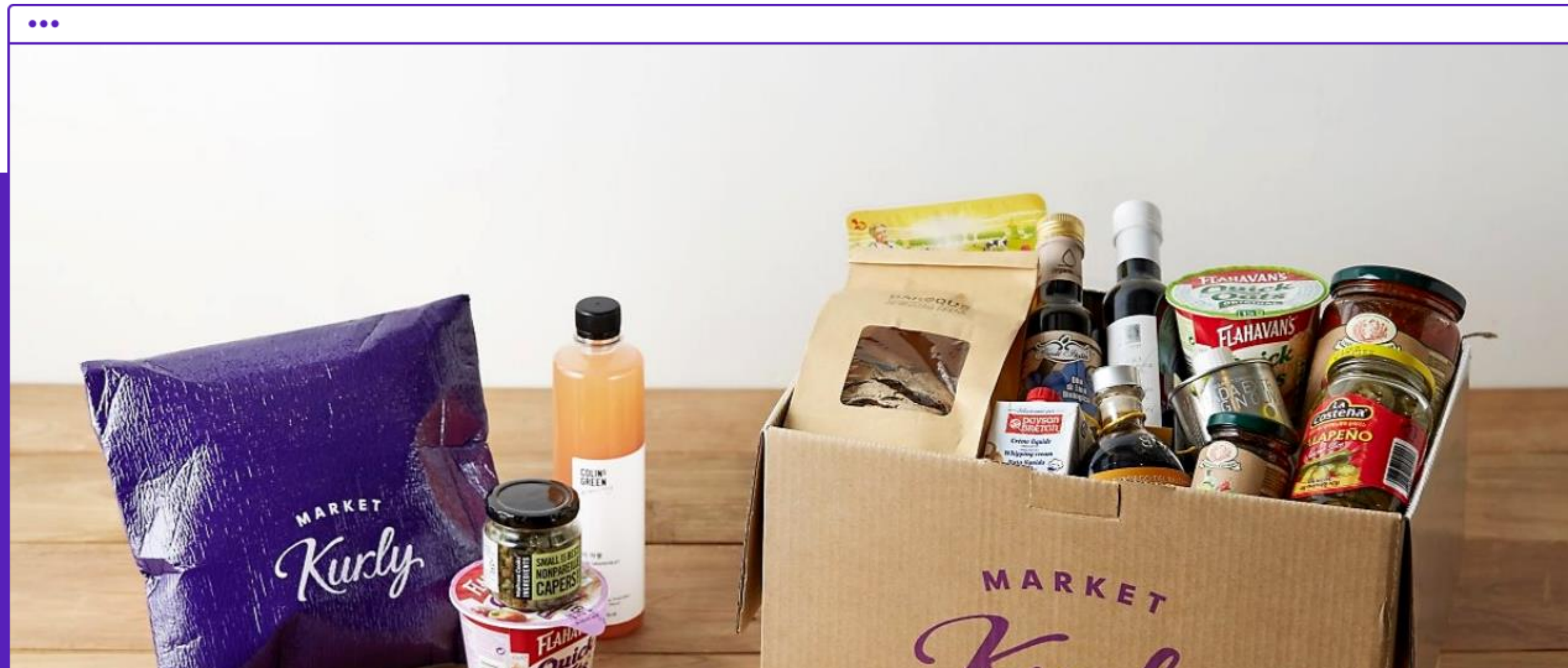


5조컬리

# 마켓컬리 사용자 경험 디자인



# Contents

...

## 01 마켓컬리 소개

## 02 주 이용 고객

- 01 워킹맘
- 02 1인가구
- 03 주부

## 03 경쟁사

- 01 쿠팡
- 02 SSG

## 04 사용자 가설 수립

- 01 페르소나 (한채민)
- 02 페르소나 (김지은)
- 03 페르소나 (이지민)
- 04 페르소나 (김다빈)

## 05 문제점

## 06 해결책



#강남맘필수앱 #2030새로운장보기 #새벽배송

## 새벽 배송의 시대를 열다 마켓컬리

마켓컬리는 당일 수확한 채소, 과일 등 신선식품을 밤 11시까지 주문이 완료된 상품을 다음 날 아침 7시 이전까지 배송해주는 **새벽 배송** 서비스로 물류 시장에 혁신을 가져왔다. 또한 **콜드 체인 시스템**을 이용하여 상품을 신선하게 배송해 주는 시스템을 도입하였다.

2014

마켓컬리 설립

2019

누적 가입자 수  
200만명 달성

2021

매출액 9523억 돌파





## 주 이용고객



### 워킹맘

시간을 할애하여 직접 장을  
보지 않고도 신선 식품을  
빠르게 배송 받을 수 있다.



### 1인가구

많은 재료를 손질할 필요가  
없는 혼자 사는 1인 가구에게  
필요한 만큼의 식품을  
구매할 수 있다.



### 주부

가족의 건강을 챙기기 위해  
품질이 좋은 재료를  
구매하고 싶은 주부에게  
선호도가 높다.

# 경쟁사

쿠팡 / SSG

주식회사 쿠팡의 온라인 쇼핑몰

## 쿠팡

밤 12시 이전 주문시 다음날 배송 완료되는 로켓배송 시스템을 도입해 최근 많은 소셜 커머스에서 유행하고 있는 익일 배송의 선두주자라고 할수있다. 2021년부로 와우 회원 정액제를 4,990원으로 인상하였으나 충성 고객이 두터워 이탈 고객이 많이 발생하지 않았다.

## SSG

신세계 / 이마트 통합 온라인 쇼핑몰

산하에 있는 이마트몰을 통해 이마트의 신선 식품을 집에서 장바구니에 담아 오프라인 쇼핑을 하는듯한 기분을 느낄 수 있으며 고객이 구매한 물품이 쓱배송을 통해서 한번에 오는 한방배송, 오후 2시까지 주문하며 주문 당일에 배송이 완료되는 오늘배송, 신선식품이나 냉동식품이 상하지 않도록 고객이 선택한 시간에배송해주는 '예약배송' 등이 있어 타 쇼핑몰의 시간 구매면에서 차별점을 가지고 있다. 또한, ssg새벽배송 이라는 신세계몰의 상품들을 밤12시 이전 주문시 새벽6시에 수령 가능한 어플도 2020년에 출시되었다.

## 사용자 가설 수립 1

조리가 어렵지 않으면서도  
맛에 신경 쓴 밀키트 제품이  
많이 출시되었으면 좋겠어요.



- 이향미
- 26세(여)
- 경기도 수원
- 대학생
- 요리 / 독서

- 동기  
요리가 취미지만 자취를 하며 대학 생활을 하다 보니 혼자하는 식사에 시간과 노력을 들일 여유가 없다. 따라서 마켓컬리 앱을 이용하여 직접 바깥에서 장을 볼 필요 없이 신선한 식품과 요리 재료를 주문한다.
- 유저스토리  
향미씨는 혼자 거주하는 대학생으로 자취방에 손님을 초대하는 일이 많다. 매번 배달 음식을 주문하는 것도 학생 신분으로는 부담이 된다. 그 때문에 직접 요리를 해야 될 일이 잦은데, 향미 씨의 취미는 다 만든 요리를 가지런하고 예쁘게 플레이트하는 것이다. 학업과 교내행사를 모두 떠안아 요리에 공들일 시간이 없지만 밀키트 제품을 이용하여 맛있는 음식을 간편하고 보기 좋게 조리할 수 있다.
- 문제점  
시중에 판매되고 있는 밀키트 제품들이 다양하지 않고 같은 상품이라도 일반 마트보다 가격이 비싸 수입이 없는 학생에게는 아쉽다

## 사용자 가설 수립 2

좋은 품질의 식재료로  
요리 하고 싶어요.



- 박주영
- 34세(여)
- 서울특별시
- 맞벌이주부
- 요리 / 유튜브시청

- **동기**  
때문에 좋은 음식을 해주고 싶다. 가족이 식사를 함께 할 시간이 부족하기 때문에 좋은 음식을 해주고 싶다. 직접 장을 보러 갈 시간이 여의치 않다. 유튜브에서 본 새로운 요리를 하고 싶다.
- **유저스토리**  
주영씨는 맞벌이를 하는 주부이다. 요리 유튜브를 즐겨보며 직접 요리하는 것이 취미이다. 맞벌이를 하기 때문에 가족이 함께 식사할 시간이 부족해 집에서 좋은 음식을 해주고 싶다. 좋은 식재료를 고르고 싶지만 지식이 부족해 사람들의 후기나 판매 순위를 확인하고 구입하는 편이다. 직접 장보러 나갈 시간이 없어 어플을 이용해 주문을 하고 매일 아침 신선한 재료로 요리한다.
- **문제점**  
광고성 후기에 속아 실패한 경험이 종종 있다. 식재료에 대한 지식이 부족하다. 광고성 후기에 속아 실패한 경험이 종종 있다. 상품을 까다롭게 고를 시간적 여유가 없다. 집 근처 마트에는 다양한 식재료가 없어 항상 비슷한 요리만 하게 된다.

## 사용자 가설 수립 3

항상 바쁜 워킹맘이라  
신선한 제품을 빨리 받고 싶어요.



- 이지민
- 33세(여)
- IT 소프트웨어 개발자
- 서울특별시
- 캠핑, 클라이밍, 러닝

- 동기  
매일 신선한 식료품 구매-배송, 아이가 먹을 수 있는 제품 큐레이션
- 유저스토리  
워킹맘인 지민씨는 매일 아침마다 출근하랴, 식구들 밥 챙기랴 정신이 없다. 장볼 시간 없이 바빠도 아이에게는 무엇보다 건강하고 신선한 음식을 만들어주고 싶다. 주말마다 남편과 같이 러닝을 하면서 채소와 과일을 많이 먹기로 했는데, 온라인으로 사면 시든 게 올까 봐 걱정된다.
- 문제점  
장보기에 많은 시간을 투자할 수 없다. 또한 식료품을 직접 보고 살 수 없어 퀄리티를 보장받을 수 없어 불안하다.



## 사용자 가설 수립 4

원하는 물품을 필요한 수량만  
제때제때 구매하고 싶어요.



- 김유정
- 26세(여)
- 직장인
- 서울특별시
- 홈쇼핑 / 운동

- **동기**  
직장생활을 하며 자취하고 있다. 배달 음식으로 식사 해결을 하기에는 지출이 너무 커 집에서 요리를 직접 하려고 한다.
- **유저스토리**  
혼자 거주하는 직장인인 유정 씨는 직접 요리하여 식사를 해결하고 싶지만 출근 전에 요리할 시간이 없고, 음식물 쓰레기가 발생하여 소량으로 재료를 살 수 있는 온라인 쇼핑몰을 이용하고 싶다. 또한 시간 절약을 위해 익일 배송/ 새벽 배송이 되는 곳을 필요로 한다.
- **문제점**  
홈쇼핑 어플을 사용하지만, 최소 금액이 불만, 배송 받는 날짜/시간 등 정할수 없어 바쁠때에 주문을 잊게 됨. 신선도를 눈으로 직접 확인할 수 없어 아쉬움.



# 문제점



## 권장 섭취 기간 미제공

배송 이후 사용자가 신선함을 유지하며 섭취할 수 있는 '권장 섭취 기간'을 별도로 제공해주지 않음

## 불친절한 UI 디자인

장바구니 내 냉장/냉동/상온 카테고리 구분이 구분되어 있어 한 눈에 확인이 어려움.  
후기를 확인하고자 할 때 일일이 게시글을 선택해야하는 불편함

## 신선도 확인 어려움

온라인 쇼핑이다 보니 상품의 상태를 직접 눈으로 보고 확인하기 어렵다.



# 해결책



## 권장 섭취 기간 제공

사용자가 자신이 구매한 식품의 신선도를 유지할 수 있도록 유효한 정보 제공

사용자의 '신선함' 관련 효용, 만족감 극대화

## 디자인 개선

장바구니 내 냉장/냉동/상온 카테고리 기본 구분을 '선택(필터) 보기' 로 변경 후기는 내용까지 한눈에 볼 수 있도록 디자인 변경

사용자가 한눈에 구매 목록 파악이 가능함

## 제품 이상 시 환불 절차

고객센터 운영시간을 늘려 배송 중 신선 식품에 이상 발생 시 빠른 응대로 까다로운 기존의 환불 절차를 개선

시간 단축으로 불만 감소



최지영: 메인 앱   김지은: 핵심 타겟   김다빈: 경쟁사   한채민: PPT