



Menu

On this page

푸시/알림 검토 가이드라인

앱인토스 콘솔에서 푸시, 알림 검토를 요청하기 전에 꼭 확인해야 하는 가이드라인이에요.
이 내용을 지키지 않으면 검토 과정에서 반려될 수 있으니, 요청 전에 한 번 더 점검해 주세요.

참고해주세요

푸시, 알림 검토는 영업일 기준으로 약 2~3일 소요돼요.

본 가이드라인 및 체크리스트의 내용은 변경될 수 있으며, 내부 규정에 따라 반려 사유로 판단되는 경우 반려될 수 있어요.

기능성 메시지와 광고성 메시지의 차이

기능성 메시지란?

기능성 메시지는 서비스 이용에 직접적으로 필요한 정보를 제공하기 위한 메시지로, 서비스 운영과 관련된 필수적인 기능을 의미해요.

광고 목적이 포함되지 않아야 하며, 수신자가 요청한 정보이거나 서비스 이행을 위한 필수 메시지이어야 해요.

기능성 메시지는 사용자가 앱인토스 앱에서 알림을 OFF(끔) 할 수 있어야 해요.

해당 기능이 없을 경우, 광고성으로 간주되어 반려될 수 있어요.

허용되는 예시

- 결제 완료, 환불, 포인트 적립 등 거래 관련 메시지
- 배송 시작, 배송 완료, 예약 확정 등 서비스 진행 상황 메시지
- 정기 결제 예정, 서비스 만료 예정 등 이용 기간/상태 알림

허용되지 않는 예시

- "이런 상품은 어떠세요?" / "오늘만 할인 중이에요." → 판촉/광고 목적
- "이전 구매 고객을 위한 추천 상품" → 부가적 마케팅 정보

- “이벤트 참여하고 혜택 받아주세요.” → 이벤트 홍보성 메시지

광고성 메시지란?


광고성 메시지는 고객의 구매를 유도하거나 마케팅 목적을 가지고 발송되는 메시지로, 상품, 서비스, 이벤트 등을 홍보하기 위한 기능을 의미해요.

고객이 반드시 사전에 수신 동의한 경우에만 보낼 수 있기 때문에 ‘마케팅 수신 동의’ 유저에게만 발송돼요.

- 본문이 “(광고) 본문 ({미니앱 이름} 알림)”의 형태로 작성되어야 해요.
- 오전 8시부터 오후 9시까지만 발송할 수 있어요.


앱인토스의 광고성 메시지는 아래와 같이 발송돼요.

(광고) 와 (미니앱 이름 알림) 은 고정된 템플릿으로 수정할 수 없어요.



제목을 입력해요.
(광고) 내용을 입력해요. (미니앱 이름 알림)
* 알림 끄기는 토스 앱 설정에서

지금



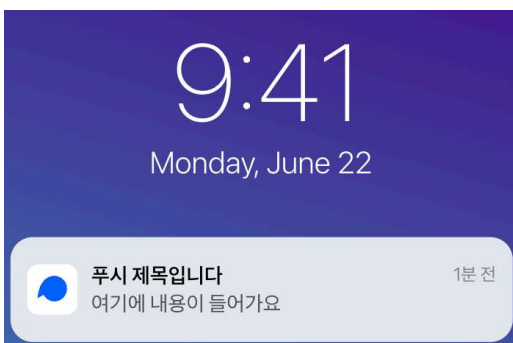
핑퐁
본문을 입력해요.

지금

푸시와 알림의 차이

푸시

푸시는 앱을 열지 않은 상태에서 받는 OS noti피케이션이에요.



알림

알림은 토스 앱 오른쪽 상단 > 종 🛎 아이콘을 누르면 보이는 앱 내 noti피케이션이에요.



알림



알림 제목입니다

지금

여기에 내용이 들어가요

주의해주세요

이 문서에서는 정확한 소통을 위해 푸시와 알림을 구분해요. 하지만 사용자에게 커뮤니케이션할 때는 푸시와 알림을 구분하지 않아요. "푸시"라는 단어는 쓰지 않고, 모두 "알림"으로 소통해요.

공통 규칙

푸시 제목은 최대13자, 본문은 20자에 맞춰주세요.

안드로이드에선 푸시 본문이 한 줄만 보이기 때문에 최대 20자를 권장해요. OS 서체를 최대한 키웠을 때 15자까지 보인다는 점도 감안해요.



13자 이내로 적어주세요

1분 전

15자 권장, 최대 20자 이내로 적어주세요.



13자 이상 쓰게 되면 이렇게 잘려서 보인답...

1분 전

15자 권장, 최대 20자 이내로 적어주세요.

토스의 모든 푸시·알림은 '해요체'를 써요.

본문에는 명사형이 불가해요. 구어체(문장형)으로 전달하는 것을 지향해요.

일관된 보이스트론을 지키기 위한 규칙입니다.



-요로 끝나야 해요

1분 전

본문도 마찬가지로요.



-다로 끝나면 안됩니다

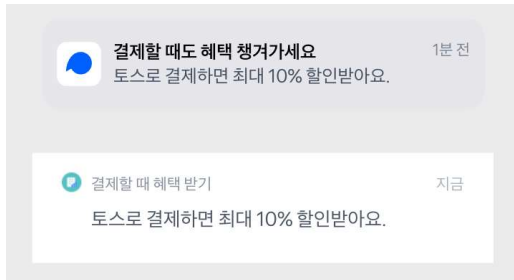
1분 전

본문도 마찬가지입니다.

푸시·알림 제목엔 마침표를 사용하지 않고, 본문에는 꼭 찍어주세요.

본문 표기법을 통일하기 위한 규칙입니다.

*마침표 외 다른 문장 부호는 사용하지 않아요.



푸시/알림에 이모지, 특수문자를 사용하지 않아요.

이모지는 보는 사람마다 다르게 해석될 수 있어서, 전달하려는 메시지의 가치가 흐려질 수 있어요.
(의문문의 경우에만 물음표 하나를 사용할 수 있어요.)

아직 서비스를 이용하지 않은 사용자도 이해할 수 있는 내용으로 구성해요.

메시지를 받은 사용자가 서비스를 이용한 적이 없더라도, 이해할 수 있어야 소구돼요.

서비스 제공 주체를 명확하게 나타내요.

“토스에서 ~을 알아보기”는 알맞지 않아요.

앱인토스 앱이 주체라는 것을 나타내야 해요.

마지막으로 맞춤법 검사기로 점검해요.

[맞춤법 검사기](#)를 통해 오타, 띄어쓰기 등을 확인해요.

메시지 작성 규칙

메시지 규칙은 어떻게 만들어졌나요?

사용자 경험을 해치지 않으면서도 CTR이 높았던 푸시들의 공통점을 찾아, 모두가 쉽게 적용할 수 있도록 원칙으로 만들었어요.

1. 짧고 쉽게 써요.

문장이 짧을수록 CTR이 높아요.

길 때

김토스님, 숨은 쿠폰을 찾아보세요
토스쇼핑에서 스크롤하면 찾을 수 있어요.
최대 20% 쿠폰도 있어요.
3.4%

짧을 때

숨은 쿠폰 5장 찾기 시작 토스쇼핑에서 스크롤 해서 찾아보세요.
8.8%

길 때

김토스님이 받을 수 있는 혜택을 찾았어요
요기요 무료 배달 혜택에 토스페이 전용 3천원 할인 쿠폰도 받으세요.
3.3%

짧을 때

요기요 3,000원 쿠폰 도착
요기패스 쓰는 userName님에게 드려요.
7.3%

▶ ⚡ 짧게 쓰는 팁

2. 사용자의 감정을 상하게 하지 않아요.

⚡ TIP 1. 자극적인 소재는 피해요.

요즘 유행하는 보이스피싱 수법
"검찰입니다. 김토스님의 계좌가 범죄에 연루되었습니다."

⚡ TIP 2. 민감한 서비스의 사용을 유도하는 뉘앙스를 조심해요.

미수거래 미사용 사유 10초 설문

김토스님, 미수거래 쓰지 않은 이유가 궁금해요.

김토스님, 급하게 현금이 필요하신가요?

신용점수 영향없이 1분만에 25개 금융사의 금리와 한도를 조회할 수 있어요.

⚡ TIP 3. 불안감을 조성하지 않아요.

내일부터 토스프라임이 연체될 수 있어요 혜택을 계속 받으려면 오늘 밤 10시 30분까지 다른 결제 수단으로 바꿔주세요.

▶ ⚡ 부드럽게 이야기하는 팁

3. 모두가 이해할 수 있게 써요.

⚡ TIP 1. 명대사, 유행어, 밈은 쓰지 않아요.

Don't

황정민, 백화점, 랜더스의 공통점은?

주식하기 딱 좋은 날씨네..

Do

백화점, 랜더스의 공통점은?

김토스님, 토스증권 낱말퍼즐이 도착했어요.

Don't

애슬레저룩 맛집 잭시믹스 어때요?

운동복 2개 구매하면, 하나는 10원에 구매할 수 있어요. 토스로 결제하고 최대 4천원 할인도 받아주세요.

Do

운동 매니아 김토스님, 잭시믹스 어때요?

지금 운동복 2개 구매하면 하나는 10원에 살 수 있어요. 토스로 결제하면 추가 할인 받아요.

⚡ TIP 2. 특정 그룹만 이해할 수 있는 표현은 쓰지 않아요.

Don't

빨간 불에 들어가면 손해본다?

김토스님, 오를 때 사도 수익낼 수 있대요.

Do

주가가 오를 때 주식을 사면 손해?

오히려 수익을 낼 수도 있대요.

⚡ TIP 3. 특정 인물의 이름을 언급하지 않아요.

Don't

빌 애크먼의 1분기 포트폴리오 김토스님의 주식도 있는지 살펴보세요.

Do

억만장자의 포트폴리오가 공개됐대요

김토스님의 주식도 있는지 살펴보세요.

⚡ TIP 4. 생소한 서비스명, 브랜드명, 상품명은 설명을 함께 써요.

Don't

디플롯 최대 30,000원 할인받기

김토스님, 선물하기 좋은 더 그란 페이스타일

을 디플롯에서 12% 할인받고 구매해 보세요.

Do

수건 살 때 최대 50,000원 할인 받아요

인테리어 브랜드 디플롯 최대 22% 세일 중이에요. 토스로 결제하면 할인 받아요.

⚡ TIP 5. 외부 브랜드명을 쓸 경우, 토스와의 맥락을 꼭 적어줘요.

Don't

종근당 건강물 30% 할인 받기

최대 30,000원 할인 쿠폰이 도착했어요.

Do

종근당 건강물 30% 할인 받기

토스로 결제하면 최대 30,000원 할인 받아요.

4. 세그먼트 맥락을 잘 활용해요.

⚡ TIP 1. 세그먼트 정보를 그대로 언급해요.

*세그먼트: 토스x요기패스 가입자

주말에 뭐 먹지?

배달음식 어때요? 요기요 3천원 쿠폰 드릴게요.

1.6%

요기요 3,000원 쿠폰 도착

요기패스 쓰는 김토스님에게 드려요.

6.7%

*세그먼트: 최근 편의점 결제

편의점에서 최대 3,000원 돌려받기

GS25에서 토스페이로 햄버거 사면 최대 50% 적립 받아요.

8.6%

최근에 편의점 이용한 김토스님

GS25에서 토스로 결제할 수 있어요.

3,000원만 사도 1,500원 할인 받아요.

13%

⚡ TIP 2. 세그먼트 조건이 광범위하다면 쪼개봐요.

*세그먼트: 청년희망적금 신청 대상

청년희망적금, 오늘이 신청일이예요

준비물은 주민등록초본, 토스에서 받을 수 있어요.

14.4%

*세그먼트 : 청년희망적금 신청 대상 중 99년생

청년희망적금, 오늘은 99년생 신청일이예요

준비물은 주민등록초본, 토스에서 받을 수 있어요.

18.6%

⚡ TIP 3. 사용자를 칭찬하면서 언급해보세요.

*세그먼트 : 최근 여행 플랫폼 결제한 사용자

일반

여행에 관심있는 김토스님

칭찬하기

여행 전문가 김토스님

*세그먼트 : 최근 건강식품 구매한 사용자

일반

건강식품에 관심있는 김토스님

칭찬하기

건강 챙기는 김토스님

❌ TIP 4. 민감한 개인정보는 절대 활용하지 마세요.

대출: 신용카드 대출 받은 김토스님

병원: 김토스님, XX병원 다녀오셨네요

혜택 제외: 아쉽게 국민지원금 못받은 김토스님

Previous page

[토스 로그인 검토 가이드라인](#)

Next page

[프로모션 검토 가이드라인](#)

