

노인 240만명 일자리 창출을 위한

# 실버근거리 배달 서비스

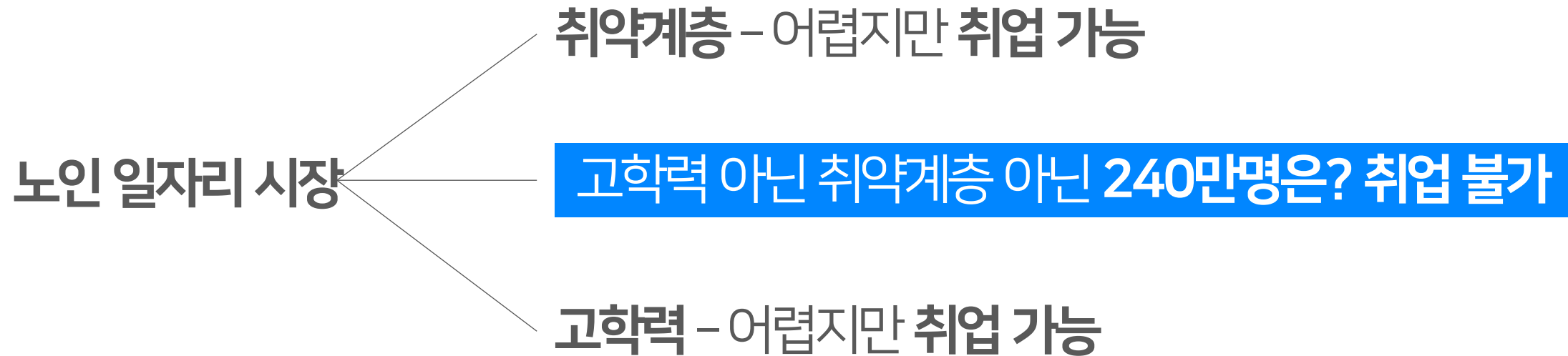
**Silver  
Lining**

대표자: 정현강

연락처: 010-9568-8892

이메일: [hyungangjung@silverlining.co.kr](mailto:hyungangjung@silverlining.co.kr)

홈페이지: [www.silverlining.co.kr](http://www.silverlining.co.kr)



5명중 4명은 취업을 못하는 현실



빈곤 문제



소외, 자살 문제 심화

## 사회문제 어쩌면 간단히 풀릴 문제

쉬운

“

배우는 게 이제는 힘들어요

“

짧은

오래 일하기는 버거워요

용돈

”

50만원 정도는 벌고 싶어요



설문 + 대면 인터뷰 + 전문가 자문 (2020.07.10-08.20)

3가지를 충족시킬 아주 간단한 매칭

매년 100% 증가하고  
손이 부족한  
배달 대행 사업

## 가치제안 근거리 배달 대행으로 바뀌는 3가지

업무 습득  
단 1일

“익숙한 동네라 쉽네요!

자유롭게  
원하는  
만큼

“시간을 활용할 수 있어요!

월 수입  
40~60  
만원

”용돈으로 충분해요!



## 솔루션

실버 근거리 도보배달 서비스

CONNECT

노인

할배달

자영업자

만족도 높은 적합형 일자리

배달비용 절감 + 배달지연 절감





2달간 1,600건 의 베타테스트

3가지 가능성

# 1 점주

비용 절감 28% ↓

평균 배달 19분 ⌚

---

2 물량

---

3 어르신



2달간 1,600건 의 베타테스트

## 3가지 가능성

1 점주

---

2 물량

전체주문 의 48.6%  
1km 이내 발생

---

3 어르신

2달간 1,600건 의 베타테스트

## 3가지 가능성

1 점주

---

2 물량

---

3 어르신

지속 참여 의사 90% 💬

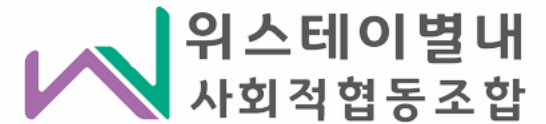
월 수익 약 40만원 💰

2021

## 3단계 발전



어르신 모집



가맹점 영업

2021

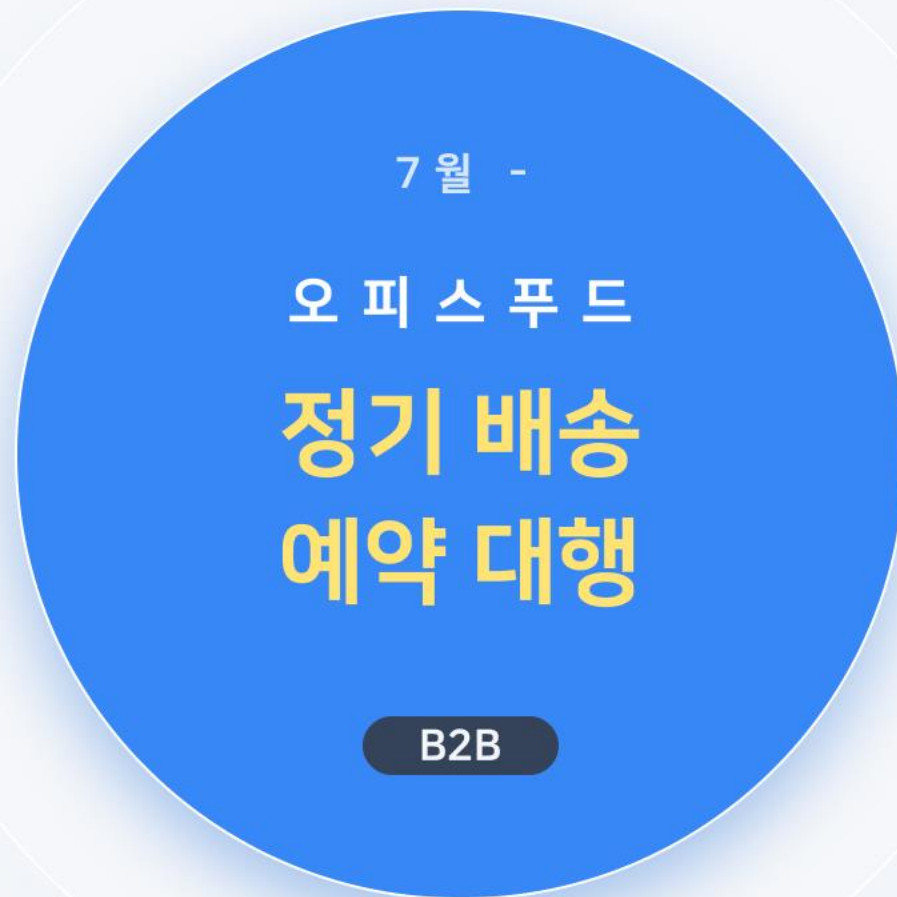
## 3단계 발전





2021

## 3단계 발전



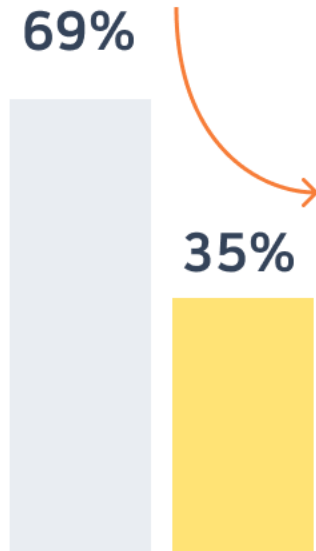
지역 확대

10배 빠르게 ↗

예측 가능성 ↗

## 오피스 푸드 시장 규모

외식  
34% 감소



근처식당(외식)

구내식당

편의점

도시락 싸움

기타(배달 등)

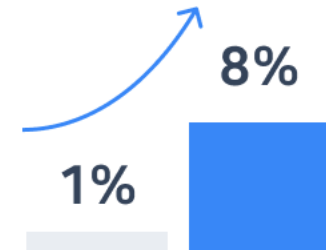
“

직장인 대상 설문 잡코리아 설문조사

점심 식사, 어떻게 해결하세요?

”

기타(배달)  
8배 증가



오피스 푸드 정기/예약 배송 시장 규모

매년 **144%** 성장 ↗

**1.7조** 원

2023 시장 규모

시장문제

## 정기 배송 대행 서비스 부재

정기 배송 업체  
없나?



그냥...  
배달 대행?

정시 배송 X

바쁜 점심시간

오전 시간대 비선호

그냥...  
직접 고용?

관리 어려움

보수 낮음

단조로움

매일이  
배송 전쟁





시장문제

## 정기 배송 대행 서비스 부재

정기 배송 업체  
있다!



그냥...  
배달 대행?

정시 배송 X

바쁜 점심시간

오전 시간대 비선호

그냥...  
직접 고용?

관리 어려움

보수 낮음

단조로움

오피스푸드  
정기배송대행

**할배달**

오전 정시 배송

실버 배달원

증명

공유 주방 업계 1위

 KitchenValley × 

오피스 푸드 정기배송

베타서비스 런칭

2021.07.19 -

월 283건

| 지연/오류 0회

| 어르신 임금 월 68만원

9월 전지점 확대

증명

강남 일대 월 물량 30,000건

Foöding

×

할배달

오피스 푸드 정기배송

정식 런칭

2021.08.30

진행 중

오피스 푸드 정기 배송 플랫폼 'Fooding'과 업무 제휴

## 쏟아지는 로컬 딜리버리 협업 제안

정기 배송

Foöding

진행중

2021.8월 -

예약 배달



식권대장

확대예정

2021.10월

회수 및 로컬



recie

확대예정

2021.1월

거점배달



NAVER  
동네시장  
장보기

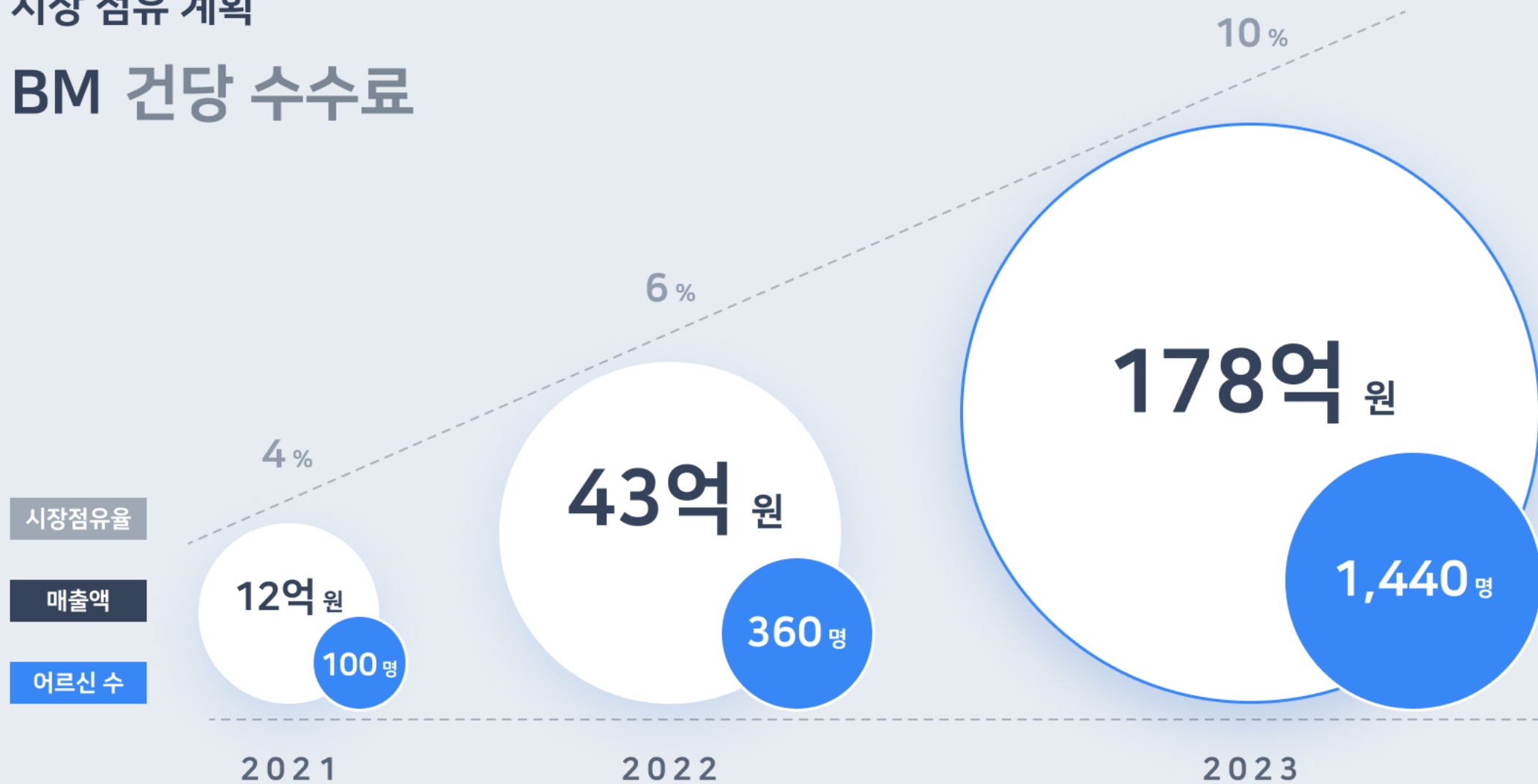
확대예정

2021.4월



시장 점유 계획

BM 건당 수수료



기술 전문기관 자문과 대상자들의 의견 바탕으로 설계



## 맞춤형 실버배달원 APP

노인 UX/UI 가이드라인 준수한 사용하기 쉬운 UI



기술 전문기관 자문과 대상자들의 의견 바탕으로 설계

# 자영업자 주문접수 프로그램

업체에서 쉽게 주문을 요청할 수 있는 시스템 자체개발



# TEAM

전원 우수한 SW개발 역량 보유



정현강 대표

前 중국 스타트업 VC 'INNOBOTH' 인턴  
고려대학교 소프트웨어벤처 전공



김은별 디자이너

前 카카오 출신 설립 스타트업 'fitts' 인턴  
국민대학교 공업디자인 전공



한재현 프론트 개발

前 SOCSOFT DB 구축 인턴  
인천대학교 컴퓨터학과 전공



홍석범 PM

前 시니어 IT 교육 동아리 회장  
고려대학교 소프트웨어벤처 전공



이준구 백엔드 개발

前 vatech networks Infra 개발  
폴스텍 개발 경력 3년



권준성 운영/영업

前 현대해상 보험 설계 영업  
경희대학교 산업경영공학 전공

## Advisors



김종원

現 CJ 대한통운 부장(실버 택배 운영 8년+)  
한국 시니어비즈니스학회 이사

## Partners



일상생활지원센터  
생활권의 서비스





모든 노인분들의 일상을 지켜드리기 위해  
오늘도 노력하겠습니다.





건당 이익(원/%) *공헌이익 기준	1,150원 / 23%	건당 이익(원/%) *시니어 인건비 지원 포함	2,150원 / 43%
건당 배송 수수료	5,000원	월 장비 비용	7%
1인 월 소화 물량	198건	월 관리 비용	2%
1인 월 발생 매출	990,000원		



# 시니어의 UX/UI 특성

## [잠재적 배달원 대상]

(60세 이상 스마트폰 사용자)

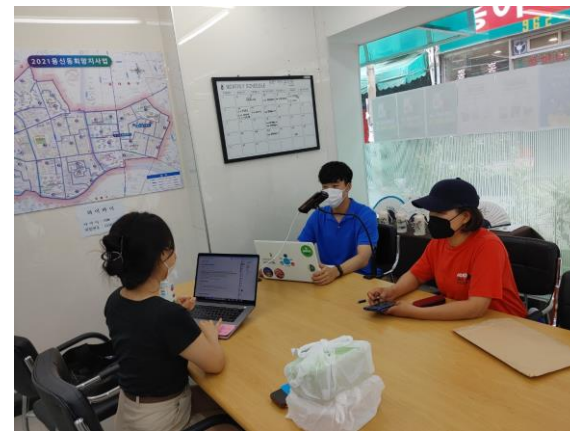
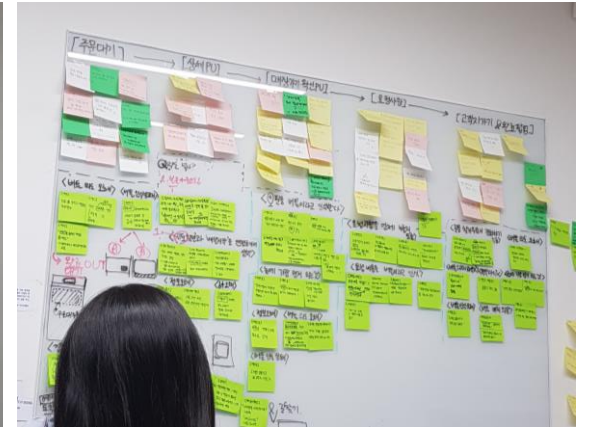
- 5차례의 사용성 테스트

: 카메라를 설치하여 특정 테스트 수행 과정을 반복 관찰 + 심층 인터뷰

## [할배달 활동 배달원 대상]

- 3차례의 사용성 테스트

: 실제 배달을 함께 동행하며 배달 과정을 관찰/기록 + 심층 인터뷰



## [정보처리방식의 문제]

맥락에 대한 파악이 어렵다 - '시제' 또는 '주어/목적어'가 없는 경우, 그 의미를 유추하기 어렵다.  
정보를 부호화하고 기억해내는 것에 어려움을 겪는다. (ex. 아이콘의 의미 유추)



상징에 대한 유추, 문장에 대한 맥락 이해가 필요한 표현은 피하며 항상 텍스트와 함께 표현한다.  
( ex. '그만하기' -> 무엇을 그만하는 것인지 / '완료하기' -> 무엇을 완료하는 것인지 / 아이콘은 항상 텍스트와 함께 표기)

## [좁은 시야와 터치 반경 문제]

시야가 좁아 가운데를 제외한 영역의 정보를 확인하기 어렵다.  
터치 반경이 짧아 스크롤 사용이 익숙하지 않다.



핵심이 되는 테스트와 메인 버튼은 가운데 영역에 배치한다.  
(ex. 길찾기, 수락하기, 완료하기 -> 중반부 상단에 배치)

## [기억력과 습득의 문제]

이전에 누른 곳, 이동한 곳에 대해 잊는다.  
화면의 구조를 표현하는 UI(딤처리, 팝업, 다이얼로그 등)를 학습하지 못한다.



기억(Recal)이 아닌, 인지(Recognition)하게 한다.  
- 자신의 상태와 수행 테스트에 대해 반복적으로 인지시킨다.  
- 하나의 화면에서 하나의 테스트가 가능하도록 기능과 정보를 화면별로 분리한다.  
(ex. 가게길찾기 단계의 정보와 고객길찾기 단계의 정보 분리)

# 질의 모음\_B2C 실시간 딜리버리

## Q) 1km 이상 배달 주문은 어떻게 처리하나요?

기존에 이용하시던 오토바이 배달대행사에 요청하시면 됩니다. 즉, 배달대행사를 2개 이용하시게 됩니다.

## Q) 점주분들이 배달대행사 2개를 이용하는 부분에서 발생하는 불편함 및 이슈는 없나요?

1. POS 프로그램에 배달 주문 정보가 전송되면 근거리일 경우 필터링이 되어 할배달에 요청되고 3분 내 매칭이 안 되면 기존 배달 대행사로 주문을 재요청합니다. 이는 시스템적으로 자동화가 가능하기에 자영업자분들이 물리적인 품을 들이지 않아도 괜찮습니다.
2. 이미 배달 대행사를 2~3개 사용하는 매장이 있습니다. 한 배달 대행사 허브가 지역에서 보유하고 있는 배달원 인력 풀이 제한적이기 때문입니다.
3. 그렇기에 이는 기존 배달 대행사의 배달을 뺏는 것이 아닌 상생입니다. 배달 피크타임 시간에 주문이 몰려 한 배달대행사에서 처리를 못하는 일들이 빈번합니다. 실제로 업계 3위 '만나플래닛'은 8개 배달대행사의 배달 쿨을 공유하는 서비스를 제공합니다.

## Q) 점주 모집은 어떻게 이루어지나요?

1. 방문 영업: 70개 가맹점 방문영업 2주 소요(베타서비스 70개 중 24개 가맹)
2. 서울신용보증재단 홍보: 성북, 동대문 지점 포함 5개 지점 홍보 지원(영업점 별 홍보물 비치, 지역 소상공인 연합회 및 네트워크 소개)
3. 공유주방 혹은 배달앱 제휴: 강남구 소재 공유주방업체 '먼슬리키친'과의 협업 논의 중(3차 미팅 진행 + 월 물량 3만 건 예상), 서울시와 계약하여 '마을 배달' 사업 추진(제로페이 사용 배달앱과의 제휴)

## Q) 최종 소비자와 점주로부터 발생한 CS는 어떤 것들이 있었나요?

- 3월 19일 기준 진행된 1,120건 중 어르신 배달원의 실수로 발생한 배송사고는 없었습니다. 그러나 테스트가 범위가 좁아 퀄리티 컨트롤을 타이트하게 진행한 점, 물량 데이터가 충분치 않은 점을 감안했을 때 아직 검증되었다고 보기는 어렵습니다. 기본적으로 근거리에서만 배송을 진행하기에 원거리에 비해 CS 이슈가 적고, 빠른 속도로 최종 소비자와 점주분의 만족도가 높습니다.

## Q) 실버라이닝이 나아가고자 하는 방향은?

- 식음료 분야 근거리 도보 배달 서비스로 시작해, 다양한 카테고리 품목을 확대합니다. 또한, 딜리버리 외 동네에서 물류, 심부름 등을 매칭하여 소일 거리 매칭 플랫폼으로 성장하고, 최종적으로 일거리 기반 시니어 소셜 커뮤니티가 되는 것이 목표하는 중착지입니다.

## Q) 어르신 배달원 모집은 어떻게 이루어지나요?

1. 공공기관(노인 일자리 전문 수행기관)
    - 1) 시니어클럽 협약을 통한 원활한 인력 확보→ 성북구 시니어클럽을 통해 1개구 내 100명 수급 예상
  - 2) 지역 노인 일자리 기관 및 커뮤니티에서 무상 홍보(일자리 설명회 개최)
2. 자체 채널
    - 1) 지역 주민 협의체 업무제휴를 통한 일할 수 있는 지인(어르신) 소개 및 일자리 홍보
    - 2) 가가호호 우편 발송 + 지하철역 포스터 홍보→ 베타서비스 주변 안암/제기 홍보하여 50명 중 11명 실버 배달원 선발

## Q) 어르신 배달원 교육 및 관리 관련 이슈는 없나요?

1. 교육
  - 오프라인 교육 4시간 필수(이론 및 실습)
  - 도우미 어플, 가이드북, 학습 영상 제공
  - 교육부터 현장 투입까지 1~2일 소요
2. 관리
  - 어르신 배달원 동선 실시간 트래킹(신규 배달원 안정적 수행까지 15건 트래킹 필요)

## Q) 사고 발생 시 대응방안?

1. 배달 사고(오배송 등) 시, 계약서에 명시한 각종 귀책사유에 따라 처리
2. 현장 출동
3. 보험
  - 1) 노인 일자리 기관에 가입이 되어 있는 경우: 보험비 지원(3대 보험 지원)
  - 2) 위임 계약을 한 경우: 산재보험 가입 유도 월 시간제 가입(6,500원~13,000원)

## Q) 어르신 1명 당 커버 가능한 물량? 얼마를 벌 수 있는지?

1. 보수적으로 1H 2건, 1D 8건, 1M 160건 = 40만원  
\*60세 이상 어르신 고용 시 고용노동부 월 약정금액 지원금 50%(최대 37만원)
2. 현장 출동
3. 보험
  - 1) 노인 일자리 기관에 가입이 되어 있는 경우: 보험비 지원(3대 보험 지원)
  - 2) 위임 계약을 한 경우: 산재보험 가입 유도 월 시간제 가입(6,500원~13,000원)