배달의 민족

UX 분석

CONTENTS

O1.

Define
Key Issues

O2.

Persona

O3.

Customer
Journey
M a p

O4.

Usability
Enhancements

Usability

Define Key Issues

배달음식??

주위 사람이나 가족과 즐겁게 먹은 음식 혹은 체험

사랑하는 사람들과 나누는 행복한 시간

Define Key Issues

- ✓ 소비자의 배달 음식 주문 습관 바꾸기 : 전화 → 모바일
- ✓ 전단지 광고 혁신 : 한눈에 찾고 비교 가능한 모바일 기반의 광고
- ✓ 모바일 앱 → 주변 맛집 탐방 → 리뷰 비교 → 원하는 메뉴를 원하는 곳으로
- ✓ 정보기술을 활용하여 배달 산업 발전 시키자

Persona

Cosmos (Call Phobia)



"대학 새내기인 막내. 전화통화 기피 But 대면 대화 선호, 모바일 사용 빈도가 높으며 귀찮은 것을 싫어함"

Age: 21 Work: 대학생 Gender: 여자 Family: 부모님, 언니 Character: Type

Personality

Introvert	Extrovert
Sensing	Intuition
Thinking	Feeling
Judging	Perceiving
Kitsch	Refine

Goals

- 짧은 공강시간에 음식이 도착해야 하며 빠른 주문 위해
- 메뉴를 정확히 주문해야 하므로 메뉴 재확인 위해
- 리뷰 확인 위해
- 주변에 배달 가능한 음식점을 편하게 찾기 위해
- 과거 주문 데이터를 편하게 찾기 위해

Frustrations

- 전화 주문 시 목소리가 전부인 통화 속에서 생길 수 있는 상황을 예측하지 못해 통제감이 낮아져 전화 주문 지양
- 메뉴 선택 장애
- 배달 수수료

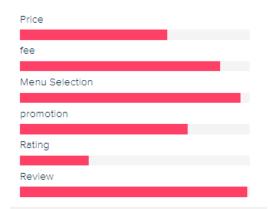
Face-To-Face

Mobile

Preferred Order



Motivation



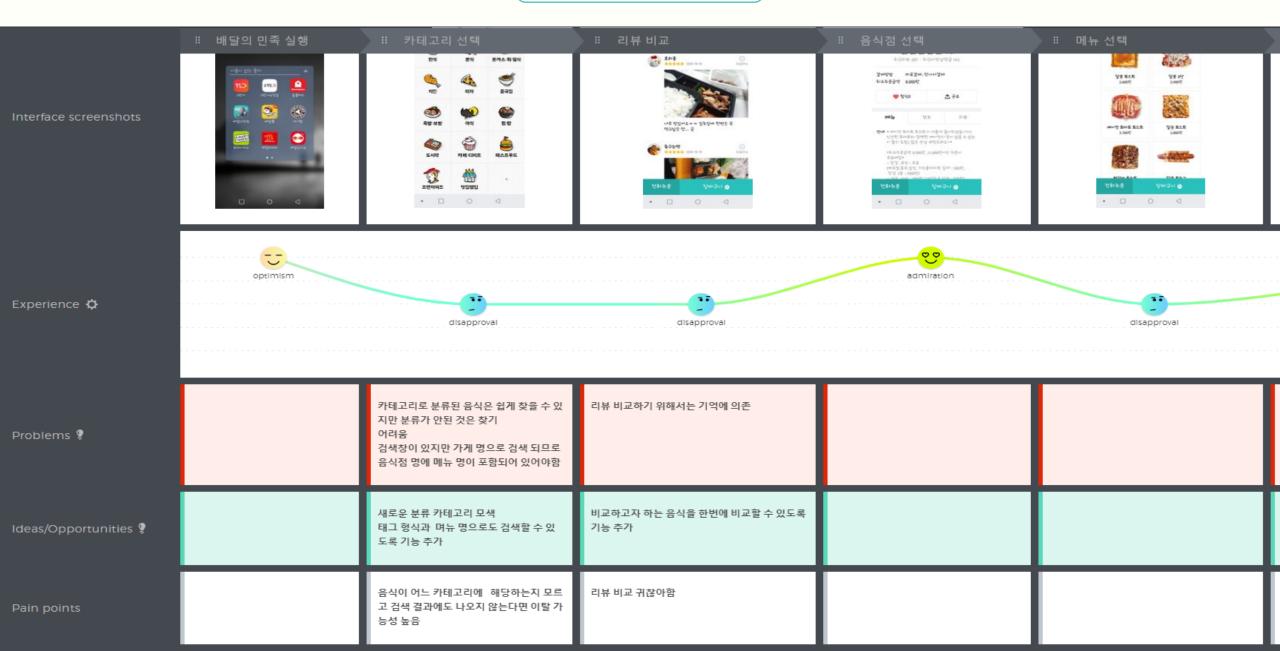
Bio

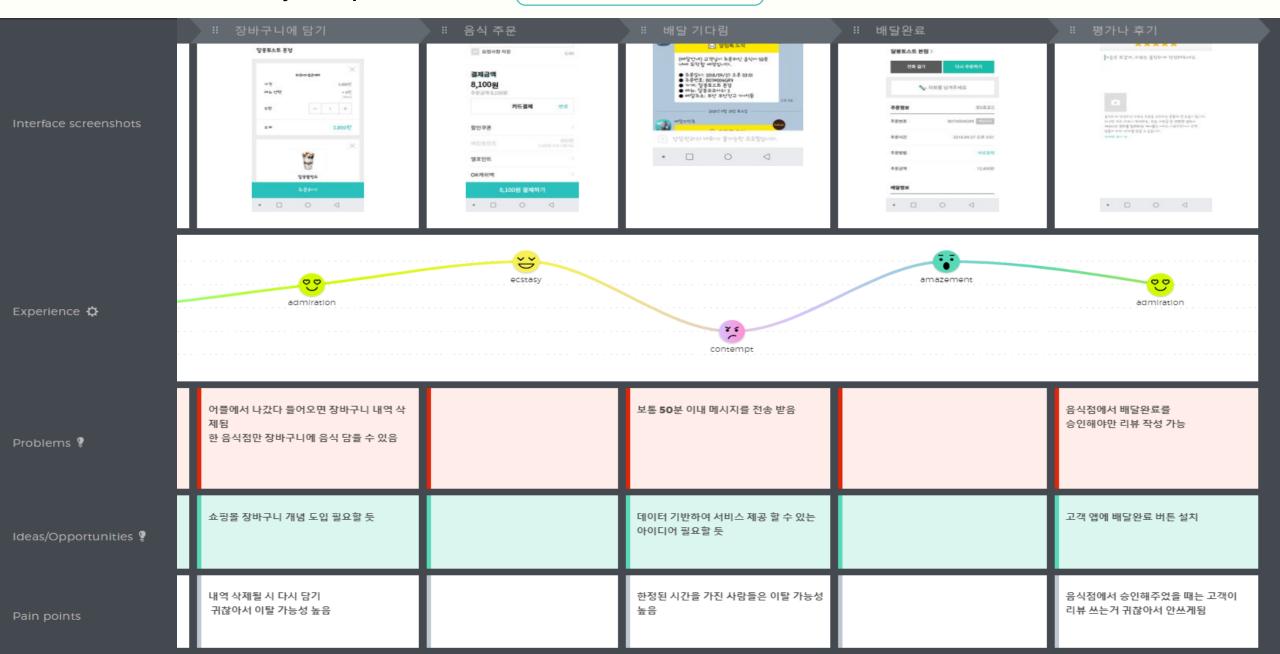
Cosmos는 과방에서 평일마다 배달음식을 시켜먹는 막내이다. 그녀는 선택 장애가 있어 과거 주문한 곳으로 다시 주문하는 성향이 있으며, 실수로선배들의 메뉴를 잘 못 주문한 경험이 있다. 전화공포증을 가지고 있으며 배달 장소를 말하는 것을힘들기도 하고 전화주문 받는 사람이 이해하지 못한 적도 많았다. 새로운 메뉴를 주문하고 자할때에는 리뷰를 많이 보는 편이며 그녀도 리뷰를자주 적는 편이다. 주문을 할 때 배달로 지불하는 것을 아까워하여 무료 배달 금액까지 주문을 하려는 성향이 있다. 모바일 결제를 선호하며 쿠폰이 있을시 사용해야한다는 강박관념이 존재한다.

		# 카테고리 선택	표 리뷰 비교	# 음식참 선택	∄ 메뉴선택		#, 음식 주문	# 베달 가다림	# 배단완료	표 평가나 후기
User goals	오늘 뭐 먹지??	원하는 메뉴는 카테고리 중 어디에 해당함 까??	리뷰를 비교하여 더 가성비 있는 음식은 일까??	오늘은 토스트를 먹겠어!!	토스트 중에서는 또 뭐 먹지??	일단 장바구나에 당아났다가 정하자!!	오늘은 이것을 막겠어!! 결제는 어떻게 하지?	언제 도착할까?? 하염없이 기다리는	맛있을까??? 열심히 개분!!	평가를 남겨야겠어
User expectations	메뉴에 대한 행복 고민	어디에 해당하는지 애매함.	이건 괜찮아보이고 저건 별로고	음식점을 선택한 것에 대해 만족스러움	매뉴 선택에 대한 심각한 고민	바로 정하지 않아도 된다는 연도감 장바구니에 남았을 것이라는 기대감	메뉴 선정 고면에서 해방 메우 만족	기대강, 신남, 집중안됨. 도착안할 경우 짜증, 화남, 귀찮아짐	기대강, 냄새가 좋구만.	내가 쓴 것을 보고 사람들이 참고했으면 좋겠군
Touchpoints	팝업장/아이콘	아이콘/레이블	리뷰(평가 및 푸기)	메뉴/정보/리뷰	메뉴/라뷰/베달최소가격/리뷰이벤트	장바구니	주문 및 결재 페이지	도착 예정 시간 말림(어름, 캬캬오톡)	백당 알링(망업/카키오톡)	리뷰/음식점 사장과 소용
Process		10	0	\longrightarrow	\sim	10		\longleftrightarrow	\longrightarrow	\longleftrightarrow
Interface screenshots		21 Transition 22 Transition 23 Transition 24 Transition 25 Transition 26 Transition 26 Transition 27 Transition 28 Transition 28 Transition 29 Transition 20 Transi	DESTRUCTION OF SECURITY OF SEC	CYRCAS EN COMMUNICATION CONTROL EN CONTROL EN COMMUNICATION CONTROL EN CONTROL EN COMMUNICATION CONTROL EN CONTROL EN CONTROL EN CONTROL EN CONTROL EN CONTROL EN CONTROL E	TYPHAN FE & C	Altere And Andrew Andre	EAST STATE S	STORE DET	# PENTY WHAT WHA	THORY John Carriers prove memory John Carriers prove memory Annual memory page and the day a memory memory page and the day a memory memory page and the day an
Experience O	optimum	disapproval	онарргуу	administron.	disapproval	edmiration .	ecitary	consense	amAzerherit	edmirebon.
Problems 🖣		카테고리본 본류된 음식은 쉽게 찾을 수 있 지만 분류가 안된 것은 찾기 이러움 검색장이 있지만 가게 맺으로 검색 되므로 음식절 명에 매뉴 명이 포함되어 있어야함	리뷰 비교하기 위해서는 기억에 의존			어플에서 낙겼다 등여오면 잘바구니 내역 삭 제원 한 음식정한 장바구니에 음식 당을 수 있음		보통 50분 이내 메시지를 전송 받음		음식장에서 배달완료를 송인해야만 리뷰 작성 가능
Ideas/Opportunities 💡		색로운 분류 카테고리 모색 테그 형식과 미뉴 명으로도 검색할 수 있 도록 기능 추가	비교하고자 하는 음식을 한번에 비교할 수 있도록 기능 추기			쇼핑용 장바구니 개념 도입 필요할 듯		데이터 기반하여 서비스 제공 할 수 있는 아이디어 필요할 듯		고객 앱에 배달완료 버튼 성치
Pain points		음식이 어느 커테고리에 해당하는지 모르 고 검색 결과에도 나오지 않는다면 이탈 가 능성 높음	리뷰 비교 귀찮아함			내역 삭제될 시 다시 달기 귀찮아서 이탈 가능성 높음		한정된 시간을 가진 사람들은 이탈 가능성 높음		용식점에서 승인해주었용 때는 고적이 리뷰 쓰는거 귀찮아서 안쓰게됨









음식점 위치 확인

	# 배달의 민족 실행	። 메뉴바클릭	# 주문내역 확인	∷ 정보 메뉴 클릭	። 사업자 정보 확인	። 타지도 어플에서 위치 확			
User goals	어느가게고 어디에있을까	어디어디어디?????	어디쫌에 있지??? 이쫌인가	드디어 찾았다!!!	어음???	이렇게까지해서 먹어야하나??			
User expectations	기억나랏!!! 궁금증	혼란스러움	점점 짜증남	해방감	당황, 환당	짜증, 귀찮음, 하			
Touchpoints	아이콘	아이콘, 레이블	과거 주문 내역	메뉴바	사업자 정보상의 주소	포털사이트/타 지도 어플			
Process		\longrightarrow			√				
Interface screenshots	Total Control of the	### ### #### ########################	## 3년 ## 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	### A TOP	### *** *** *** ***	N			
Experience 🕁	optimism optimism disapproval amazement agressjvenes rage								
Problems 🕊		주문내역 아이콘이 한눈에 알아보기 어려울 수 있음	과거 주문 내역에서 원하는 가게 찾기 어려움		복사 안됨	다른 어플 사용해야 함			
Ideas/Opportunities 🍨		주문 내역 아이콘 변경	검색 기능 또는 순서 배열 기분 선택할 수 있게 기능 추가		복사할 수 있게 기능 추가	지도 API 사용해 사업자 정보와 같이 보여중			
Pain points		성격 급한 사람들은 과거 내역 보는 것을 피할 가능성 높음	과거 주문 내역 꼭 알아야 하는 고객이 아닌 이상 이탈 가능성 매우 높음		+	앞으로 과거 주문한 곳을 직접 찾 아갈 일 없을 거 같음			

일관성 : 접근성 불편

검색

 \leftarrow

Q 가게 이름으로 검색



첫 화면 분류는 메뉴 카테고리별
But 검색은 가게 이름으로만 검색



가게 이름 뿐만 아니라 메뉴도 검색 가능하도록 함

사용성 불편



장바구니에 여러 업소의 음식을 동시에 담지 못함



쇼핑몰 장바구니 개념 도입

Forgiveness · 친밀성 위반





뒤로 가기 버튼 터치 한번으로 종료

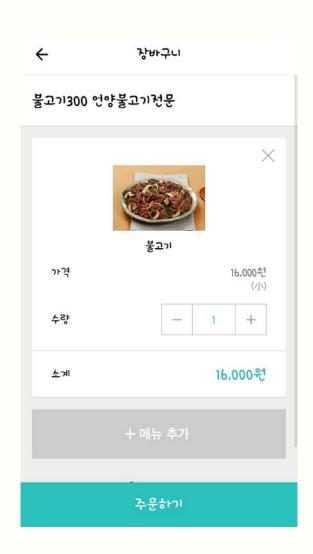
- 보통 앱 종료는 더블 터치로 종료



뒤로 가기 버튼 더블 터치 시 종료

Forgiveness 위반

강바구니





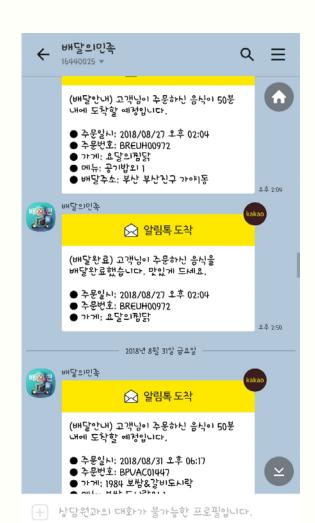
 \leftarrow

앱 종료 후 장바구니 내역 사라짐



확인 메시지 알림

접근성 불편



배달 예상 시간과 배달원의 정확한 위치확인 불가능



음식점 위치 파악할 수 있게 보여줌

따라서 음식점 위치를 알고 싶어 하는 소비자 니즈까지 만족

주문금액

배달정보

← 추운내역 상세
국밥여행 탕&면요리전문 동의대점 >
전화 걸기
다시 주문하기

🗤 리뷰를 남겨주세요

 주문정보
 영수증 반기

 주문번호
 B07K00F5HS
 배달완료

 주문시간
 2018.09.30
 오후 6:34

 주문방법
 바로결제

22,000원

가시성 위반

리뷰를 작성하더라도 '리뷰 남겨주세요' 메시지 보임



리뷰 수정 버튼으로 변경

← 추운내역 상세
국밥여행 탕&면요리전문 동의대점 >
전화 걸기
다시 주문하기
○ 리뷰를 남겨주세요

 주문정보
 영수증받기

 주문번호
 B07K00F5HS
 배달완료

 주문시간
 2018.09.30
 오후 6:34

 주문방법
 바로결제

 주문금액
 22,000원

 배달정보

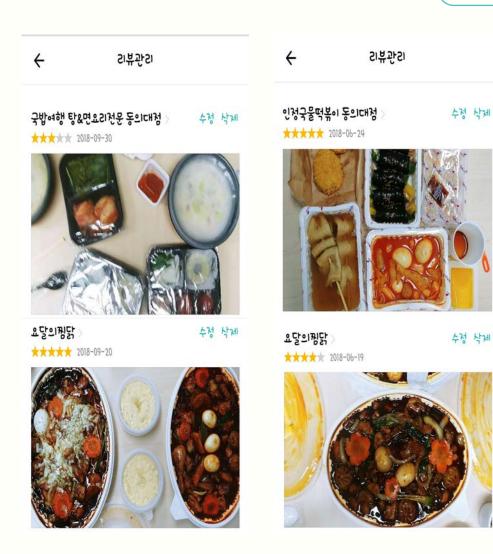
행동유도성 위반

'다시 주문하기' 버튼의 의미 불분명 → 같은 메뉴?? 새로운 주문??



같은 메뉴로 주문하기로 변경 음식점 명 클릭 시 음식점 메뉴 들어가지므로

접근성 부족



리뷰 작성 날짜 순으로만 볼 수 있음



동일 음식점 끼리 그룹핑



일관성 : 접근성 위반

찜한 가게 리스트 순서와 카테고리 선택 후 나오는 순서 기준 불일치



카테고리 선택 후 나오는 순서와 동일하게 해줌 리스트 순서를 여러 방안으로 선택할 수 있게 해줌

'Thank

YOU'