Yum Fresh

OVERVIEW

로켓프레시의 새로운 이름, **Yam Fresh**

쿠팡의 메인 핵심 사업인 로켓프레시를 Yam Fresh라는 가상 브랜드 리뉴얼을 통해 기존 로켓프레시의 사용자들이 겪었던 불편을 해소하고 더 나은 UX/UI 목적으로 프로젝트로 기획하였습니다.

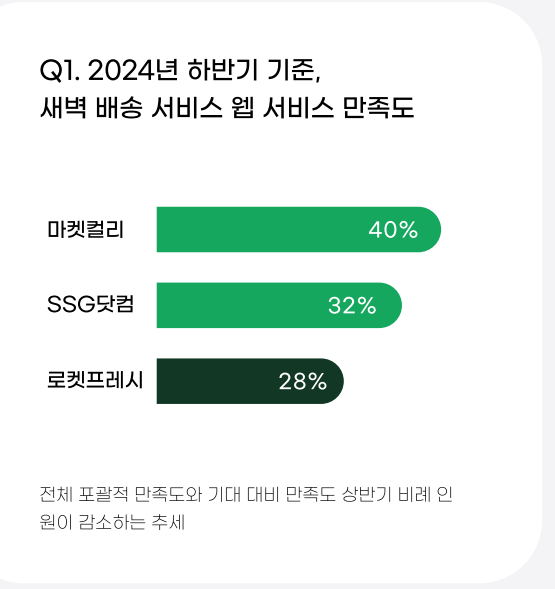
BACKGROUND

로켓프레시 웹 페이지에서 **물건을 구매하기 불편**해요

쿠팡은 국내 이커머스 시장 1위로 공산품 판매에 있어서는 적수가 없다는 평가를 받고 있습니다.
그러나 로켓배송과 더불어 메인 핵심사업인 로켓프레시는 컬리, SSG 등 식품을 취급하는 타 경쟁플랫폼에 비해
명확한 아이덴티티가 부족하고 리뷰에 대한 신뢰도가 떨어지는 등 사용자의 불편사항을 파악했습니다.

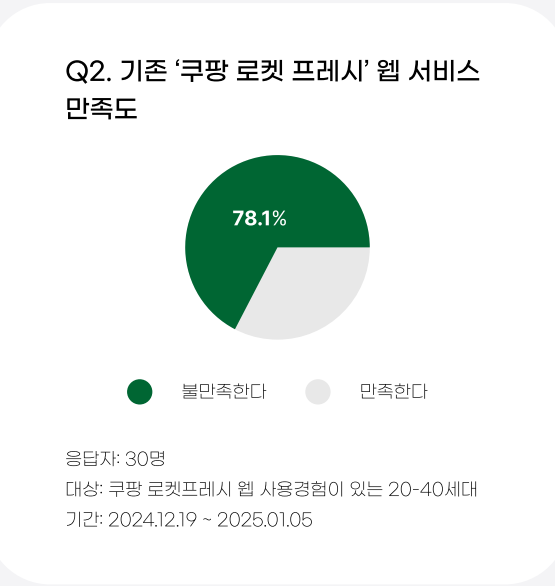
DESK RESEARCH

Q1. 2024년 하반기 기준,
새벽 배송 서비스 웹 서비스 만족도



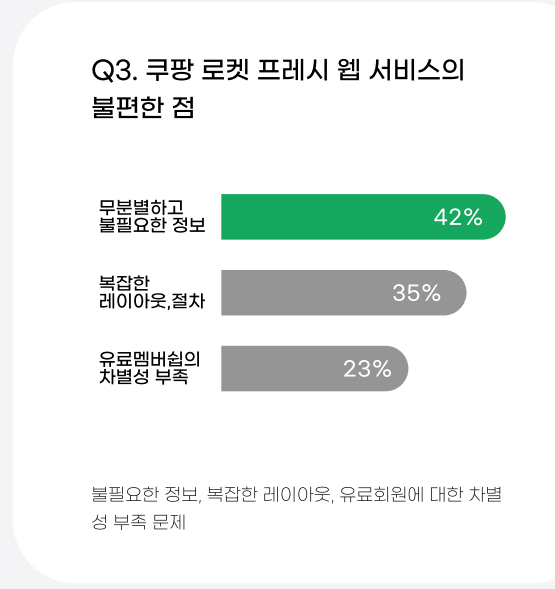
전체 포괄적 만족도와 기대 대비 만족도 상반기 비례 인원이 감소하는 추세

Q2. 기존 '쿠팡 로켓 프레시' 웹 서비스 만족도



응답자: 30명
대상: 쿠팡 로켓프레시 웹 사용경험이 있는 20-40세대
기간: 2024.12.19 ~ 2025.01.05

Q3. 쿠팡 로켓 프레시 웹 서비스의 불편한 점

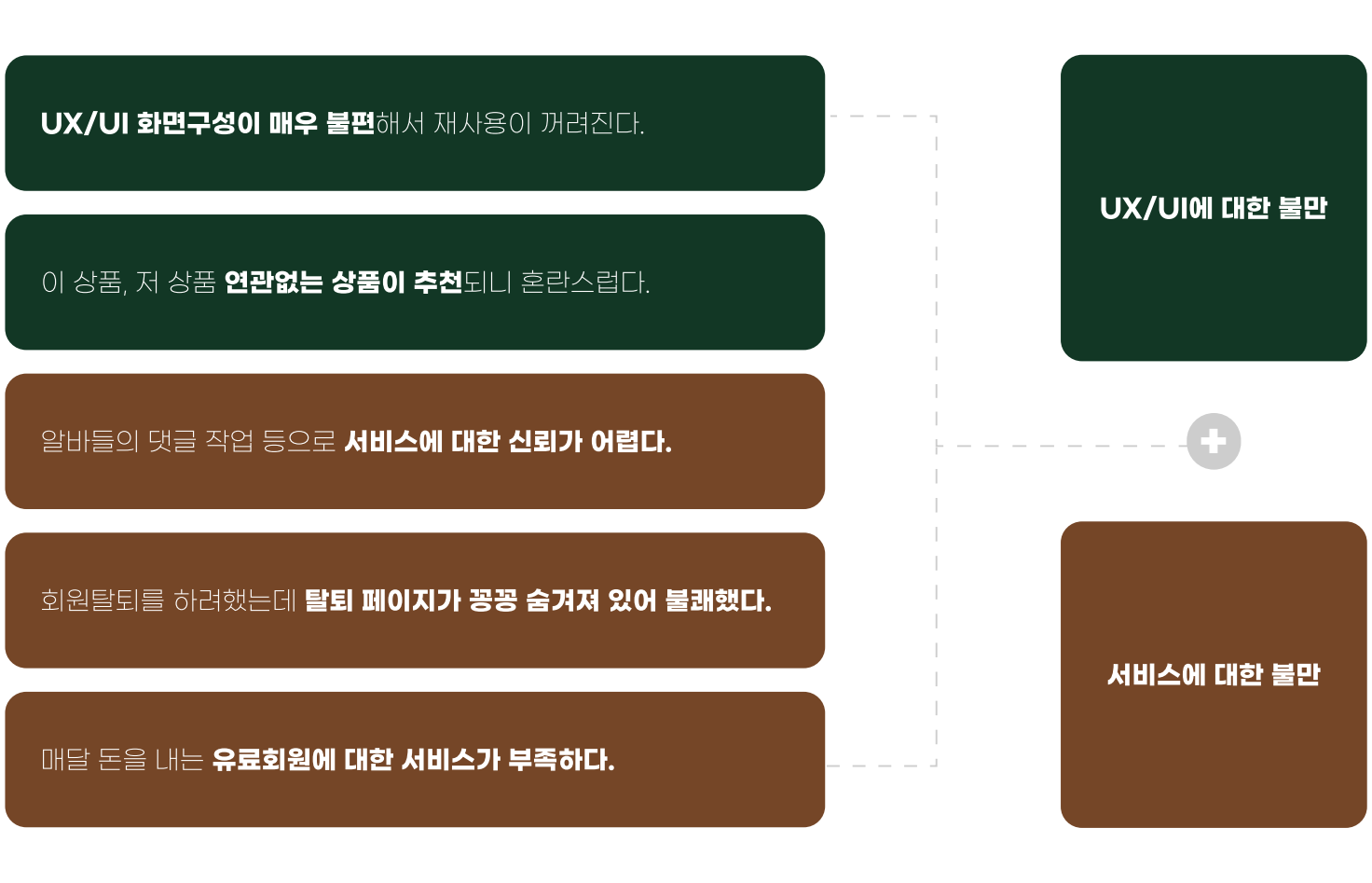


불필요한 정보, 복잡한 레이아웃, 유료회원에 대한 차별성 부족 문제

USER RESEARCH

기존 유저들은 어떤 점을 불편해하는가?

기존 유저들의 웹사이트에 관한 반응을 앱스토어 리뷰, 데스크 리서치를 통해 알아본 결과, 복잡한 UX/UI에 대한 불만과 리뷰 신뢰도 떨어짐, 유료회원에 관한 서비스 불만이 가장 크게 나타났습니다.



UX/UI 화면구성이 매우 불편해서 재사용이 꺼려진다.

이 상품, 저 상품 **연관없는 상품이 추천**되니 혼란스럽다.

알바들의 댓글 작업 등으로 **서비스에 대한 신뢰가 어렵다.**

회원탈퇴를 하려했는데 **탈퇴 페이지가 꽁꽁 숨겨져 있어 불쾌했다.**

매달 돈을 내는 **유료회원에 대한 서비스가 부족하다.**

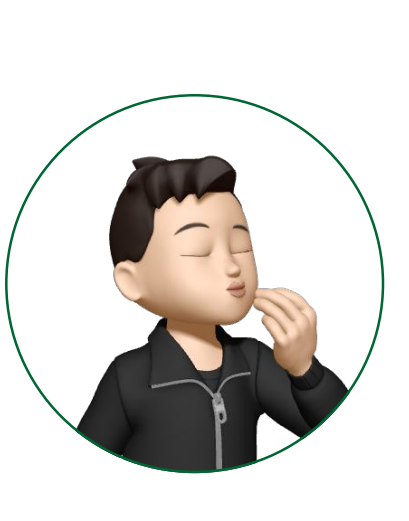
UX/UI에 대한 불만

서비스에 대한 불만

RESEARCH INSIGHT

명확한 아이덴티티 & 웹 페이지 레이아웃 및 가독성 개선

PERSONA



PROFILE
강동호(26세)
사무직 디자이너(3년차)

1인 가구
서비스 이용 4년차

"바쁜 일상으로 로켓프레시로 장을 보는 저에게
로켓프레시 웹 페이지는 너무 불편해요"

SCENARIO

저는 매일 점심으로 도시락을 싸가는 26세 자취생 직장인 입니다.
잦은 야근과 에너지 부족으로 식료품은 쿠팡프레시에서만 구매하고 있습니다. 어디서든 편리하게 주문할 수 있는 점, 빠른 배송이 장점입니다. 하지만 웹에서 구매할 때 여러 불편함을 느끼고 있습니다. 앱 UI도 개선이 필요하다고 느끼지만, 웹페이지는 더욱 불편합니다. 특히, 웹페이지의 가독성이 경쟁사인 컬리나 SSG에 비해 크게 떨어져 정보를 확인하기 어렵습니다. 리뷰의 신뢰도가 낮다는 점도 문제입니다. 리뷰 개수가 비정상적으로 많거나 만점에 가까운 평가가 반복되는 경우가 많아, 알바로 작성된 것 같다는 의구심이 듭니다. 쿠팡에서 여러 판매자가 존재하니 자체적으로 검수 후 신선도를 인증한 상품들이나 인증 사용자의 리뷰가 있다면 더욱 믿고 구매할 수 있을 것 같습니다. 또 와우 회원으로 매달 구독료를 내고 있지만, 제공되는 서비스가 지불한 금액만큼의 가치를 주지 못한다고 느낍니다. 구독 해지를 고민했지만, 해지 절차마저 여러 단계로 복잡하게 구성되어 있어 불편함을 더합니다. 이러한 문제들 때문에 와우 멤버십 유지와 쿠팡 서비스 이용을 계속할지 고민입니다.

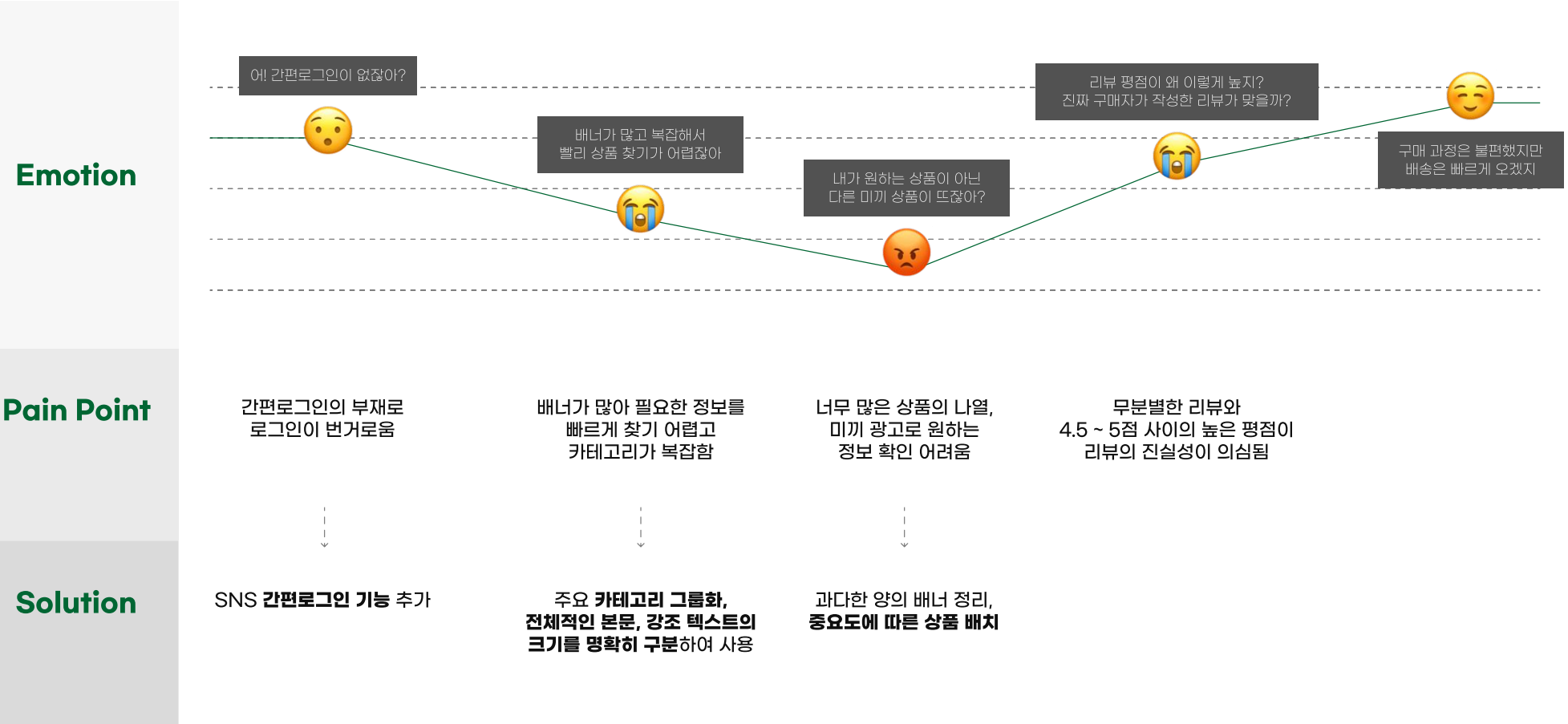
PAIN POINTS

- 웹페이지 가독성 저하
- 와우 회원 서비스 가치 부족

NEEDS

- 가독성 높은 웹페이지
- 신뢰할 수 있는 리뷰 시스템
- 간편한 해지 절차

JOURNEY MAP


어! 간편로그인이 없잖아?
배너가 많고 복잡해서 빨리 상품 찾기가 어렵잖아
내가 원하는 상품이 아닌 다른 미끼 상품이 뜨잖아?
리뷰 평점이 왜 이렇게 높지? 진짜 구매자가 작성한 리뷰가 맞을까?
구매 과정은 불편했지만 배송은 빠르게 오겠지

Journey	서비스 실행 및 로그인 ▶	메인페이지 상품 검색 ▶	상세페이지 ▶	리뷰 확인 및 구매 결정 ▶	결제 완료
Emotion					
Pain Point	간편로그인의 부재로 로그인이 번거로움	배너가 많아 필요한 정보를 빠르게 찾기 어렵고 카테고리가 복잡함	너무 많은 상품의 나열, 미끼 광고로 원하는 정보 확인 어려움	무분별한 리뷰와 4.5 ~ 5점 사이의 높은 평점이 리뷰의 진실성이 의심됨	
Solution	SNS **간편로그인 기능** 추가	주요 **카테고리 그룹화, 전체적인 본문, 강조 텍스트의 크기를 명확히 구분**하여 사용	과다한 양의 배너 정리, **중요도에 따른 상품 배치**		

SOLUTION

YumFresh

따라서 로켓프레시의 명확한 아이덴티티를 구축하고, 리뷰의 신뢰도와 웹 페이지의 가독성 부분을 개선하여 사용자들에게 빠른 구매경험을 제공하고자 목적으로 프로젝트로 기획하였습니다.

Solution01

레이아웃 간소화

배너 이미지를 적절히 제거하여 페이지의 깔끔함을 유지하고, 주요 콘텐츠에 집중할 수 있도록 했습니다.

Solution02

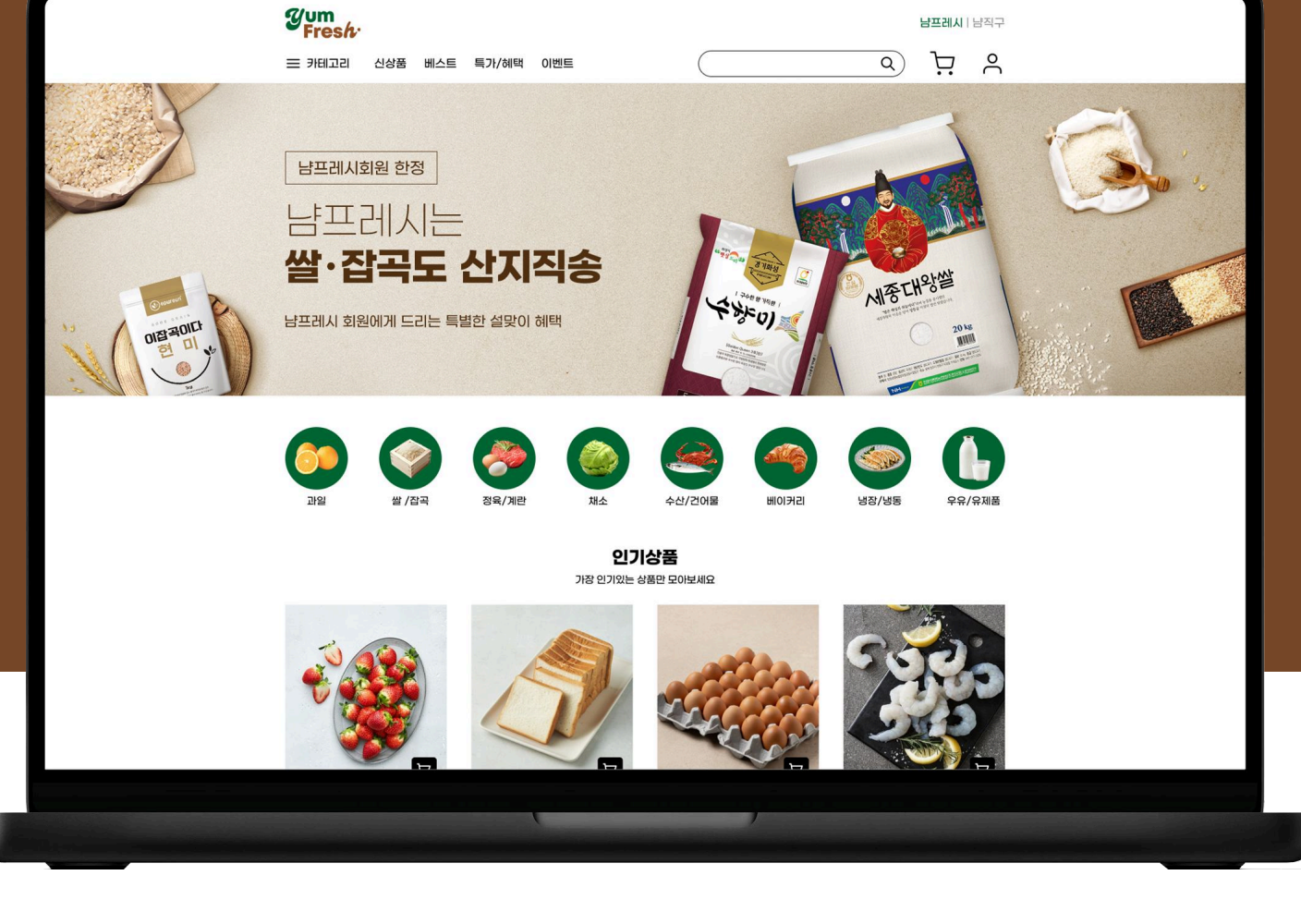
가독성 개선

명확하고 직관적인 폰트를 선택, 적용하여 내용을 더욱 쉽게 이해할 수 있도록 개선했습니다.

Solution03

AI리뷰 도입

AI를 통해 리뷰 내용을 분석하여 이전의 무분별한 리뷰에 신뢰성을 더했습니다.


냠프레시회원 한정
냠프레시는
쌀·잡곡도 산지직송
인기상품

LOGO & FONT FAMILY 식품을 취급하는 브랜드 특징에 맞춰 생동감있는 로고와 설명 문구가 많은 점을 생각하여 Sans-Serif 폰트를 두께감을 조정하여 사용했습니다.

G마켓산스

타이틀 G마켓 산스 30PX 입니다.

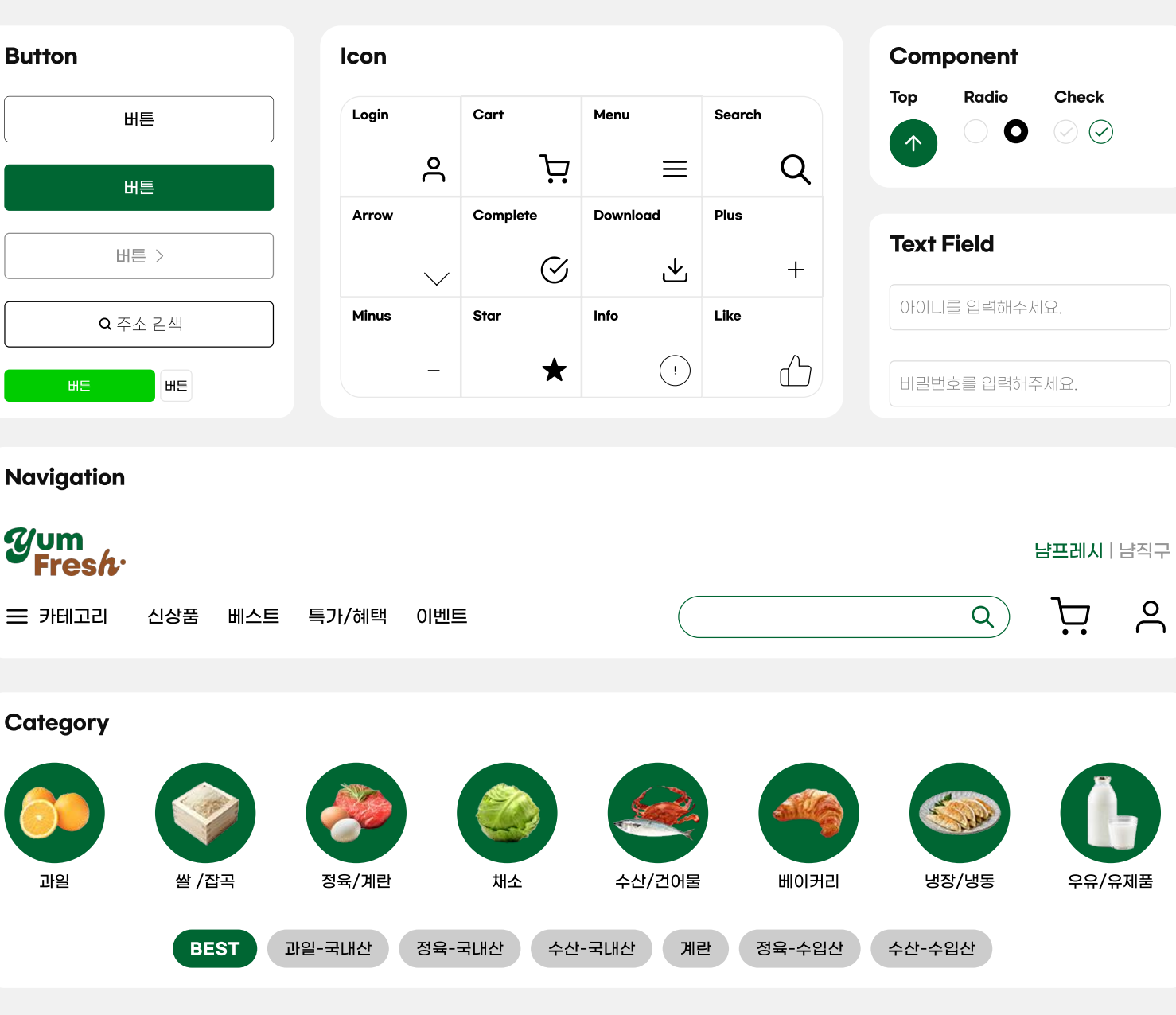
서브 타이틀 G마켓 산스 28PX 입니다.

본문 G마켓 산스 16PX 입니다.

COLOR PALLETE 신선함을 상징하는 **Green**, 신뢰감을 주는 **Brown** 두 가지를 메인 컬러로 설정하였습니다.

#006633
#935227
#959595
#707070
#515151
#000000

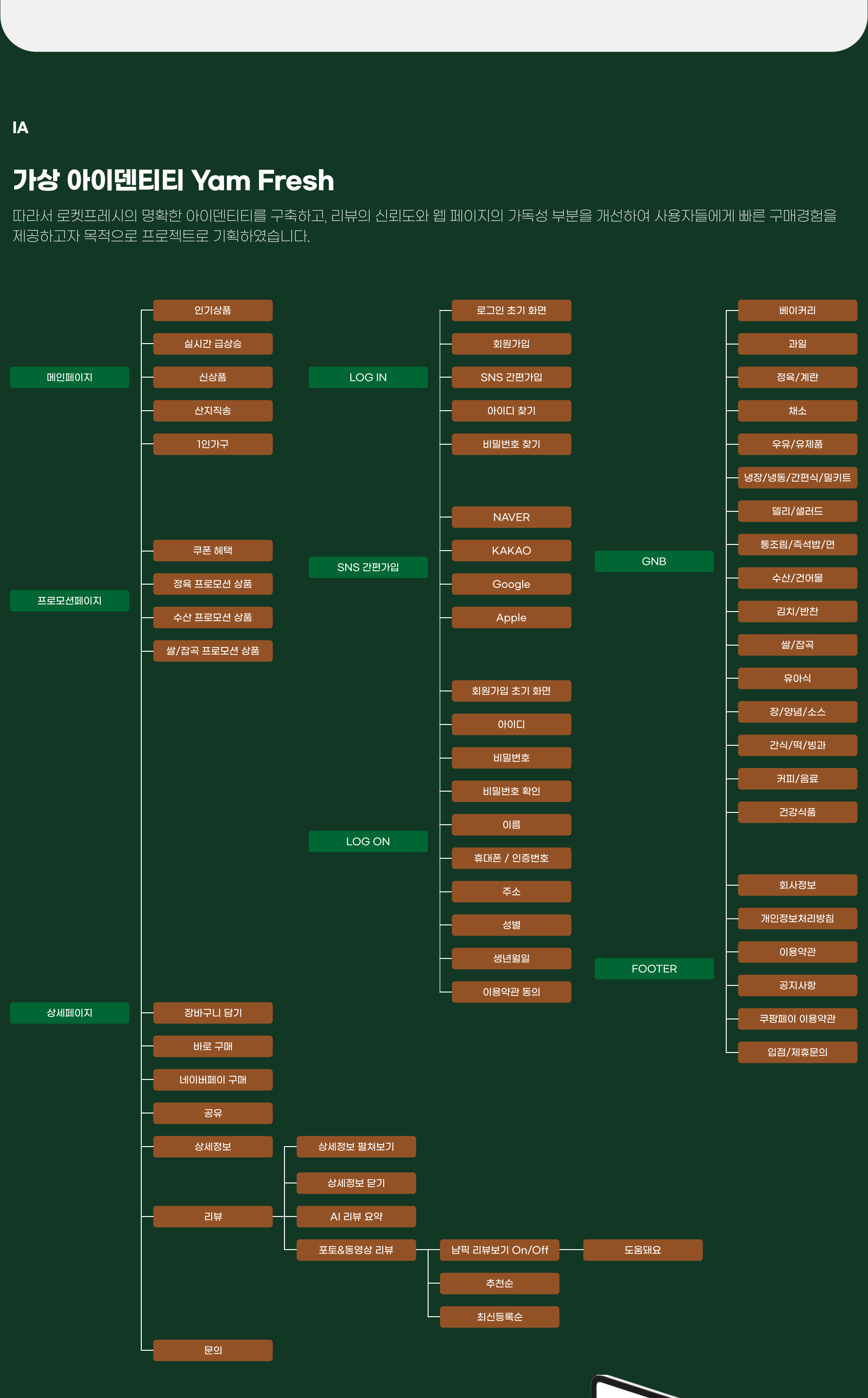
COMPONENTS 웹 서비스의 기능을 구현하기 위한 필수 컴포넌트를 설정했습니다.


Button
버튼
버튼
버튼 >
주소 검색
Icon
Login
Cart
Menu
Search
Arrow
Complete
Download
Plus
Minus
Star
Info
Like
Component
Top
Radio
Check
Text Field
아이디를 입력해주세요.
비밀번호를 입력해주세요.
Navigation
냠프레시 | 냠직구
카테고리
신상품
베스트
특가/혜택
이벤트
Category
과일
쌀 /잡곡
정육/계란
채소
수산/건어물
베이커리
냉장/냉동
우유/유제품
BEST
과일-국내산
정육-국내산
수산-국내산
계란
정육-수입산
수산-수입산

IA

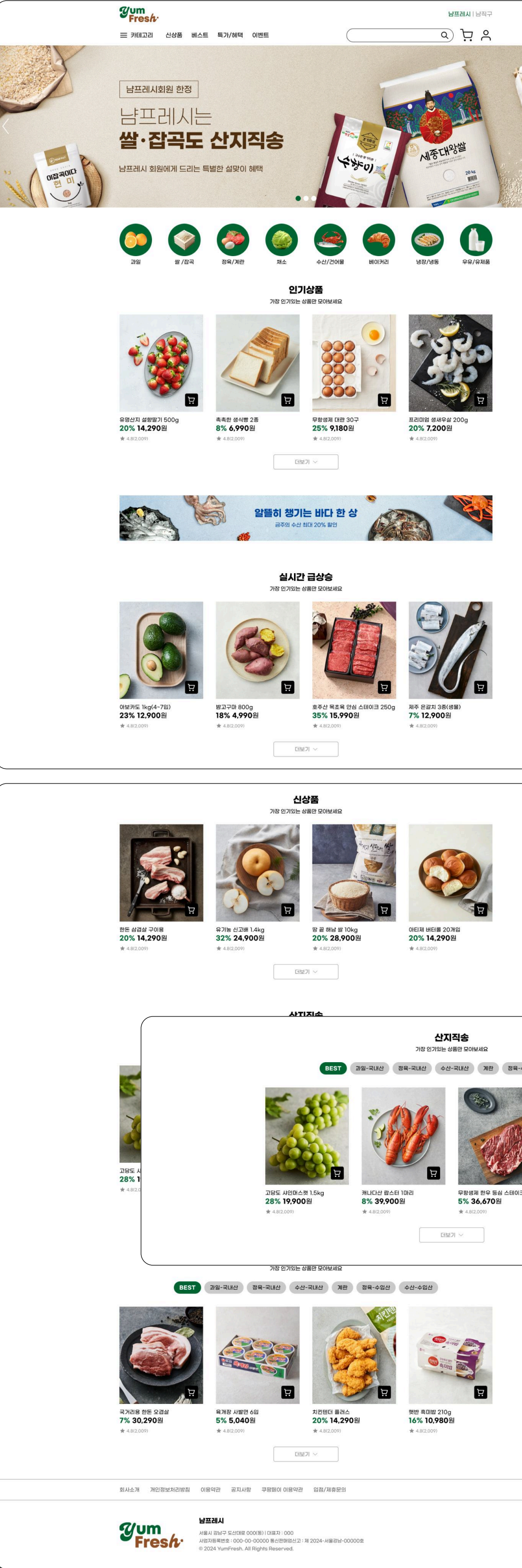
가상 아이덴티티 Yam Fresh

따라서 로켓프레시의 명확한 아이덴티티를 구축하고, 리뷰의 신뢰도와 웹 페이지의 가독성 부분을 개선하여 사용자들에게 빠른 구매경험을 제공하고자 목적으로 프로젝트로 기획하였습니다.



- 메인페이지
  - 인기상품
  - 실시간 급상승
  - 신상품
  - 산지직송
  - 1인가구
- 프로모션페이지
  - 쿠폰 혜택
  - 정육 프로모션 상품
  - 수산 프로모션 상품
  - 쌀/잡곡 프로모션 상품
- 상세페이지
  - 장바구니 담기
  - 바로 구매
  - 네이버페이 구매
  - 공유
  - 상세정보
    - 상세정보 펼쳐보기
    - 상세정보 닫기
  - 리뷰
    - AI 리뷰 요약
    - 포토&동영상 리뷰
      - 냠픽 리뷰보기 On/Off
        - 도움돼요
      - 추천순
      - 최신등록순
  - 문의
- LOG IN
  - 로그인 초기 화면
  - 회원가입
  - SNS 간편가입
  - 아이디 찾기
  - 비밀번호 찾기
- SNS 간편가입
  - NAVER
  - KAKAO
  - Google
  - Apple
- LOG ON
  - 회원가입 초기 화면
  - 아이디
  - 비밀번호
  - 비밀번호 확인
  - 이름
  - 휴대폰 / 인증번호
  - 주소
  - 성별
  - 생년월일
  - 이용약관 동의
- GNB
  - 베이커리
  - 과일
  - 정육/계란
  - 채소
  - 우유/유제품
  - 냉장/냉동/간편식/밀키트
  - 델리/샐러드
  - 통조림/즉석밥/면
  - 수산/건어물
  - 김치/반찬
  - 쌀/잡곡
  - 유아식
  - 장/양념/소스
  - 간식/떡/빙과
  - 커피/음료
  - 건강식품
- FOOTER
  - 회사정보
  - 개인정보처리방침
  - 이용약관
  - 공지사항
  - 쿠팡페이 이용약관
  - 입점/제휴문의

PROTOTYPE


냠프레시회원 한정
냠프레시는
쌀·잡곡도 산지직송
인기상품
신상품
산지직송
BEST
더보기

1. Main Page

기존 메인 페이지에 무분별하게 배치되었던 **과도한 배너를 제거**하고, 사용자 경험을 개선하기 위해 메인 페이지의 **콘텐츠 구성을 재정비**했습니다. 사용자 데이터와 선호도를 분석한 결과, 자주 이용하는 핵심 콘텐츠 5개를 선정하여 메인 페이지에 효율적으로 배치하였습니다. 이를 통해 페이지의 시각적 부담을 줄이고, 사용자가 원하는 정보를 보다 직관적으로 찾을 수 있도록 개선했습니다

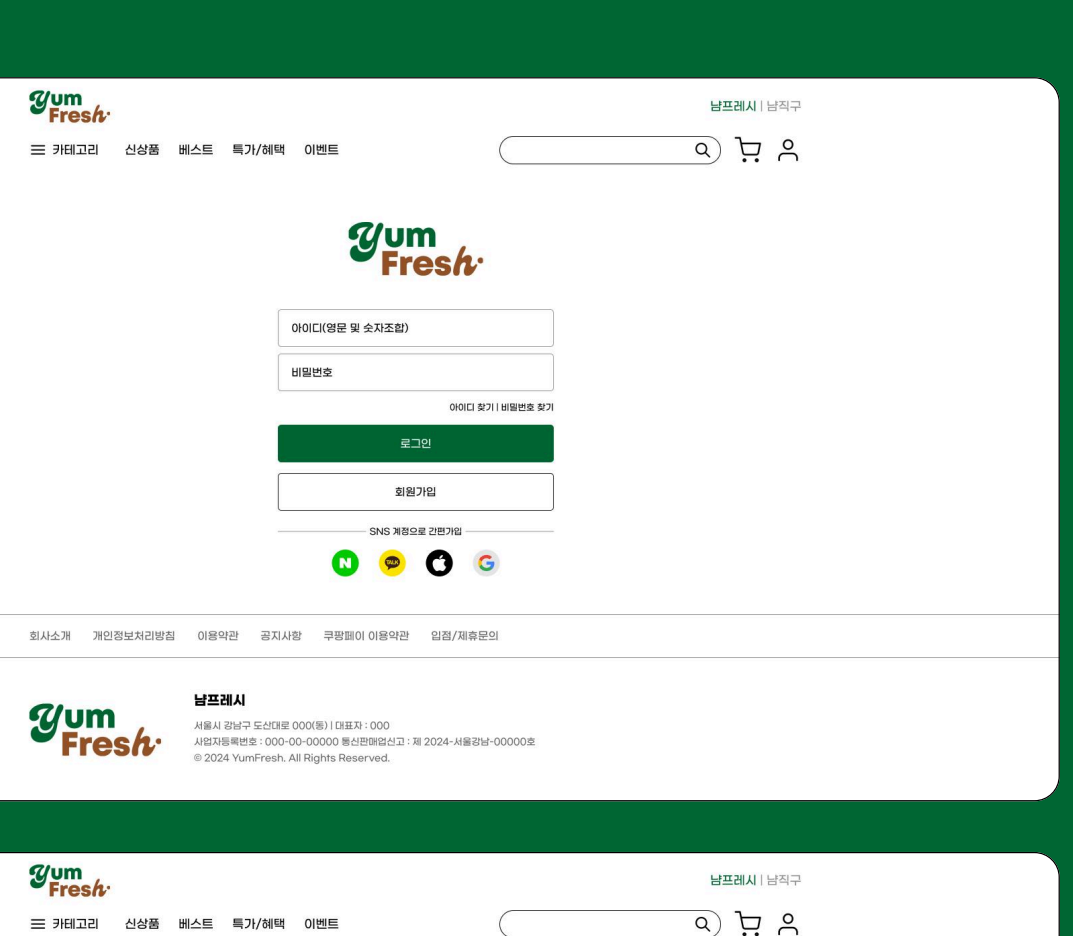
특정 주제나 카테고리에 따라 콘텐츠를 구분 할 수 있도록 탭 메뉴를 도입하였습니다.

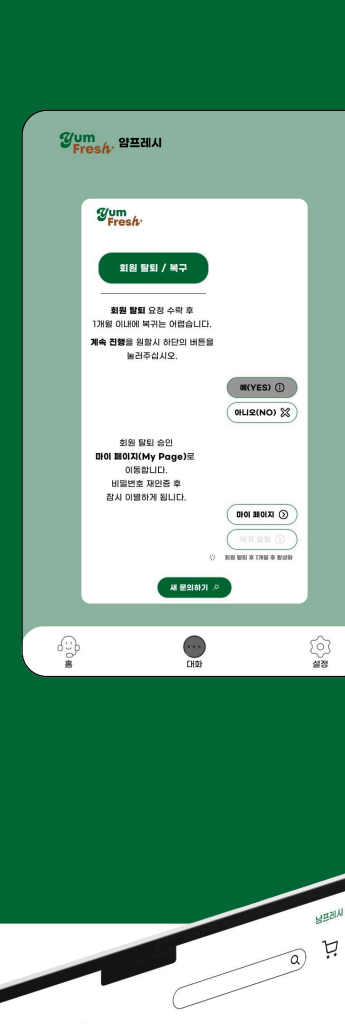
장바구니 버튼을 클릭 시 바로 장바구니에 담겨지는 기능을 추가하였습니다.

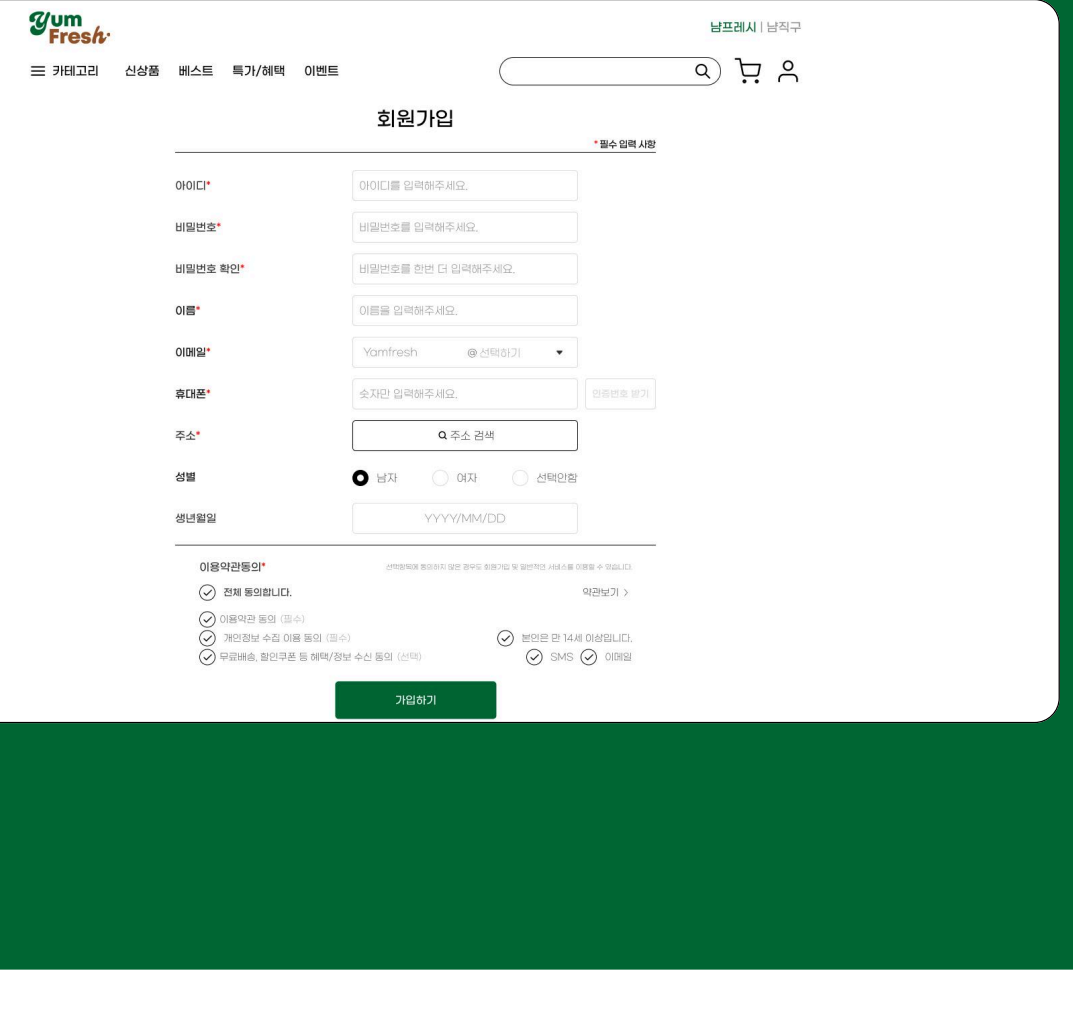
초기에는 상품 리스트의 첫 줄만 보이도록 설정하였습니다. 이를 통해 콘텐츠가 과도하게 길어지지 않게 하였고, 더보기 버튼 클릭 시 숨겨진 상품들이 표시됩니다.

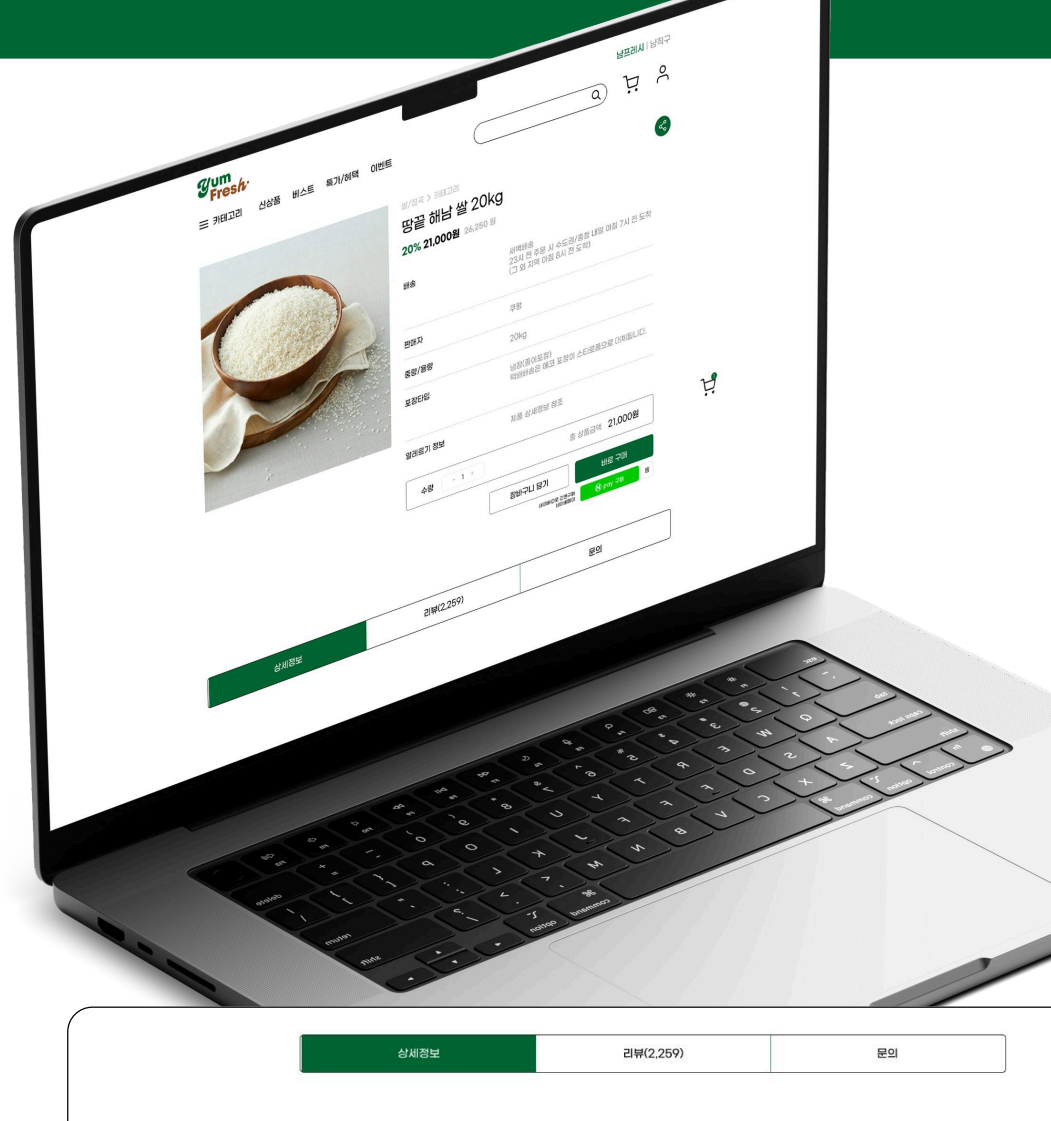
2. Login & Join Page

기존 로그인 화면엔 없던 **SNS 간편로그인 기능을 추가** 했고 회원가입 정보 기입란을 **필요한 정보위주로 기입**할 수 있게 간편 요약 해놓았습니다. 또한 **회원관리 버튼을 생성**하여 직관적으로 찾기 쉽게 생성해 놓았습니다.


로그인
회원가입
SNS 계정으로 간편가입


냠프레시
회원 탈퇴 / 복구
예(YES)
아니요(NO)
마이 페이지
새 문의하기

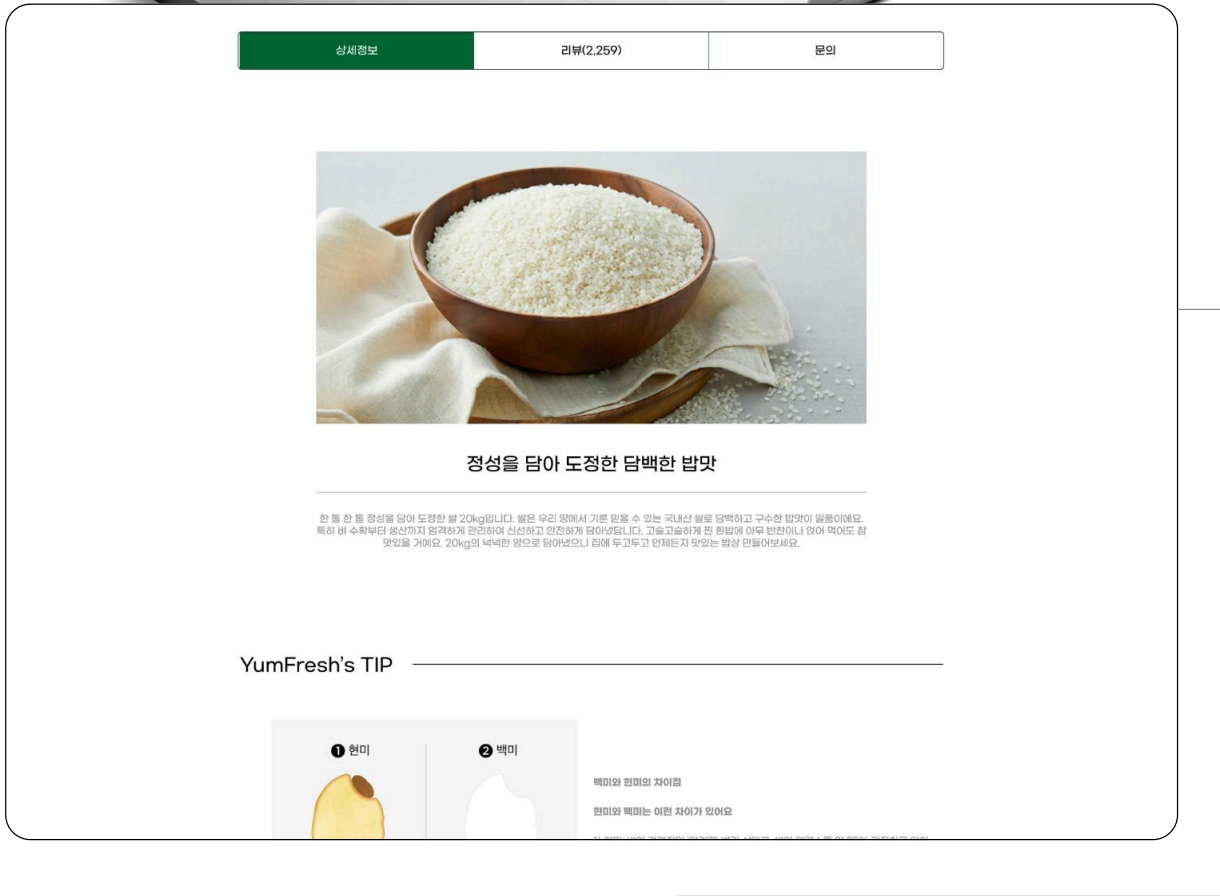

회원가입
* 필수 입력 사항
아이디*
비밀번호*
비밀번호 확인*
이름*
이메일*
휴대폰*
주소*
성별
생년월일
이용약관동의*
가입하기



3. Detail Info Page

무분별한 광고 상품 노출로 원하는 상품에 집중하기 어려웠던 기존 상세페이지에서 광고로 인한 무분별한 상품 노출을 삭제하여 원하는 상품의 상세페이지에 집중할 수 있도록 개선하고, 사용자가 원하는 상품의 핵심인 상세 정보를 상품 사진과 같이 배치하여 한눈에 파악할 수 있도록 하였습니다.

하단 리뷰란은 제품 제공을 받거나 소정의 원고료로 작성한 긍정적(광고화)리뷰를 거르기 위해 **냠픽 리뷰만을 필터화**하여 원하는 리뷰를 확인할 수 있습니다.

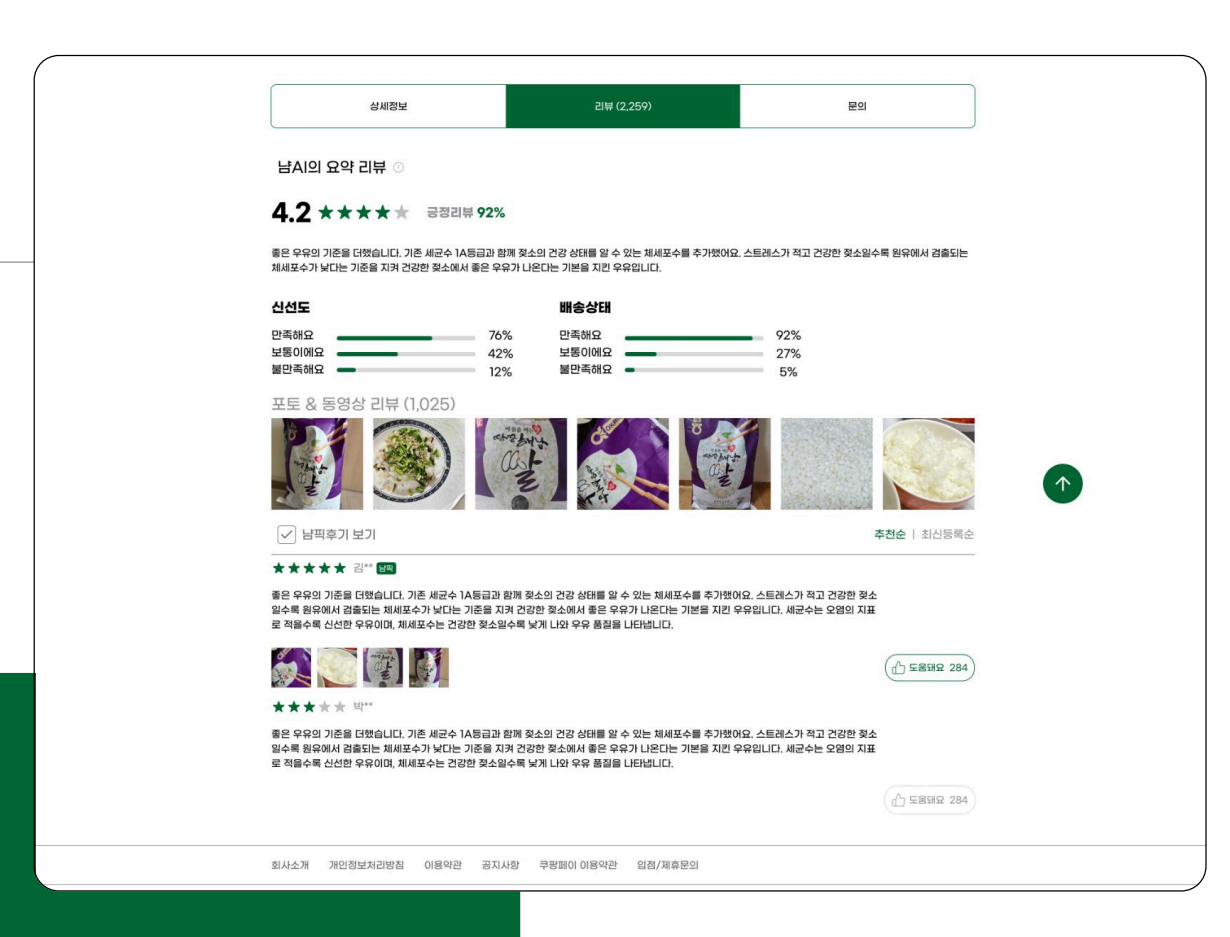

상세정보
리뷰(2,259)
문의
정성을 담아 도정한 담백한 밥맛
YumFresh's TIP

사용자들이 믿을 수 있을 정보만 간단하게 요약하여 상품을 소개하고 광고로 인해 집중할 수 없었던 상세페이지를 좀 더 자세하게 확인할 수 있도록 하였습니다.

상품의 보관이나 활용성 등의 간단한 tip을 적어 상품 상세를 확인하며 상품을 다양하게 활용할 수 있도록 유도하였습니다.

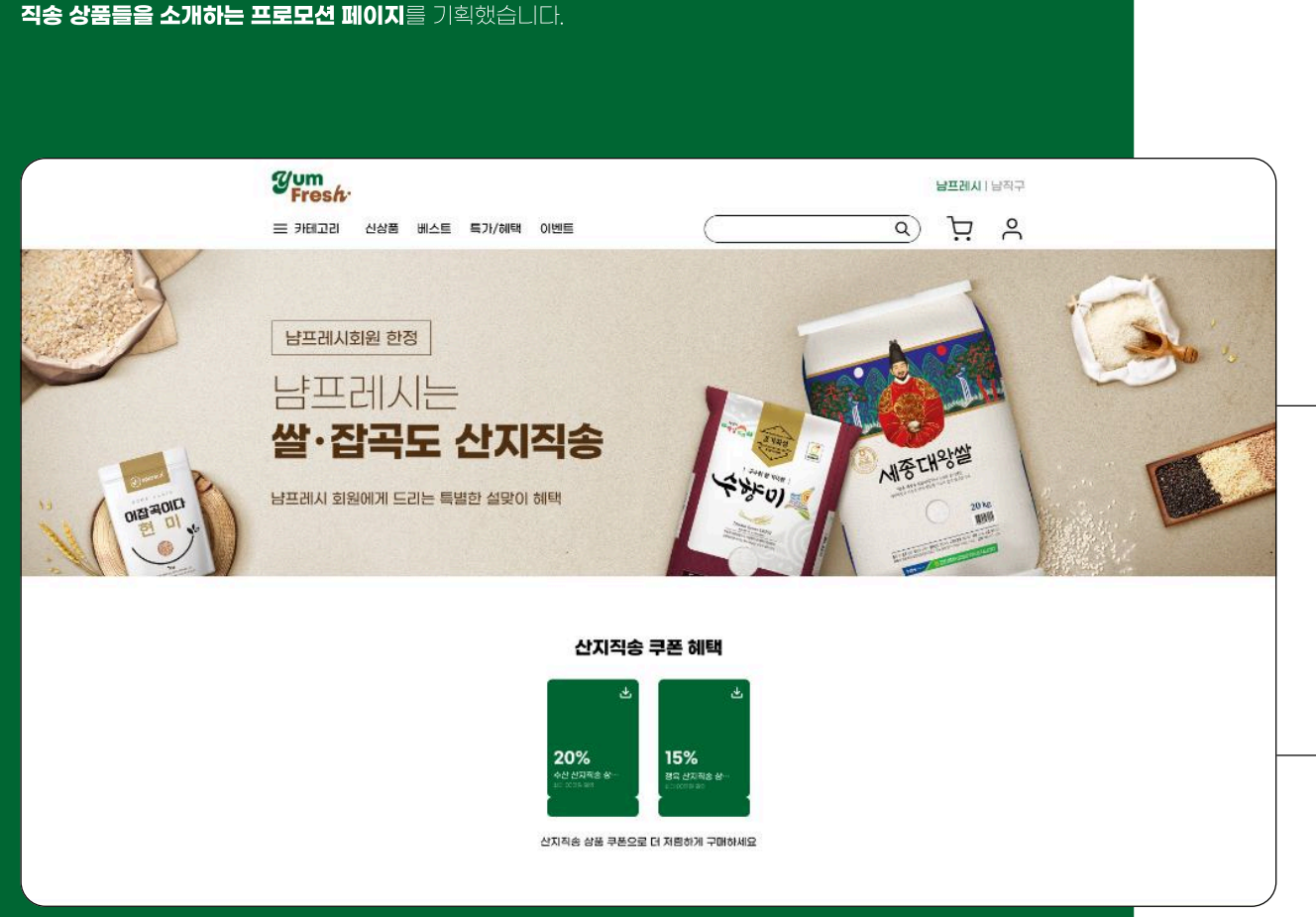
인증된 유저에게 냠픽 뱃지를 부여하여 리뷰를 확인하는 사용자들에게 리뷰의 신뢰성을 확대할 수 있습니다.

AI(인공지능)를 도입해 냠픽 뱃지를 받은 사용자의 리뷰를 요약함으로써 구매자들이 상품을 선택하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

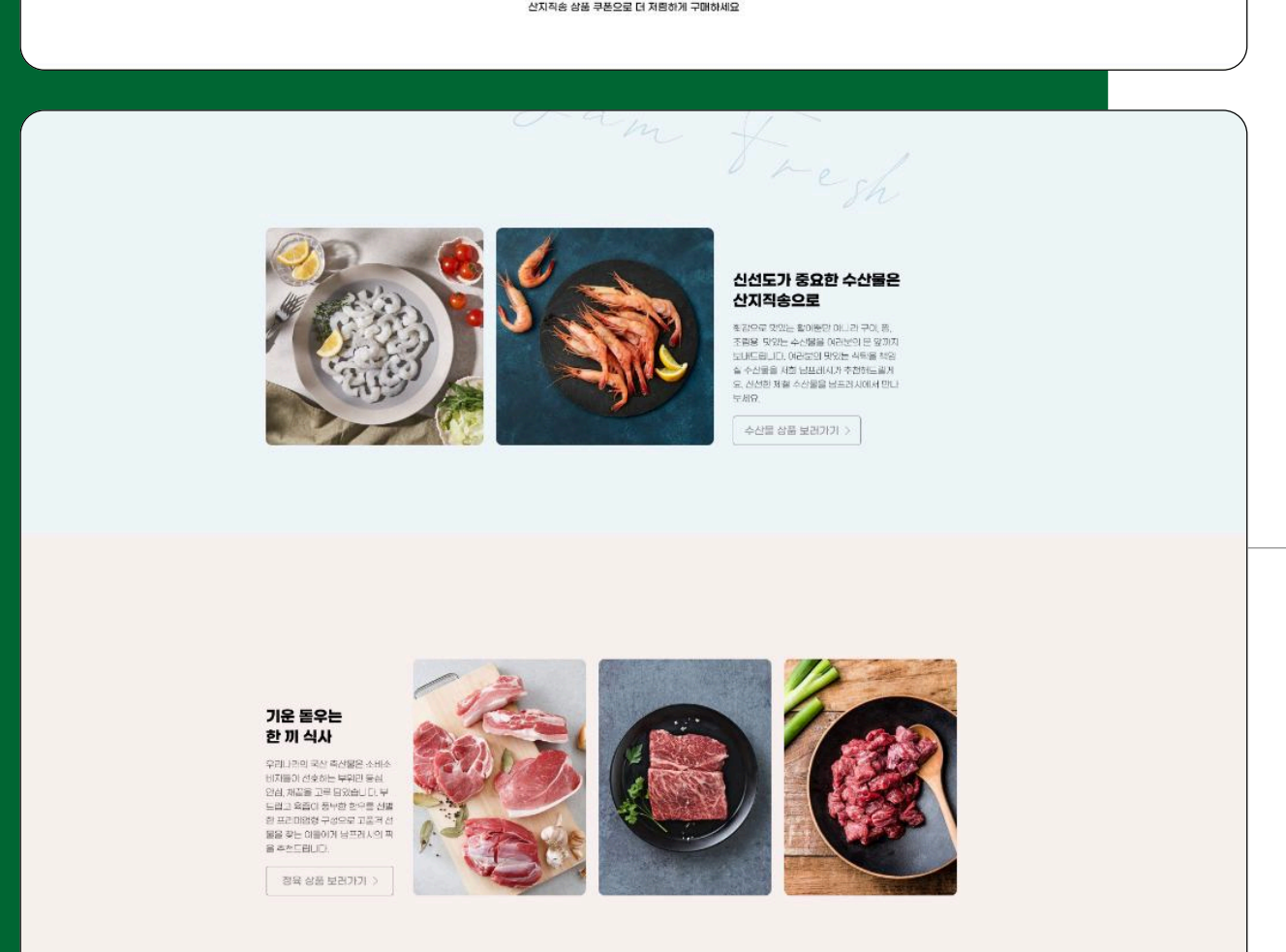

상세정보
리뷰 (2,259)
문의
냠AI의 요약 리뷰
4.2
긍정리뷰 92%
신선도
배송상태
만족해요 76%
보통이에요 42%
불만족해요 12%
만족해요 92%
보통이에요 27%
불만족해요 5%
포토 & 동영상 리뷰 (1,025)
냠픽후기 보기
추천순 | 최신등록순
도움돼요 284

4. Promotion Page

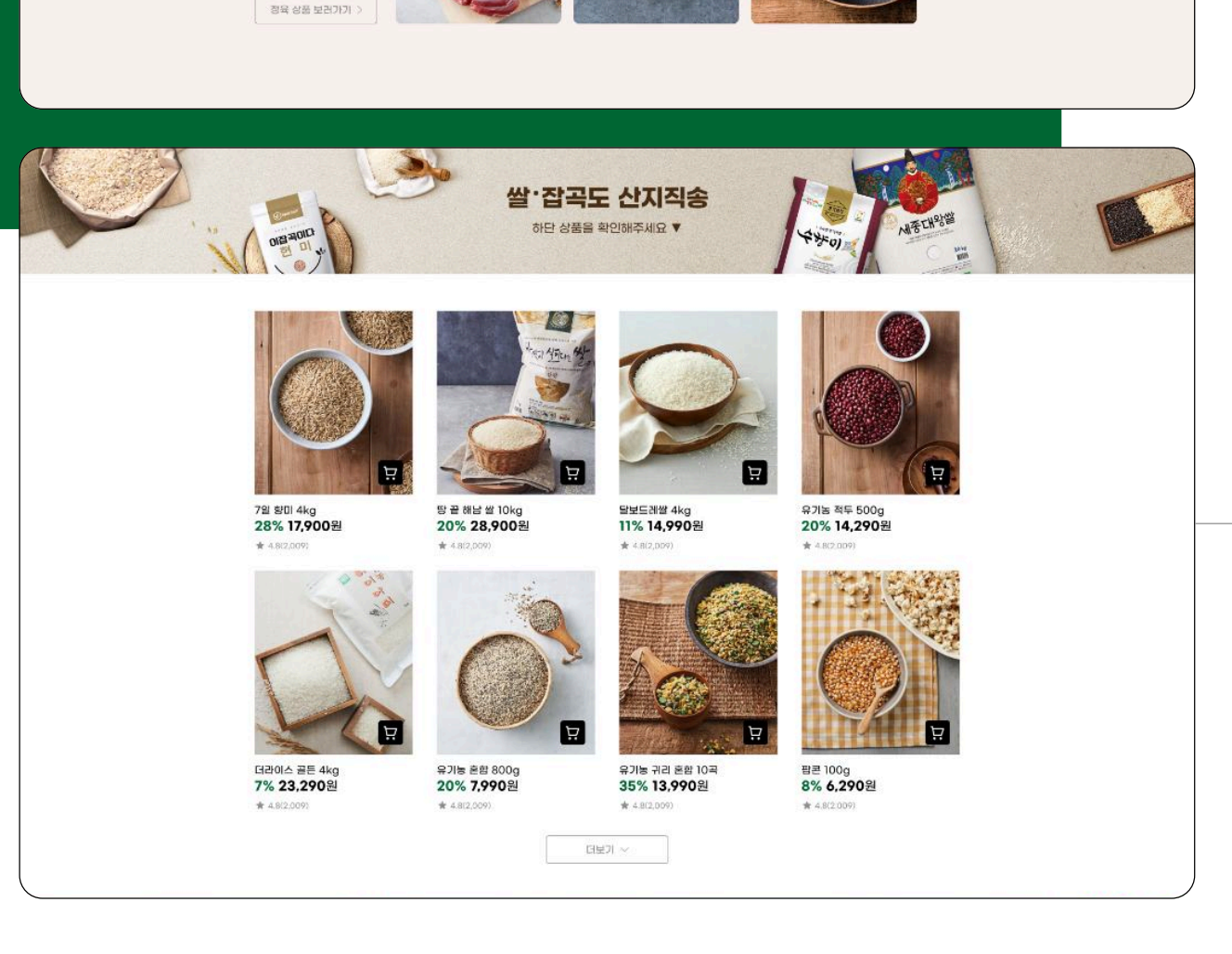
현재 로켓프레시는 물류 허브를 거치지 않는 쿠팡만의 신선 배송 시스템을 도입해 산지에서 식탁까지 라는 슬로건으로 산지직송 상품을 주력으로 판매하고 있습니다. 이러한 **산지직송 상품들을 소개하는 프로모션 페이지**를 기획했습니다.


냠프레시회원 한정
냠프레시는
쌀·잡곡도 산지직송
산지직송 쿠폰 혜택
20%
15%

기획전을 소개하는 **메인배너**와 상품에 적용가능한 **쿠폰영역**으로 구성하였습니다.


신선도가 중요한 수산물은 산지직송으로
기운 돋우는 한 끼 식사

프로모션 각 카테고리 **상품 어필 및 상세페이지 랜딩 페이지로 구성했습니다.**



띠배너 & 인벤토리 상품 영역으로 각 상품으로 이동 가능합니다.

Thank You