

서비스 기획

# 환불 시스템 기획

2024.12 - 2025.01

문제 정의 및 기획(90%)

UXUI 디자인(100%)

운영(90%)

# 정책에 따라 환불이 필요한 경우 수동으로 환불 처리

사용자가 계약 후 이용료 환불을 요청하는 경우 운영진이 정책에 따라 판단하여 수기로 환불 처리를 요청합니다.  
사용자의 환불계좌를 확인한 요청 건들을 취합하여 2주에 한번 은행에서 대량 이체를 합니다.  
환불 요청 및 모든 과정이 앱 내 1:1 문의를 통해서만 진행됩니다.

사용자의 환불계좌  
요청 및 확인 과정 필요

환불 건 취합 후  
2주에 한번 대량 이체

앱 내 환불 관련  
UX 부재

# 정책에 따라 환불이 필요한 경우 수동으로 환불 처리

사용자의 환불계좌  
요청 및 확인 과정 필요

환불 건 취합 후  
2주에 한번 대량이체

앱 내 환불 관련  
UX 부재

환불 건 취합 후  
대량 이체 과정에서  
운영 리소스 과다 투입

환불 건 일괄처리로  
사용자는 환불 처리  
완료까지 오랜 시간 소요

환불 프로세스를  
앱 내에서 확인할 수 없어  
1:1 문의 지속적으로 발생

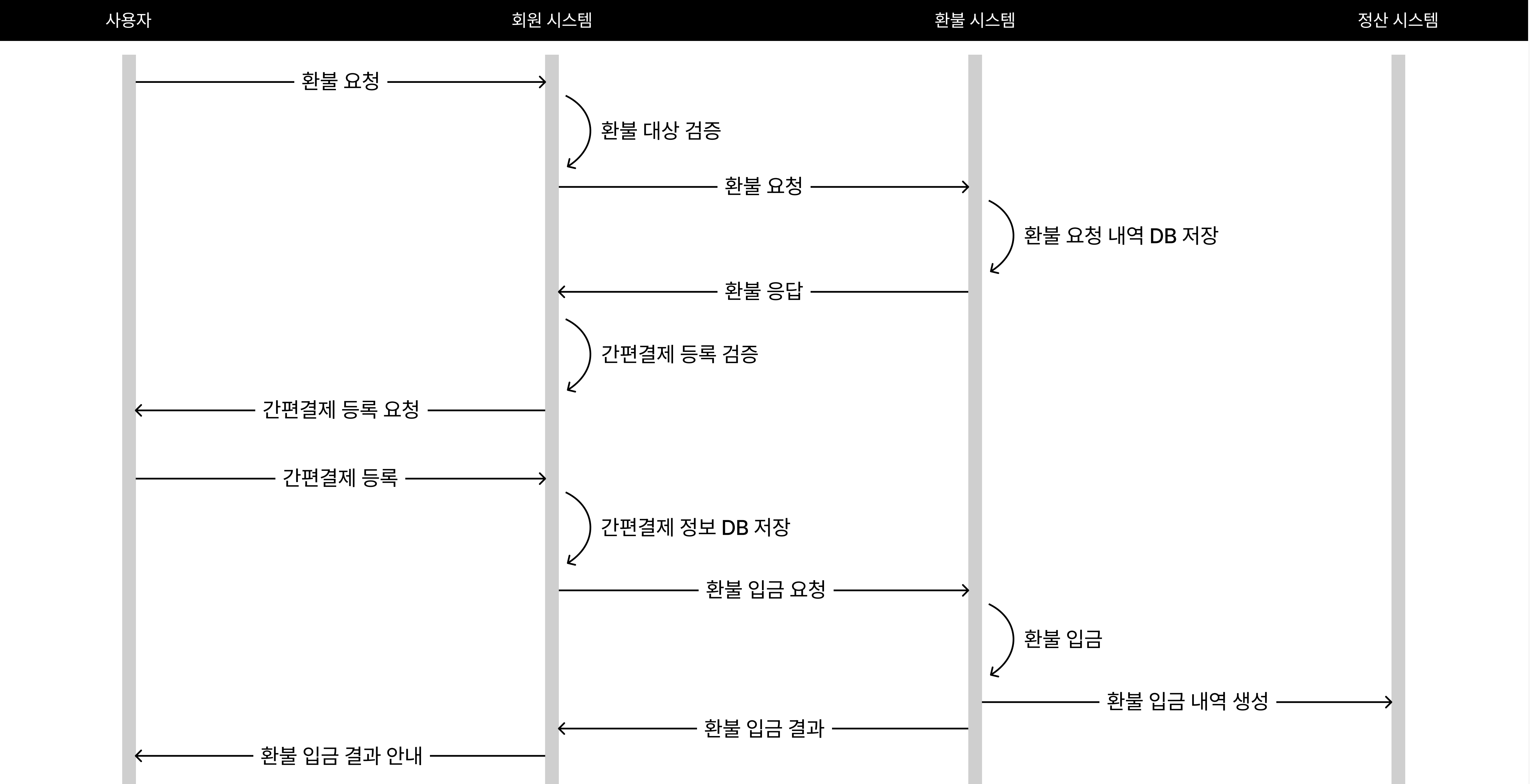
## 환불 데이터 구조화

### 문제점

환불 처리를 위해 많은 과정이 필요  
하지만 데이터 처리를 수기로 진행하다  
보니 체계적이지 않고 리소스 과다 투입

### 해결 방안

데이터를 자동으로 처리하기 위해  
데이터 정의와 프로세스 설계



## 환불 처리 자동화

### 문제점

환불 처리를 위해  
운영 리소스가 과다 투입되고 있으며,  
사용자는 환불 완료까지 오랜 시간 걸림

### 해결 방안

사용자가 앱 내에서 환불 신청하면  
자동 환불 입금되고 알림 발송  
정산 데이터에도 반영되도록 프로세스 설계

←

계약 내역

자문계약 진행중

추가로 진행되고 있는  
계약건이 없습니다.

추가계약

자문계약 체결완료 ⓘ

환불 방법 선택

크레딧 적립

본인 계좌로 환불

유의사항

• 환불 방법을 선택한 이후에는 변경할 수 없습니다.

• 환불을 요청한 뒤에는 취소할 수 없습니다.

본인 계좌로 환불 안내

• 이체 수수료가 차감된 뒤 나머지 금액이 환불됩니다.

• 환불 금액은 영업일 기준 5일 이내 입금될 예정입니다.

• 본인 계좌로 환불을 위해 간편결제 등록이 필요합니다.

환불 요청

←

본인 계좌로 환불

이체 수수료가 차감된 뒤 나머지 금액이 환불되며 영  
업일 기준 5일 이내 입금될 예정입니다.

환불계좌

기업은행 110 \*\*\*\* \* 315

▼

환불상세

환불 금액

360,000원

환불 이체 수수료

- 3,000원

최종 환불 금액

357,000원

환불 신청하기

←

환불 신청 완료

신청하신 본인 계좌로  
영업일 기준 5일 이내 입금될 예정입니다.

확인

←

계약 내역

자문계약 진행중

추가로 진행되고 있는 계약건이 없습니다.

추가계약

자문계약 체결완료 ⓘ

본인 계좌로 환불

2025.04.02(수)

✓

2

3

환불 신청입금 예정입금 완료

유의사항

- 환불 방법을 선택한 이후에는 변경할 수 없습니다.
- 환불을 요청한 뒤에는 취소할 수 없습니다.

본인 계좌로 환불 안내

- 이체 수수료가 차감된 뒤 나머지 금액이 환불됩니다.
- 환불 금액은 영업일 기준 5일 이내 입금될 예정입니다.

자세히 보기 >

←

계약 내역

자문계약 진행중

추가로 진행되고 있는 계약건이 없습니다.

추가계약

자문계약 체결완료 ⓘ

본인 계좌로 환불

2025.04.02(수)

✓

✓

3

환불 신청입금 예정입금 완료

유의사항

- 환불 방법을 선택한 이후에는 변경할 수 없습니다.
- 환불을 요청한 뒤에는 취소할 수 없습니다.

본인 계좌로 환불 안내

- 이체 수수료가 차감된 뒤 나머지 금액이 환불됩니다.
- 환불 금액은 영업일 기준 5일 이내 입금될 예정입니다.

자세히 보기 >

←

계약 내역

자문계약 진행중

추가로 진행되고 있는 계약건이 없습니다.

추가계약

자문계약 체결완료 ⓘ

본인 계좌로 환불

2025.04.02(수)

✓

✓

✓

환불 신청입금 예정입금 완료

유의사항

- 환불 방법을 선택한 이후에는 변경할 수 없습니다.
- 환불을 요청한 뒤에는 취소할 수 없습니다.

본인 계좌로 환불 안내

- 이체 수수료가 차감된 뒤 나머지 금액이 환불됩니다.
- 환불 금액은 영업일 기준 5일 이내 입금될 예정입니다.

자세히 보기 >



# 비즈니스 모델을 고려한 크레딧 기능

앱 내에서 환불 신청 시 환불 금액만큼 크레딧을 적립할 수 있는 기능 추가  
사용자가 본인 계좌로 환불과 크레딧 적립을 선택할 수 있게 기능 제공

가설

- 1. 수수료를 절약할 수 있다면  
사용자는 크레딧을 선택할 것이다.
- 2. 크레딧을 보유하고 있는 사용자는  
보유하고 있지 않은 사용자보다  
추가 계약률이 더 높을 것이다.

액션

가설과 새로운 비즈니스 모델을  
검증하기 위해 크레딧 기능 추가

←

계약 내역

자문계약 진행중

추가로 진행되고 있는 계약건이 없습니다.

추가계약

자문계약 체결완료 ⓘ

환불 방법 선택

크레딧 적립

본인 계좌로 환불

유의사항

- 환불 방법을 선택한 이후에는 변경할 수 없습니다.
- 환불을 요청한 뒤에는 취소할 수 없습니다.

크레딧 적립 안내

- 적립 받은 크레딧은 현금으로 인출할 수 없습니다.
- 일부 이용료의 경우 크레딧으로 결제할 수 없습니다.
- 유효기간은 적립일부터 5년입니다.
- 크레딧 적립을 위해 간편결제 등록이 필요합니다.

환불 요청

←

크레딧 적립

적립 받은 크레딧으로 계약 시 발생하는 이용료를 납부할 수 있습니다.

적립상세

환불 금액

360,000원

적립 금액

360,000원

최종 적립 금액

360,000원

환불 신청하기

✓

적립 완료

적립 받은 크레딧으로 계약 시 발생하는 이용료를 납부할 수 있습니다.

확인

←

총 보유 크레딧

300,000원

만료 예정 크레딧 ⓘ

50,000원

전체 | 1개월 | 3개월 | 6개월

☰

추가 계약 이용료 납부

- 100,000원

2021.05.06 11:00

10,000원

갱신 계약 이용료 납부

- 300,000원

2021.05.06 11:00

300,000원


납부 이용료 환불

600,000원

2021.05.06 10:58

600,000원

크레딧 사용기한?  
크레딧 정책 확인하기



×

보유 크레딧

조회 시점 보유하고 있는 크레딧과 만료 예정인 크레딧 확인

크레딧 적립 및 사용 내역

이용료는 적립된 크레딧을 우선 자동 차감하여 모두 소진 후 간편결제에 등록된 계좌에서 부족한 금액만큼 수취.

크레딧 정책 안내

사용자에게 새로운 기능과 정책 안내

● Case 01

←

이용료 자동 납부

330,000원

2025.02.10 납부 완료

계약유형

갱신 계약

2025.02.10 - 2026.02.09

관리금액

30,000,000원

이용료 1%

300,000원

부가세 10%

30,000원

합계

330,000원

납부 방법

크레딧 우선 차감

330,000원

확인

● Case 02

←

이용료 자동 납부

330,000원

2025.02.10 납부 완료

계약유형

갱신 계약

2025.02.10 - 2026.02.09

관리금액

30,000,000원

이용료 1%

300,000원

부가세 10%

30,000원

합계

330,000원

납부 방법

크레딧 우선 차감

200,000원

납부 방법

간편결제(한국투자증권)

130,000원

확인

● Case 03

←

이용료 자동 납부

330,000원

2025.02.10 납부 완료

계약유형

갱신 계약

2025.02.10 - 2026.02.09

관리금액

30,000,000원

이용료 1%

300,000원

부가세 10%

30,000원

합계

330,000원

납부 방법

간편결제(한국투자증권)

330,000원

확인

# 환불 문의 1%대로 운영 리소스 대폭 감소

## 환불 관련 1:1 문의 감소

기존 대비 환불 신청 문의와 환불  
관련 문의 약 **69%p** 감소

## 환불기간 단축

기존의 환불 신청부터 완료까지  
2주가 소요되었지만 **평균 2일**로  
환불 기간 단축

## 운영리소스 감소

단순 반복 작업과 실수 없이 회계  
반영해야 하는 수기 작업 대신  
대부분의 절차가 자동화

# 크레딧 기능 가설 검증

## 크레딧 적립률

본인 계좌로 환불보다 사용자에게  
이점이 있다고 판단되는 크레딧  
적립이 더 많을지 비교

## 추가 계약률

크레딧을 적립한 사용자와 크레딧을  
보유하고 있지 않은 사용자 간의  
추가 계약 추이 비교

## 사용성 검증

이용료 자동납부와 계약 자동 갱신  
사용성을 검증하고 해당 기능  
관련 1:1 문의 확인