

Renewal UX/UI Design

McDonald's

Team 햄부기

Date 2025.04.29 - 2025.05.13

김효진 김수빈 박가연 이민호 임수민





맥도날드

맥도날드 공식 앱은 **메뉴 주문, 쿠폰 및 포인트 사용, 매장 정보 확인 등** 다양한 기능을 통해 사용자의 편리한 이용을 돋는 플랫폼입니다.
하지만 이러한 다양한 기능이 **실제 사용 경험**에 있어 어떤 평가를 받고 있을까요?

Research

Desk Research

맥도날드 SWOT 분석

Strength

- 높은 브랜드 인지도
- 픽업/적립 등 기능의 포괄성
- 충성 고객층 존재

Weakness

- 복잡한 주문 흐름 (반복되는 터치)
- 쿠폰 적용의 번거로움 및 가시성 부족
- UI 구성의 비효율성 (카테고리 구분, 썸네일 시각성 부족 등)

Opportunity

- 경쟁사 대비 빠른 사용자 증가
- UI 개선 요구 증가
- 모바일에 친숙한 20~30대

Threat

- 경쟁 앱의 개선 및 마케팅
- 앱 경험이 브랜드 인식에 미치는 영향 증가
- 진화하는 사용자 기대치

90% 늘어난 가입자, 만족도도 함께 늘었을까?

2023년 M오더 도입 이후 맥도날드 앱의 가입자는 90% 증가했고, 2024년 기준 전체 사용자 수는 223만 명에 달합니다.

그러나, 앱 리뷰와 사용자 설문을 통해 확인한 실제 경험은 달랐습니다.

반복되는 터치, 쿠폰 적용의 번거로움, 메뉴 탐색의 비효율성 등 사용자 경험(UX)의 핵심 요소에서 여전히 불편함이 존재하고 있습니다.

[템터뷰] M오더 출시 후 가입자 90% 늘었다..."고객 위한 맥도날드 원앱 전략 가속"

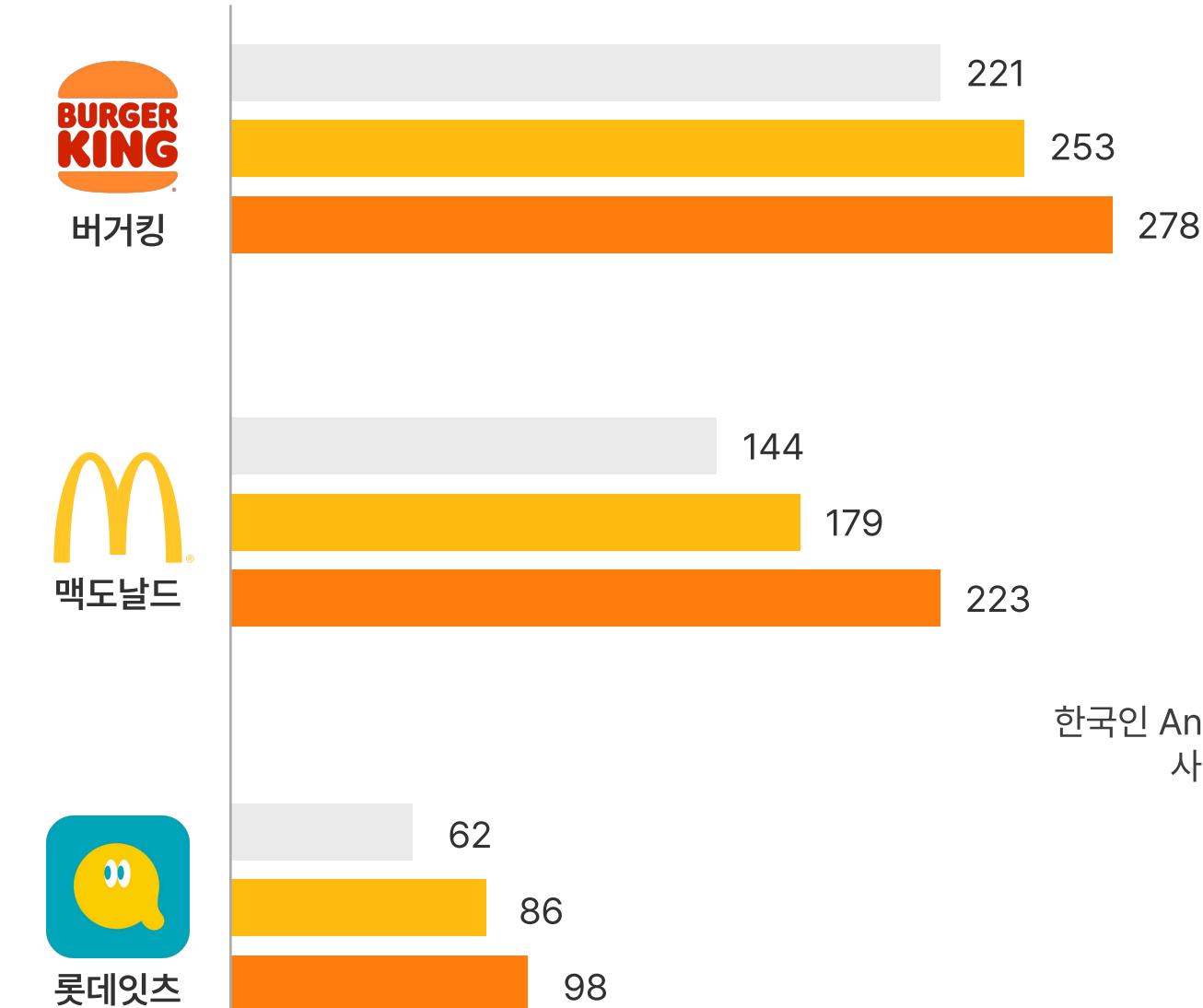
▲ 혀준 편집장 | © 승인 2023.10.25 15:51



[씀씀리뷰] "맥런치도 줄 서지 마시라"...팔방미인 맥도날드 'M오더'

송수연 기자 입력 2023-10-25 19:00

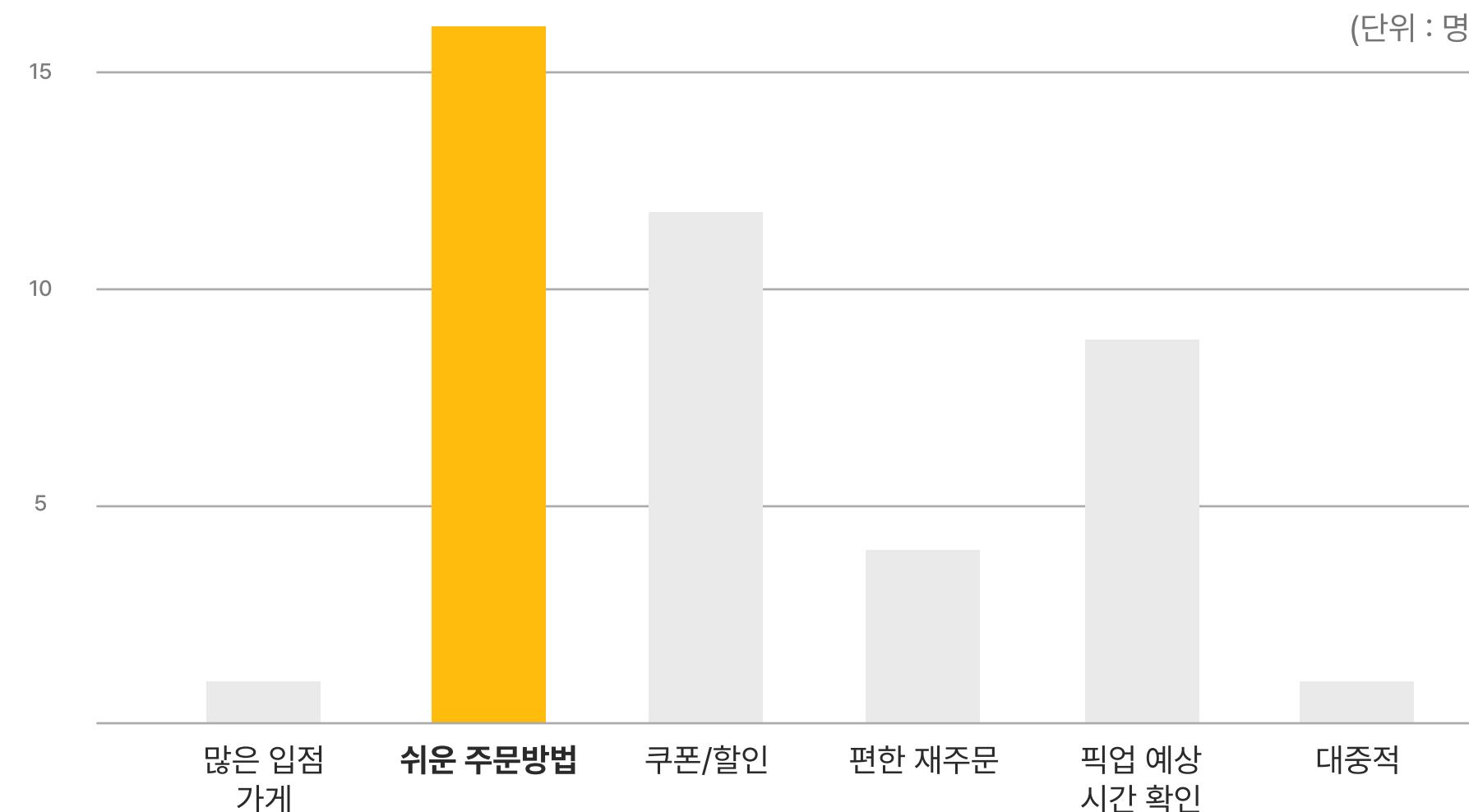
햄버거 프랜차이즈 앱별 사용자 변화



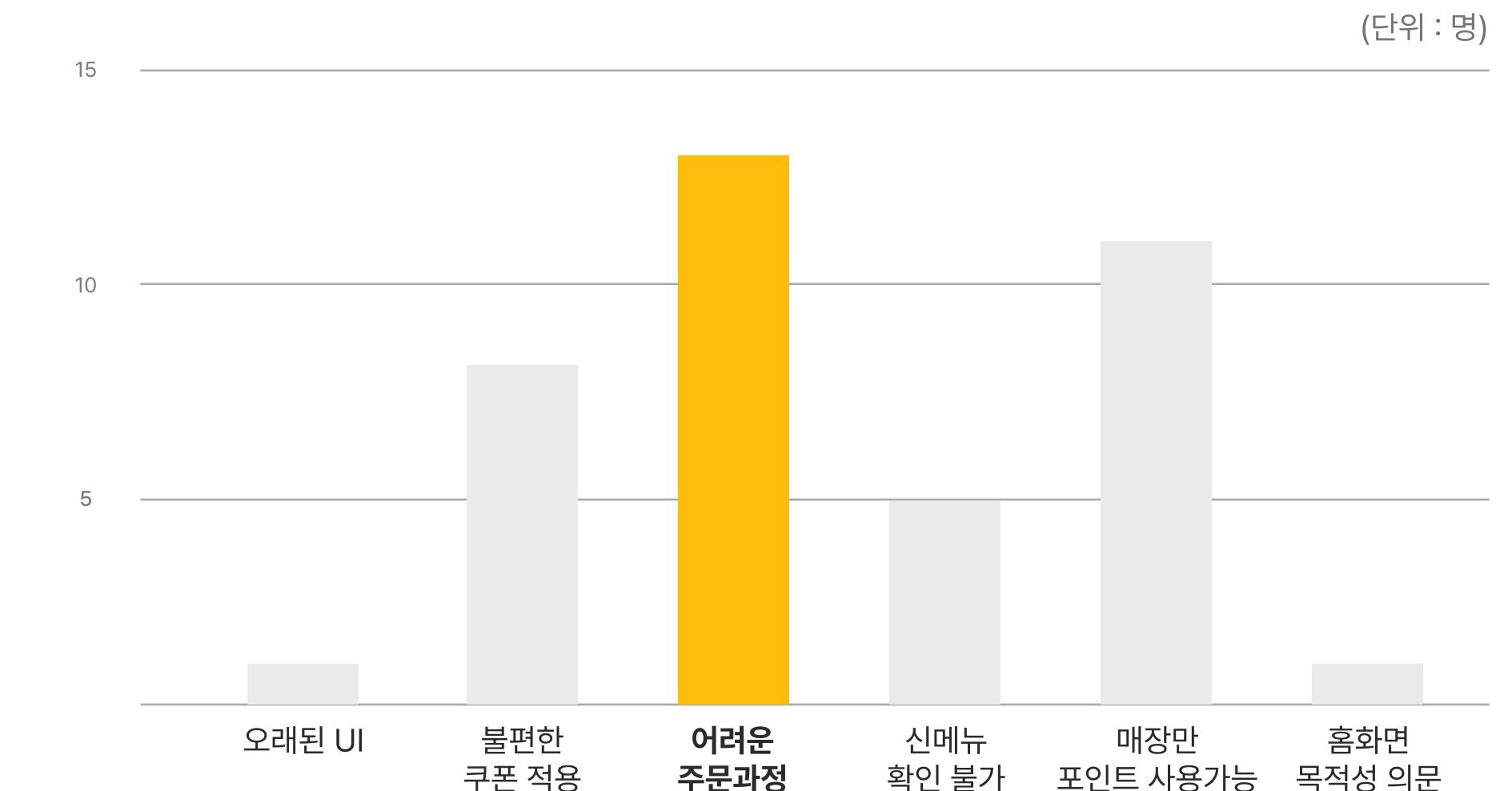
복잡한 주문 과정, 사용자를 멀어지게 합니다

사용자들은 간편한 주문을 사용 기준으로 앱을 선택하고 있었습니다.
그러나 맥도날드 앱은 복잡한 주문 과정 때문에 오히려 사용자 경험을 저해하고 있었습니다.

픽업 앱을 자주 사용하는 이유



맥도날드 픽업 앱의 가장 큰 불편함

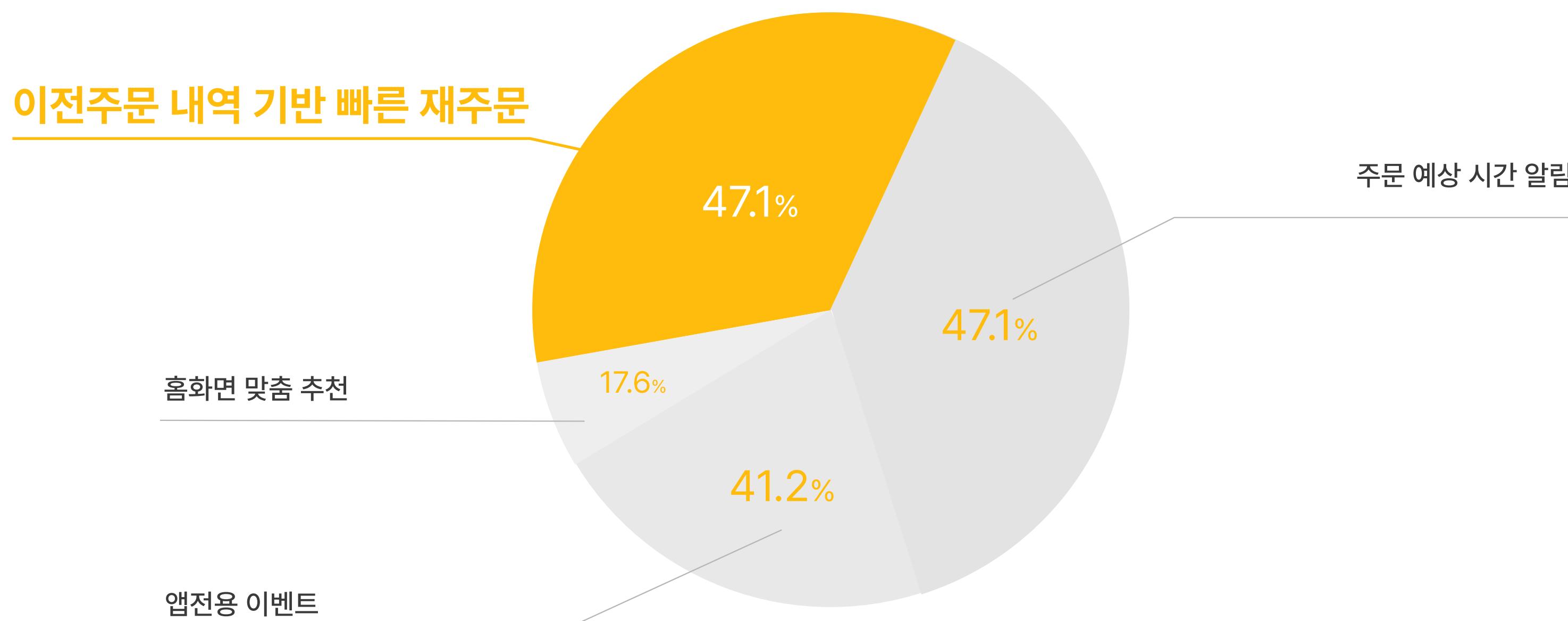


불편함을 줄이는 핵심 기능은 무엇일까요?

앞서 사용자가 불편을 느낀 가장 큰 이유는 **복잡한 주문 과정**이었습니다.

실제로 사용자는 이전 주문을 기반으로 한 **빠른 재주문과 주문 예상 시간 알림**을 가장 선호하는 기능으로 꼽았습니다.

이용하는 음식/음료 앱에서 선호하는 기능이 있다면 무엇인가요?



복잡한 UI와 제한된 기능, 사용자들이 가장 먼저 바라는 개선은?

사용자들은 **쿠폰 및 포인트 사용의 편의성을** 가장 시급한 개선사항으로 꼽았습니다.
이외에도 홈 화면 디자인, 주문~픽업 흐름, UI/UX 가독성 등 실사용에서의 불편이 뚜렷하게 드러났습니다.

맥도날드 앱에서 가장 먼저 개선되었으면
하는 점은 무엇인가요?

쿠폰이나 포인트 사용을 메인 화면에서
쉽게 사용하고 싶어요.

전체적인 앱 UI의 가독성이 개선되었으면 좋겠어요.

주문부터 픽업까지 단계가 간소화되고 메뉴가
한눈에 잘 보였으면 좋겠어요.



쿠폰/포인트 사용

**주문/픽업
간편화**

UX개선

**홈화면
디자인 개선**

**맥도날드
특징**

사용자는 무슨 기능을 필요로 할까?

Pain Point

홈 화면 정보 가독성이 떨어진다

쿠폰 사용이 불편하다

주문 단계가 많고 복잡하다

Insight

핵심 기능 중심의 시각적 위계를 통해
정보 접근성을 높여야 한다

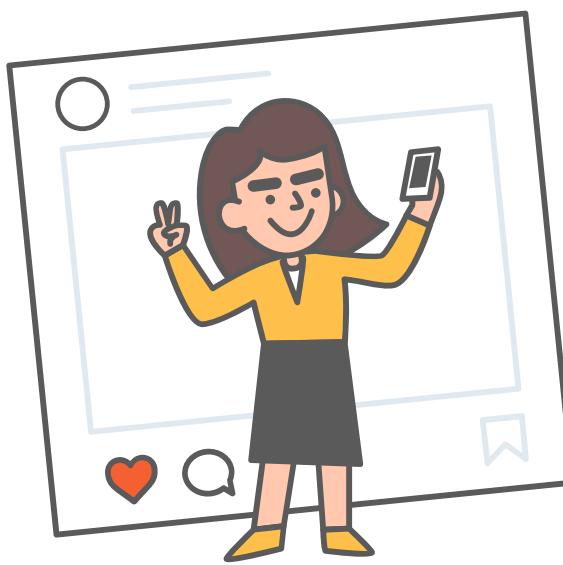
자주 사용하는 기능은 홈 화면에서
쉽게 접근 가능해야 한다

주문 과정을 단순화해 사용자의 시간 부담을
줄일 필요가 있다

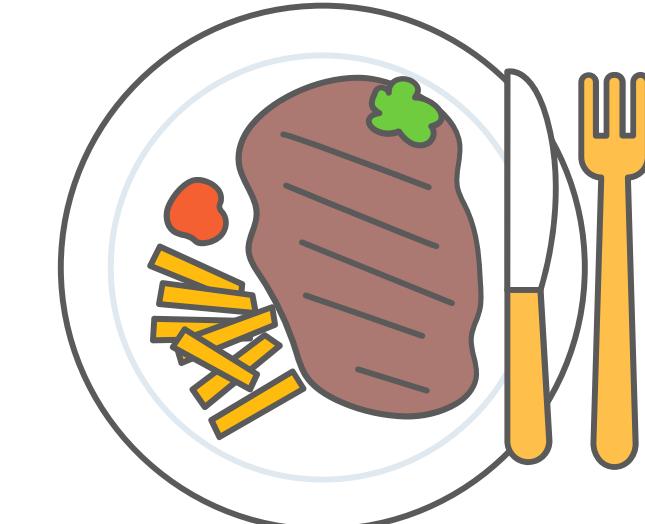
Target User

20~30대 직장인, 대학생

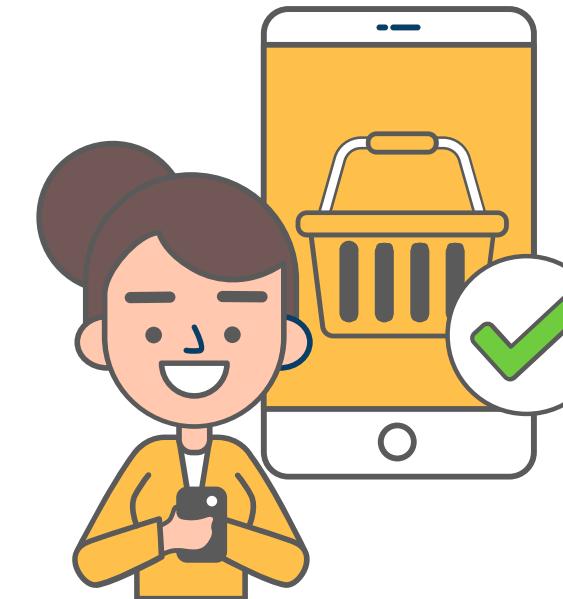
빠른 일상 속, 불필요한 절차에 민감한 디지털 사용자 직관적인 경험과 감각적인 디자인을 선호하며,
반복적인 터치나 비효율적인 흐름에 쉽게 피로를 느끼는 20~30대 직장인 및 대학생



감각적이고 심플한 디자인 선호



빠른 일상 속 빠른 식사 해결



모바일 주문/결제에 익숙함

Persona

Persona

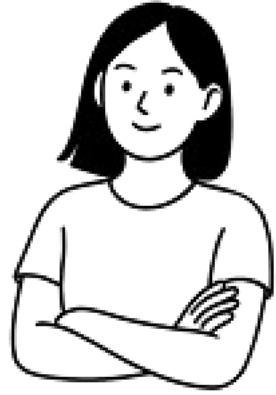
사용자의 문제를 더 깊이 이해하기 위해
대표적인 2명의 퍼소나를 설정했습니다.

실제 사용자의 니즈와 행동을 구체화하여 리디자인 방향에 반영했습니다.

“

미리 주문을 해놓고 스터디 끝나는
시간에 맞춰 학습할 수 있으면 얼마나 좋을까

”



About

올해 IT업계 개발자 3년차가 된 20대 직장인이다. 이번 달부터 점심시간 30분을 끄쓰기 영어 회화 스터디를 하고 있다. 바쁜 삶이 만족스럽지만 줄어든 점심시간으로 끼니 때우는 것이 힘들어졌다는 것이 유일한 단점이다. 주변 음식점으로 테이크 아웃 하려 하지만 이미 자신과 같은 직장인이 줄을 서고 있어서 주문조차 어려운 상황이다. 어쩌다 주문을 했다 해도 밀린 주문으로 먹지도 못하고 회사에 복귀하는 경우 또한 허다했다. 이 소중한 점심시간 '미리 주문을 해놓고 스터디 끝나는 시간에 맞춰 학습할 수 있으면 얼마나 좋을까' 하고 생각하고 있는 요즘이다...

이수연

나이 29
직장 IT업계 개발자
거주지 서울시
거주형태 부모님과 거주중

갓생살기 # 속전속결
시간낭비 X

Goal & Need

- 스터디를 하고 나면 점심시간이 반밖에 남지 않아 최대한 빨리 점심을 해결하고 싶어 한다
- 쓸데없는 것에 시간 낭비하는 것을 좋아하지 않는다
- 빠른 주문과 빠른 학습이 가능했으면 좋겠다
- 간편한 사용을 위한 적은 플로우를 원한다

Behavior



“

가까운 매장에서 쿠폰을 편하게 쓰고 싶어.
이 많은 쓰레기는 어떡하지?

”



About

한솔 씨는 환경에 관심을 가지고 있지만 잦은 외근으로 바쁜 회사 생활과 내년 결혼 준비 중으로 패스트푸드와 햄버거를 먹으며 사용하는 **쿠폰으로 절약을 생활화**한다. 하지만 **생각보다 많이 나오는 일회용 쓰레기**로 어떻게 해야 할지 고민을 한다. 또한 지방에 살아 맥도날드가 지점이 그렇게 많지 않아 접근성이 좀 떨어지는데 잦은 외근으로 장소가 자주 바뀌니 **가까운 매장을 확인할 수 있도록 어플이 개선되었으면 하는 생각이다.**

김한솔

나이 35
직장 영업직
거주지 청주시
거주형태 자취중

지방사람 # 환경생각
절약

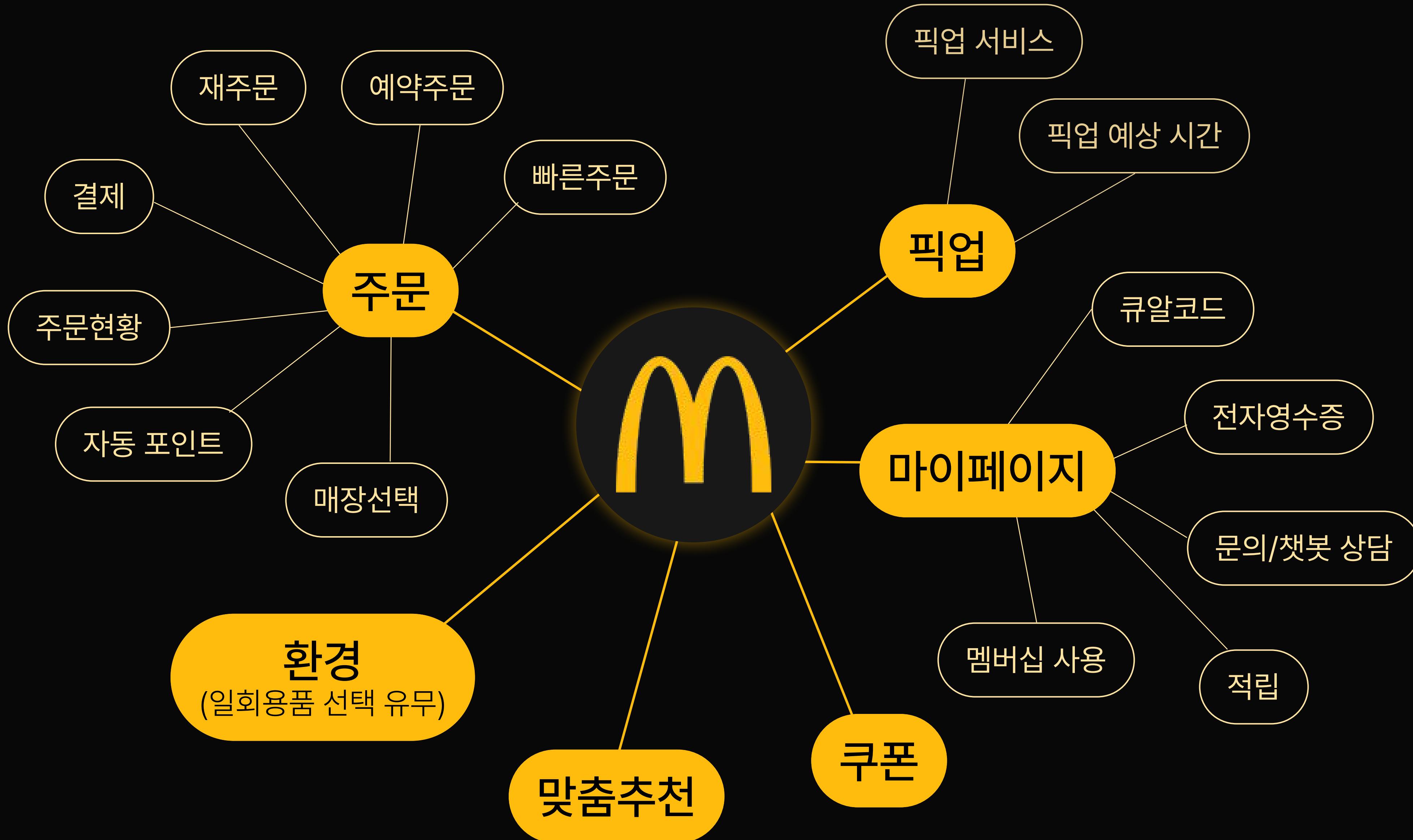
Goal & Need

- 실시간으로 가까운 매장 확인이 가능했으면 좋겠다
- 친환경적인 옵션 요소(텀블러 선택, 휴지 제외 등)를 추가했으면 좋겠다
- 쿠폰 편의성 확대를 원한다
- 홈 화면에서 모든 걸 해결하고 싶다

Behavior



Mindmap



주문 단순화, UI 디자인 개선 목표로 계획

빠르고 직관적인 주문 플로우 구축

마이페이지 기능 향상

멤버십, 쿠폰 사용성 강화 (메인페이지 가독성 증가)

어플 썸네일 컬러 개선

포인트 자동사용 UX 도입

카테고리 시각적 가독성/명확성 향상

맥도날드 브랜드 아이덴티티를 유지하며 현대적 감성 반영

픽업 서비스 기능 개선

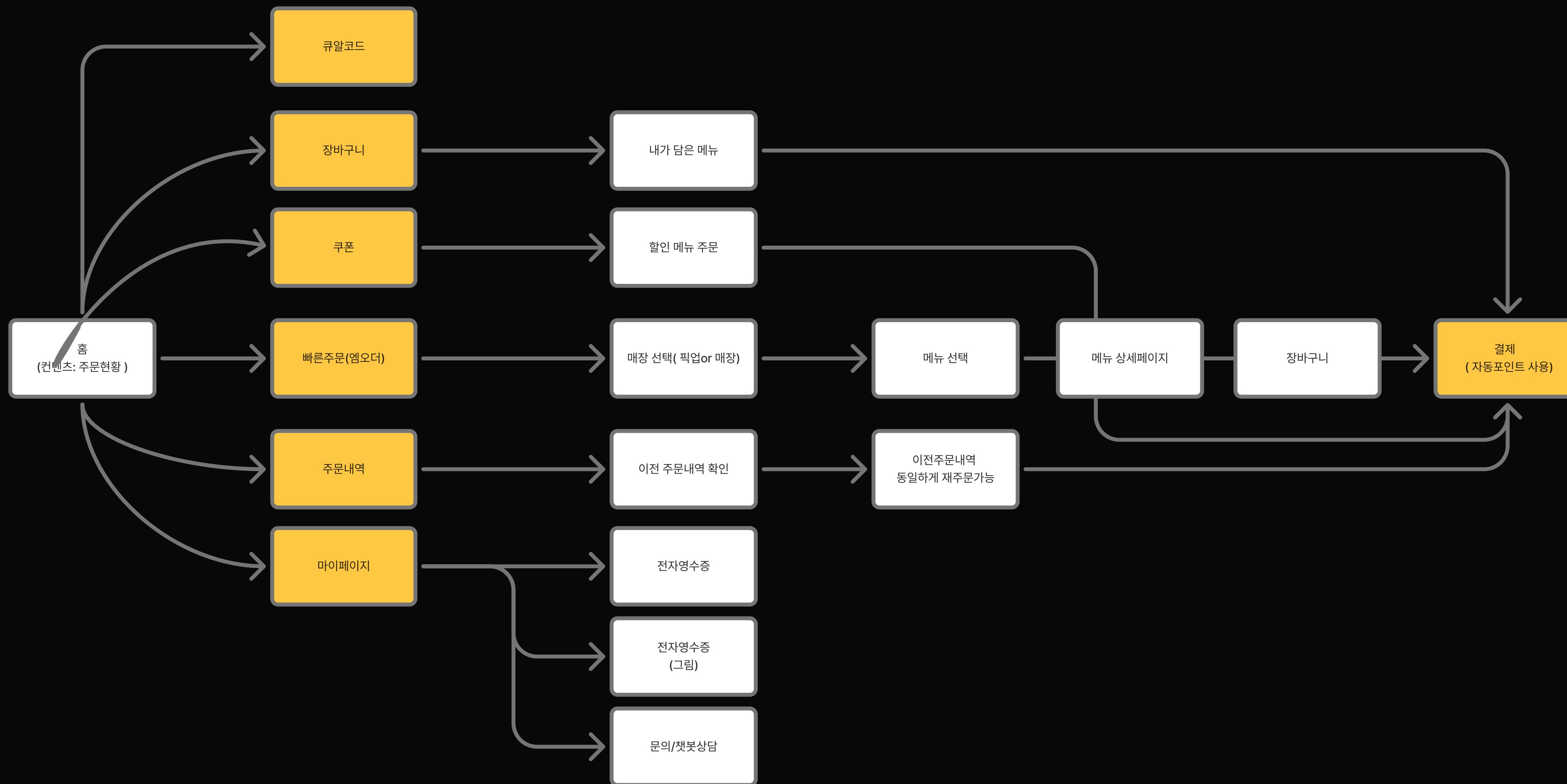
프로젝트 목표

맥도날드 앱의 지속적인 사용을 위한
구매 플로우, UI 직관성 향상

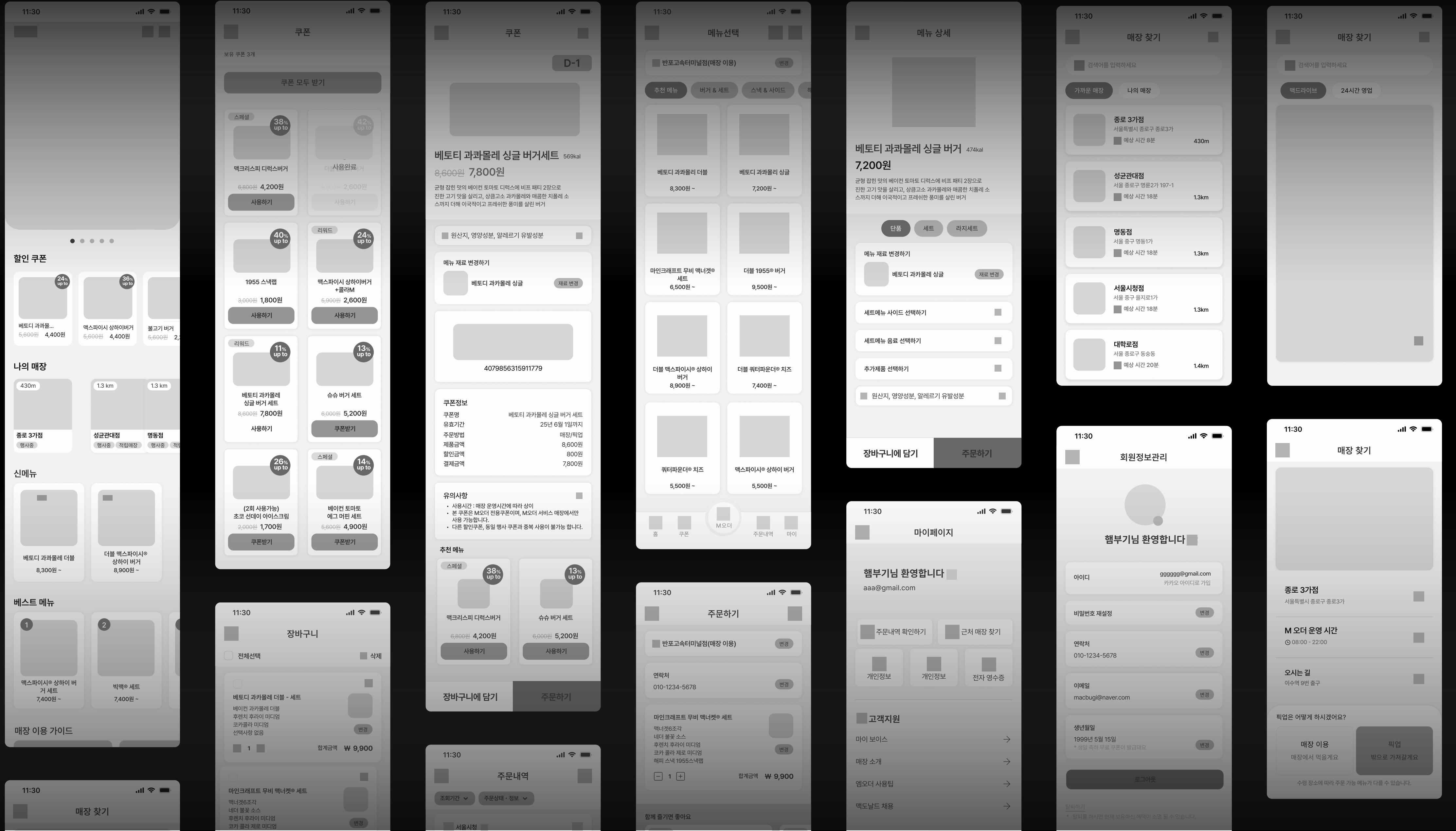
Concept

가장 가까운 곳에서 편하게 즐기는 맥도날드





Wireframe



Design System

Font

Pretendard

Pretendard Bold Pretendard SemiBold

Pretendard Midium Pretendard Regular

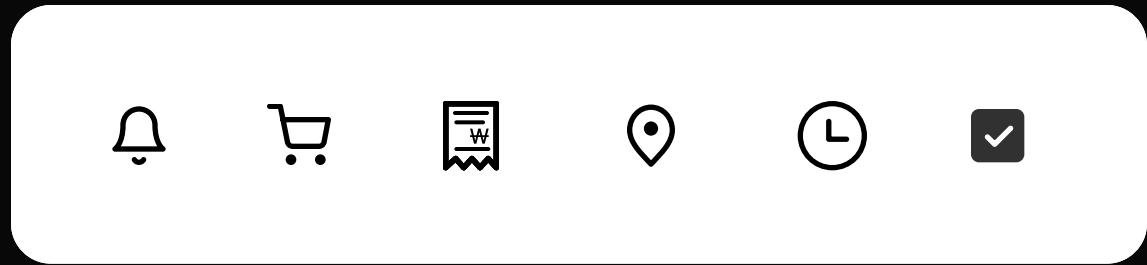
Font Size

24px 20px 18px 16px 15px 14px 13px 12px

Color



Icon



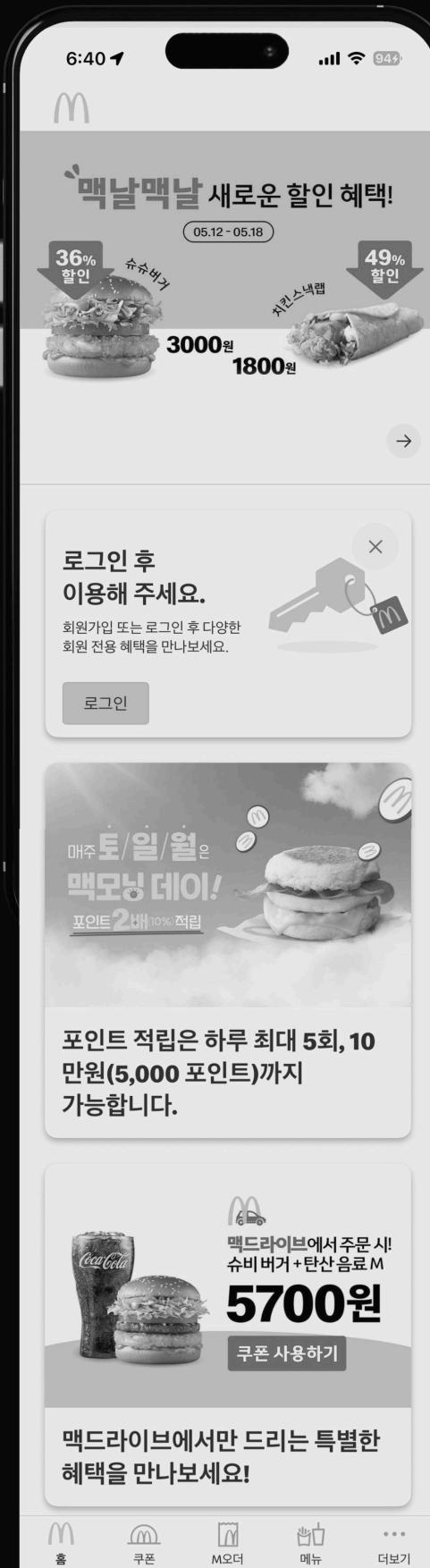
tab-bar



명확하고 간결해진 앱

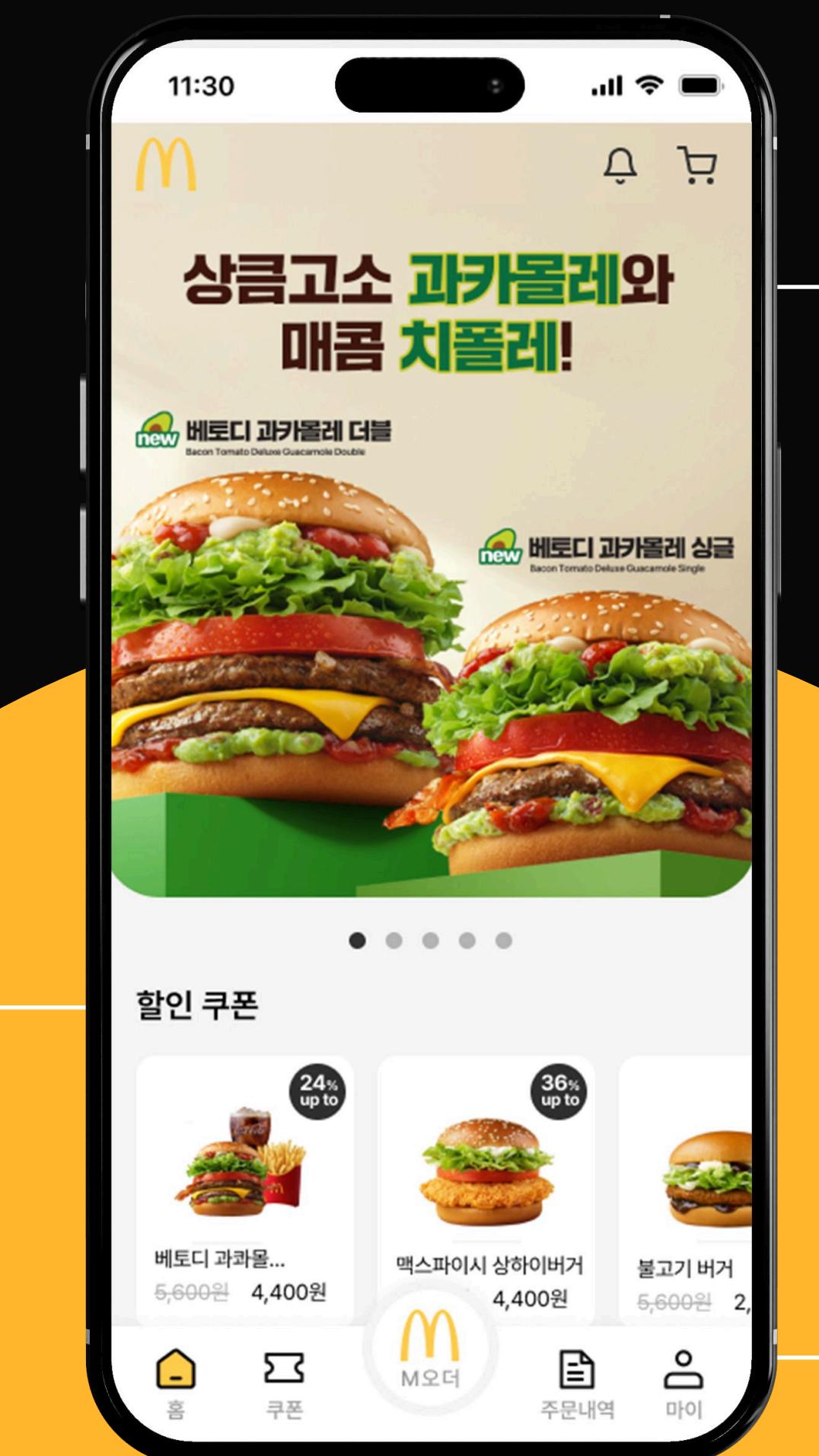
기존 맥도날드 앱의 정돈되지 않은 채 나열되어 있는 홈 화면과 UI 디자인을 정리하고 어려운 쿠폰 사용 과정, 픽업을 위한 매장 찾기와 옵션 선택 등 불편사항들을 개선하였습니다.

기존 맥도날드 홈화면



정돈된 컨텐츠 배치

분산되어 한눈에 보기 어려웠던 컨텐츠를 유저가 자주 사용하는 순서대로 재배치하였습니다.



시원해진 홈 화면

단순하게 나열된 배너광고를 한눈에 보이게 하여 시인성을 증가시켰습니다.

사용자 친화적 내비게이션바

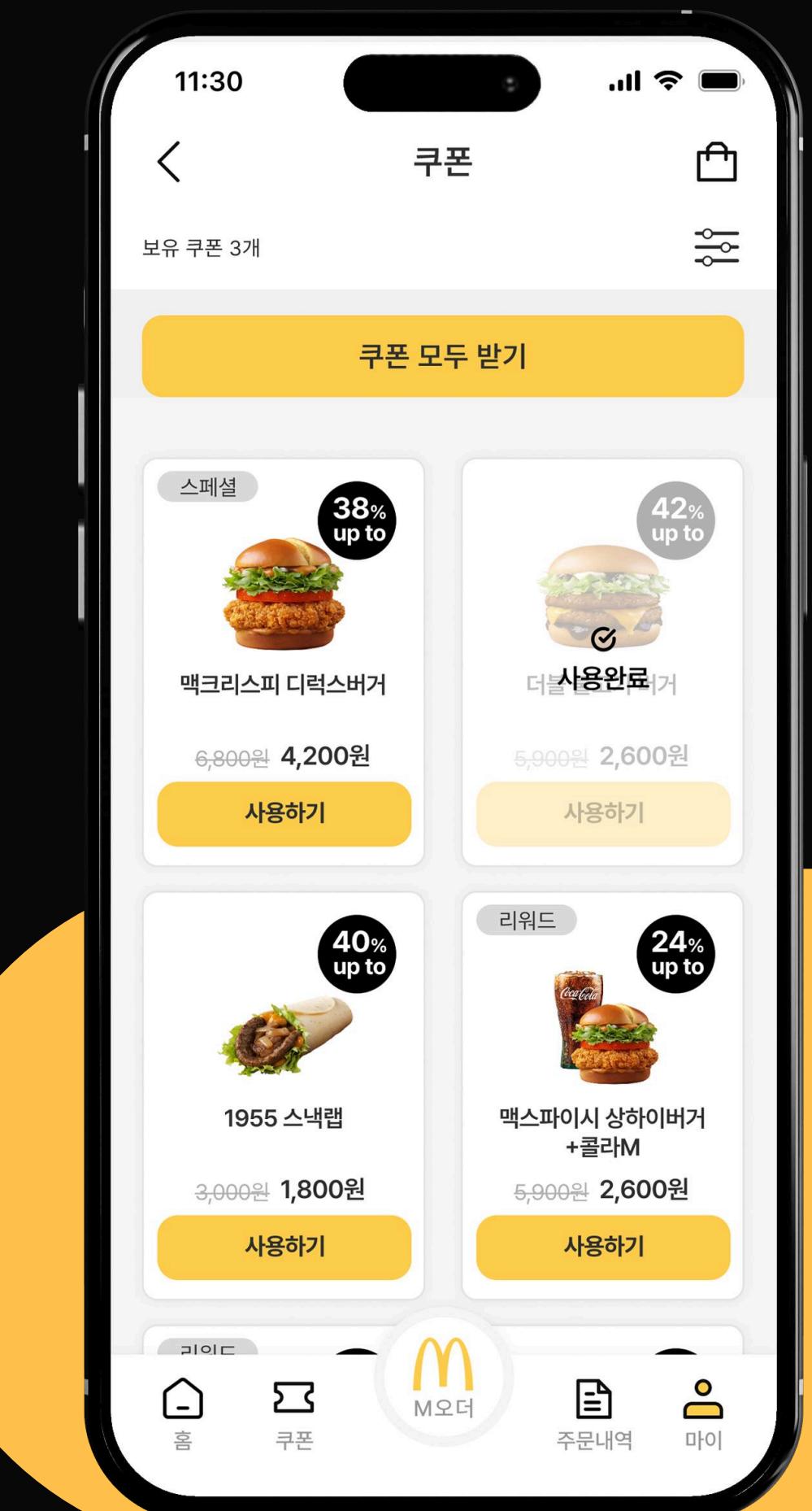
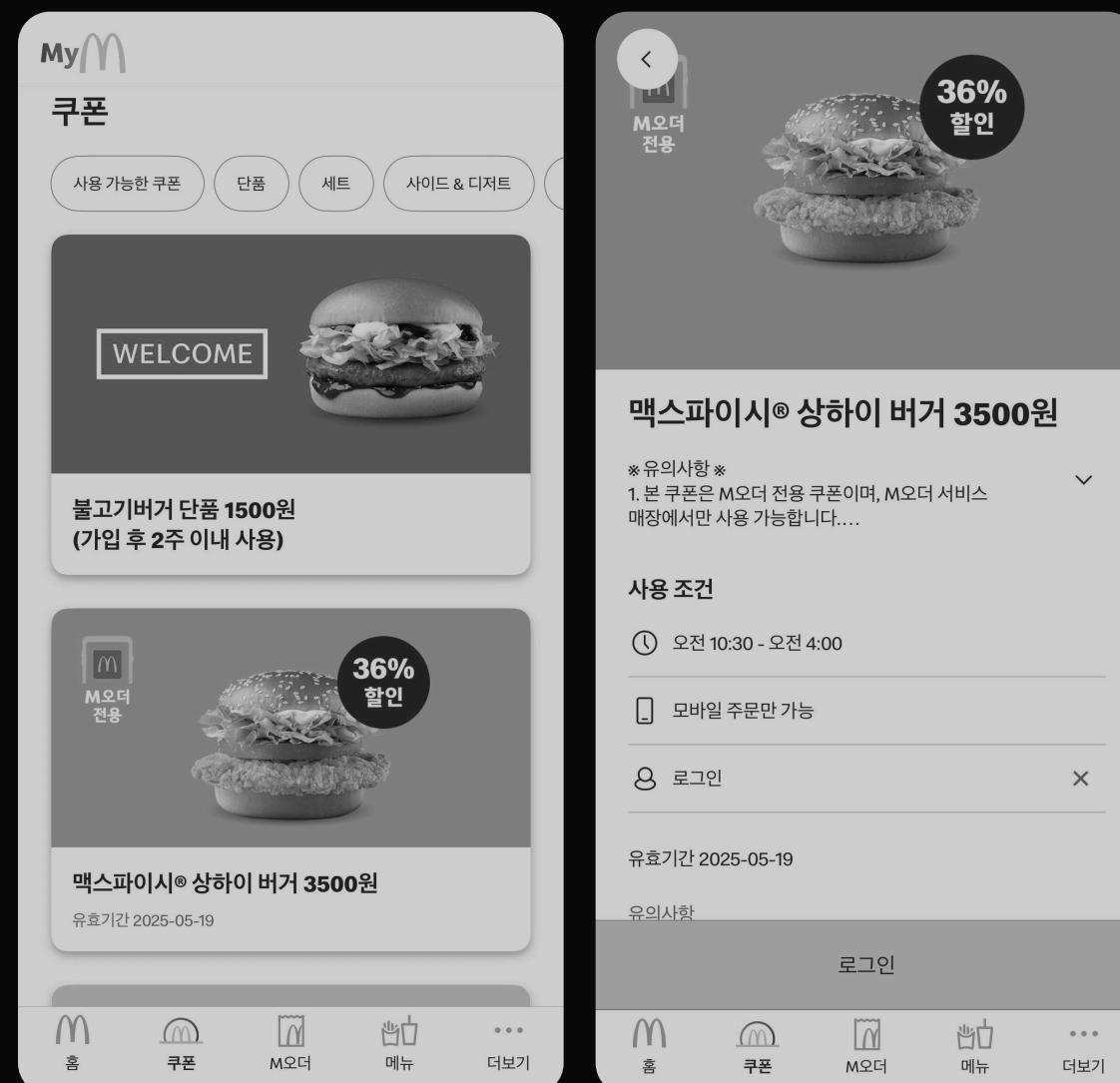
기존 터치포인트가 작은 내비게이션바의 크기를 키우고 직관적인 아이콘으로 정리하였습니다.

Asis - Tobe

쿠폰사용

사용자들이 보다 편리하게 사용할 수 있도록, 쿠폰을 한눈에 비교하고 선택 할 수 있는 구조로 정리하였습니다.

Asis

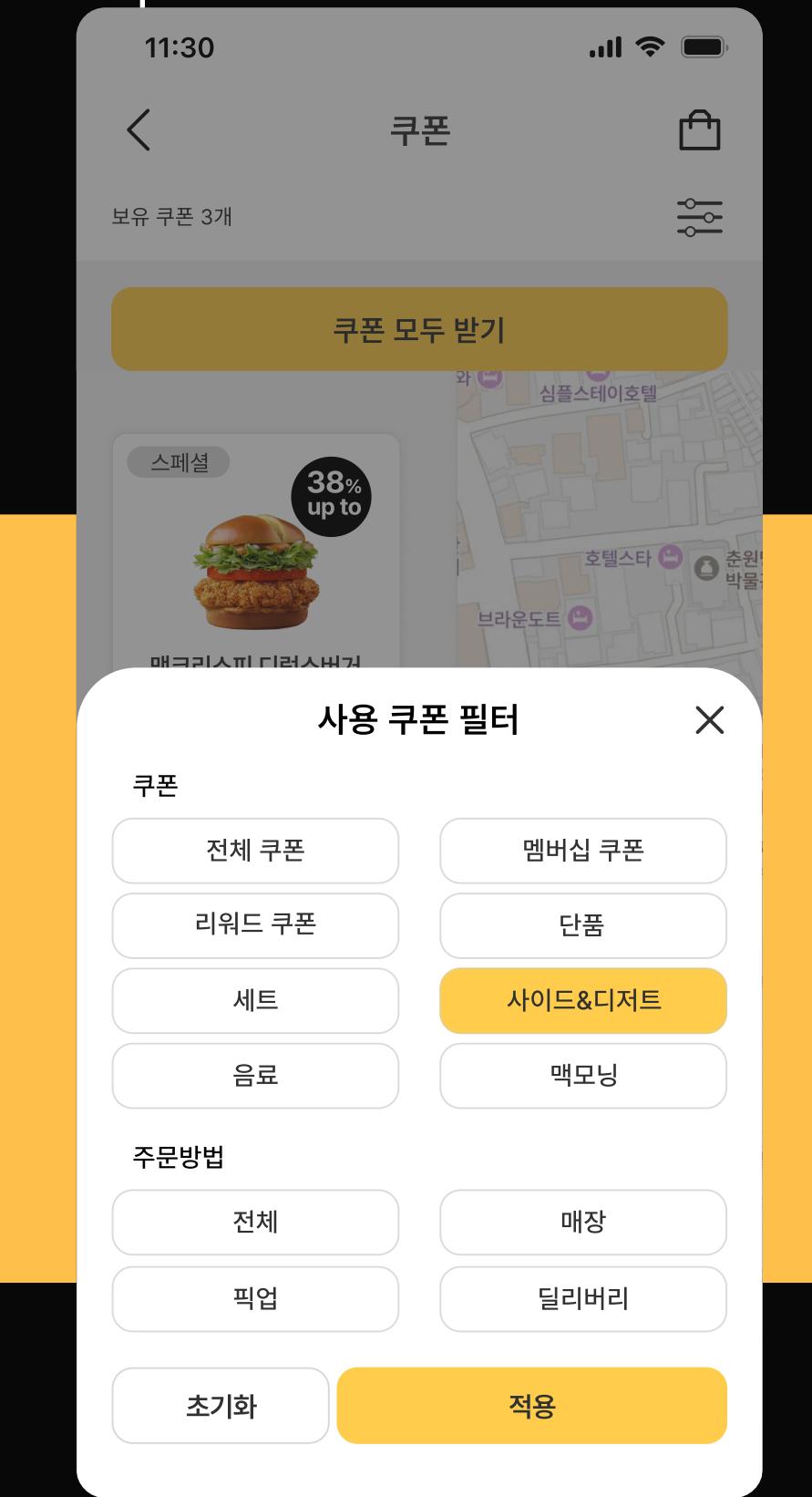


쿠폰사진

쿠폰 화면을 정돈하여 한눈에 보고 사용하기 편하도록 의도하였습니다.

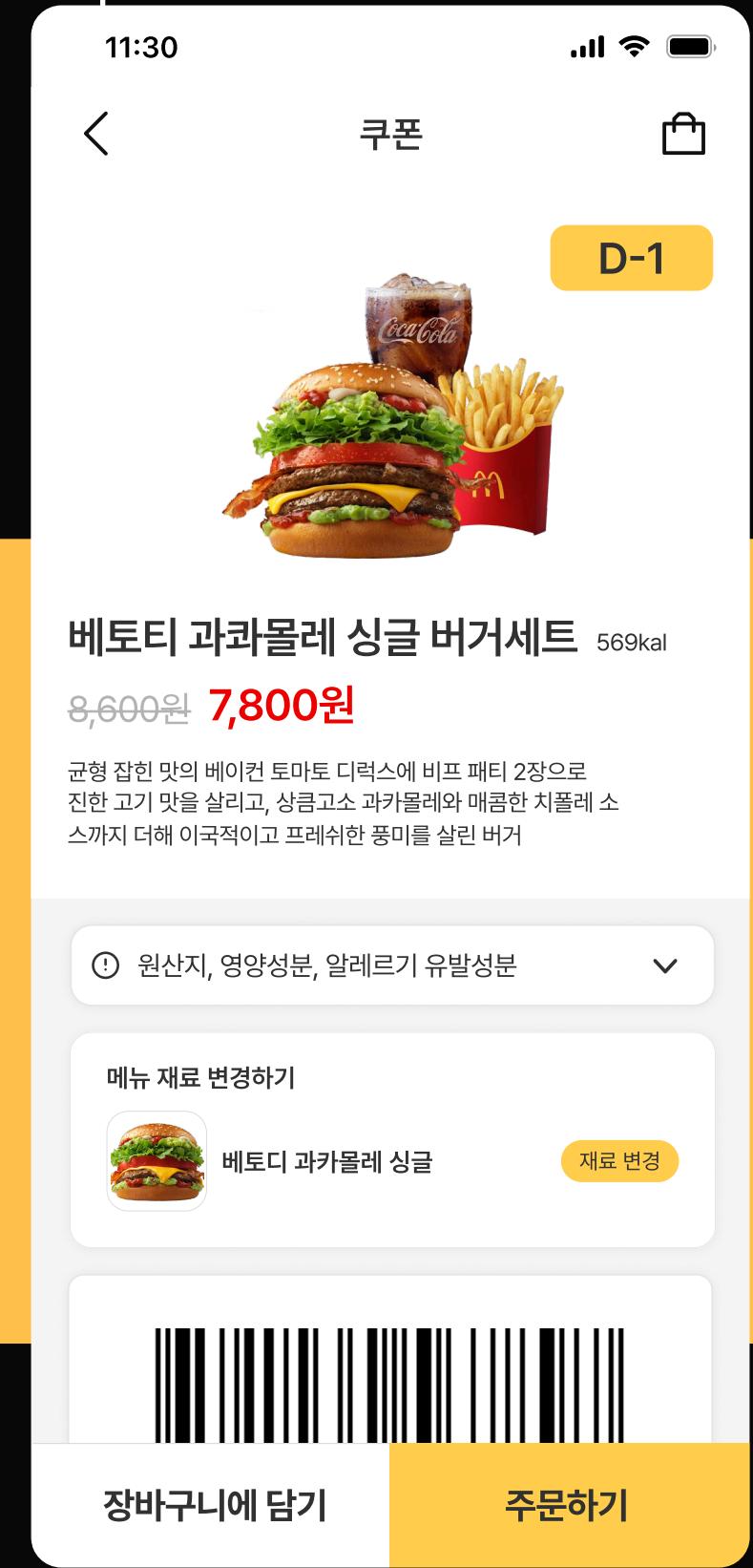
쿠폰 필터

기존에 없던 필터 기능을 추가하여 사용자에 편의에 맞는 기능을 넣었습니다.



쿠폰 상세페이지

쿠폰을 사용할 때 필요한 사용기간, 바코드 등을 추가하였�습니다.



픽업하기 쉬운 매장찾기

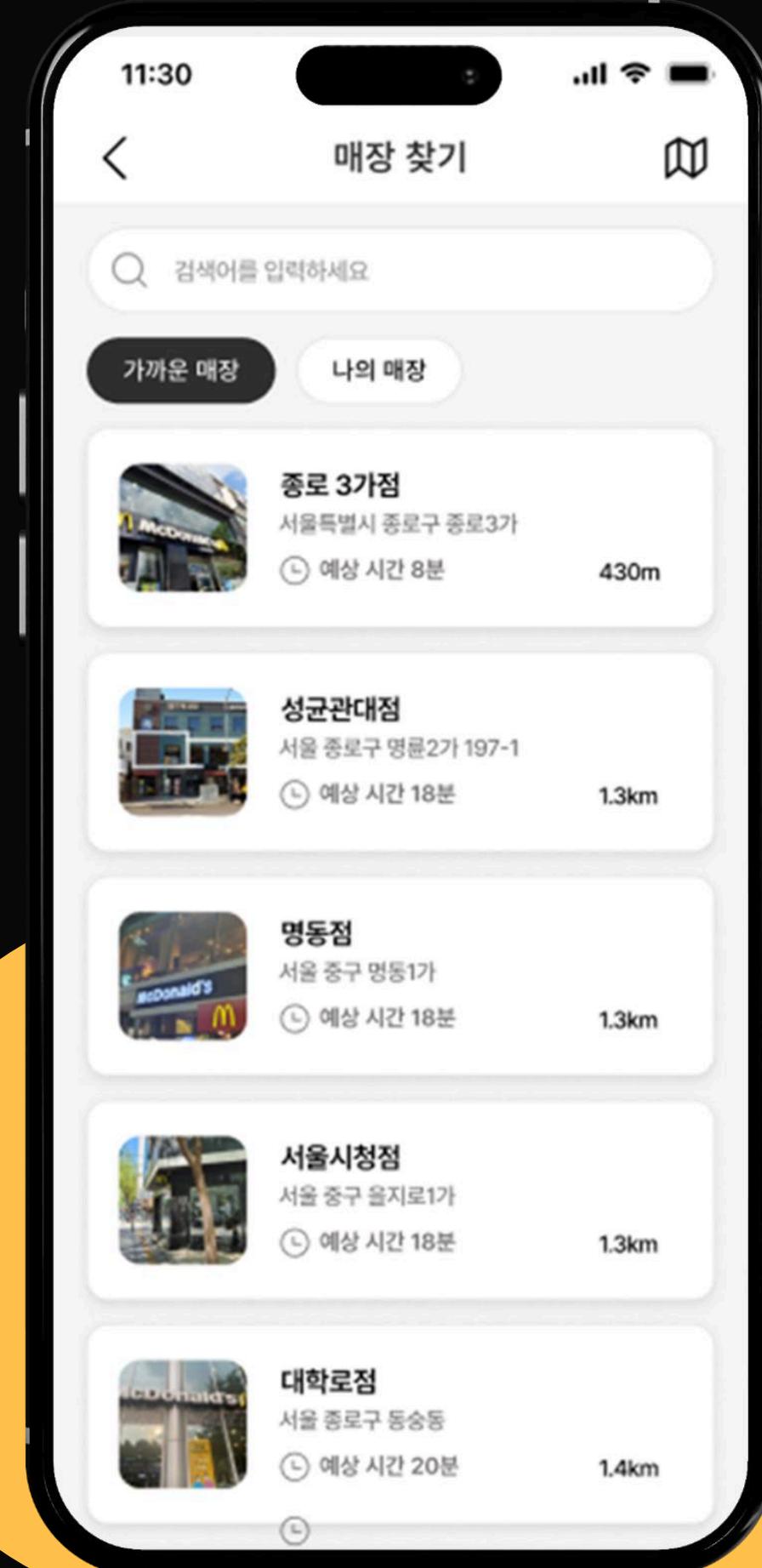
매장 사진과 함께 위치 정보를 제공해
직관성을 높였으며, 현재 위치 기준 예
상 시간과 거리 정보를 추가하여 픽업
매장 선택을 더욱 편리하게 개선하였
습니다.

Asis



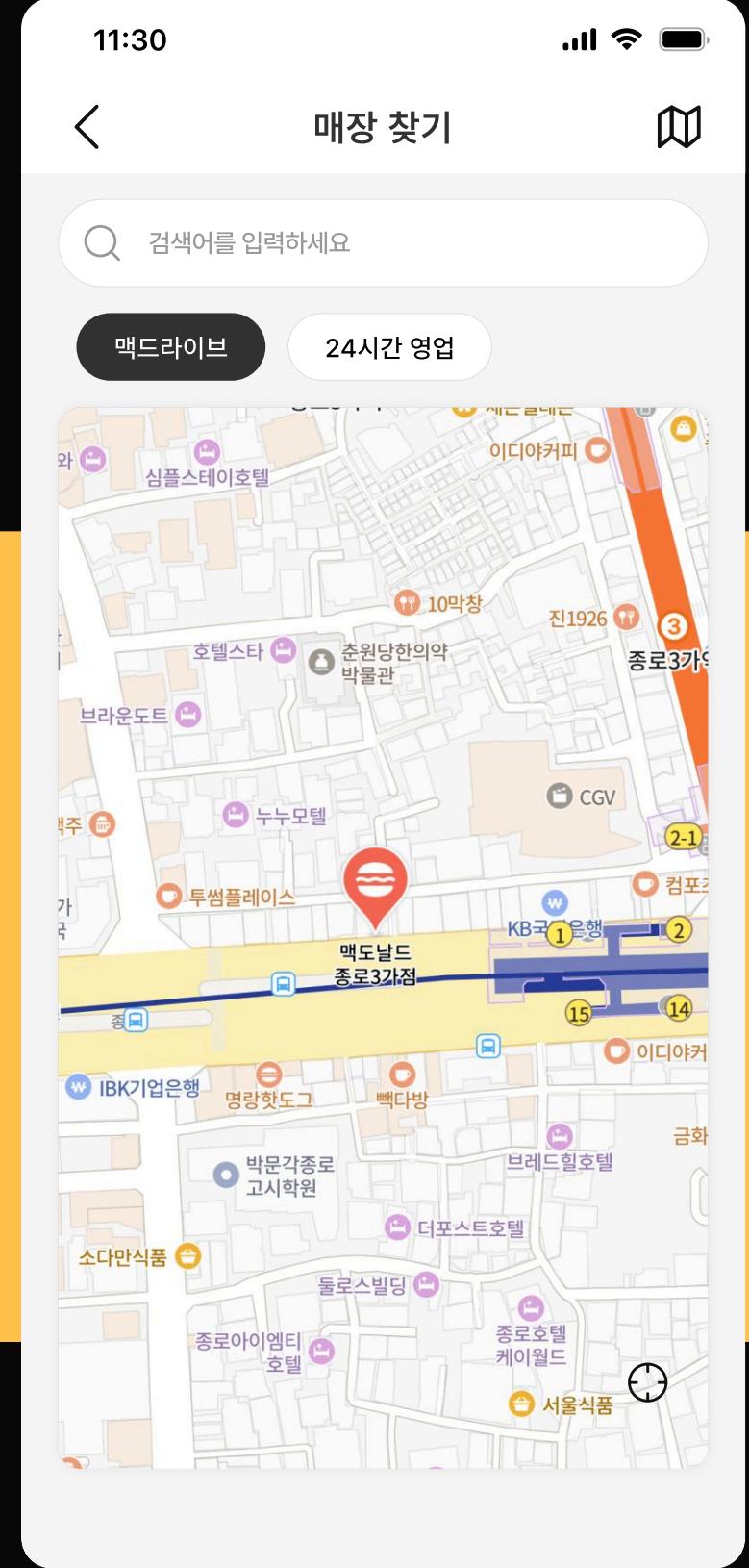
매장사진

사진을 넣어 이용 매장에 대한
편의성을 증가시켰습니다.



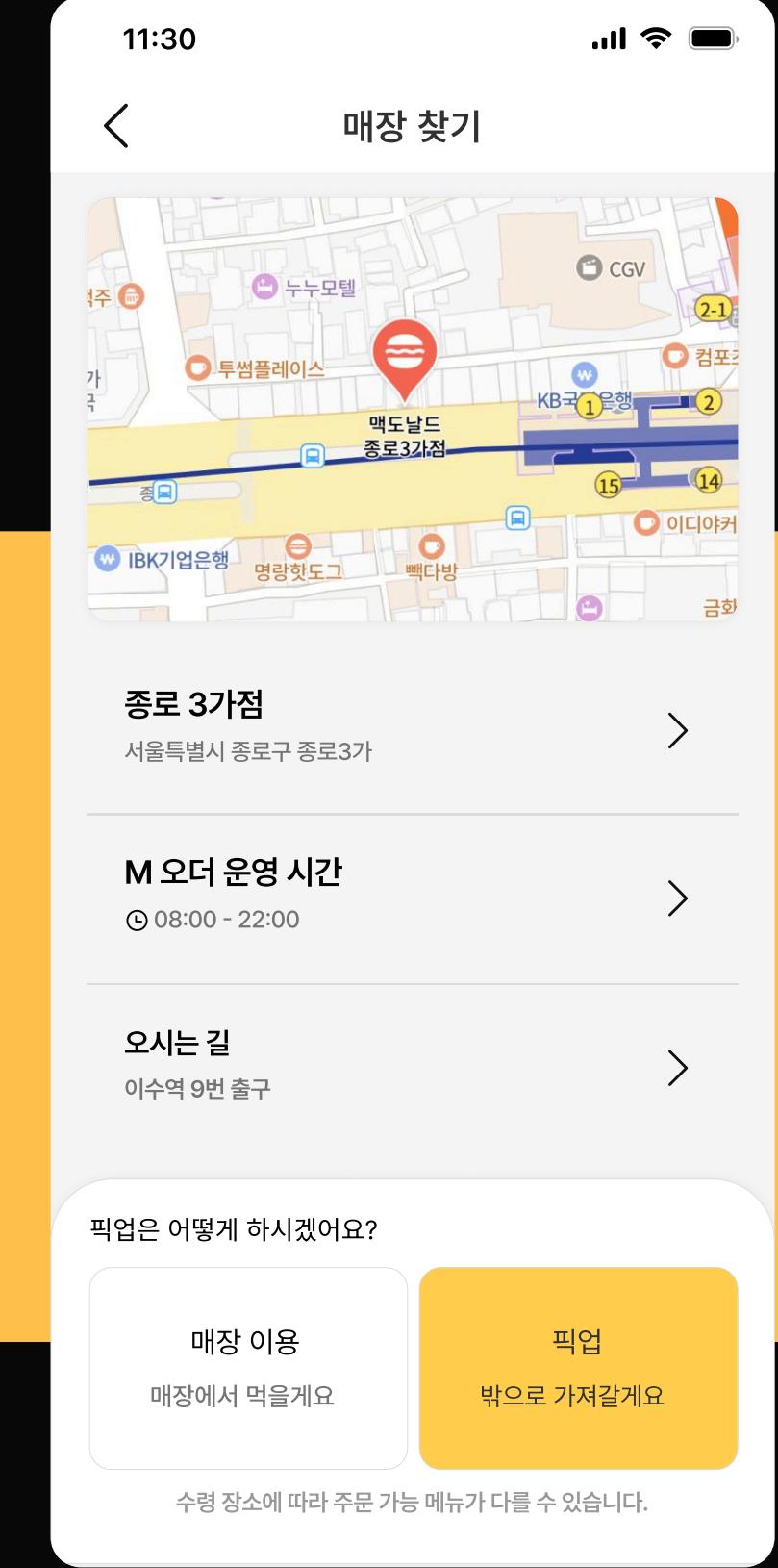
주변 매장 검색

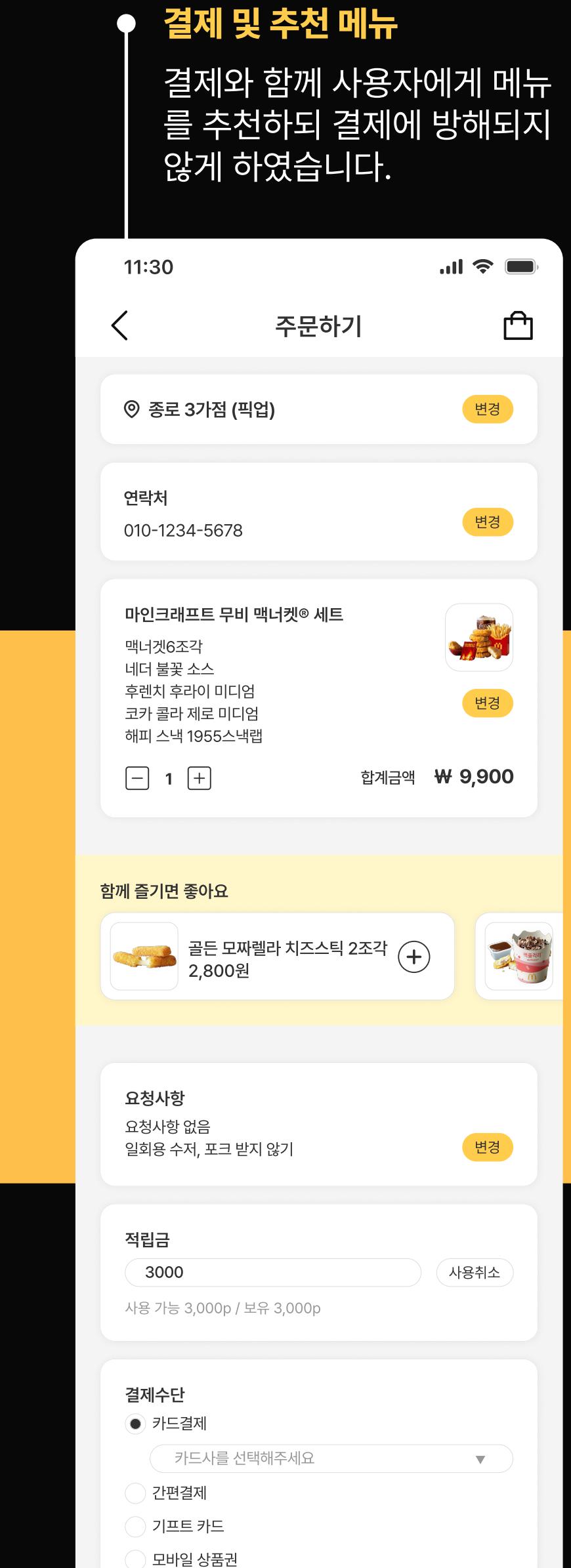
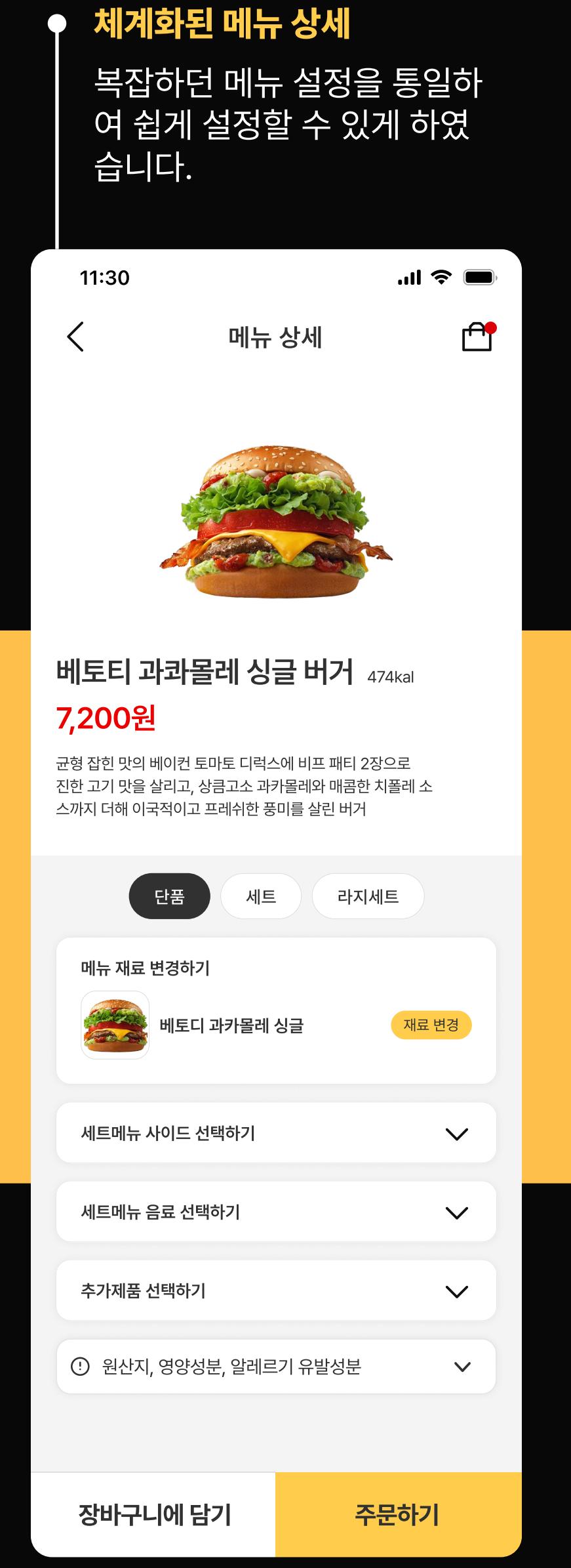
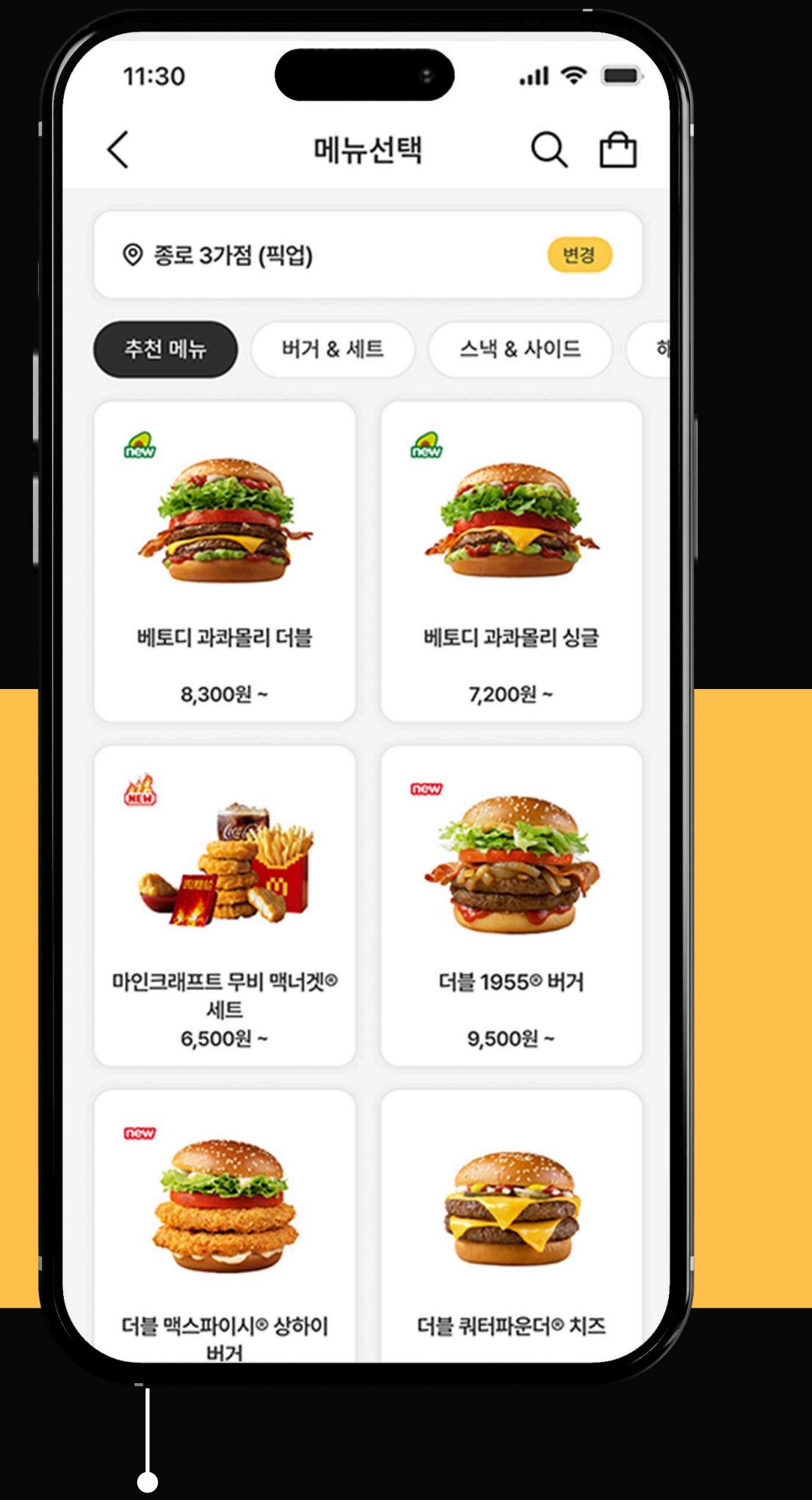
지도 아이콘을 통해서 빠르게
주변매장을 찾을 수 있습니다.



매장 정보 및 픽업

간단한 매장 정보와 함께 이
용할 서비스를 선택할 수 있
습니다.





빠르게 즐길 수 있는 주문

직관적인 UI로 메뉴 선택과 변경이 쉬워졌고 결제할 때 자동 포인트 사용으로 번거로운 선택 절차없이 간편하게 개선하였습니다.

Asis

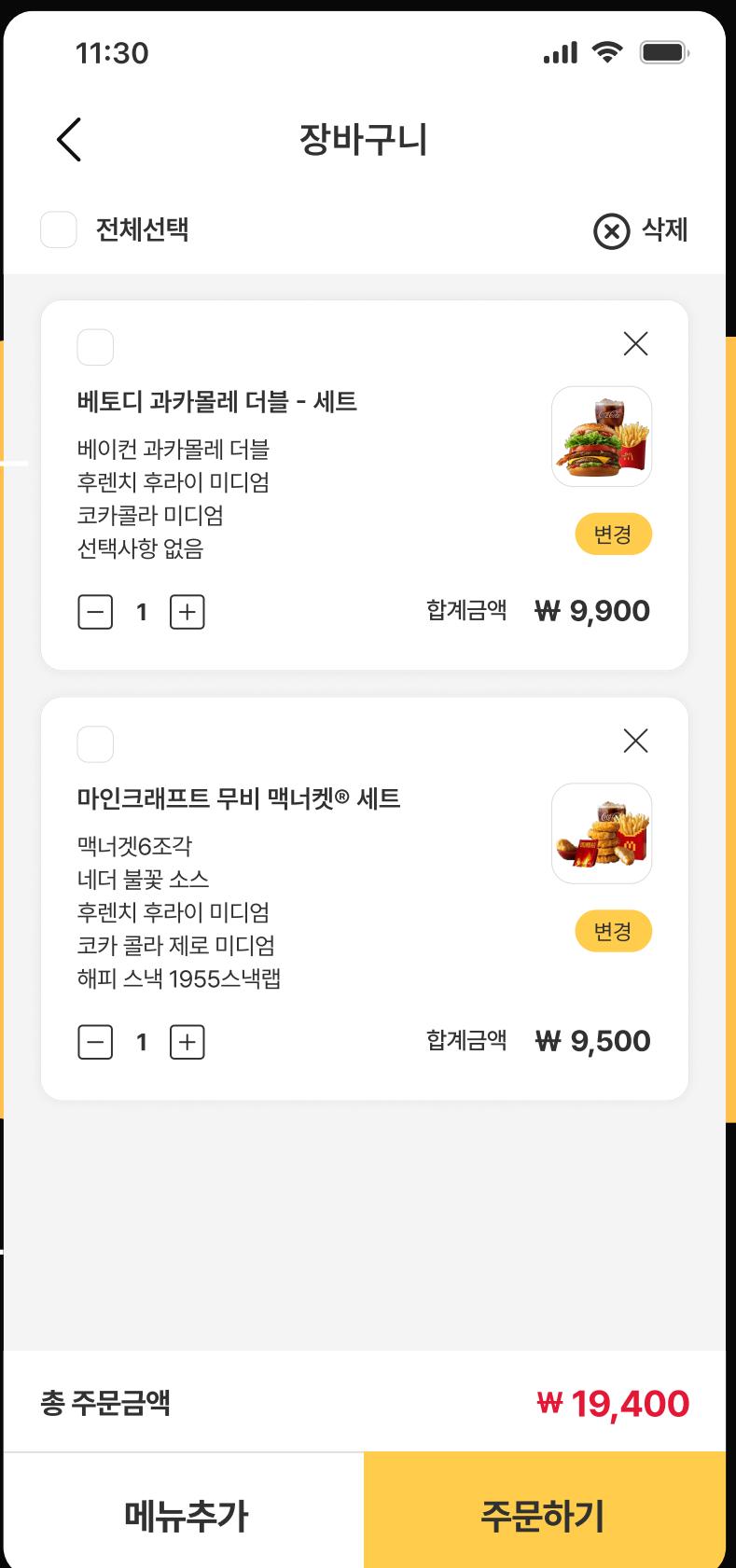
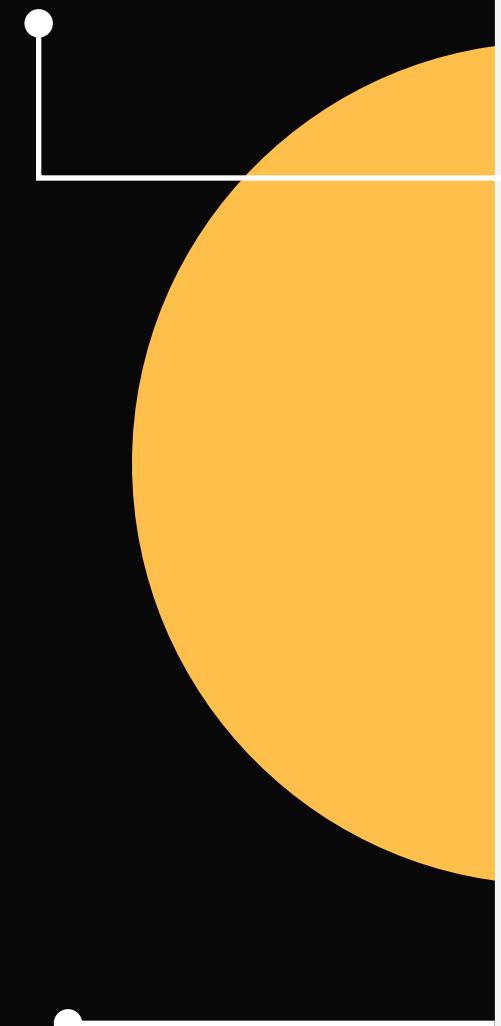


간편한 재주문

재주문을 위한 여러 기능들

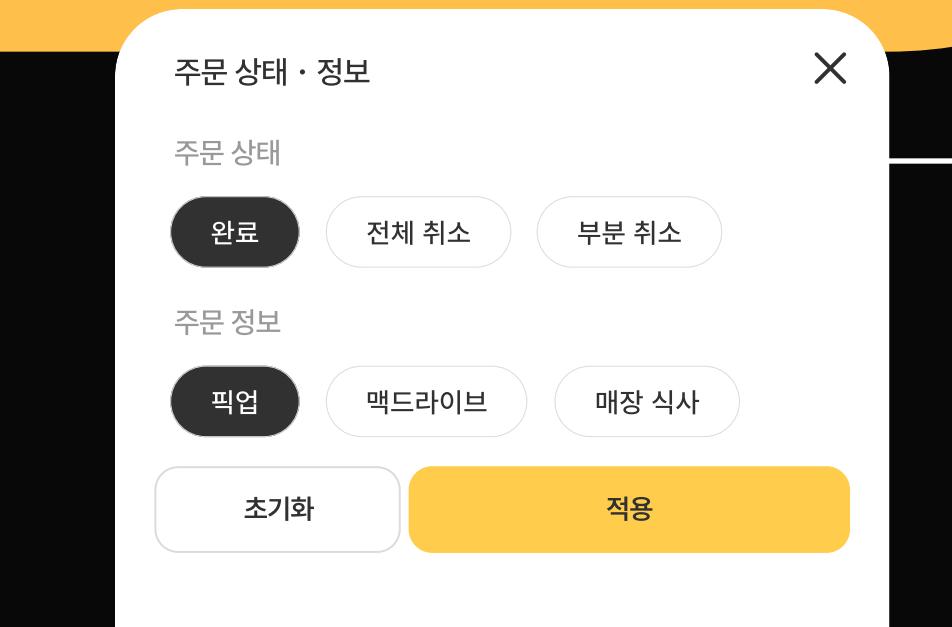
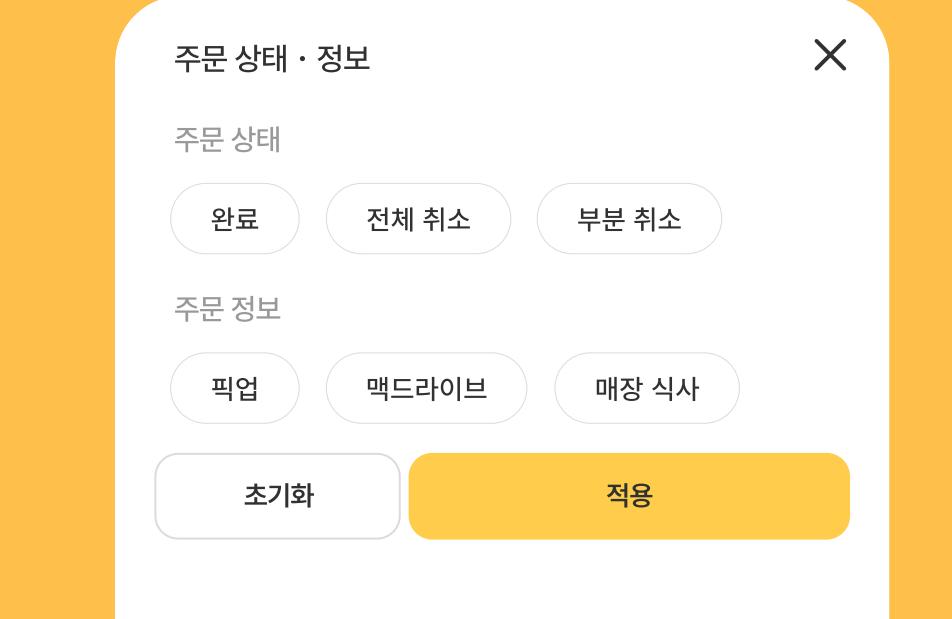
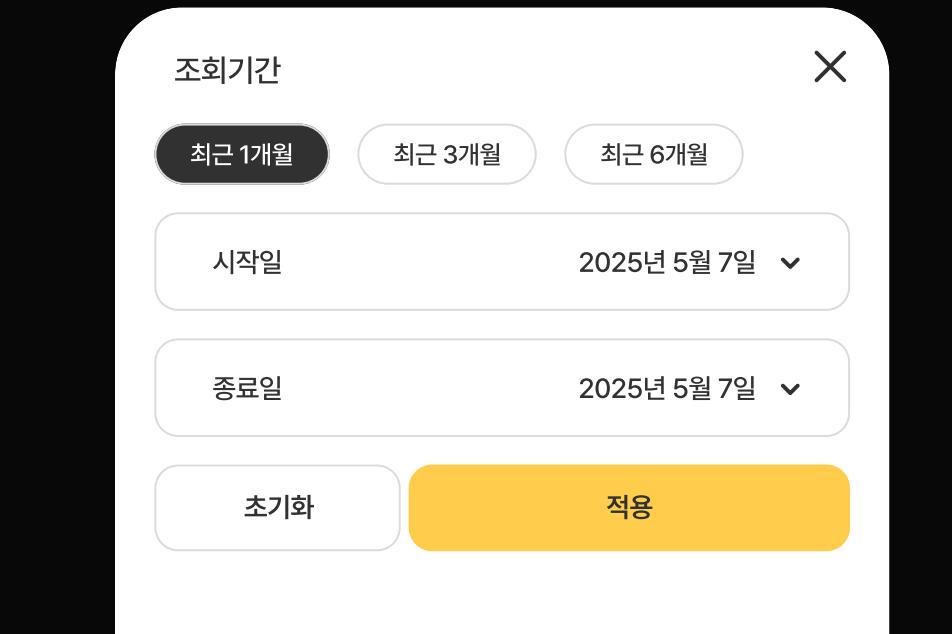
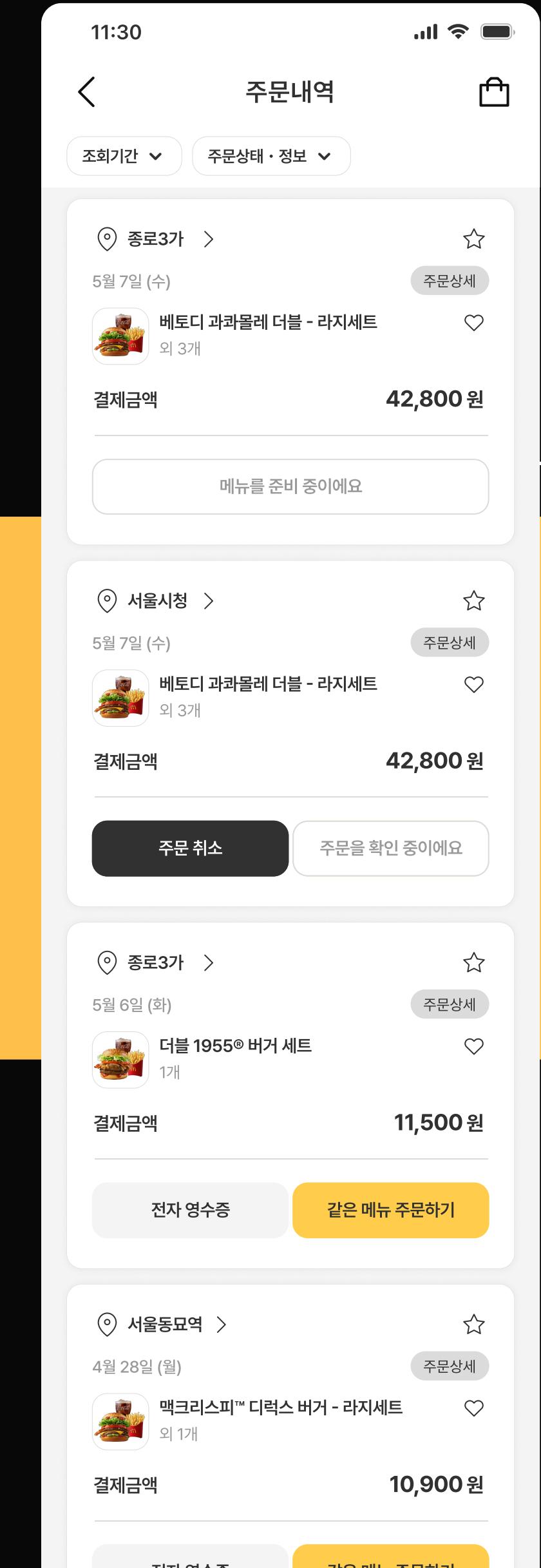
장바구니

내가 담은 메뉴를 한눈에 볼 수 있고 수량 조절 또한 바로 할 수 있습니다.



합계금액

합계금액을 통해 장바구니 메뉴 총액을 알 수 있습니다.



주문내역

내가 주문했던 내역을 통해 손쉽게 자신이 원하는 메뉴 주문 가능합니다.

주문현황

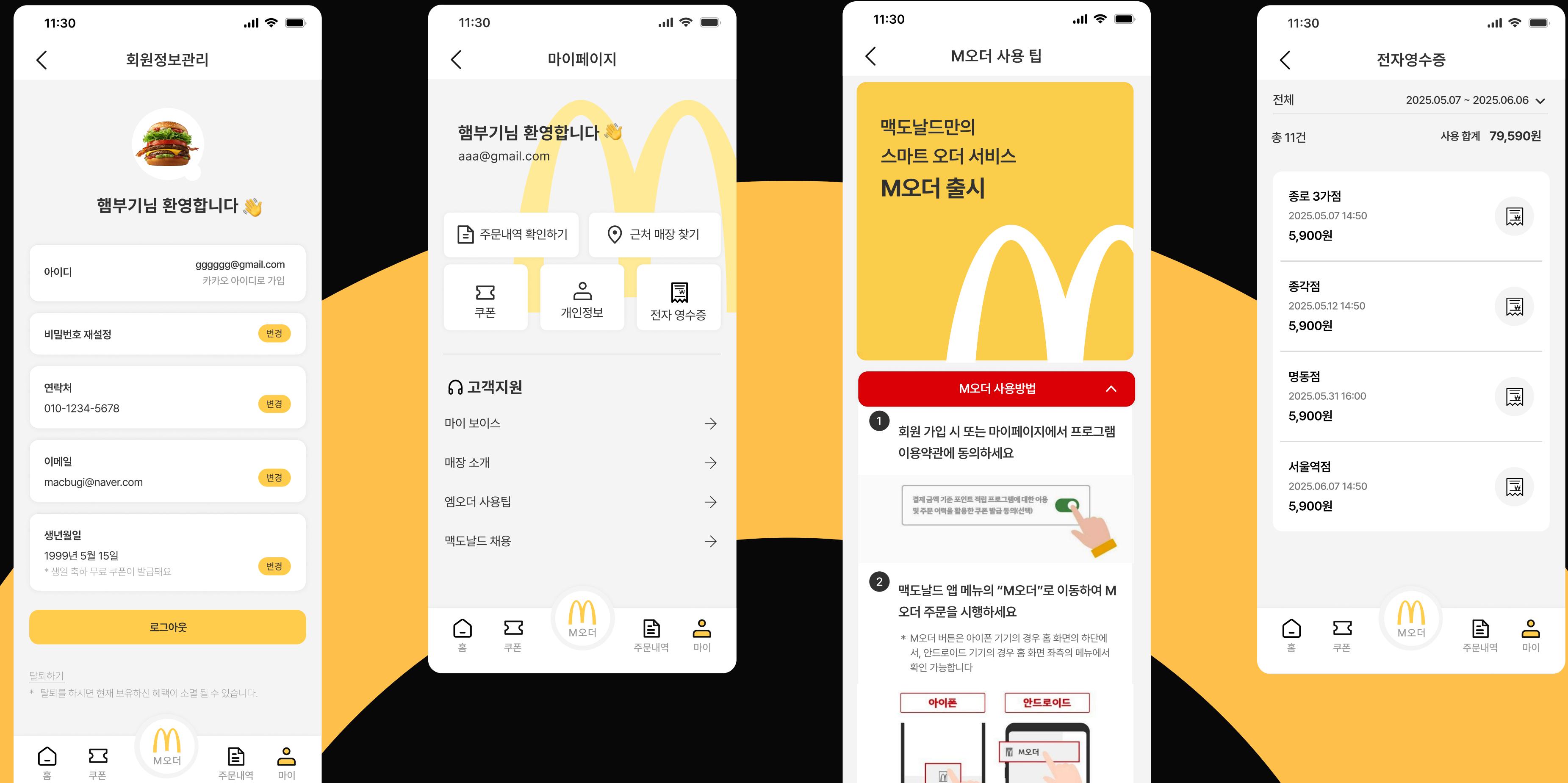
맨 상단에서 현재 주문현황을 볼 수 있습니다.

세부 설정

여러 세부 설정을 통해 자신이 주문 했던 내역을 골라 볼 수 있습니다.

나를 위한 맞춤 서비스

회원정보 관리 부터 M오더 사용팁, 전자 영수증 까지 사용자를 위한 여러 서비스를 이용할 수 있습니다.



End