

목 차

1장 닥터테일 소개	p4
2장 프로덕트 마켓 핏	p4
3장 목표 1. 상담 수 늘리기	p5
4장 목표 2. 만족도 높이기.....	p6
5장 결과.....	p6

현업프로젝트 본문

1. 닥터테일 소개

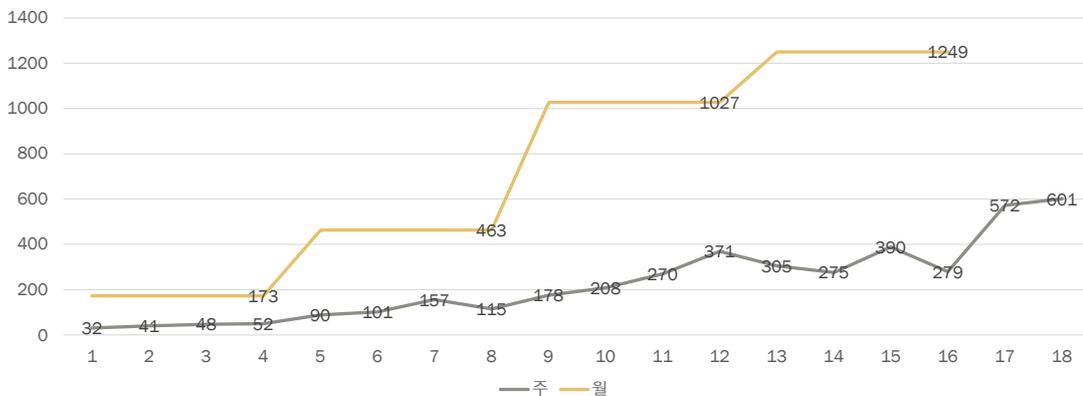
- 미국에서는 많은 보호자에 비해 수의사가 매우 부족함
 - 그러다보니 대부분의 동물병원이 예약제로 운영됨.
 - 갑작스럽게 반려동물이 아프면 비싼 응급실을 가야함.
- 그러나 응급실 방문 중 76 퍼센트는 불필요함.
 - 보호자는 어떻게 진료가 필요한 상황인지 판단할 수 없음.
 - 평균 800 달러가 넘는 비용과 많은 시간을 낭비함.
- 그래서 닥터테일은 병원 방문 전 진료가 필요한 상황인지 판단해주는 온라인 수의사 상담 서비스를 미국에서 제공함.
- 성과
 - 블루포인트 파트너스 투자 유치
 - 정주영 창업경진대회 본상 수상 (7 등 / 1220 팀)
 - CES 2022 혁신상 수상 (모바일 애플리케이션 부문)
 - TIPS 프로그램 선정 (연구비 최대 7억 원 지원)

2. 프로덕트 마켓 핏

- Product Market Fit 이란
 - 프로덕트가 시장성을 갖춘 상태
 - 예시: 목 마를 때 마시는 시원한 콜라
 - 편의점에는 캔, 음식점에는 원액, 대형마켓에는 큰 페트병
 - 문제를 해결하는 프로덕트가 시장이 바라는 형태로 존재하는 방법
- 대부분의 스타트업이 PMF 를 찾지 못했기 때문에 3년 내 폐업 (데스밸리)
- 따라서 닥터테일은 프로덕트 마켓 핏을 발견해야 함.

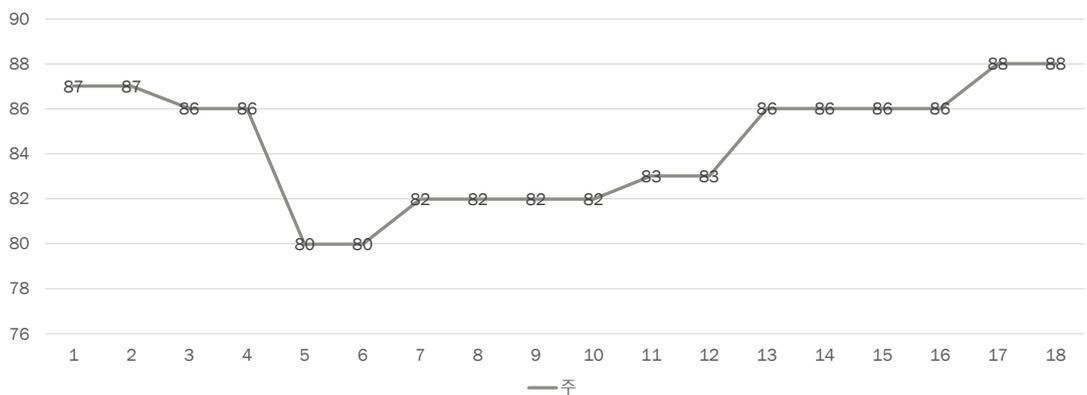
3. 목표 1. 상담 수 늘리기

- 월 3,000 건 이상의 상담을 진행한다. (주 750 건)
- 1월 150 건, 2월 450 건, 3월 1000 건 상담 진행 중 (주 35 건, 105 건, 250 건)
- Target of KR #1
 - 퍼널이 떨어지는 지점을 찾아 새로운 기능을 추가하거나 기존 기능을 고도화한다.
 - 자주 상담받는 주제를 찾거나 효과적인 마케팅 주제를 찾아 유저 유입을 늘린다.
- Action
 - 앱에서 바로 상담 받는 것이 부담되기 때문에 웹에서 상담 받고 앱에서 확인하도록 함
 - 질문부터 쓰는게 좋을거라고 생각했는데, 진료처럼 펫 정보부터 쓰는걸 좋아함
 - 다른 사람 질문 한번 둘러보고 본인 질문 하는 경향이 있어서 필터 기능과 검색 기능 등을 추가해서 더 편하게 다른 사람의 질문을 조회할 수 있도록 함
- 24/7 언제든지 이용 가능한 상담 서비스 강조
- 유저 인터뷰를 통해 1시간 내 답변 완료 강조
- 궁금한 게 많은 초보 반려동물 보호자부터 타겟팅



4. 목표 2. 만족도 높이기

- 상담 만족도 90% 이상을 달성한다.
- 현재 상담 만족도 82% (1 점부터 10 점까지 선택하도록 함)
- Target of KR #2
 - 유저 인터뷰를 통해 만족도가 높거나 낮은 이유를 듣고 개선한다.
- Action
 - 답변이 빠르다.
 - 1 시간 내 답변 오면 만족한다는 것을 알고 답변 속도를 개선함.
 - 다양한 가능성을 제시해준다.
 - 수의사 답변 가이드 라인 수정함.(상담 시 가능성 2 개 이상 언급)
 - 병원을 가라는 말만 한다.
 - 병원을 가서 어떻게 말해야 하는지 안내함.
 - 돈이 없을 때 방법을 제시해주지 않는다.
 - 무료 병원 등 친절히 소개함.



5. 결과

- 기존 월 1000 건 정도의 상담을 3000 건을 바라볼 수 있도록 개선함.(2 주차 1173 건)
- 기존 상담 만족도 82%를 90%를 바라볼 수 있도록 개선함.(2 주차 88%)
- 많은 유저 인터뷰를 통해 새로운 불편을 찾아내어 동물 병원과 파트너십 체결함.
- 부지런히 성장하여 TIPS 프로그램 선정 뿐 아니라, 프리 A 투자 유치 준비 중임.