



대구시민과 소상공인 모두가 행복한
공공배달어플

대구로

Team

다같이했조
유재영 외
3명

period

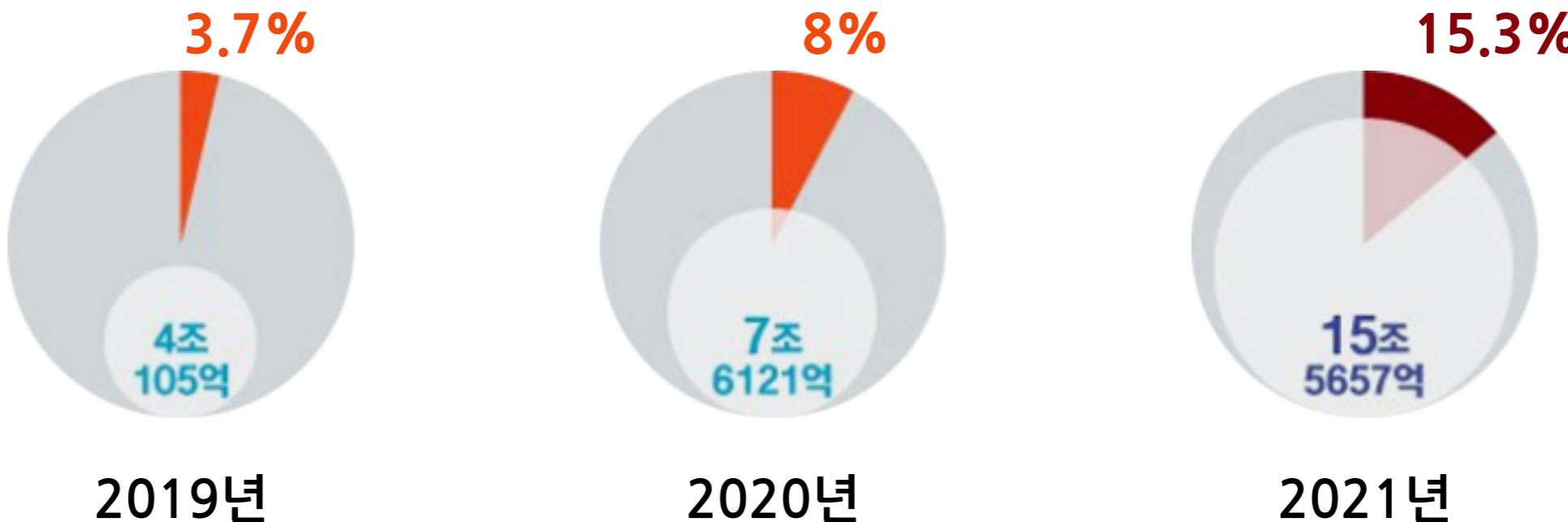
2022.11.16 ~
2022.12.21

Tool



코로나19 이후 배달양이 급증하면서 배달앱 매출이 2년 사이 4배 급증하였습니다
배달수수료는 늘어가고 공공앱의 등장으로 저렴한 가격으로 소비자에게 제공하고자 하는 앱이 등장하였지만 사용자가 적은 상황입니다.

배달앱 매출 2년사이 4배 급증!



단위:%, 원

자료: 농식품부

이에 배달 앱은 '필수'로 자리 잡았다. 음식점의 전화번호를 찾아 전화를 걸어 주소를 굳이 말하지 않아도 될 뿐더러, 한 번 주소를 입력해두면 그 뒤로부터는 따로 텍스트를 입력할 필요도 없다.
원하는 메뉴를 탭 하면 끝이다. 미리 결제를 할 수도 있어 배달 기사님과 대면을 하지 않아도 된다.
그럼 다양한 배달 앱 중 뭘 써야 할까? 아래 팁을 참고해 나에게 맞는 앱을 찾아보자.

2

장/단점 분석

최적의 서비스를 제공하기 위해 경쟁사의 장단점을 분석하고
우리의 서비스를 보완할지 방향성을 설정하였습니다.

	주활동	탐색	보조활동
사용성	<p>주소 주소를 설정하면 설정한 주소로 명확히 상단에 표현됨</p> <p>다른서비스 1. 신규상점 배치 평점과 주문시간 배달팁의 최소 정보를 잘 보여줌 1. 탭 명이 명확하지 않아 무슨 서비스를 지원하는지 정확히 알 수 없음 2. 광고 중에 어디에서 5천원 쿠폰을 지급해주는지 알 수 없는 광고가 있음 3. 같은 내용의 광고 중복 배치 4. 음식과 상관없는 콘텐츠 다수 배치</p> <p>배달포장 1. 버튼 클릭 시 하단에 내용이 배달포장 가능한 상점이 나타나는 것인지 인지 불가능 2. 배달이 가능한 상점과 포장이 가능한 상점 분리 필요 3. 배달팁 최소와 최대 구분 필요함</p> <p>예약 버튼을 누르면 하단에 내용이 예약이 가능한 상점이 나타나는 것인지 인지 불가능</p> <p>메뉴 음식 아이콘으로 카테고리를 만들어 원하는 음식탭으로 이동</p> <p>공지사항 공지사항이 제일 하단에 있어 내용 확인 불가</p>	<p>메인화면 돋보기 아이콘의 역할이 정확하지 않음 메뉴 검색을 위한 검색창 필요</p>	■ 장점 ■ 단점
편의성	<p>가게배치 1. 주 메뉴 선택 시 오픈상점들이 상단에 배치되고 오픈 전 상점을 하단에 배치하여 시간단축 2. 상단 탭 필터 기능을 통해 사용자가 원하는 순으로 메뉴 확인 가능 3. 아이콘을 통해 배달과 포장이 가능한지 구분 가능</p>	<p>주문시 공지 1. 주문 시 유의사항, 이벤트와 같은 공지가 있을 경우 정보 탭에 들어가야만 확인 할 수 있음</p>	
신뢰성	<p>메뉴 메뉴 명, 가격, 사진 - 정보제공</p> <p>상점 탭 1. 배달과 포장을 할 수 있으며, 배달의 필요한 정보 제공 2. 배달과 포장이 가능한지 이미 아는 정보가 아래 동일한 내용으로 나열됨</p>	<p>주문량/별점 월별 주문량과 별점을 따로 구분하지 않고 전체 기간에 대한 별점만 나와있어 최근 주문량과 별점에 대한 정보성이 떨어짐</p> <p>리뷰 1. 주문한 메뉴가 '메뉴1' 외 1로 표기되어 있어 인기 많은 메뉴가 무엇인지 리뷰를 보고 주문하고 싶은 사용자들에게 불편함을 줌 2. 리뷰 내 폰트 크기, 색상 구분이 명확하지 않아 가독성 떨어짐 3. 리뷰 작성 시 리뷰 텍스트 창에 키보드가 겹쳐 텍스트창 가려짐 4. 리뷰 내용과 중복</p>	

3 경쟁사 분석

최적의 서비스를 제공하기 위해 경쟁사의 장단점을 분석하고
우리의 서비스를 보완할지 방향성을 설정하였습니다.

	배달의민족	요기요	쿠팡잇츠
메뉴 카테고리	15개 메뉴로 구성	23개 메뉴로 구성	26개 메뉴로 구성
검색필터	최근 검색어 / 인기맛집 가장많이 검색	급상승검색어 / 재주문 많은 맛집 많이 찾는 메뉴	없음
주문과정	6스텝	5스텝	6스텝
배달추적	배달추적 가능○	배달추적 불가능×	배달추적 가능○
수수료	주문금액별 배달팁 지역별 상이한 배달팁	주문금액별 배달팁	주문금액별 배달팁
이벤트	브랜드 할인/ 제휴할인 등급별 혜택 배민페이 포인트 적립	요기패스 구독시 할인쿠폰 제공 브랜드 할인 / 쿠폰 할인	친구 초대 할인 이벤트 브랜드 할인

4

경쟁사 특징

	배달의민족	요기요	쿠팡잇츠
특징	시장점유율 57.7%로 압도적 1위를 차지하고 있는 어플 배민1서비스, B마트 서비스(라이더가 대신 장을 봄) 등을 내놓으면서 배달어플하면 배민이 가장먼저 떠오를 정도로 인지도 높아진 어플	할인 혜택을 많이 주는 배달앱 매달, 매요일 별로 브랜드 할인 혜택 제공	배달 대행업체를 고용하는 대신, 모든 배달을 자사 직영 배달망을 활용, 1인 1배차 원칙 -배달시간 줄임
장점	이용자 수가 많은 만큼 입점한 음식점도 많음. B마트-마트배달서비스(간편한 밀키트, 생필품, 과일, 샐러드, 빵, 시리얼 등 클릭한번으로 문앞까지 배달) 선물하기 기능 배민원	멤버십 할인 구독 서비스인 '요기패스'출시 할인 쿠폰을 매달 구독하는 서비스 ку1달에 5천원-2장 2천원-10장 1천원-무제한	배송시간이 짧음.
단점	다른 배달앱에 비해 쿠폰이 활발하지 않음. 배민원은 한번에 한집만 배달한다는 광고로 유명해졌으나 배차 시스템을 자사직영으로 운영하는 쿠팡잇츠에 비해 배달속도가 느림. 수수료 비쌈	인터페이스가 친화적이지 않음 검색기능불편(치킨을 검색하면 음식점이 안나오고, 치킨이름이 들어간 메뉴가 나옴)	치타배달 용어-단건배달의 의미가 아니라 평가가 좋은 음식점에 부여하는 용어

5

현장 조사 & 분석

배달 경험에 대한 자료수집과 설문조사를 통해 사용자의 필요성과
서비스의 문제점을 파악해 서비스를 개선하고자 했습니다.

배달앱 질문

성별 체크, 연령대 체크

Q1 배달 어플을 얼마나 자주 이용하시나요?

- 1. 월1회
- 2. 월2-3회
- 3. 월4-8회
- 4. 매일
- 5. 배달음식 먹지않음
- 6. 기타

Q2 현재 설치 되어 있는 배달 어플을 모두 작성해주세요

(배달의민족, 쿠팡이츠, 요기요등)

Q3 현재 이용 중인 배달 어플은 몇가지 인가요?

- 1. 1가지
- 2. 2가지 이상
- 3. 사용하지 않음

Q4 두 가지 이상의 배달 어플을 사용하는 이유는?

- 1. 혜택을 비교하기 위해
- 2. 배달팁을 비교하여 사용
- 3. 입점한 음식점이 달라서
- 4. 다양한 이벤트 참여를 위해
- 5. 기타

Q5 배달 어플을 사용하는 이유는 무엇인가요?

- 1. 검색, 주문, 결제까지 한번에 이용 가능해서
- 2. 코로나19로 인해 외식을 자제해서
- 3. 이벤트, 할인, 쿠폰 등 다양한 혜택이 있어서
- 4. 맛집정보, 메뉴 등 정보를 쉽게 확인할 수 있어서

Q6 (사용하지 않음 선택 시) 배달 어플을 사용하지 않는 이유는?

- 1. 배달 음식을 잘 먹지않아서
- 2. 배달수수료가 비싸서
- 3. 방문포장 서비스를 이용해서
- 4. 최소 주문금액이 비싸서
- 5. 기타

Q7 배달음식을 시킬 때 주문 방법이 어떻게 되시나요?

- 1. 배달어플
- 2. 전화주문
- 3. 방문포장 서비스
- 4. 일반 웹사이트(카카오톡 주문하기)
- 5. 기타

Q8 (2번-5번 선택 시) 배달어플 외 주문 서비스를 이용하는 이유는 무엇인가요?

- 1. 배달수수료 절감
- 2. 외출 겸 운동
- 3. 포장/테이크 아웃 시 할인, 이벤트 등 혜택
- 4. 원하는 시간에 음식을 받기 위해
- 5. 배달 최소 주문금액을 맞추지 않아도 됨

Q9 배달어플 이용 시 가장 중요하게 생각하는 정보는 무엇인가요?

- 1. 리뷰
- 2. 할인/이벤트
- 3. 배달수수료
- 4. 배달시간
- 5. 기타

Q10 배달어플로 배달 음식을 주문 할 시 배달수수료의 상한선은 어떻게 되나요?

- 1. 1,000원
- 2. 2,000원
- 3. 3,000원
- 4. 4,000원
- 5. 5,000원 이상

5

현장 조사 & 분석

배달 경험에 대한 자료수집과 설문조사를 통해 사용자의 필요성과
서비스의 문제점을 파악해 서비스를 개선하고자 했습니다.

Q11 다음은 현재 사용하는 배달어플에 대한 만족도에 관한 선호도 질문입니다

현재 사용하는 배달어플에 대해 얼만큼 만족하시나요?

현재 사용하는 배달어플(배달의민족, 요기요, 쿠팡 이츠 외)을 고려하시면서 체크해주시기 바랍니다

	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
이벤트/ 쿠폰등 할인혜택	<input type="radio"/>				
결제편의성	<input type="radio"/>				
배달수수료	<input type="radio"/>				
배달속도	<input type="radio"/>				
입점점포수	<input type="radio"/>				
주문 후 진행 상황 확인	<input type="radio"/>				
가게/메뉴 검색기능 편리성	<input type="radio"/>				
홈화면 인터페이스 가독성	<input type="radio"/>				

대구로 질문

Q1 '대구로' 배달어플에 대해 알고 계시나요?

- 1.이름만 들어봤다 2. 알고있다 3.모른다

Q2 (알고 있다 선택 시) '대구로'를 어떠한 경로로 알게 되었나요?

- 1.지인/친구소개 2. 광고 or 홍보를 통해 3.인터넷 검색 4.기타

Q3 '대구로' 배달어플에서 대구행복페이 결제 및 행복페이 할인 혜택을 들어본 적 있으신가요?

- 1.들어본적 있다 2. 알고 있다 3.들어본 적 있다

Q4 '대구로'어플에 어떤 혜택이 있다면 사용하실건가요?

1. 할인쿠폰 2. 저렴한 배달비 3.결제 편의성 4.빠른 배달속도 5.기타

5

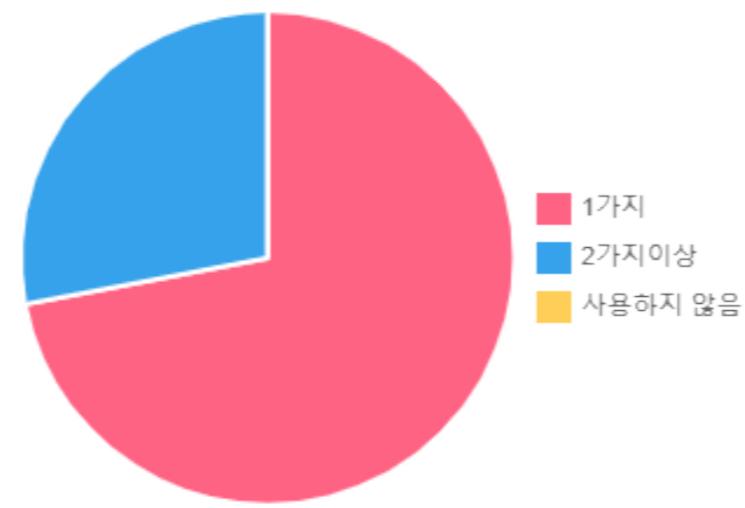
현장 조사 & 분석

배달 경험에 대한 자료수집과 설문조사를 통해 사용자의 필요성과
서비스의 문제점을 파악해 서비스를 개선하고자 했습니다.

코로나 등으로 인한 배달음식의 증가



배달어플은 최소1개 이상 사용



배달음식 주문은 어플로 주문



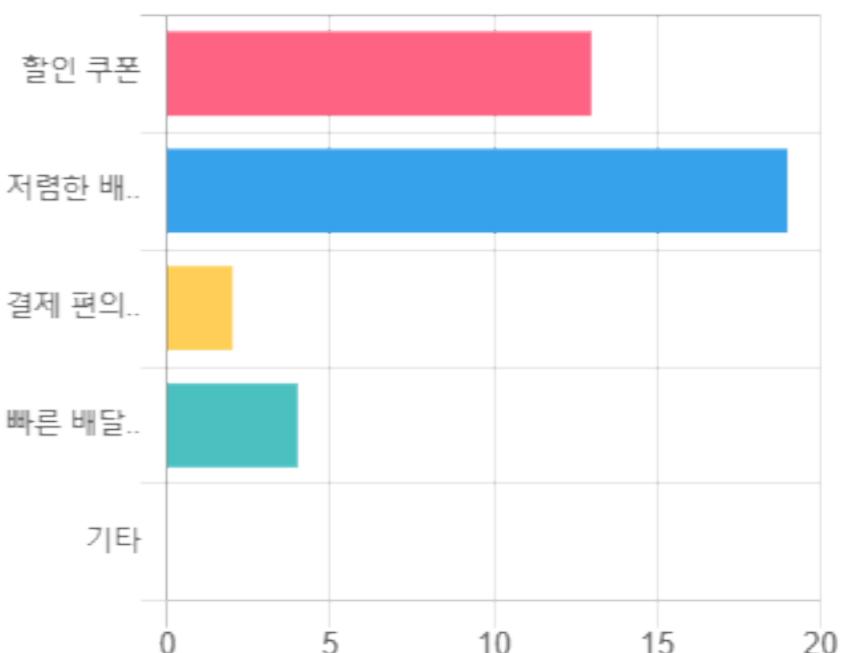
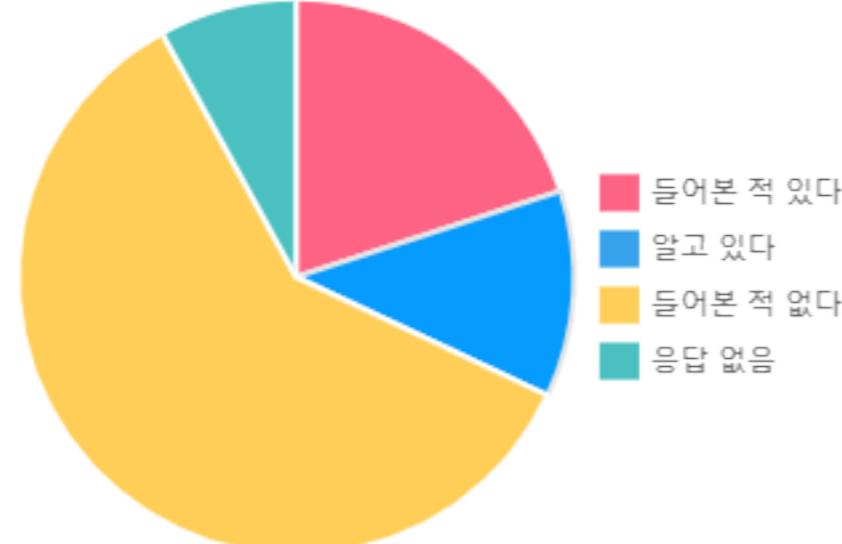
배달시장은 매년 엄청난 성장을 하고 있다. 평균 월2-5회는 배달음식을 먹고 있는 시대이며, 전화가 아닌 대다수의 사람들이 어플로 주문을 하고 있다.
이런 수요에 발맞추어 배달앱을 고객의 필요에 맞게 수정하고 보안해야한다.

5

현장 조사 & 분석

배달 경험에 대한 자료수집과 설문조사를 통해 사용자의 필요성과
서비스의 문제점을 파악해 서비스를 개선하고자 했습니다.

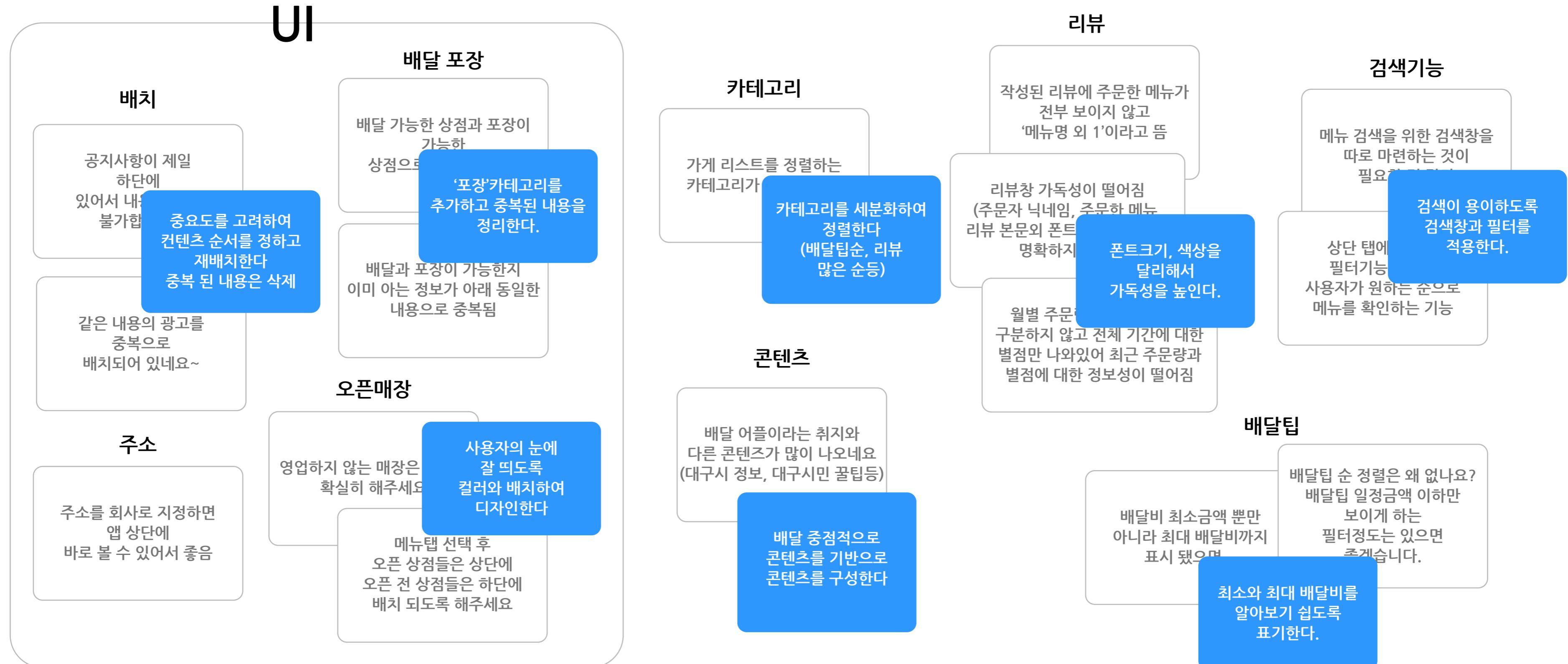
대구로의 인지도



낮은 인지도를 개선하기 위해 홍보가 필요하며, 사용자의 편의성에 맞는 디자인 수정이 필요합니다.

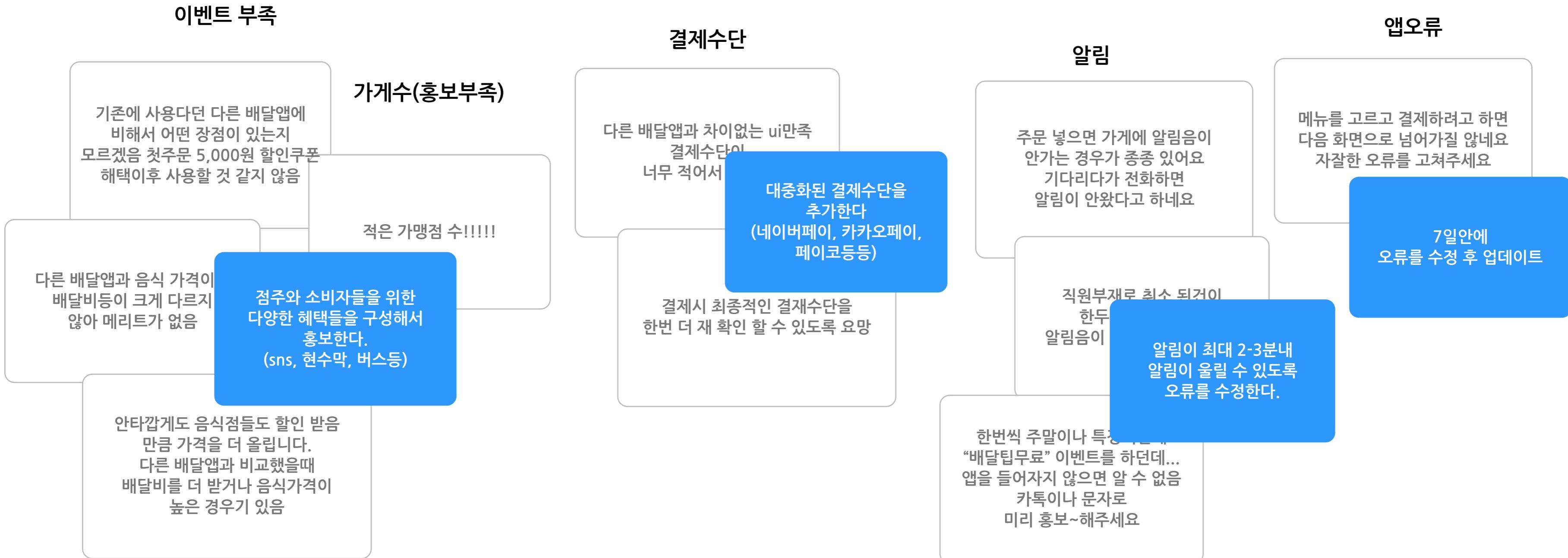
6 자료수집 & 설문조사

배달 경험에 대한 자료수집과 설문조사를 통해 사용자의 필요성과
서비스의 문제점을 파악해 서비스를 개선하고자 했습니다.



6 자료수집 & 설문조사

배달 경험에 대한 자료수집과 설문조사를 통해 사용자의 필요성과
서비스의 문제점을 파악해 서비스를 개선하고자 했습니다.



7

Persona

배달을 사용하는 1인가구 사용자를 구체화하여 모델링하였습니다.
각 유형의 사용자가 필요로 하는 니즈를 파악하고자 했습니다.



배달음식으로 한끼를 해결하는 1인가구의 증가로 인해
이들의 원하는 니즈를 구체화 하고자 합니다!

Bio

대학교 졸업반을 앞둔 스물여덟살입니다. 등록금 때문에 휴학이 잦았지만, 과외, 레스토랑, 편의점 야간알바를 뛰며 열심히 생활비를 모았습니다. 학자금 대출을 갚고 방세, 공과금, 교통비, 통신비 등 생활비를 털고 나면 최소 생계비만 남는데. 일주일에 딱 한번 배달 음식을 시켜먹는 것이 저의 소소한 행복입니다.

pain point

- 다양한 음식정보를 쉽고 빠르게 얻고 싶어요
- 1인가구라, 저렴한 비용으로 배달음식을 먹고 싶어요
- 할인/이벤트 혜택이 다양했으면 좋겠어요

personality

#내향적 #생활력 #차분함

이름_ 윤진명

나이_ 28세

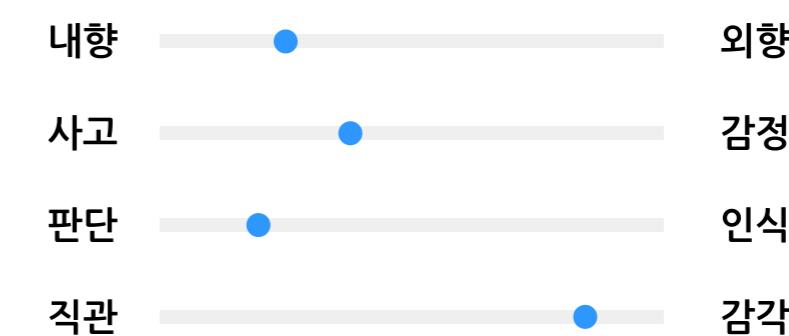
직업_ 대학생

mbti_ ISTJ

needs

- 밥을 해먹을 시간이 없어요.
- 음식을 만들어 먹으려면 비용이 더 많이 들어요.
- 다양한 음식종류를 먹어보고 싶어요

behavior



베달을 사용하는 30대 직장인 주부를 구체화하여 모델링하였습니다.
각 유형의 사용자가 필요로 하는 니즈를 파악하고자 했습니다.



맞벌이를 하고 있는 가족들의 배달음식 증가로
인해 이들이 원하는 니즈를 구체화 하고자 합니다!

Bio

대구광역시에 거주하는 박소율씨는 4살 딸을 키우고 있는 결혼 5년차의 워킹맘입니다. 맞벌이 부부로써 소득 수준은 부족하지 않지만 간호사인 직업 특성상 교대 무를 해서 가족들의 식사를 차려줄 시간이 부족하고, 요리하는 것을 즐기지 않습니다. 또한 4살 딸을 키우고 있어 외식이나 배달 음식을 주문할 때 아이 입에 맞지 않을까 걱정되어 새로운 가게의 음식을 주문하기보다는 익숙한 가게의 음식을 주문하는 편입니다. 배달 음식으로 식사를 많이 하기 때문에 할인 쿠폰이나 적립 등 이벤트가 있는 가게와 브랜드를 선호합니다. 가족들과 식사 시간이 맞는 날에는 치킨을 배달시켜 치맥을 먹는 것을 즐기며 고단한 하루를 즐겁게 마무리합니다.

- 결혼 5년차 맞벌이 부부 (4살 아이)
- 중상 이상의 생활 소득 수준
- 워킹맘으로서 음식 할 시간이 부족하고 요리하는 것을 좋아하지 않는다
- 새로운 것보다 익숙한 것을 좋아한다
- 할인 쿠폰이나 적립에 민감하다
- 퇴근 후 치맥을 즐긴다

이름_ 박소율

나이_ 33세

직업_ 간호사

지역_ 대구광역시 거주

MBTI_ ESFJ

Likes

- 양보다 질(맛)이 좋은 것을 선호한다
- 배달 시간이 짧은 가게
- 배달 진행 상황을 간편하게 알고싶다

Dislikes

- 배달 진행 상황을 수시로 어플에 접속해 확인하는 것이 싫어한다
- 서비스 퀄리티가 나쁜 것을 싫어한다
- 배달 시간이 오래걸리는 것
- 예상 배달 시간보다 늦어지는 것
- 비싼 배달팁(수수료)

Goal

- 아이와 같이 먹기 좋은 음식 추천
- 특정 가게 or 브랜드의 할인 쿠폰
- 배달 상황 알림 톡 발송

8 목표설정

배달에 중점을 둔 컨텐츠 구성

- 중요도를 고려하여 컨텐츠 순서를 정하고 재배치
- 중복 된 컨텐츠는 삭제

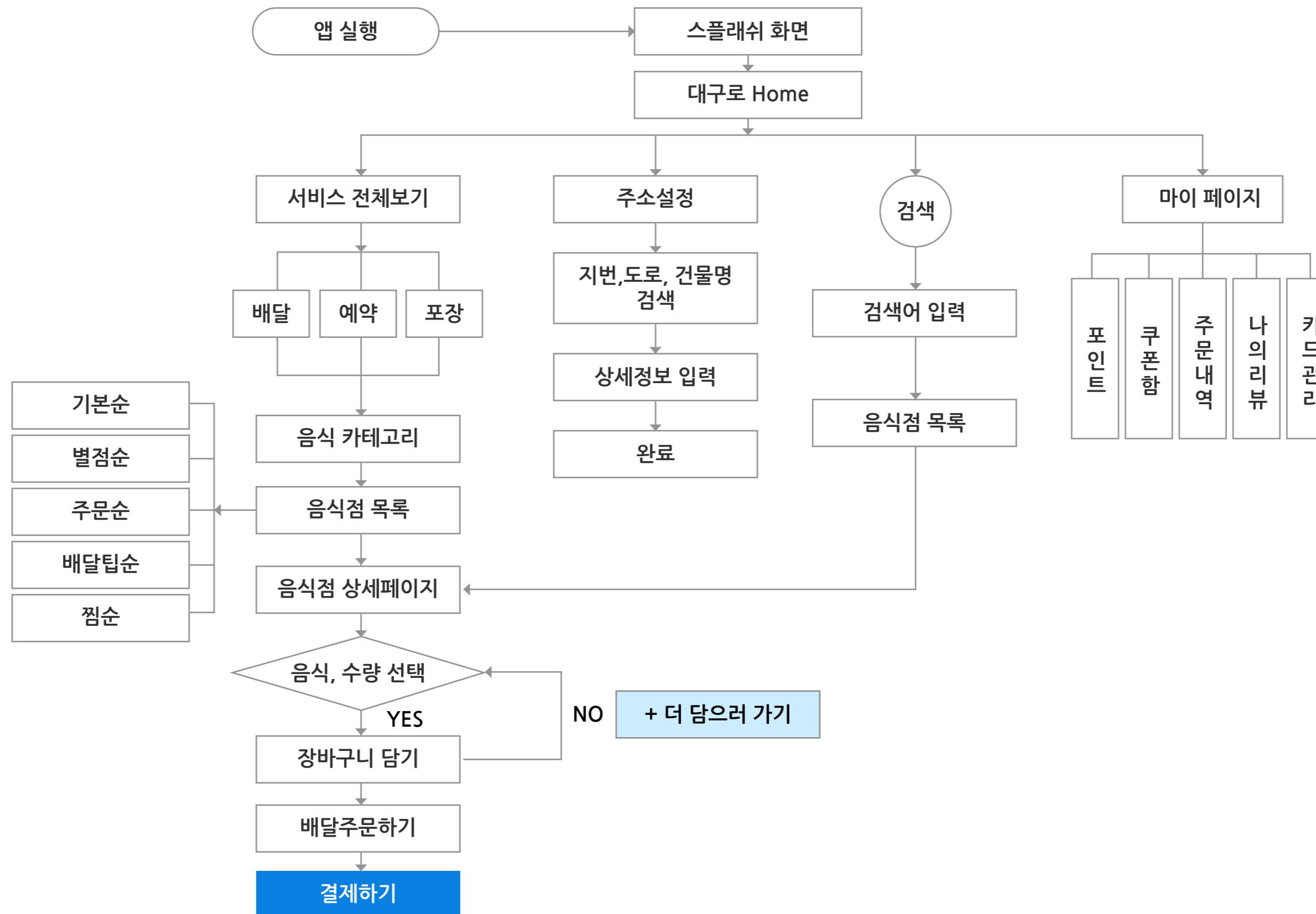
사용자 편의성 높이는 UX 디자인 개선

- 사용자 눈에 잘 띠도록 컬러를 선정하여 디자인
- 폰트크기와 색상을 변경해 가독성을 높인다
- 검색이 용이하도록 검색창과 필터를 적용
- 최소와 최대 배달비를 알아보기 쉽게 표시

카테고리 분류와 범위의 세분화

- 가게 리스트를 사용자가 원하는 순으로 정렬시켜 볼 수 있도록 카테고리를 추가하여 세분화 시킨다.
<배달팁순, 리뷰많은순 등>
- 포장 카테고리를 추가 시킨다.

쉽고 편리한 사용성을 위해 터치를 최소화하여 사용자가 이루고자 하는 목표를 명확히 정의하여 구조화 하였습니다.



10 정보구조설계



11 와이어프레임

쉽고 편리한 사용성을 위해 depth를 최소화하여 사용자가 이루고자 하는 목표를 명확히 정의하여 구조화 하였습니다.



변경 전



변경 후



메인화면 개선

기존에 메뉴카테고리와 배달콘텐츠가 한 페이지에 있어서 가독성이 떨어지는 ui/ux 디자인에서 배달콘텐츠를 메인 페이지에 배치하고 클릭 시 메뉴 카테고리로 넘어갈 수 있도록 재배치하여 가독성을 높이고, 필요없는 콘텐츠를 줄여 배달을 중점으로 설계하였음

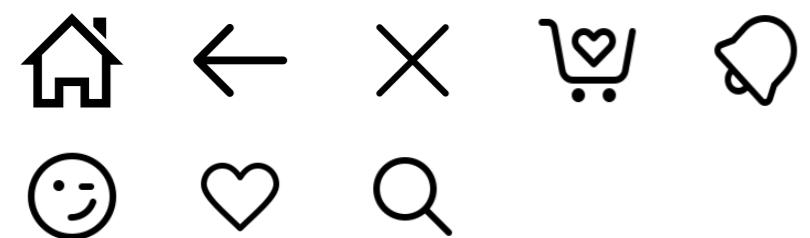
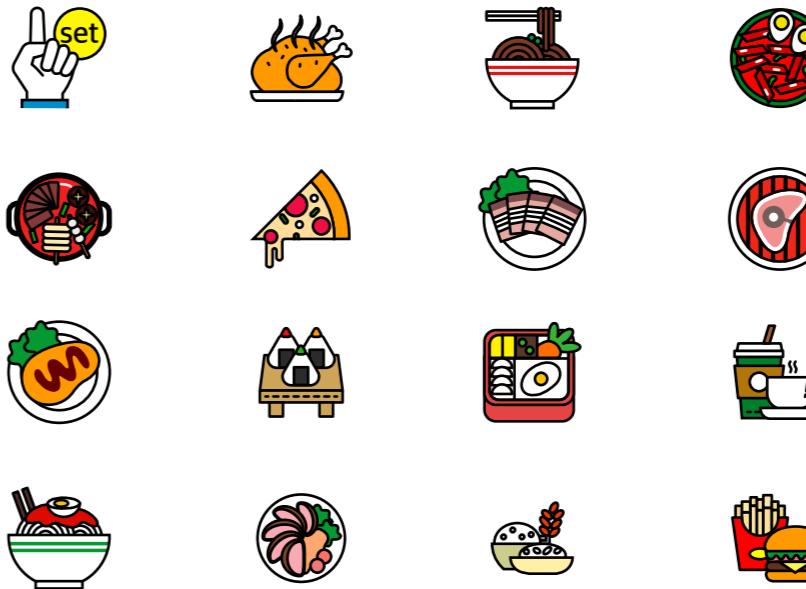
Symbol Logo**Typography**

안드로이드와 IOS 기본폰트를 사용하여 가독성을 높였습니다.

Noto sans KR

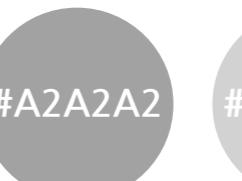
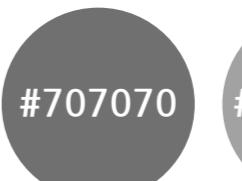
AdobeSDGothicNeo

가나다라마바사

Icon**illustration****Color**

메인컬러로 깔끔하고 신뢰감을 주는 파란색을 선정하였습니다.

1가지 컬러를 중점적으로 사용하여 명확한 이미지를 강조하였습니다



서비스에 필요한 컨텐츠들을 직관적이고 통일성 있는 디자인 컴포넌트로 제작하였습니다.

대구로
주문하세요



여러가지
혜택을 드립니다

