SAMPLE REPORT

배달 앱 4종, 별점은 같은데 최근 리뷰는 다르다

2026년 11월에 App Store 한국에서 직접 수집한 자료로 만든 샘플입니다. 의뢰 건이 아니라 자체 조사이며, 실제 납품 리포트와 같은 구성(핵심 요약, 시장 현황, 비교표, 반응 신호, 시사점, 출처와 한계)으로 되어 있습니다.

조사 질문

배달 앱과 관련된 새 서비스를 기획하는 팀 입장에서, 주요 배달 앱 이용자는 지금 무엇에 불만인가. 누적 별점만 보면 놓치는 것은 무엇인가.

핵심 요약

- **누적 별점으로는 비교가 안 된다.** 4개 앱 모두 App Store 누적 별점이 4.69~4.84점으로 거의 같다.
- **최근 반응은 크게 다르다.** 최근 리뷰 100개 중 1~2점 비율이 배달의민족 76%, 요기요 50%, 땡겨요 47%, 쿠팡이츠 14%다.
- **불만이 가장 많이 몰린 주제는 배달 지연이다.** 배달의민족의 최근 1~2점 리뷰 76개 중 23개, 요기요 50개 중 26개가 배달 지연을 언급했다.

4개
비교한 앱

400개
읽은 최근 리뷰 (앱별 100개)

11/11
수집 시점 (2026년)

조사 범위와 방법

항목	내용
조사 대상	배달의민족, 쿠팡이츠, 요기요, 땡겨요 (App Store 한국)
기준 시점	2026-11-11 10시 수집
수집 항목	누적 별점, 평가 수, 최근 업데이트, 최근 리뷰 100개(별점, 제목, 본문)
핵심 지표	최근 리뷰 100개의 평균 별점과 1~2점 비율, 주제별 언급 수

01 시장 현황

4개 앱 한눈에 비교

누적 별점은 앱이 나온 뒤 쌓인 전체 평가이고, 최근 100개는 지금 글을 남기는 이용자의 반응입니다. 두 숫자를 나란히 놓으면 별점이 가리고 있는 차이가 보입니다.

앱	누적 별점	평가 수	최근 100개 평균	1~2점 비율	최근 100개가 쌓인 기간
배달의민족	**4.69**	**2,674,341**	**1.89**	**76%**	**2026-10-17 ~ 2026-11-09 (24일)**
요기요	4.69	862,089	2.89	50%	2026-08-16 ~ 2026-11-08 (약 3개월)
땡겨요	4.76	39,453	3.06	47%	2026-08-08 ~ 2026-11-09 (약 3개월)
쿠팡이츠	4.84	700,248	4.40	14%	2026-10-23 ~ 2026-11-09 (18일)

기준: 2026-11-11 10시, App Store 한국. 평가 수는 별점만 남긴 평가를 포함하고, 최근 100개는 글을 남긴 리뷰만 셉니다. 날짜는 한국 시간 기준입니다.

해석

누적 별점은 변별력이 없다

4개 앱의 누적 별점 차이는 0.15점뿐입니다. 그런데 최근 리뷰 100개의 평균 별점은 1.89점에서 4.40점까지 벌어집니다.

리뷰가 쌓이는 속도도 다르다

최근 리뷰 100개가 쌓이는 데 쿠팡이츠는 18일, 땡겨요는 94일(약 3개월)이 걸렸습니다. 같은 100개라도 앱마다 담고 있는 기간이 다르다는 점을 감안해야 합니다.

짧은 5점 리뷰의 비중도 함께 본다

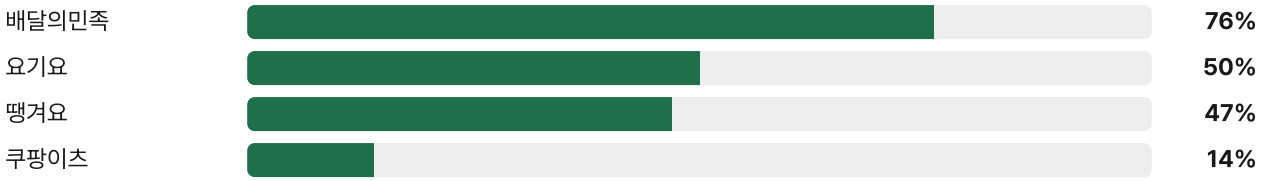
쿠팡이츠는 최근 리뷰 100개 중 5점이 82개였고, 그중 54개는 본문이 20자 미만이었습니다. 짧은 리뷰가 어떤 계기로 남겨졌는지는 이 자료로 알 수 없어서, 1~2점 비율이 낮다는 사실과 함께 적어 둡니다.

> 리포트에서는 숫자만 나열하지 않고, 그 숫자를 어디까지 믿고 읽어야 하는지도 한 줄씩 붙입니다.

02 반응 신호

최근 리뷰 100개 중 1~2점 비율

누적 별점이 거의 같아도, 지금 남겨지는 리뷰의 온도는 앱마다 다릅니다.



앱별 최근 리뷰 100개 기준. 막대 끝은 100%입니다.

무엇을 말하고 있나: 주제별 언급 수

주제	배달의민족	요기요	땡겨요	쿠팡이츠
배달 지연	25 (23)	29 (26)	15 (13)	1 (1)
고객센터와 환불	22 (19)	13 (13)	10 (8)	4 (2)
주문 취소와 누락	16 (11)	7 (7)	10 (6)	2 (1)
배달비와 가격	12 (10)	8 (3)	17 (8)	10 (2)
쿠폰과 멤버십	21 (20)	27 (10)	33 (18)	12 (0)
앱 오류와 사용성	17 (11)	13 (6)	10 (8)	5 (4)

괄호 안은 그 주제를 언급한 리뷰 중 1~2점 리뷰 수입니다. 주제는 키워드 기준으로 나눠 한 리뷰가 여러 주제에 들어갈 수 있습니다.

> 배달의민족은 배달 지연 언급 25건 중 23건, 고객센터와 환불 언급 22건 중 19건이 1~2점이었습니다. 쿠폰과 멤버십은 앱마다 방향이 달랐습니다. 배달의민족은 21건 중 20건이 1~2점이었고(배민클럽 언급 13건 중 12건), 쿠팡이츠는 12건 중 1~2점이 0건이었습니다. 땡겨요는 33건으로 언급이 가장 많았고 그중 18건이 1~2점이었습니다(상품권 언급 11건 중 5건).

03 시사점

그래서 무엇을 하면 되는가

조사 결과를 의뢰인의 다음 행동으로 연결해 기회, 위험, 우선순위로 정리합니다. 이 샘플은 배달 앱과 관련된 새 서비스를 기획하는 팀을 가정했습니다.

기회

- 늦어질 때의 경험이 차별점이 될 수 있습니다. 배달의민족과 요기요에서 1~2점 리뷰가 가장 많이 언급한 주제는 배달 지연이었습니다(배달의민족 76건 중 23건, 요기요 50건 중 26건).
- 고객센터와 환불을 언급한 리뷰는 대부분 낮은 별점이었습니다(요기요 13건 중 13건, 배달의민족 22건 중 19건). 문제가 생긴 뒤의 대응이 평가를 가릅니다.

위험

- 쿠폰과 멤버십은 만족과 불만이 함께 나오는 주제입니다. 땡겨요는 언급 33건 중 18건, 배달의민족은 21건 중 20건이 1~2점이었습니다. 혜택을 내세울수록 조건과 적용 방식에 대한 불만도 함께 생길 수 있습니다.
- 누적 별점이 모두 4.7점 안팎인 시장이라, 별점만으로는 서비스의 차이를 보여 주기 어렵습니다.

우선순위 제안

- 1순위: 배달이 늦어질 때 예상 시간을 다시 알리고 이유를 보여 주는 흐름
- 2순위: 누락, 오배달, 취소가 생겼을 때 상담과 환불까지 가는 경로를 짧게
- 관찰: 경쟁 앱의 최근 1~2점 비율을 매달 같은 방법으로 다시 측정

출처와 한계

출처	확인 시점	비고
App Store 한국 앱 정보 (iTunes 검색 API)	2026-11-11 10시	누적 별점, 평가 수, 업데이트일
App Store 한국 고객 리뷰 피드	2026-11-11 10시	앱별 최근 리뷰 100개

한계: 리뷰는 글을 남긴 이용자의 반응이라 전체 이용자의 만족도가 아닙니다. 배달 앱 리뷰에는 음식점과 배달에 대한 불만도 섞여 있어 앱 자체의 문제와 구분되지 않습니다. Google Play와 커뮤니티 반응은 이 샘플에서 뺐습니다. 주제 분류는 키워드 기준이라 일부 오분류가 있을 수 있습니다. 매출, 주문 수 같은 비공개 수치는 추정해서 넣지 않았습니다.