척기	전력소모량, 물 소비량 수납의 다양성, 소음, 위생
와인냉장고	용량, 디스플레이, 비주열, 수납
안마기	무게, 쉬운 사용, 부피
혈당측정기	쉬운 사용법, 신뢰도, 가격의 부담
저주파 자극기	흡착력, 안전성, 건전지소비량
약탕기/홍삼제조기	안전성, 용량, 위생 내용물 이동의 편의성

4. 가전제품 리뷰 분석

4.1. 분석 기준 : Design assurance guideline 55 - Product Performance Program (ppp)

유니버설디자인 제품을 평가하는 방법으로서 일본 닛케이(日經)디자인과 트라이포드 디자인 그룹의 나카가와 사토시(中川 聡)는 PPP 를 발표하였다. 각 사용자의 신체적 특성과 심리, 환경에 의해 제품의 잠재적인 문제성과 결함이 노출되는 경우에 대해, PPP 는 미리 다양한 사용자의 상황을 고려하여 디자인하는 것으로 이러한 문제점이 발생되지 않도록 유니버설디자인 제품으로서의 달성도를 평가하는 목적으로 구축된 평가기준이다.

4.2. 사용자 리뷰 분석

그림 1 과 같이 사용자 리뷰를 분석 기준(PPP)에 적용하여 빈도수가 많은 정도에 따라 가전제품의 디자인 가이드라인을 도출하였다.

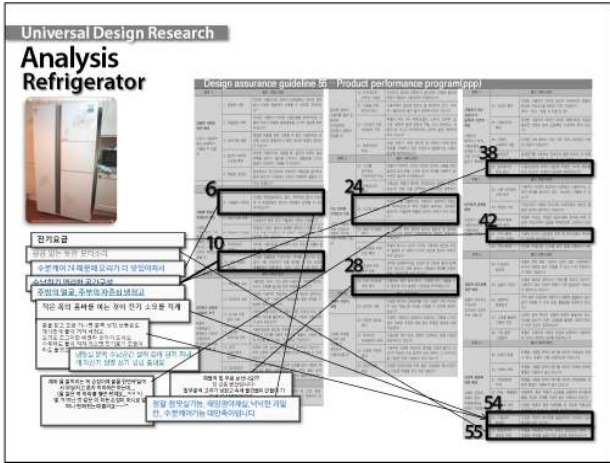


그림 1. PPP에 적용한 사용자 리뷰 분석

5. 생활가전제품의 디자인 가이드라인

표 2. 사용자 리뷰 빈도수에 따라 sign assurance guideline 55 - product performance program (ppp) 의 틀을 통해 분석한 제품별 디자인 가이드라인의 결과

생활가전제품	디자인 가이드라인	
냉장고	6	사용방법의 자유도
	10	사용 환경의 허용도
	24	사고의 예방
	28	모든 안전성에 대한 배려
	38	점유용적의 부담 경감
	42	지속 사용에 있어서 경제성
	54	사용상의 경제성
전자레인지	55	환경문제와 공해의 회피
	10	사용 환경의 허용도
	11	복잡함 제거
	12	직감과의 일치
	13	언어에 의존 없이 이해
	14	간단한 조작으로 유도
	19	사용을 위한 정보의 정리
식기세척기	20	파악하기 쉬운 사용상의 구조
	24	사고의 예방
	49	위생과 청결
	10	사용 환경의 허용도
	24	사고의 예방
	35	사용위치의 확보
	36	다양한 사용자의 대응
와인냉장고	42	지속사용에 있어서 경제성
	45	실용과 기능미
	49	위생과 청결
	54	사용상의 경제성
	23	위험요소의 분리
	36	다양한 사용자의 대응
	38	점유용적의 부담 경감
	44	미관상의 일반성
	45	실용과 기능미
	48	기분 좋은 사용감각
	1	평등한 사용
	5	폭넓은 호감도

안마기	6	사용법의 자유도
	9	작업속도의 자유도
	15	조작 개념모형과 피드백
	29	쾌적한 사용
	30	적당한 힘으로 제어
	32	신체적 부담의 경감
	33	감각기관의 보호
혈당측정기	40	적당한 가격
	9	작업속도의 자유도
	11	복잡함 제거
	12	직감과의 일치
	14	간단한 조작으로 유도
	19	사용을 위한 정보의 정리
	26	사고발생 시의 안전 확보
	40	적당한 가격
	42	지속사용에 있어서 경제성
	43	지속성에 대한 안심 제공
저주파 자극기	8	정밀도의 민감성
	10	사용 환경의 허용도
	24	사고의 예방
	29	쾌적한 사용
	35	사용위치의 확보
	36	다양한 사용자의 대응
	42	지속사용에 있어서 경제성
	47	소재를 활용한 가공과 제조
약탕기 홍삼제조기	6	사용법의 자유도
	10	사용 환경의 허용도
	22	사고를 방지하는 기본구조와 구성
	24	사고의 예방
	26	사고발생 시의 안전 확보
	28	모든 안전성에 대한 배려
	38	점유용적의 부담 경감
	45	실용과 기능미
	49	위생과 청결

6. 결론

본 연구는 온라인 쇼핑물을 통해 8 가지 생활가전 제품의 리뷰를 분석하여, 사용자 니즈를 도출하고, 디자인 가이드라인 요소를 파악하였다.

본 연구를 통해 사용자 리뷰 분석이 감성 디자인 리서치의 방법론으로 활용될 수 있음을 고찰하였고, 향후 연구에서는 사용자 리뷰 분석을 통한 디자인가이드라인 및 모델 제시를 통해 구체적인 디자인 프로세스를 제안하고자 한다.

참고문헌

김근형, 오성열 (2009). 온라인 고객리뷰 분석을 통한 시장세분화에 텍스트마이닝 기술을 적용하기 위한 방법론. *한국콘텐츠학회논문지*, 9(8), 한국콘텐츠학회, 272-284.

넷케이 디자인 (2007). *유니버설디자인 사례집100*. 미진사 옥션. <http://www.auction.co.kr/>

G마켓. <http://www.gmarket.co.kr/>

11번가. <http://www.11st.co.kr/>