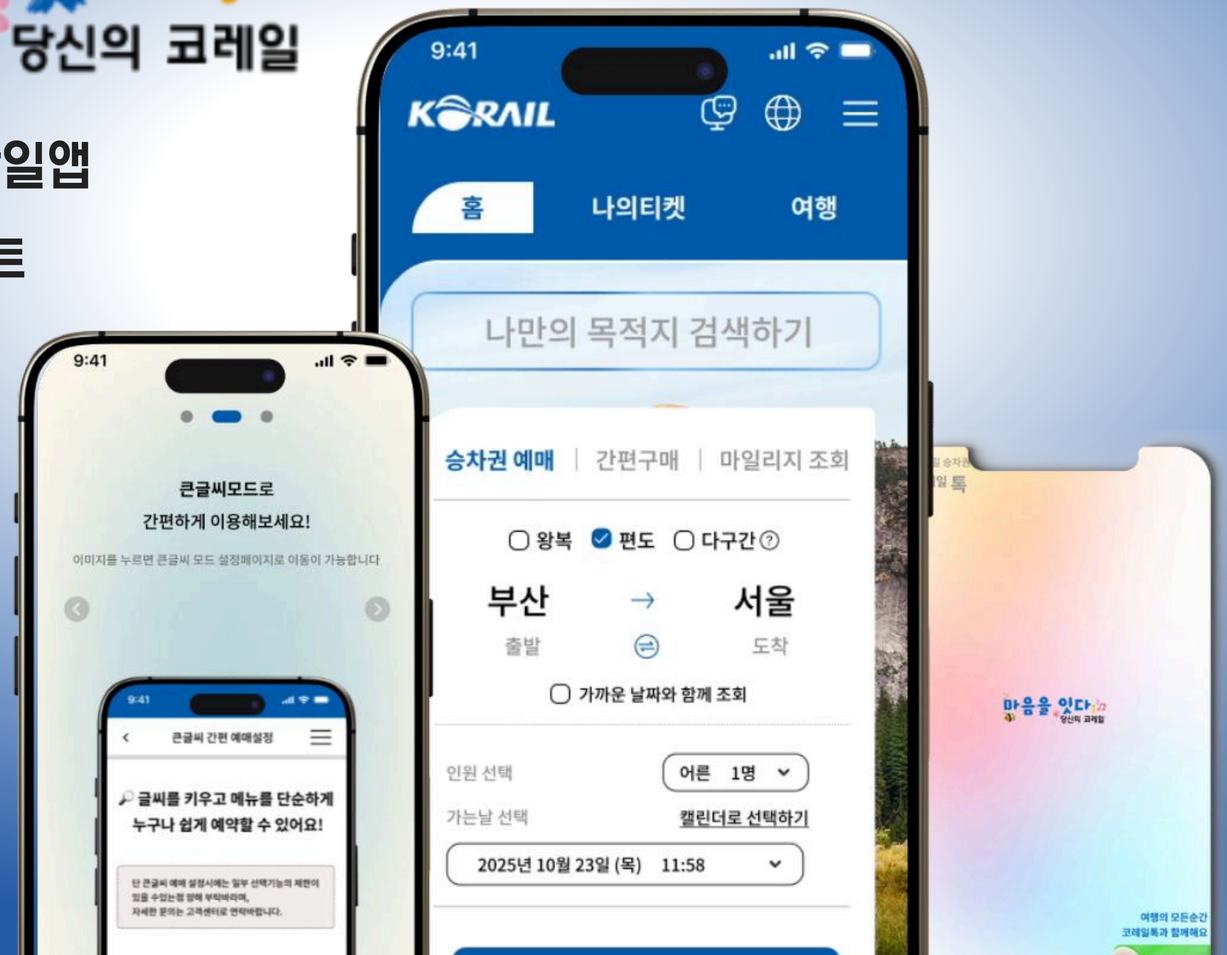
마음을 잇다

당신의 코레일

KORAIL 톡 모바일앱

리디자인 프로젝트



Tool

기여도 | 기획, 디자인, 코딩 100%

Overview

코레일톡 앱은 국내 철도 이용자가 승차권을 구매·관리하고 기차 정보를 확인하는 데 활용하는 대표적인 모바일 서비스입니다.
그러나 기존 앱은 사용자 경험(UX)과 인터페이스(UI) 측면에서 복잡한 사용 흐름과 노후된 디자인 구조로 인해 이용에 어려움을 겪는 사례가 꾸준히 발생하고 있습니다.
본 리디자인 프로젝트는 이러한 문제를 해결하여 보다 직관적이고 효율적인 철도 이용 경험을 제공하는 동시에, 앱 전반을 현대적인 방식으로 재구성하는 것을 목표로 합니다.
우리의 목표는 사용자 중심의 정보 구조와 현대적 UI 디자인을 구축하여, 다양한 연령대의 이용자가 쉽고 빠르게 필요한 정보에 접근하고 편리하게 서비스를 이용할 수 있는 환경을 제공하는 것입니다.

Keyword

접근 가능한 (Accessible)

누구나 쉽게 사용할 수 있는 사용자 환경

포괄적인 (Inclusive)

다양한 사용자 그룹을 고려한 설계

신뢰할 수 있는 (Reliable)

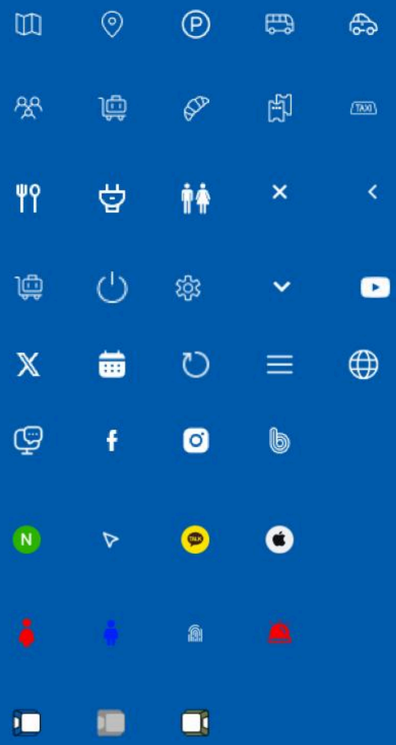
언제나 안정적으로 작동하는 서비스

직관적인 (Intuitive)

한눈에 이해되는 인터페이스

Style Guide

Icon



Button

Color

#005BAC

#FFFFFF

Typography

가Aa

Noto Sans KR

- **가독성이 뛰어난 한글 본문 서체**로 사용자 인터페이스에서 **정보 전달에 최적화**되어 있습니다.
- **다양한 굵기(Thin~Bold)를 제공**해 제목과 본문에 일관된 시각적 톤을 유지할 수 있습니다.
- 한글, 영문, 숫자가 조화를 이루어 혼합 텍스트에서도 **자연스럽고 정돈된 레이아웃**을 제공합니다.
- 구글과 어도비가 공동 개발한 오픈소스 서체로, **범용성과 접근성까지 고려한 선택**입니다.

Name	Typeface	Weight	Size	color
header	notosans-kr	bold	18px	#005BAC #FFFFF
main 1	notosans-kr	medium	24px	#9F9F9F
main 2	notosans-kr	bold medium medium medium	16px 14px 24px 12px	#005BAC #8E8E8E #333333 #C0C0C0 #AFAFAF
main 3	notosans-kr	bold medium	20px 14px	#00000
main 4	notosans-kr	bold medium	20px 14px	#fffff #000000
main 5 footer	Crimson Text notosans-kr	bold medium	24px 12px	#ffffff
futter	notosans-kr	-	-	-

Main page

User Persona

이선화

(여/36세/MBTI : ESTJ)

실리를 추구하는 커리어우먼

거주지 : 서울

직업 : 대기업 의류회사 지역장

기기 : iPhone 16 / 스마트워치 연동

KTX 이용 빈도 : 월 1~2회

이용목적 : 회사내 지역간 점포 관리로 인한 출장

행동 특성

- 출퇴근 시간 틈틈이 예매

-빠른 예매, 좌석 지정, 할인 혜택 중시

불편 사항

-앱에서 SRT 연동 불가 & KTX와 SRT열차 구분 어려움

-좌석 선택이 복잡하고 번거로움 예매 과정 중 잔여석 실시간 반영 미흡

성격 및 특징

1.실용적이고 효율을 중시함 →
복잡한 절차나 불필요한 정보에 스트레스를 느끼며, 직관적인 UX를 선호함.

2. 시간에 민감한 편 →
출퇴근 시간이나 짧은 휴식 시간에도 빠르게 업무·개인 일정을 처리하려는 성향.

3. 기술 친화적이지만 복잡한 기능은 기피 →
모바일 앱 사용에 익숙하지만, 자주 쓰지 않는 기능이나 설명이 부족한 기능은 피하는 경향.

4. 계획적인 성향 → 미리 예매하고, 일정을 캘린더나 알림으로 관리하려는 습관이 있음.

story 💬

이선화씨는 얼마전 대기업 의류회사에서 승진하여 지역장일을 맡아 하고있는 이시대의 멋진 커리어 우먼이다.
실용성과 효율을 중시하는 성격으로, 복잡한 절차나 불필요한 정보에는 스트레스를 느끼며 직관적이고 단순한 사용자 경험을 선호한다.
출퇴근 시간이나 짧은 휴식 시간에도 틈틈이 앱을 활용해 업무나 개인 일정을 빠르게 처리하려는 편이며, 모바일 중심의 생활에 익숙하다.
기술에는 친숙하지만 설명이 부족하거나 사용 빈도가 낮은 복잡한 기능은 기피하며, 필요한 정보만 빠르게 찾는 방식에 익숙하다.
미리 일정을 계획하고 예매한 뒤, 이를 캘린더나 알림 기능과 연동해 관리하는 습관이 자리 잡혀 있어, 예매 앱에서도 이런 흐름을 자연스럽게 지원받길 기대한다.

#시간효율 #실용주의 #멀티테스커 #간편예매 #직관적 UX 선호

User Persona

박갑수

(남/68세/MBTI : INFP)

디지털 적응 중인 실속파 시니어

거주지 : 부산
직업 : 은퇴 후 자유시간 활용 중
기기 : 삼성갤럭시 폴드 7 (중급형, 사용 경험 제한적)
KTX 이용 빈도 : 월 3~5회
이용목적 : 대구에있는 자식 집 방문 및 자유로운 여행

행동 특성

-예매 시 모든 내용을 천천히 확인하며 신중하게 진행함
-간단하고 큰 버튼, 명확한 안내가 있는 메뉴를 선호함

불편 사항

-글씨가 작은게 싫어서 크고 간단한 기능이 있었으면 좋겠음
-젊은 사람들처럼 자리를 좋은곳에 예약하고싶으나 어렵고 요령이없어 매번 남는자리 아무데나 예매함
-지역별 관광 정보나 목적지 안내 등도 부족하여 아쉬움

성격 및 특징

1. **새로운 기술에 관심은 있지만, 사용하는 데 어려움을 느끼는 편** → 복잡하거나 생소한 UI/기호에 혼란을 겪음

2. **꼼꼼하고 확인을 안하면 불안한 성격임** → 열차 시간, 좌석, 출발역 등 기초 정보를 자주 재확인함

3. **남들에게 의존하지않으려는 성향으로, 실수 없이 예매하려 노력함** → 매번 이용할때마다 의지하기 싫어 모르는 부분은 가족이나 주변 도움을 받아 앱 사용을 익혀가고 있음, 글보다는 말이나 시각적 설명을 더 쉽게 이해함

story 💬

박갑수(68세, 부산 거주)는 자식들을 모두 잘 키워놓고 이제는 여유로운 시간을 보내며 한 달에 3~5회 정도 KTX를 이용해 가족 방문, 여행, 친구 모임 등 다양한 일정으로 활발히 움직인다. 스마트폰 사용에는 익숙하지 않아 모바일 앱을 이용할 때마다 어려움을 겪곤 한다. 특히 KTX와 SRT 열차가 한 화면에 함께 표시되어 어떤 열차인지 구분하기 어렵고, 예매 과정 중 잔여석이 갑자기 사라지는 현상 때문에 혼란스러워한다. 여행 날짜를 선택하는 방식도 '이전 날'과 '다음날' 버튼만 있어 원하는 날짜에 빠르게 접근하기 불편하며, 좌석 선택 시에도 창가인지 통로인지, 화장실과 편의시설 위치는 어디인지 알 수 없어 불안하다. 앱의 메인 화면에는 많은 메뉴가 복잡하게 배열되어 있어 예매하기 메뉴를 찾기 어려우며, 예매 완료 후에도 승차권 확인 과정이 번거로워 앱 사용에 부담을 느낀다. 박갑수는 불필요한 절차와 정보는 줄이고, 누구나 쉽게 사용할 수 있는 직관적이고 간편한 UX가 절실히 필요하다고 생각한다.

#디지털적응중 #사용자 친화성 중시 #직관적 UI 선호 #단순하고 큰 글씨 선호

User Persona_박갑수의 시나리오

DAY 1 – 딸 가족 방문을 위한 KTX 예매

박갑수는 부산 에 살고 있으며, 대구에 살고 있는 딸 집에 가기 위해 KTX를 예매하려 한다.
앱을 켜고 출발역과 도착역을 입력한 뒤, 시간대를 확인하지만 KTX와 SRT가 함께 표시되어있어 어떤 열차인지 헷갈린다.
예약을 눌렀는데 이미 좌석이 없는 경우가 많고, 잔여석이 없어졌다는 안내가 늦게 떠 다시 처음부터 과정을 반복해야 했다.
SRT어플은 앱을 끄더라도 '결제 대기' 상태로 남아있어, 딸에게 캡처를 보내고 좌석 선택에 대한 도움을 받았다.

DAY 2 – 혼자 떠나는 첫 여행

박갑수는 얼마 전 배우자를 떠나보낸 후, 혼자 기분 전환 삼아 전주로 여행을 가기로 했다. 예매를 시도하지만 좌석 선택 화면이 익숙하지 않아 통로 쪽인지 창가인지 확인이 어려웠고, 열차 내부 구조도 확인할 수 없었다. 정기권, 할인 혜택도 글로만 설명되어 있어 읽다 포기하고 일반 예매를 선택했다. 출발 시간은 달력 대신 '다음날' 버튼만 눌러 이동해야 해 원하는 날짜를 찾는 데 한참이나 걸려 번거로움을 느꼈다.

DAY 3 – 고향 친구 모임 참석

박갑수는 오래된 친구들을 만나러 울산으로 가는 길이다. 특산물을 사서 가고싶은데 앱을 통해 알아보려하니 그런 정보는 없고 여행정보만 있어 인터넷으로 다시 알아보았다. 예매 완료 후 다시 좌석을 확인하려 하니 메뉴가 어디에 있는지 찾지 못해 몇 번을 눌러봤다. 앱 사용이 익숙하지 않아 몇 분 만에 끝낼 수 있는 예매에 20분 이상 소요되었고, 결국 딸에게 확인을 부탁했다.

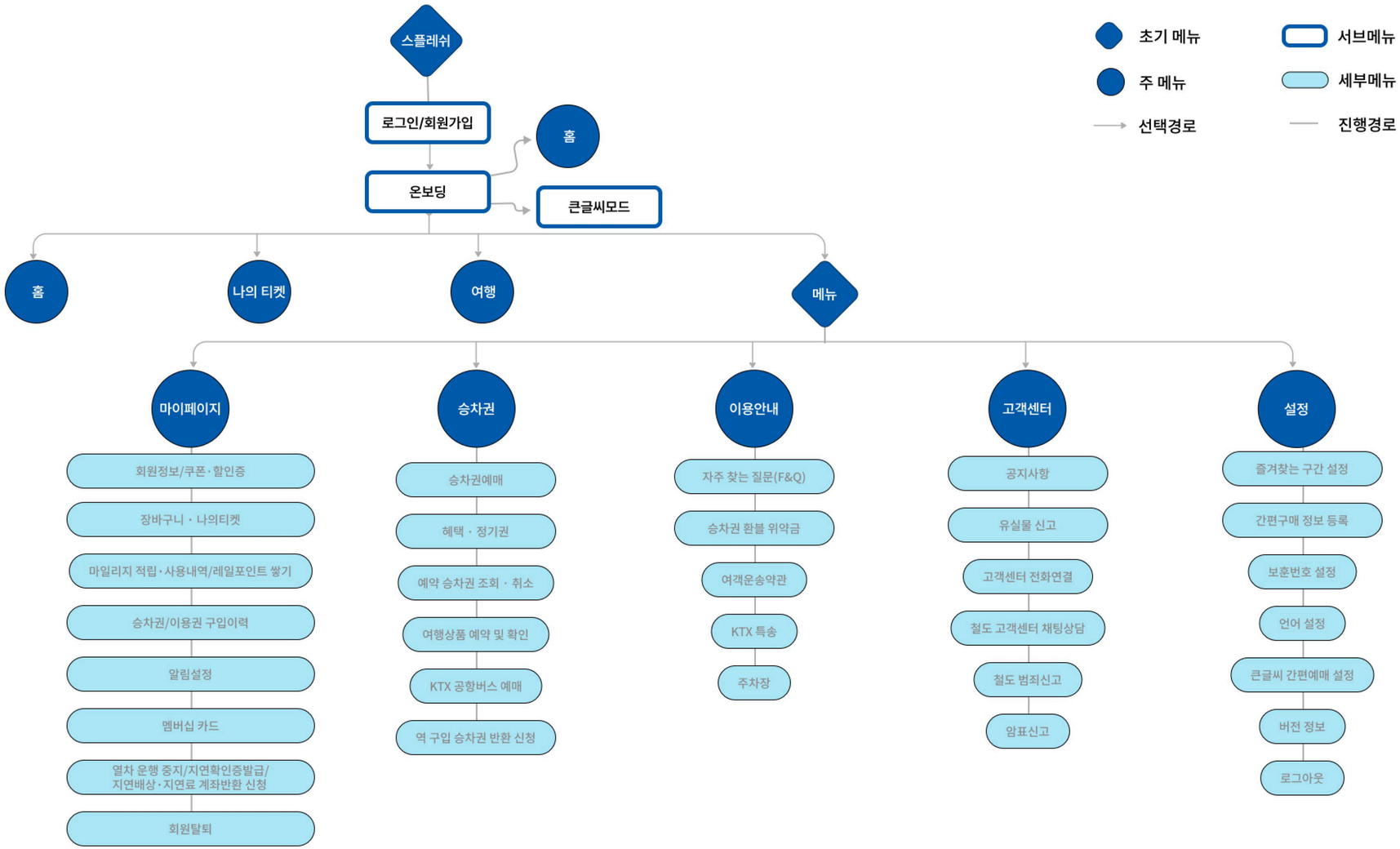
Problems

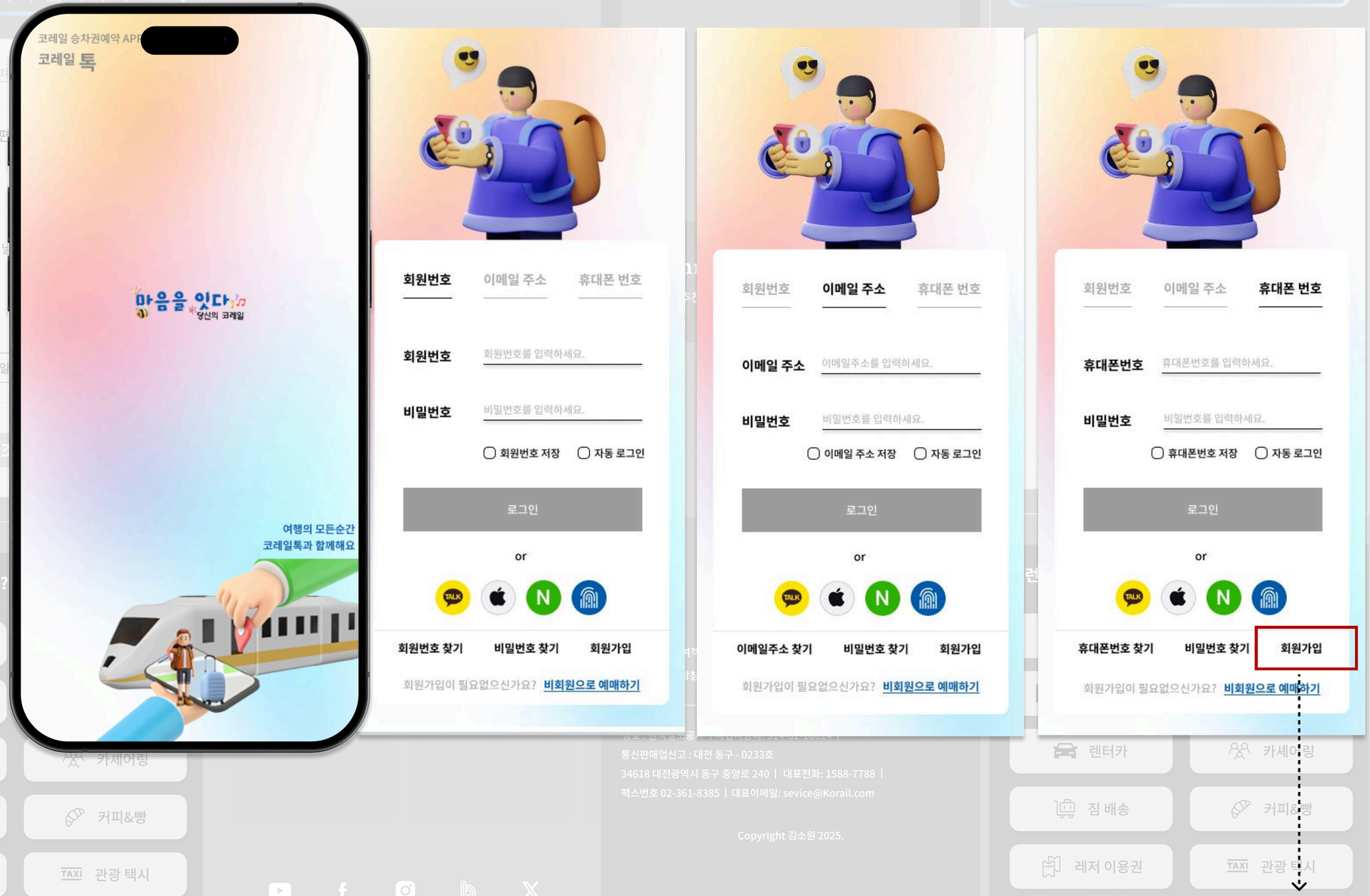
- 기차를 예매할때 자리에 대한 정보가 충분하지않아 자리선정하는 과정이 복잡하다
- KTX와 SRT열차 구분 어려움
- 메뉴가 복잡해 예매하는데에 시간이 오래 소모된다
- 생소한 아이콘들이 무엇을 의미하는지 모르겠다

Needs

- 자리에대한 정보표시가 자세히 나와있었으면 좋겠다.
- 열차를 구분하기 쉽게 UI가 구성되어있으면 좋겠다
- 크고 간단한 메뉴가 있었으면 좋겠다
- 생소한 아이콘들의 충분한 정보나 설명이 있었으면 좋겠다

Site Map


초기 메뉴
주 메뉴
선택경로
서브메뉴
세부메뉴
진행경로
스플레쉬
로그인/회원가입
홈
온보딩
큰글씨모드
홈
나의 티켓
여행
메뉴
마이페이지
회원정보/쿠폰·할인증
장바구니 · 나의티켓
마일리지 적립·사용내역/레일포인트 쌓기
승차권/이용권 구입이력
알림설정
멤버십 카드
열차 운행 중지/지연확인증발급/
지연배상·지연료 계좌반환 신청
회원탈퇴
승차권
승차권예매
혜택 · 정기권
예약 승차권 조회 · 취소
여행상품 예약 및 확인
KTX 공항버스 예매
역 구입 승차권 반환 신청
이용안내
자주 찾는 질문(F&Q)
승차권 환불 위약금
여객운송약관
KTX 특송
주차장
고객센터
공지사항
유실물 신고
고객센터 전화연결
철도 고객센터 채팅상담
철도 범죄신고
암표신고
설정
즐겨찾는 구간 설정
간편구매 정보 등록
보훈번호 설정
언어 설정
큰글씨 간편예매 설정
버전 정보
로그아웃

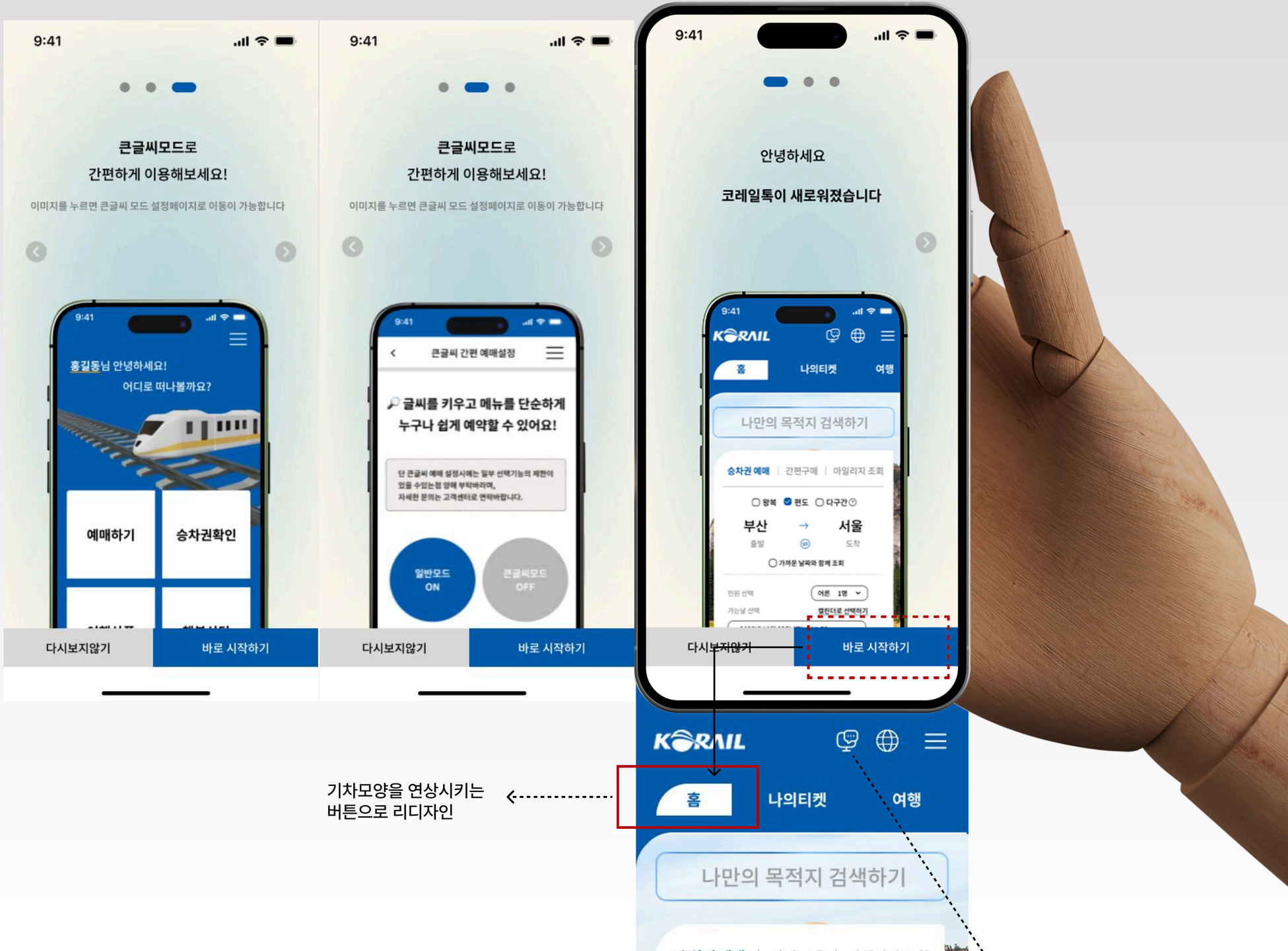


로그인화면

정돈되지않았던
로그인화면을 현대화된 UI로
재정비하여 리디자인합니다.

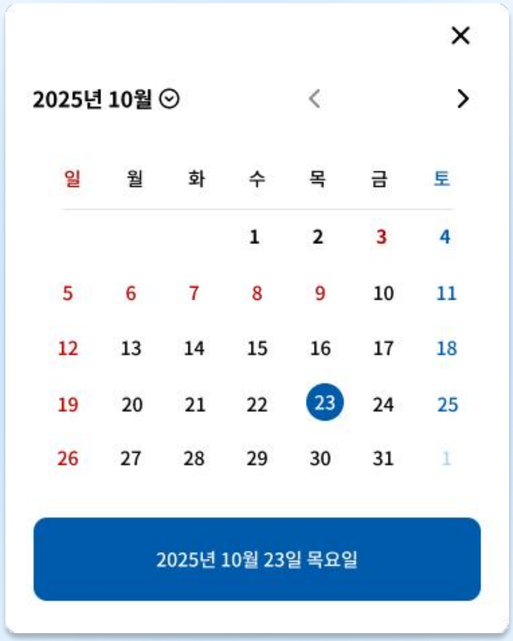
온보딩 화면

큰글씨 모드를 추가하여 메뉴를 보다
직관적으로 선택할 수 있게 되었으며,
전반적인 접근성 또한 향상되었습니다.

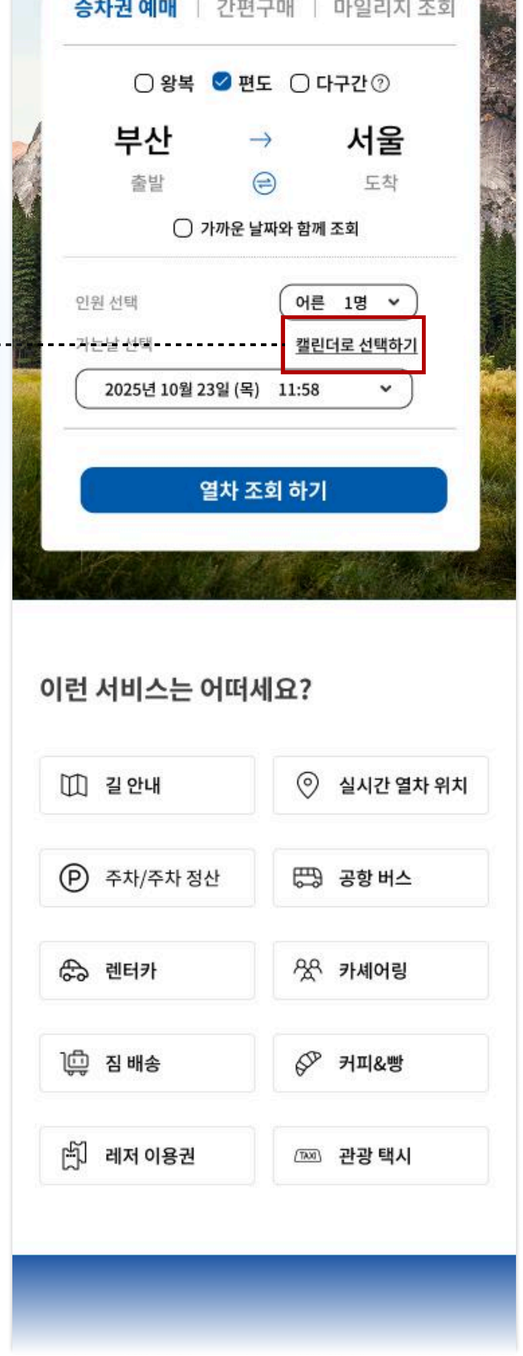


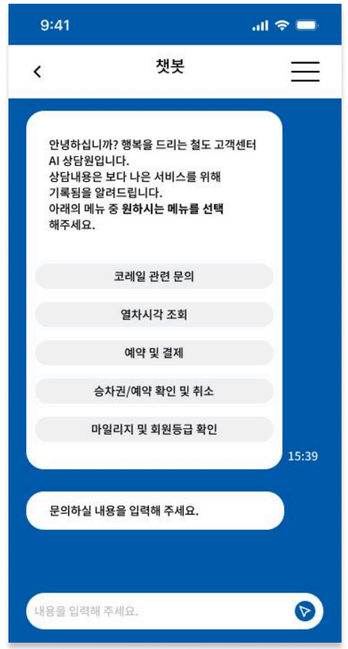
Recommended Events

코레일에서 추천하는 이벤트



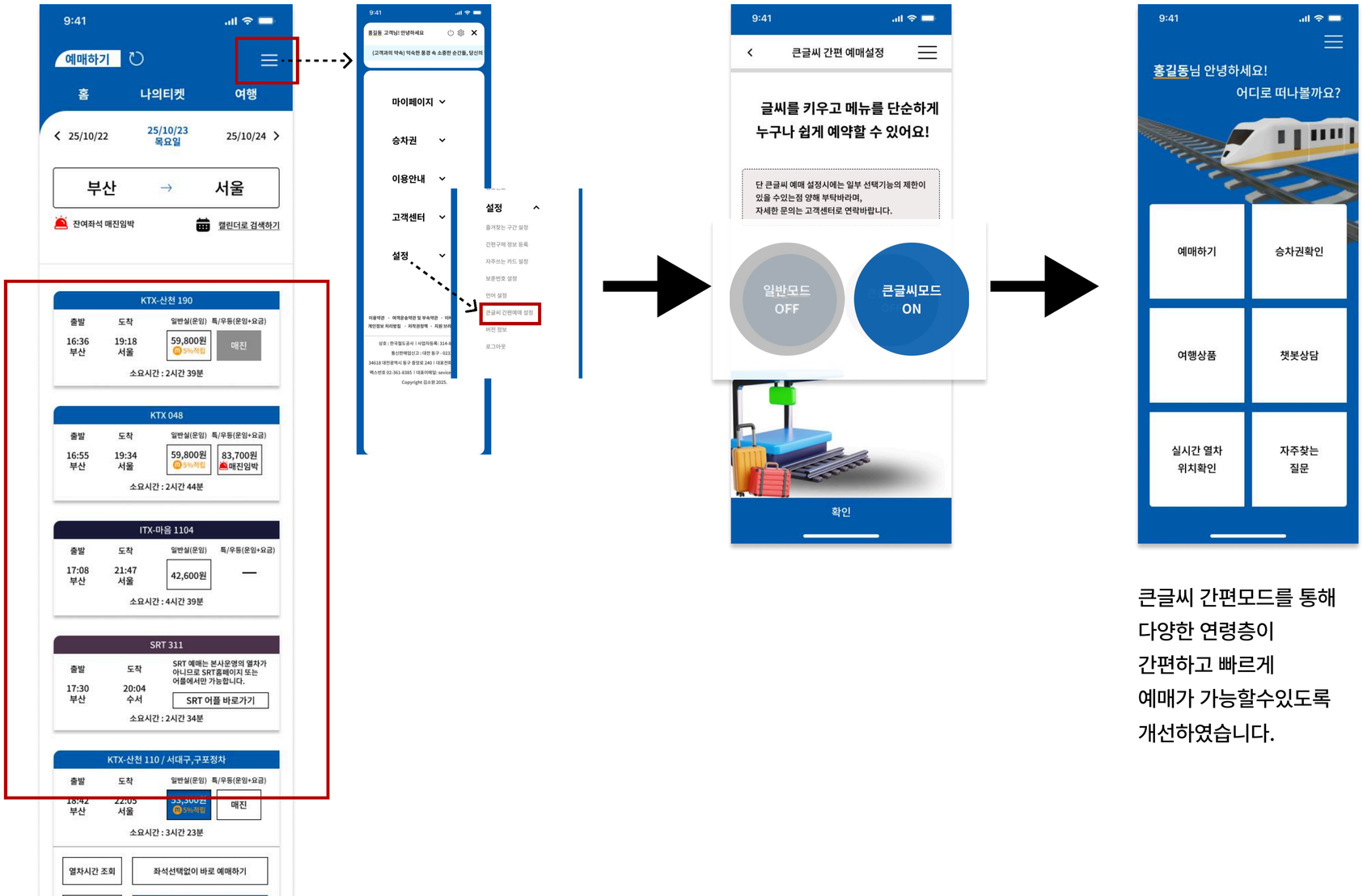
캘린더 UI를 추가해 직관적으로 날짜를
선택할 수 있게 되었으며,
이전보다 더욱 빠르게 원하는
날짜를 선택할 수 있습니다.





Sub Page

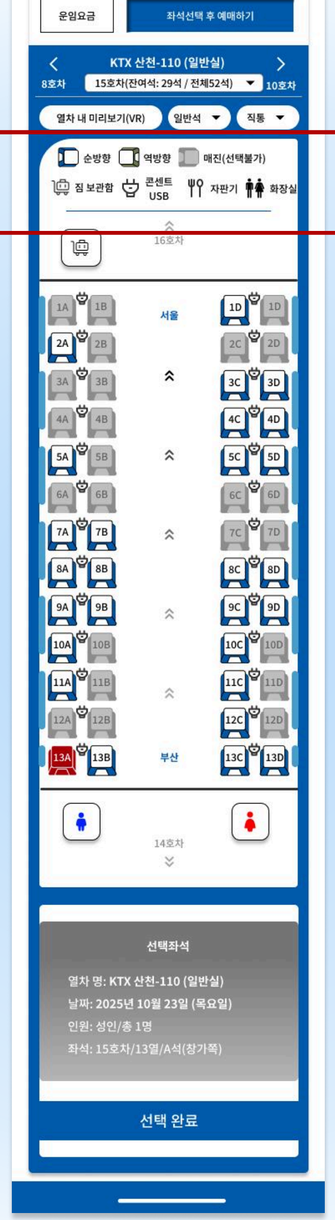
예매하기



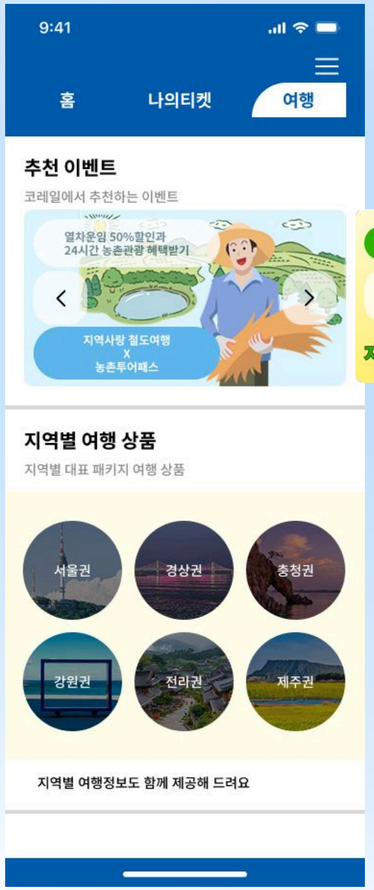
열차별 색상 구분을 적용해 각 열차
유형을 시각적으로 쉽게 구분할
수 있도록 개선했습니다.
또한 소요 시간과 SRT 정보가
모호하게 제공되던 기존 방식에서 벗어나,
보다 직관적인 정보 구조를 구축하여
사용자들의 혼란을 최소화했습니다

큰글씨 간편모드를 통해
다양한 연령층이
간편하고 빠르게
예매가 가능할수있도록
개선하였습니다.

기존 PC 버전에 있던 정보를 통합하면서
부족했던 부분을 보완해,
사용자가 좌석을 결정하는 데 충분한
정보를 제공할 수 있도록 개선했습니다.



정돈되지 않아 복잡했던 메뉴 구조를 재정리하여,
보다 보기 편하고 직관적으로 탐색할 수 있는 구조로 개선했습니다.



지역별 여행정보와 상품페이지를 함께 제공하여
사용자의 만족도로를 높여 개선합니다.

코레일 톡
마음을 잇다
여행의 모든순간
코레일톡과 함께해요
9:41
KORAIL
홈
나의티켓
여행
나만의 목적지 검색하기
승차권 예매
간편구매
마일리지 조회
양북
편도
다구간
부산
서울
출발
도착
가까운 날짜와 함께 조회
인원 선택
어른 1명
캘린더로 선택하기
가는날 선택
2025년 10월 23일 (목) 11:58
열차 조회 하기
9:41
홈
나의티켓
여행
상세페이지를 조회하고
혜택을 확인해보세요!
정기 승차권
정해진 기간 동안 특정 구간의 기
차를 할인된 가격으로 자유롭
이용할 수 있는 승차권입
승차권
예매한 승차권
조회및
예매가 가능합니다
특가상품
연령, 동반 가족 등 다양한 조건에
제공되는 특가할인을확인해보세요
N카드
용횟수를
할인받는
9:41
홍길동님 안녕하세요!
어디로 떠나볼까요?
예매하기
여행상품
승차권확인
실시간 열차
위치확인
챗봇상담
자주찾는
질문