

UXUI 개선

# 간편결제 사용성 개선

2024.10 - 2024.11

문제 정의 및 기획(90%)

UXUI 디자인(100%)

운영(90%)

# 확장성을 고려하지 않은 기능 개발

간편결제는 사용자가 본인 계좌를 등록해두고 관리금 및 이용료를 이체할 때 사용합니다.  
간편결제의 비즈니스 정책 변경 및 신규 기능의 필요로 여러 외부 플랫폼을 연동하는 과정에서 빠른 출시를 목표로 하다 보니 기존 기능과 전체 UX를 고려하지 않고 개발되었습니다.



문제점

정성적 데이터

간편결제 사용성 관련 지속적인 불만 문의

1:1 문의 중 ‘간편결제 신청’, ‘간편결제 이용 내역’ 등의 불만 내용이 지속적으로 접수됨.  
매월 전체 문의 중 약 **20%**의 문의가 간편결제 사용성 관련 불만 문의.

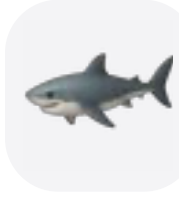
정량적 데이터

낮은 간편결제 신청률

전체 사용자 중 간편결제 기능에 계좌를 연동한 사용자는 약 **40%** 내외. 간편결제는 이용료 납부와 계약 완료율에도 영향을 미치는 중요한 수치이지만, 목표 대비 저조한 수준



간편결제 신청했는데도 계속 팝업이 나옵니다.  
왜 자꾸 하라고 하나요? 확인좀 해주세요



간편결제 신청했는데 이용료 결제가 안되네요.  
되는게 없고 앱 사용하기 너무 힘드네요.



간편결제로 이용료 납부 했는데 확인할 수가 없네요.  
은행 앱에서는 확인 되는거 같은데... 계약 완료가 된건가요?

계좌번호

431-295690-976

계좌번호 복사

예금주

AIM\_김에임

다른 방법으로 이체하려면?

간편결제

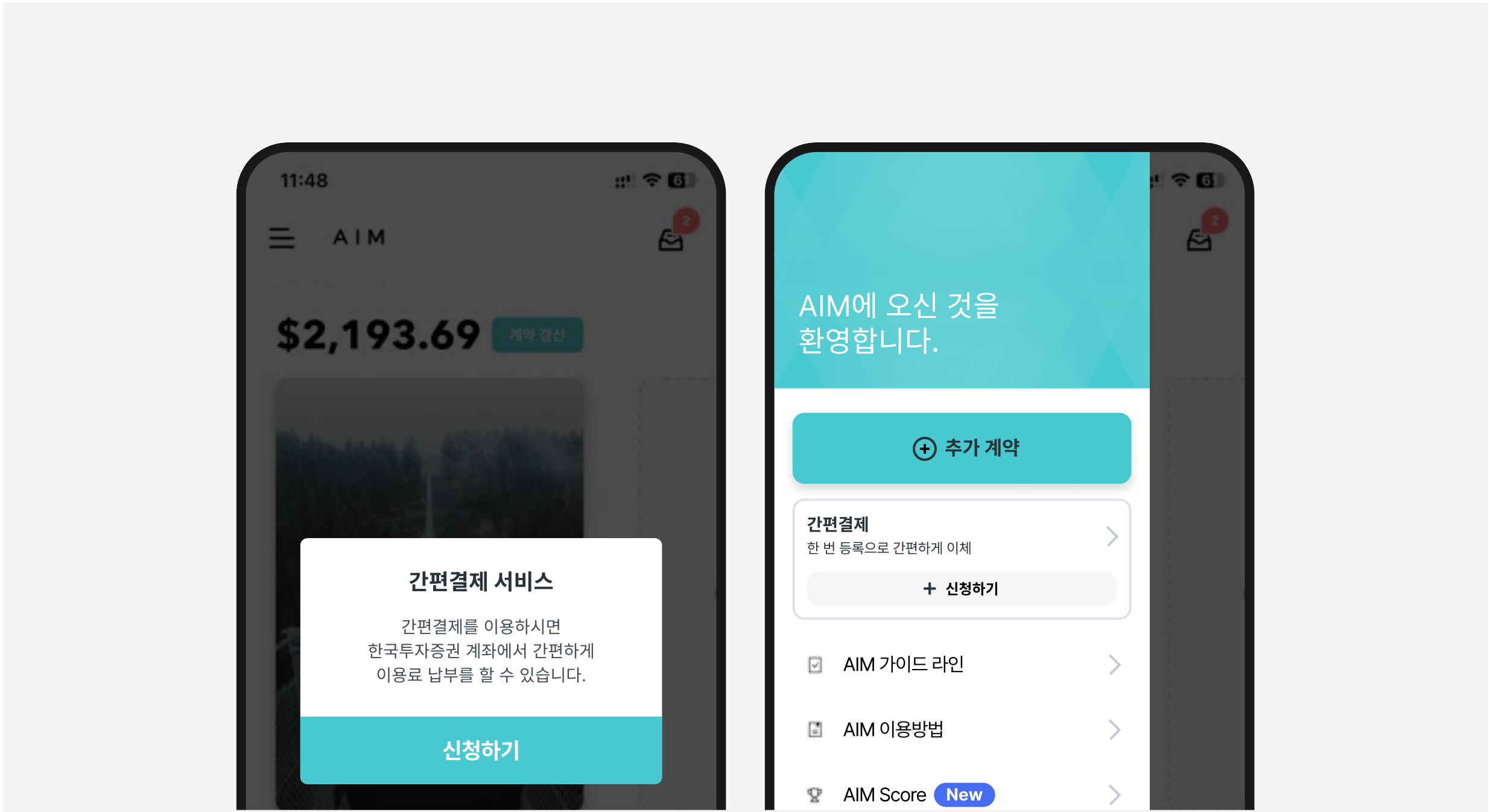
한 번 등록으로 간편하게 이체



유의사항

\* 이 계좌는 AIM 이용료 납부를 위한 계좌입니다.

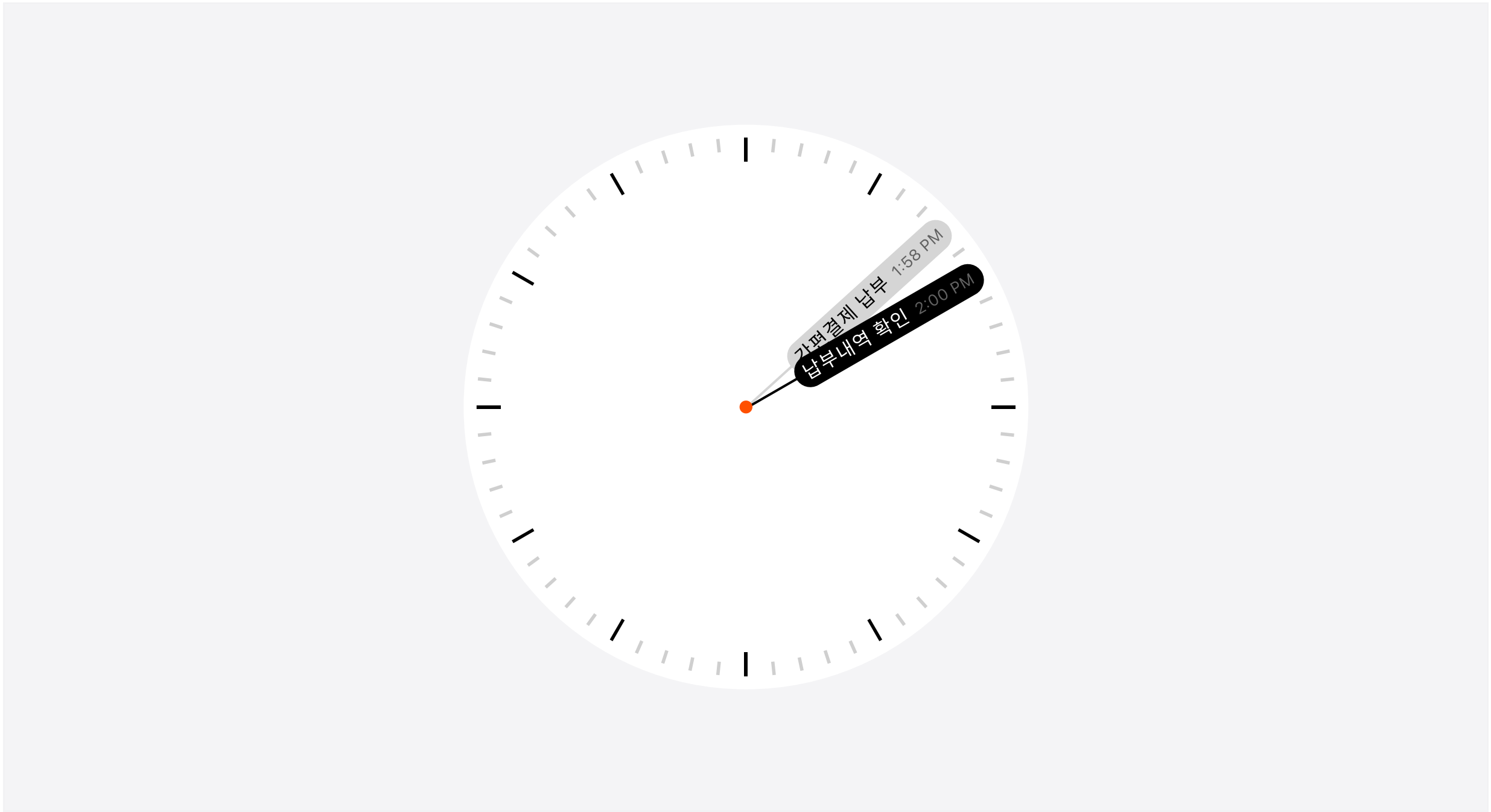
\* 금액과 예금주를 꼭 확인하세요.



#### 문제 정의 1

## 혼란을 주는 간편결제 신청 과정

- 외부 플랫폼에 따라 간편결제 신청페이지가 다르지만 사용자에게 차이점을 인지시켜주는 UX가 아니므로 신청을 시작하기도 어려움
- 간편결제에 따라 제공하는 기능도 다르지만 명확한 구분이나 안내가 없어 사용자는 같은 기능으로 인식하고 서비스 이용이 어렵고 제대로 작동하지 않는다고 느낌

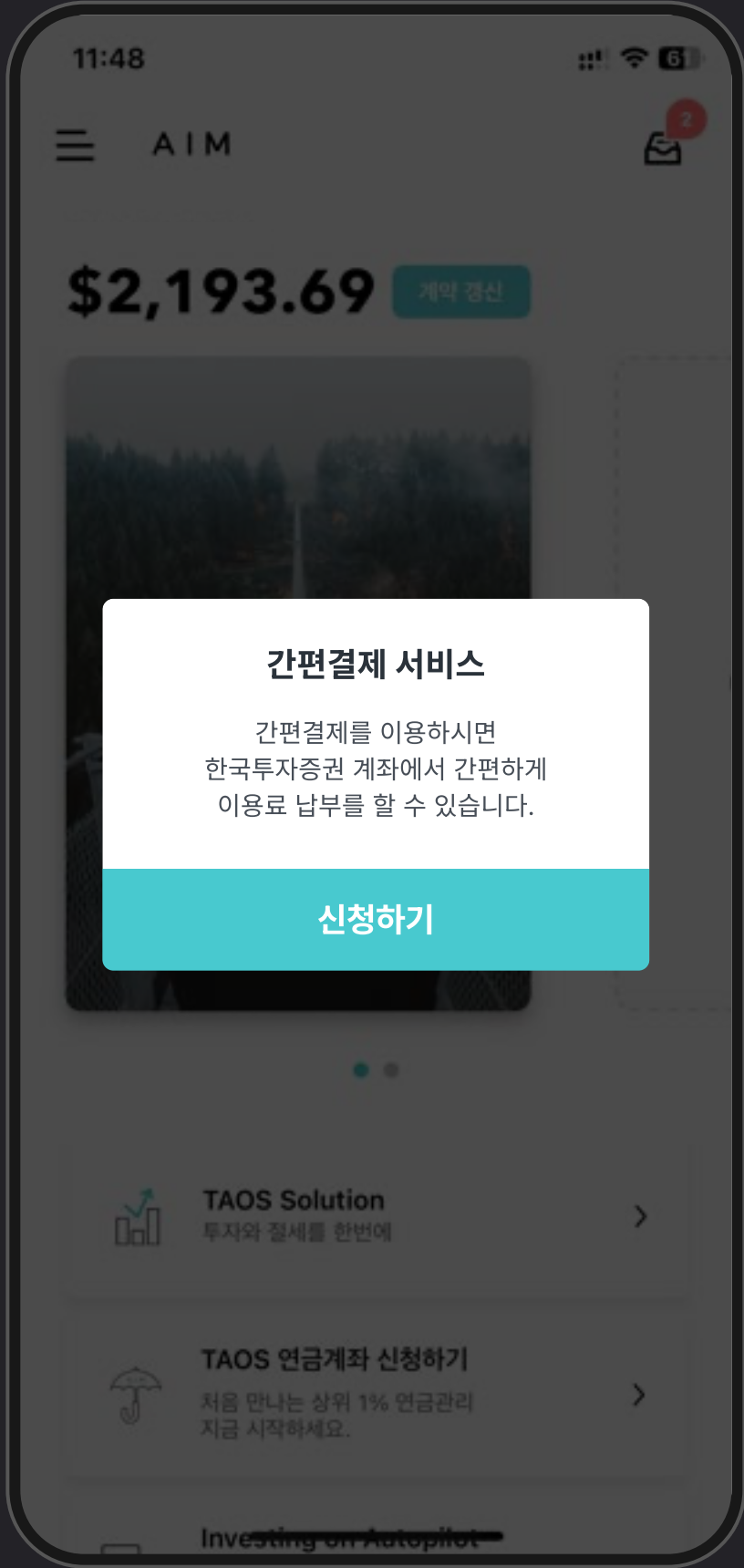


#### 문제 정의 2

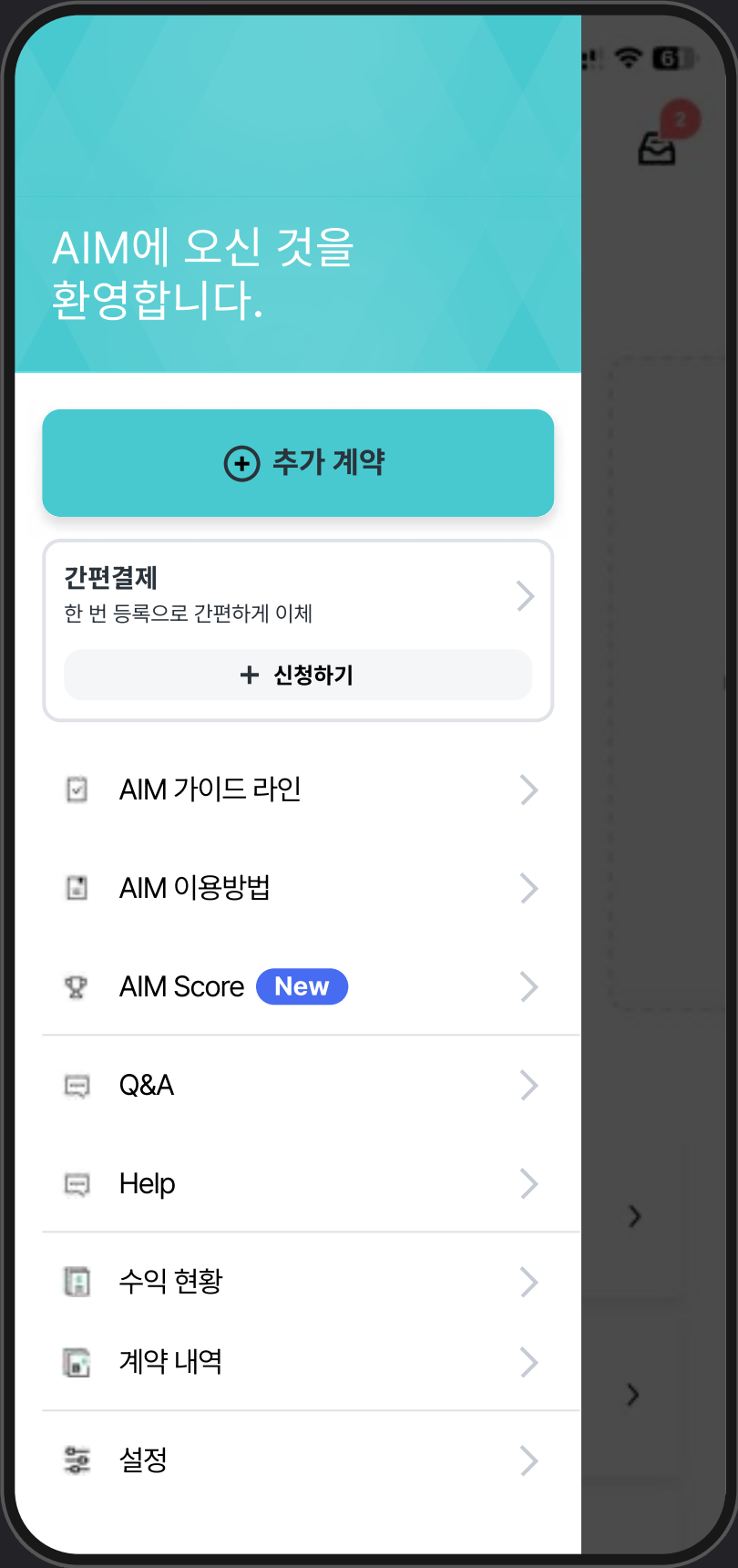
## 이용료 납부 후 확인까지 시간차 발생

- 사용자가 이용료 납부 후 시스템의 입금 확인까지 최대 1분 소요
- 이 대기 시간 동안 이용자의 약 30%가 계약을 다시 시도하거나 중복 결제를 함
- 중복 진행으로 인해 사용자가 다음 계약 절차를 완료하는 데 장애 요인으로 작용하며 중복 건이 데이터에 반영되어 신뢰성 저하

# 외부 플랫폼에 따라 흩어져 있던 간편결제 신청 페이지를 하나로 통합

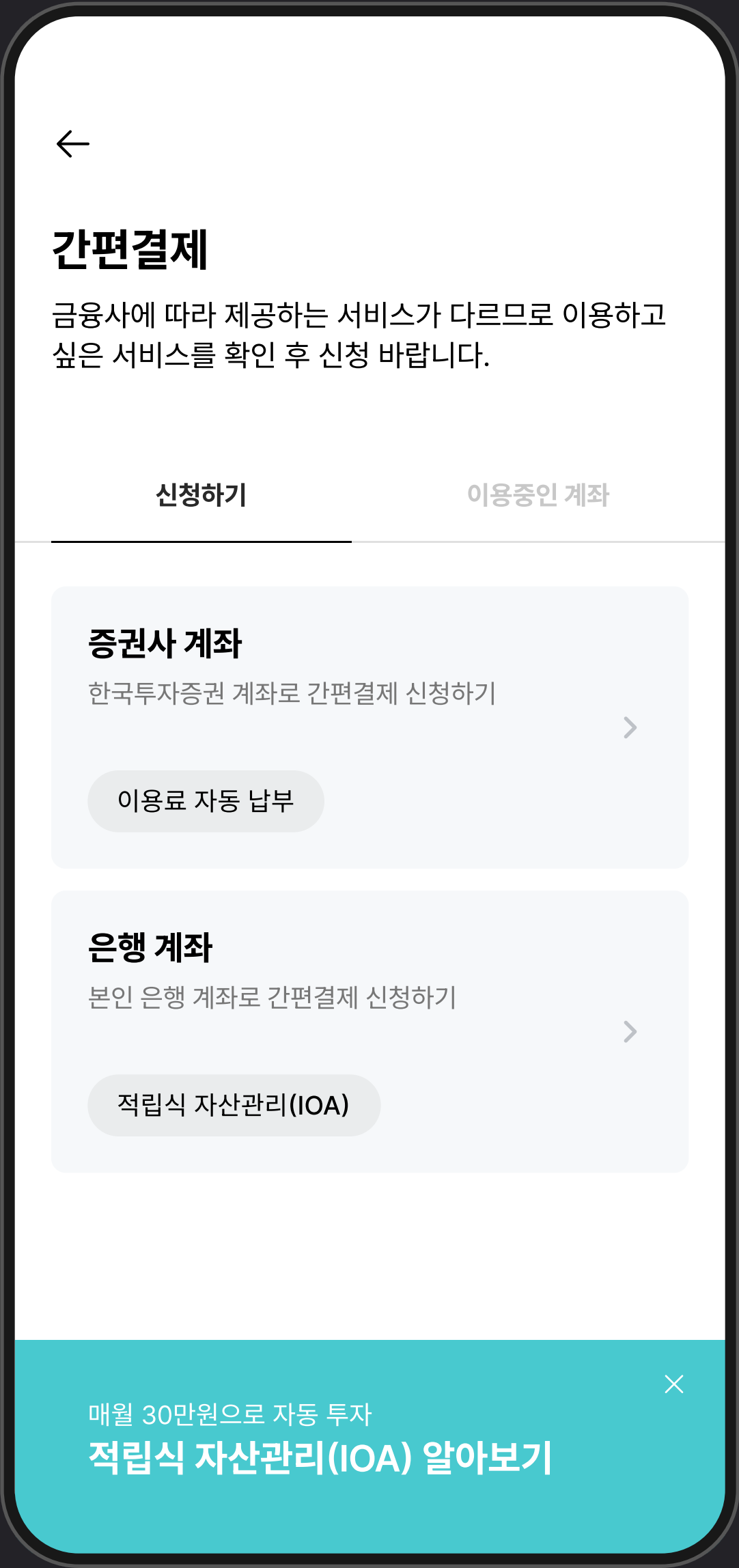


증권사 계좌 연동(홈 화면 팝업)



은행 계좌 연동(사이드 바 메뉴)

ASIS → TOBE



POINT

## 금융사 별로 신청 구분

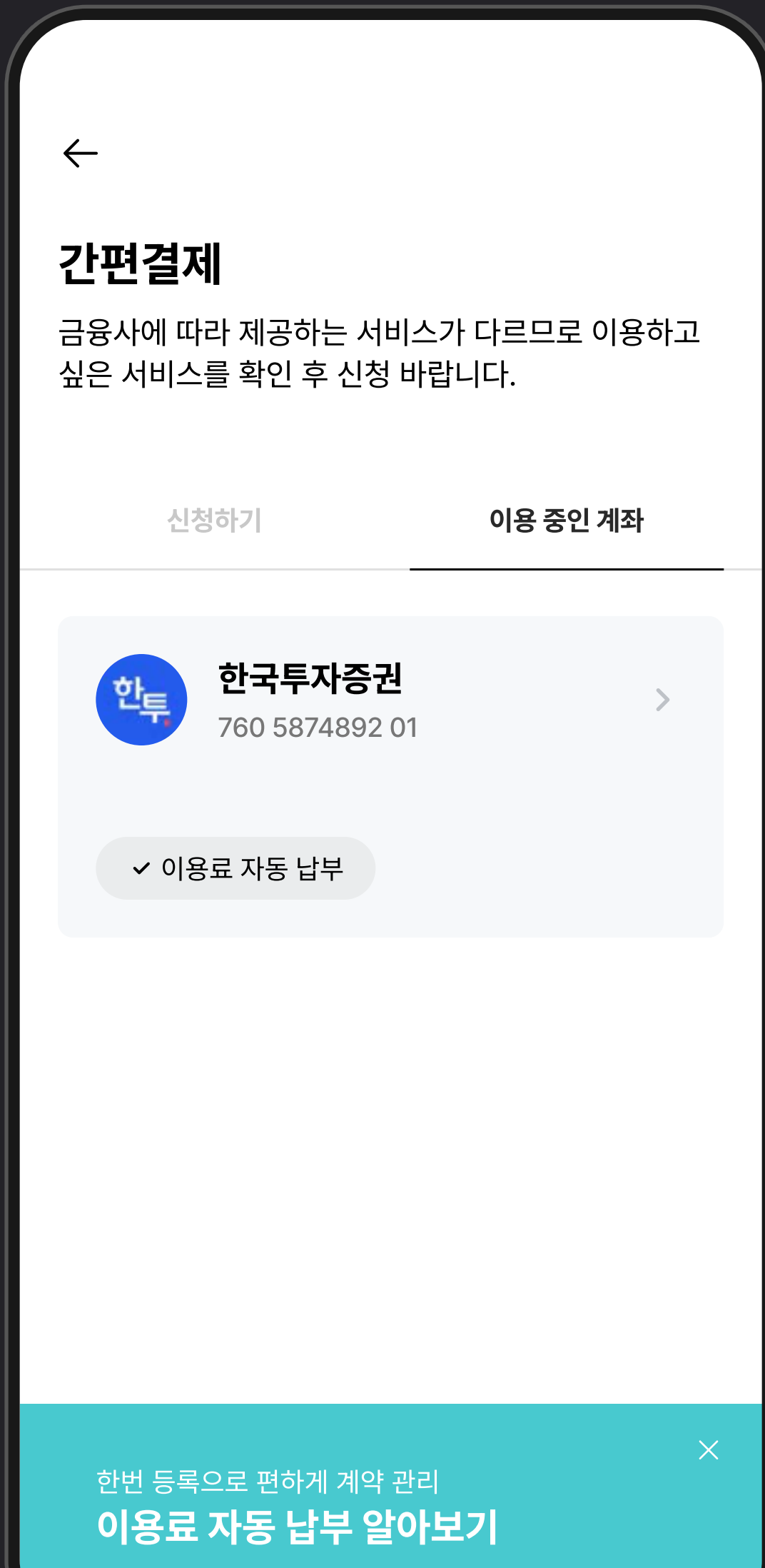
서비스에 따라 신청 계좌가 다르다는 것을 인지시키고  
사용자가 원하는 서비스를 신청할 수 있도록 유도

POINT

## 개편 안내

새로운 간편결제 UX와 관련 내용을 안내하기 위해  
배너 형태로 노출하고 클릭 시 FAQ로 이동

# 간편결제에 연동된 계좌 정보와 이용중인 서비스 정보 제공으로 편의성 향상

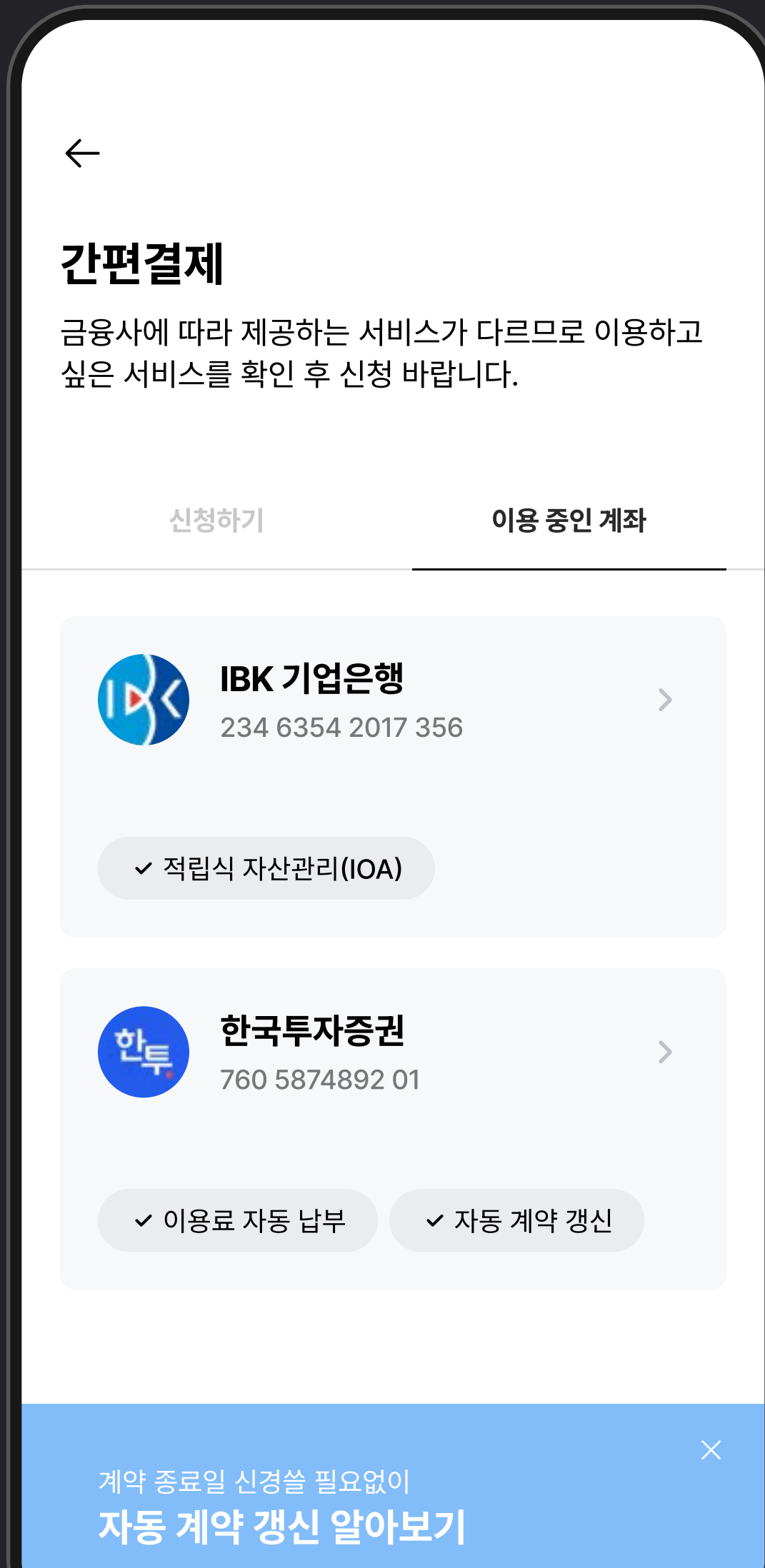


**이용 중인 계좌 정보 확인**

간편결제 신청 후 기존에는 확인할 수 없었던 계좌 정보 확인이 가능함

**서비스 도움말 배너**

새롭게 제공하는 페이지이므로 사용자  
에게 도움이 되는 각 서비스의 정보를  
배너 형태로 제공



**모든 간편결제 확인**

은행 계좌를 이용한 간편결제 서비스와  
증권사를 이용한 간편결제 서비스를  
구분하여 확인

**간편결제로 이용 중인  
서비스 확인**


신청한 간편결제로 어떤 서비스를 이용  
하고 있는지 확인 가능하며 신청한 계좌  
에 따라 이용하고 있는 서비스도 확인  
가능

# 간편결제 이용 내역 확인과 플랫폼 약관 개정으로 인한 계좌 삭제 기능 제공

←

간편결제 관리

연동 계좌



IBK 기업은행

234 6354 2017 356

▼

이용 내역

전체 | 1개월 | 3개월 | 6개월

☰

정기 출금

300,000원

2021.05.06 11:00

적립식 자산관리(IOA)

추가 계약

10,000원

2021.05.06 11:00

이용료 납부


**간편결제 이용 내역**

기존에는 확인할 수 없었던 간편결제 이용 내역을 볼 수 있고, 각 내역에 따라 어떤 서비스를 이용했는지 확인

←

간편결제 관리

연동 계좌



IBK 기업은행

234 6354 2017 356

▲

계좌변경은 계좌 삭제 후 재등록하시기 바랍니다

계좌 삭제

이용 내역

전체 | 1개월 | 3개월 | 6개월

☰

정기 출금

300,000원

2021.05.06 11:00

적립식 자산관리(IOA)

추가 계약

10,000원

2021.05.06 11:00

이용료 납부

**간편결제 신청 변경**

기존에는 1:1 문의로만 처리했던 계좌 삭제 기능을 제공하여 신청 철회를 하거나 재신청으로 계좌 정보 변경

# 입금 확인 소요 시간 안내로 중복 입금 방지

←

AIM 이용료 결제하기

AIM 이용료 입금을 위한 전용계좌를 생성했습니다.  
해당 계좌로 이용료를 이체해주세요.

AIM 이용료

433,000원

이체 계좌 은행명

기업은행

계좌번호

431-295690-976

계좌번호 복사

예금주

AIM\_김에임

다른 방법으로 이체하려면?

간편결제

한 번 등록으로 간편하게 이체

유의사항

\* 이 계좌는 AIM 이용료 납부를 위한 계좌입니다.  
\* 금액과 예금주를 꼭 확인하세요.

은행 앱으로 이체하기

ASIS → TOBE

←

AIM 이용료 결제하기

AIM 이용료 입금을 위한 전용계좌를 생성했습니다.  
해당 계좌로 이용료를 이체해주세요.

AIM 이용료

433,000원

이체 계좌 은행명

기업은행

계좌번호

431-295690-976

계좌번호 복사

예금주

AIM\_김에임

유의사항

\* 이 계좌는 AIM 이용료 납부를 위한 계좌입니다.  
\* 금액과 예금주를 꼭 확인하세요.

결제 방법

간편결제로 이체하기

한 번 등록으로 간편하게 이체

은행 앱에서 이체하기

이체 내역 확인까지 최대 1분 정도 소요될 수 있습니다.

결제 완료

POINT

## 결제 방법 그룹핑

간편결제 기능이 나중에 추가되면서  
위계가 맞지 않았던 단점을 개선함

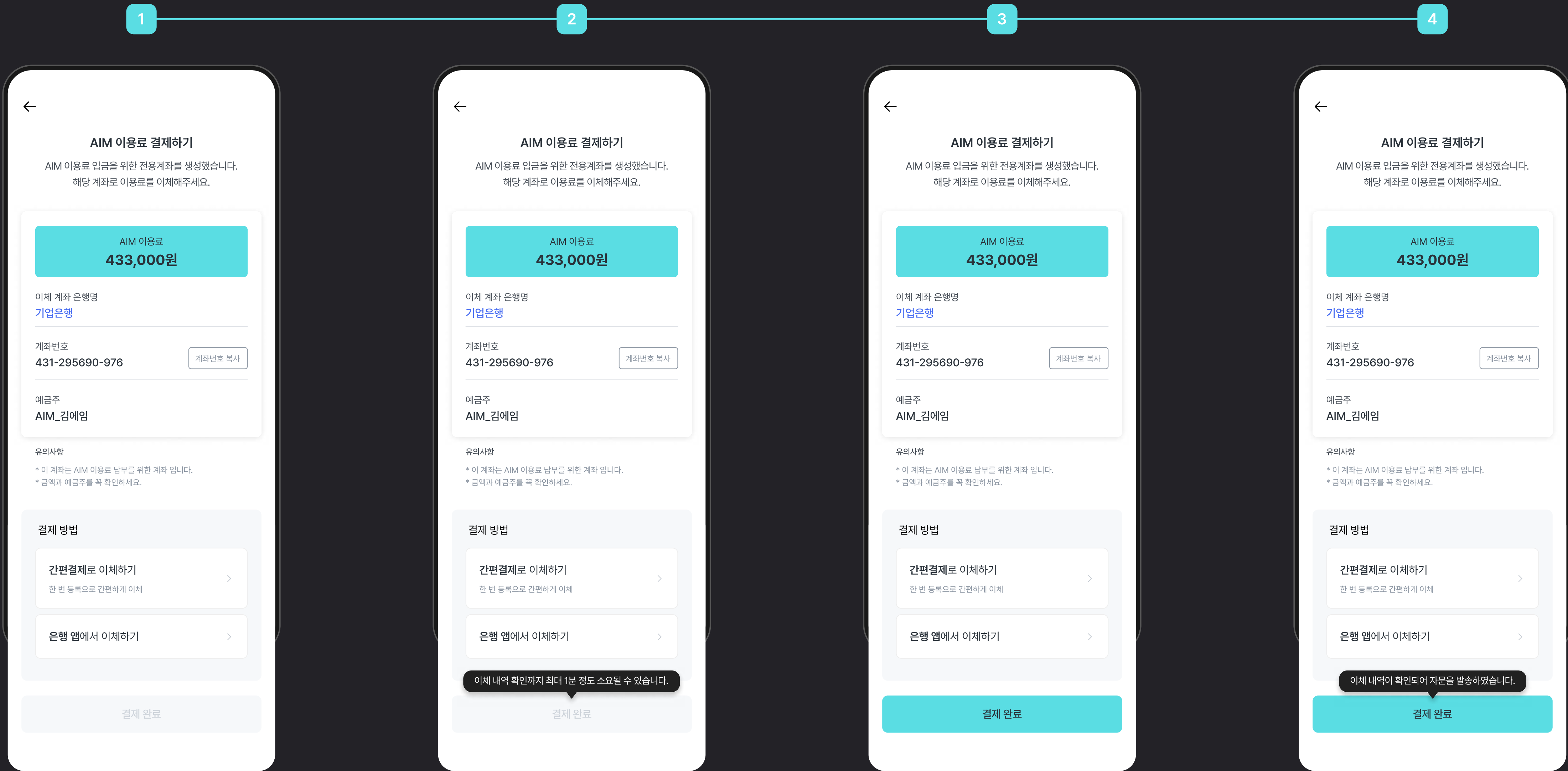
POINT

## 이체 내역 소요 시간 안내

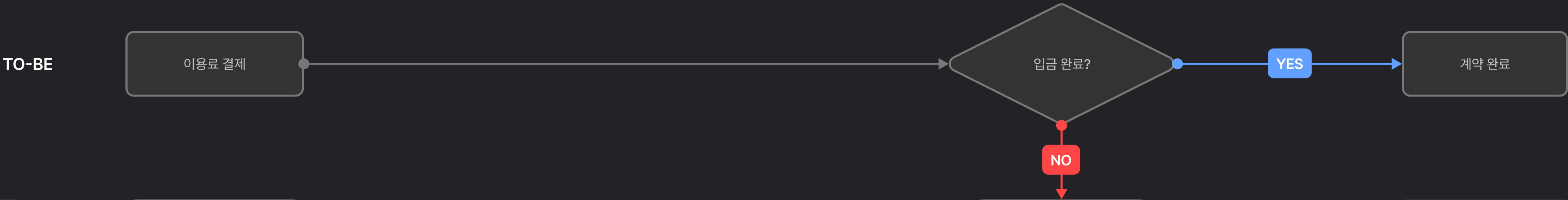
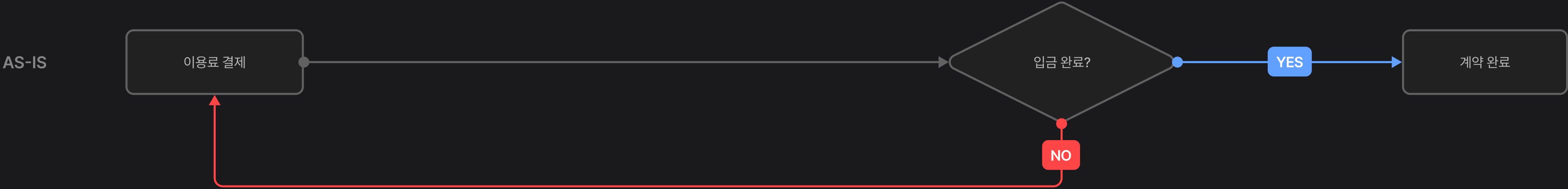
툴팁으로 이체 내역 확인의 소요 시간을  
안내하여 중복 결제를 방지



# 사용자 여정 단계에 따라 케이스별로 사용자 안내



기준 시점 이후까지 이용료를 결제하지 않은 사용자는 계약 내역 페이지에서 대기



AIM Investing

문계약서 요약

계약 기간1년

계약 금액00,000,000원

금액 변경

AIM 이용료 및 부가세 ①000,000원

AIM 이용료000,000원

AT00,000원

000원 단위 과금

500만원 이하 최초계약 시 5만원

문 제공 이후 계약 취소 시 이용료 환불 불가

IMer 혜택: 최대 72,000원

내 사항

IM은 자산관리 자문을 제공합니다. 자문 내용을 실행하는 주체는 고객 본인이며, 애임은 해당 주문을 한국투자증권으로 전달하는 것을 합니다.

권자로 주문이 전달되며, 한국투자증권에서 애인 크레를 대상으로 시간 우대환율을 적용하여 자문계약 금액을 달러로 환전합니다.

IM은 이용료 입금과 동시에 고객 개별 포트폴리오가 생성, 제공

←

AIM 이용료 결제하기

AIM 이용료 입금을 위한 전용계좌를 생성했습니다.  
해당 계좌로 이용료를 이체해주세요.

AIM 이용료433,000원

이체 계좌 은행명기업은행

계좌번호431-295690-976

계좌번호 복사

예금주AIM\_김애임

유의사항

\* 이 계좌는 AIM 이용료 납부를 위한 계좌입니다.

\* 금액과 예금주를 꼭 확인하세요.

결제 방법

간편결제로 이체하기

한 번 등록으로 간편하게 이체

은행 앱에서 이체하기

←

계약 내역

자문계약 진행중

Investing0 원

자문 계약AIM이용료 이체관리금액 이체자문 승인

계약 변경AIM 이용료 결제

자문계약 체결완료 ①

총 누적 계약금액3,500,000 원0.00 USD

2024-08-12

매도Investing500,000 원 >

2024-08-07

평균Investing평가 가치 3,500,000 원 >

2024-08-07

매수Investing500,000 원 >

≡ AIM

조우식님 안녕하세요.  
자문이 생성될 예정입니다

AIM Essential

상위 1% 글로벌 투자자 노하우를 담은  
AIM의 Signature 전략

이달로 만 1.0%

AIM TADS

매년 최대 154만 원 할매이 가능한  
AIM 1.1 맞출 실세 솔루션

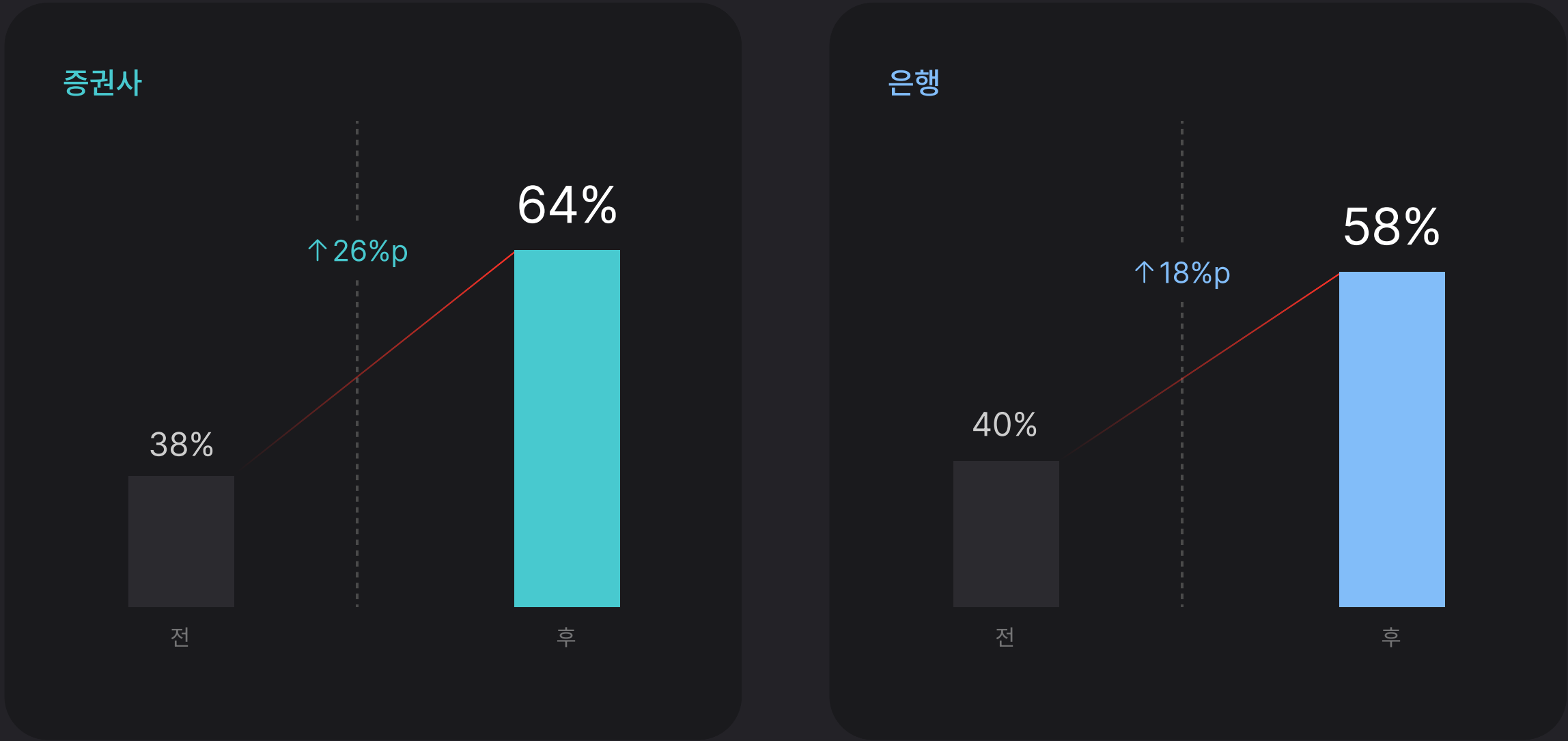
이달로 만 1.2%

300만의 투자관을 바꾼 5분 Clip

월스트리트 상위 1% 기업에서 100조를 운용한 노회우가 녹여낸  
매일 장입자 Jenna Lee 콘텐츠를 준비했습니다

상세 자문내용 검토중

# 간편결제 신청률 증가



## 간편결제 신청률 최대 약 26%p 증가

서비스 개선 후 목표 기간 내 간편결제 최고 신청률 약 64% 달성,  
은행 계좌보다 증권사 계좌를 연동한 사용자가 더 크게 증가한 것으로 나타남

The screenshot shows a chat interface with a white bubble on a dark background. The bubble contains a back arrow, the text '어떤 도움이 필요하신가요?' (What kind of help do you need?), a dropdown menu for '문의 유형' (Question type) with the placeholder '문의 유형을 선택해 주세요.' (Please select a question type.), and a text input field for '문의 내용' (Question content).

## 간편결제 관련 불만 문의 감소

지속적으로 들어오던 간편결제의 사용성 불만 문의가 점차 감소하는 추세,  
서비스 개선 후 익월 전체 문의 중 간편결제 불만 문의 약 10% 내외