배달의민족 Review System Redesign

Contribution UX / UI 100%
Date 2020.04 - 2020.11
Tools

리뷰, 과연 믿고 주문할 수 있을까?

3개월의 20~30대 사용자를 대상으로 설문조사 했습니다

25.8.13~25.11.18

1. 주문할 때 리뷰를 중요한 기준으로 생각하나요?

예 78%
아니오 22%

2. 포토리뷰를 작성하는 반기를나요?

예 62%
아니오 38%

3. 리뷰를 신뢰하나요?

예 14%
아니오 86%

나머지 보는 신뢰도

4. 신뢰하지 못하는 이유는 한가요?

가짜가 보임	정보 일치함	사진없거 텍스트만
무엇을 어떻게 평가한건지 모두 모름	리뷰에 정보만 정보가 모름	실물 확인 불가
리뷰 정보가 일관성이 부사함	편안히 이야기	리뷰에 진실성 의심

리뷰 신뢰도 하락

대부분의 사용자들이 메뉴를 선택하는 기준으로
리뷰를 중요하게 생각하지만 정작 리뷰를 믿지 못하고있다

Persona & Journey Map

"나도 쓰기 귀찮은 리뷰, 믿을 수가 있어야죠"

AGE	19
JOB TITLE	사무직 종사자
STATE	싱글
LOCATION	서울시 구로구
나중에	빠르게
꼼꼼하게	조용조용히

장만욱

ABOUT

28세 직장인 장만욱이는 현실, 최고! 주 3일에 주 3시 배달음식으로 하루시사를 한다. 배달음식을 즐겨 하다보니 주문하기 어떤 메뉴를 주문할지 스스로 정하고 싶어하지만, 그래서 인터넷리뷰에 의존해 결정한 경우는 리뷰에 사진없고 보기 어려워 한번 주문하고 나면 리뷰를 한번 작성하는 사람들이 많아지면 좋겠다고 생각하는 중이다. 한번은 리뷰만 보고 주문했다가 실물과 사진이 다르다는 것을 깨달았고 리뷰를 믿지 않게 되었다. 그 이후 리뷰를 보기는 하지만 사진 없는 리뷰는 믿지 않는다고 말하는 사람이다. 사진이 없어 음식상태를 확인할 수 없는 리뷰는 믿지 않는다고 말하는 사람이다. 사진이 있어도 리뷰가 일관성이 없거나 부사한 리뷰는 믿지 않는다고 말하는 사람이다. 리뷰를 보고 주문했는데 실물과 사진이 다르다는 것을 깨달았고 리뷰를 믿지 않게 되었다. 그 이후 리뷰를 보기는 하지만 사진 없는 리뷰는 믿지 않는다고 말하는 사람이다. 사진이 있어도 리뷰가 일관성이 없거나 부사한 리뷰는 믿지 않는다고 말하는 사람이다.

PAIN POINTS

- 인터넷에 나오는 리뷰는 믿지않는 리뷰
- 리뷰이벤트로 좋은 내용이 아니라 별점만 높은 리뷰
- 리뷰가 없어 음식상태를 확인할 수 없는 리뷰

NEEDS

- 직접 주문하는 식당의 리뷰를 보고 확인
- 좋 / 나쁜 주관을 두 있는 리뷰에서리뷰보고싶다
- 음식의 맛, 양, 퀄리티, 포장상태를 확인 할 수있는 리뷰가 있는 리뷰를 보고싶다.
- 리뷰에서 다양한 기준으로 리뷰에서 원가를 보고싶다.

	1 Access App	2 Search Menu	3 Get information	4 Choice and Pay
Doing	주문을 위해 앱을 실행한다	앱을 들어와서 가장 메뉴에 가게를 찾는다	가게의 리뷰를 살펴보며 주문을 결정한다	결정한 메뉴를 담고 결제한다

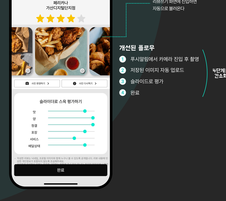
Feeling: GOOD / BAD

Opportunity: 리뷰정보에 신뢰성과 일관성있게 서술하거 이해하고 정확하게 주문 결정을 내릴 수 있는 장치 필요

그럼 어떻게 해야 신뢰도를 높일 수 있을까?
텍스트 보다는 시각적 요소로!

Solution 1
리뷰정보의 정확화를 통한 평가의 구체화

한해져 단일 별점은 모든 경험을 한 점수로 묶어 평가 기준이 모호하고 정보가 부족하다. 이를 개선해 항목별 평가로 구체적 기준을 제시해서 만족한 한건과 놓친 건에도의 리뷰 경험을 제공한다.

Solution 2
리뷰작성 불부부의 간소화를 통한 포토리뷰 접유율 확대

인센티브에 기능을 추가하여 앱 내에서 모든 리뷰작성 과정을 마칠 수 있도록 한다.