

UX 라이팅 Don't 사례

본 규칙은 토스의 보이스톤에 맞지 않는 표현을 피할 수 있도록 제공된 지침입니다.
아래 규칙을 지켜주세요.

사전 체크리스트

- 꼭 받아야 할 세그먼트에게만 보내나요?
- 민감한 상황을 단정하지 않았나요?
- 불안감을 조성하지 않았나요?
- 랜딩페이지를 예상할 수 있나요?
- 외부 브랜드 혜택이 토스/앱인토스와 어떻게 연결되는지 나와있나요?
- 맥락 없이 타인의 정보를 보여주고 있지는 않나요?
- 사망, 범죄 같은 자극적인 소재를 사용하지는 않았나요?

금지 규칙

1. 꼭 받아야 할 사람에게만 보내요.

세그먼트 기준이 모호하다면 발송을 다시 고민하거나, 표현을 중립적으로 써요.

차 없는 사람에게 보낸 푸시

김토스님, 지금 차 번호 입력하면 50원 받아
요.
입력하고 2월 말 시세도 확인해 보세요.

해외여행 예정이 아닌 사람에게 보낸 푸시

해외여행 예정인 김토스님,
토스페이 49개 나라에서 결제할 수 있어요. 놀
러서 확인해 보세요.

2. 민감한 상황을 단정하지 않아요.

지금 급한지, 부담스러운지, 우리는 알 수 없어요. 감정적인 상태나 사적인 상황을 단정해 유도하지 않아요.

Don't

김토스님, 급하게 현금이 필요하신가요?
신용점수에 영향없이 1분만에 25개의 금융사
의 금리와 한도를 알아볼 수 있어요.

이렇게 써봐요

신용점수 영향 없이 대출 알아보기
1분만에 25개 금융사의 금리와 한도를 볼 수
있어요.

3. 불안감을 조성하지 않아요.

놓치면 후회한다는 뉘앙스나, 사용자를 과도하게 불안하게 하는 단어는 쓰지 않아요. 상황만 차분히 전달
해 주세요.

Don't

내일부터 토스 프라임이 연체될 수 있어요
혜택을 계속 받으려면 오늘 밤 10시 30분까지
다른 결제수단으로 바꿔주세요.

이렇게 써봐요

내일부터 토스 프라임이 해지될 수 있어요
혜택을 계속 받으려면 오늘 밤 10시 30분까지
다른 결제수단으로 바꿔주세요.

4. 랜딩 페이지를 예상할 수 있게 해요.

어디로 갈지 모르면 사용자가 당황할 수 있어요.

Don't

4월 26일 오후 8시 30분 인기글
방금 업데이트 됐어요.

이렇게 써봐요

오늘 오후 8시 30분 머니라운지 인기글
방금 업데이트 됐어요.

5. 외부 브랜드 혜택이 토스/앱인토스와 어떻게 연결되는지 써요.

토스/앱인토스가 외부 브랜드의 푸시를 보내는지 이해할 수 있도록 맥락과 조건을 써주세요.

Don't

숨37° 24% 할인 쿠폰
숨37°에서 시크릿 에센스 최대 30,000원 할
인 받아보세요.

이렇게 써봐요

숨37° 24% 할인 쿠폰
토스로 결제하면 시크릿 에센스 최대 30,000
원 할인 받아요.

6. 맥락 없이 타인의 정보를 보여주지 않아요.

Don't

김토스님 근처에서 복권 받아요
경상도 사는 류*원님은 이번주에 5만원 당첨
됐어요.

이렇게 써봐요

김토스님 근처에서 복권 받아요
이번 주에 100만원 당첨자도 나왔어요.

7. 사망, 범죄 같은 자극적인 소재는 피해요.

Don't

임신 중 남편이 사망하면 상속순위는?
김토스님 정답을 알려드릴게요.

이렇게 써봐요

뱃속의 태아도 상속받을 수 있을까?
김토스님 정답을 알려드릴게요.

Previous page

[UX 라이팅](#)

Next page

[피그마 사용하기](#)