UXUI 개선

고객센터 사용성 개선

2024.08 - 2024.09

문제 정의 및 기획(90%) UXUI 디자인(100%) 운영(90%)

Problem

전체 문의 중 80%의 단순문의는 앱내에서 사용자가 직접 해결 가능

→ 온보딩의 어려움과 고객센터의 공급자 관점의 사용성으로 인한 문제

반복적으로 들어오는 단순 문의 계약 단계마다 항상 들어오는 문의 리소스를 가중시키는 문의 작성 페이지

약 80%의 문의는 단순 문의이며 앱 사용법에 관한 문의가 가장 많다.

반복적으로 들어오는 문의 중 사용자 상태의 약 **70**%는 동일한 계약 단계이다. 약 **45**%의 문의는 내용이 명확하지 않아 사용자에게 재문의 요청을 한다.

Context

끊임없이 들어오는 고객 문의를 어떻게 줄일 수 있을까?

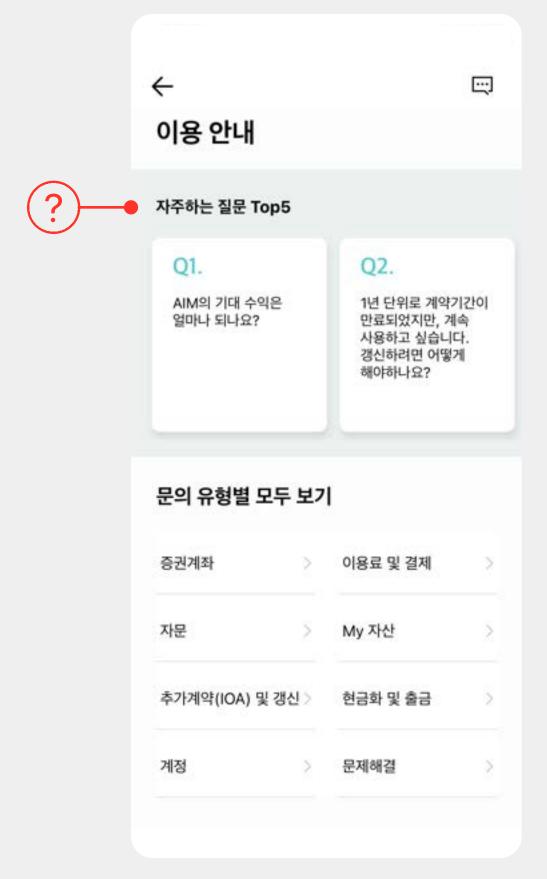
사용자가 앱을 사용하는데 불편한 것도 있지만 운영적인 측면에서도 리소스가 많이 들어 중요한 문제에 집중하지 못하는 상황이었습니다. 앱 서비스 전체 사용성을 개선해야 하지만 개발 여건을 고려하여 적은 비용으로 큰 임팩트를 볼 수 있도록 고객센터 사용성 개선을 우선 진행하였습니다.

Solution 01 바로 해결하기 기능

사용자의 계약 단계에 맞춘 셀프서비스

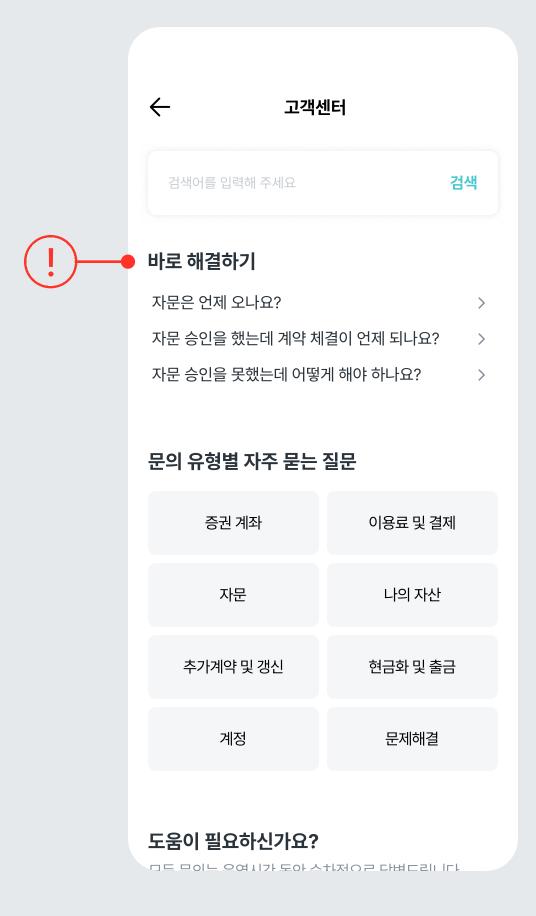
사용자 여정 단계마다 사용자에게 필요한 정보를 제공해 1:1 문의하기 인입률을 단계적으로 줄임

자주하는 잘문 Top5는 고정 값으로 노출하고 있으며 주로 수익에 관련된 내용으로 문제가 생겼을때 도움이 되지 않음



TO-BE

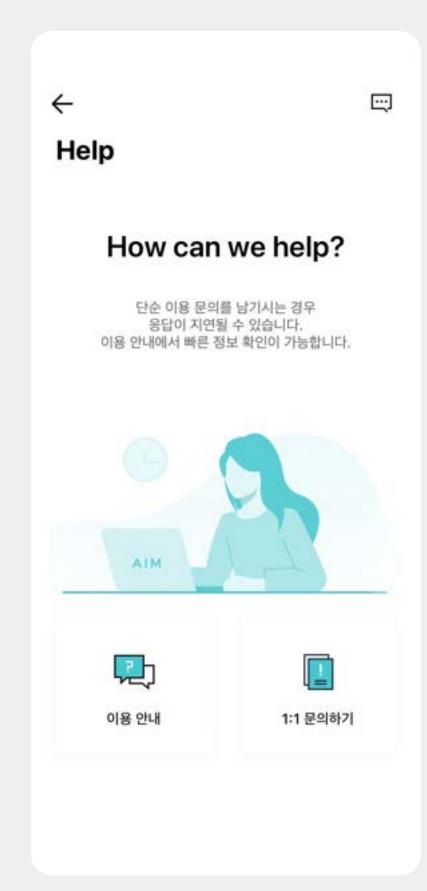
계약 단계에 따라 필요한 답변을 사용자 맥락에 맞게 노출하여 문제가 있을 때 찾지 않아도 도움이 될 수 있도록 함



궁금한 정보를 쉽게 찾을 수 있게

- 1. 고객센터의 자주 묻는 질문의 메뉴들이 병렬형으로 되어있어 탐색 시 페이지 전환이 많이 생기는 구조
- 2. 사용자 플로우를 단순화시켜 1:1 문의하기 전 셀프세비스로 문제를 해결할 수 있도록 유도하는 방향으로 자주 묻는 질문 페이지를 개선

고객센터의 첫 페이지에서 이용안내(자주 묻는 질문)와 1:1문의하기로 구분되어 있으며 탐색하기 귀찮은 구조로 되어있음



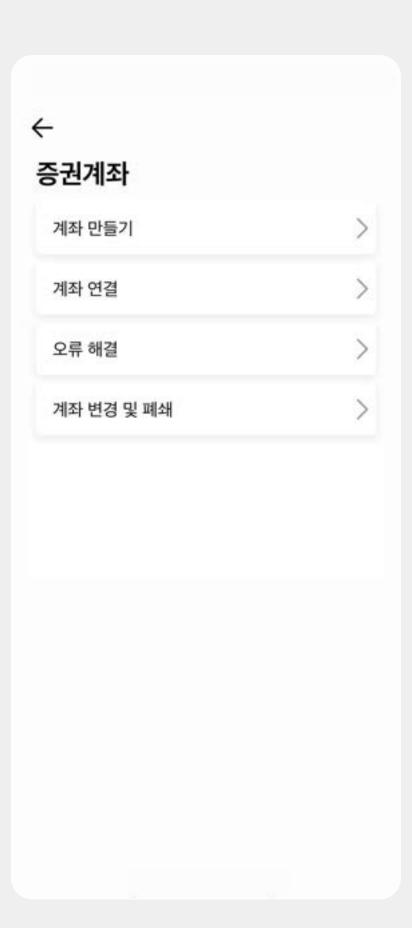


TO-BE

2페이지로 나눠졌던 구조를 1페이지로 줄이고 자주 묻는 질문 리스트를 상단에 위치해 1:1문의하기 전 셀프서비스로 해결할 수 있도록 유도

← 고객센터		
검색어를 입력해주세요	검색	
문의 유형별 자주 묻는	질문	
증권 계좌	이용료 및 결제	
자문	나의 자산	
추가계약 및 갱신	현금화 및 출금	
계정	문제해결	
도움이 필요하신가요? 모든 문의는 운영시간 동안 순차적으로 답변드립니다 (운영시간: 평일 10:00 ~ 17:00)		
1:1 문의하기		
문의 내역		

자주 묻는 질문이 카테고리별로 페이지가 나누어져 있어 사용자가 원하는 질문을 찾기 위해 페이지를 빈번하게 이동해야 함



신분증 재촬영하라는 안내가 나옵니다. 어떻게 하야 하나요? 해외거래 미신청으로 나오는데 어떻게 해야 하나요? 관리금액 이체시, 사고계좌로 나오고 이체가 안됩니다. 어떻게 해야 하나요? 관리금액 이체시, 통장 분실신고 안내가 나옵니다. 어떻게 해야 하나요? 대포통장 개설제한으로 나오는데 어떻게 해야 하나요?	,	
해야 하나요? 해외거래 미신청으로 나오는데 어떻게 하야 하나요? 관리금액 이체시, 사고계좌로 나오고 이체가 안됩니다. 어떻게 해야 하나요? 관리금액 이체시, 통장 분실신고 안내가 나옵니다. 어떻게 해야 하나요? 대포통장 개설제한으로 나오는데 어떻게 하야 하나요? 증권사 앱을 다운로드 받아도, 신분증 인식이	오류 해결	
해야 하나요? 관리금액 이체시, 사고계좌로 나오고 이체가 안됩니다. 어떻게 해야 하나요? 관리금액 이체시, 통장 분실신고 안내가 나옵니다. 어떻게 해야 하나요? 대포통장 개설제한으로 나오는데 어떻게 하야 하나요? 증권사 앱을 다운로드 받아도, 신분증 인식이	신분증 재촬영하라는 안내가 나옵니다. 어떻게 해야 하나요?	>
안됩니다. 어떻게 해야 하나요? 관리금액 이체시, 통장 분실신고 안내가 나옵니다. 어떻게 해야 하나요? 대포통장 개설제한으로 나오는데 어떻게 해야 하나요? 증권사 앱을 다운로드 받아도, 신분증 인식이		>
나옵니다. 어떻게 해야 하나요? 대포통장 개설제한으로 나오는데 어떻게 하야 하나요? 증권사 앱을 다운로드 받아도, 신분증 인식이	그 맛있다고 그렇게 그렇게 되었다. 남살지에 얼마를 하면 하는 사람들이 되었다. 그 가장 그 그 사람들이 되었다. 그 그 가장 그 가장 그 사람 모든 그 그 가장에 다른 그를 다 했다.	>
해야 하나요? 증권사 앱을 다운로드 받아도, 신분증 인식이	- [4] - [4] : [4]	>
그러나 하는 경기 이 아니는 아이는 아이는 아이는 아이는 아이는 아이는 아이는 아이는 아이는 아이		>
	증권사 앱을 다운로드 받아도, 신분증 인식이 되지 않습니다. 어떻게 해결해야 하나요?	>

TO-BE

카테고리를 페이지로 나누는 대신 칩 버튼으로 구분하여 질문 리스트를 한 페이지에서 비교하며 볼 수 있게 함

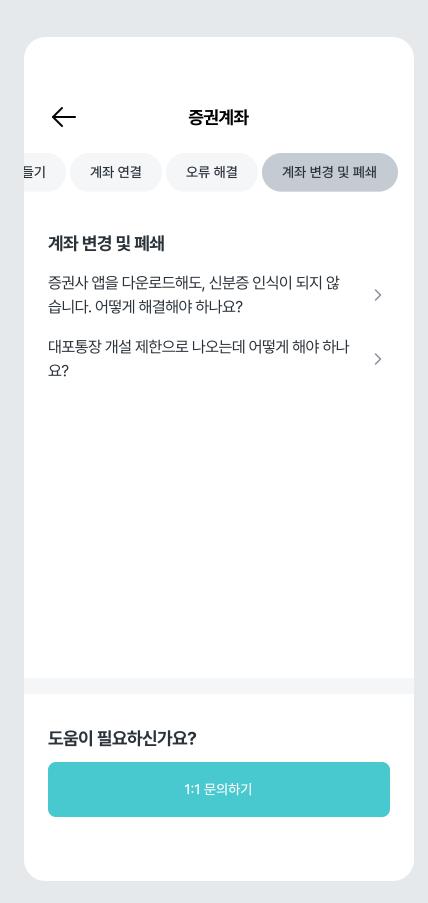
← 증권계좌		
계좌 만들기 계좌 연결 오류	해결	계좌 변경
계좌 만들기		
증권사 앱을 다운로드해도, 신분증 인식이 습니다. 어떻게 해결해야 하나요?	되지 않	>
대포통장 개설 제한으로 나오는데 어떻게 요?	해야 하나	>
대포통장 개설 제한으로 나오는데 어떻게 요?	해야 하나	>
대포통장 개설 제한으로 나오는데 어떻게 요?	해야 하나	>
계좌 연결		
증권사 앱을 다운로드해도, 신분증 인식이 습니다. 어떻게 해결해야 하나요?	되지 않	>
대포통장 개설 제한으로 나오는데 어떻게 요?	해야 하나	>
대포통장 개설 제한으로 나오는데 어떻게 요?	해야하나	>
대포통장 개설 제한으로 나오는데 어떻게 요?	해야하나	>
대포통장 개설제한으로 나오는데 어떻게	해야 하나	

자주 묻는 질문 콘텐츠 탐색 결과 원하는 답변을 얻지 못하는 경우가 발생

해야 하나요? 증권사 앱을 다운로드 받아도, 신분증 인식이	신분증 재촬영하라는 안내가 나옵니다. 어떻게 배야 하나요?	>
안됩니다. 어떻게 해야 하나요? 관리금액 이체시, 통장 분실신고 안내가 나옵니다. 어떻게 해야 하나요? 대포통장 개설제한으로 나오는데 어떻게 하야 하나요? 증권사 앱을 다운로드 받아도, 신분증 인식이		>
나옵니다. 어떻게 해야 하나요? 대포통장 개설제한으로 나오는데 어떻게 하나요? 증권사 앱을 다운로드 받아도, 신분증 인식이		>
해야 하나요?	그 이 그림은 그런 그 사람이 가게 있었다. 이 투어 어린다면 하는데 이 사람들이 되었다면 하는데 되고 있습니다.	>
HTTS TOP YOU HER STORE CONTROL HAVE BUILDING THE AUTOMOTIVE HER STORE AND A STORE AND A STORE AND A STORE AND A		>
	나는 이 그들이 하고 하는데 얼마를 가지 않는데 하는데 되었다. 그 그들은 그들은 그들은 사람들이 가지 않는데 그렇게 되었다.	>

TO-BE

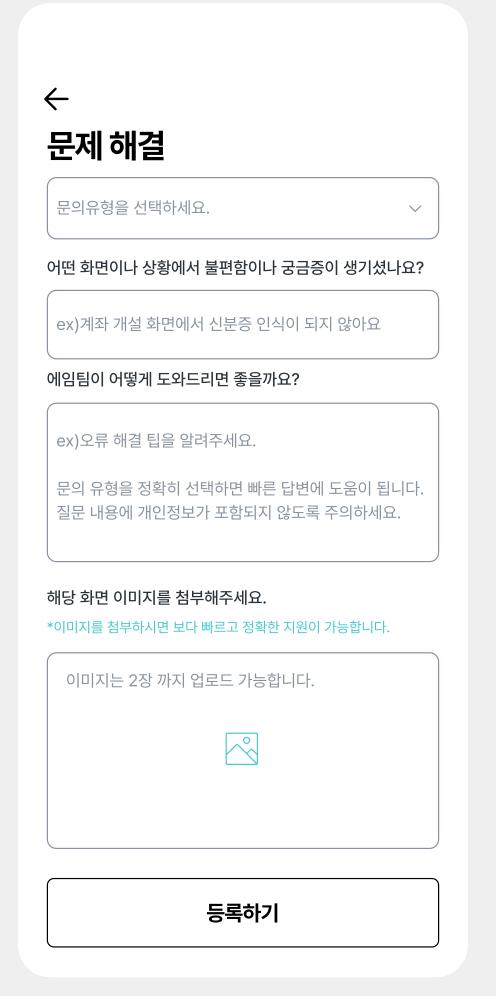
전문용어보다는 사용자가 쉽게 이해할 수 있는 언어로 바꾸고 자주 묻는 질문 리스트 최하단에 1:1 문의하기 버튼을 추가해 바로 문의할 수 있도록 편의 제공



사용자와 운영자가 모두 편하게

- 1. 기존의 1:1 문의 작성 페이지가 기획 의도대로 사용되고 있지 않아 오히려 문의를 파악하는데 더 많은 시간이 소요
- 2. 1:1 문의 작성 페이지를 개선하여 사용자는 간단하게 작성하고 문의를 처리하는 과정도 쉽게 하여 운영 리소스 감소

문의 내용을 여러 항목으로 구분했지만 같은 내용이나 의미 없는 내용으로 채우는 등 의도대로 사용하지 않음



TO-BE

항목을 단순하여 사용자는 보다 간편하게 작성하고 운영진은 문의 내용 확인 시 한 항목만 검토하고 답변함

\leftarrow
어떤 도움이 필요하신가요?
문의 유형
문의 유형을 선택해 주세요.
문의 내용
문의 내용을 작성해 주세요.
이미지 첨부
이미지를 첨부하시면 보다 빠르고 정확한 지원이 가능합니다.(최 대 2장까지 첨부 가능)

Impact

사용자 계약 여정 단계별 문의 수 58%p 감소

1:1 문의 수는 전월 대비 47%p 줄어들었으며, 재문의 감소가 가장 큰 영향을 미친 것으로 분석

전체 1:1 문의 수 감소

47%p

2024년 10월 기준

재문의 수 감소

89%p

각 계약 단계별 문의 수 감소(평균)

58%p

2024년 10월 기준