

서비스 경험 디자인 관찰 조사

테이블링 앱 리뉴얼



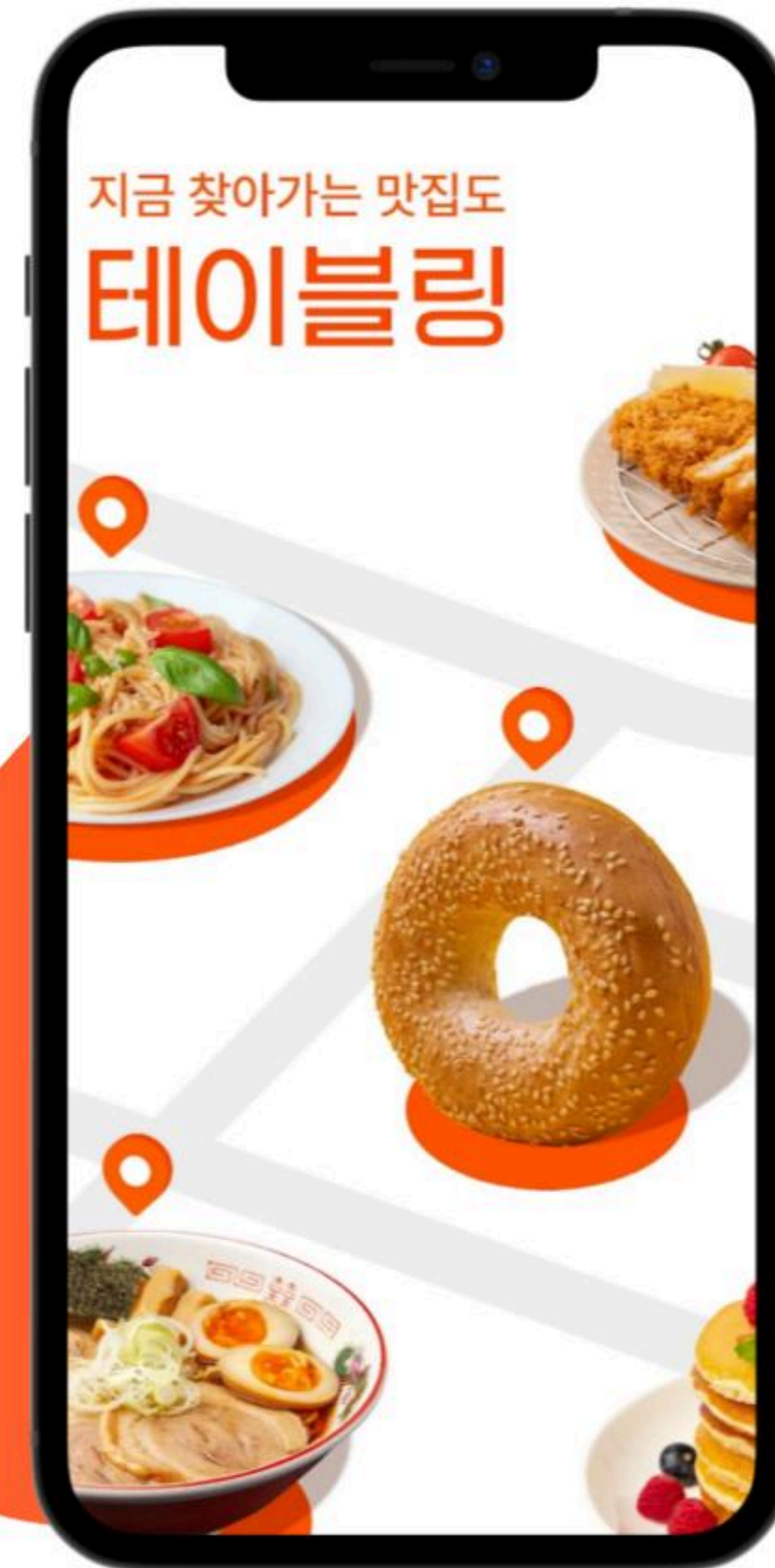
목차

- Section. 1** 브랜드 소개 및 특징
테이블링
- Section. 2** 메인페이지 분석
장점
단점
- Section. 3** 서브페이지 분석
장점
단점
- Section. 4** 유사업종 경쟁사의 장점
캐치 테이블

브랜드 소개 및 특징

"맛집 도착 전 앱으로 미리 줄서기"

테이블링은 모바일 앱을 통해 메뉴 주문부터 결제까지 간편하게 이용할 수 있다. 웨이팅이 잦은 식당에서는 앱을 통해 원격으로 줄서기가 가능하며, 예약은 전화가 아닌 앱으로 즉시 예약할 수 있다. 그로 인해 약 200만 번이 넘는 대기가 테이블링을 통해 이루어졌다. 또한 실제 방문자만 리뷰 작성이 가능하여 보다 신뢰가 가는 리뷰 서비스를 받아볼 수 있다.



테이블링 어플 소개

최대한의 서비스

'모든 외식 과정에서의 낭비가 없어진 세상'이라는 비전을 갖고 대기부터 예약, 포장 등 테이블 오더까지 다양한 서비스를 연결하고 있다.

목표 고객

평소 인기 많은 맛집 투어를 즐기는 사람으로
주로 2030여성



매장

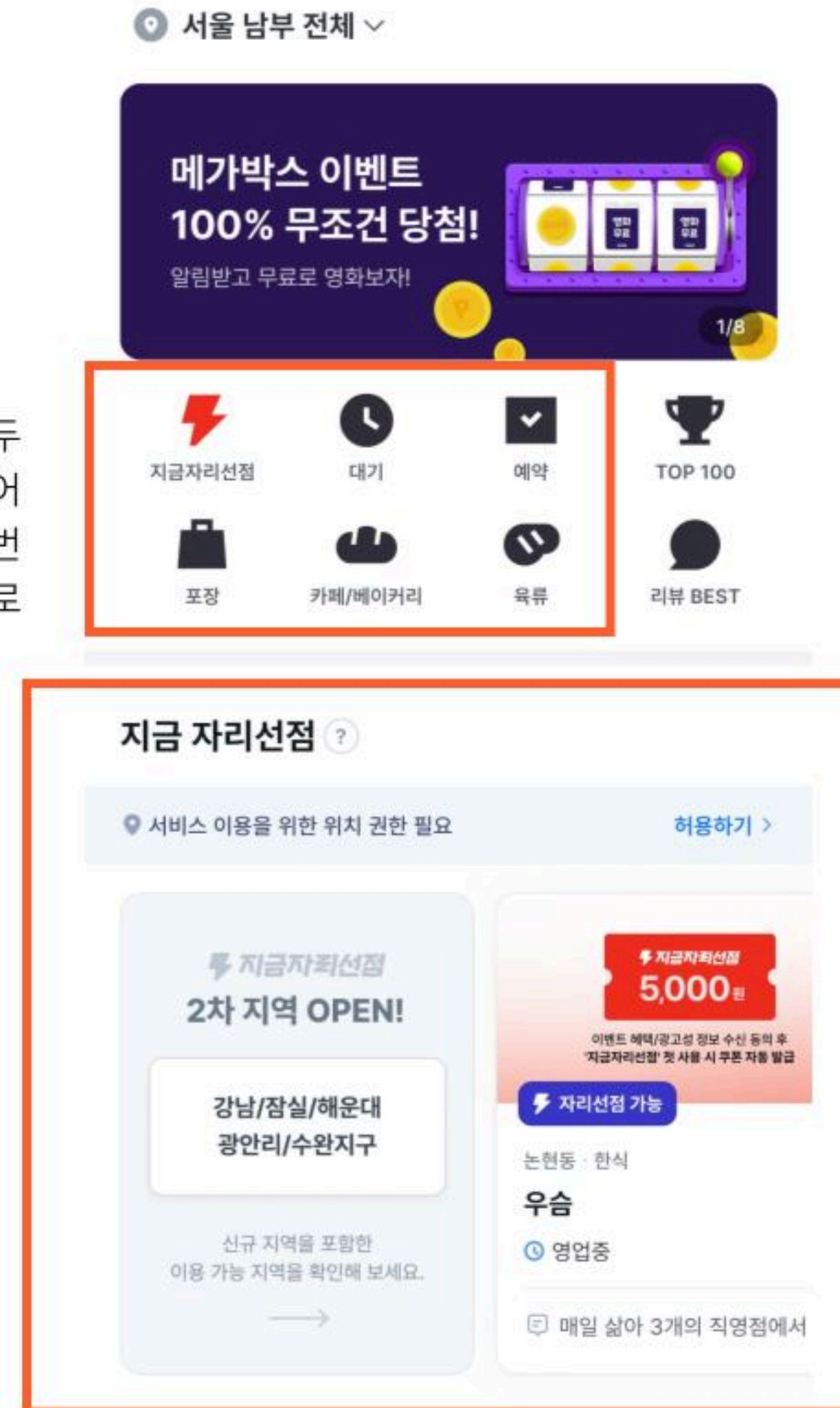
인력 소모 최소화, 효율적 대기 관리, 매출 증대

고객

허비하는 시간 단축, 장시간 웨이팅으로 인한 고충
해결(최소한의 시간으로 편하게)

메인페이지 - 장점

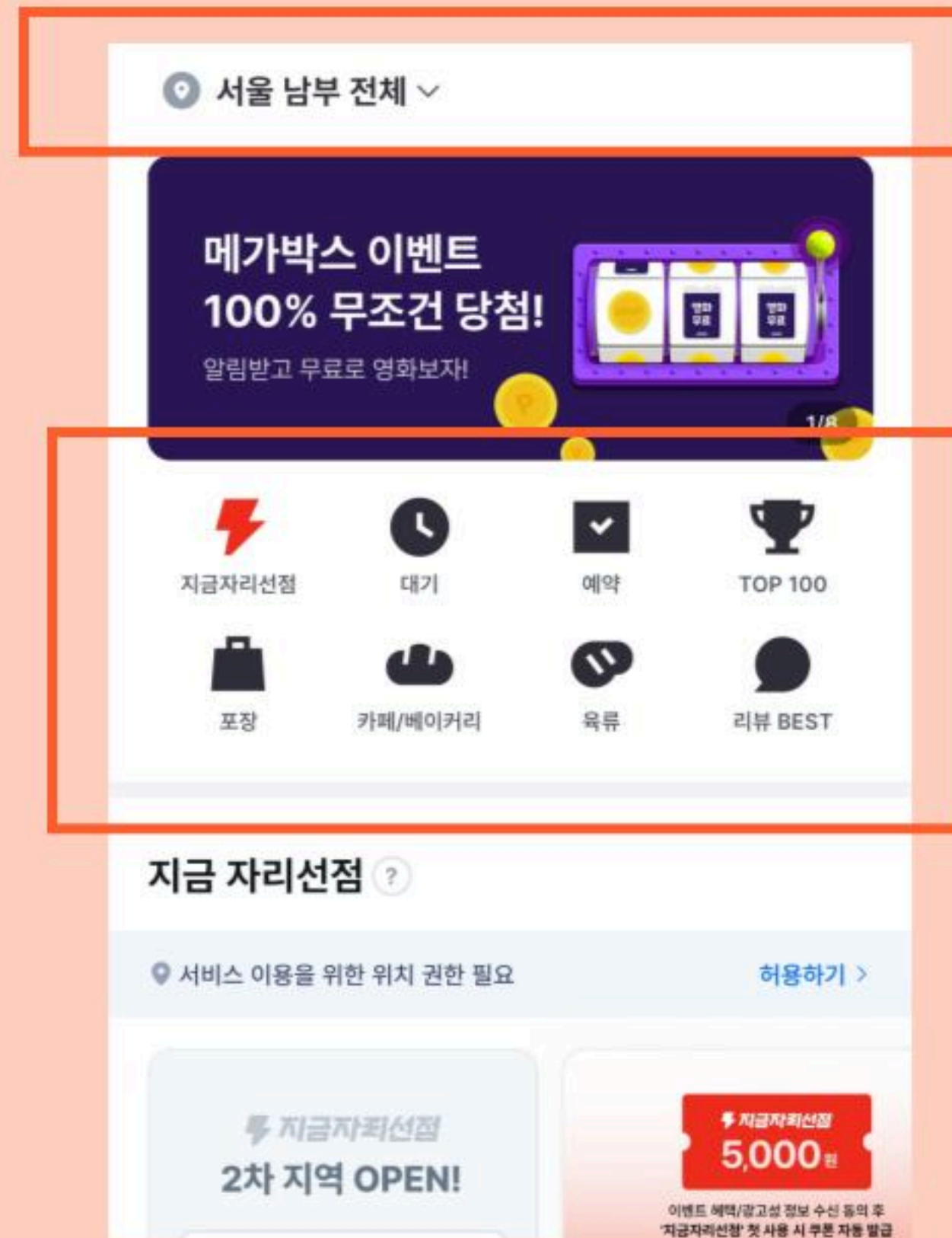
대기, 예약, 포장으로 버튼을 메뉴에서 미리 구분해 두어서 다른 목적을 가진 사용자들이 식당을 찾아 들어가 대기 혹은 포장버튼을 누르게하는 것처럼 여러번 버튼을 누를 필요 없이 메뉴 화면에서 버튼 한번으로 결정할 수 있다.



'지금 자리선점'이라는 새로생긴 서비스의 섹션을 크게 잡아서 사용자에게 쉽게 인식될 수 있도록 했다. 이용할 수 있는 쿠폰도 크게 보여주어서 어떤 식당이 할인을 받을 수 있는지 명확히 알 수 있다.

메인페이지 - 단점

메뉴의 카테고리가 별로 없고 아이콘의 색깔이 단조로워서 심심한 느낌이 든다.

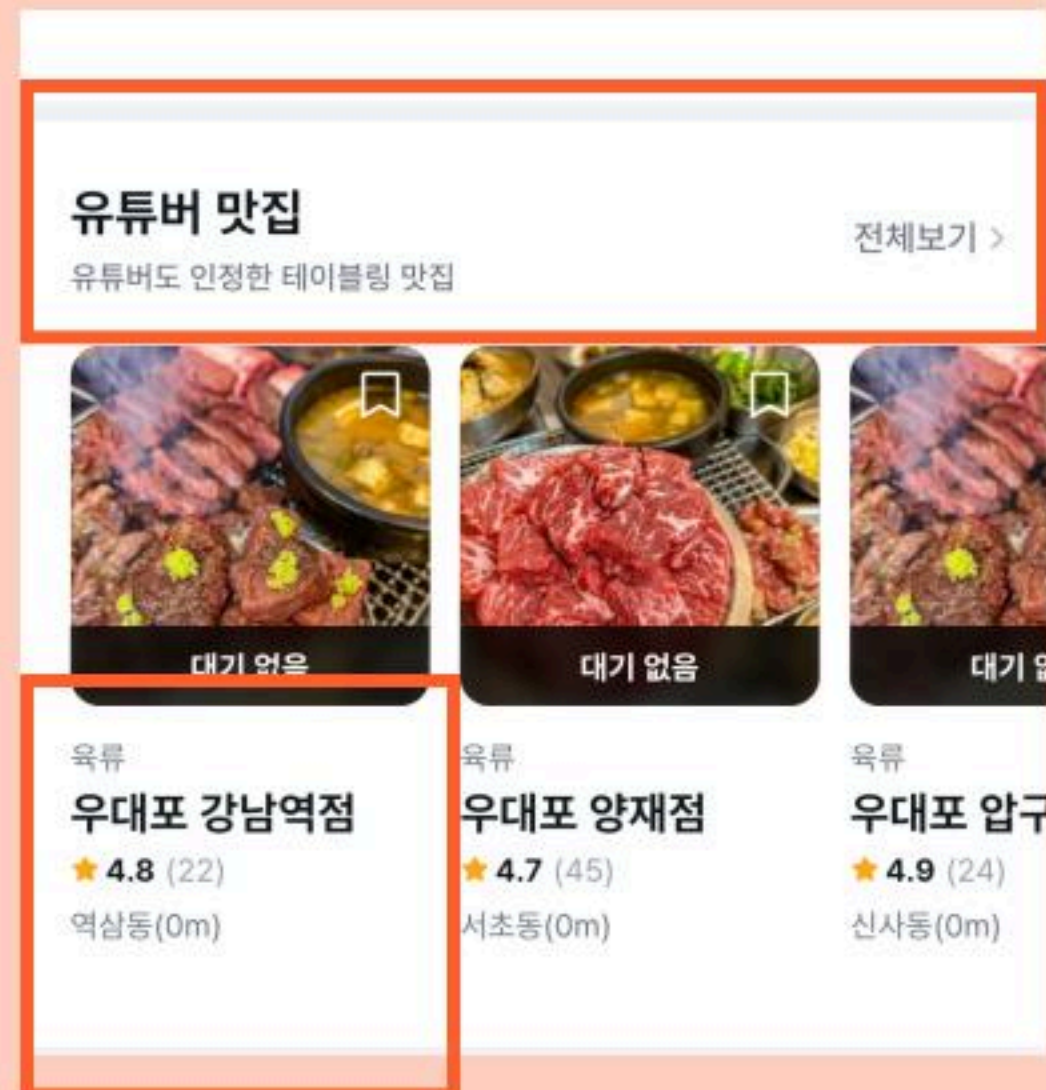


보통 검색창은 상단부분에 위치해 있는데 해당어플은 하단배너에만 있어서 이용하기에 불편하고 시선이 잘 가지 않는다.

상단부분에 브랜드 로고나 알림창같은 부가적인 것들이 없어서 단조로워보이고 사용자가 현재 어떤 어플을 사용하고 있는 것인지도 제대로 인지하기 어렵다.

메인페이지 - 단점

유튜버 맛집 카테고리 있는데 어떤 유튜버가 추천해준 건지 추가적인 정보도 부족하고 굳이 넣어야하나싶은 생각도 든다.



식당 정보와 함께 종류 리뷰, 별점, 거리 등 많은 정보들을 한꺼번에 보여주다 보니 텍스트가 많아 답답한 느낌이 든다.

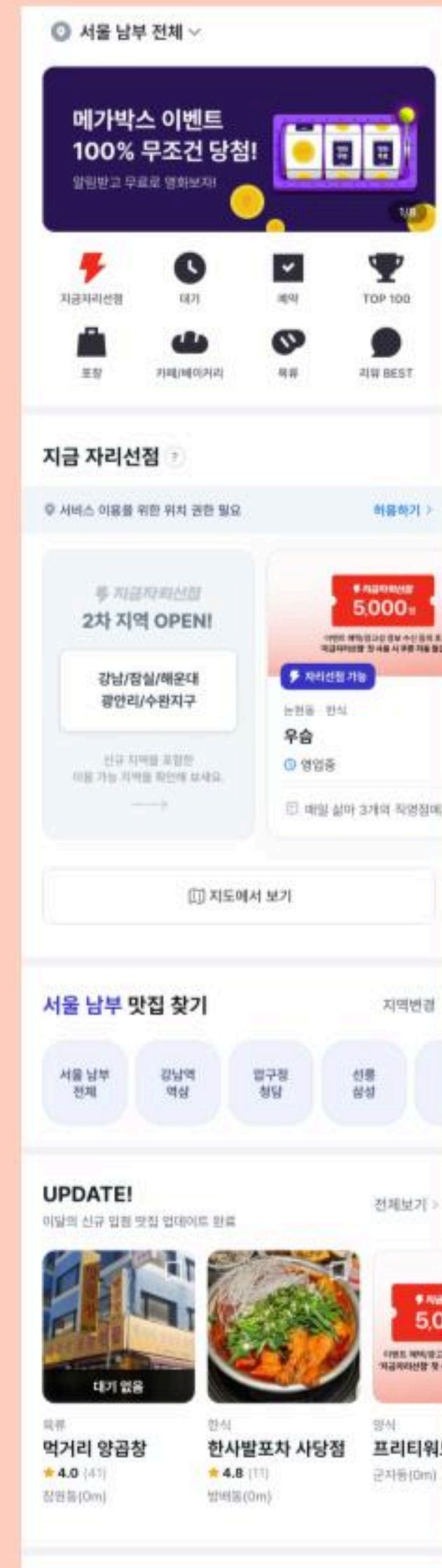
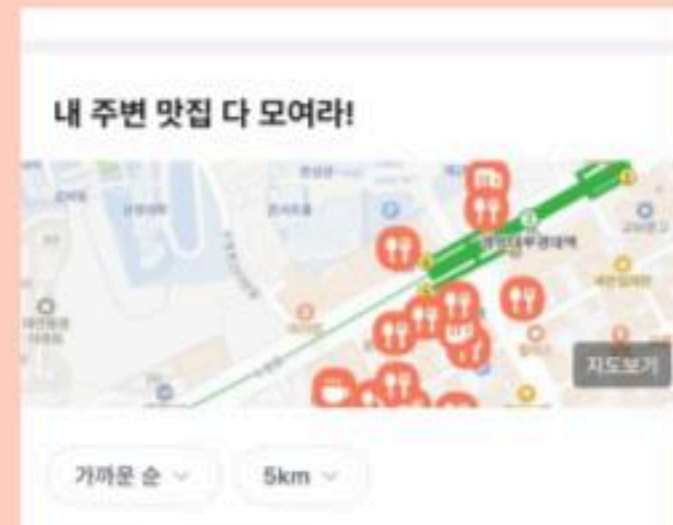


전국 인기 브랜드관에 지점별로 슬라이드식으로 보여주는데 다 같은 이미지에 텍스트만 달라서 구분이 명확히 되지 않는다.

하단배너의 메뉴의 수가 지나치게 적어보인다. 사용자가 예약한 식당을 확인하려면 내정보로 들어가서 확인해야하는 번거로움이 있다.

메인페이지 - 단점

주변 맛집 리스트들을 아래로 나열해두어서 지도를 수정하거나 필터를 다시 걸려고 하면 스크롤을 맨 위로 올려야하는 불편함이 있다.

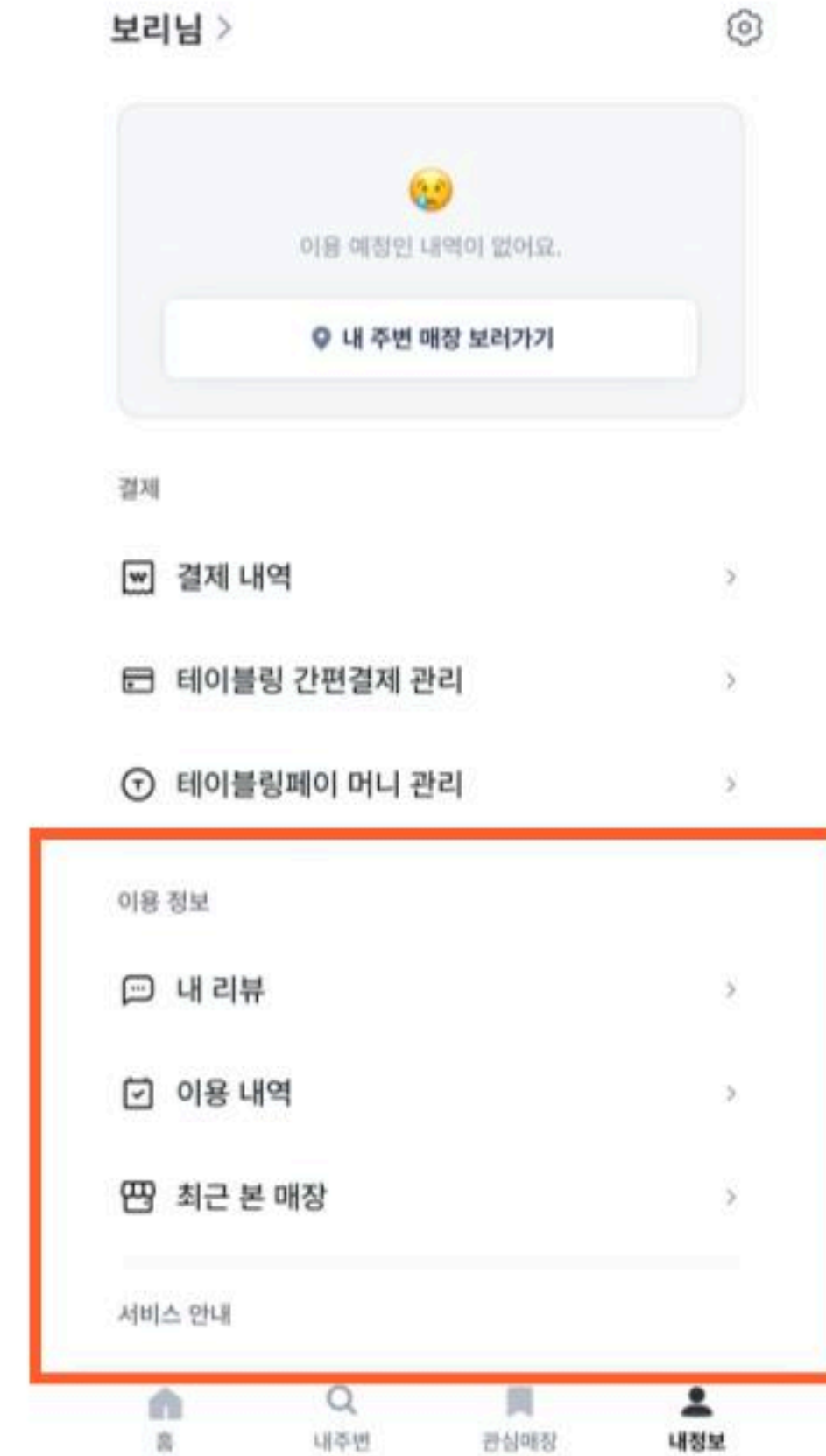


전체적으로 브랜드 컬러가 들어가 있는 부분이 적어서 해당 브랜드 컬러를 인지하기가 어렵다.

서브페이지 - 장점

웨이팅 관련한 정보들을 표기해둌으로써 사용자들이 해당 식당의 웨이팅을 걸 때에 필요한 정보들을 바로 알아볼 수 있도록 하였다.

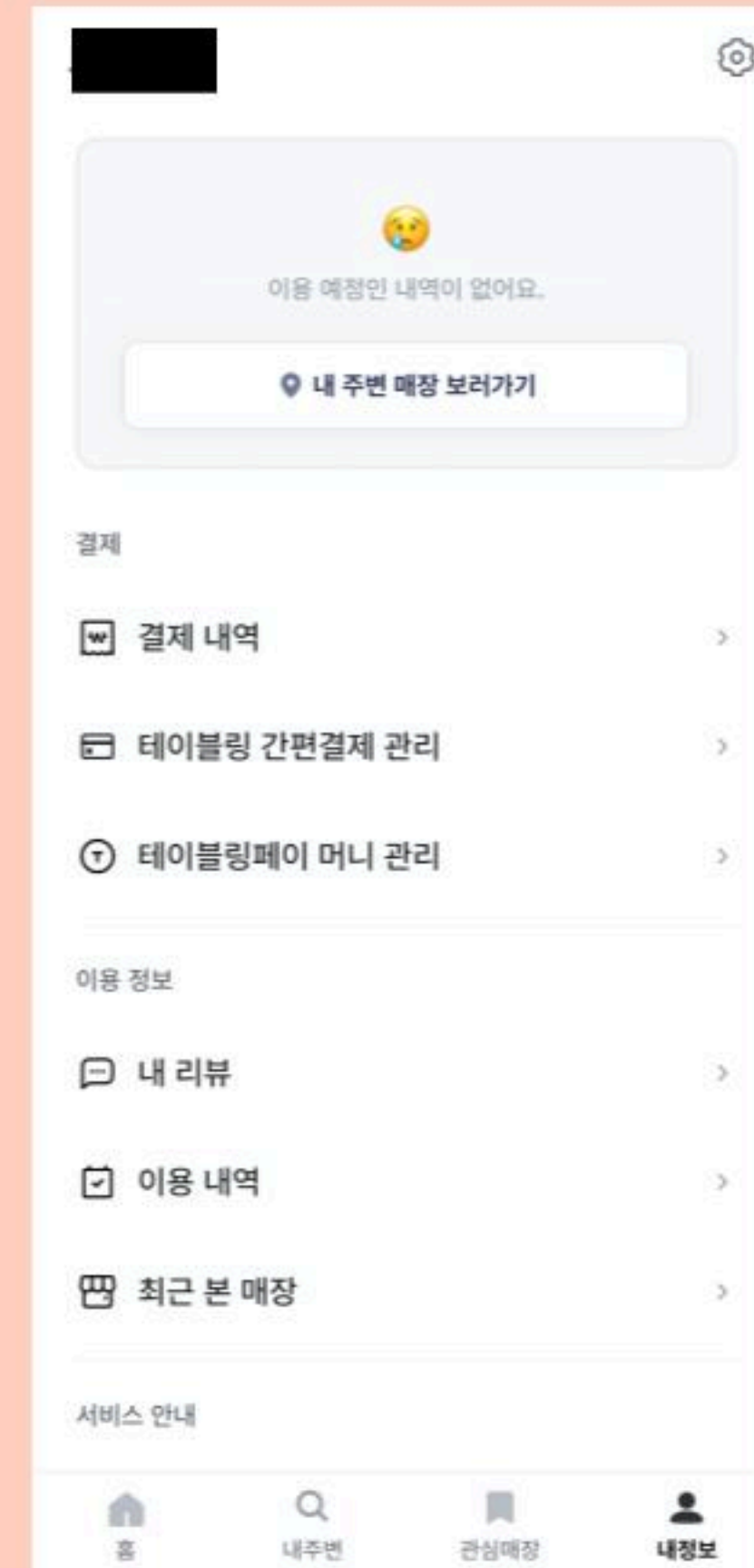
시간대별로 웨이팅 시간이 몇분이 걸리는지 그래프를 통해 이해하기 쉽도록 하였다.



사용자들이 식당 관련하여 필요로하는 정보들을 잘 캐치해 내어 카테고리를 만들어 놓았다.

서브페이지 - 단점

매장에 관련된 정보(음식 종류, 추천 메뉴 등)가 적어서 식당에
관련한 정보를 얻기가 힘들다. 중요한 정보들(위치, 매장 소개)이
가장 하단에 있어서 스크롤을 내려서 봐야하는 불편함이 있다.



해당 메뉴의 카테고리들만 나열되어있어 심심한 느낌을 준다.

유사업종 경쟁사 분석 - 캐치테이블 장점

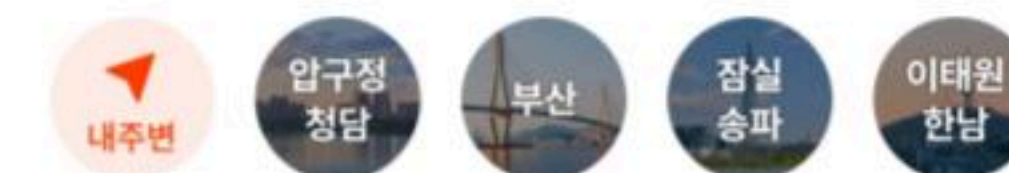


놓치면 안되는 혜택 가득!
미식생활을 더욱 스마트하게 즐겨보세요

전체보기 >



어디로 가시나요?



전국 상황별·주제별 BEST



검색창을 상단바에 배치해두어서 찾을 필요가 없다. 또한 검색창 placeholder에 단순한 문구가 아닌 검색을 유도하는 문구를 입력해두어서 흥미를 유발하게 한다.

메뉴 아이콘과 색깔을 적절히 사용하여 메뉴가 심심해보이지 않고 직관적으로 무엇을 의미하고 있는지 단번에 알 수 있으며 다양한 메뉴들을 구성해두어서 사용자가 둘러보게함으로써 앱 이용 시간을 늘릴 수 있다.

혜택부문에서 가장 중요한 부분을 브랜드 컬러를 주어서 사용자가 원하는 정보를 단번에 알아볼 수 있게하여 해당 섹션에 관심을 가지도록, 혹은 시선이 오래 머물도록 한다.

위치별, 혹은 상황 및 주제별 등 다양한 종류별로 식당을 추천해주는 서비스가 있어서 어떤 상황에서든 카테고리를 분류하여 사용자가 원하는 식당을 쉽게 찾을 수 있다.

유사업종 경쟁사 분석 - 캐치테이블 단점

예약을 걸어둔 식당에 대한 알림을 상단에 보여 주는 것은 좋지만 색깔이나 효과를 통해 다른 부분들과 다른 포인트를 주지 않아서 쉽게 눈이 가지 않아 놓치게 되는 경우가 발생한다.



음식 관련해서 종류별로 혹은 가격별로 고르는 사용자들도 많은데, 해당 부문들은 메인 카테고리에서 한참을 내려야 하므로 사용자들이 해당 서비스가 있다는 것을 알지 못해서 이용을 못 하는 경우도 많을 것이다.

서비스 경험 디자인 시나리오 개발

테이블링 앱 리뉴얼



목차

Section. 1 페르소나 소개

인물 1
인물 2

Section. 2 시나리오

Section. 3 니즈 도출

Section. 4 개선방안

페르소나 소개 - 인물1



김소연(24세) 여,
직업 : 대학생

성격

활발한 성격이라 처음 보는 사람에게도 스스럼없이 말을 걸고 낯을 가리지 않는 편이다.
항상 긍정적이고 조금 덤벙거리기는 하지만 금방 웃어넘긴다.
호기심 많고 트렌드에 민감해서 SNS에서 유행하는 맛집을 빠르게 찾아다님
솔직하고 직설적인 편이라 사람들에게 하고싶은 말이 있으면 그냥 툭 던지듯이 내뱉는다.

라이프 스타일

평일에는 주로 학교 수업과 과제, 아르바이트 등을 하며 바쁘게 지내고, 주말에는 친구들과 시간을 보내는 것을 선호하고 SNS를 자주 활용하며, 유행하는 음식이나 장소를 빠르게 캐치함
일을 하거나 공부를 할 때에는 집중력이 좋지만, 반복되는 일에는 쉽게 질려하고 가만히 앉아있는 것을 답답해하고 틈만 나면 움직이려고 한다. 때문에 집에 가만히 있는 것 보다는 항상 어디로든 나가고싶어 약속이 없는 날에도 혼자 무작정 밖으로 나가고는 한다.
운동을 꾸준히 하는 편은 아니지만 건강을 위해 가끔 필라테스나 산책을 한다.

페르소나 소개 - 인물2



강민우(27세) 남,
직업 : 프리랜서

성격

자유로운 성격이라 규칙에 얽매이는 것을 싫어함

사람들과 잘 어울리지만, 어쩔 땐 내성적인 면도 있어서 모임에 오래 있으면 금방 피곤해하는 타입
친구들 사이에서는 조연자 역할을 하는 경우가 많고, 문제가 생기면 냉철한 시각으로 조언을
해주고는 함. 하지만 본인이 큰 결정을 내려야 할 때는 고민이 많고 결정이 늦어짐.

라이프 스타일

게임을 좋아하고 가끔 친구들과 RPG게임을 즐김

운동을 좋아하는 편이라 일주일에 두세 번은 헬스장에 가거나 조깅을 함

카페에서 노트북으로 유튜브 영상을 보거나 가벼운 작업을 하는 것을 좋아하며

평소에는 가벼운 옷차림을 선호하지만, 중요한 자리에서는 깔끔하게 차려입는 센스가 있음

시나리오 - 인물1(김소연)

김소연은 오늘도 어김없이 학교 수업을 끝내고 아르바이트를 하다가 막 끝낸 참이다. 평일이라 사람이 별로 없어서 아르바이트가 바쁘지 않았다. 그래서 그런지 아직 체력도 많이 남았고 심심하기도 해서 번화가를 조금 돌아다니며 간단하게 쇼핑을 조금 했다. 그러다 보니 배가 고파져서 친구들에게 같이 밥을 먹자고 연락을 해보았지만 다들 과제와 아르바이트로 바쁜 상황이었다. 하는 수 없이 혼자 밥을 먹기로 했지만, 김소연은 혼자 밥을 먹더라도 꼭 맛있는 것을 먹어야하는 성격이다. 근처에 무슨 맛집이 있나 인스타를 뒤져보았지만 다 조금 거리가 있는 편이었다.

쇼핑으로 조금 지친 참이어서 멀리까지는 가기 귀찮았던 김소연은 식당 관련 앱인 테이블링을 떠올린다. 해당 앱에서 괜찮은 식당을 찾아보려고 앱을 켜보았고, 주변 맛집을 추천해 주는 게 있어서 그곳에서 근처 식당 리스트들을 하나하나 훑어보았다. 괜찮은 식당들이 많이 보여서 어디를 갈지 고민하며 한참 스크롤을 내리다가 갑자기 리뷰가 가장 많은 곳을 가고 싶어졌다. 필터링을 다시 하려고 상단 부분을 보았는데 분명 처음에는 보였던 필터가 스크롤을 내리면서 저 위로 올라가 가려져 버렸다. 결국은 스크롤을 다시 하나하나 올리며 맨 위로 올라가서야 겨우 필터를 다시 설정할 수 있었지만 이렇게 필터를 변경할 때마다 스크롤을 위로 올려야하는 번거로움에 조금 귀찮음을 느꼈다.

시나리오 - 인물1(김소연)

어느덧 주말이 되었다. 오늘은 김소연이 친구들과 같이 저녁을 먹기로 한 날이다. 다들 오늘 무엇을 먹을지 고민하며 이야기를 나누고 있었다. 김소연은 저번에 SNS에서 봐 두었던 가게를 가고 싶어서 후기나 웨이팅을 알아보려고 테이블링에서 가게를 검색해 보았다. 시간대별 웨이팅 예상 시간이나 대기 정보들이 바로 나와 있어서 좋지만 위치나 매장 정보를 보려면 스크롤을 맨 밑으로 내려야 해서 조금 불편하기는 했다. 게다가 정말 필수적인 정보들밖에 나와있지 않아서 추천 메뉴라던가, 가격대같은 것은 추가적인 정보들은 다른 어플을 통해서 찾아야했다.

하지만 해당 식당은 생각보다 훨씬 더 인기가 많아서 예상 웨이팅 시간이 꽤 길었다. 그래서 김소연은 테이블링 앱에 들어온 김에 해당 식당을 못 갈 경우를 대비한 다른 식당을 찾아보려고 앱을 조금 둘러보았다. 그런데 카테고리 메뉴가 너무 부실해서 조금 당황스러웠다. 음식 종류라고는 빵과 육류 두 가지로밖에 나누어져 있지 않았고 어떤 상황에 어울리는 식당 같은 추천도 전혀 없어서 결국은 다시 익숙한 SNS로 들어가서 식당을 찾게 되었다.

그렇게 웨이팅 외에는 앱의 필요성을 크게 느끼지 못한 김소연은 용량만 차지하는 것 같은 테이블링을 삭제하였고, 가끔 테이블링으로 웨이팅을 받는 식당에 갈 때마다 다시 앱을 다운받아서 쓰고는 했다.

고객 니즈 도출

1

작은 카테고리 수

메뉴의 카테고리가 지나치게 작다. 또한 원하는 음식의 종류를 찾으려면 여러번 클릭을 해 들어 가야해서 번거롭다.

2

고정되지 않는 필터

필터가 고정되어있지않아서 필터를 변경할 경우에는 아래로 나열되어있는 식당 리스트들을 보기위해 내렸던 스크롤을 다시 올려야 하는 불편함이 있다.

3

중요한 정보들의 부재

중요한 정보들이 전부 하단에 있어서 한번에 보이지 않고 추가적인 정보들도 보이지 않아서 얻을 수 있는 정보들이 제한적이다.

4

부실한 콘텐츠

아무리 웨이팅이 목적인 어플이라고는 하지만 웨이팅을 할때 빼고는 쓸 일이 없어서 크게 필요성을 느끼지 못하겠다.

개선방안



UPDATE!

이달의 신규 입점 맛집 업데이트 완료

[전체보기 >](#)

육류
먹거리 양곱창
★ 4.0 (41)
잠원동(0m)



한식
한사발포차 사당점
★ 4.8 (11)
방배동(0m)



양식
프리티워모
군자동(0m)

매장소개

※매장 본건물 주차장 이용시 2시간 무료주차 가능, 본 건물 만차시 세움2 빌딩 주차장 2시간 무료 주차가능 (평일 낮 또는 주말의 경우 매장 주차장이 혼잡할 경우 이용가능 합니다)

안녕하세요. 쿠우쿠우 골드 부산경성대점입니다.

더보기 

매장 Pick

깔끔한 올타이틀 친구랑 같이 가기 좋은
데이트하기 좋은 뷔페

환급 정책

원격출서기 취소 시 환급 정책



메뉴에 음식 종류별 혹은 상황별 등 주제에 맞춰 카테고리를 정하고 홈에서 바로 한 번의 터치로 사용자들이 원하는 타입의 음식을 찾을 수 있도록 한다.

해당 섹션으로 오면 상단에 필터가 있는 바를 고정을 해서 리스트를 내려도 언제든지 필터를 변경할 수 있도록 하거나, 리스트를 가로로 배치하여 슬라이드 형식으로 보이도록 한다.

매장 정보 같은 중요한 정보들을 상단에 배치하여 필요한 정보들이 바로 보이도록 하고, 인기 있는 메뉴나 다른 가게에 관한 추가적인 정보들도 같이 넣어준다.

음식 관련한 매거진이라던가, 음식을 추천해주는 돌림판 같은 오락 요소같이 사용자들의 흥미를 끌어들이 수 있는 콘텐츠들을 마련하여 사용자들의 앱 사용 시간과 필요성을 높여준다.

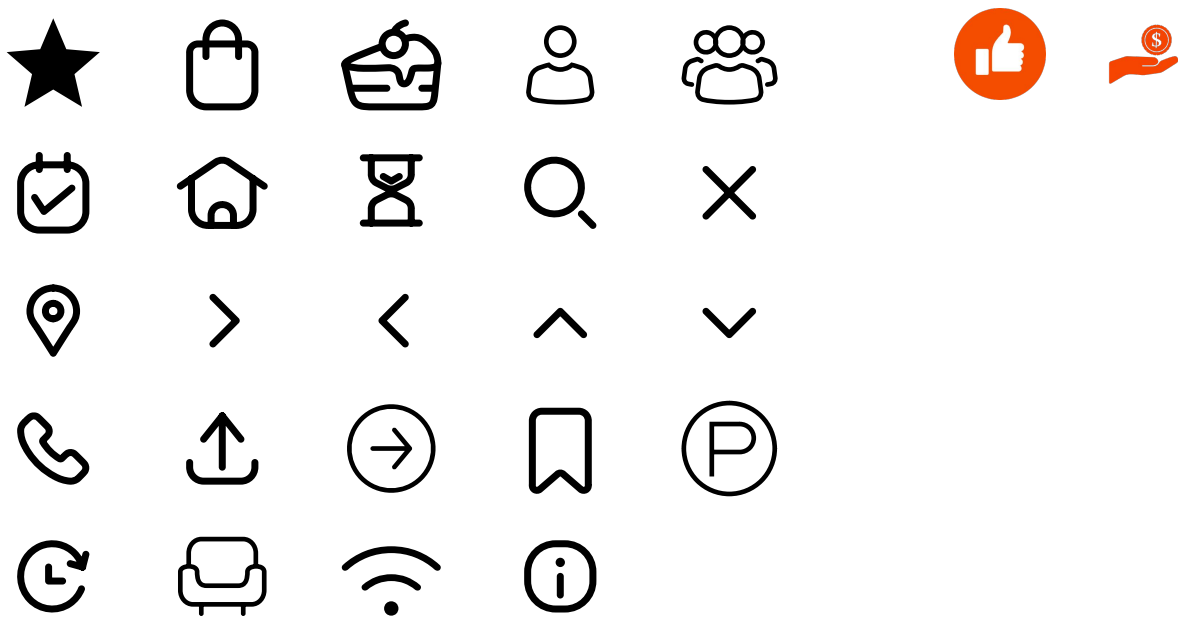
스마트문화앱UX설계

테이블링 앱 리뉴얼





아이콘



글꼴

ExtraBold	Pretendard
Bold	Pretendard
SemiBold	Pretendard
Medium	Pretendard
Regular	Pretendard
Light	Pretendard

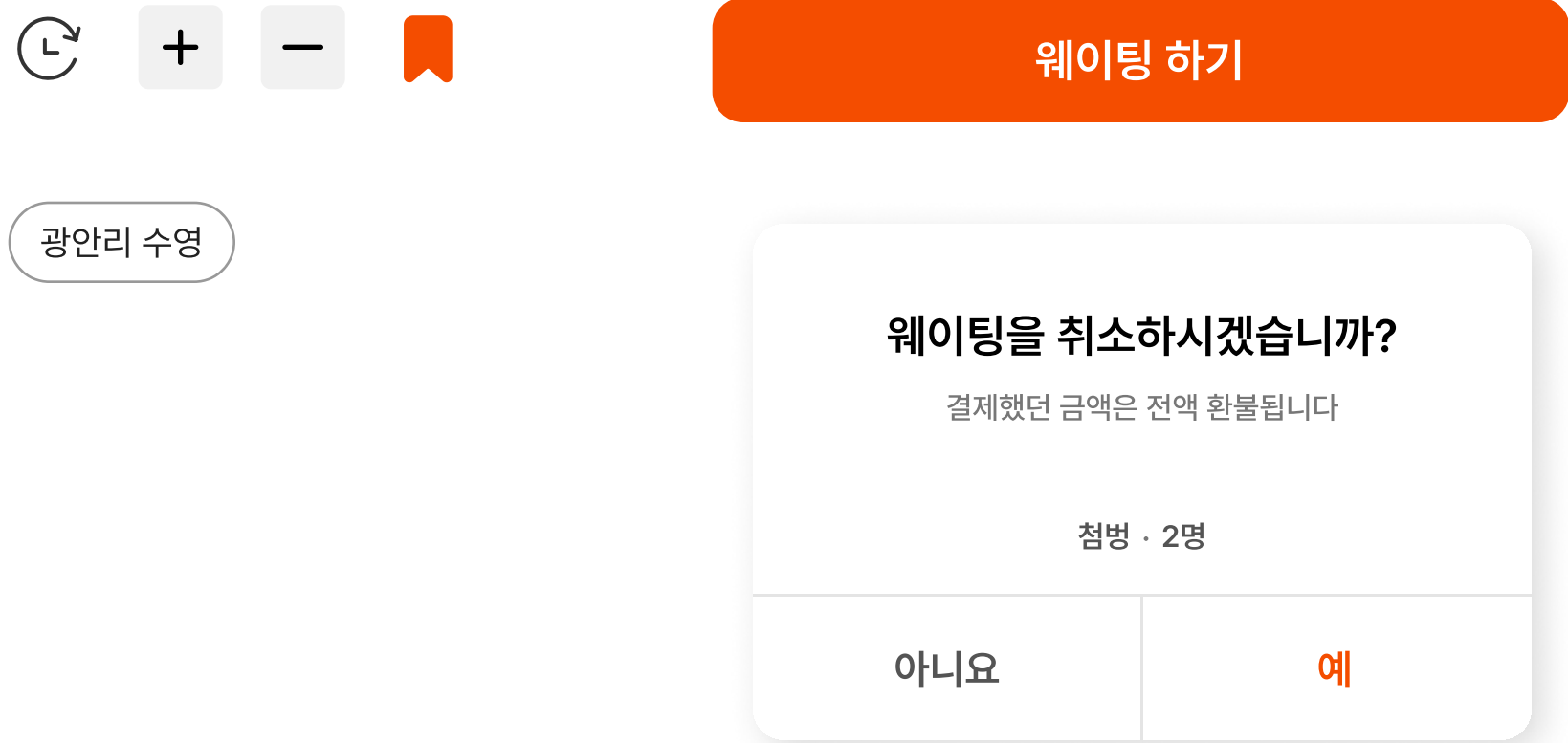
글자 크기

Heading1	18px / SemiBold
Heading2	12px / Regular
Body1	16px / Bold
Body2	16px / Regular
Body3	14px / Medium
Detail1	14px / Regular
Detail2	12px / Regular

색상



버튼



구성요소



피자
이재모피자 본점
★ 4.9 부산 남포동
부산 남포동 (7.33km)

