

# UX 데이터분석에 기반한 장례서비스의 미래 방향성 연구

안진호\*, 이정선\*\*

\*(주)아이디이노랩, \*\*을지대학교 장례지도학과

## A Study on the Future Direction of Funeral Service Based on UX data Analysis

Ahn, JinHo, Lee, JeungSun,

IDINNOlab corp, Eulji University

E-mail : pibuchi@gmail.com, jslee@eulji.ac.kr,

### 요약

본 연구는 사용자경험과 에스노그래피를 활용하여 데이터를 수집, 분석하여 장례서비스의 미래 방향성을 제시하는 연구이다. 구체적으로 현재 40대의 남녀를 대상으로 이들의 장례서비스에 대한 사용자경험을 에스노그래피적으로 연구를 진행하였다. 그 결과 현재의 사후 장례식장 중심의 장례서비스의 문제를 사진, 장례, 사후의 관점에서 대안을 제시하였다. 이러한 미래 장례서비스의 중심 방향을 인공지능 기반의 PAA(Pre need, At need, After care) Service로 제시하였다.

### 1. 서론

Ethnography(민속지학)은 그 사회의 생활관을 보여주고 이를 규명하는 학문이다. 그 연구대상은 그 사회에 속한 생활집단이며, 생활의 기본단위는 가족을 비롯하여 지역사회, 그리고 더 큰 범주로 민족집단을 의미하는 것이다. 이러한 단위의 집단은 그 단위들이 일정한 범위와 생활양식을 보여주고 있기에 의미가 있다. 같은 맥락으로 사용자 경험(User eXperience)이란 사용자가 어떤 시스템이나 제품, 서비스를 직·간접적으로 이용하면서 느끼고 생각하게 되는 지각과 반응, 행동 등을 총체적으로 경험하는 것을 말한다.

인간의 죽음은 생물학적 현상을 통해서만 정의하는 것이 아니라, 그 사회의 문화적 삶을 보는 뜻이기도 하다. 말하자면, 집단의 사회성과 전승성을

가지고 있는 것이다. 한 집단(또는 사회)이 죽음을 어떻게 보고, 어떻게 처리하는가 하는 문제는 바로 그 생활문화의 성격을 파악할 수 있는 중요한 단서가 될 수 있다. 또한 생활문화의 주체인 사람을 중심으로 보았을 때, 죽는 것에 대한 관념은 사람에 대한 일정한 해석이기도 하다. 한국사회는 죽음에 대해 부정적이고 평소 죽음에 대해 이야기하는 것을 꺼린다. 산업화가 이루어지면서 장례가 상업적 영역에 들어오면서 죽음을 수용하고, 고인을 위한 의례로서의 장례라 치러지기 보다는 장례서비스 제공자의 편의에 의한 장례식이 만연해지고 있다.

이에 본 연구는 ethnography 기반의 데이터분석에 있어서의 미래의 장례서비스에 대한 방향을 연구하여, 현재의 기능적 장례서비스를 보다 본연의 기능에 맞는 방향을 찾아보고자 한다. 이에 에스

노그라피와 UX데이터를 활용한 장례서비스를 사전, 장례, 사후의 관점을 분석하고, 이러한 미래 장례서비스의 중심 방향을 인공지능 기반의 PAA(Pre need, At need, After care) Service로 제시하였다.

## 2. 본론

### 2.1 장례서비스 연구

장례서비스는 기본적으로 장례상담을 통하여 일정한 시간 내에 장례일정, 장례절차 및 방법을 안내하고, 장례용품을 공급하며, 시신처리와 염습, 조문예절에 이르기까지 원활하면서도 경건하게 장례절차를 진행시키고, 매장, 화장 및 납골에 필요한 행정절차를 서비스해 주는 것을 의미한다.

또한 장례서비스는 장례 후 행정처리, 법률상담, 심리상담 등도 포함하며, 이러한 서비스는 주로 장의업소, 상조업체, 장례식장 등에서 제공하고 있다. 특히 장례는 자기집단의 정체 의식을 표현하고 강화하는 기능이 있기 때문에 장례서비스는 중요한 사회·문화적 서비스의 의미를 가진다.

장사시설에서 제공하는 서비스는 장례서비스에 비해 보다 넓은 범위를 포함하는 것으로, 장례식장이외에 묘지, 화장장, 봉안시설 등 고인이나 유족들에게 제공하는 일체의 활동 및 서비스를 의미한다. 장례서비스 이외에 시설이용에 대한 정보 제공 및 안내, 유가족뿐만 아니라 지역사회 주민을 위한 각종 프로그램까지도 포함한다고 할 수 있다.

[표 1] 장례서비스의 수요변화 요인

연번	요인	내용
1	인구 구조의 변화	- 인구 고령화 - 가족구성원 변화
2	법제도적 환경의 변화	- 장사 등에 관한 법률 개정(국가 자격제도 도입 등) - 장례서비스 표준약관 제정 - 웰엔딩 서비스 체계 구축
3	국민의식 변화	- 장례서비스의 다양화 요구 - 장례서비스 시설의 현대화 및 고급화 요구 - 장례서비스 정보요구 증가
4	장례서비스 전문화	- 인구 고령화 - 가족구성원 변화

출처: 김기환, 김숙경(2011), '장례서비스 개선방안'

장례서비스에 대한 수요는 인구구조의 변화, 국민의식의 변화, 법·제도적환경의변화, 장례서비스의 전문화 등의 요소에 의해 영향을 받는다. 인구구조변화에 따른 고령사회의 진입과 가족 구성원의 변화로 장례서비스에 대한 수요는 꾸준히 증가할 것으로 보인다.

자식들에게 의존하던 장례비용의 부담은 줄어드는 대신, 노년층 자신이 장례방법 및 절차에 대해 선택할 수 있는 사전장례 서비스에 대한 수요는 점차적으로 증가하고 있다. 장례문화에 대한 국민의식의 변화로 전문화 및 차별화된 장례 서비스에 대한 욕구가 증가하게 될 것이며, 외장례관련정보의 접근성에 대한 요구도 많아지고 있다. 건강하게 오래사는 것이 노년층에게는 중요하지만, 죽음을 준비하는 프로그램과 서비스에 대한 이들의 관심도 높아지고 있다. 현재 일부 종합병원을 중심으로 사망부터 발인 까지 일괄적으로 장례관련서비스를 제공하고 있으며, 이용자의 불만을 야기하였던 여러 문제들을 해결하고 건전한 장례문화를 유도하고 있다는 평가를 받고 있어 장례서비스에 대한 신뢰성 증대에 기여하고 있다.

### 2.2 에스노그라피(ethnography) 연구

데이터를 수집, 가공하는 방식에 있어서 최적화된 수단이 인류학자들이 다른 문화의 일상생활에 들어가 가까이에서 관찰하고, 기록하는 연구 과정 방식으로 다른 문화를 상세히 기록하고 설명하는 방식인 ethnography와 사용자가 어떤 시스템, 제품, 서비스를 직/간접적으로 이용하면서 느끼고 생각하게 되는 지각과 반응, 행동 등에 관한 총체적 감정과 기억을 중점적으로 분석하는 User eXperience적 접근이라 할 수 있다. 이 두 가지 방법은 관찰대상인 사람을 중심으로 사회적, 문화적, 경제적 관점의 다양한 맥락을 관찰하여 데이터를 수집하고, 해석하는 방식이다.

## 3. 연구설계 및 분석

장례서비스에 대한 사용자 중심의 리서치를 위해 10년후 장례설계의 주체자인 40대 남녀를 타겟으로 구체적인 페르소나를 정의하고, 각각의 페르소나에 따른 미래 장례문화 방향을 제시하고자 하였다. 장례문화의 정확한 분석을 위해 아래와 같은

조사항목을 분석 포인트의 기준으로 설정하였다.

[표 2] 연구 설계

[그림 1] 분석 포인트

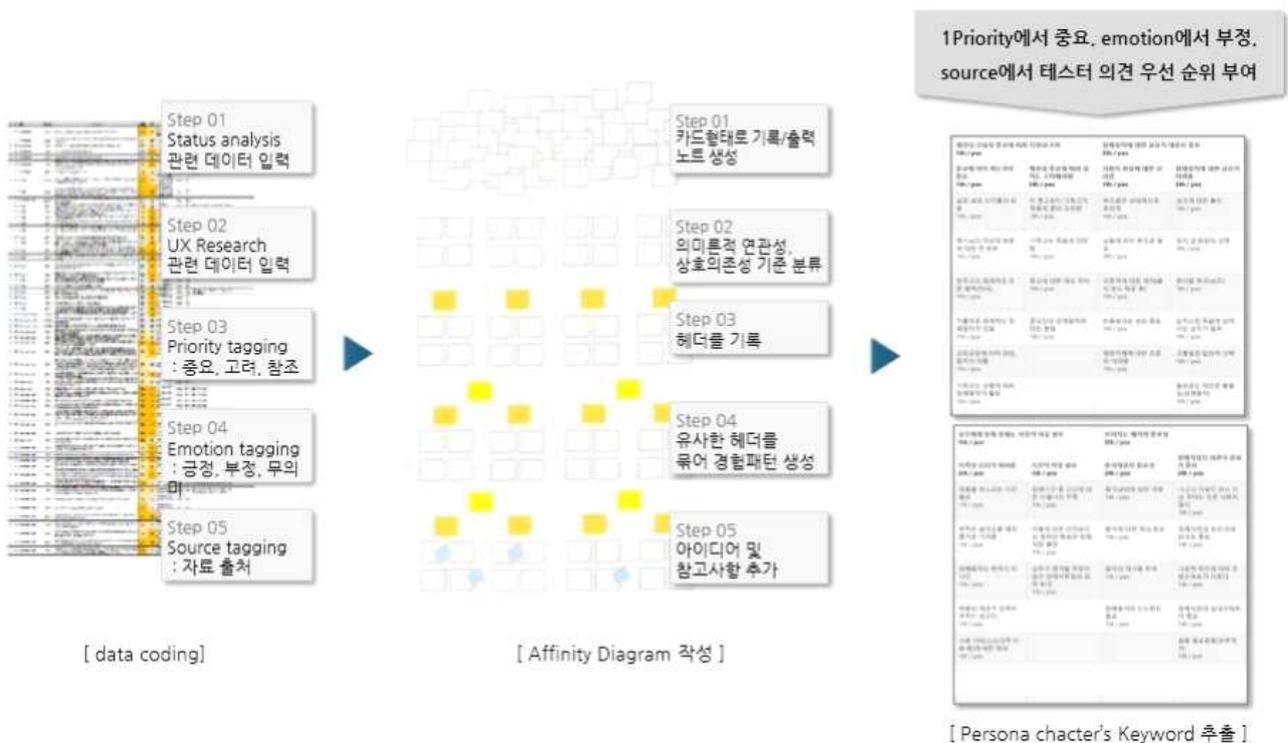
기준	분석 키워드
• 국내 장례절차	관련 기사 중심의 의견 수렴 및 데이터 분석
• 변화하는 장례문화1	관련 기사, 학술자료, SNS상에서의 의견 수렴 및 데이터 분석
• 변화하는 장례문화2	관련 기사, 학술자료, SNS상에서의 의견 수렴 및 데이터 분석
• 변화하는 장례문화3	관련 기사, 학술자료, SNS상에서의 의견 수렴 및 데이터 분석
• 대형병원의 장례식장 서비스 만족도	관련 기사, 학술자료, SNS상에서의 의견 수렴 및 데이터 분석
• 장례서비스에 대한 다양한 관점의 변화	관련 기사, 학술자료, SNS상에서의 의견 수렴 및 데이터 분석
• WOM(word of mouth)분석	SNS (블로그, 카페, 페이스북, 트위터 등상에서의 관련 의견 중점 수렴
• 현황분석 시사점	현황분석 키워드 요약물 통한 단계완료 키워드 도출

표본추출	비확률 표본 추출의 할당 추출법 Status Analysis 시사점에서 전체 모집단 중에서 40~50대 초반으로 장례를 접하기 시작한 남,녀를 범주로 지정함
모집대상	리서치 대상은 개별 설문 및 인터뷰 등이 가능한 약간 명으로 한정하였으며, 설문조사는 10분, 인터뷰는 30~40분 소요됨
모집기준 (표본 할당)	상주입장의 장례문화의 시각: 3명 조문객 입장의 장례문화 시각:3명 종교적 관점의 장례문화 시각:1명

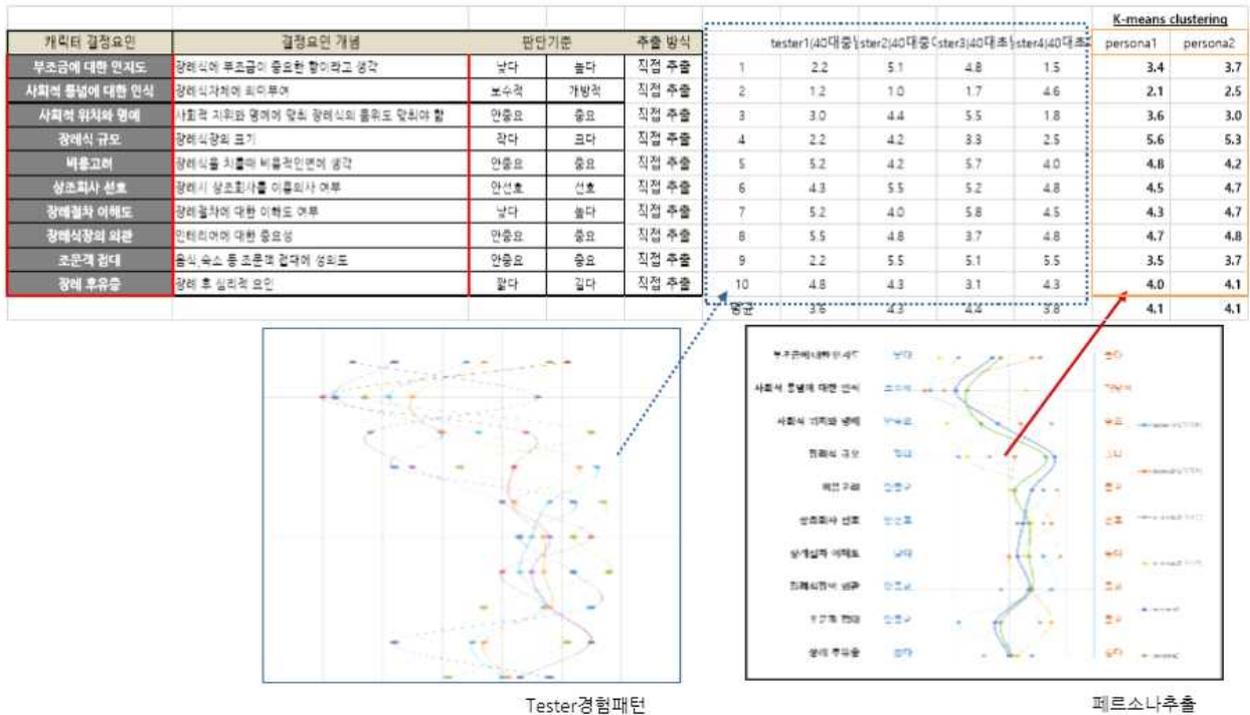
개인 단위의 설문조사와 심층인터뷰를 병행하여 장례문화를 경험한 사항을 관찰, 기록하도록 하였다. 조사기간은 2019년 6월 25일~2019년 7월 1까지 진행하였다.

Key finding 절차를 위해 데이터 코딩 후 affinity diagram 작성으로 페르소나 캐릭터 키워드를 추출하였다. 그리고 우선순위에 따라 감정에서 부정, 소스에서 테스터 의견 우선순위를 부여하였다. 절차는 아래 그림과 같다.

[그림 2] 페르소나 캐릭터 키워드 추출



[그림 3] 페르소나 추출 데이터



key finding된 요소를 기반으로 전문가 3인의 평가를 다음과 같이 10개의 페르소나 캐릭터 결정요인을 도출하고, 전체 리서치 대상자에게 페르소나 캐릭터 결정요인을 리커트척도로 환산하여 적용하고, 현장테스트요원을 포함하여 3회를 진행함으로써 bias를 최소화 하였다. 또한 군집분석을 통해 2개의 유의미한 군집을 추출하고, 페르소나 추출 데이터를 만들었다.

### 3. 결론

본 연구는 시대적, 문화적 변화에 따라 10년 후의 장례 서비스를 제안해보고자 연구를 진행하였다. 종교간의 장례절차에 따른 분쟁, 장례절차에 대한 어려움, 심리적 어려움에 따른 부분을 고려하는 장례서비스 요구가 큰 것으로 파악되었다. 그리고 이를 위해서는 장례서비스가 임종을 전후하여 다양한 서비스가 필요할 것으로 보여지며, 인공지능기반의 시스템을 통해 Pre-need, At-need, After-need(PAA)service가 필요할 것이다. 기술적 부분 뿐 아니라 문화적 비즈니스 사용자 분석 결과, 자연친화적인 장사시설과 토탈케어 서비스에 대한 요구를 파악할 수 있었다.

향후 민속지학(ethnography)와 사용자경험(User eXperience)에서 주로 사용하고 있는 관찰조사를 통한 데이터 수집 방식을 심화하여 이에 대한 대안을 데이터사이언스적 관점에서 추가연구가 필요할 것으로 보인다.

### [참고문헌]

- [1] 김기환, 김숙경, 「장사서비스 개선방안」, (산업연구원, 2011)
- [2] 김시덕, “현대 한국 상장례 문화의 변화”, 『한국문화인류학』, 2007.11.
- [3] 김시덕, 도시 장례식장에서 지속되는 상례의 문화적 전통, 『실천민속학연구』 9, 실천민속학회, 2007.
- [4] 박정석, 도시지역의 장례공간과 장례방식에 대한 사례연구 -광주시 지역을 중심으로 -
- [5] 『비교민속학』 25, 비교민속학회, 2003.

이필도, 장례서비스산업의 현황과 발전방향, 『한국장례문화학회지』 1(한국장례문화학회, 2002)