

# ~ *Good Reserve* ~

- 사회적 손실을 막는 예약부도 방지 시스템 -

# *Problem*



문 제 점



# *Video*

◆ 영상

# 문제 요약

Summary

## 예약 부도

No - Show

◆ 소비자가 예약을 한 뒤, 약속된 시간에 오지 않아  
점주가 준비한 음식이나 서비스를 버려야 하는 문제

# 예약 부도의 사례

Case

## 중복 예약을 한 사례 ♦

남자친구가 레스토랑 3군데 예약하고 여자친구가 그중 한 곳을 선택한 후 다른곳에 취소 전화를 하지 않음.  
여자친구는 이후 블로그에 "오빠가 예약한 3곳 중에서 OO레스토랑 선택! 다른 곳들은 다음 기회에"라고 작성함.

## 시간 어김을 한 사례 ♦

오후 7시에 저녁식사 예약한 손님. 30분간 기다리다 전화했으나 받지않음. 현장에서 대기중인  
손님에게 테이블을 넘겨주었는데 1시간 후에 뒤늦게 나타나 "분명히 예약했는데 왜 테이블이 없냐"라고 항의 소동

미주 중앙일보, < 통보 없이 예약 깨는 '노쇼(no-show)'는 범죄인가 > 기사 중.

# 예약 부도의 심각성

Serious Matter

20%

대한민국 음식점의  
예약 부도율

1조 8300억원

음식점이 받는  
경제적 손실

4만 3450명

예약 부도로 인한  
고용 손실

2015년도 대한민국 음식점 예약 부도율은 약 20% 입니다. 이는 10개의 예약 중 2개의 예약은 손님이 오지 않는다는 것을 의미합니다.  
이로 인해 한해동안 음식점이 받는 경제적 손실은 약 1조 8300억원이며, 고용 손실은 4만 3450명에 이릅니다.

5% 줄일 때마다 4500억원 경제적 이익 1만명 고용 창출

음식점의 예약부도를 연간 5%씩 줄일때마다 4500억원 가량의 경제적 이익을 볼 수 있으며, 1만명에 가까운 고용 창출이 가능합니다.

# 예약 부도의 심각성

Serious Matter

## 카일 리 / 나오스노바 대표

◆ 카일 리 대표는 “서울 북촌에서 프렌치 레스토랑을 운영하던 지인이 노쇼 때문에 지난해 12월 문을 닫았는데 마지막 날까지도 테이블 3개 중 2개가 노쇼였다. 그가 ‘이 끔찍함도 오늘로 끝’이라고 올린 트윗을 보니 눈물이 나더라”고 했음.

## 오세득 / 프렌치 레스토랑 줄라이 대표

◆ 지난해 석가탄신일에 ‘전국 레스토랑 노쇼 금지’라는 소원을 적은 연등 사진을 페이스북에 올리기도 했음.

---

이처럼 예약 부도가 발생할 시 실제로 업주들이 예약 부도로 얻는 정신적 피해와 경제적 피해는 상당합니다.

# 문제가 해결되면 사회가 받는 효과

Better Effects

4500억

예약부도로 인한 경제적 손실 감소

10000명

늘릴 수 있는 고용 인원

한국소비자원, 현대경제연구원 통계. 연간 예약 부도율이 5% 줄었을 때의 수치





# *Solution*

◆  
솔루션

# 상황관찰을 통해 조사한 예약부도의 원인

Cause

망각

예약한 시간을 잊음

미안함

취소 전화하는데 미안함

중복예약

같은 시간에 동시에 예약하거나 같이 식사하는  
그룹에서 서로 다른 예약이 이루어짐

인식 부족

예약 부도에 대한 인식 자체의 부족

번거로움

취소하는 절차 자체의 번거로움

# 현재 시행되고 있는 솔루션

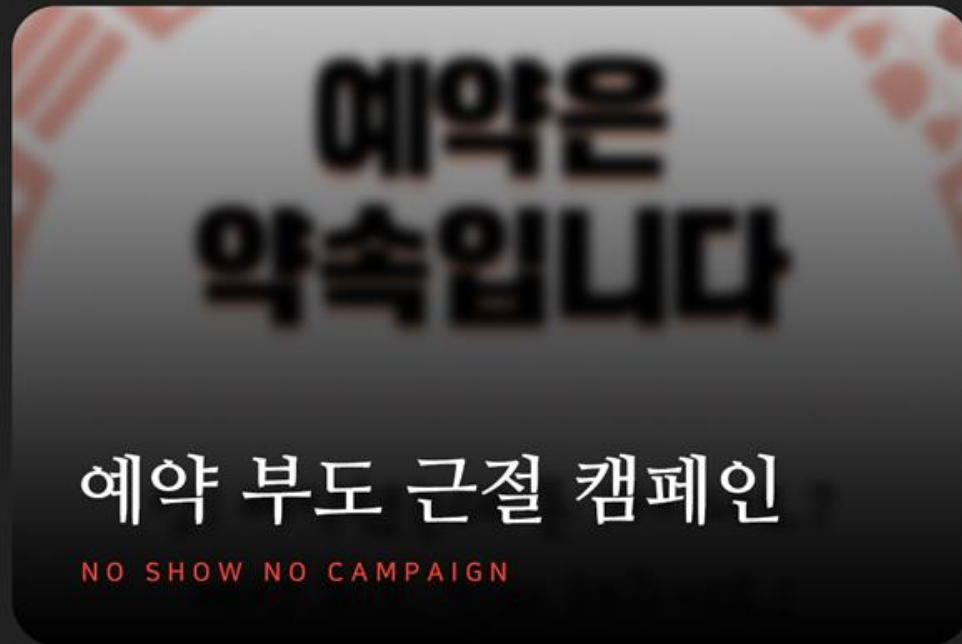
Current Solution



예약 부도가 일어났을 때, 손실을 최소화하는 가장 편한 방법이나,  
예약 부도를 근본적으로 막는 것이 아닌 임시 방편일 뿐이다. 장기적으로 예약 부도를 방지할 수 있는 기능들이 더 추가되어야 합니다.

# 현재 시행되고 있는 솔루션

Current Solution



예약 부도에 대한 인식을 높여, 사회적인 인식을 향상에 도움을 줄 수 있으나,  
예약 부도로 일어나는 피해를 직접적으로 막기는 어렵습니다.

# GoodReserve의 솔루션

Solution



음식점을 예약할 때 예약 부도를 줄일 수 있는  
솔루션을 녹여 적용시켜 보자!



# GoodReserve의 솔루션

Solution



- 예약 부도를 막는 음식점 예약 서비스 -



# *Video*

◆ 영상

# 예약 부도를 막는 Rérant

Function

**예약이 얼마 남지  
않았습니다.**

레스토랑 드 태운 프리미엄이 오후 9시에 예약되어 있습니다. 예약한 시간까지 앞으로 1시간 남았습니다.

자세히    확인

## 예약을 망각하지 않도록 방지

예약 시간이 가까워지면, **예약 확인 푸시 알림**을 주어 약속된 시간에 올 수 있는지 확인



# 예약 부도를 막는 Rérant

Function

총 결제금액

89000 원

이 정보는 메인 화면이나 예약 내역에서 다시 확인할 수 있습니다.

예약 취소는 음식점이 정한 시간 내에만 패널티 없이 취소되며, 이후 취소시 패널티가 발생할 수 있습니다.

예약 취소

확인

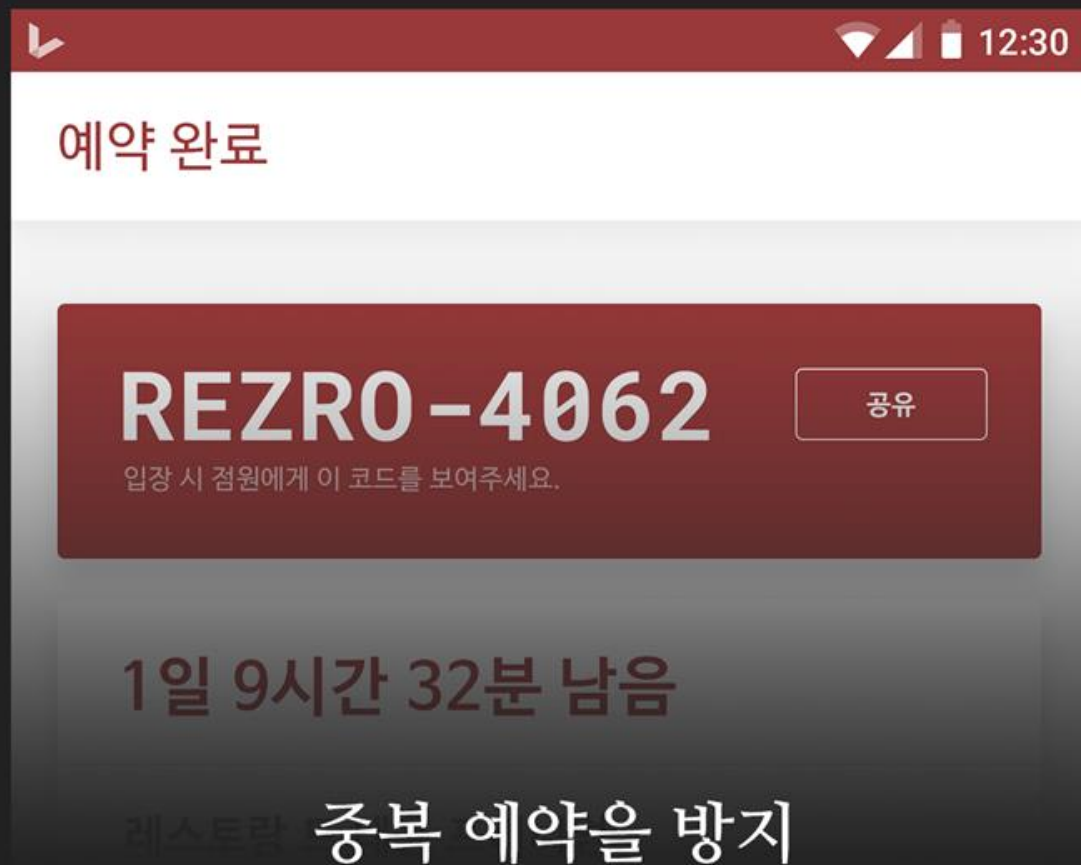


## 빠르고 편한 예약 취소

음식점이 설정한 예약 취소 가능 시간안에 **전화 등의 절차 없이 바로 취소** 가능

# 예약 부도를 막는 Rérant

Function



사용자가 예약한 내용은 빠르게 카카오톡 등으로 공유할 수 있으며,  
동시간대에는 여러개의 음식점을 예약할 수 없음

# 예약 부도를 막는 Rérant

Function

예약을 지키지 않아  
취소되었습니다.

레스토랑 드 태윤 프리미엄의 예약이 취소되었습니다. 약속은 당신의 인격입니다. 다음부터는 예약을 꼭 지켜주세요.

자세히    확인

## 자연스럽게 알아가는 예약부도

예약 부도가 발생하면 나타는 심각성, 예약 부도가 줄어들 때에 나타나는 이익들을 튜토리얼, 안내문구 등 다양한 곳에 배치하여 자연스럽게 예약부도의 문제점을 알아갈 수 있도록 함

# 예약 부도를 막는 Rérant

Function

## 찜한 음식점 리스트

찜한 음식점에 다른 예약이 취소될 경우 빠르게 예약할 수 있습니다.

30 / 30

예약할 수 있는 자리가 남으면 예약을 시도할 수 있습니다.

레스토랑 드 태운

양식

자세히 예약하기

## 예약 취소 피해의 최소화

찜 예약을 통해 예약 취소되면 빠르게 다른 예약을 받을 수 있도록 하여 예약 취소로 인한 피해를 최소화

# 예약 부도를 막는 Rérant

Function

## 결제 종류

어떤 종류로 결제할 것인지 선택해 주세요

### 선금결제

지금 결제를 진행합니다.

### 현장결제

예약한 매장에서 결제합니다.

예약하기



## 예약 취소 피해의 최소화

선금 결제 시스템을 통해, 예약 부도가 일어났더라도 받는 금전적 피해를 줄이고  
소비자는 선금결제를 통해 저렴하게 서비스를 이용할 수 있음



타겟 사용자

Target

중상급 레스토랑이나 전문 음식점을 운영하는

외식업 종사자

회식이나 데이트 등 모임을 자주 하게 되는

회사원 및 대학생

# 타겟 사용자 페르소나

Persona



음식점 점장, 셰프

35세, 남성

## Social Group

외식업주 모임, 요리소모임, 셰프 모임, Facebook, Instagram, Blog

## Principal Environment

외식업 매장, 레스토랑, 주방, 가정

## Essential Item

POS, 핸드폰, 카메라, 영업용 전화, 요리도구, 컴퓨터

## Daily Task

6:00  
취침

8:00  
자기관리

12:00  
매장준비

20:00  
매장운영

0:00  
SNS운영

# 타겟 사용자 페르소나

Persona



음식점 점장, 셰프

35세, 남성

## Value 1 : 월 매출 및 영업

사업체 운영을 위한 매출 관리에 대한 책임감이 중요하여 비용 관리에 충실하다.

## Value 3 : 음식 및 서비스 관리

음식의 질과 서비스를 통한 고객의 만족을 높이기 위해 지속적인 연구 및 실수를 하지 않게 노력한다.

## Value 5 : 가족, 직원행복

가장 중요한 가치이나, 매출 및 이익을 중시하다가 미뤄지고 있다. 심적으로는 가장 중요히 여기고 많은 신경을 쓴다

## Value 2 : 시간 관리

예약자 확보 및 확인에 대한 정확하고 체계적인 관리를 위해 수시로 체크한다.

## Value 4 : 매장 홍보

고객 확보를 위한 매장의 홍보 방법을 고민하고 SNS를 통해 정보를 습득하거나 활용한다.



# 타겟 사용자 페르소나

Persona



## *Wants 1*

사업체 운영을 위한 지속적 고객 유치 및 매출 확보를 통한 이윤 창출

## *Wants 2*

예약을 취소할 경우 사전에 연락하여 비용 낭비를 줄이고 다른 손님을 확보할 수 있으면 좋겠음

## *Wants 3*

고객과의 소통으로 고객의 소리를 듣고 예약 확인 및 취소를 편리하게 함



음식점 점장, 셰프

35세, 남성

# 타겟 사용자 페르소나

Persona



대학생, 아르바이트생

25세, 여성

## *Social Group*

학교와 학원 친구, 음식 동호인 모임, Facebook, Instagram, Blog

## *Principal Environment*

대학교, 학교 주변, 동아리실, 요리학원

## *Essential Item*

핸드폰, 카메라, 요리도구, 미용도구

## *Daily Task*

6:00	8:00	12:00	16:00	20:00	0:00
취침	자기관리	오전수업	오후수업	데이트	SNS관리

# 타겟 사용자 페르소나

Persona



대학생, 아르바이트생

25세, 여성

## Value 1 : 학업과 취업

학생 신분에는 맞는 학업 및 성적 관리에 신경을 쓰며, 졸업 후 진로에 대한 고민을 한다.

## Value 3 : 문화생활 및 웰빙

맛있는 음식 정보 및 식당 정보에 관심이 많아 맛집을 찾아다니고, 건강 및 다이어트식에 관심이 많다

## Value 5 : 자애주의적

자기의 가치를 중시하며, 자신으로 인한 타인의 피해에 약간 무감각하다. 약속등을 자주 잊는 등의 실수가 많다.

## Value 2 : 남자친구와 친구

친구들과 만나 맛있는 음식과 술을 함께 즐긴다. 이성 친구와의 관계도 소중히 생각한다.

## Value 4 : SNS 관계 유지

SNS를 통해 다양한 정보를 교류하고, 요리 사진등을 지속적으로 올린다. 그에 관한 블로그 관리를 하기도 한다

# 타겟 사용자 페르소나

Persona



## *Wants 1*

예약 시 받는 혜택, 남은 자리 현황 등 다양한 예약정보를 검색하고, 확인 할 수 있었으면 좋겠다.

## *Wants 2*

예약 서비스 정보를 자세히 알고 싶고 잊어버리지 않도록 예약 서비스 내용을 수시로 인지하게 했으면 한다.

## *Wants 3*

만약 예약을 취소할 때 직접 전화하지 않아도 간편하게 예약을 취소하여 스마트하게 매너를 유지할 수 있었으면 좋겠다.



대학생, 아르바이트생

25세, 여성



# *Fututre*



향후 방향 및 기대효과

# 테스트 과정에서의 의견

## Feedback

### A 식당 주인

선금 결제와 찜 예약을 통해 예약 부도 시의 피해를 최소화 하는 점이 좋은 것 같다.

### B 식당 주인

아직 실제로 서비스되고 있는 것이 아니라 예약부도율이 낮아질지 테스트는 힘들지만 방법론적으로 참신한 접근인 것 같다.

### 서비스를 사용해본 성인 여성

예약 취소를 하기 위한 전화가 번거로웠는데 간단하게 취소할 수 있어서 좋은 듯 하다. 다만, 아직 지원하는 식당이 많지 않아 실제로 적용하기엔 무리가 있을 것 같다. 이는 실제 서비스가 시작되면 해결될 것으로 보인다.

# 지속 가능성

## Sustainability

- 1 가맹점에게 Rérant을 통한 예약을 관리하고 예약부도율을 줄일 수 있는 매력적인 솔루션으로 작용할 것임.
- 2 Rérant의 최소한의 서버 유지비와 홍보비는 가맹점에게 얻는 달마다의 가맹비를 통해 지속될 예정.
- 3 앞의 동영상에서 봤듯이, Rérant의 개발은 거의 완료되었으며, 지속적인 마케팅을 통한 홍보만을 남겨둔 상태.



# 향후 방향 및 기대효과

Future

## ◇ 향후 방향

- 1 현재 Rérant은 음식점에 관련된 예약 부도를 막는 서비스이지만, 후에 더 많은 산업에 대한 예약 부도를 막는 서비스로 확장해 나갈 것.
- 1 Rérant은 온전한 사회공헌 서비스로 최소한의 유지비와 홍보비 이외에 Rérant를 통해 얻는 수익은 없음.  
GoodReserve 팀은 앞으로도 심각한 사회적 손실을 야기하는 예약 부도를 막기 위해 자발적으로 나설 것임.



# 향후 방향 및 기대효과

Future

## ◇ 기대 효과

- 1 Rérant은 다양한 예약부도 원인을 하나의 서비스로 압축하는 동시에, 서비스 곳곳에 예약부도를 방지, 피해를 최소화 하는 기능을 넣은 새로운 예약부도 방지 서비스이기 때문에 이를 통해 예약 부도가 일어난 뒤의 피해를 최소화 시킴과 동시에 장기적인 측면에서 예약부도에 대한 인식 또한 높일 수 있음
- 1 무엇보다 Rérant은 음식점을 예약하고 싶은 소비자나 그것을 받는 업주들에게 편리하며 매력적인 인터페이스와 플랫폼을 제공함. 음식점 예약 서비스로서의 가치도 충분히 발전할 수 있을 것이라고 봄.

# *Thank you*



사회적 손실을 막는 예약 부도 방지 시스템

*Good Reserve - Rérant*