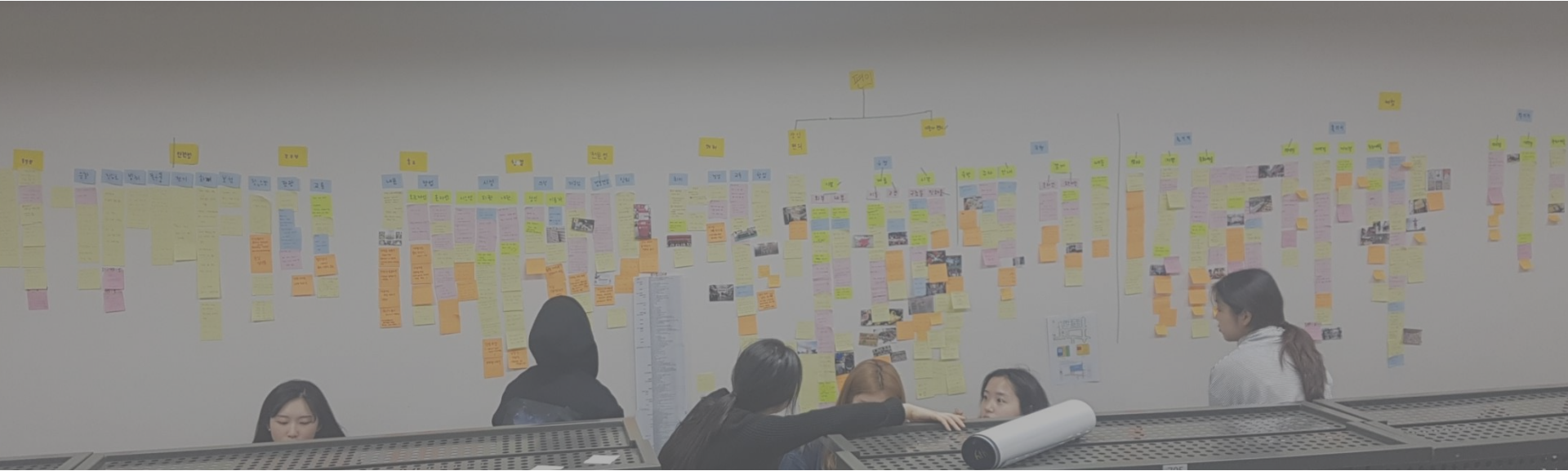


수유전통시장

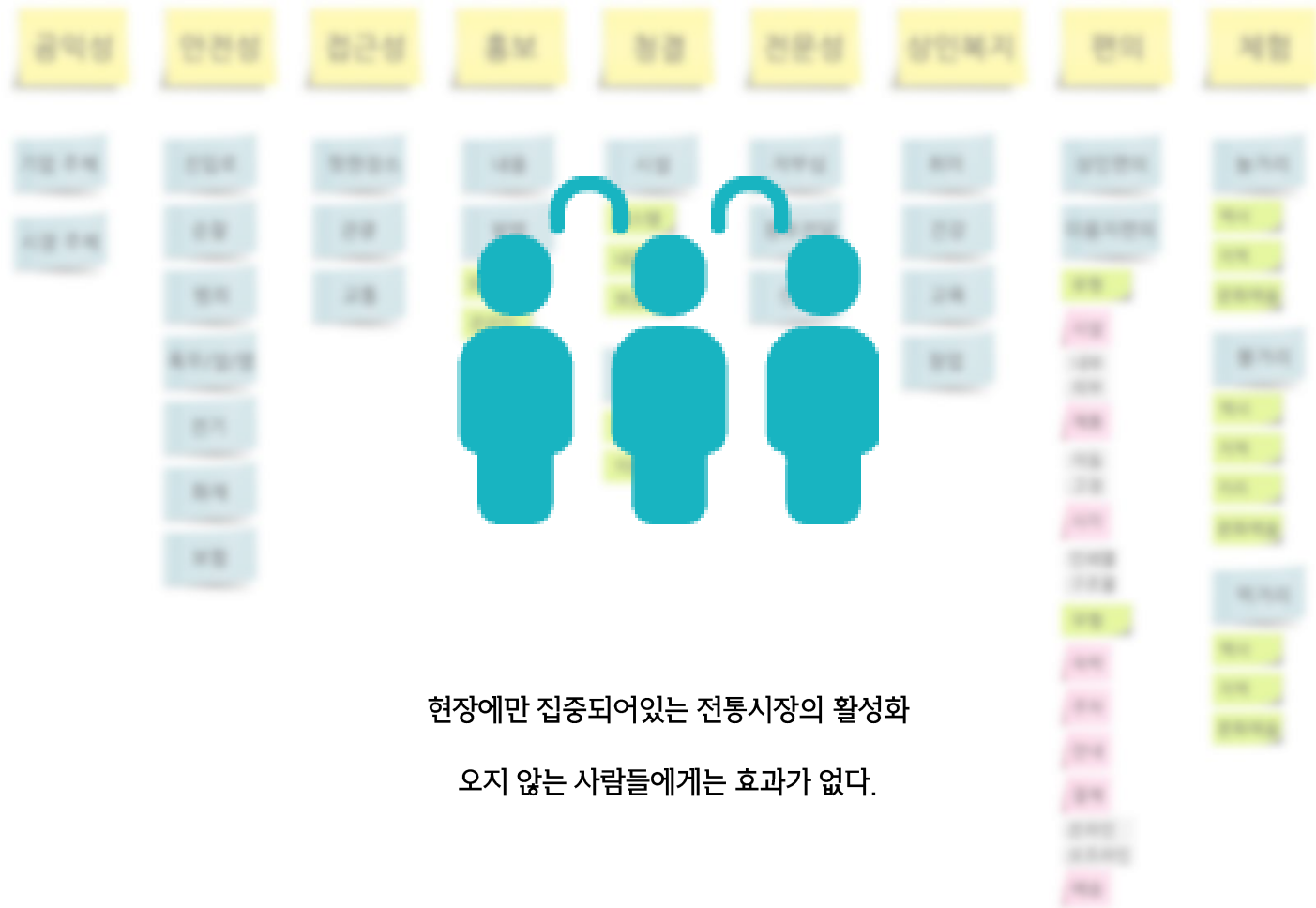
서비스디자인 프로젝트

한국디자인진흥원 지역선도 수유시장 육성사업단 X 성신여자대학교

1. 현 전통시장의 모습



1. 현 전통시장의 모습



2. 배송서비스



전자상거래의 Next Big Thing이
‘식품 시장’
구매 후에 먹어서 사라지는 상품 자체의 특징,
그리고 이러한 특징 때문에 생기는 반복 구매와 높은 재 구매율
또한
62% 정도가 전체 수유시장의 식료품 관련 품목.

3. 리서치

망원시장 배송 서비스 인터뷰

망원시장 배송 서비스 인터뷰.

Overall objective

비용이 문제.

-전반적인 배송서비스에 관한 조사

1. 배송서비스를 가장 많이 이용하는 연령대는 어떻게 되나요?

40 50 대 식재료 공산품 슈퍼마켓 채소

2. 배송서비스를 할 때 가장 많이 배송하는 품목은?

3. 가장 배송이 많이 이루어지는 시간대는 언제 인가요?

1시 5시

4. 배송서비스를 할 때 짐은 보통 몇kg인가요?

2키로 4키로

5. 배송을 할 때 어떤 패키지로 배송이 되고 있나요?

장보기를 하면 봉투 배송이 이루어짐 박스료

6. 배송은 어디까지 가능한가요?

마포구 2k 4k 벗어나는 경우도 있다 2키로가 가장 많아서.

7. 하루에 이루어지는 배송의 수 (최소~최대)를 알려주세요.

40건 10 20 건

배송서비스 유형

장보기해서 배송_

시장에서 장보고 배송, 많지는 않다. 장보기구난난 차를 들고와서.

상인들이 주문 배송_

8. 배송에서 힘들어진 들어온 사람이 있었나요? 아니면 배송 시 힘들었던 점은 무엇이 있었나요?

계절적 문제 눈이온다던가... **달걀 두부기 깨진다. 일하지않는 잘못된 상품**

9. 배송에서 가장 많이 사용하는 결제수단은 무엇인가요?

카드

10. 배송을 전화해서 주문할 시에 얼마만에 배송을 해주시는 건가요?

말릴때는 예약주문. 오늘 이나 내일. 보통 2시접수는 당일배송 이후는 말릴 수 도 있다.

11. 현재 전화로만 배송서비스가 이루어지고있는데 온라인으로 배송서비스가 옮겨가는 것에 있어 어떤 생각을 가지고 계십니까?

장보기배송서비스를 5만원이상은 돈을 안받는다. 이하는 2000원받음.

시장이 들어서 하기 힘들다 불가능하다.

12. 현재 대형마트도 배송서비스를 하고있는데 본인이 생각했을 때 전통시장 배송서비스는 어떤 차별점이 있나요?

13. 배송서비스를 알리기 위해 한 행동으로는 무엇이 있나요?

전단지 배포. 행사있을때 배송서비스알림. 오시는 분들에게 배송센터 홍보. 오프라인으로 홍보

주변지역의 거리 주위에서만 쓸 수 있어야한다.

- 식료품 배송 서비스에 관한 insight 도출

1. 식료품 중 가장 많이 배송되는 품목은 무엇인가요?

채소류 육류

2. 식료품 중 봉제지가 쉬운 과일 류는 어떻게 배송하시나요?

3. 여름에 상하기 쉬운 식료품은 어떤 식으로 배송이 되고 있나요?

- 배송 서비스의 지속적인 운영에 관한 시스템 정성적 조사

1. 현재 망원시장의 배송시스템은 어떤 운영비로 운영되고 있나요?

배송 이하는 2000원 배송비. **상인은 무개로 돈을 받고. 인건비는 힘들다. 서비스차원에서 만들어왔기 때문에...**

2. 현재 무가에 따른 배송비를 받고 있는데 그 비용은 어디에 쓰이는지 알 수 있을까요?

3. 현재 배송서비스의 배송은 업체를 통해 운영되고 있는 건가요? 쓰는 업체의 기준은 무엇인가 요?

사람을 뽑아서 개인으로 쓴다.

차량적

도매시장 아침에 크게 열고 크게 보내는 것은 불량이 많아서 자생력이 가능.

영천시장.

3. 리서치

망원시장 배송 서비스 인터뷰

Q . 배송에서 컴플레인 들어온 사항이 있었나요? 아니면 배송 시 힘들었던 점은 무엇이 있었나요?

A . 계절적 문제 눈이 온다던가... 달걀 두부가 깨진다. 원하지 않는 잘못된 상품이 간 적 있었다.

Q . 배송서비스를 가장 많이 이용하는 연령대는 어떻게 되나요?

A . 40, 50 대가 가장 많이 이용한다. 식재료 공산품 슈퍼 쪽 채소를 많이 사는 편.

Q . 하루에 이루어지는 배송의 수 (최소~최대)를 말해주세요.

A . 40건 10 20 건

Q . 현재 망원시장의 배송시스템은 어떤 운영비로 운영되고 있나요?

A . 5만원 이하는 2000원 배송비

3. 리서치

사용자 배송 서비스 인터뷰

저는 성신여자대학교 산업디자인과 학생입니다. 현재 4학년이고 전통시장의 식재료 배송 서비스에 대한 디자인을 하려고 있습니다. 그에 관련된 인터뷰가 필요해서 현재진행 중에 있습니다. 여러분의 의견은 꼭 필요한 디자인을 구상하는데 쓰이게 될 것 같습니다.

저 설문지에는 틀린 점이 없으니 어떤 의견이든지 자유롭게 말씀해 주시면 좋겠습니다. 저 설문조사는 저의 개인적인 과제 이외의 용도로 사용되지 않을 것임을 알려드립니다. 소중한 시간을 내주셔서 정말 감사합니다.

기본 인적사항

- 귀하의 성별에 대해 이야기해주세요.
① 남 ② 여
- 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?
① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대
- 현재 귀하의 가족 구성원 수는 어떻게 되십니까?
① 1인가구 ② 2인가구 ③ 3인가구 ④ 4인가구 ⑤ 5인가구 이상
- 현재 귀하는 일주일 평균 몇 번 배송 받으십니까?
()
- 장을 한 번 보실 때 쓰는 평균 금액은 어떻게 되십니까?
① 1만원 이상 ② 3만원 이상 ③ 5만원 이상 ④ 7만원 이상

전통시장에 대한 이미지 인식에 대한 전반적인 조사

- 전통시장에 방문해 보신 적이 있으니까?
(예 . 아니오)

- (예라고 답하신 경우) 언제 어느 상황에 방문하시게 되었나요? 구체적인 상황을 적어주시길 바랍니다.
()
- 전통시장에서 장을 본다면 또는 보셨다면 어떤 종류를 보시겠습니까?
① 농산물 ② 축산물 ③ 수산물 ④ 가공식품
⑤ 의류신발 ⑥ 가정용품 ⑦ 음식점 ⑧ 기타소매업
(선택하신 이유에 대해 적어주세요.)
- 전통시장 하면 어떤 단어가 떠오르시나요? 대표적인 단어 3가지를 말해주세요.
()
- 마트와 전통시장의 차이점이 있다면 어떤 점이 중요하요?
()
- 전통시장은 지금 현대화를 위해 많은 서비스를 진행중에 있습니다. 알고 계신 서비스가 있으신가요? (예를 들면 키오스크 설치, 전통시장 온라인몰, 배달서비스, 휴게시설 등이 있습니다.)
① 예 ② 아니오
(예라고 하셨다면 어떤 서비스가 있으세요?)
- (6번에 서비스에 대해 쓰신 경우) 그 서비스를 사용해 본적이 있나요? 어떠셨는지 경험에 대해 이야기 해주시기 바랍니다.
()

식재료 온라인 쇼핑몰 사용에 대한 니즈 도출

- 온라인 쇼핑몰(예를 들어 ssg, 홈플러스 등, 롯데마트 등)에서 장을 보신 적이 있나요?
(예 . 아니오)

- (여라고 답하셨을 경우) 온라인몰, 앱, 프로그램을 쓰는데 대해 알려주세요.
()
- (1번에 예라고 답하신 경우) 어떤 종류의 상품을 사셨나요?
① 농산물 ② 축산물 ③ 수산물 ④ 가공식품 ⑤ 의류신발 ⑥ 가정용품
()
- 직접 가지 않고 온라인 몰로 구매하시는 이유에 대해 알려주세요.
(온라인에서 더 나은 상품 더 저가의 상품을 감지하였습니까? 직접 가서 비교해보고 싶지 않았습니까? 아니면 구매하는 과정이 편리한 것 때문인지?)
- 식물품을 온라인 몰에서 구매할 때 가장 중요한 요소는 무엇입니까?
① 가격 ② 품질을 ③ 포장 단위 및 포장 (중량, 수량, 크기)
④ 제조연월일/유통기한 또는 유통일자기한 ⑤ 광고 이미지 ⑥ 기타 ()
- 식물품을 온라인에서 살을 때 겪은 긍정적 경험이나 부정적 경험이 있으셨나요?
(예 . 아니오)
(있으셨다면 그 경험에 대해 적어주세요.)

현재 최적화고 있는 배송서비스에 대한 의견 도출

- 현재는 배송이 비닐봉투나 박스안에 넣은 채로 배송이 되고있었습니다. 그에 따른 식재료의 손상을 겪으신 적이 있으니까?
(예 . 아니오)
(있으셨다면 그 경중에 대해 적어주세요.)
- 귀하가 배송 서비스를 이용하실 때(신분증도형 그날 온 배송이 되고 차한 배송) 저녁 일만 배달을 할 수는 없습니까? 패키지가 구매에 영향을 미친 적이 있으니까?
(예 . 아니오)
(있으셨다면 어떤 어떤 이니, 어떤 점이 마음에 들었는지 적어주세요)

5. 배송 서비스(신분증도형 그날 온 배송도 되고 차한 배송도 되고 일반 배달을 말하는 것입니다.)에 대한 긍정적 경험이나 부정적 경험이 있으셨나요?
(예 . 아니오)
(있으셨다면 그 경험에 대해 적어주세요.)

여기까지 제가 준비한 설문지입니다. 참여해 주셔서 너무나도 감사드리며 카톡 아이디를 남겨 주시면 정성스럽게 답변 해주신분들께 소정의 카톡 선물이라도 보내 드릴 계획입니다.
카톡아이디 ()

이상입니다.

3. 리서치

사용자 배송 서비스 인터뷰

Q. 전통시장의 식료품 및 음식점 배송서비스에 대해 어떤 생각을 가지고 계신가요?

A. 매우 긍정적. 전통시장하면 먹거리가 가장 많이 생각난다. 연계되어 진행하면 흥미로울 것 같다.
전통시장의 맛집들을 집에서 받아볼 수 있다면 야식을 시킬 때 고려해볼 것 같다.

Q. 식료품을 온라인으로 구매하실 때 쓰시는 평균가격은?

A. 장을 볼 때 1인 가구인데도 불구하고 5~6만원 정도 쓴다.
보통 장을 보면 7만원 많이는 10만원 정도를 산다.

Q. 현재 쓰고 있는 식품 및 배송 관련한 앱이 있나요?

A. 해먹남녀라고 요리레시피 앱을 사용 중. 요리할 때 보면서 음식을 한다. 자세히는 아니지만 필요한 양념의 재료들을 유심히 보는편
배민 프레스시 사용 중. 바쁠 때 집에 반찬이 없어 밥을 먹기 싫을 때 사용.
이마트 물을 사용중. 야채들을 시키면 괜히 안 싱싱한걸 가져다주는 것 같아 신뢰가 안 생긴다.

3. 리서치

온라인 식품 이커머스 시장

스타트업



모바일 커머스



오프라인



4. 컨셉

Concept

온라인 식료품 시장 + 식재료를 활용한 레시피

전통시장을 웹으로 옮기되 기존 전통시장의 특징을 고수.

식료품 패키지 제작

Target

온라인 쇼핑으로 식료품 쇼핑을 하는 사람. (주로 20,30대)



구매편리성 및 저렴한 상품에 주요 니즈를 두고 있는 소비자.

Keyword

편의

정

맛

전문성

4. 컨셉



덤

제 값어치 외에 거저로 더 얹어주는 일. 이라는 의미에 맞게
덤 패키지를 따로 제작할 계획이다.
(새로운 반찬을 넣어주거나, 기존 반찬을 더 주는 형식)

온라인에서 팝업스티커를 무작위로 띄워 당첨되는 재미를 준다.



단골 손님

단골손님은 지속저인 방문, 상점 주인과의 지속적인 상징적 상호간 커뮤니케이션,
신뢰를 바탕으로 이루어진다.

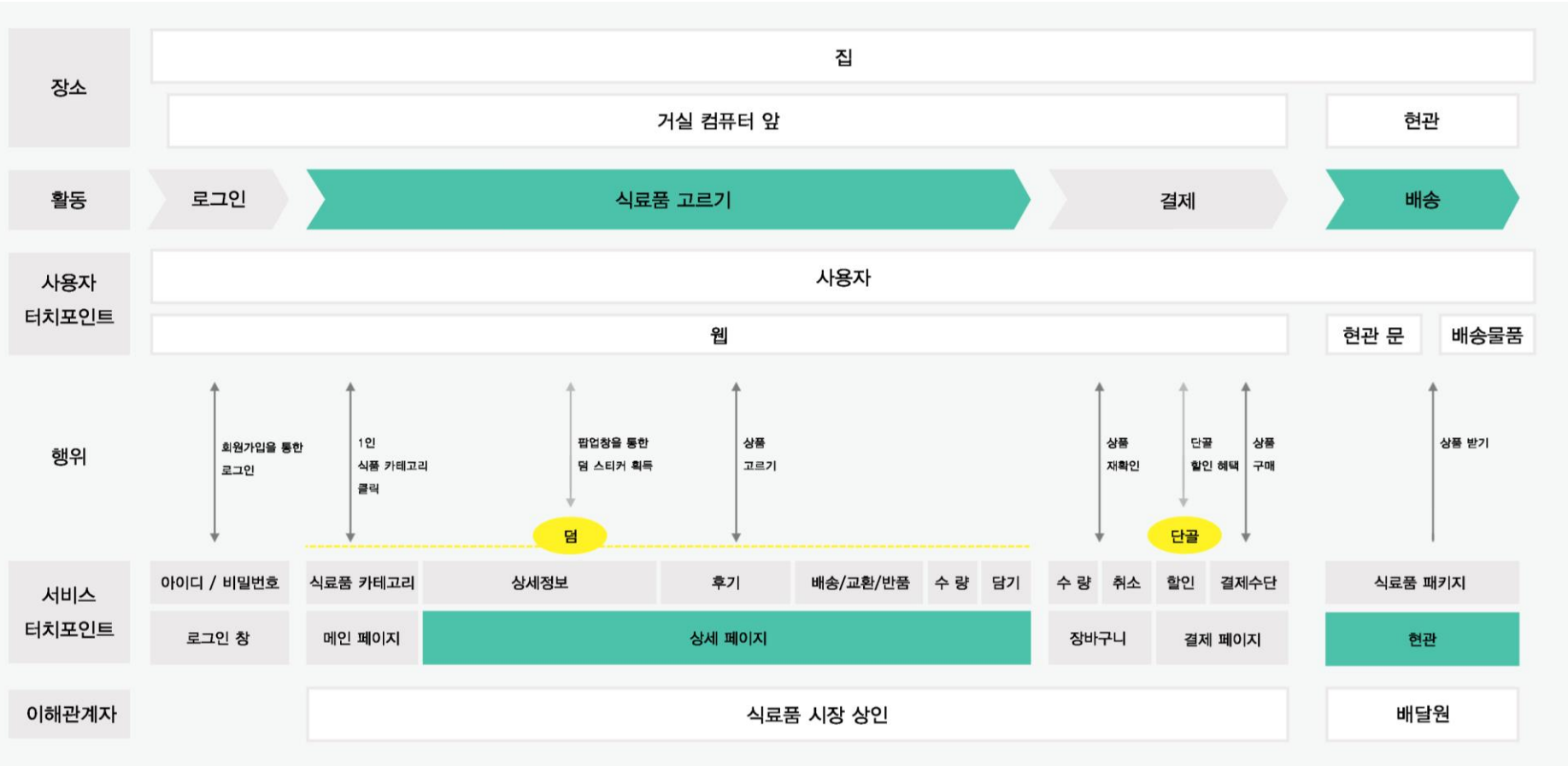
이를 웹 상으로 끌고 들어와 특정가게에서 식료품을 많이 사면 단골로 선정하여
Level화를 시킨다.
결제 시 할인 혜택이나 가게의 프로모션을 push로 보낸다.



상인의 전문성

온라인에서는 직접 상인과의 커뮤니케이션이 어렵다.
그러므로 시장 상인 판매자 이야기를 담아
어떤 마음으로 판매를 하는지 어필하여
전문성과 신뢰감을 준다.

5. 서비스 블루프린트

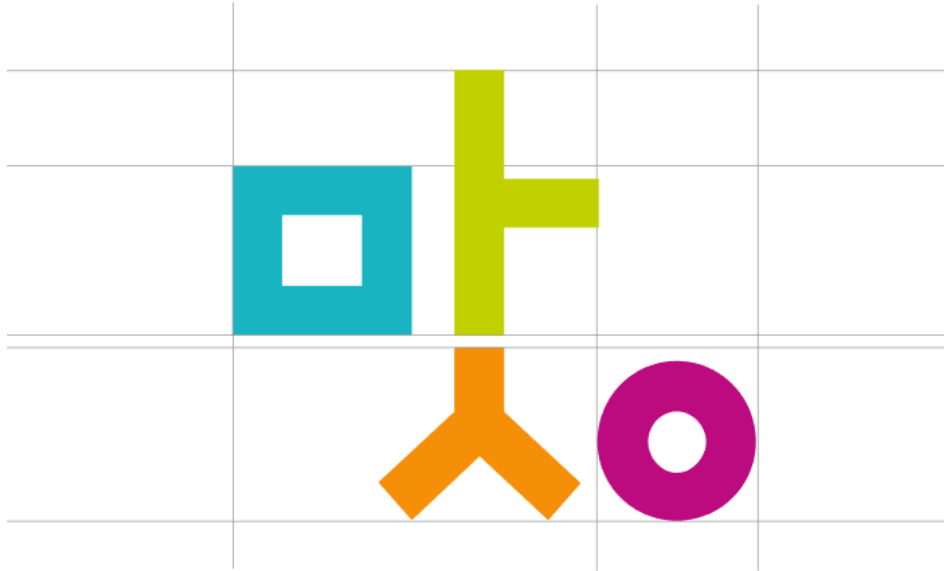


맛보다 · 맛있다 · 맛집 = 수유

맛 점은 젊은 층을 겨냥한 식재료 및 반찬 배달 서비스로서
전통시장에 직접 가서 장을 보지 않더라도 웨어나 앱을 통해 손 쉽게 장을 볼 수 있습니다.

전통시장의 정을 이제 온라인을 통해 느껴보세요!





COLOR _ 다채로운 맛을 표현



#18B4C1



#C1D100



#F58F07



#BC0B7F

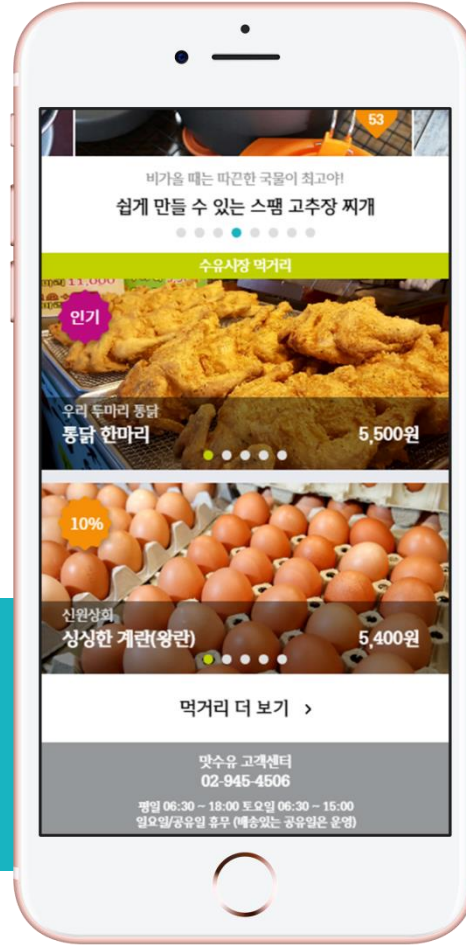
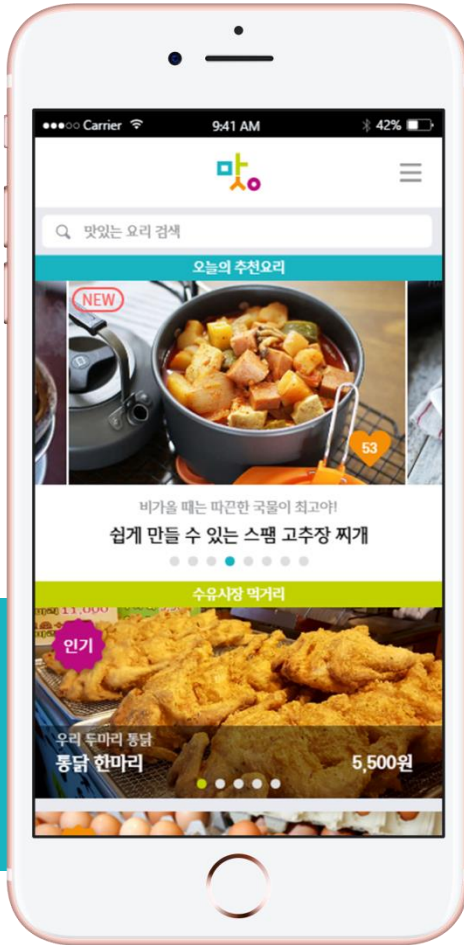
1. 맛 + 수유 의 형상을 따옴.
2. 맛 . 이라고 형태적으로 보임
맛에 점을 찍다. 라는 의미로도 해석 가능.
3. '맛 점'이라는 단어는 맛있는 점심의 준말로도 사용됨.

1. 로그인



기본 로그인 화면.
아이디와 비밀번호를 통해 로그인 합니다.

2. 메인 페이지



메인 페이지는 태그를 통한 검색 기능, 오늘의 추천요리, 수유시장 먹거리 (인기 top5, 세일 품목 5가지)로 구성되어있습니다.

3. 메뉴 창



설정 창에서는
단골들에게만 날아가는 푸쉬 알람을
ON/ OFF 할 수 있습니다.

마이 키친에서는
자신의 먹거리 쇼핑에 관한 내용을
상세히 볼 수 있습니다.

4. 검색

먹거리 검색 시
기존에 해주었던 태그를 통해 검색이 가능합니다.

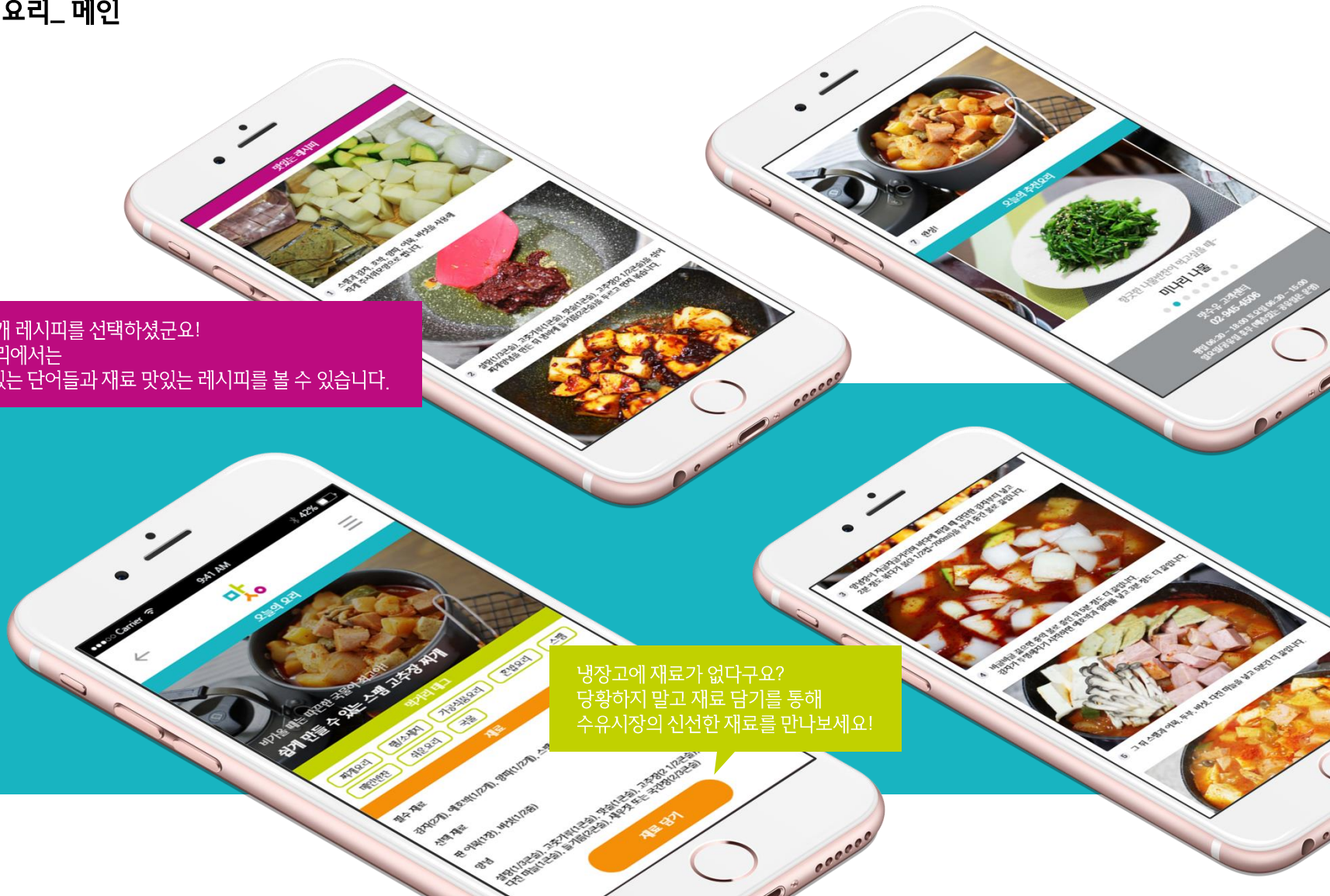
검색한 레시피에서는
기본 이미지와 간단한 내용,
하트를 통해 빠르게 레시피를 선택할 수 있습니다.



5. 오늘의 요리_ 메인

고추장 찌개 레시피를 선택하셨군요!
오늘의 요리에서는
태그되어있는 단어들과 재료 맛있는 레시피를 볼 수 있습니다.

냉장고에 재료가 없다면?
당황하지 말고 재료 담기를 통해
수유시장의 신선한 재료를 만나보세요!



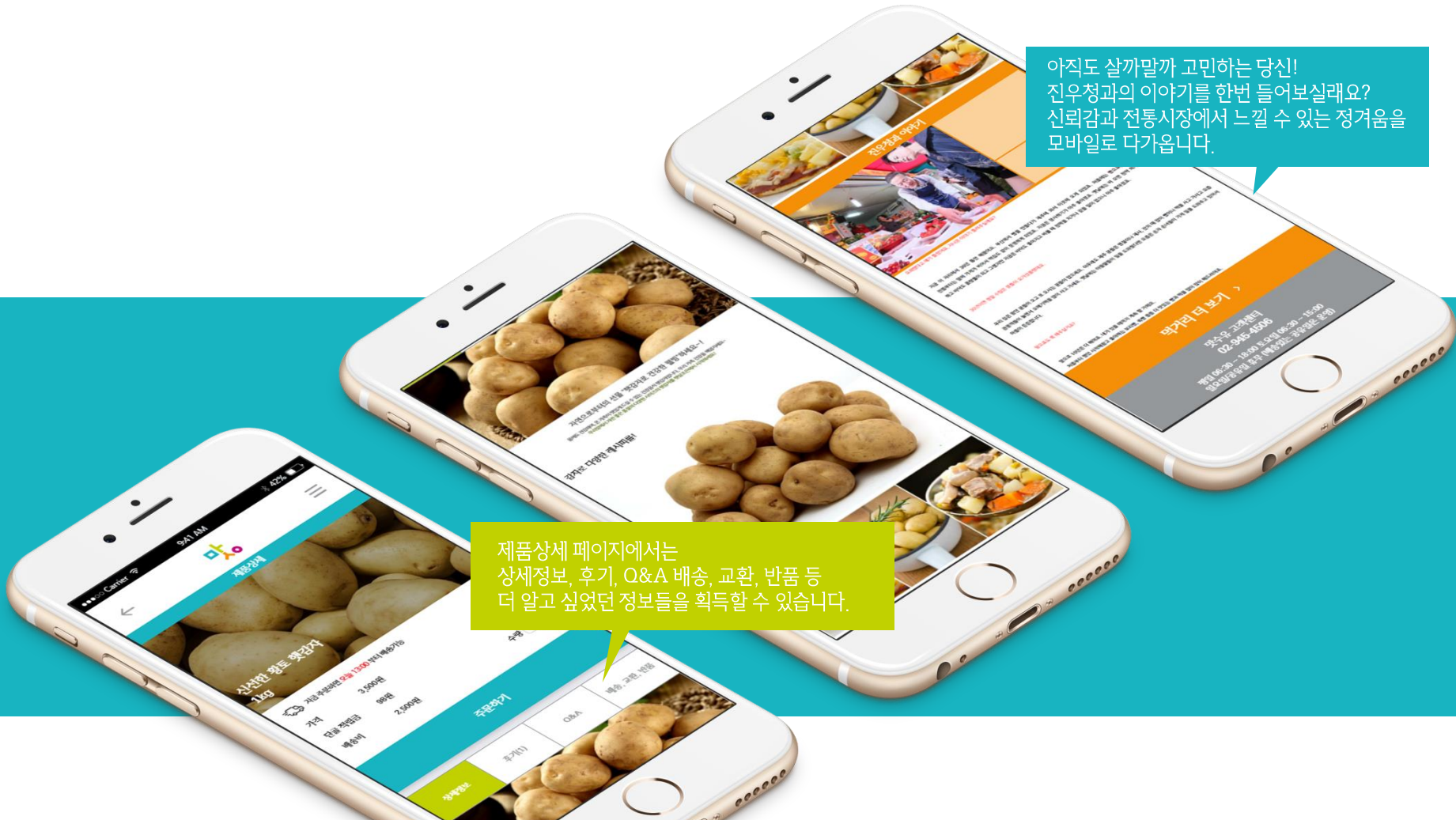
5. 오늘의 요리_ 재료 담기



재료를 다 선택하셨으면
담기를 통해 장바구니로 이동할지, 계속 쇼핑을 할 것인지
선택하시면 됩니다.

재료 담기에서
상세한 재료의 내용을 보고 싶으시다면
가게의 화살표모양을 눌러 상세보기를 할 수 있습니다.

6. 오늘의 요리_ 재료 담기 _ 상세페이지



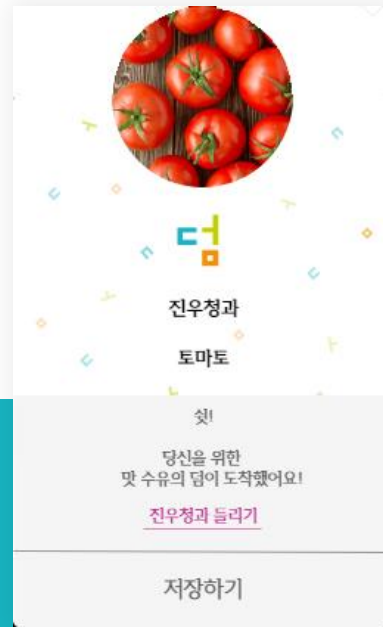
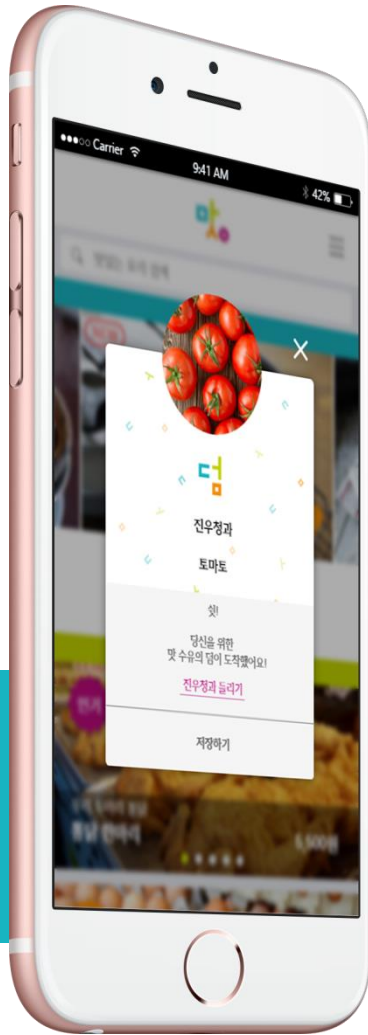
아직도 살까말까 고민하는 당신!
진우청과의 이야기를 한번 들어보실래요?
신뢰감과 전통시장에서 느낄 수 있는 정겨움을
모바일로 다가옵니다.

제품상세 페이지에서는
상세정보, 후기, Q&A 배송, 교환, 반품 등
더 알고 싶었던 정보들을 획득할 수 있습니다.

7. 결제



8. 팝업창 _ 덤



기존 전통시장에서 주는 덤! 온라인에서 팝업으로 왔군요!
진우청과도 한 번 둘러보시고 기분 좋게 덤도 받아주세요~

9. 상단 바 _ 단골



맛 점에서 구매를 자주하셔서 단골이 되셨군요!
이제부터 당신은 단골에게만 드리는 맛 점의 정보를 받아보실 수 있습니다!

Prototyping with XD

<https://xd.adobe.com/view/21ee267e-d7b8-4482-83d8-e04ec3f4d9a7>



+ 오토바이

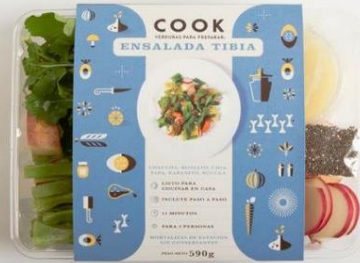
마
이
오 배달



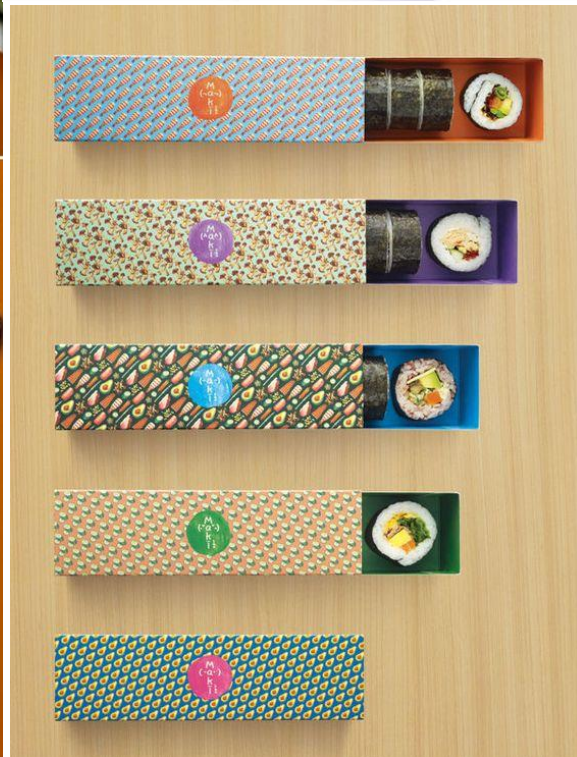
+ 레시피 북



+ 패키지



+ 덤 패키지





Thank you.