인터뷰 개요 및 요약서

(Interview Overview and Summary Sheet)

[프로젝트 명 : 배배배(배보다 배꼽이 큰 배달료)]

[팀명 : 슈퍼노바(supernova)]

[201644038, 간명해(PM)

201544102, 최태준(서기)

201644056, 이교범(브레인)

201644086, 우도균(브레인)

201744053, 양한준(중재자)]

- 목 차 -

[1 개 요 4](#_Toc104904152)

[1.1 인터뷰의 목적 4](#_Toc104904153)

[1.2 범위 4](#_Toc104904154)

[1.3 정의, 약어 4](#_Toc104904155)

[2 인터뷰 대상 분류 4](#_Toc104904156)

[2.1 관리자 4](#_Toc104904157)

[2.2 관리자 4](#_Toc104904158)

[2.3 사용자 5](#_Toc104904159)

[3 인터뷰 질문 정리 6](#_Toc104904160)

[3.1 관리자 #1 6](#_Toc104904161)

[3.2 관리자 #2 7](#_Toc104904162)

[3.3 사용자 #1 8](#_Toc104904163)

[3.4 사용자 #2 9](#_Toc104904164)

[3.5 사용자 #3 10](#_Toc104904165)

[4 인터뷰 요약 11](#_Toc104904166)

[4.1 관리자 #1 11](#_Toc104904167)

[4.2 관리자 #2 12](#_Toc104904168)

[4.3 사용자 #1 13](#_Toc104904169)

[4.4 사용자 #2 15](#_Toc104904170)

[4.5 사용자 #3 17](#_Toc104904171)

[5 참고 자료 19](#_Toc104904172)

[[배달 음식 주문 시 소비자 만족도와 지속적 이용의도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구] 19](#_Toc104904173)

# 개 요

## 인터뷰의 목적

인터뷰를 통해 사용자가 현재 배달비에 부담을 느끼는지, 배달비는 어느 정도까지 허용하는지, 배달하는 입장에서 얼마가 적당한지 등 의견을 수용한다.

## 범위

사용자의 배달비의 수용가능 정도와 앱의 사용 유무, 해당 앱의 UI와 핵심 기능을 포함한다.

## 정의, 약어

|  |  |
| --- | --- |
| 용어 | 설명 |
| SE | (소프트웨어 공학; Software Engineering) 소프트웨어의 개발, 보완, 신뢰성 등을 공학적인 방법으로 연구하는 학문. |
| Android / iOS | 리눅스 커널 기반으로 Google에서 제작하고 있는 스마트폰과 같은 플랫폼의 모바일 운영체제와 미들웨어 및 중요 애플리케이션이 포함된 소프트웨어의 집합. / Apple이 생산하는 제품 중 모바일 기기에 탑재되는 독자 운영 체제. |
| Mysql | 1995년에 발표 된 오픈 소스 DBMS. |
| Flutter(Dart) | 구글에서 2017년 5월 출시된 모바일/웹/데스크톱 크로스 플랫폼 GUI SDK |
| Swift | 애플의 iOS와 macOS를 위한 프로그래밍 언어. |
| Kotlin | IntelliJ IDEA의 개발사 JetBrains에서 2011년에 공개한 오픈 소스 프로그래밍 언어. |
| Swagger | 개발자가 REST 웹 서비스를 설계, 빌드, 문서화, 소비하는 일을 도와주는 대형 도구 생태계의 지원을 받는 오픈 소스 소프트웨어 프레임워크. |
| Python | 1991년에 발표된 인터프리터 방식의 프로그래밍 언어. |
| AWS | 다른 웹 사이트나 클라이언트측 응용 프로그램에 대해 온라인 서비스를 제공. |

# 인터뷰 대상 분류

## 관리자

외주 업체의 대표이사 홍길동씨이다.

## 관리자

외주 업체의 마케팅 팀장 김영희씨이다.

## 사용자

배달 어플을 많이 사용해본 양해줌씨이다.

2.4 사용자

배달 어플을 사용하지 않는 김철수씨이다.

2.5 사용자

전 당근마켓 기획자 Brian씨이다.

# 인터뷰 질문 정리

## 관리자 #1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 인터뷰 개요 | | | |
| 인터뷰 대상자 | 홍길동 | 인터뷰 수행자 | 양한준 |
| 장소/전달방법 | 회의실 | 약속일 | 22.04.05(화) |
| 목적 :  [수집할 자료] 배달 앱 관련 자료  [동의할 대상] 인터뷰 대상자  [조사할 영역] | | 개인정보 :  대표이사 | |
| 의제 :  1. 프로젝트의 계기  2. 인터뷰 대상자의 경력  3. 디자인  4. 기능  5. 광고 | | 예상시간 :  15분  10분  10분  15분  5분 | |

## 관리자 #2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 인터뷰 개요 : 프로젝트 관한 질문 | | | |
| 인터뷰 대상자 | 김영희 | 인터뷰 수행자 | 최태준 |
| 장소/전달방법 | 회의실 | 약속일 | 21.04.06(수) |
| 목적 : 프로젝트 구성 및  [수집할 자료] 배달 관련 앱 자료  [동의할 대상] 인터뷰 대상자  [조사할 영역] | | 개인정보 :  마케팅 팀장 | |
| 의제 :  1. 간단하게 본인을 소개하자면?  2. 프로젝트를 기획하게 된 계기는?  3. 프로젝트에서 가장 내세울만한 것은?  4. 프로젝트에서 가장 어려운 작업은?  5. 프로젝트의 성공 가능성? | | 예상시간 :  1. 10분  2. 15분  3. 15분  4. 20분  5. 20분 | |

## 사용자 #1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 인터뷰 개요 : 배달 어플 사용횟수가 많은 사용자 | | | |
| 인터뷰 대상자 | 양해줌 | 인터뷰 수행자 | 양한준 |
| 장소/전달방법 | 인하공업전문대학 | 약속일 | 2022.03.29 [14:00] ~ [14:35] |
| 목적 :  [수집할 자료] - 배달 어플 사용 경험  [동의할 대상] - 인터뷰 대상자  [조사할 영역] – 어플 개선점 | | 개인정보 :   * 25세 대학생 * 배달 어플 월 5회 이상 이용 * 유명한 배달 어플 다 이용 해봄 | |
| 의제 :  1. 본인 소개  2. 배달 어플을 이용 유무  3. 어플 이용 경력 4. 어플 이용 시 장단점 5. 어플에 추가되었으면 하는 점 | | 예상시간 :   1. 5분 2. 5분 3. 5분 4. 10분 5. 10분 | |

## 사용자 #2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 인터뷰 개요 : 배달 앱을 사용하지 않는 이유 | | | |
| 인터뷰 대상자 | 김철수 | 인터뷰 수행자 | 남유리 |
| 장소/전달방법 | 이디야 인하대점 | 약속일 | 2022.03.31 [3:00]~[4:00] |
| 목적 :평소에 배달 앱을 잘 사용하지 않는 이유  [수집할 자료] 평소 배달 앱을 잘 이용하지 않는 이유  [동의할 대상] 인터뷰 대상자  [조사할 영역] 배달 앱의 불편한 점 및 개선점 파악 | | 개인정보 :  - 33세  - 혼자 생활한다. | |
| 의제 :  1. 배달 앱을 사용해 봤나요?  2. 배달 앱을 사용하지 않는 이유는 뭔가요?  3. 배달 앱을 사용하는데 불편함이 있었나요?  4. 배달 앱을 사용하는데 배달 비용을 어떻게 생각하고 있나요?  5. 현재 배달 앱을 완성하면 사용할 생각은 있나요?  6. 배달 앱을 사용하는데 추가되었으며 하는 점이 있나요? | | 예상시간 :  1. 5분  2. 15분  3. 10분  4. 10분  5. 10분  6 10분 | |

## 사용자 #3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 인터뷰 개요 : 해당 프로그램에 문제점 보완 및 질 좋은 서비스 제공을 위한 의견 수집 | | | | | |
| 인터뷰 대상자 | | Brian | 인터뷰 수행자 | | Mark |
| 장소/전달방법 | 이메일 | | 약속일 | | 2021-04-02~ 2021-04-03 |
| 목적 : 커뮤니티 플랫폼 서비스에 필요한 기술적 능력들 문제가 자주 발생되는 부분들 해당 문제에 관한 해결방안 수립.  플랫폼 사업에 경우 수익률 모델을 어떻게 선정하여야 하는지. | | | | 개인정보 :  - 당근마켓 전 기획자  - 차분하고 정확한 판단을 보유함  - 현실상황에 대해서 정확하게 표현하여 차가울 수 있음 | |
| 질문 1. 현재 어떤 일을 맡고 있는가?  질문 2. 플랫폼 사업에서 주로 문제가 발생되는 부분들 어디인가?  질문 3. 플랫폼 사업에서 중요하다고 생각하는 부분은 무엇인가? (초기유저 모입 1000명이 중요)  질문 4. 전 기획했던 당근마켓의 초기 문제점은 무엇이었다고 생각한? (당근온도설정)  질문 5. 마지막으로 하고 싶은 말이 있다면? | | | | 예상시간 :  이메일 답변 | |

# 인터뷰 요약

## 관리자 #1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 인터뷰 개요 | | | |
| 인터뷰 대상자 | 홍길동 | 인터뷰 수행자 | 양한준 |
| 장소/전달방법 | 회의실 | 약속일 | 22.04.05(화) |
| 목적 :  [수집할 자료] 배달 앱 관련 자료  [동의할 대상] 인터뷰 대상자  [조사할 영역] | | 개인정보 :  프로젝트 총괄 및 PM | |
| 질문1. 프로젝트를 시작한 계기가 어떻게되나요? | | 답변1. 요즘에 배달비가 너무 비싸 져서 어떻게 안될까 하다 그 생각에 고안하게 되었습니다. | |
| 질문2. 경력이 어떻게 되시나요? | | 답변2. 현재 개발자 경력 14년차 입니다. | |
| 질문3. 디자인은 어떻게 구상하셨나요? | | 답변3. 사람들이 배달 어플을 배달의 민족으로 많이 이용 해왔기 때문에 그와 유사하게 갈 것이고, 이외의 어플에서도 밴치마킹할 예정입니다. | |
| 질문4. 어떤 기능들이 있나요? | | 답변4. 사람들과의 소통을 위한 게시판기능을 집중적으로 보완할 것이고, 이외의 기능은 차차 추가할 예정입니다. | |
| 질문5. 홍보는 어떻게 하실 생각이신가요? | | 답변5. 지원금으로 SNS나 유튜브 쪽에 홍보 할 생각입니다. | |
| 전반적 관찰 소견 :  사업을 진행하는 대에 있어 팀원들과 의사소통이 잘 되어 보이고, PM으로서 팀원들이 적극적으로 신뢰하는 듯하다. | | | |
| 미해결 이슈 및 다루지 못한 토픽 :  프로젝트에 대한 비용부분과 팀원들을 어떻게 생각하는지 더 자세한 내용에 대한 질문을 하지 못하였다. | | | |

## 관리자 #2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 인터뷰 개요 : 프로젝트에 관한 질문 | | | |
| 인터뷰 대상자 | 김영희 | 인터뷰 수행자 | 최태준 |
| 장소/전달방법 | 회의실 | 약속일 | 21.04.06(수) |
| 목적 :  [수집할 자료] 배달 관련 앱 자료  [동의할 대상] 인터뷰 대상자  [조사할 영역] | | 개인정보 :  개발팀 리더, 풀스택 개발자 | |
| 질문1. 간단하게 본인소개를 해주세요. | | 답변1. 안녕하세요 개발팀을 이끌고 있는 팀장 최태준이라고 합니다. | |
| 질문2. 프로젝트를 기획하게 된 계기는? | | 답변2. 배달비가 너무 비싸서 싸게 시켜 먹을 방법은 없을까 하다 고안해냈습니다. | |
| 질문3. 프로젝트에서 가장 내세울만한 것은? | | 답변3. 목표 시장이 더욱 커질 것이고 배달비에 대한 불만이 점점 고조 되며 소비자들이 우리 어플과 같은 대책을 찾을 것이라고 생각합니다. 우리 어플이 출시되고 앱 이용자가 많아지면 지역 커뮤니티를 형성하여 지역에 대한 다양한 이야기, 소개, 광고 등 다양한 컨텐츠를 담을 계획입니다. | |
| 질문4. 프로젝트에서 가장 어려운 작업은? | | 답변4. 아무래도 지금 하는 이 인터뷰가 아닐까 싶습니다. 사용자가 얼마나 만족할지 알아야 저희가 그에 맞게 맞춰가야 하니까요. | |
| 질문5. 프로젝트의 성공 가능성? | | 답변5. 사람들의 배달음식을 시켜 먹는 비율이 증가함에 따라 배달비도 증가하고 있습니다. 그만큼 배달비에 대한 부담도 심해지고 있죠. 사용하지 않을 수가 없다고 생각합니다. | |
| 전반적 관찰 소견 :  앱을 사용하는 사용자 입장에서 생각하려는 뜻이 강했다. 이 프로젝트의 성공률에 대한 확고한 자신감을 갖고 있었다. | | | |
| 미해결 이슈 및 다루지 못한 토픽 :  프로젝트 진행률에 관한 부분과 프로젝트의 관련 인원들에 대한 질문이 부족했다. | | | |

## 사용자 #1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 인터뷰 개요 : 배달 어플 사용횟수가 많은 사용자 | | | |
| 인터뷰 대상자 | 양해줌 | 인터뷰 수행자 | 양한준 사원 |
| 장소/전달방법 | 인하공업전문대학 | 약속일 | 2022.03.29 [14:00] ~ [14:35] |
| 목적 :  [수집할 자료] - 배달 어플 사용 경험  [동의할 대상] - 인터뷰 대상자  [조사할 영역] – 어플 개선점 | | 개인정보 :   * 25세 대학생 * 배달 어플 월 5회 이상 이용 * 유명한 배달 어플 다 이용 해봄 | |
| 질문1. 간단하게 본인 소개 해주세요. | | 답변1. 안녕하세요. 인하공업전문대학  컴퓨터정보과 3학년 재학중인 양해줌이라고  합니다. | |
| 질문2. 배달 어플을 사용 해보셨나요?  / 어떤 어플을 사용하셨나요? | | 답변2. 물론 사용해봤습니다.  배달의 민족 / 쿠팡 이츠 / 요기요를  사용해봤고, 현재도 번갈아 가면서 사용하고  있습니다. | |
| 질문3. 어플 이용 경력이 어떻게 되시나요? | | 답변3. 제가 고등학교때부터 사용해왔으니  최소 7년은 넘은 것 같습니다. | |
| 질문4. 각각 어플 이용 시에 장단점이 있나요? | | 답변4. 쿠팡이츠는 배달이 빨라요.  실시간으로 배달원의 위치를 알려줘서  어디쯤 왔는지 확인이 가능합니다.  단점은 입점한 가게들이 타 어플에 비해서  적어요.  배달의 민족은 종류가 정말 많아요.  가장 먼저 배달 어플 시장을 선점한 어플이라  시켜 먹을 음식의 수도 굉장히 많아서 좋아요.  단점은 배달비가 비싸고, 배달이 오래 걸려요.  요기요는 타 어플보다 할인혜택이 많은 것  같아요. 가장 많이 사용한 어플도 요기요에요.  단점은 배달의 민족과 마찬가지로 배달이  느리고, 등록된 매장 수가 적다는 점입니다. | |
| 질문5. 어플에 추가되었으면 하는 점이 있나요? | | 답변5. 욕심이겠지만, 각 어플의 장점만 모아서  좋은 어플이 만들어졌으면 좋겠습니다. | |
| 전반적 관찰 소견 :  사용하는 어플에 대한 장단점은 잘 알겠으나, 개선점에 대한 의견이 부족함. | | | |
| 미해결 이슈 및 다루지 못한 토픽 :  현재 시장에 나와있는 어플들에 대한 자세한 피드백,  추후 출시할 어플의 개선점에 대한 내용 | | | |

## 사용자 #2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 인터뷰 개요 : 배달 앱을 사용하지 않는 이유 | | | | |
| 인터뷰 대상자 | 김철수 | 인터뷰 수행자 | 남유리 |
| 장소/전달방법 | 이디야 인하대점 | 약속일 | 2022.03.31 [3:00]~[4:00] |
| 목적 :평소에 배달 앱을 잘 사용하지 않는 이유  [수집할 자료] 평소 배달 앱을 잘 이용하지 않는 이유  [동의할 대상] 인터뷰 대상자  [조사할 영역] 배달 앱의 불편한 점 및 개선점 | | 개인정보 :  - 33세  - 혼자 생활한다. | | |
| 질문1. 배달 앱을 사용해 봤나요? | | 답변1. 정말 바쁠 때 가끔 사용한다. | | |
| 질문2. 배달 앱을 사용하지 않는 이유는 뭔가요? | | 답변2. 피자가게같이 방문 포장을 하면 값싼 가격에 음식을 먹을 수 있고 다른 곳도 직접 사는게 더 싼 곳이 많다.  가끔 배달 앱으로 시키려다가 직접 와서 포장해 간다고 하면 좋아하시면서 서비스를 주시기도 해서 가급적이면 직접 찾아가서 먹으려고 한다. | | |
| 질문3. 배달 앱을 사용하는데 불편함이 있었나요? | | 답변3. 혼자 살고 있어서 1인분만 시키고 싶은데 가격을 2인분 기준으로 잡거나 배달 비용을 너무 높게 잡아서 먹고 싶지 않는 사이드 메뉴를 시켜야 할 때가 많다. | | |
| 질문4. 배달 앱을 사용하는데 배달 비용을 어떻게 생각하고 있는가? | | 답변4. 너무 비싸다. 가뜩이나 비싸다고 하는데 요즘 들어 배달 비용이 더 비싸지는 것을 보고 배달 앱으로 시켜 먹을 엄두가 안난다. | | |
| 질문5. 현재 배달 앱을 완성하면 사용할 생각이 있나요? | | 답변5. 일단 사용해 볼 것 같다.  배달 앱을 사용하지 않는 사람들은 배달 비용 때문이라고 생각을 하는데 배달 비용이 줄어 든다면 사용하지 않는 사람들도 한번씩 사용해 보고 맘에 들면 계속 사용하지 않을까 생각한다. | | |
| 질문6. 배달 앱을 사용하는데 추가되었으며 하는 점이 있나요? | | 답변6. 아무래도 혼자서 시키는 것이 아니라서 간단하게 상대방과 의사결정을 할 수 있게 해줘야 한다고 생각하고 배달이 어떻게 진행 되지 한눈에 알기 쉽게 해줬으면 좋겠다. | | |
| 전반적 관찰 소견 :  - 사용하지 않는 이유를 말해줘서 어느 방향으로 프로젝트를 만들어야 할지 방향을 잡을 수 있었다. | | | | |
| 미해결 이슈 및 다루지 못한 토픽 :  - 너무 배달 비용쪽으로만 이야기가 흘러간 것 같다. 사용하지 않는 다른 이유도 인터뷰 했더라면 좋았을 것 같다. | | | | |

## 사용자 #3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 인터뷰 개요 | | | |
| 인터뷰 대상자 | Brian | 인터뷰 수행자 | Mark |
| 장소/전달방법 | 이메일 | 약속일 | 2021-04-02~ 2021-04-03 |
| 목적 :  커뮤니티 플랫폼 서비스에 필요한 기술적 능력들 문제가 자주 발생되는 부분들 해당 문제에 관한 해결방안 수립.  플랫폼 사업에 경우 수익률 모델을 어떻게 선정하여야 하는지. | | 개인정보 :  - 당근마켓 전 기획자  - 차분하고 정확한 판단을 보유함  - 현실상황에 대해서 정확하게 표현하여 차가울 수 있음 | |
| 질문 1. 현재 어떤 일을 맡고 있는가? | | 답변1. 신규 플랫폼 사업을 기획하고 있고, 신규 어플 개발 기획을 담당하고 있습니다. | |
| 질문 2. 플랫폼 사업에서 주로 문제가 발생되는 부분들 어디인가? | | 답변2. 보내준 기획서를 확인해보면 기획하고 있는 플랫폼 사업에 경우 채팅기능이 포함되어있고, 개인간 거래가 진행하는 것으로 확인이되는데 채팅기능이 포함되어 있을경우 채팅 서버 관리를 초기에 잘 설정해야 추후에 데이터가 날아가거나 하는 부분을 방지할 수 있습니다. 개인간 거래를 하는 부분은 플랫폼 사업자라고 해서 방관할 수 있는 부분이 아니니 문제가 생길 수 있는 부분을 미리 체크하여 방지해야 합니다. | |
| 질문 3. 기획했던 당근마켓의 아쉬웠었던 점은 무엇이었다고 생각하는가? | | 답변3. 사용자간 거래시 서로를 평가할 수 있는 시스템을 미리 만들었다면, 더 좋은 매너로 유저들이 거래를 진행할 수 있었고, 유저간 거래에서 발생하는 문제들 또한 줄어들 수 있었을텐데 해당부분의 개발이 늦었던 부분이 아쉬웠습니다. | |
| 질문 4. 마지막으로 하고 싶은 말이 있다면? | | 답변4. 플랫폼 사업에 경우 초기유저모입이 가장 중요하며 유저들이 플랫폼에서 떠나가지 않도록 하는 것이 중요합니다. 유저들간의 거래가 진행되기 때문에 해당부분을 플랫폼 사에서 방지해줄 수 있는 부분을 개발하여 수익성 모델을 만드는 것도 고려해보시면 좋을 것 같습니다. | |
| 전반적 관찰 소견 :  [인터뷰 수행자가 인터뷰 대상자에 대해 느낌 객관적 혹은 주관적 관찰 소견을 기술함]  [예시) 프로그램 개발 직종에 종사하였던 인터뷰 대상자임.  인터뷰에는 성실히 응해주었으나 아직 정확한 요구사항이 부족함.] | | | |
| 미해결 이슈 및 다루지 못한 토픽 :  [이번 인터뷰에서 확인하고자 했던 문제에 대한 상세적인 내용을 알지 못하거나 개발 범위에 대한 이견이 발생하여 좁히지 못한 경우 기술함]  [예시) 시스템의 형식이 자세하게 정해져 있지 않아 추후 조절해나가야 할듯함.] | | | |

# 참고 자료

[2021년 국내인구이동 결과]

<http://kostat.go.kr/assist/synap/preview/skin/miri.html?fn=ee81359320531925120717&rs=/assist/synap/preview>

[배달 앱 이용여부]

<https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=114&tblId=DT_114054_016&conn_path=I2>

[문자인증 관련 서비스]

<https://www.ncloud.com/>

[플랫 폼 사업 방향성]

<https://www.techm.kr/news/articleView.html?idxno=94854>

[GPS 측량에서의 관측시간과 기선거리에 따른 좌표정확도 비교]

<https://scienceon.kisti.re.kr/srch/selectPORSrchArticle.do?cn=NPAP08686245&dbt=NPAP>

### [배달 음식 주문 시 소비자 만족도와 지속적 이용의도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구]

<http://www.riss.kr/search/detail/DetailView.do?p_mat_type=be54d9b8bc7cdb09&control_no=f0e0c1fb4213f3c6ffe0bdc3ef48d419&outLink=K>