교육 영상 시연용 가상 자료 · 한결물류(가명)

출고가 밀리는 성장형 · 구매 여정

발견 : 출고 지연이 부담된다

망설임: 맡길 범위가 불명확 / 준비할 안내(제안): 서비스 범위 안내

근거: Q01·I01 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

비교 : 주문 전달과 마감을 확인한다

망설임: 마감 뒤 처리 기준 없음 / 준비할 안내(제안): 주문 흐름·마감 기준 안내

근거: Q03·Q04·I02 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

상담 : 내 주문 과정과 맞는지 본다

망설임: 센터·연결 방식 확인 필요 / 준비할 안내(제안): 화면 확인 상담 예약

근거: Q07·Q09 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

계약검토 : 시작 전 조건을 남긴다

망설임: 마감 예외 기준 확인 필요 / 준비할 안내(제안): 확인한 조건을 서면 전달

근거: Q11·Q12 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

단계별 전환율을 계산한 표가 아니다. 고객 발언을 바탕으로 만든 검토용 여정 가설이다.

교육 영상 시연용 가상 자료 · 한결물류(가명)

총비용을 따지는 비교형 · 구매 여정

발견 : 맡기면 드는 돈을 찾는다

망설임: 가격 범위가 불명확 / 준비할 안내(제안): 비용 항목 목록

근거: Q13 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

비교 : 내 물량의 총비용을 비교한다

망설임: 건당·추가 요금 미확인 / 준비할 안내(제안): 확인한 요금표와 총비용 설명

근거: Q14·Q16·I03 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

상담 : 적은 주문량의 달도 묻는다

망설임: 물량별 조건 확인 필요 / 준비할 안내(제안): 두 물량 기준 비용 상담

근거: Q19·Q20·I04 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

계약검토 : 요금과 해지 조건을 대조한다

망설임: 해지 비용·최소 기간 미확인 / 준비할 안내(제안): 계약 전 조건 확인표

근거: Q21·Q22 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

단계별 전환율을 계산한 표가 아니다. 고객 발언을 바탕으로 만든 검토용 여정 가설이다.

교육 영상 시연용 가상 자료 · 한결물류(가명)

반품·파손이 걱정인 신중형 · 구매 여정

발견 : 반품 회수 가능 여부를 찾는다

망설임: 어디까지 맡기는지 모른다 / 준비할 안내(제안): 반품 회수 범위 안내

근거: Q23 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

비교 : 보상·반품 절차를 읽는다

망설임: 세부 기준이 없음 / 준비할 안내(제안): 운영 확인을 거친 조건 안내

근거: Q24·Q25·I05 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

상담 : 재고 화면과 문제 처리 과정을 본다

망설임: 보상 확인 과정 미확인 / 준비할 안내(제안): 화면·절차 확인 상담

근거: Q27·Q28·I06 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

계약검토 : 보상·해지 조건을 서면 확인한다

망설임: 조건 확인 전에는 보류 / 준비할 안내(제안): 확인된 계약 조건 문서

근거: Q29·Q30 / 해석·제안 / 실제 행동은 추가 확인

단계별 전환율을 계산한 표가 아니다. 고객 발언을 바탕으로 만든 검토용 여정 가설이다.