

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

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

계약 단계마다 항상
들어오는 문의

반복적으로 들어오는 문의 중
사용자 상태의 약 **70%**는
동일한 계약 단계이다.

리소스를 가중시키는
문의 작성 페이지

약 **45%**의 문의는 내용이
명확하지 않아 사용자에게
재문의 요청을 한다.

Context

끊임없이 들어오는 고객 문의를 어떻게 줄일 수 있을까?

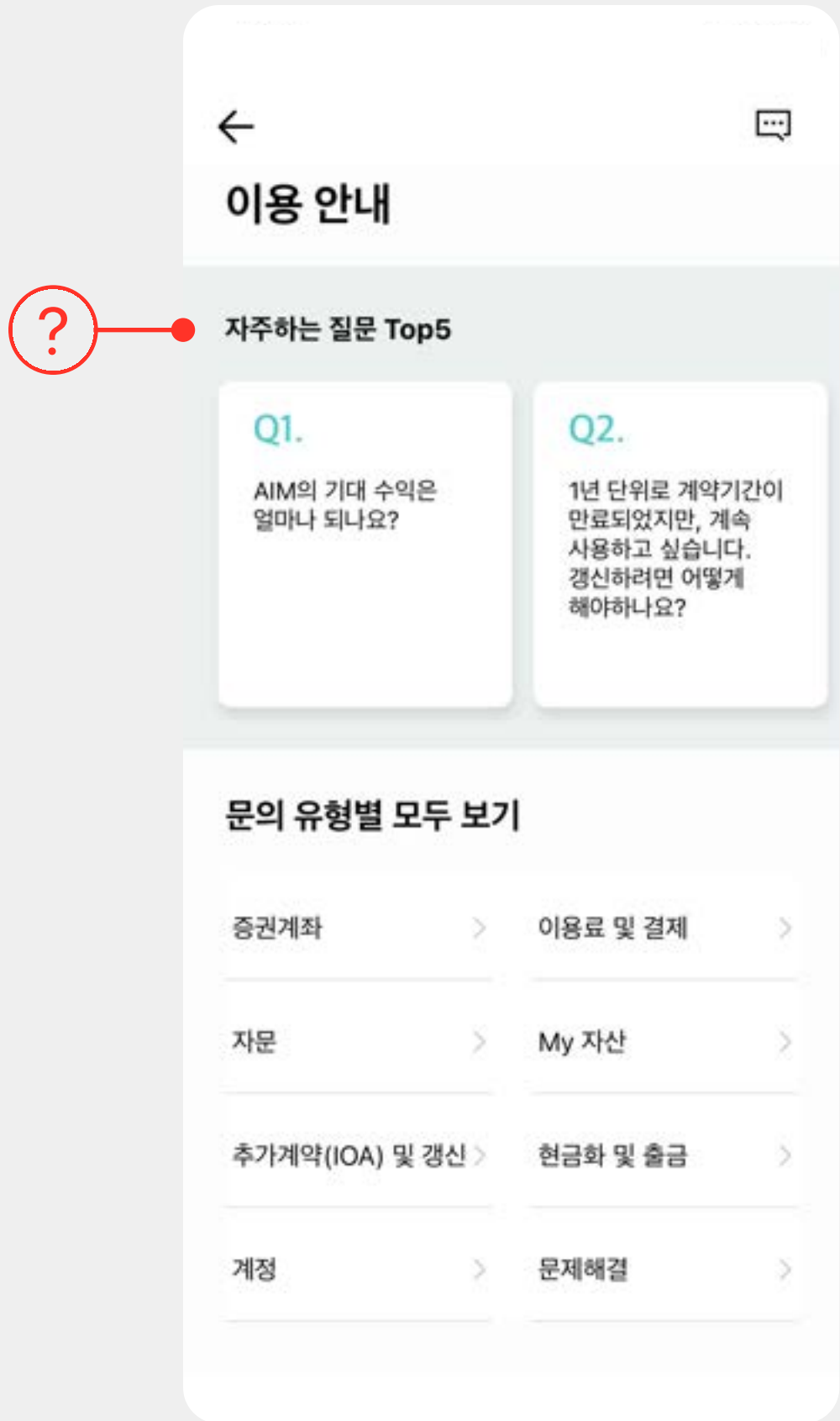
사용자가 앱을 사용하는데 불편한 것도 있지만 운영적인 측면에서도 리소스가 많이 들어 중요한 문제에 집중하지 못하는 상황이었습니다. 앱 서비스 전체 사용성을 개선해야 하지만 개발 여건을 고려하여 적은 비용으로 큰 임팩트를 볼 수 있도록 고객센터 사용성 개선을 우선 진행하였습니다.

사용자의 계약 단계에 맞춘 셀프서비스

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

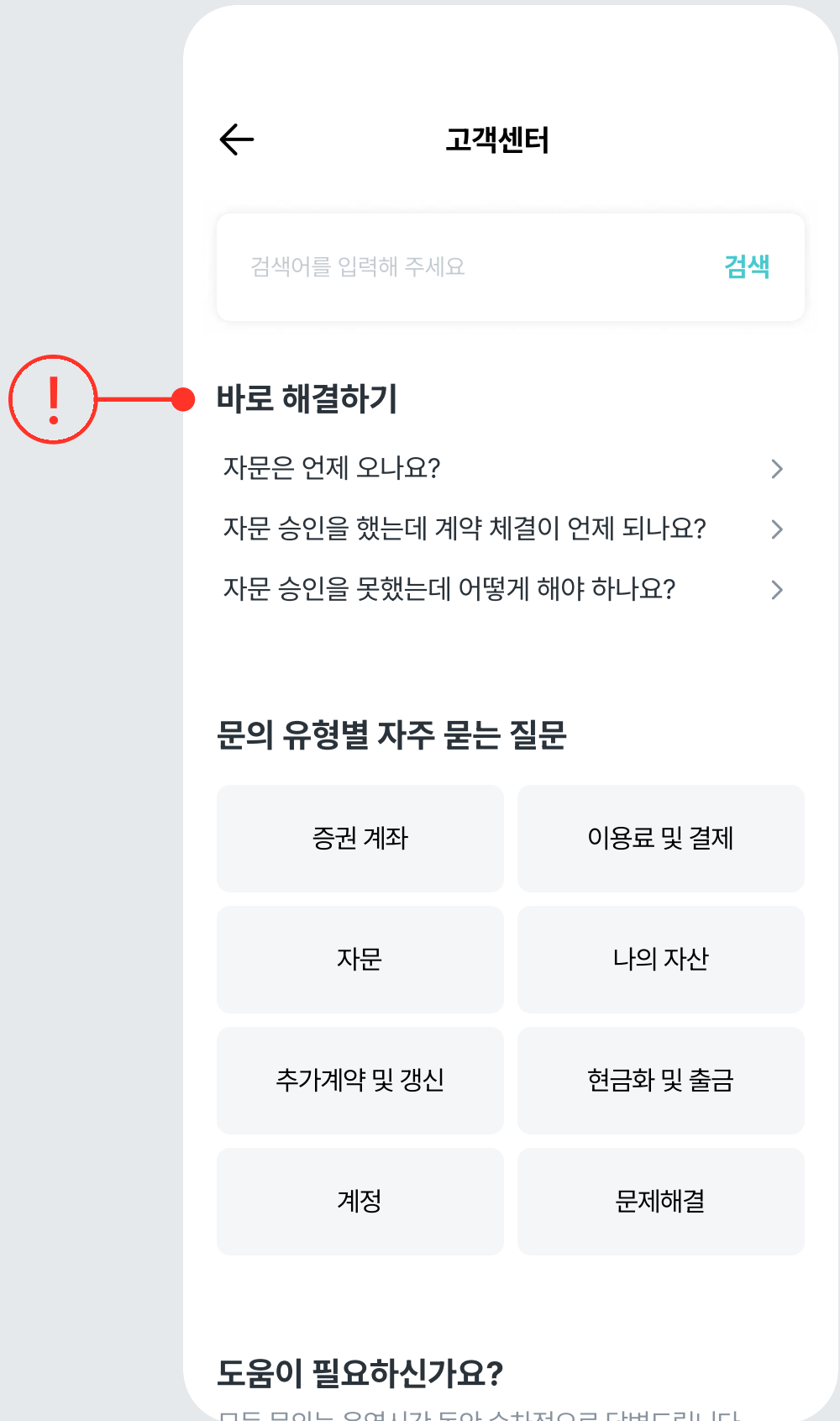
AS-IS

자주하는 질문 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

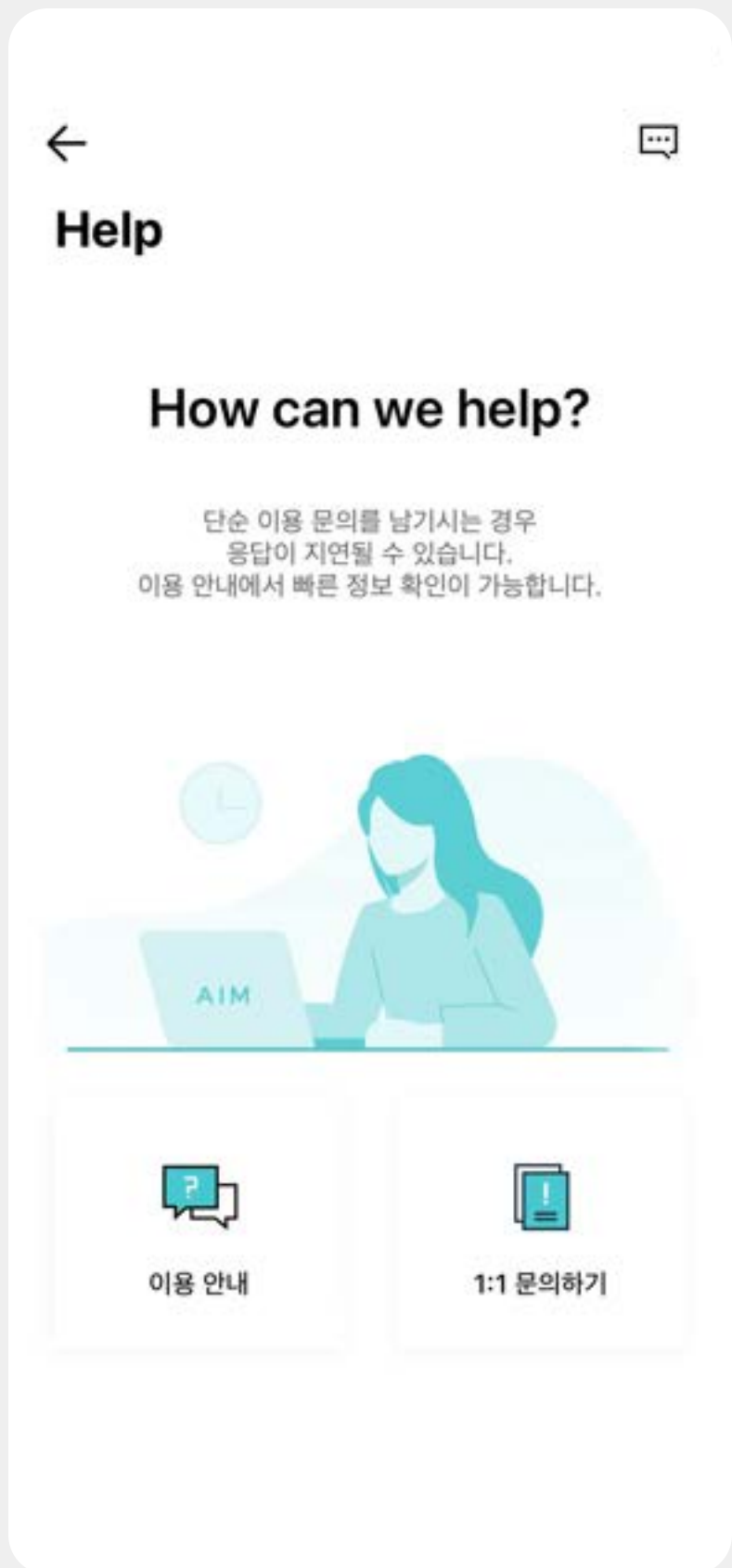


궁금한 정보를 쉽게 찾을 수 있게

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

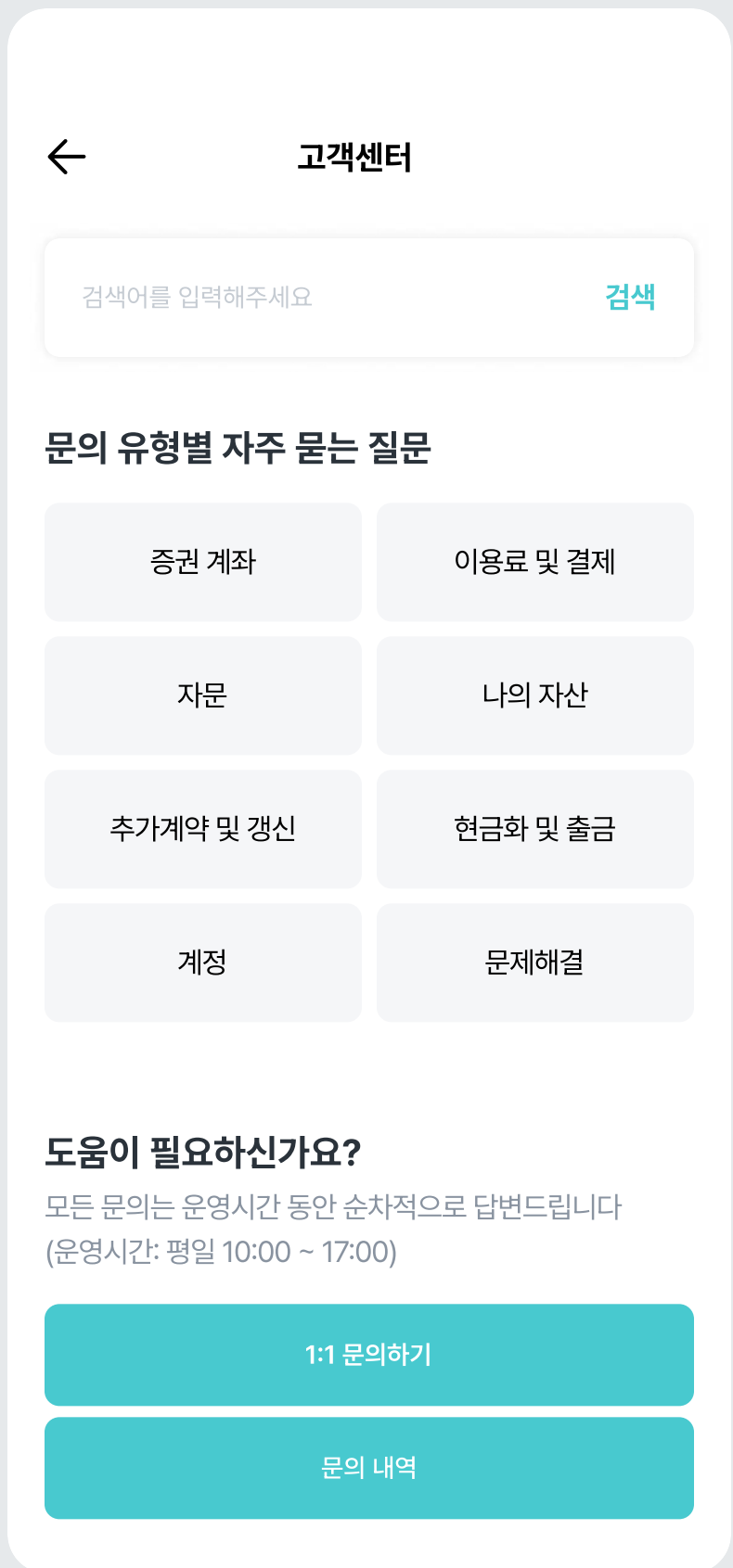
AS-IS

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



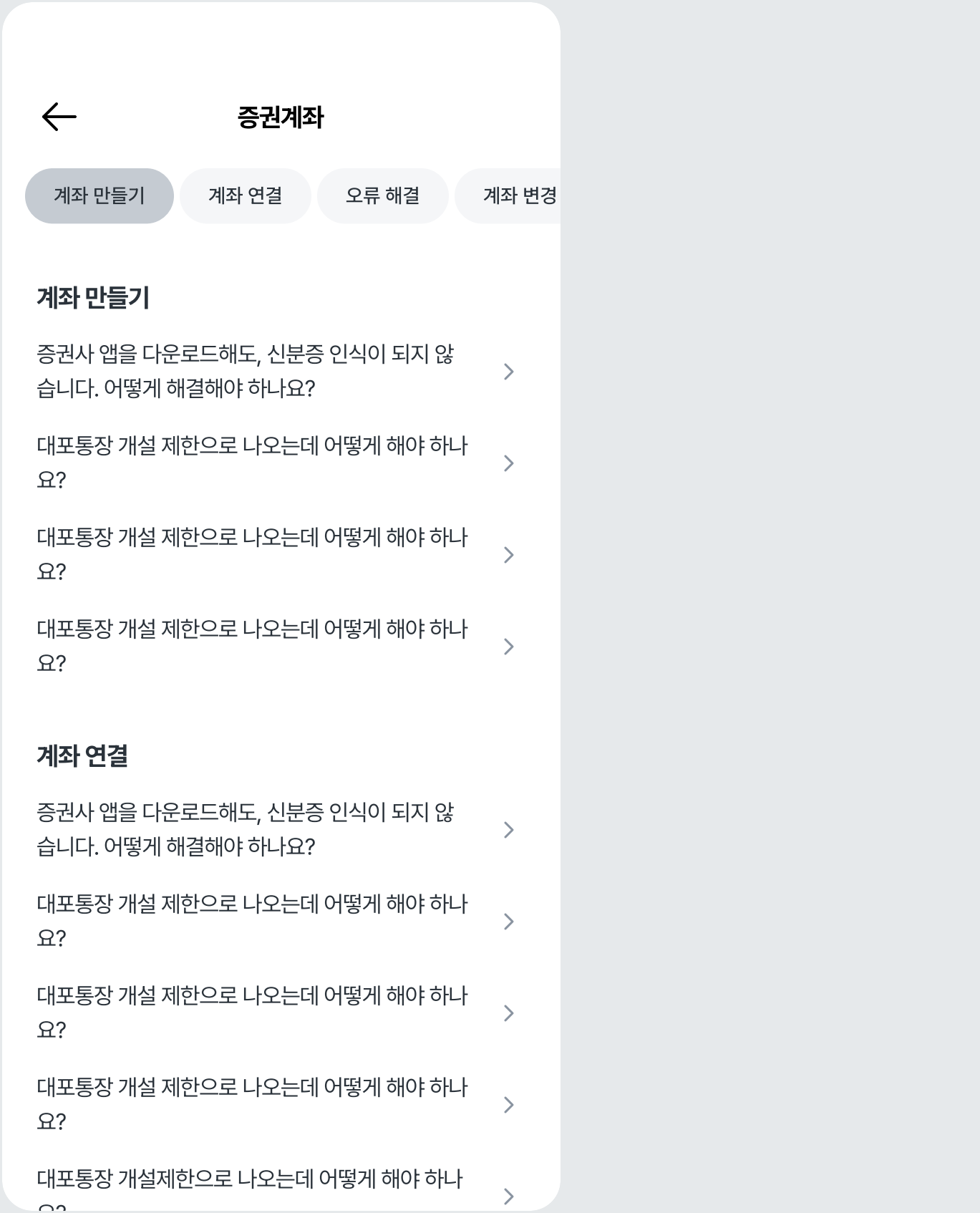
AS-IS

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



TO-BE

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



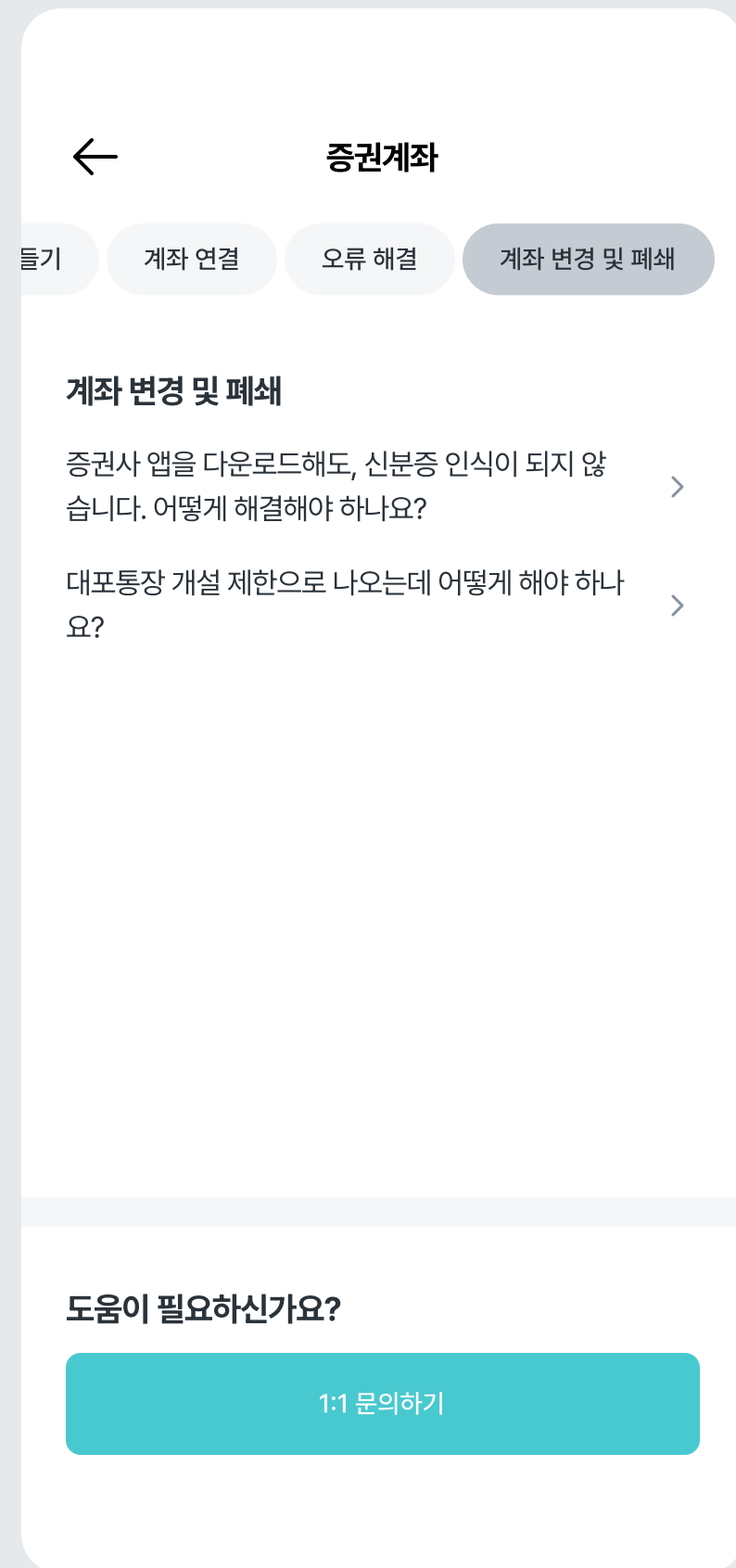
AS-IS

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



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

AS-IS

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



문제 해결

문의유형을 선택하세요.



어떤 화면이나 상황에서 불편함이나 궁금증이 생기셨나요?

ex)계좌 개설 화면에서 신분증 인식이 되지 않아요

에임팀이 어떻게 도와드리면 좋을까요?

ex)오류 해결 팁을 알려주세요.

문의 유형을 정확히 선택하면 빠른 답변에 도움이 됩니다.
질문 내용에 개인정보가 포함되지 않도록 주의하세요.

해당 화면 이미지를 첨부해주세요.

**이미지를 첨부하시면 보다 빠르고 정확한 지원이 가능합니다.*

이미지는 2장 까지 업로드 가능합니다.



등록하기

TO-BE

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



어떤 도움이 필요하신가요?

문의 유형

문의 유형을 선택해 주세요.



문의 내용

문의 내용을 작성해 주세요.

이미지 첨부

이미지를 첨부하시면 보다 빠르고 정확한 지원이 가능합니다.(최대 2장까지 첨부 가능)

등록하기

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

2024년 10월 기준

각 계약 단계별 문의 수 감소(평균)

58%p

2024년 10월 기준