

배달의 민족

UX 분석

CONTENTS

01.

D e f i n e
K e y I s s u e s

02.

P e r s o n a

03.

C u s t o m e r
J o u r n e y
M a p

04.

U s a b i l i t y

04.

U s a b i l i t y
E n h a n c e m e n t s

Define Key Issues

배달음식??

주위 사람이나 가족과 즐겁게 먹은 음식 혹은 체험

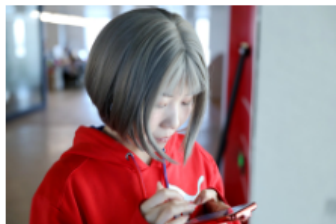
사랑하는 사람들과 나누는 행복한 시간

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

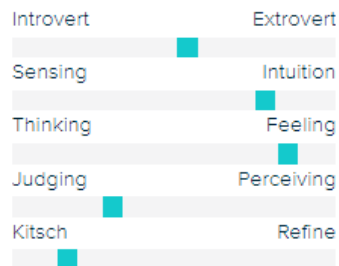
Cosmos (Call Phobia)



*"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



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

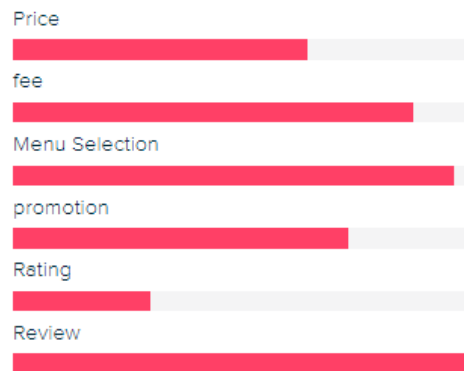
Preferred Order



Preferred Payment



Motivation

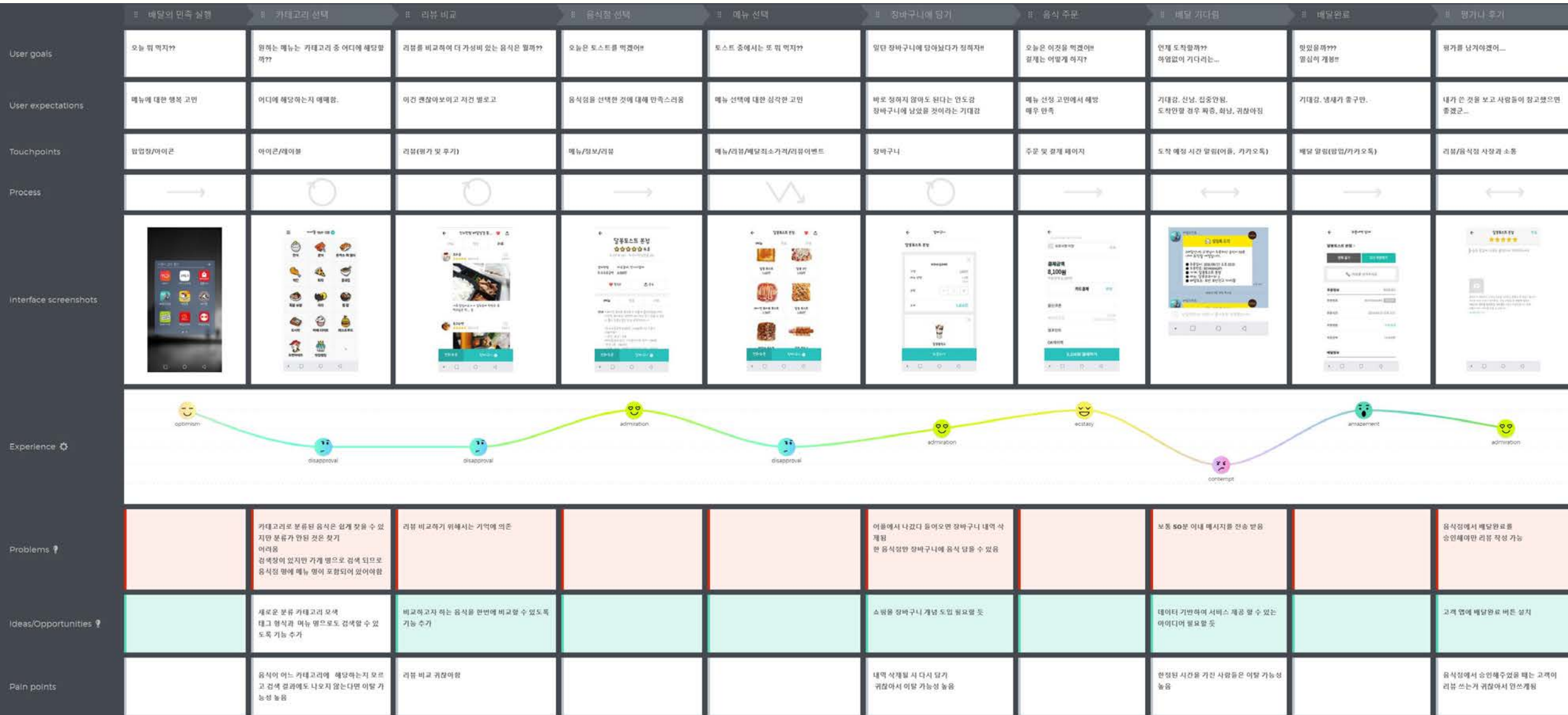


Bio

Cosmos는 과방에서 평일마다 배달음식을 시켜먹는 막내이다. 그녀는 선택 장애가 있어 과거 주문한 곳으로 다시 주문하는 성향이 있으며, 실수로 선배들의 메뉴를 잘 못 주문한 경험이 있다. 전화 공포증을 가지고 있으며 배달 장소를 말하는 것을 힘들기도 하고 전화 주문 받는 사람이 이해하지 못한 적도 많았다. 새로운 메뉴를 주문하고 자 할 때에는 리뷰를 많이 보는 편이며 그녀도 리뷰를 자주 적는 편이다. 주문을 할 때 배달료 지불하는 것을 아까워하여 무료 배달 금액까지 주문을 하려는 성향이 있다. 모바일 결제를 선호하며 쿠폰이 있을시 사용해야한다는 강박관념이 존재한다.

Customer Journey Map

음식 주문



Customer Journey Map

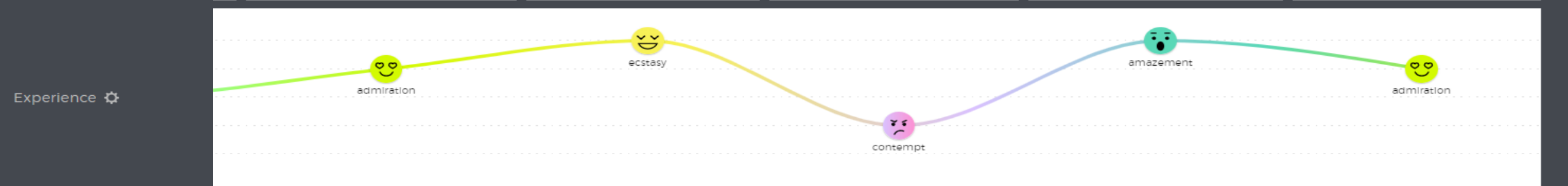
음식 주문



Customer Journey Map

음식 주문

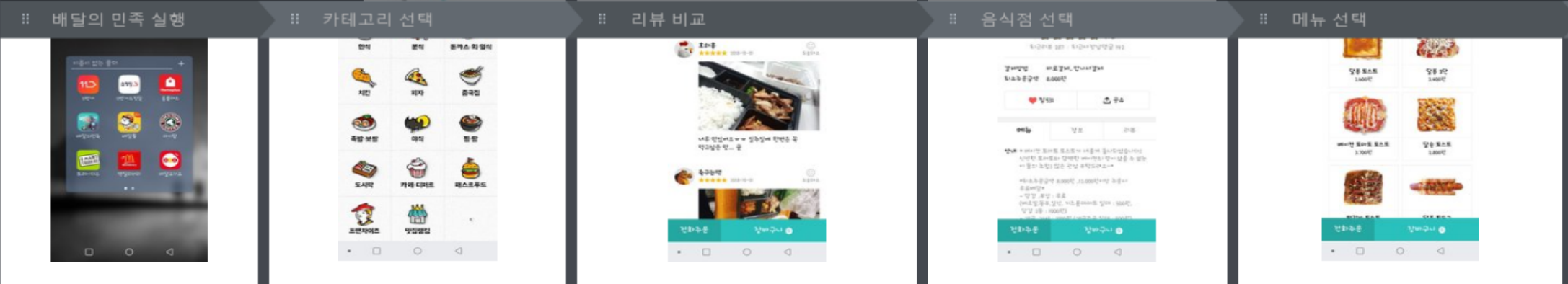
	장바구니 담기	음식 주문	배달 기다림	배달완료	평가나 후기
User goals	일단 장바구니에 담아놔다가 정하자!!	오늘은 이것을 먹겠어!! 결제는 어떻게 하지?	언제 도착할까?? 하염없이 기다리는...	맛있을까??? 열심히 개봉!!	평가를 남겨야겠어....
User expectations	바로 정하지 않아도 된다는 안도감 장바구니에 남았을 것이라는 기대감	메뉴 선정 고민에서 해방 매우 만족	기대감, 신남, 집중안됨. 도착안할 경우 짜증, 화남, 귀찮아짐	기대감, 냄새가 좋구만.	내가 쓴 것을 보고 사람들이 참고했으면 좋겠군...
Touchpoints	장바구니	주문 및 결제 페이지	도착 예정 시간 알림(어플, 카카오톡)	배달 알림(팝업/카카오톡)	리뷰/음식점 사장과 소통
Process					
Interface screenshots					



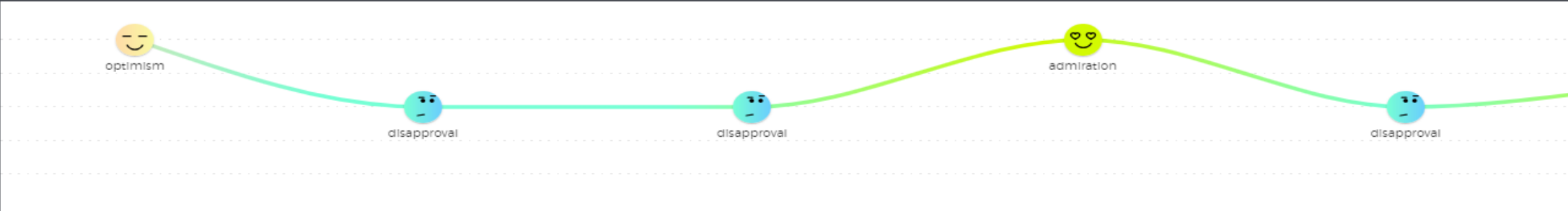
Customer Journey Map

음식 주문

Interface screenshots



Experience ⚙️



Problems 💡

	카테고리로 분류된 음식은 쉽게 찾을 수 있지만 분류가 안된 것은 찾기 어려움 검색창이 있지만 가게 명으로 검색 되므로 음식점 명에 메뉴 명이 포함되어 있어야함	리뷰 비교하기 위해서는 기억에 의존		
--	---	---------------------	--	--

Ideas/Opportunities 💡

	새로운 분류 카테고리 모색 태그 형식과 메뉴 명으로도 검색할 수 있도록 기능 추가	비교하고자 하는 음식을 한번에 비교할 수 있도록 기능 추가		
--	--	----------------------------------	--	--

Pain points

	음식이 어느 카테고리에 해당하는지 모르고 검색 결과에도 나오지 않는다면 이탈 가능성 높음	리뷰 비교 귀찮아함		
--	---	------------	--	--

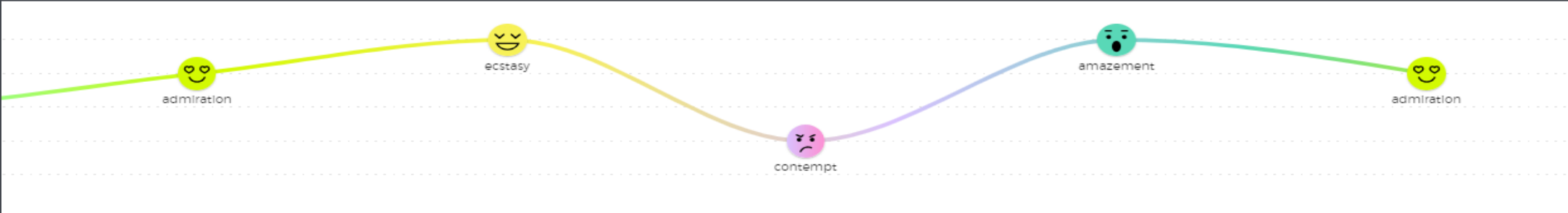
Customer Journey Map

음식 주문

Interface screenshots



Experience ⚙️



Problems 💡

어플에서 나갔다 들어오면 장바구니 내역 삭제됨 한 음식점만 장바구니에 음식 담을 수 있음		보통 50분 이내 메시지를 전송 받음		음식점에서 배달완료로 승인해야만 리뷰 작성 가능
--	--	----------------------	--	----------------------------

Ideas/Opportunities 💡

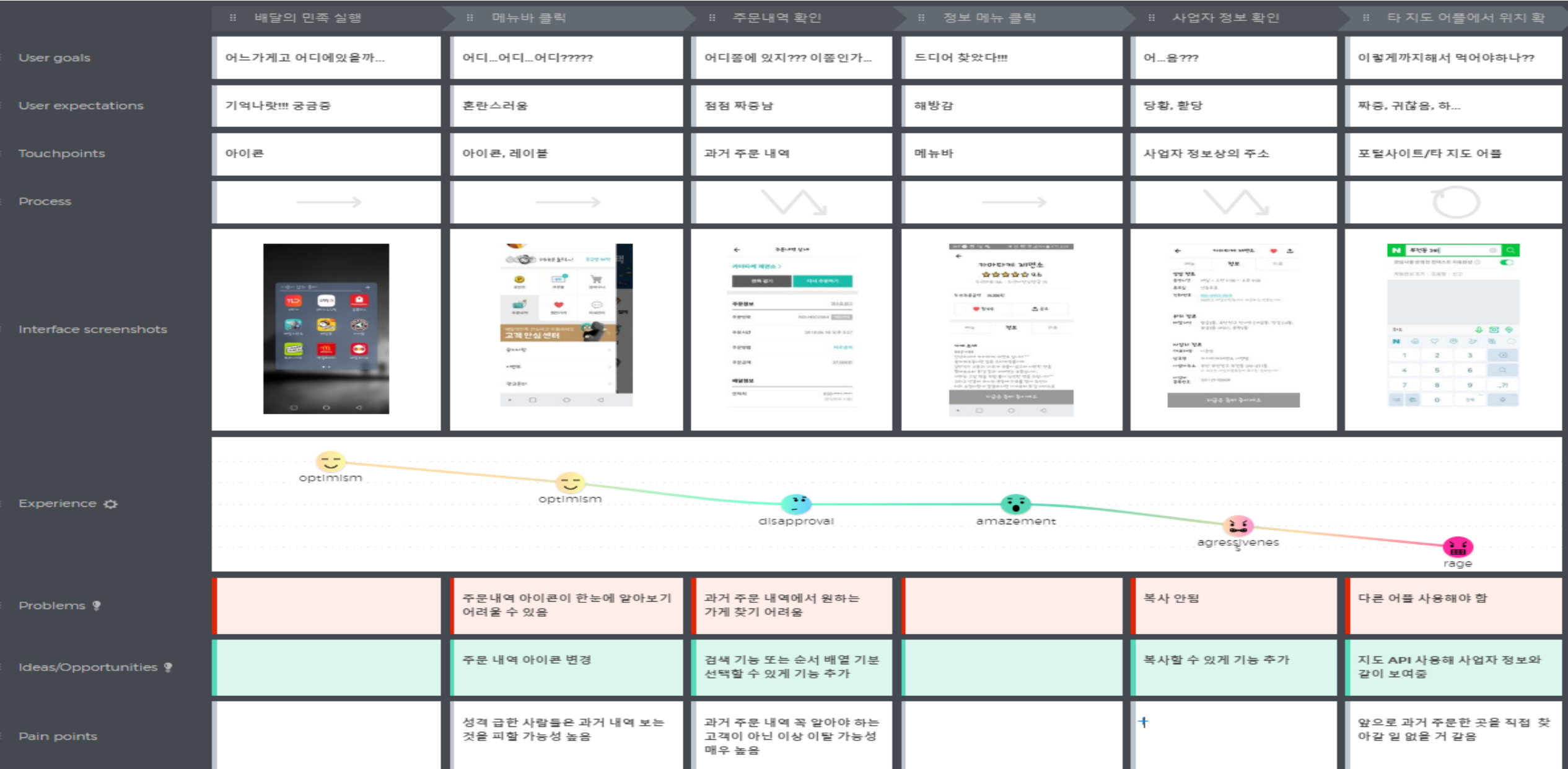
쇼핑몰 장바구니 개념 도입 필요할 듯		데이터 기반으로 서비스 제공 할 수 있는 아이디어 필요할 듯		고객 앱에 배달완료 버튼 설치
----------------------	--	-----------------------------------	--	------------------

Pain points

내역 삭제될 시 다시 담기 귀찮아서 이탈 가능성 높음		한정된 시간을 가진 사람들은 이탈 가능성 높음		음식점에서 승인해주었을 때는 고객이 리뷰 쓰는거 귀찮아서 안쓰게됨
-------------------------------	--	---------------------------	--	--------------------------------------

Customer Journey Map

음식점 위치 확인



Usability

일관성 · 접근성 불편



첫 화면 분류는 메뉴 카테고리별

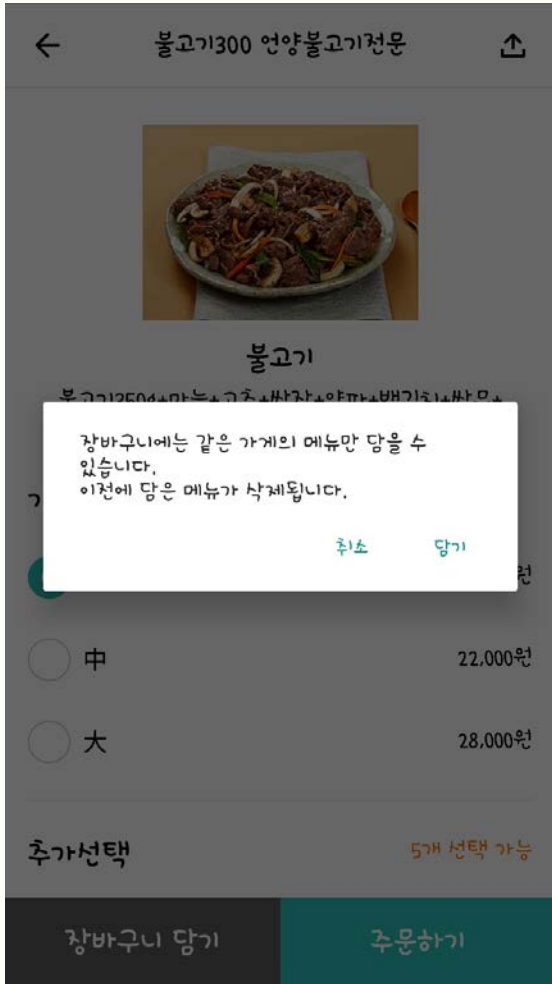
But 검색은 가게 이름으로만 검색

개선방안

가게 이름 뿐만 아니라 메뉴도 검색
가능하도록 함

Usability

사용성 불편



장바구니에 여러 업소의 음식을 동시에 담지 못함



개선방안

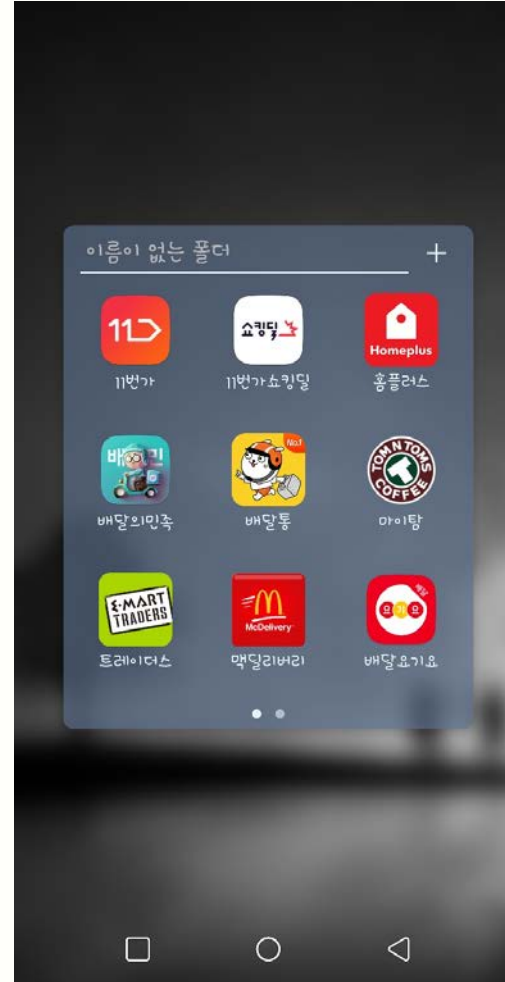
쇼핑몰 장바구니 개념 도입

Usability

Forgiveness · 친밀성 위반



종료



뒤로 가기 버튼 터치 **한번**으로 종료

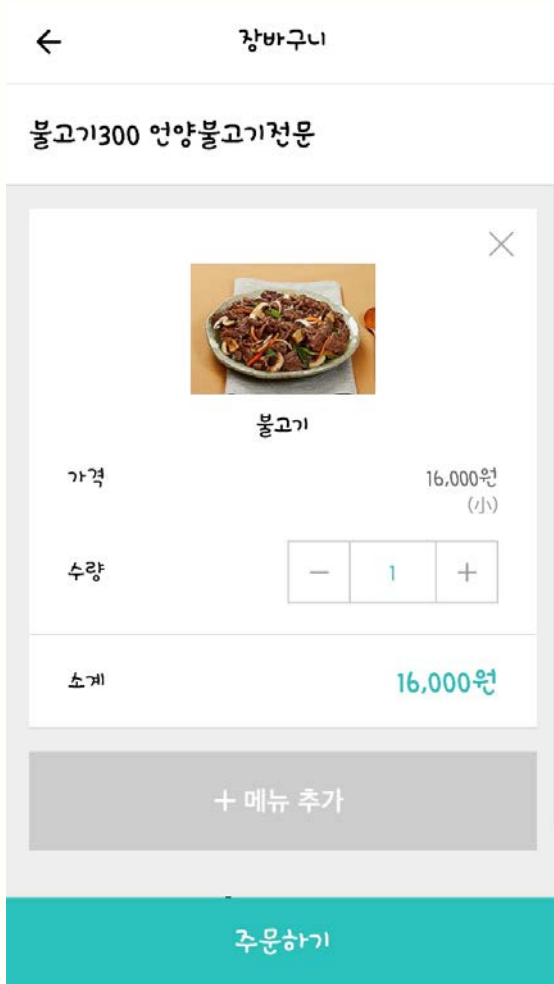
- 보통 앱 종료는 더블 터치로 종료

개선방안

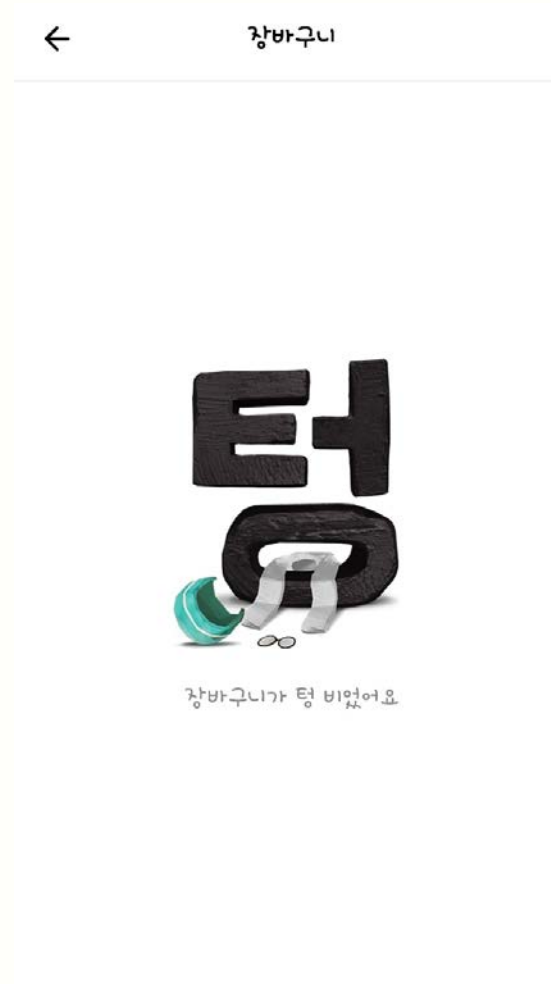
뒤로 가기 버튼 **더블** 터치 시 종료

Usability

Forgiveness 위반



종료



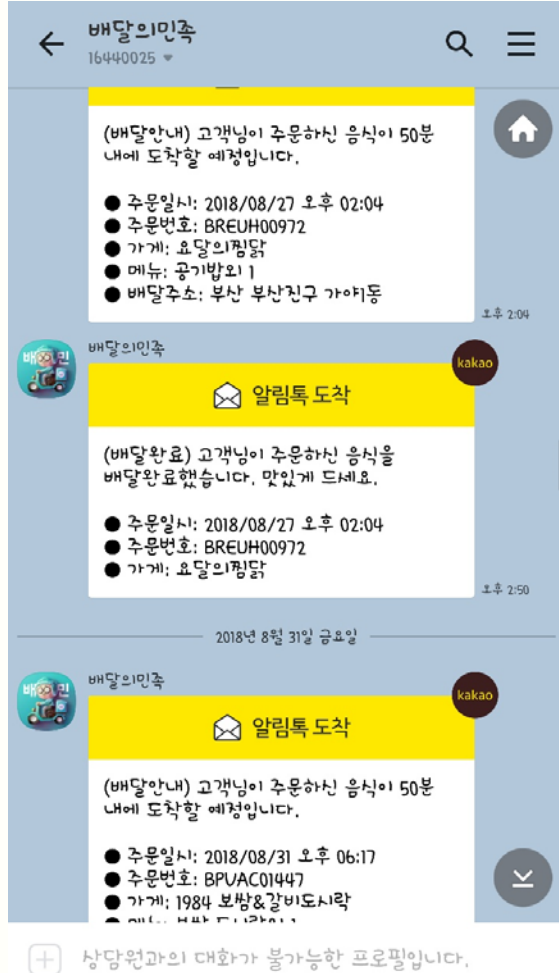
앱 종료 후 장바구니 내역 사라짐

개선방안

확인 메시지 알림

Usability

접근성 불편



배달 **예상** 시간과 배달원의 정확한 **위치** 확인 **불가능**

개선방안

음식점 **위치** 파악할 수 있게 보여줌

따라서 음식점 위치를 알고 싶어 하는 **소비자 니즈**까지 만족

Usability


가시성 위반

[←](#) 주문내역 상세

국밥여행 탕&면요리전문 동의대점 >

전화 걸기

다시 주문하기

 리뷰를 남겨주세요

주문정보

영수증 받기

주문번호

B07K00F5HS

배달완료

주문시간

2018.09.30 오후 6:34

주문방법

바로결제

주문금액

22,000원

배달정보

리뷰를 작성하더라도 '리뷰 남겨주세요' 메시지 보임



개선방안

리뷰 수정 버튼으로 변경

Usability


행동유도성 위반

[←](#) 주문내역 상세

국밥여행 탕&면요리전문 동의대점 >

전화 걸기

다시 주문하기

 리뷰를 남겨주세요

주문정보

영수증 받기

주문번호

B07K00F5HS

배달완료

주문시간

2018.09.30 오후 6:34

주문방법

바로결제

주문금액

22,000원

배달정보

‘다시 주문하기’ 버튼의 의미 불분명 → 같은 메뉴?? 새로운 주문??



개선방안

같은 메뉴로 주문하기로 변경

음식점 명 클릭 시 음식점 메뉴 들어가지므로

Usability

접근성 부족



리뷰 작성 날짜 순으로만 볼 수 있음



개선방안

동일 음식점끼리 그룹핑

Usability

일관성 · 접근성 위반



찜한 가게 리스트 순서와 카테고리 선택 후 나오는 **순서 기준 불일치**



개선방안

카테고리 선택 후 나오는 순서와 **동일**하게 해줌
리스트 순서를 **여러 방안**으로 선택할 수 있게 해줌

' Thank

YOU '