

더 좋은 식사 경험을 만드는 방법, 쿠팡이츠 UX 팀 4인 인터뷰

2024. 7. 8.



[와우회원 전국 무료배달 혜택](#)으로 사랑받는 쿠팡이츠. 쿠팡이츠에는 주문-배달-식사, 이 모든 과정에서 사용자에게 한 단계 높은 경험을 제공하는 UX 팀이 있습니다. 이들은 어떻게 일하며 더 좋은 식사 경험을 만들고 있을까요? [쿠팡 채용 사이트](#)에 발행된 쿠팡이츠 UX 팀 4인의 이야기를 편집해 소개합니다.

사장님과 함께 성장하는 쿠팡이츠를 위하여, 머천트 UX 팀 리더



안녕하세요, 간단한 자기소개 부탁드립니다.

안녕하세요, 쿠팡이츠에서 머천트 UX 팀을 이끄는 정성훈(Steve)입니다. 저희 팀은 점주들을 위해 쿠팡이츠 입점부터 매장 관리, 메뉴 설정, 홍보, 주문 접수에 이르는 모든 여정을 디자인합니다. 입점 외식업체 사장님들이 효율적으로 음식을 제공할 수 있게 전반적인 경험을 설계해, 고객들이 선택할 수 있는 매장과 메뉴의 수를 늘리고, 최종적으로 쿠팡이츠와 사장님들이 함께 성장하게 만드는 팀이에요.

어떤 방식으로 함께 성장하는 쿠팡이츠를 만드나요? 가장 기억에 남는 디자인 프로젝트를 소개해 주세요.

사내 다른 디자인 팀들처럼 우선 사용자 인터뷰 등을 통해 사장님들이 직면한 잠재적인 문제와 기회 요소를 파악합니다. 그 후 다양한 UX 솔루션을 테스트한 뒤 런칭해 성장에 기여하고 있습니다.

흔히 ‘포스기’라고 부르는 POS(Point of Sale, 주문접수) 앱의 리디자인 프로젝트가 기억에 남습니다. 사장님들이 더 편하게 장사에 이용하실 수 있게 여러 기능을 더했고, 이를 위해 전반적인 디자인 레이아웃을 변경했습니다.

POS 앱 리디자인 당시 가장 중점을 둔 부분은 무엇인가요?

가장 중점을 둔 부분은 적응 시간입니다. POS 앱은 점주라면 매일 사용하는 중요한 앱입니다. 디자인 당시 사용자가 새로운 기능에 빠르게 익숙해질 수 있는지를 주요하게 고려했습니다. 그 덕분에 실제로 많은 사장님들이 큰 어려움 없이 새로운 디자인을 받아들였고, 목표했던 주요 지표들도 개선된 것을 확인할 수 있었습니다.

[쿠팡 채용 사이트: Steve 님 인터뷰](#)

데이터를 재료로 매끼의 변화를 만드는 디자인 리드



안녕하세요 자기소개 부탁드립니다.

안녕하세요. 쿠팡이츠 UX 팀의 김미연(Lisa)입니다. 디자이너로서의 더 큰 성장 가능성을 보고 약 3년 전 쿠팡이츠에 합류했습니다. 빠른 쿠팡이츠의 성장에 따라 저도 성장해 나가고 있어요.

디자인 리드로서 어떻게 프로젝트를 이끌어가시는지 궁금합니다.

문제를 효율적으로 해결하기 위해 저희 팀은 3단계를 거칩니다.

첫 번째는 문제를 정의하는 단계입니다. 이 단계에서는 집중해야 하는 문제와 목표의 초기 요구사항을 중심으로 프로젝트 방향을 치열하게 논의합니다.

두 번째는 정의한 문제를 바탕으로 현재 UX 흐름을 점검하고 잠정 솔루션을 도출하는 단계입니다. 이때는 특히 전반적인 사용자 경험을 면밀히 검토합니다. 디자이너, 프로젝트 매니저, 콘텐츠 전략가가 함께 피드백을 주고받으며 개선 방안을 내는 단계예요.

마지막은 최종 솔루션이 어떻게 고객의 문제를 해결하는지, 팀의 목표에 적합한지 주요 이해관계자를 설득하는 과정입니다. 근거를 가지고 논리적이고 명확하게 리더십을 설득합니다. 이 단계까지 끝내야 최종적으로 고객이 보는 앱에 솔루션을 적용할 수 있어요.

근거를 바탕으로 설득하는 과정이 쿠팡의 데이터 드리븐 (data driven) 문화를 담고 있는 것 같아요. 좀 더 자세하게 업무 방식을 설명해주세요.

일에 있어 데이터에 기반한 접근은 무척 중요하다고 생각합니다. 내가 느끼는 불편함을 고객도 동일하게 느낄 거라고 쉽게 가정할 수 있거든요. 하지만 실제 고객들의 행동 데이터나 인터뷰 내용을 살펴보면 정작 문제는 다른 곳에 있기도 합니다. 쿠팡이츠 디자이너들은 데이터에 기반해 고객들이 겪는 진짜 문제를 해결하는 데에 집중하고 있습니다.

[쿠팡 채용 사이트: Lisa 님 인터뷰](#)

맛있는 식사로 매끄럽게 안내하는 쿠팡이츠 콘텐츠 전략가



안녕하세요, 자기소개 부탁드립니다.

안녕하세요. 쿠팡이츠 UX 팀 콘텐츠 전략가 김준용(Brown)입니다. 콘텐츠 전략가는 고객에게 필요한 정보를 글로 안내하는 역할을 합니다. 우리가 보는 화면에는 많은 정보가 있고, 이 정보는 글, 이미지, 영상 등의 여러 형태로 제공됩니다. 콘텐츠 전략가는 이 중에서 글로 전해야 하는 정보에 집중합니다.

콘텐츠 전략가의 일을 좀 더 자세히 설명해 주시겠어요?

식당에서 밥을 먹는 상황을 떠올리면 쉽게 저희의 일을 이해할 수 있습니다. 식당가에는 무수히 많은 식당이 있고, 각 식당 앞에는 음식 종류와 특징을 안내하는 입간판이 있습니다. 그 중 하나를 골라 들어가면 점원이 자리를 안내하고, 우리는 메뉴를 골라 주문합니다. 그 과정에서 다른 사람들의 후기를 찾아보기도 하죠. 음식값을 결제할 때는 할인이 되는지도 챙기고요.

모든 과정을 거치는 동안 우리는 우리 주변을 둘러싼 정보에 의지해 고민하고 결정합니다. 콘텐츠 전략가는 이처럼 고객이 마주하는 여러 단계의 정보를 검토하고 글로 작성합니다.

그럼 콘텐츠 전략가로서 기억에 남는 프로젝트는 무엇인가요?

쿠팡 앱에서 안내 화면을 개선했던 사례를 소개하고 싶습니다. 기존 화면에는 전달하고자 하는 내용이 많았는데요. 콘텐츠를 단순하고 간결하게 정리했을 때 고객분들이 안내를 더 잘 이해했고 앱 다운로드나 재주문 등의 수치도 긍정적으로 나타났습니다. 고객들이 더 쉽게 앱을 활용할 수 있도록 도운 사례였습니다.

[쿠팡 채용 사이트: Brown 님 인터뷰](#)

쿠팡이츠에서 커리어 여정을 시작한 프로젝트 디자이너



안녕하세요, 자기소개 부탁드립니다.

안녕하세요. 2020년 쿠팡이츠에 합류한 프로덕트 디자이너 정수경(Summer)입니다. 쿠팡이츠 배달파트너들의 독특한 근무 환경을 고려해 전반적인 경험을 설계하고, 배달파트너들과 함께 쿠팡이츠가 성장하도록 지원하는 일을 하고 있습니다.

쿠팡이 첫 회사라고 하셨는데, 적응하시는 과정은 어떠셨나요?

신규 입사자를 위한 온보딩 프로그램이 적응하는 데에 큰 도움이 됐습니다. 쿠팡이츠에 새로 합류하면 쿠팡이츠 앱, 배달파트너 앱, 점주용 POS 기기 등을 직접 체험하는 시간을 가져요. 느낀 점을 다른 분들에게도 공유하고요. 이런 과정을 통해 기존 직원들 입장에서 개선이 필요한 부분을 새로운 시각에서 파악할 수 있습니다.

또, 저희 팀에서는 매달 배달파트너 앱으로 배달도 하고 있습니다. 직접 현장에서 배달파트너의 일을 경험하며 설계 과정에서 고려해야 할 부분을 보다 명확하게 이해할 수 있어요.

쿠팡이츠 UX 팀의 문화를 좀 더 설명해 주시겠어요?

쿠팡이츠 UX 팀은 유연하고 수평적인 문화를 가지고 있습니다. 경력이 많거나 직급이 높지 않더라도 주요 프로젝트의 담당자가 될 수 있어요. 이 팀에 합류한 뒤, 제 의견을 다른 동료에게 들려주는 것만으로 팀 내의 소통에 기여하고, 프로젝트가 성공적으로 진행될 수 있다는 걸 깨달았습니다.

[쿠팡 채용 사이트: Summer 님 인터뷰](#)

coupang eats

이처럼 쿠팡이츠 UX 팀은 음식배달을 둘러싸고 다양한 입장을 가진 사용자를 고려하며 일하고 있습니다. 맛있는 음식을 가장 맛있는 순간에 전하는 쿠팡이츠. 쿠팡이츠 UX 팀의 이야기가 더 궁금하다면, 아래 링크를 통해 쿠팡 채용 사이트에서 만나보실 수 있습니다.

[쿠팡 채용 사이트](#)

취재 문의 media@coupang.com