



# STARBUCKS®

## 스타벅스 스마트 오더 UI 리디자인

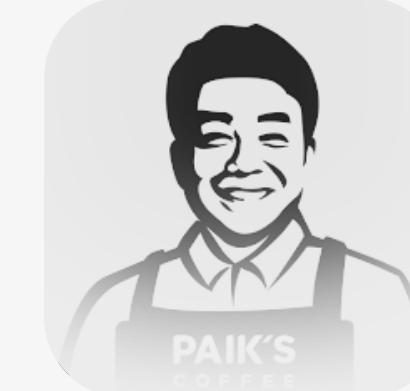
회원이 아니더라도 이용하는 누구나 사이렌 오더를 통해  
음료, 푸드 및 원두 등 다양한 메뉴를 비대면으로 주문할 수 있으며  
스타벅스 카드를 등록하고 충전하여 바코드를 통해 결제할 수 있습니다.  
나만의 레시피를 더한 스타벅스 모바일 상품권 및 금액형 상품권인  
스타벅스 모바일 카드를 선물할 수 있는 스마트한 서비스를 제공합니다



## 스타벅스 앱, 최고의 경험으로 가는 가장 불편한 길 성공에 안주하여 사용자의 '시간'보다 기업의 '마케팅'을 우선한 결과

한때 혁신이었던 스타벅스 앱은 이제 복잡한 기능과 광고의 미로가 되었습니다.

이 프로젝트는 사용자의 가장 본질적인 목적인 '빠른 주문' 경험을 되찾고,  
최고의 브랜드 경험을 스트레스 없이 즐길 수 있도록 가장 직관적인 경로를 다시 설계하는 여정입니다.



## 커피 앱 시장의 본질은 '핵심 사용자' 확보 경쟁

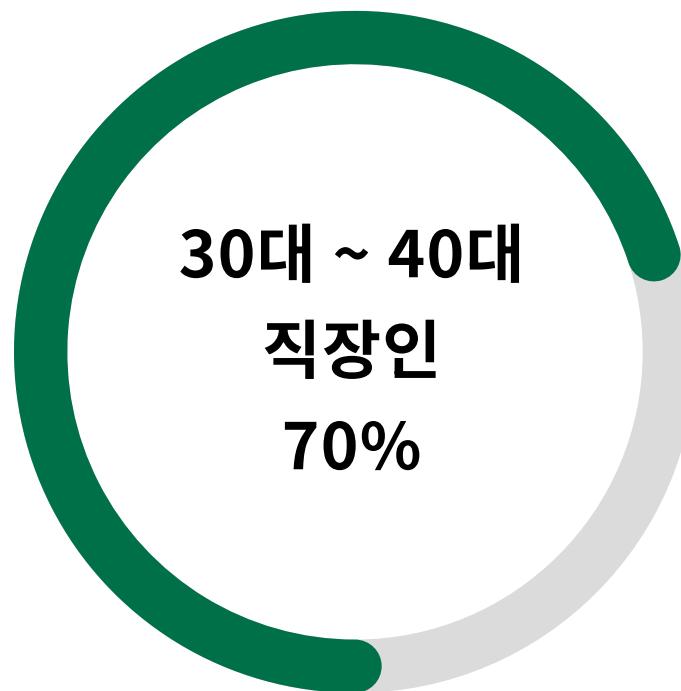
### 핵심 가치는 '직장인의 시간 관리'

사용자가 가장 본질적으로 원하는 **스트레스 없이 가장 빠르게 주문하는 경험**을 되돌려주는 것에서부터 시작합니다.

탐색을 원하는 사용자들에게는 별도의 명확하고 즐거운 공간을 제공하는 **기능적 분리와 경험의 재정립**이 필요합니다.

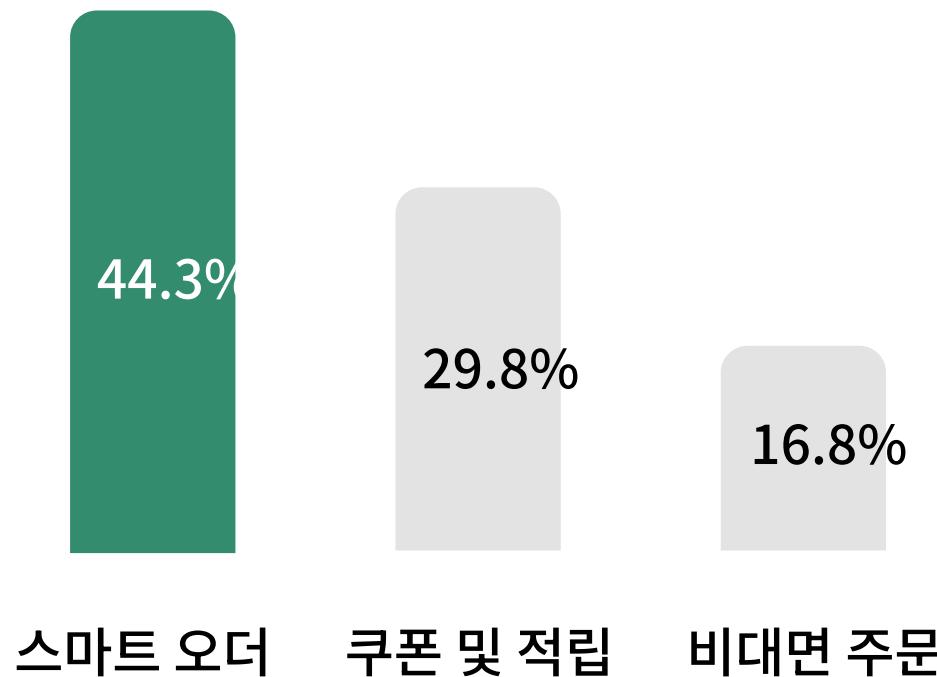
#### 앱 사용자 현황

구매력을 갖춘 특정 시간대에  
반복적으로 앱을 사용하는 **습관적 사용자**



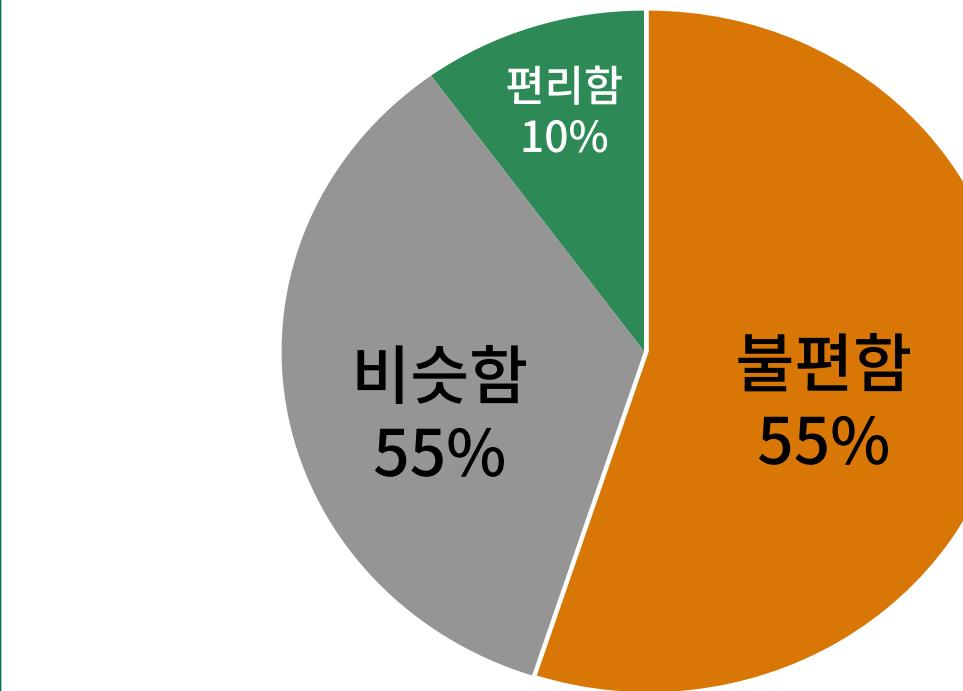
#### 사용 목적

핵심 가치가 시간, 혜택, 편의라는 세 가지에  
집중되어 있음을 보여주는 **핵심 가치**



#### 사용자 인식

브랜드 충성도를 위협하는  
**불편한 경험**



# 유저들의 리뷰

스타벅스 앱 사용자들의 리뷰들을 살펴 본 결과

홈 화면 개선을 압도적인 최우선 과제로 꼽았으며 복잡한 할인/쿠폰 적용 및 결제관련 불평이 많은 것을 확인했습니다.

## 중요한 혜택을 숨겨놓지 마세요

생일 쿠폰이 들어온 줄도 모르고 지나갈 뻔했어요.  
쿠폰함 깊숙이 들어가서 찾아봐야 하는 게 불편해요

## 메인화면 제발...

메인화면 너무 조잡해요 광고판인 줄...  
주문하기 버튼은 왜 맨 밑에 숨겨놓은 건가요?

## 주문 다 했는데 품절이라뇨

메뉴를 다 고르고 매장을 선택하게 되어 있어요.  
매장을 선택했더니 품절이라 뜨면 정말 허무합니다.

## 가장 중요한 정보가 맨 밑

제 별 개수가 몇 개인지면 화면을  
정작 제일 중요한 내 정보는 표시

## 결제 한번 하기가 너무 어려움

기프티콘과 카드 복합결제 하려니 거의 퀴즈 수준  
메뉴 추가금액만 카드로 내려는데 자꾸 충전을 유도

## 실수해도 되돌릴 수가 없어요

다른 매장에 주문했는데 바로 취소가 안 되네요.  
주문 확인에서 몇 초만 더 여유를 줬으면 좋겠어요.

## 글씨가 너무 작아서 안 보여요

퍼스널 옵션 글씨가 작아서 잘못 누를 때가 많아요.  
선택 화면인데 좀 더 크고 명확하게 보여주세요.

## 배너는 왜 누르게 만드나요?

신메뉴 배너를 눌러도 주문으로 바로 가지 않아요.  
결국 주문 탭에 가서 다시 찾는게 번거로워요.

## 제 앱인데 왜 제 정보가 없죠?

홈 화면엔 관심도 없는 프로모션만 가득해요.  
최근 주문이나 가장 먼저 보여줬으면 좋겠어요.

## 새 소식이 너무 어지러워요

신메뉴 소식에 굿즈랑 카드사 이벤트가 섞여 있어요.  
소식을 구분해서 보여줬으면 좋겠습니다.

## 주문 한번 하려다 진이 빠져요

앱 켜자마자 이것 저것하고 주문 버튼을 찾아야 해요.  
바로 주문하고 싶은데 너무 많은 걸 보게 만드네요.

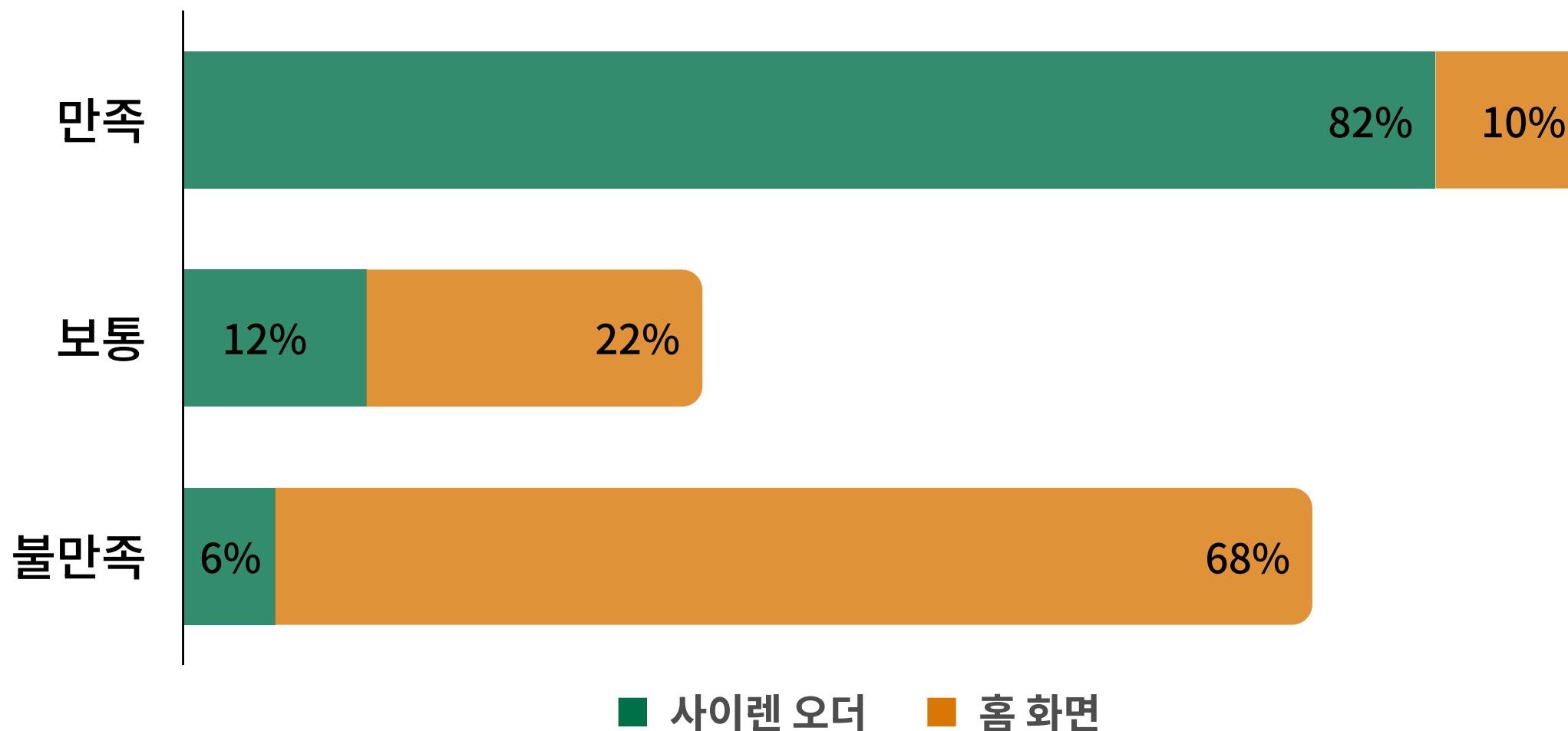
## 뭐가 버튼이고 뭐가 광고인가?

홈 화면 요소들이 어디로 연결될지  
어떤 건 주문으로, 어떤 건 그냥

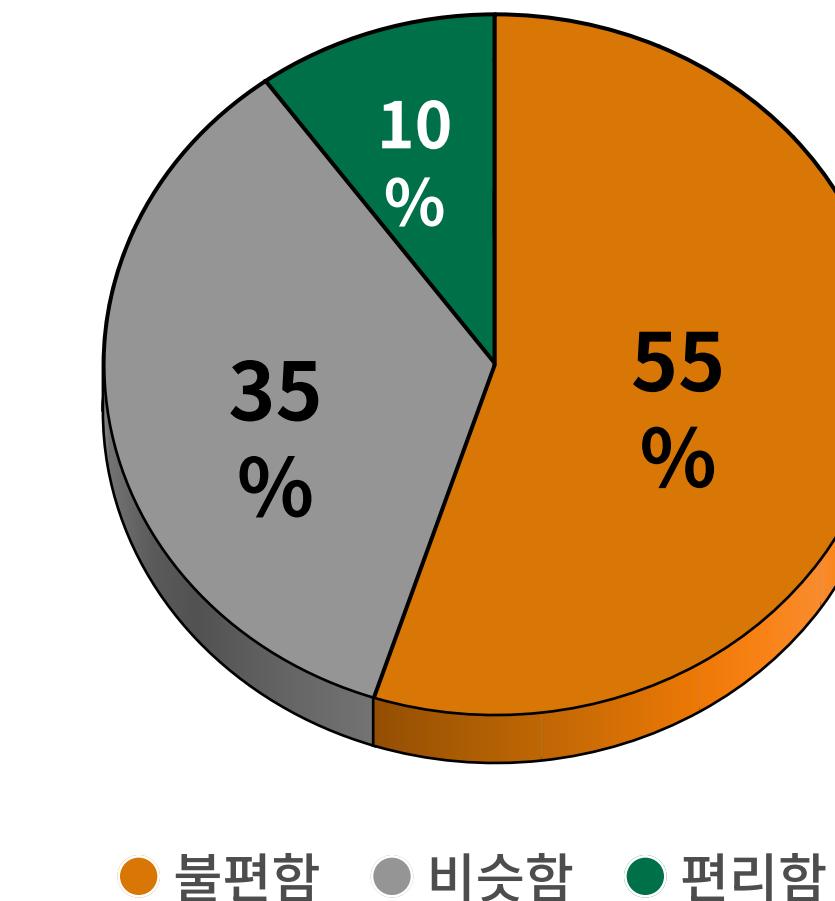
에서는 안 될 때가 많아요.  
자유도를 제공해주세요.

## 사용자는 무엇에 불편함을 느끼는가

Q 핵심 경험 만족도, 어떻게 나뉘었는가?



Q 경쟁사 대비 앱 사용 편의성

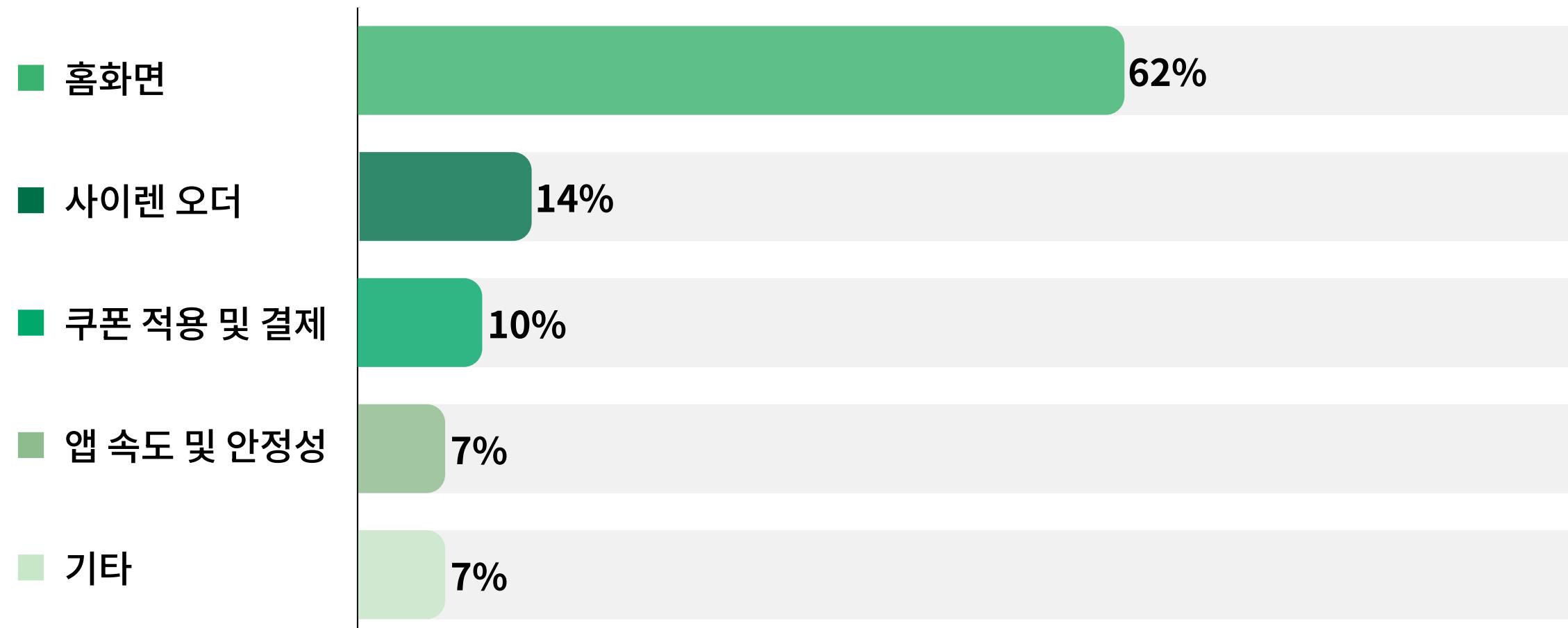


### INSIGHT

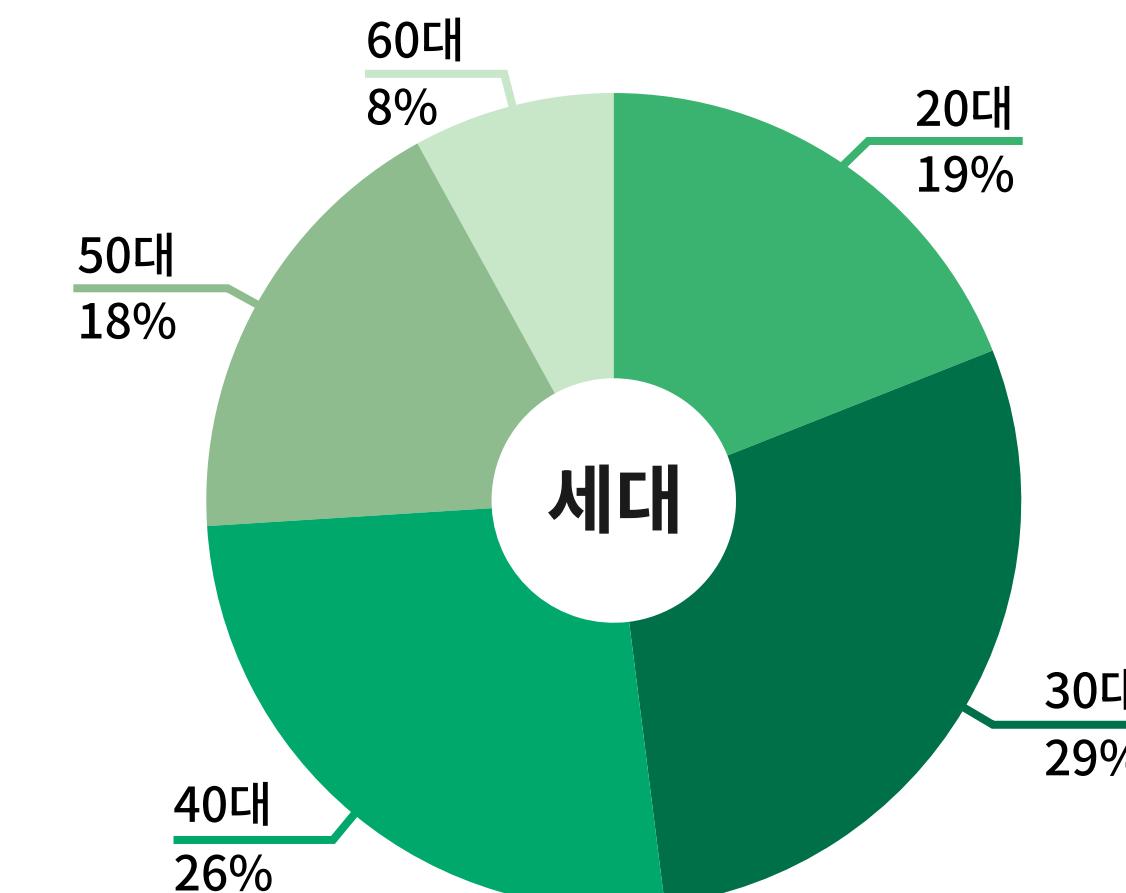
앱의 첫인상인 **홈 화면**에 대한 **압도적인 불만족**은, **사이렌 오더**의 **높은 만족도**를 무색하게 만들고 있습니다.  
이는 결국 사용자 절반 이상이 경쟁사 앱에서 더 나은 **편의성**을 느끼는 직접적인 원인이 됩니다.

# 누구를 위해 무엇을 해야하는가

Q 사용자가 원하는 최우선 개선 화제는?



Q 우리의 핵심 사용자는 누구인가?



## INSIGHT

핵심 사용자층인 3040세대를 포함한 압도적인 다수의 사용자가 단 하나의 목표인 **홈 화면 개선**을 가리키고 있습니다.  
새로운 기능을 추가보다 기본적인 **주문하기를 방해하는 요소**를 제거하는 것이 **가장 중요한 과제**임을 증명합니다.

# 사용자는 무엇을 사랑하고, 무엇을 힘들어하는가?

심층 인터뷰 결과, 사용자는 **사이렌 오더**라는 대체 불가능한 핵심 경험에는 강한 애정을 보였지만 그 경험에 도달하기까지의 과정에서는 극심한 스트레스를 받으며 **애증의 관계**를 형성하고 있었습니다.



## 사용자가 사랑하는 것 대체 불가능한 핵심가치

1. 압도적인 편의성 (사이렌오더)
2. 강력한 동기부여 (리워드 시스템)
3. 혁신적인 기능(DT패스 등)

"그래도 '사이렌 오더' 자체는 정말 편해요.  
매장에서 줄 서지 않고 미리 주문하고 바로 찾아갈 수 있다는 점  
그게 스타벅스 앱을 계속 쓰는 유일한 이유입니다  
이 장점 하나 때문에 다른 불편함들을 감수하게 돼요."



## 사용자가 힘들어하는 것 주문을 방해하는 불편한 여정

1. 과도한 정보와 광고 (인지적 과부하)
2. 복잡한 혜택 적용 과정 (높은 학습 비용)
3. 경쟁사 대비 낮은 사용성 (상대적 박탈감)

"메가커피 앱은 '군더더기 없는 계산기' 같아요.  
스타벅스 앱은 마치 '백화점 전단지'를 받은 기분이에요.  
정보는 많은데 정작 내가 찾는 건 눈에 잘 안 띠고, 괜히 피곤해져요."

## KEY PROBLEM

복잡한 사용 과정이 사이렌 오더라는 최고의 핵심 경험을 가리며, 브랜드의 긍정적 이미지를 훼손하고 있습니다.  
사용자가 '프리미엄'의 가치에 의문을 갖게 하고, '단순함'을 내세운 경쟁사에게 기회를 넘겨주는 문제로 이어집니다.

# 스타벅스 앱의 기존 문제점

SWOT분석을 통하여 기존 스타벅스 앱에서의  
강화해야할 점, 보완해야 할 점에 대해 탐색했습니다.

## Strength (강점)

- 압도적 브랜드 파워 & 충성 고객
- '사이렌 오더' 선점 효과
- 방대한 사용자 데이터 보유
- 지속적인 디지털 혁신

## Weakness (약점)

- 복잡하고 비직관적인 UI
- 불안정한 앱 성능
- 일부 제한적인 커스텀
- 경쟁사 대비 높은 가격

## Opportunity (기회)

- AI 기반 초개인화 경험 제공
- 구독 경제 모델 확장
- 다양한 디바이스 연동 (차량, 위치)
- 친환경/가치 소비 트렌드 연계

## Threat (위협)

- 저가 커피 앱의 빠른 성장
- 거대 IT 플랫폼의 시장 진출
- 개인정보 및 보안 위협
- 외부 시스템 장애 리스크

### 핵심 경험(사이렌 오더) 고도화

스타벅스의 가장 큰 자산  
사이렌 오더(강점)  
편의성 극대화

### 초개인화 서비스 도입

방대한 사용자 데이터와  
AI 기술을 결합  
사용자에게 적합한  
경험을 제공

### 충성도(리워드) 프로그램 강화

저가 커피 앱의 공세에 맞서  
스타벅스 만의 리워드를  
매력적으로 제공, 이탈방지

### 신규가치(구독/친환경) 창출

구독 모델, 친환경 리워드 등  
새로운 비즈니스로  
브랜드 가치 상승 및  
성장 동력 확보



# 경쟁사들 비교분석

커피관련 타사 서비스와 비교 및 상세 개선요소를 파악해보았습니다.

					
첫인상	정보 과다 복잡함	생동감 대중적	깔끔함 정돈됨	세련됨 시각적	무난 보편적
주문과정	기능은 많지만 복잡한 단계	매우 빠름 마케팅 요소 혼재	극도로 간결 군더더기 없는 흐름	즐거운 메뉴 탐색 보통 속도	단순 명확
핵심가치	개인화 강력한 리워드	속도와 가성비 대중성	속도와 가성비 효율성	프리미엄 디저트 특별한 날	접근성 편안함
멤버십	복잡하지만 큰 혜택(별)	선물하기 기능 (스탬프)	직관적인 스탬프 리워드	단순한 적립 (하트)	단순하고 직관적 (스탬프)

## 앱은 기능이 많은 것보다 그냥 '빠른' 게 최고야.



이름 박지현

성별 여성

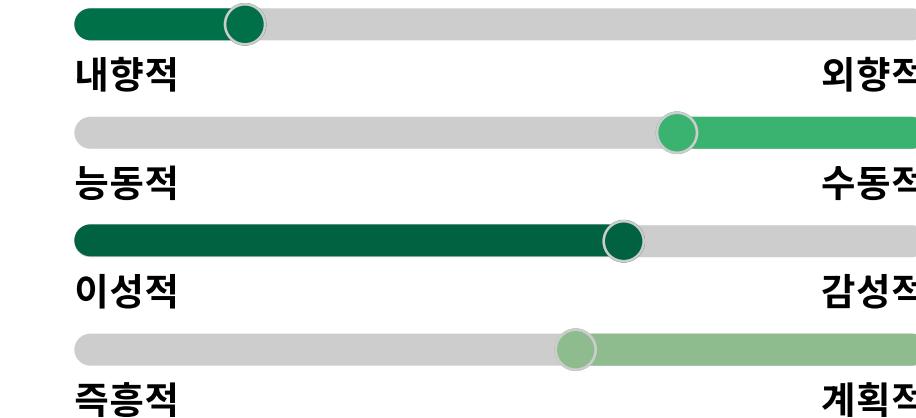
나이 34세

직업 IT 기획자

## About

매일 아침 바쁜 출근길에 커피를 주문하는 것은 하루를 시작하는 중요한 습관입니다.  
늘 마시던 메뉴를 가장 빠르고 효율적으로 주문하고 싶지만, 광고와 불필요한 기능 때문에 오히려 시간이 더 걸리는 것 같아 스트레스를 받습니다.  
오늘도 줄 서는 시간을 아끼기 위해 스타벅스 앱으로 사이렌 오더를 이용하려 합니다.

## Behavior



## Keyword

- #효율성 #루틴이 중요 #시간절약
- #총성고객 #목표지향적
- #예측 가능성

## step

## 앱 실행

## 주문 탭 이동

## 메뉴 선택

## 결제 및 쿠폰 적용

## 앱 종료

## Behavior

앱을 켜자마자 뜨는  
팝업 광고를 닫는다.

화면 절반의 배너를 지나쳐  
하단의 Order 탭을 누른다.

'자주 찾는 메뉴'에서  
늘 마시던 메뉴를 바로 선택한다.

보유 쿠폰 중 최적의 혜택을  
직접 찾아 적용하려 애쓴다.

주문 완료 후 다른 정보는  
보지 않고 즉시 앱을 끈다.

## PAINPOINT

- 주문의 핵심 흐름을 방해하는 광고와 팝업
- 복잡하고 번거로운 쿠폰/기프티콘 적용 과정
- 자주 찾는 메뉴의 세부 설정이 저장되지 않는 불편함

## Feeling



## Pain Point

팝업과 배너 광고 때문에  
주문 시작이 번거로움

주문을 하러가는 경로가  
복잡함

자주 찾는 메뉴 커스텀이  
저장 안돼 재설정해야 함

쿠폰/혜택을 적용하는 과정이  
여러 단계로 복잡함

과정의 불편함 때문에  
주문 후 만족감이 낮음

## Needs

- 가장 자주 마시는 메뉴를 원클릭으로 재주문하기 원함
- 마케팅 정보보다 '주문' 기능이 중심이 된 홈 화면
- 보유한 혜택 중 최적의 할인을 자동으로 적용해주길 바람

## Needs

가장 자주 마시는 메뉴를  
즉시 주문하는 기능

주문이 최우선인  
단순하고 명확한 홈 화면

세부 옵션까지 저장되는  
스마트한 재주문 기능

가장 유리한 혜택을  
자동으로 찾아 적용하는 시스템

나의 시간을 존중하는  
효율적인 앱 경험

## PERSONA & JOURNEY MAP

인스타에서 봤는데 어떻게 주문하는지 모르겠어요.

이름 이민호

성별 남자

나이 23세

직업 대학생

### About

SNS에서 유행하는 스타벅스 신메뉴와 시크릿 레시피를 발견했습니다. 유행에 뒤쳐지고 싶지 않아 직접 주문해보고 싶지만, 막상 앱에서는 어떻게 주문해야 할지 너무 복잡해서 찾기가 어렵습니다. 일단 친구들에게 물어보기 전에, 스타벅스 앱에서 직접 그 메뉴를 찾아 주문에 도전해보려 합니다.

### Behavior

내향적	외향적
능동적	수동적
이성적	감성적
즉흥적	계획적

### Keyword

- #SNS트렌드
- #신메뉴탐색
- #인증샷
- #경험소비
- #소셜프루프
- #트렌드세터

step	앱 실행	주문 탭 이동	메뉴 선택	결제 및 쿠폰 적용	앱 종료
Behavior	SNS에서 본 메뉴를 찾기 위해 홈 화면을 끊는다.	현란한 배너들을 훑어보지만 정확한 정보를 얻지 못한다.	전체 메뉴로 이동해 많은 메뉴 리스트를 마주한다.	텍스트로만 나열된 복잡한 옵션에 길을 잊고 혼란을 느낀다.	커스텀을 포기하고 가장 익숙한 메뉴를 주문한다.
Feeling					
Pain Point	신메뉴 배너에 의사결정 정보가 부족함	유형 메뉴를 찾는 경로가 불분명하여 탐색이 어려움	인기/신메뉴 구분이 어려운 메뉴 리스트	SNS 레시피를 따라 하기 힘든 텍스트 기반 옵션	새로운 경험 목표 달성을 실패에서 오는 좌절감
Needs	추천 커스텀 정보가 포함된 매거진 형태의 콘텐츠	지금 또는 메뉴처럼 주제가 명확한 탐색 경로	다른 사용자 데이터 기반 실시간 랭킹 기능	시각적이고 공유하기 쉬운 커스텀 기능	성공적인 커스텀 경험을 공유하고 인정받는 즐거움

### PAINPOINT

- 신메뉴 정보가 매력적으로 전달되지 않음 (단순 나열)
- SNS 레시피를 따라 하기 힘든 복잡한 텍스트 옵션
- 다른 사람의 선택을 참고할 사회적 증거 부재

### Needs

- 추천 커스텀 정보가 담긴 매거진 형태의 콘텐츠
- 옵션 변화를 바로 볼 수 있는 시각적인 커스텀 기능
- 실시간 인기 메뉴 등 소셜 랭킹 기능

# 스타벅스 유저들은 3가지를 말하고 있다.

별이랑 쿠폰만 확인하는데  
상관없는 기능들이 너무 많아요

매일 마시는 건데  
주문 과정이 너무 번거로워요

쿠폰이 있는데  
어떻게 써야 할지 모르겠어요

## 모듈형 맞춤 홈

사용자가 자주 쓰는 기능만 골라홈 화면을 직접 구성하게 합니다.  
불필요한 정보는 숨기고, 필요한 정보에만 집중할 수 있습니다.

## Clarity & Personal

## 퀵 오더

사용자의 주문 습관을 학습하여 터치 한 번으로 주문하는  
기능을 제공하여, 가장 빠른 주문 경험을 완성합니다.

## Fast

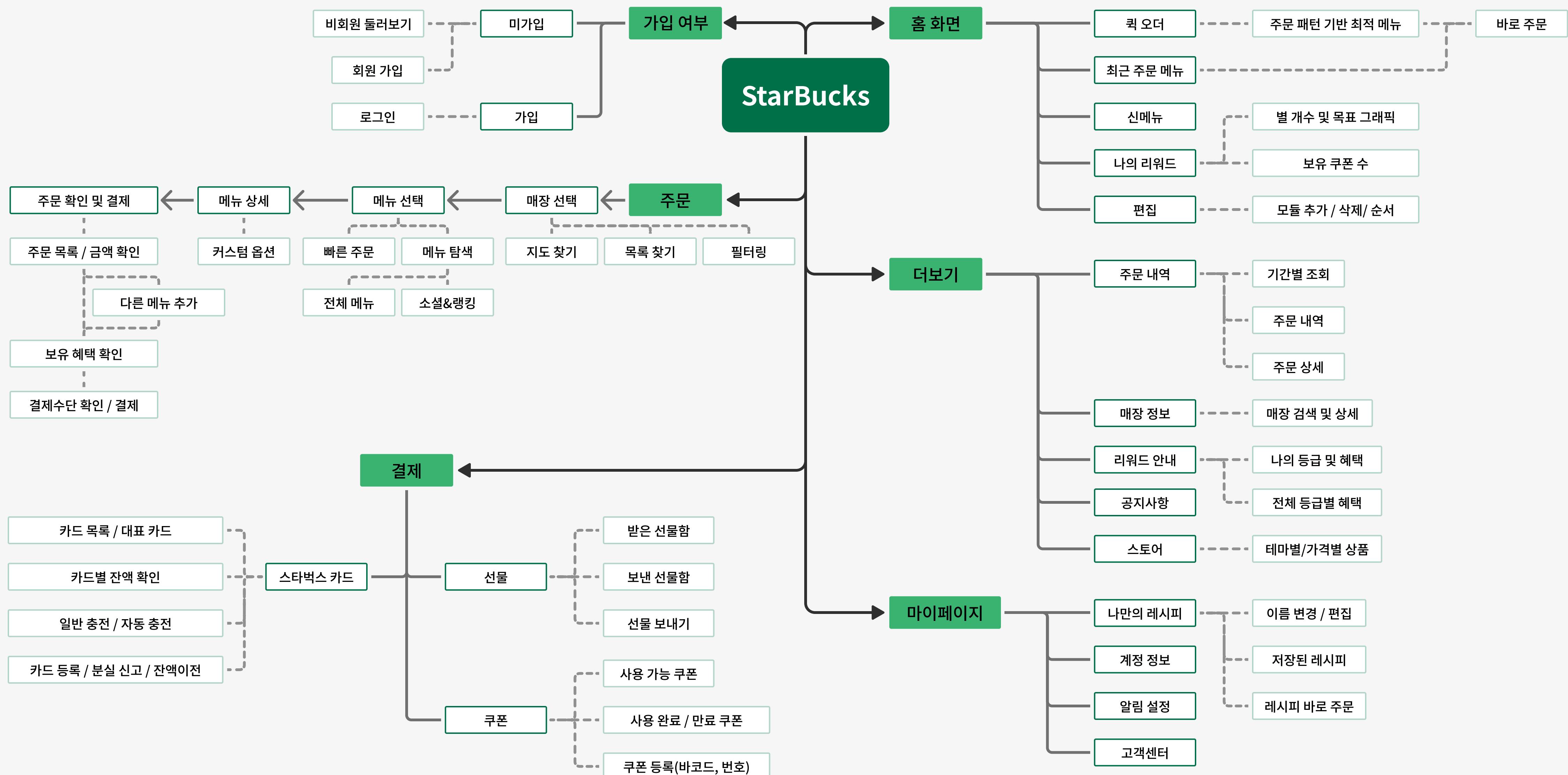
## 지능형 월렛

결제 시 사용 가능한 최적의 혜택을 알아서 추천하고 적용해주는  
기능을 제공하여, 가치 있는 소비 경험을 제공합니다.

## Rewarding

사용자는 고민 없이 가장 빠른 주문을 완료하고,  
나에게 최적화된 경험 속에서 가치 있는 혜택을 누릴 수 있습니다.

## FLOW CHART



## Typography

### Roboto

Bold

Medium

Regular

**Main Title 1** 28pt Bold

**Main Title 2** 24pt Bold

**Sub Title 1** 20pt Medium

**Sub Title 2** 18pt Medium

Button / Tab 15pt Medium

Body 1 16pt Regular

Body 2 14pt Regular

Caption1 12pt Regular

Caption2 10pt Regular

**Starbucks Menu / 스타벅스 메뉴**

**Quick Order / 퀵 오더**

**My Rewards / 나의 리워드**

**Today's Promotion / 오늘의 프로모션**

Button / 버튼

This is body text. / 본문 내용입니다.

This is sub content. / 부가 설명입니다.

Date: 2023.10.26 / 날짜: 2023.10.26

Date: 2023.10.26 / 날짜: 2023.10.26

## Icon



## Color

### Brand Colors

**Signature Green**

#00704A

**Bright Green**

#00A86B

**Gold**

#CBA258

### System Colors

**Error Red**

#D32F2F

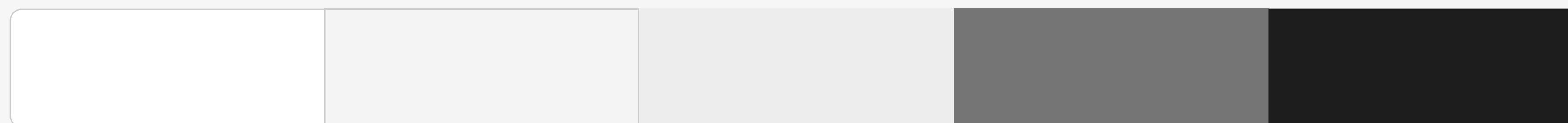
**Warning Amber**

#FFA000

**Gray 300 (Disabled)**

#E0E0E0

### Grayscale



## COMPONENTS

Home
Pay
Order
Shop
...
other

주문할 매장을 선택해 주세요
▼
0

홈
음료
푸드
상품

가을의 분위기를 물씬 풍기는 라떼 라인업
풍선한 가을의 즐거움을 가득 담은 라인업

**STARBUCKS®**

Order

◀

▶

SIGNATURE 기본	BLONDE 블론드	DECAF 디카페인 +300원	1/2 DECAF 하프 +300원
SIGNATURE 기본	BLONDE 블론드	DECAF 디카페인 +300원	1/2 DECAF 하프 +300원

바닐라 시럽 - 0 +

헤이즐넛 시럽 +500원 - 1 +

HOT
ICED

HOT
ICED

ONLY ICED


Cafe Americano
4,700원

BEST

Cafe Americano

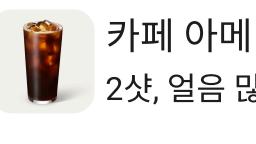
BEST

Cafe Americano

커스텀 1


커스텀 2


동성로점
25.10.24


Cafe Americano ICED

2샷, 얼음 많이, 시럽 2펌프

Cafe Americano
5,200원

등록하기

등록하기

주문하기

담기
결제하기


Tall
355ml


Grande
473ml


Venti
591ml

매장 이용
매장에서 먹을게요

TO-GO
밖으로 가져갈게요

얼음

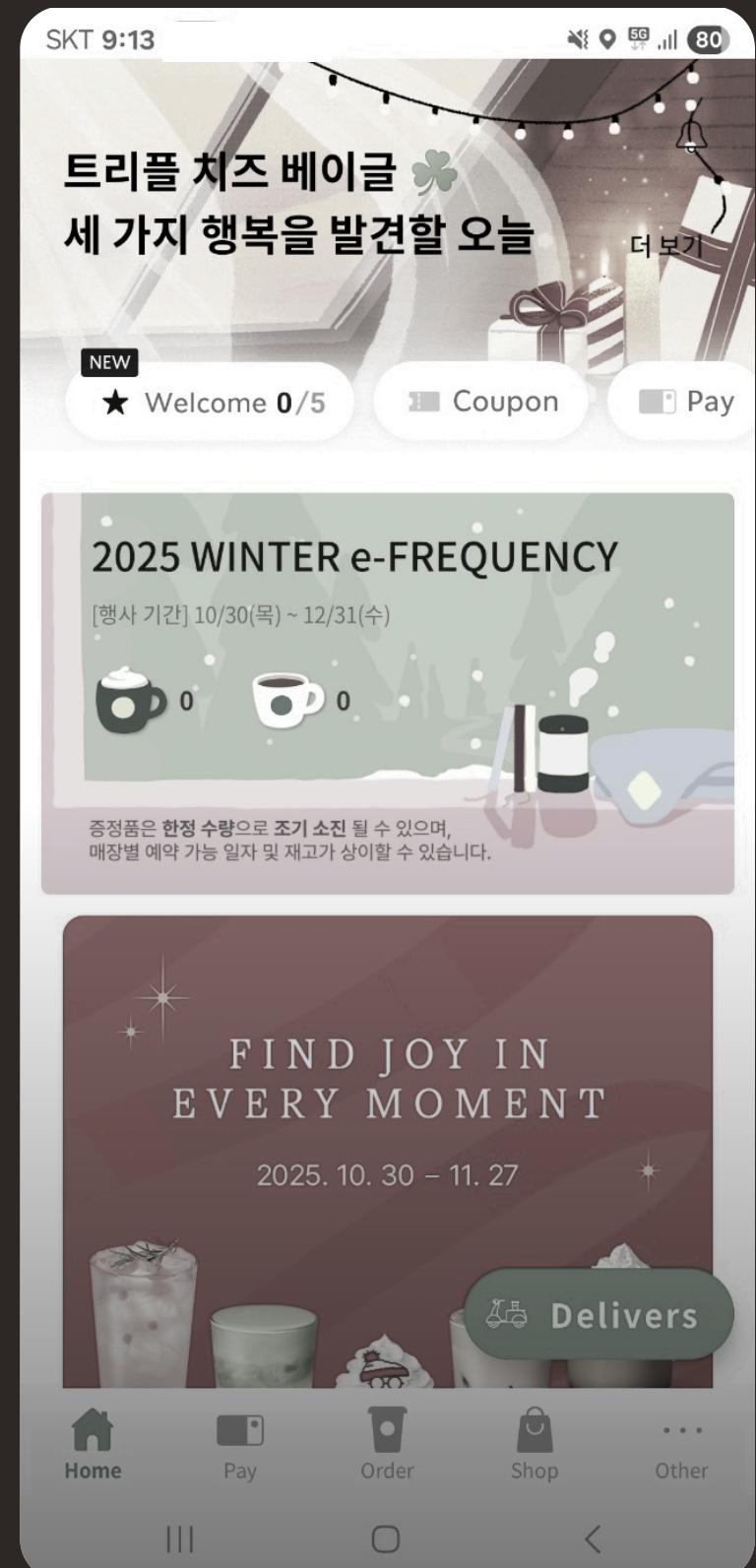
없이
적게
보통
많이
얼음 빼기

BEST
NEW
HOT
ICED

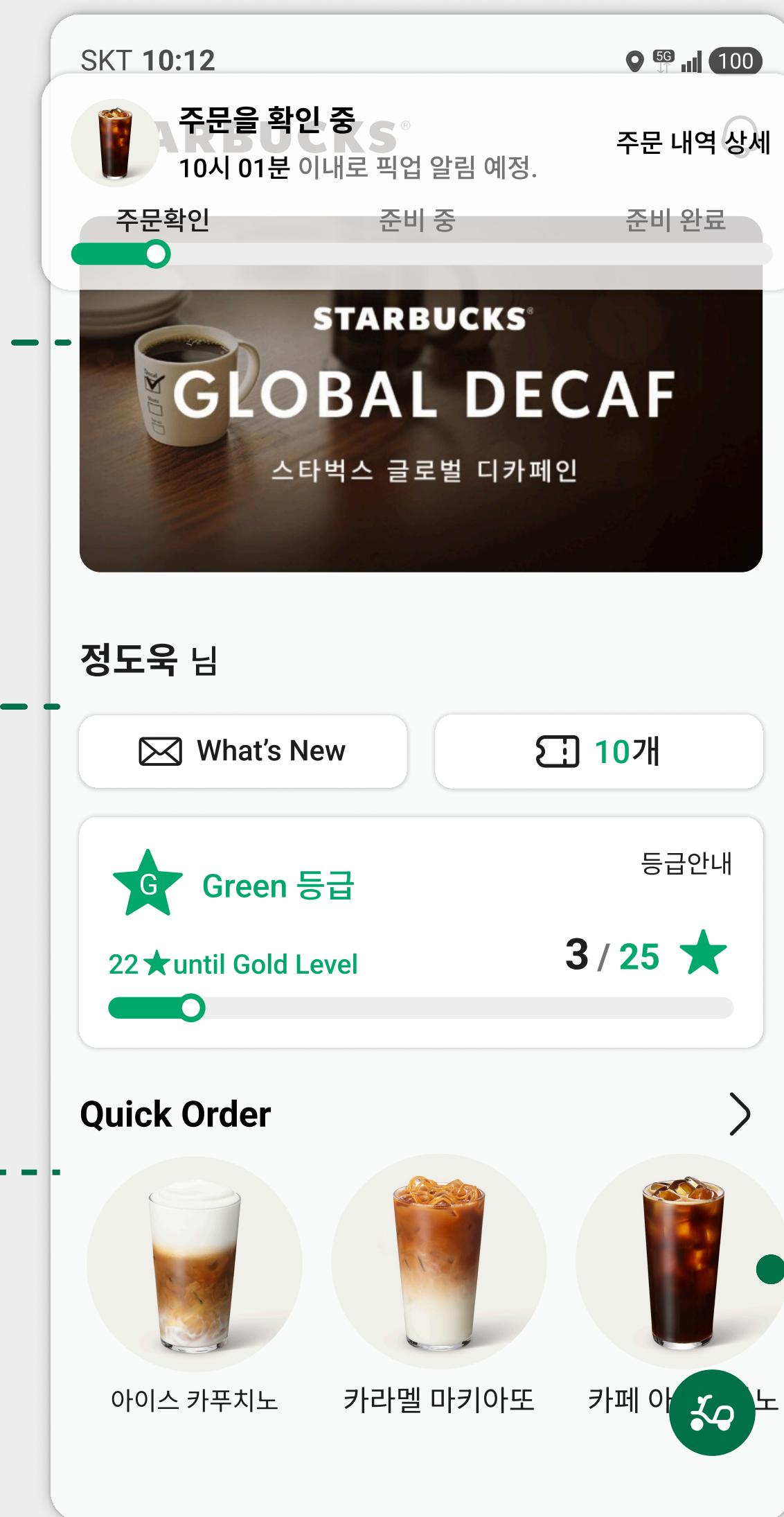
# Main Home

적립과 주문에  
집중하는 스마트오더

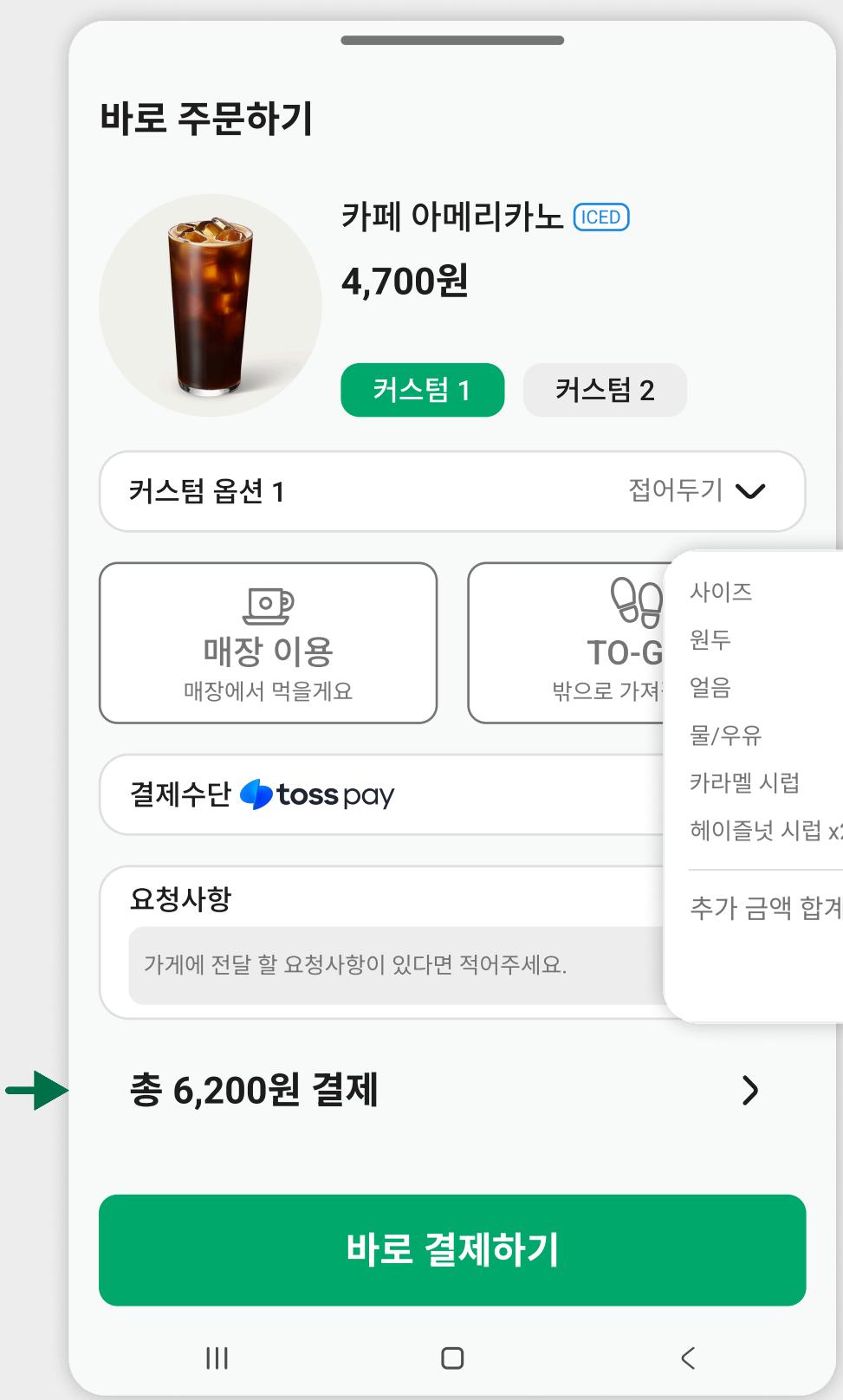
AS-IS



TO-BE



--- ○ 주문 후 액션 보여주기  
메뉴 준비 과정을 실시간으로 확인



# Order

메뉴는 그대로  
더 빨리 찾을 수 있도록

AS-IS

SKT 9:16 Order

전체 메뉴 Siren's Pick

음료 푸드 상품

추천 Recommend

에스프레소 / 커피 Espresso / Coffee

디카페인 커피\* Decaf Coffee

블론드 커피\* Blonde Coffee

콜드 브루 Cold Brew

오늘의 커피 (브론드 커피)\* Brewed Coffee

주문할 매장을 선택해 주세요

주문할 매장을 선택해 주세요

Home Pay Order Shop Other

SKT 9:16 에스프레소 / 커피

Best New 토피 넛 라떼 Toffee Nut Latte 6,500원

Best New 원터 스카치 바닐라 라떼 Winter Scotch Vanilla Latte 6,500원

Best New 블랙 글레이즈드 라떼 Black Glazed Latte 6,500원

시그니처 코르타도 Signature Cortado 5,800원

밀크카라멜 라떼 Milk Caramel Latte 5,800원

주문할 매장을 선택해 주세요

주문할 매장을 선택해 주세요

Home Pay Order Shop Other

TO-BE

SKT 10:12 Order

홈 음료 푸드 상품

가을의 분위기를 물씬 풍기는 라떼 라인업

마음을 따뜻하게 채우는 스타벅스만의 특별한 라떼를 만나보세요!

카페 아메리카노 5,200원

플랫 화이트 5,800원

코르타도 5,800원

풍성한 가을의 즐거움을 가득 담은 라인업

가을의 감성을 담은 신규메뉴와 함께 소중한 순간을 나눠보세요!

윌리 체리 푸딩... 5,200원

토피 넛 라떼 5,800원

라이트 핑크... 5,800원

주문할 매장을 선택해 주세요

주문할 매장을 선택해 주세요

Home Pay Order Shop Other

SKT 10:12 Order

음료 푸드 상품

음료 푸드 상품

에스프레소 콜드브루 브론드 커피 프라푸치노

BEST 카페 아메리카노 4,700원 NEW 크림 프라푸치노 4,700원 브론드 커피 4,700원

카푸치노 4,700원 코르타도 4,700원 토피 넛 라떼 4,700원

핑크 자몽 피자오 4,700원 카라멜 마키아또 4,700원 플랫 화이트 4,700원

주문할 매장을 선택해 주세요

주문할 매장을 선택해 주세요

Home Pay Order Shop Other

## 사이렌 핵을 홈메뉴로

사이렌 핵과 추천 메뉴를 하나로 합쳐  
추천함과 동시에 눈에 띠는 목록

## 슬라이드 형식으로 변경

음료를 고르고 다른 음료를 고를 때  
다시 메뉴로 돌아와서 고르는 비효율적인 동선 감소

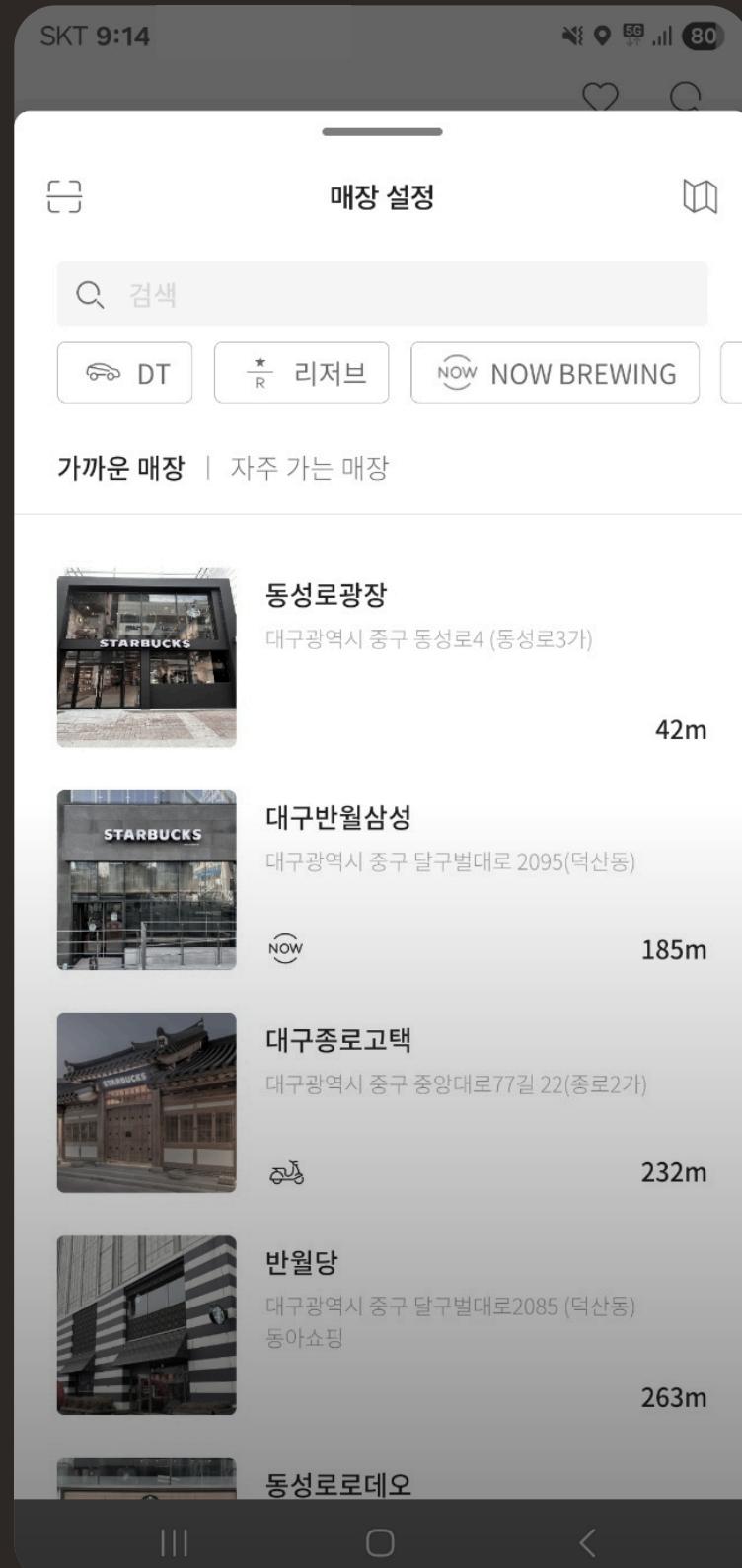
## 메뉴 배열 형식 변경

한줄로 길게 배열되어 있는 메뉴를  
격자 형식으로 바꾸어 스크롤 감소로  
쉽게 메뉴 탐색 가능

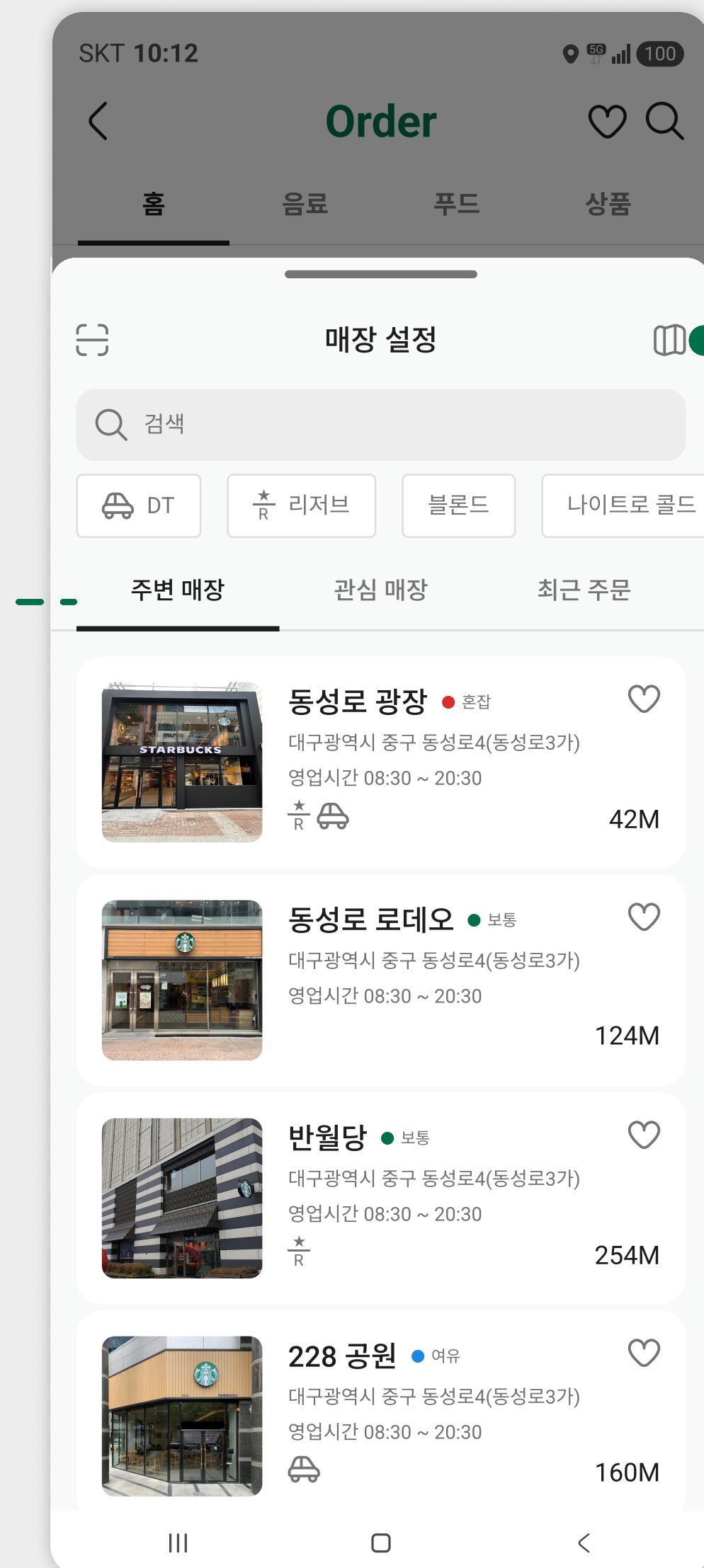
# Maps

명확히 매장찾고  
직접 매장의 상태 확인

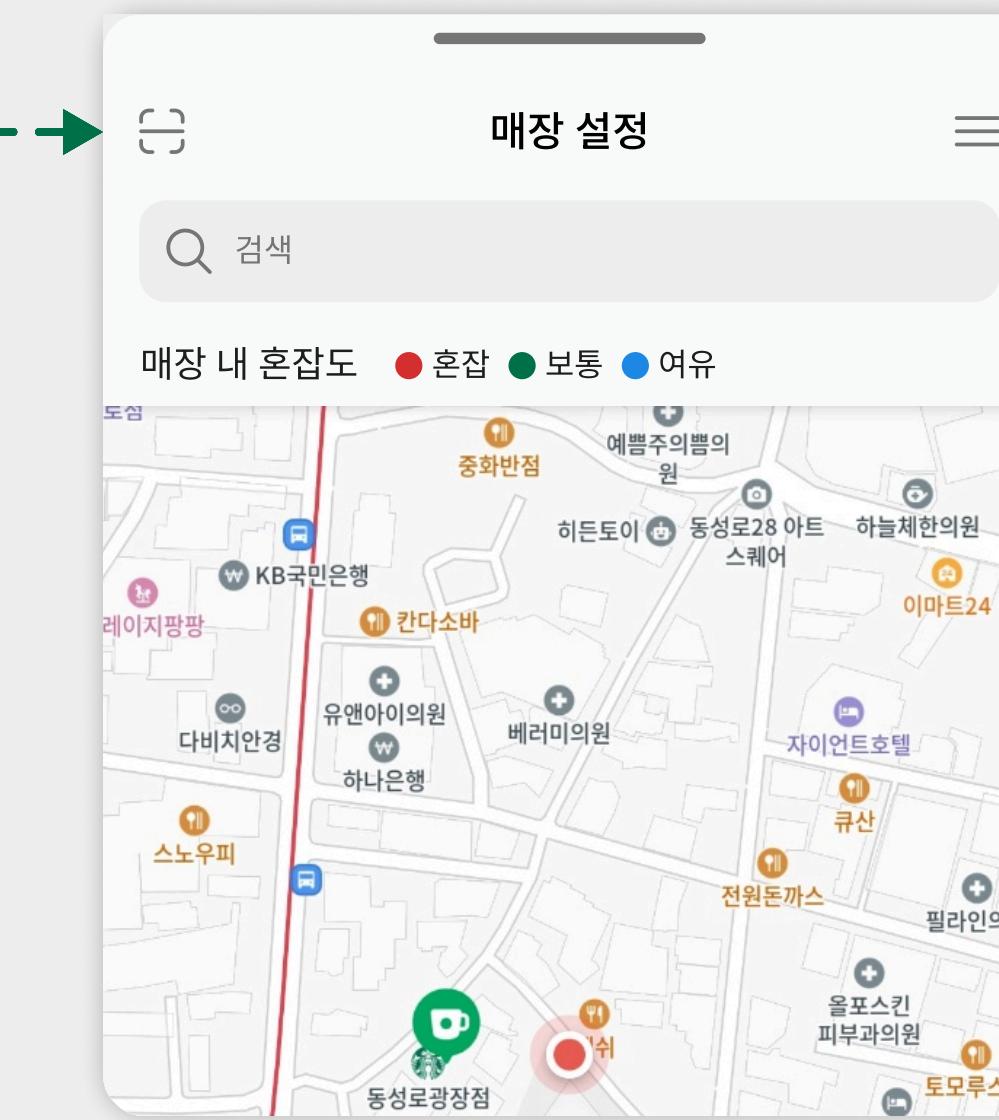
AS-IS



TO-BE



지도로 보는 매장 위치



○ 영업 현황 및 영업시간 제공

세부 정보로 들어가기 전  
매장의 혼잡도나 영업시간 노출

# Menu

형태는 유지하되  
좀 더 간편하고 잘보이게

AS-IS

TO-BE

형태의 유지 ○---

형태는 유지하며 기존 사용자들의 어색함을 최소화

아이스 카페 아메리카노  
Iced Caffe Americano

진한 에스프레소에 정수물을 더하여 스타벅스의 깔끔하고 갈렬한 에스프레소를 가장 부드럽게 즐길 수 있는 커피

4,700원

HOT ICED

Tall 355ml Grande 473ml Venti 591ml

환경을 위해 친환경 캠페인에 동참해 보세요.

개인 컵 사용하기

카라멜 풍미의 시그니처 에스프레소 원두

SIGNATURE 기본 BLONDE 블론드 DECAF 디카페인 +300원 1/2 하프

무료옵션

얼음

보통

물/우유

유료옵션

샷 추가 (기본 2샷)

바닐라 시럽

카라멜 시럽

헤이즐넛 시럽

시럽 권장 수량 : 속(2) 틀(3) 그란데(4) 벤티(5)

제품 영양 정보

비슷한 다른 메뉴

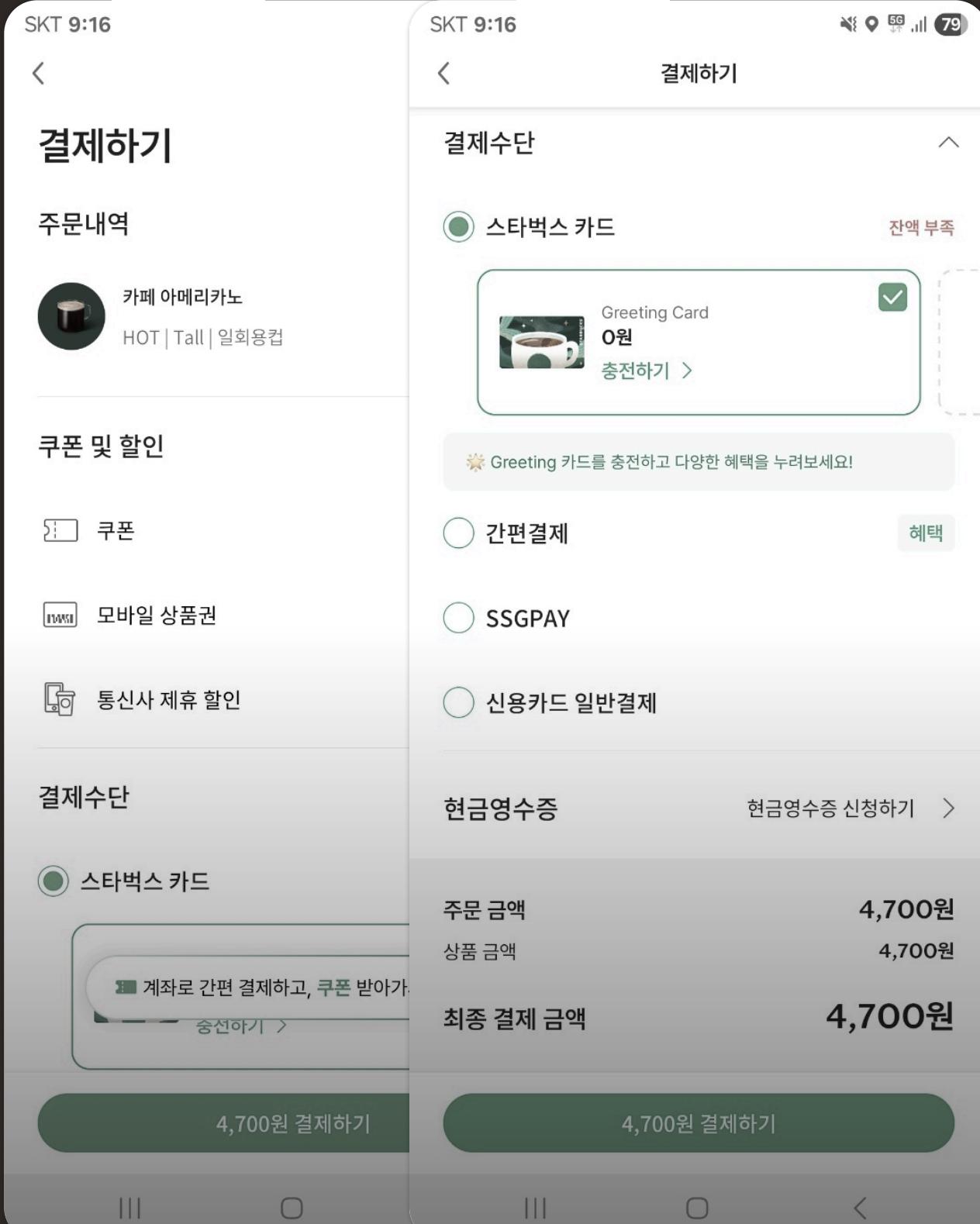
카페 아메리카노 카페 아메리카노 카페 아메리카노 카페 아메리카노

담기 결제하기

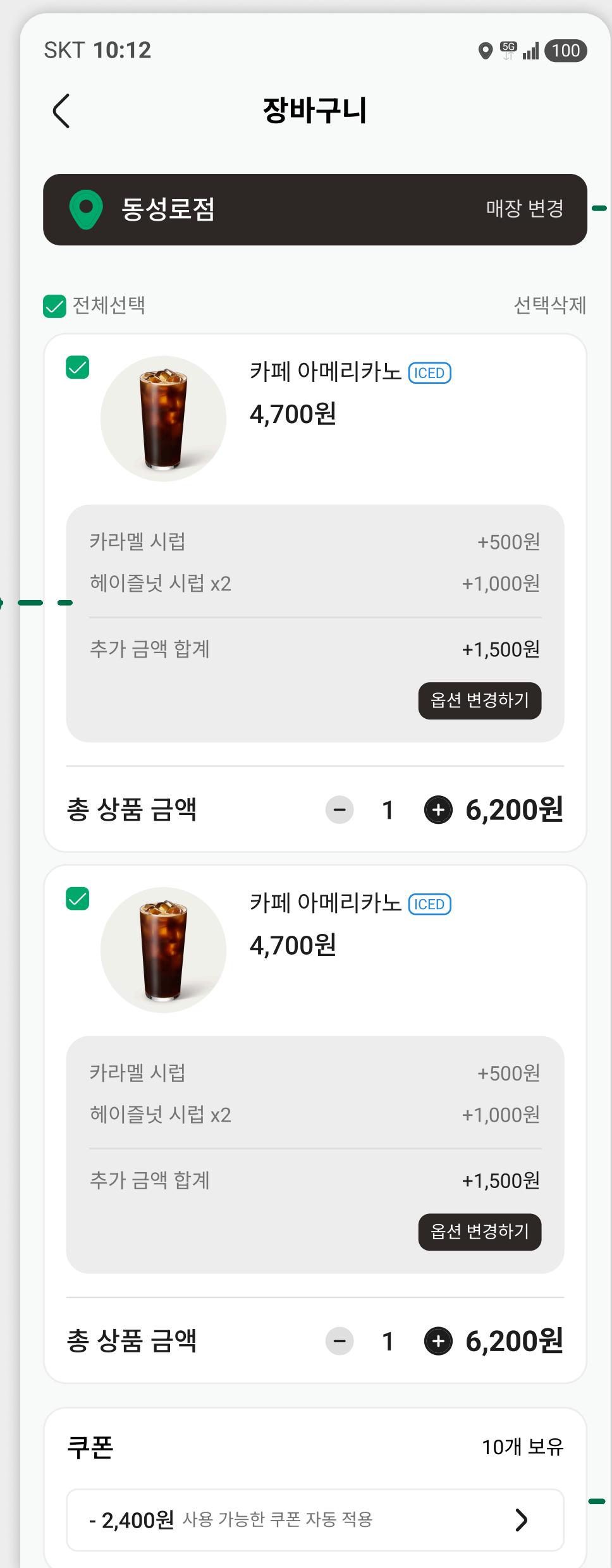
# Cart & Payment

빠르고 간편하게  
상세하게 확인 결제

AS-IS

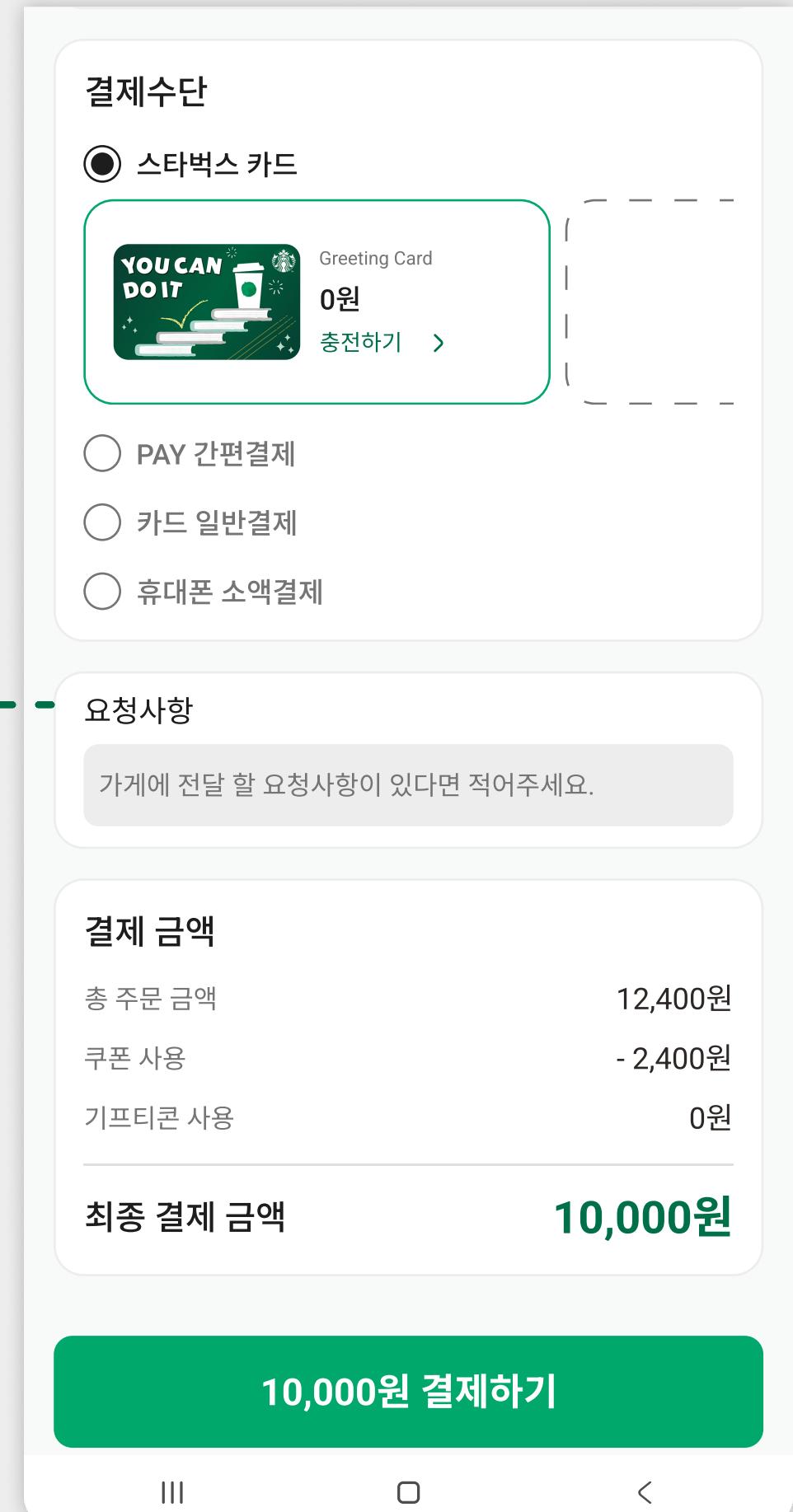


TO-BE



## 선택 매장 확인

선택한 매장을 주문 직전에  
재확인 및 변경 가능

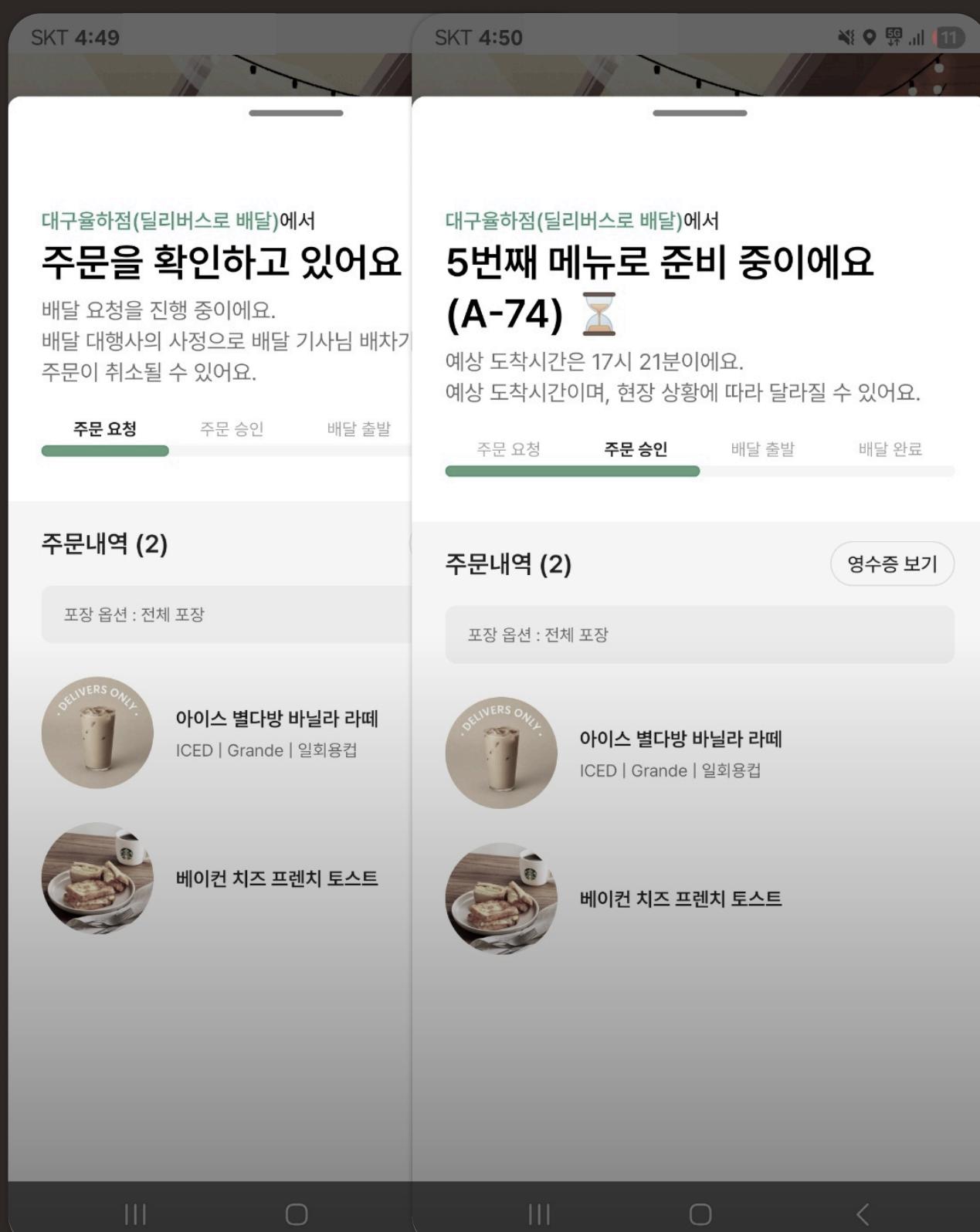


사용 가능한 쿠폰이 있을 때  
확인할 필요 없이 자동적으로 사용

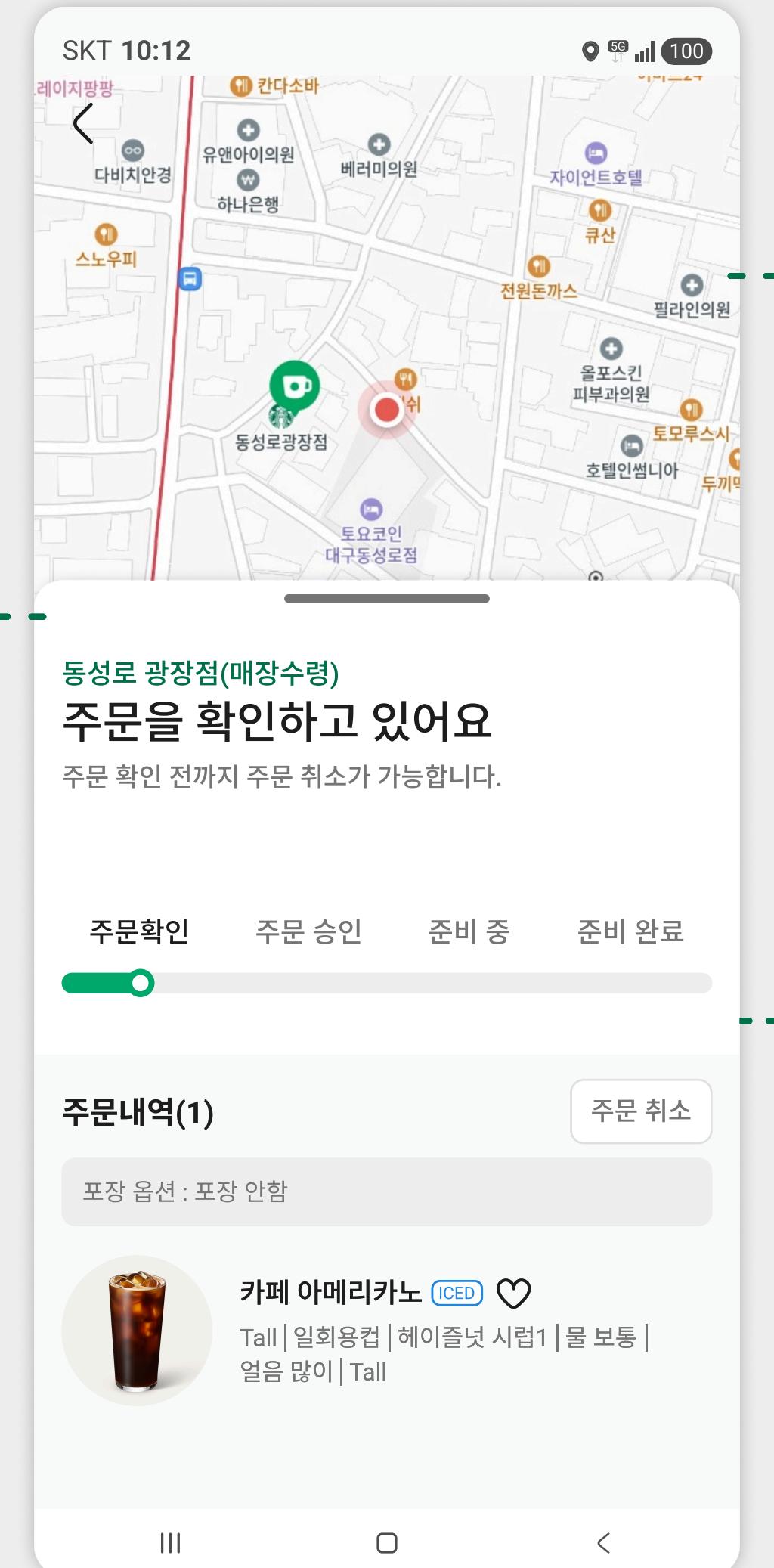
# Completed

## 결제 이후의 길안내와 준비시간 파악

AS-IS



TO-BE



### 주문 후 매장 위치

주문한 매장의 위치를  
지도로 표시해 줘 길찾기에 도움

### 동성로 광장점(매장수령)

도욱님의 주문을 3번째 메뉴로 준비  
중입니다(A-34)

예상 도착시간은 17시 21분입니다.  
예상 도착시간이며, 현장 상황에 따라 달라질 수 있습니다.

주문확인, 주문 승인, 준비 중, 준비 완료

### 주문내역(1)

포장 옵션 : 포장 안함

카페 아메리카노 (ICED) ❤️

Tall | 일회용컵 | 헤이즐넛 시럽1 | 물 보통 |  
얼음 많이 | Tall

### 실시간 액션

주문 후 준비 과정을  
실시간으로 확인 가능