배달의민족
Review System Redesign

Contribution UX / UI 100%
Date 2025.09 ~ 2025.11
Tools Ps

리뷰
3.9
리뷰쓰기
슬라이더로 스윽 평가하기

리뷰, 과연 믿고 주문할 수 있을까?

37명의 20~30대 사용자를 대상으로 설문조사 했습니다

25.11.17~25.11.18

1. 주문할 때 리뷰를 중요한 기준으로 생각하나요?

예 78%
아니오 22%

2. 포토리뷰를 작성하는게 번거롭나요?

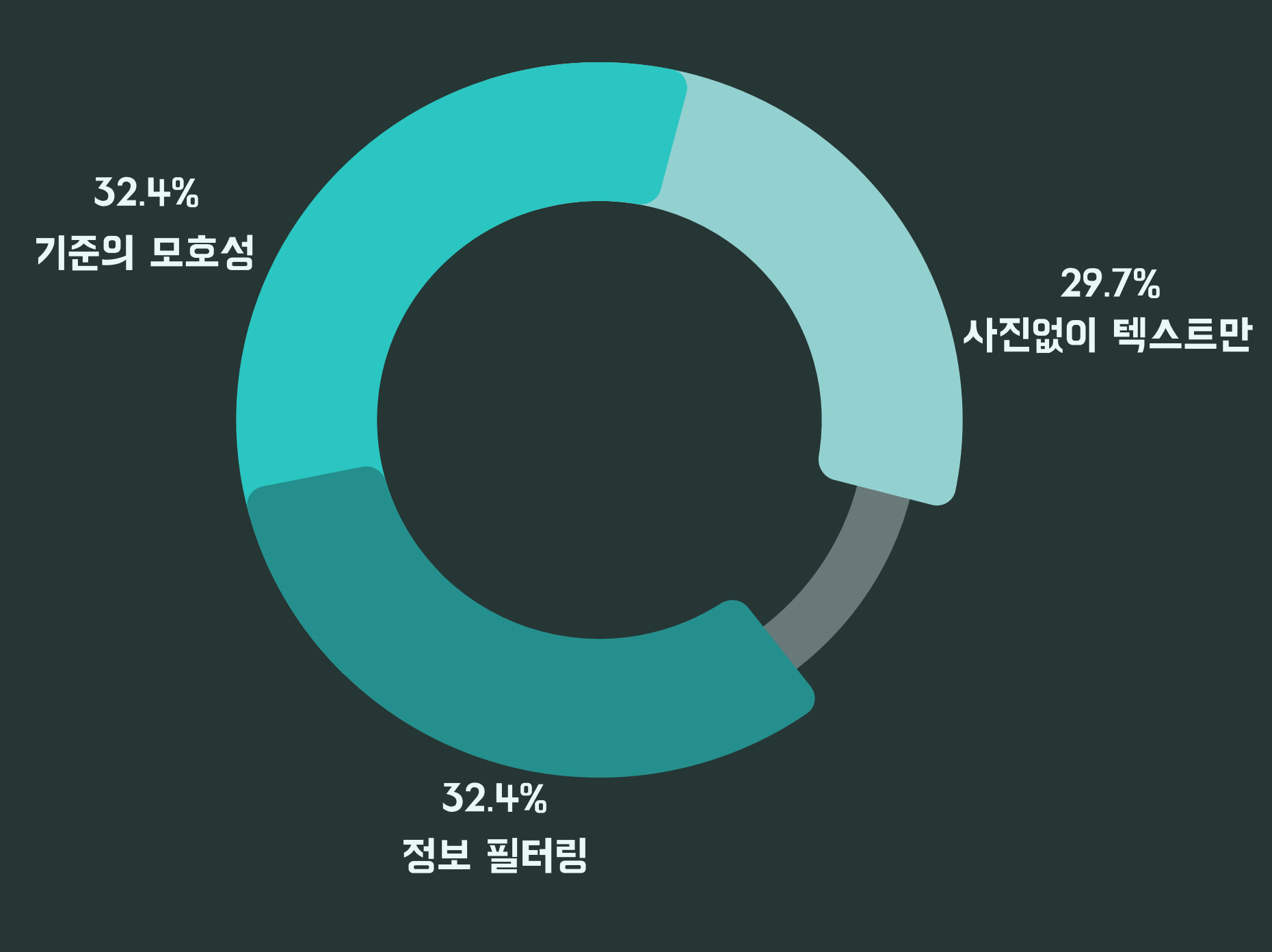
예 62%
아니오 38%

3. 리뷰를 신뢰하나요?

→ 너무 낮은 신뢰도

예 14%
아니오 86%

4. 신뢰하지 못하는 이유는 뭔가요?



기준의 모호성	정보 필터링	사진없이 텍스트만
무엇을 어떻게 평가한건지 알수 없음	리뷰에 필요한 정보가 없음	실물 확인 불가
리뷰 정보의 일관성이 무너짐	판단이 어려움	리뷰의 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	31
JOB TITLE	사무직 종사자
STATUS	1인 가구
LOCATION	서울시 구로구

내향적 · 게으름 · 불규칙적 · 효율성 중시

장만욱

ABOUT

31세 직장인 장만욱씨는 평일, 퇴근 후 집에서 혼자 배달음식으로 저녁식사를 한다. 배달음식을 자주 먹다보니 어떤 가게에서 어떤 메뉴를 주문하느냐가 항상 고민이다. 그래서 만욱씨는 리뷰를 많이 훑어 본다. 리뷰와 사진을 보고 메뉴의 컨디션을 판단하는데, 리뷰이벤트에 참여하는 사람들이 많아 별점은 의미가 없어졌고, 사진을 올리지 않는 리뷰가 많아 확신을 가지고 주문하는게 점점 어려워지고 있다. 그러다보니 다른 앱으로 눈을 돌리고 있다. 쿠팡이츠나 요기요같은 다른 배달앱으로 주문하는 경우도 생겼다.

PAIN POINTS

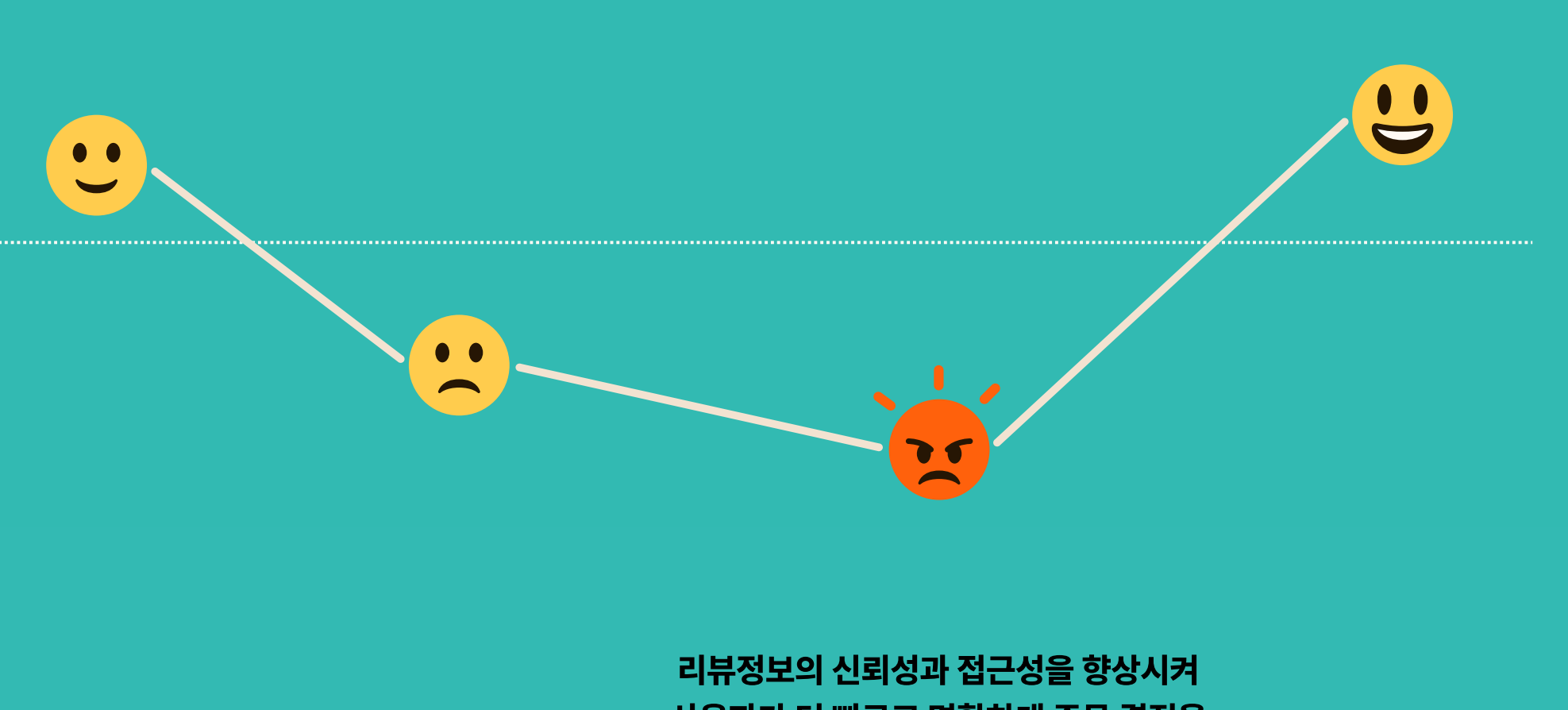
- 진정성이 느껴지지 않는 성의없는 리뷰
- 리뷰이벤트로 좋은 내용이 아닌데 별점만 높은 리뷰
- 사진이 없어 음식상태를 확인할 수 없는 리뷰

NEEDS

- 처음 주문하는 식당도 리뷰를 보고 확신을 가지고 주문할 수 있는 리뷰페이지를 보고싶다.
- 음식의 양, 퀄리티, 포장상태를 확인할 수 있는 이미지가 있는 리뷰를 보고싶다.
- 리뷰에서 다양한 기준으로 이루어진 평가를 보고싶다.

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

Feeling



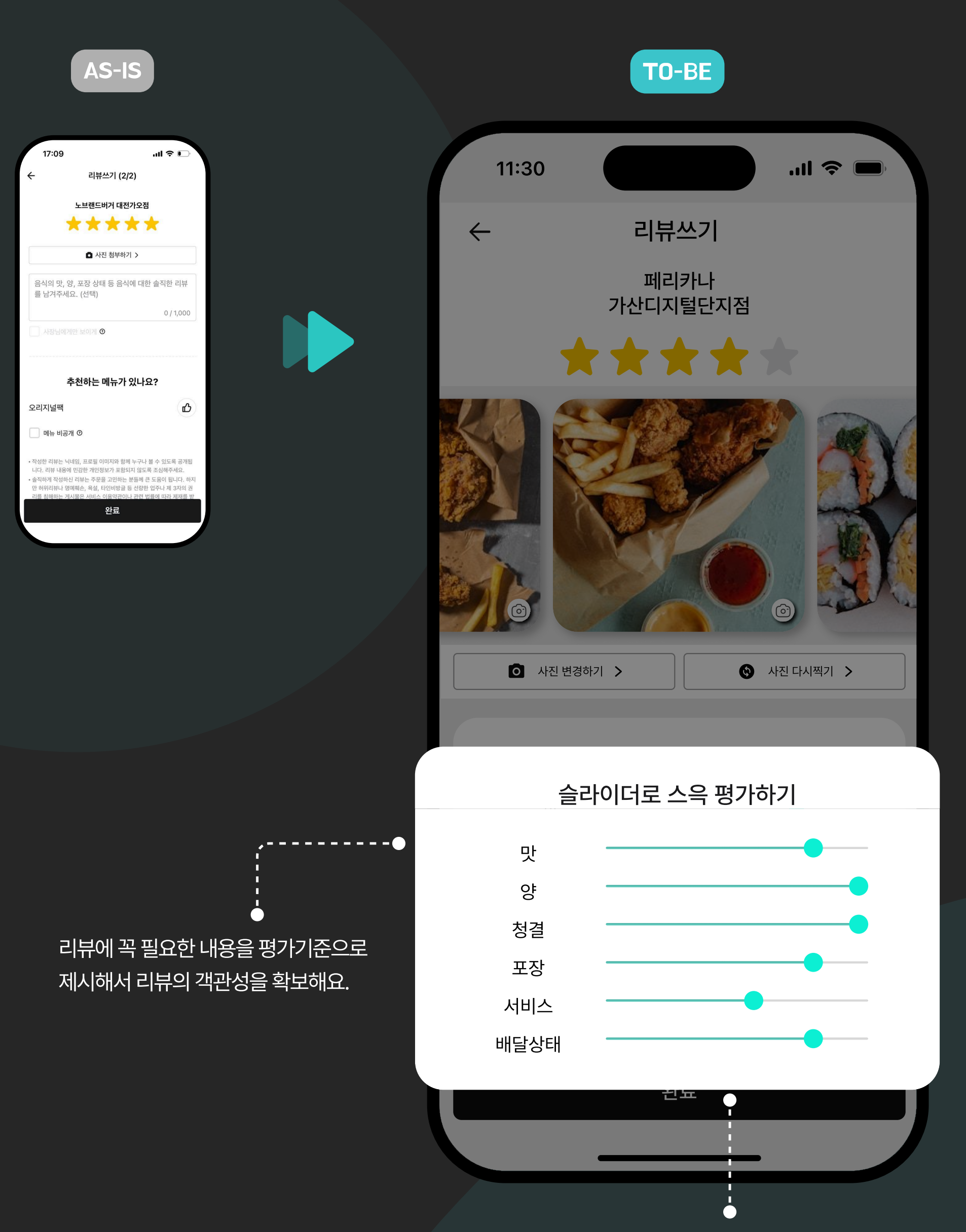
Opportunity

리뷰정보의 신뢰성과 접근성을 향상시켜
사용자가 더 빠르고 명확하게 주문 결정을
내릴 수 있는 경험 제공

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

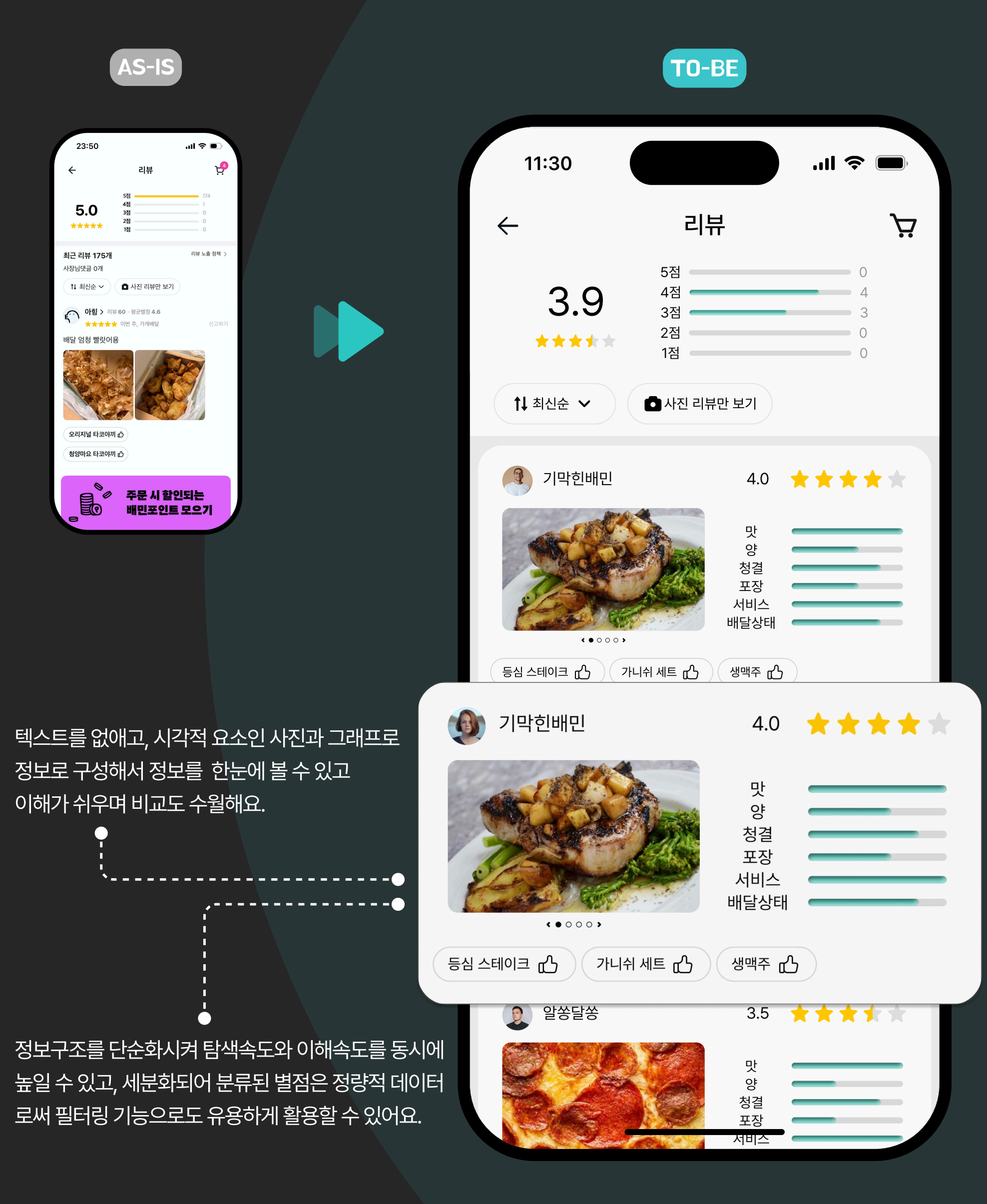
Solution 1
리뷰정보의 항목화를 통한 평가의 구체화

현재의 단일 별점은 모든 경험을 한 점수로 묶어 평가 기준이 모호하고
정보가 왜곡될 수 있어요. 이를 개선해 항목별로 구체적인 기준을 제시해서
명확한 판단과 높은 신뢰도의 리뷰 경험을 제공해요.


AS-IS
17:09
리뷰쓰기 (2/2)
노브랜드버거 대전가오점
사진 첨부하기
추천하는 메뉴가 있나요?
오리지널팩
메뉴 비공개
완료
TO-BE
11:30
리뷰쓰기
페리카나
가산디지털단지점
사진 변경하기
사진 다시찍기
슬라이더로 스윽 평가하기
맛
양
청결
포장
서비스
배달상태
완료

리뷰에 꼭 필요한 내용을 평가기준으로
제시해서 리뷰의 객관성을 확보해요.

타이핑이 아닌 "슬라이드" 방식으로 쉽고 빠르게 리뷰를 작성할 수 있어요.

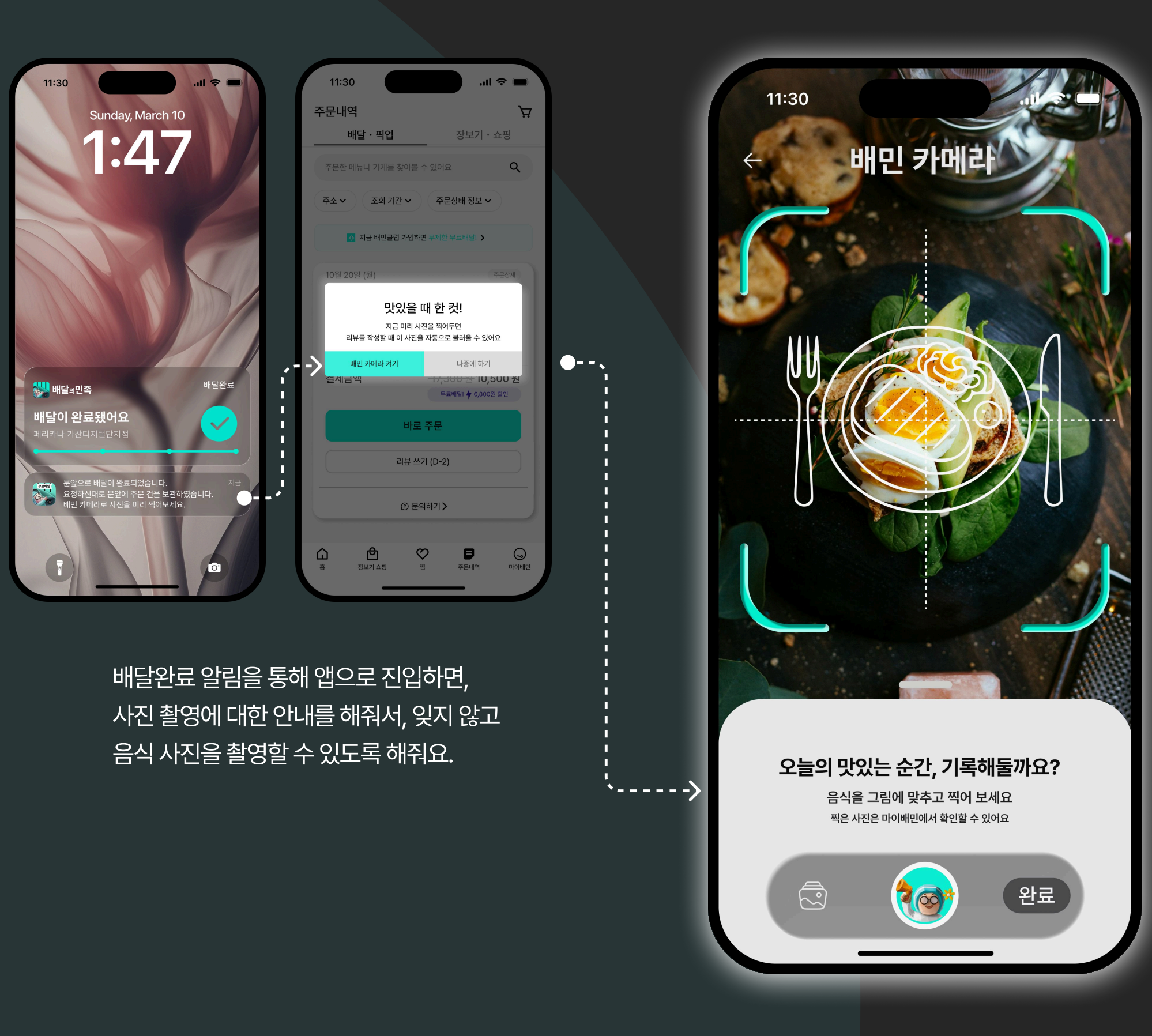

AS-IS
5.0
주문 시 할인되는 배민포인트 모으기
TO-BE
11:30
리뷰
3.9
5점
4점
3점
2점
1점
최신순
사진 리뷰만 보기
기막힌배민
4.0
맛
양
청결
포장
서비스
배달상태
등심 스테이크
가니쉬 세트
생맥주
알쏭달쏭
3.5

텍스트를 없애고, 시각적 요소인 사진과 그래프로
정보로 구성해서 정보를 한눈에 볼 수 있고
이해가 쉬우며 비교도 수월해요.

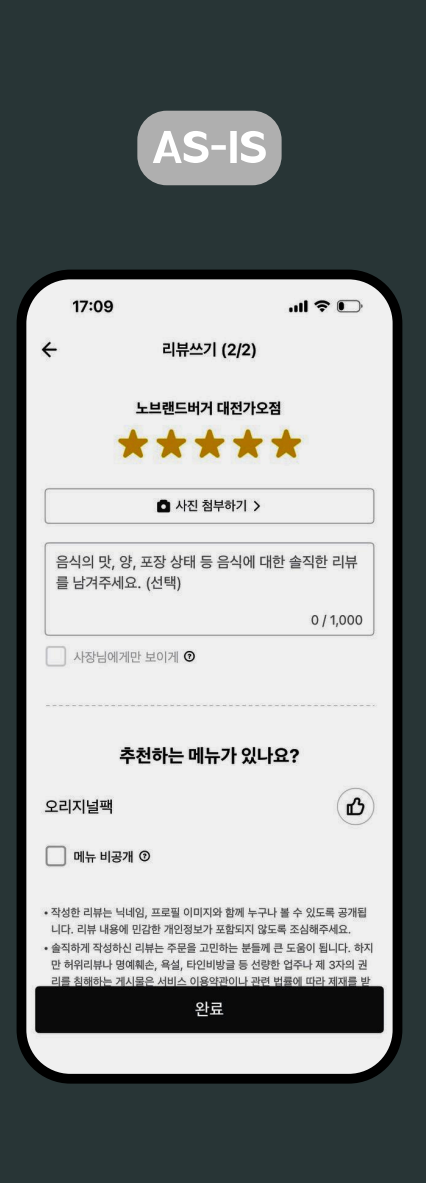
정보구조를 단순화시켜 탐색속도와 이해속도를 동시에
높일 수 있고, 세분화되어 분류된 별점은 정량적 데이터
로써 필터링 기능으로도 유용하게 활용할 수 있어요.

Solution 2
리뷰작성 플로우의 간소화를 통한 포토리뷰 점유율 확대

인앱카메라 기능을 추가하여 앱 내에서
모든 리뷰작성 과정을 마칠 수 있도록 했어요.


Sunday, March 10
1:47
배달이 완료됐어요
주문내역
맛있을 때 한 컷!
11:30
배민 카메라
오늘의 맛있는 순간, 기록해둘까요?
음식을 그림에 맞추고 찍어 보세요
완료

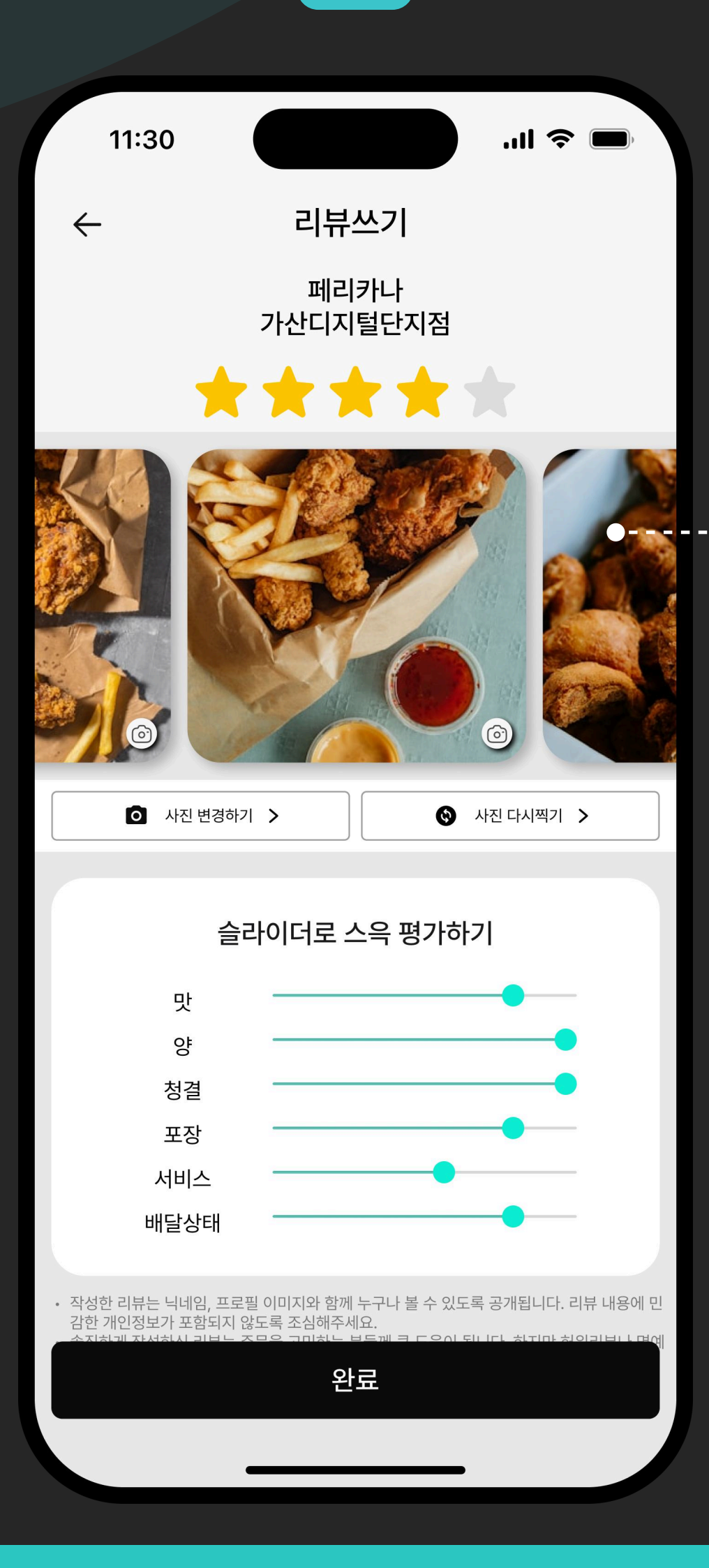
배달완료 알림을 통해 앱으로 진입하면,
사진 촬영에 대한 안내를 해줘서, 잊지 않고
음식 사진을 촬영할 수 있도록 해줘요.



기존 플로우

1. 리뷰쓰기 페이지 진입
2. 배달에 대한 평가
3. 배달평가에 대한 상세 내용 입력
4. 음식에 대한 별점
5. 리뷰 입력
6. 사진촬영
7. 엘범으로 이동해서 사진 선택
8. 완료

8단계 플로우


TO-BE
11:30
리뷰쓰기
페리카나
가산디지털단지점
사진 변경하기
사진 다시찍기
슬라이더로 스윽 평가하기
맛
양
청결
포장
서비스
배달상태
완료

리뷰쓰기 화면에 진입하면
찍은 사진이 자동으로 업로드 되어
사진 탐색 과정을 줄였어요.

개선된 플로우

1. 푸시알림에서 카메라 진입 후 촬영
2. 저장된 이미지 자동 업로드
3. 슬라이드로 평가
4. 완료

4단계로 간소화

이러한 개선으로..!

리뷰작성 흐름 간소화	정보 구조화
포토리뷰 작성률 증가	효율적인 정보탐색 및 인지

리뷰 신뢰도 상승 기대
필요한 데이터만 쉬운 방식으로 작성할 수 있도록 해서 작성율을 높이고
쉽게 정보를 인지할 수 있도록 해 신뢰도를 높일 수 있어요.

THANK YOU