그룹 과제(3인 1조)

1. 고객의 문제 해결에 더 집중하면 크게 성장할 것으로 예측되는 서비스를 하나 선정합니다.
2. 이 서비스의 정성, 정량적 데이터를 수집하고 이를 통해 이 제품의 핵심 가치와 이와 연결되는 시급히 해결해야 할 문제를 정의합니다.
3. 이 문제 해결에 도움이 되는 사용자 여정 지도를 가능한 간략하게 구성해 봅니다. 모든 내용을 만들기 보다는 문제 해결에 필요한 부분만 구성하는데 집중합니다.

(과제의 질문에 국한하지 않고 답을 찾아가는 과정에서 얻은 인사이트들을 다양하게 정리)

통신판매번호	2020-서울금천-1744	**사업자등록번호**	865-88-00031
운영상태	통신판매업신고	**법인여부**	법인
상호	주식회사 워시스왓		
대표자명	예상욱,남궁진아	**대표 전화번호**	02-549-0131
판매방식	인터넷, 기타	**취급품목**	기타
전자우편(E-mail)	help@washswat.com	**신고일자**	20170629
사업장소재지	서울특별시 금천구 독산동 999-17		
사업장소재지(도로명)	서울특별시 금천구 범안로11길 65 (독산동)		
인터넷도메인	www.getwashswat.com		
호스트서버소재지	서울특별시 송파구 양재대로66길 36, 금아빌딩 (가락동)		
통신판매업 신고기관명	서울특별시 금천구 02-2627-1315		

세탁 특공대

실사용자 인터뷰)

1. 23년 7월부터 현재까지 사용 중.
2. 자취중인데 집에 건조기나 드라이어가 없음. 수선이나 다림질 서비스도 있는데 세탁하는 김에 다 같이 맡길 수 있어서 편리함 (원룸에 살면 다림질 하는게 불편하기도 하고 다리미가 없는 상황이 있는데 대신해줘서 편리함), 또한, 세탁물이 무거운데 내가 직접 이고지고 나가거나 가지고올 일이 없어서 좋음 (문 앞에 내놓으면 알아서 수거해가고 이틀정도 뒤에 문앞에 배달해줌).
3. 불편한점은 이틀이라는 시간이 걸린다는점? 세탁방 가면 바로 몇시간만에 되는데 이래봤건 며칠 기다려서 받아야 하는 상황이라서 불편할때가 있음.
4. 항상 옷걸이에 옷이 걸려서 오는데, 이 옷걸이들이 쌓여서 분리수거 하기 귀찮을때가 있음. 옷걸이 없이 배송오는 옵션 있었으면 좋겠음.

APP Store) 피해 발생 심의 문제

heave__n) 비싼 신발을 프리미엄 기능을 활용해서 맡겼는데, 변색이되었다. 소비자원에 고발하라는 답변만 받았다.
aaqwe17) 빨래를 분실 당했는데 보상을 받지 못했다.
이런식으로 돈벌어먹지마) 옷 보상을 제대로 안해준다. 물세탁해야하는걸 기계세탁으로 신청했다라는 답변을 받았고, 소보자보호원 기준에 따라서 보상해주겠다는데 보상가액이 없는 수준이였다.
하화난다) 해당업체 세탁실수에 따른 사후처리 및 채팅 CS 태도가 매우 불량하다.
ju820820) 피해 발생해도 심의는 자기들 마음대로, 보상은 다수 발생해도 쉬쉬하며 감추는 완전 소비자 기만 업체

APP Store) 배송문제
대자연 플래너) 총알 배송 기능 선택했는데, 어떤 이유 때문에 총알배송이 불가한지 제대로 알려주지 않은 채 일반 배송으로 바꿈
alon0509) 배달이 문앞 바닥에 던져 놓고 갔다. 배달의 기본이 안되어있는 업체
에어블리 짱짱) 배송일 지나서 안오길래 문의했더니, 물량이 많아서 그럴 수도 있다라며 무음답
행복한 어진이) 생활빨래를 맡겼다가 일주일 넘어서 돌아온다고해서 갈아입을 옷도 수건도 없이 생활중
옷분실 피해자) 배송중 분실물 발생, 그냥 자동발송 되는거라며 배송직원에게 책임 전가

세탁 특공대 오늘 첨 이용하는데 어떤가요? : 클리앙

* 개인의 주관적인 사용 후기나 선호를 묻는 질문임으로 아침게에 안올립니다. 크린토피아하고 이거 를 예전에 뉴스에서 보고 있다는건 알았지만 체중 감량 후에 옷입던 옷을 드라이크리닝해서 입으려고 해서 옆 알고 첨 주문 했어요 사용 작신 분들 어떠신가요? 오늘 밤 11시에 픽업하려 오고 수요일 아침 7시까지 완료 세탁물 문앞에 둔다고 하는데 코트 하고 등등해서 한 6벌 되는데 할인티가 어떤가요 써 보신 분들 짧은 감상 부탁드립니다

clien.net

sunnyblog : 네이버 블로그

sunnyblog : 네이버 블로그

blog.naver.com

블라블라: 세탁특공대 절대 쓰지 마세요 *답답해서 수명 줄음**

세탁특공대 한 4년 째 쓰고 있는데 진심 에네 CS 때문에 수명 10년은 줄어든 것 같습니다.남이 보면 세탁물 몇 가지밖 쓴다지만 지나 와이프로서는 아끼는 물건이라 굳이 드라이, 케어를 맡긴 건데 동네 구멍가방인도 못한 고객센터 보고 너무X100 분통 터져서 대나무 숯에 소리치는 심정으로 글 써요..1. 첫 결혼기념일을 맞아 결혼 스냅 촬영했단 스튜디오를 예약했어요 4년 전 처음 만났을 때 웃을 촬영 의상으로 준비했어요 촬영 한 달 앞둔 시점에...

Blind

세탁 특공대의 핵심가치

세탁의 편리함(간소화)

시급히 해결해야할 문제

CS, A/S

Stage	사용전	사용 결정	사용중	사용후
사용자(유저) 행동	빨래를 누가 대신해줬으면 좋겠다. 고가의 의류(잡화)를 전문 세탁업체를 사용하고 싶다.	세탁 특공대 프리미엄 기능 사용 결정	잘 세탁되어서 오겠지	변색된 제품을 받고 보상 요구
감정	귀찮음 욕구	기대 믿음	기대 짜증 초조	실망 분노
채널	앱 스마트폰 컴퓨터(웹)	스마트폰 컴퓨터(웹)	앱 전화	앱 / 웹 전화 소비자보호원 오프라인(직접)
문제 사유	고가의 의류(잡화)의 세탁 생활의류 세탁 생활공간 부족(건조대 등) 새벽 배송 수선 서비스 이용	컨드리고와 세탁특공대를 비교해 보았으나 가격적인 면에서 세탁 특공대를 선택 앱스토어에서 리뷰가 더 많은 세탁특공대를 이용	배송지연 결제 당시와 수선비용이 상이함 소비자 상담센터 불만접수 364건 (오배송, 지연)	보상 심의 과정이 불분명(정확한 기준이 없음)/ 배송 불가/손상/분실 제품 파손 / 분실

계정명	2024.12.31	2023.12.31	2022.12.31
유동자산	3,611,771	1,399,245	1,504,967
비 유동자산	8,093,438	8,602,487	10,762,112
자산 합계	11,705,209	10,001,732	12,267,079
유동부채	7,573,387	9,002,840	7,549,129
비 유동부채	2,993,660	2,474,805	888,763
채무 합계	10,567,047	11,477,646	8,437,891
자본금	1,786,104	1,627,165	1,617,800
자본금 합계	1,138,162	-1,475,914	3,829,188
매출 액	33,316,279	33,306,384	26,263,640
매출 전체 이익	15,836,102	14,005,926	5,923,028

영업 이익	-1,182,923	-4,610,073	-16,641,399
비 영업 이익	85,770	67,482	22,664
비 영업 비용	826,354	1,464,771	189,773
법인세 차감 이전 이익	-1,923,507	-6,007,362	-16,808,507
법인세 비용	-	-	-
당기순이익	-1,923,507	-6,007,362	-16,808,507
전체 자산 증가 율	17.03%	-18.47%	-1.57%
매출 액 증가 율	0.03%	26.82%	98.14%
영업 이익 증가 율	-	-	-
순이익 증가 율	-	-	-
매출 액 순이익 률	-5.77%	-18.04%	-64.00%
영업 이익 률	-3.55%	-13.84%	-63.36%
ROE	-	-	-293.23%

ROIC	-17.72%	-53.95%	-135.93%
채무 비율	928.43%	-	220.36%
자기자본 비율	9.72%	-	31.22%
유보 율	665.41%	-	197.15%
당좌 비율	47.69%	15.54%	19.94%
이자보상 배수	-2.63%	-17.68%	-164.05%
차입금의존도	40.92%	47.31%	12.64%
매출 채권 회전율	65.52%	79.65%	78.73%
재고 자산 회전율	-	-	-
전체 자본금 회전율	3.07%	2.99%	2.12%
현금 영업 이익	1,032,258	-2,446,858	-13,706,444
경상활동 현금 흐름	-729,748	-3,954,702	-14,176,432
투자활동 현금 흐름	-3,177,769	-4,009,778	-18,029,960

데이터 수집 방법

정성적 데이터 수집
1. 앱스토어 리뷰
2. 후기 검색
3. 기사 검색
4.

정량적 데이터 수집
1. 앱스토어 다운로드수
2. 재무제표 기간별 분석
3.

앱의 다운로드 수를 표시하지 않아서 데이터가 없음

리뷰 는 6만여개가 넘어가는 것으로 확인되어 6만회 정도의 다운로드가 있다고 가정

2015년 출시 - 10년차 앱

22년도 대비

1. 채무 10% 증가
2. 매출액 30% 증가 (단, 23년도 대비 증가량 없음)
3. 전체 매출액 300% 증가(단, 23년도 대비 증가량 미미)
4. 영업 이익 100% 증가(꾸준한 50%대 상승률 - 그러나 적자)
5. 손이익률은 50% 증가(23년도 50% 이상 대폭 증가 - 그러나 적자)
6. 채무 비율의 700% 증가
7. 자기자본 비율 20% 감소(자본잠식?)
8.

소비자시민모임 "'세탁특공대' 관련 불만 상담 급증 ... 피해주의보 발령"
김형래 기자 2024.04.25
출처 : SBS 뉴스
원본 링크 : https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1007625418#close&plink=COPYPASTE&cooper=SBSNEWSEND

소비자시민모임은 올해 '1372 소비자상담센터'에 접수된 세탁특공대 관련 불만 상담이 364건으로, 이 가운데 65.4%인 238건이 이번 달에 집중됐다고 밝혔습니다.

불만 상담 대부분은 옷이 손상된 채 배송됐거나 잘못 배송된 사례였는데, 최근엔 사전 안내 없이 배송이 지연된다는 불만 신고도 다수 접수된 걸로 파악됐습니다.

이에 소비자시민모임은 세탁특공대 측에 홈페이지 등을 통해 세탁 처리·배송이 지연되고 있음을 안내하고 이에 따른 피해 보상 대책을 마련할 것을 요청했습니다.

[세탁특공대 불호 후기] 세탁특공대 수선 바가지 / 세탁특공대 솔직 리뷰
https://blog.naver.com/pdksayes/224054697772

세탁특공대 이용했다가 기분 상한 후기

<요약>
1. 추가금 개많이 나올 수 있음
2. 그 과정에서 고객의사 안 물어봄
3. 견적이 얼마 찍혔든 훨씬 더 내야할 수 있음
4. 안 낸다하면? 이미 옷 뜯었다고 함
5. 받은 옷은 세탁 제대로 안 됨