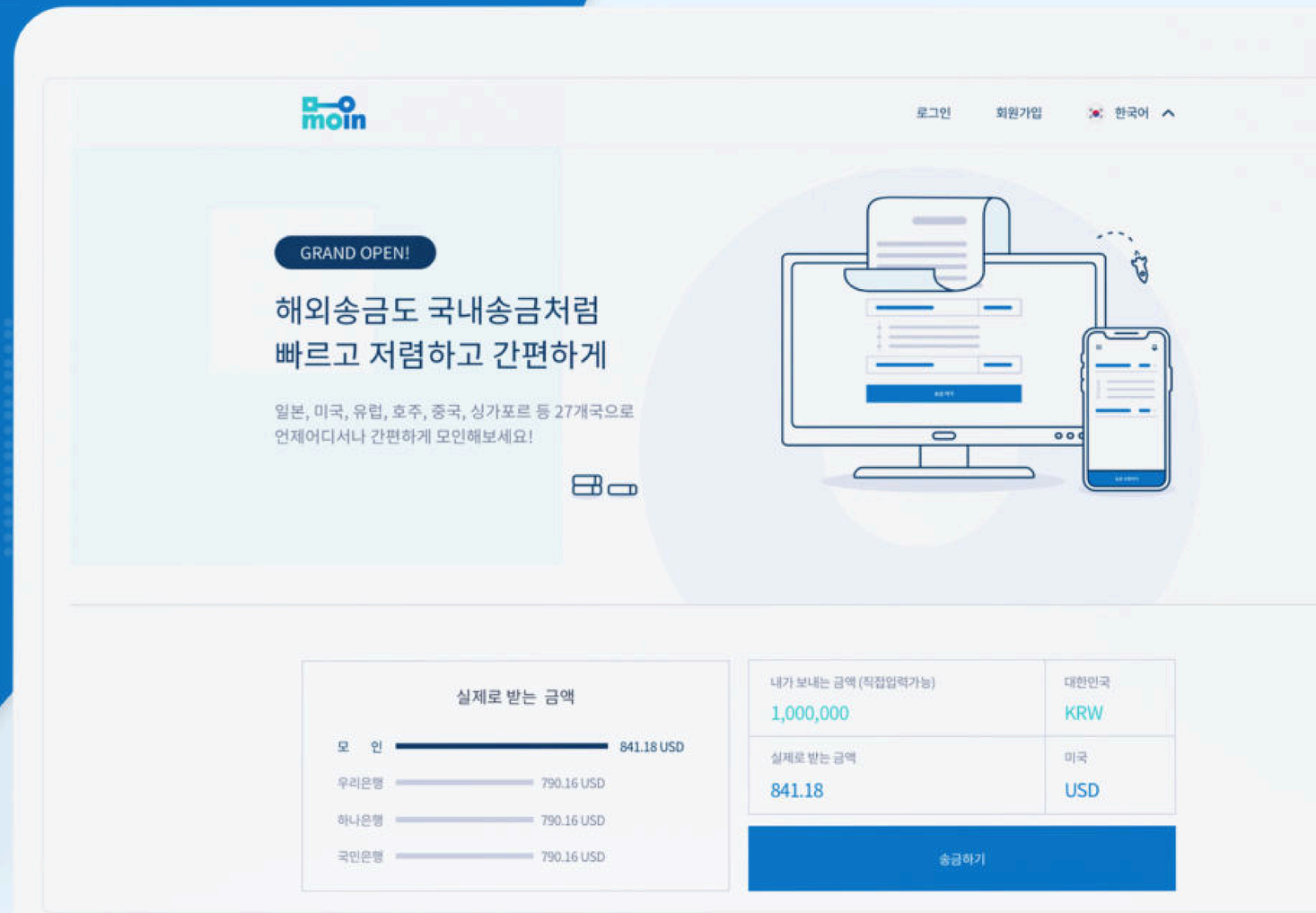
THE BEST WAY TO SEND MONEY

UI/UX DESIGN

2020





INTRODUCTION

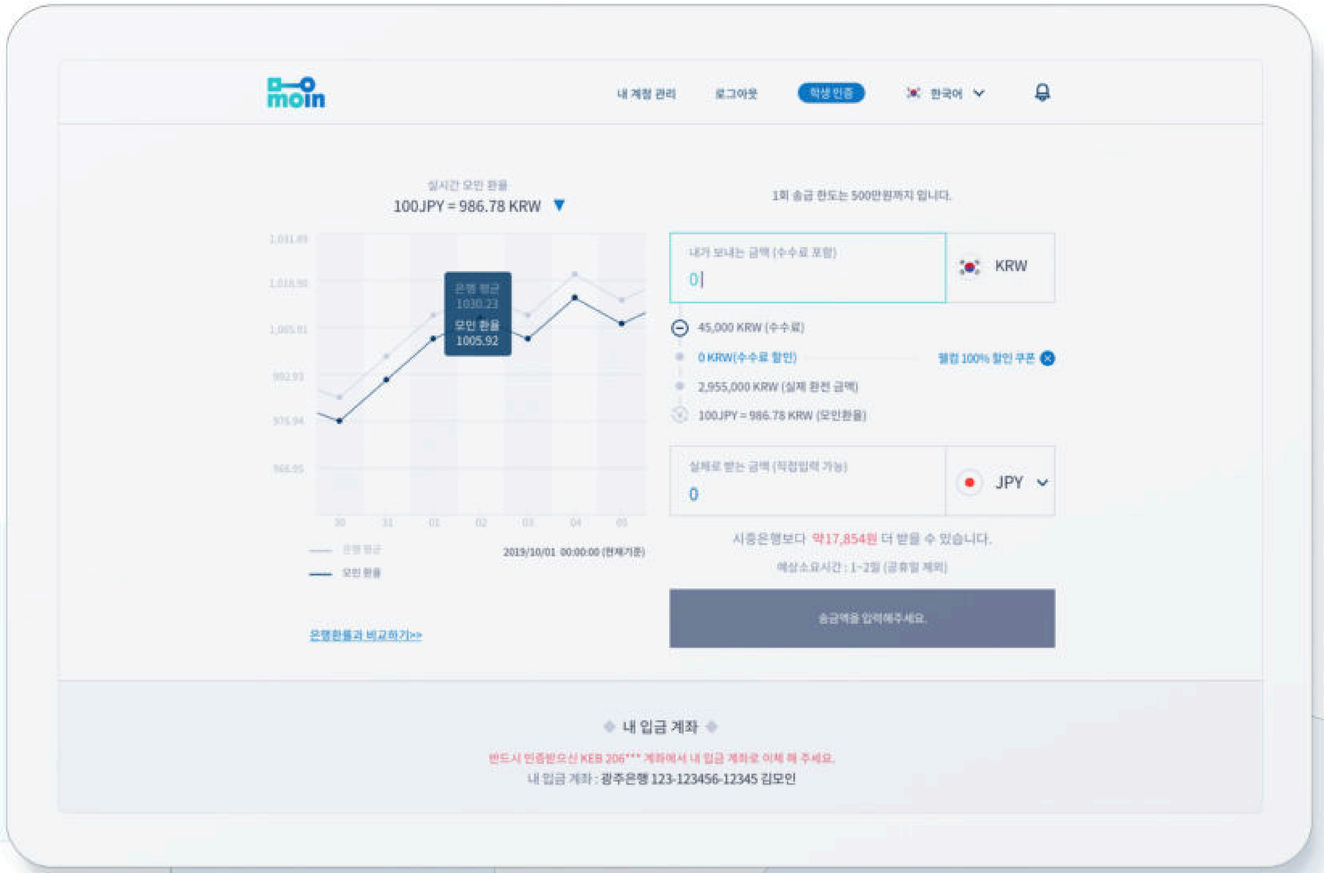
ABOUT MOIN

모인은 최적의 해외송금 솔루션을 제공하는 핀테크 회사입니다. 2016년 3월 법인 설립을 시작으로 합리적인 가격으로 빠르고 편리한 송금 서비스를 제공하고 있습니다.

모인은 비효율을 혁신적으로 해결하고, 사람을 위한 가치를 창출하고자 하며, 무엇보다도 고객의 돈을 안전하게 보내는 것을 최우선으로 합니다.

MOIN is a FinTech company that offers the best cross-border money transfer solution. Starting with establishing the corporation in March 2016, we have been providing fast and convenient money transfer service at an affordable price.

MOIN wants to innovate inefficiencies, create value for our customers, and above all, we focus on transferring your money safely.



INTRODUCTION

ABOUT MOIN DESIGN TEAM

GOAL & WORK FLOW

Churn Rate을 낮추자!

모인은 인증 유저의 80%가 1회 이상 송금을 진행하였고, 3회이상 송금이용 고객의 80%가 잔류 합니다.
따라서 모인의 디자인팀은 유저의 인증을 최대한 완료하도록 이끌며, 3회 이상 송금 경험을 줄 수 있는
프로덕트 설계를 기본으로 작업을 진행하였습니다.

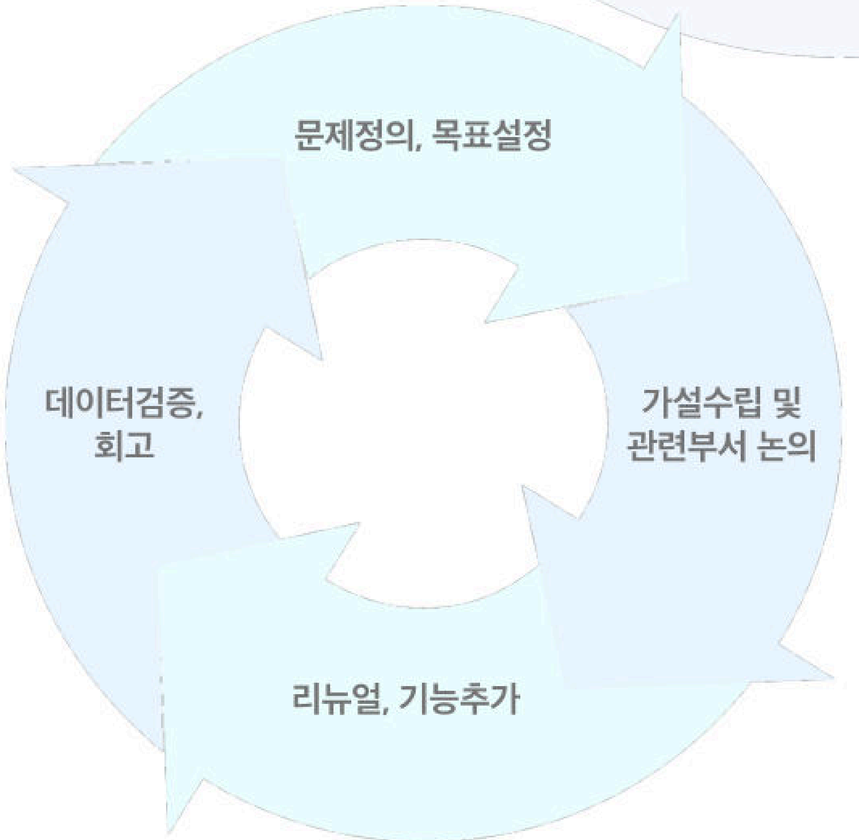
빠르고 신속하게 국가 추가 오픈에 대응하자!

모인은 빠르게 성장하는 스타트업으로 송금 가능 국가를 빠르게 늘려 송금량의 증대가 가장 큰 목표였습니다.
디자인팀은 추가 국가 뱅킹시스템 및 금융환경 리서치 및 UX 기획, 마이크로카피 작성, 밸리데이션 문구 작성
및 기획, QA, UT 등 다양한 역할을 맡고 있었으며, 해당 작업을 빠르게 진행하여 송금량 증대에 기여하는 것을
원칙으로 하였습니다.

User Voice를 통한 성과측정!

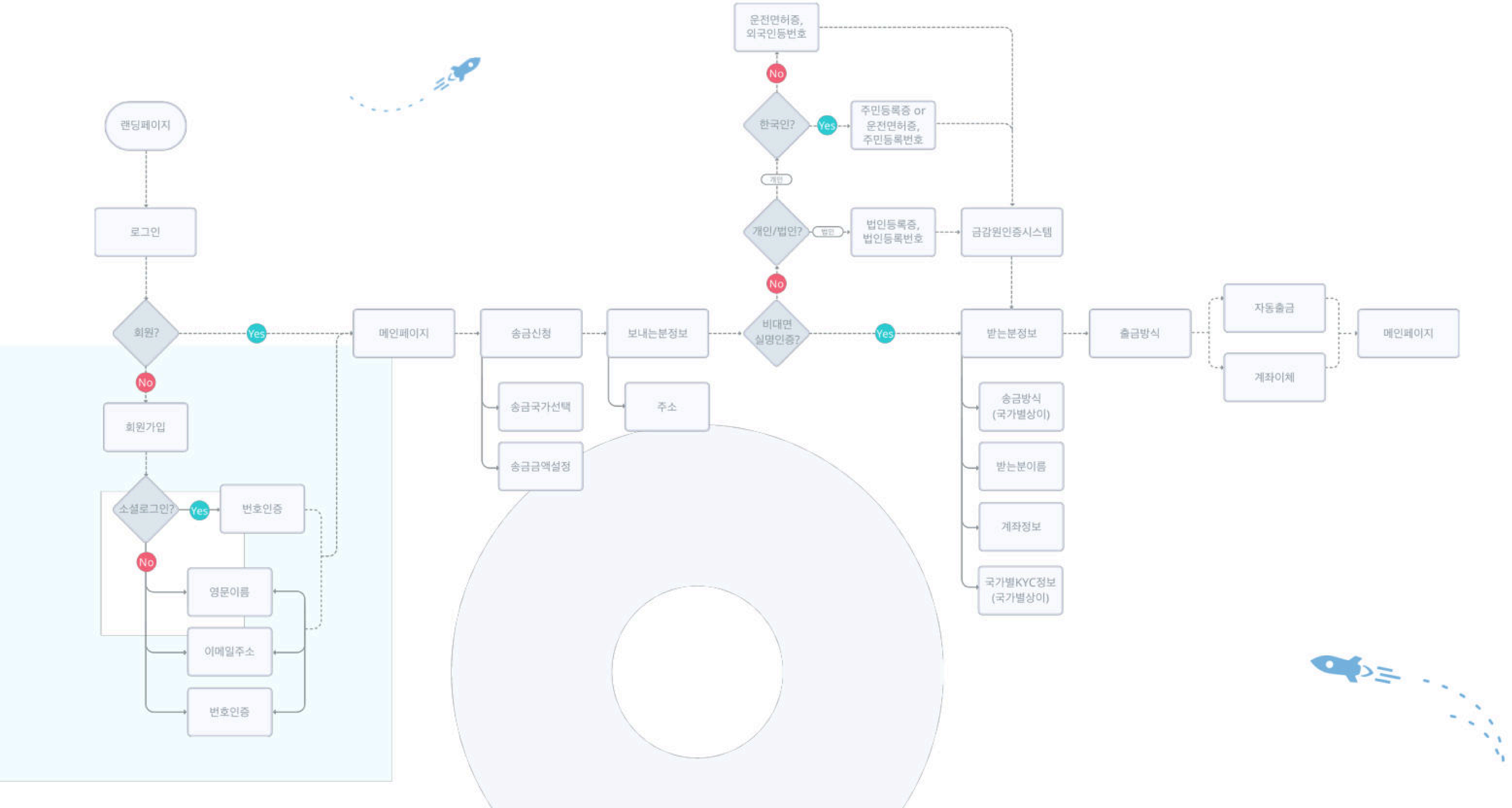
프로덕트 리뉴얼의 성과측정은 FGI, UT, Mixpanel, Hotjar를 이용한 이탈률이나 유저의 불편 사항을 확인하는
방법 외에 적접적인 User Voice를 통한 성과측정 방식을 사용하였습니다. 모인은 돈을 보내는 서비스이기
때문에, 송금 관련 이슈가 있을 시 바로 전화, 1:1 채팅 상담 문의가 다수 발생하였고, 해당 이슈는 매 주
카테고리별 질문 빈도가 사내에 공유되었습니다. 해당 결과를 통해 새로운 기능 도입시 특정 분야의
질문의 80~90% 이상이 줄어드는 경험을 다수하였고 해당 방식은 디자인팀의 가설 증명에 가장 빠르고
강력한 피드백으로 작용하였습니다.

<MOIN DESIGN TEAM WORK FLOW>



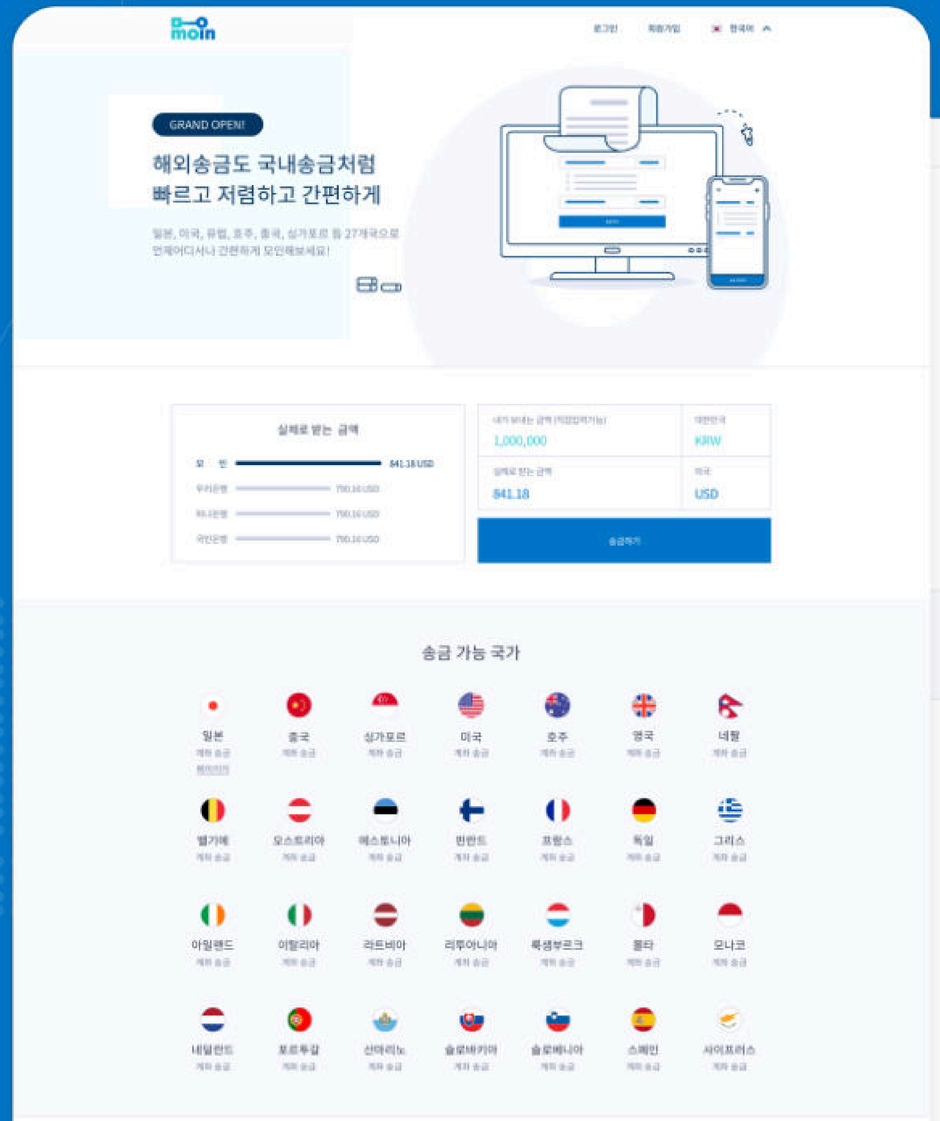
USER EXPERIENCE

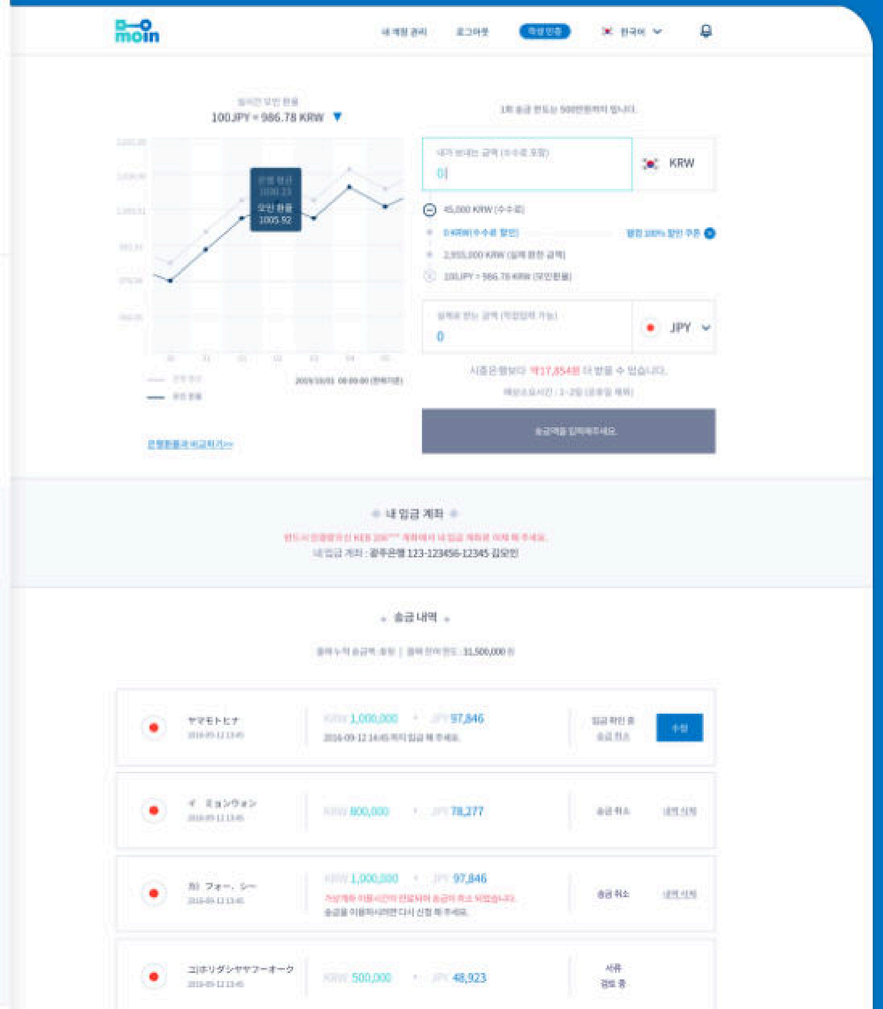
USER FLOW



DESIGN

LANDING PAGE & MAIN PAGE



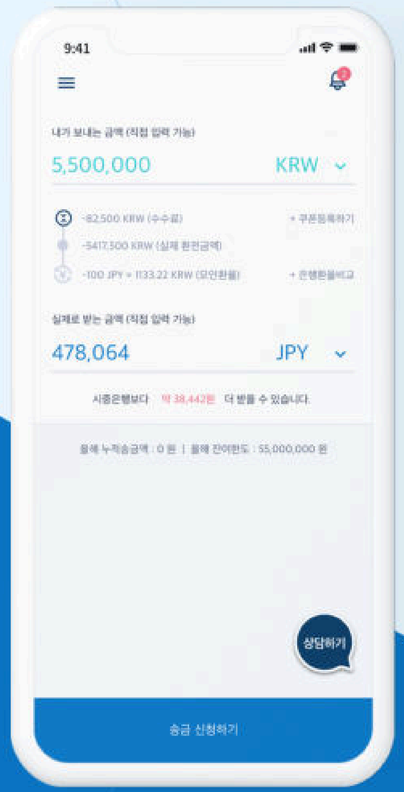


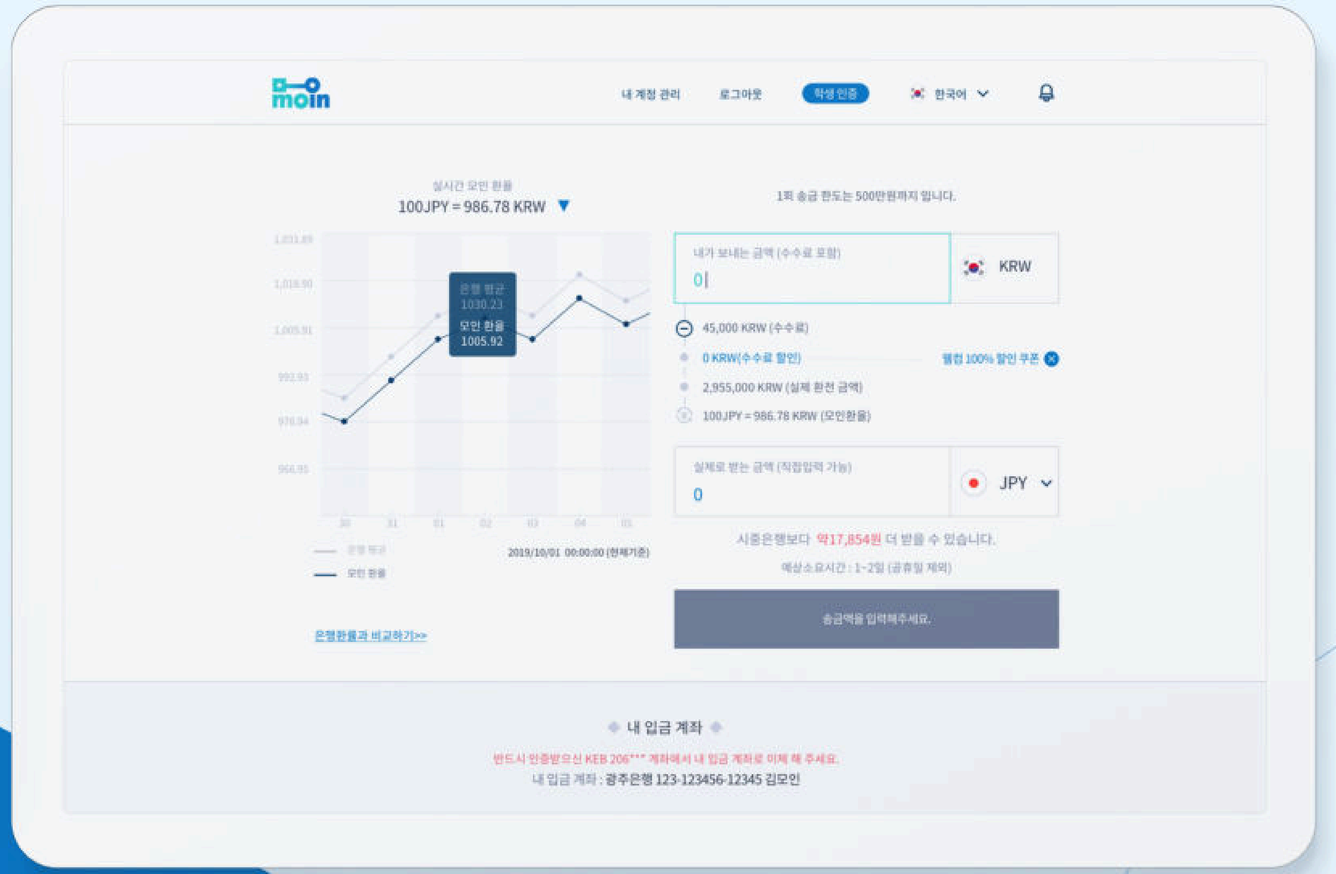
DESIGN

Remit Start

유저는 송금 신청 페이지에서 국가별 환율 및 수수료를 확인하고, 보내는 금액과 받는 금액을 확인합니다. 또한 은행 대비 모인을 사용하며 더 받을 수 있는 금액을 확인함으로써 유저가 얻는 이득 또한 즉시 확인 가능합니다.

환율, 수수료, 송금금액, 이득을 얻는 금액, 예상 소요 시간 등 해당 정보의 구성은 세 차례 리뉴얼한 결과이며, 최종 페이지 작업 후 송금 전 유저의 문의의 90% 이상을 낮추는 결과를 얻었습니다.



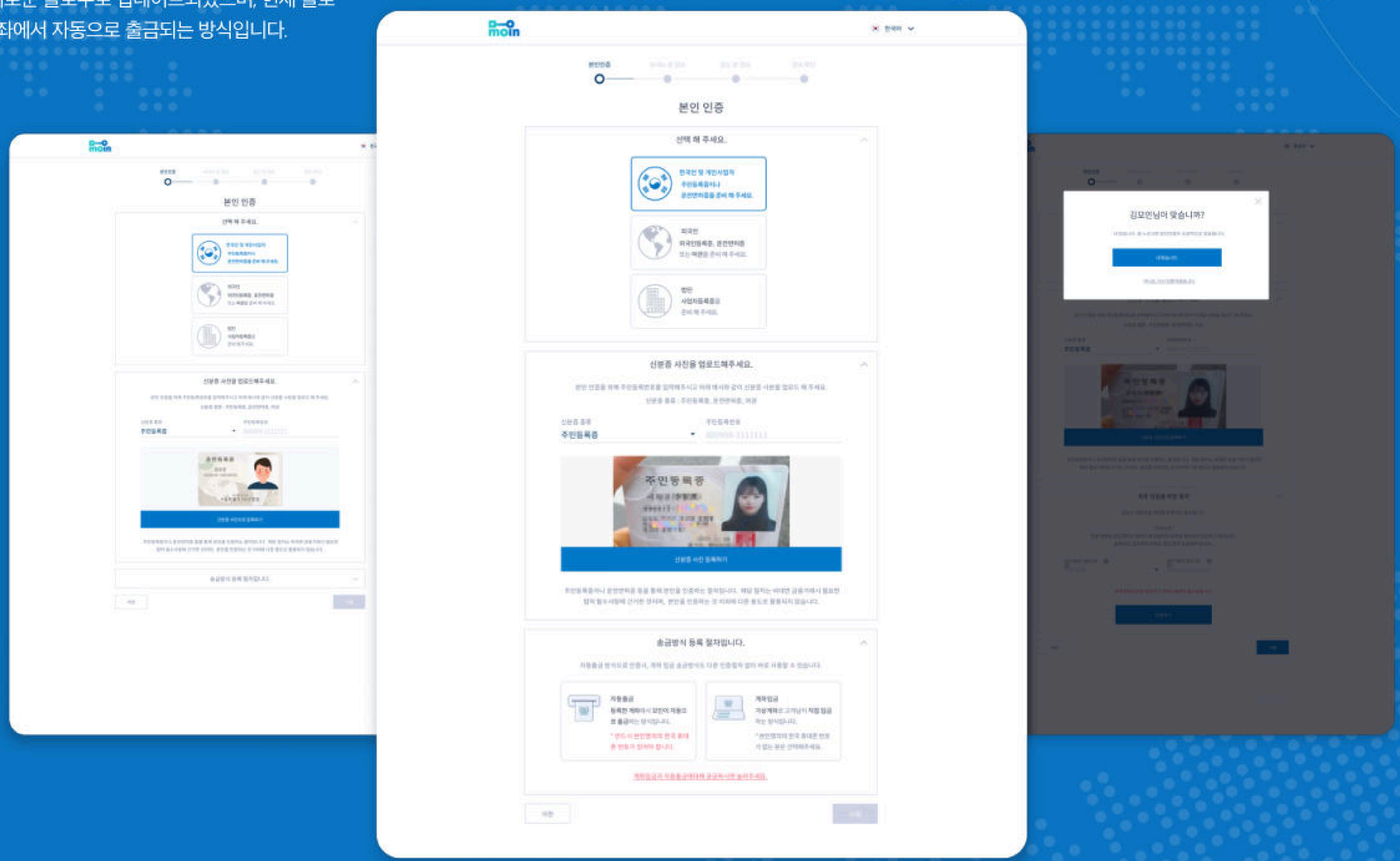


USER EXPERIENCE

NON-FACE-TO-FACE VERIFICATION

모인을 사용하기 위해 유저는 1회의 비대면 실명인증을 진행해야 합니다. 해당 인증은 은행을 통한 실지 명의의 인증 방식과 금감원 API를 통한 실명인증 방식 두 가지를 선택하여 실시 할 수 있으며, 유저의 편의에 따라 선택할 수 있도록 설계하였습니다.

비대면 실명인증은 변화되는 법령에 따라 2년간 3회 새로운 플로우로 업데이트되었으며, 현재 플로우는 유저가 발급받은 가상계좌로 입금하는 방식과 계좌에서 자동으로 출금되는 방식입니다.



USER EXPERIENCE

NON-FACE-TO-FACE VERIFICATION



해당 인증은 신분증 사본 업로드, 계좌 확인, 휴대전화 번호를 통한 명의 확인 등, 첫 사용자에게 요구하는 정보의 양과 복잡성이 높아 명확한 안내가 동반되지 않을 시, 높은 이탈률을 갖고 있습니다.

하지만 인증을 완료한 유저의 약 80%가 1회 이상의 송금을 진행하기에 쉽고 명확한 마이크로카피를 사용하였으며, 잘못된 정보 입력 시 안내 문구 및 팝업 그리고 벨리데이터와 경고문구를 유저의 이해에 맞춰 반복적으로 업데이트하였습니다.

USER EXPERIENCE

REMITTANCE PROCESS

모인은 일본, 중국, 싱가포르, 유럽, 호주, 캐나다 등 총 29개 국가로 송금이 가능합니다. 국가별, 송금방식별로 적용받는 법이 각각 다르며, 송금 시 요구하는 정보도 매우 다양하며 각각 상이합니다.

따라서 송금 설계 시 가장 고려했던 점은 밸리데이션 기능이었습니다. 각 국가 간 다양한 송금 정보를 문제없이 고객에게 받는 것이 핵심이었습니다. 따라서 송금을 지원하는 각각의 국가의 뱅킹시스템과 정보를 분석하여 송금 프로세스를 기획하였고, 한 페이지당 한가지의 정보를 집중적으로 받아 정보 입력으로 인한 유저의 스트레스를 줄이려 하였습니다.

밸리데이션으로 인해 송금오류를 줄여 고객의 시간과 수수료 낭비를 절감할 수 있었고, 밸리데이션 기능의 체계화로 인해 지속적인 송금 국가 추가 시에도 같은 방법을 사용할 수 있도록 시스템을 설계하였습니다. 또한 디자인시스템의 정립으로 송금 국가 추가 기획 시 디자인 소요 시간을 70% 이상 단축했습니다.

최근 송금 데이터를 주소록 형식으로 기록하여, 재송금 시 30초 이내 송금 신청을 완료할 수 있도록 설계하여 고객의 이탈을 막고 최적의 송금 경험을 할 수 있도록 기획하였습니다.

결과적으로, 송금 3회 이상 이용 유저는 80%의 재사용률을 보였으며,
사용이 간편하다는 유저피드백을 많이 받았습니다.

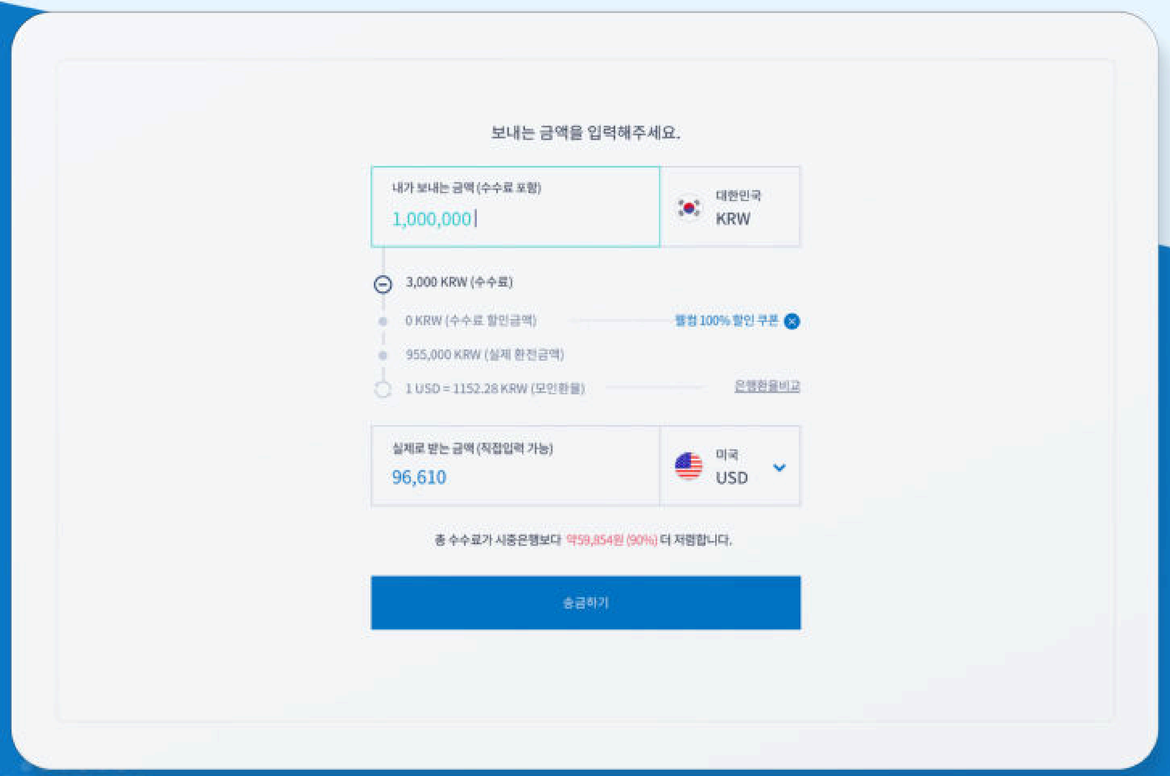


DESIGN

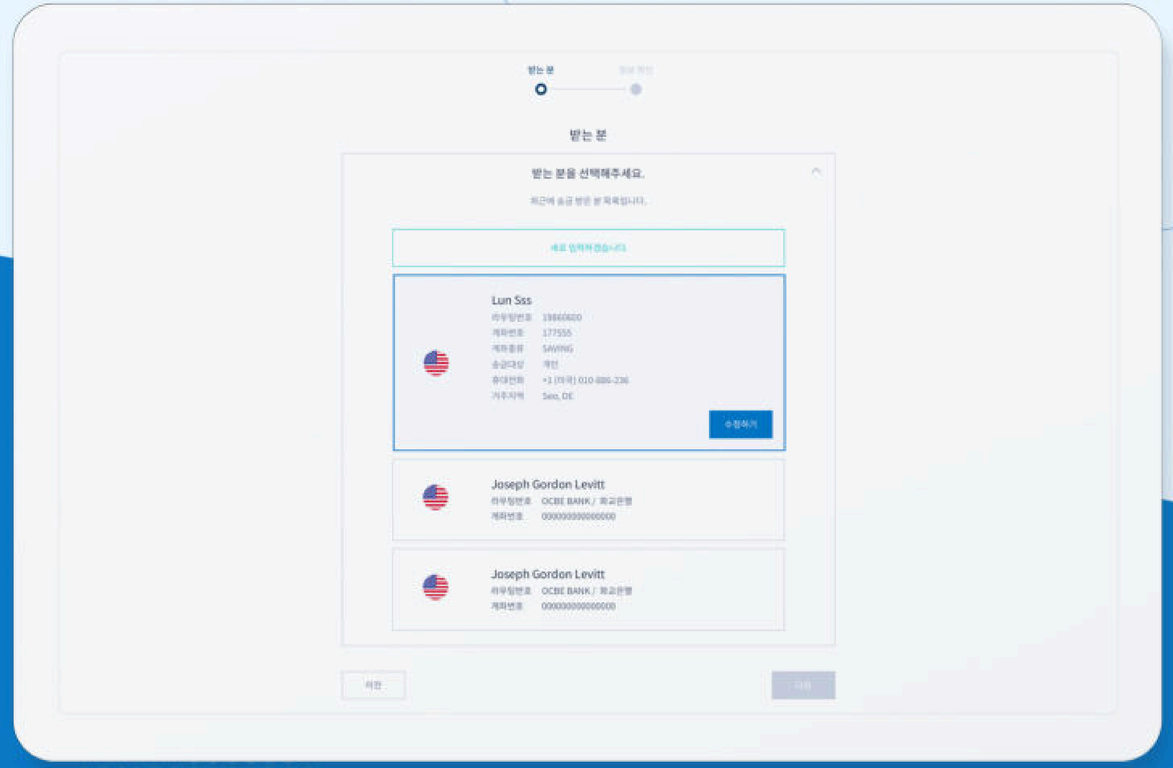
REMITTANCE PROCESS

WEB

Step.1 송금금액설정



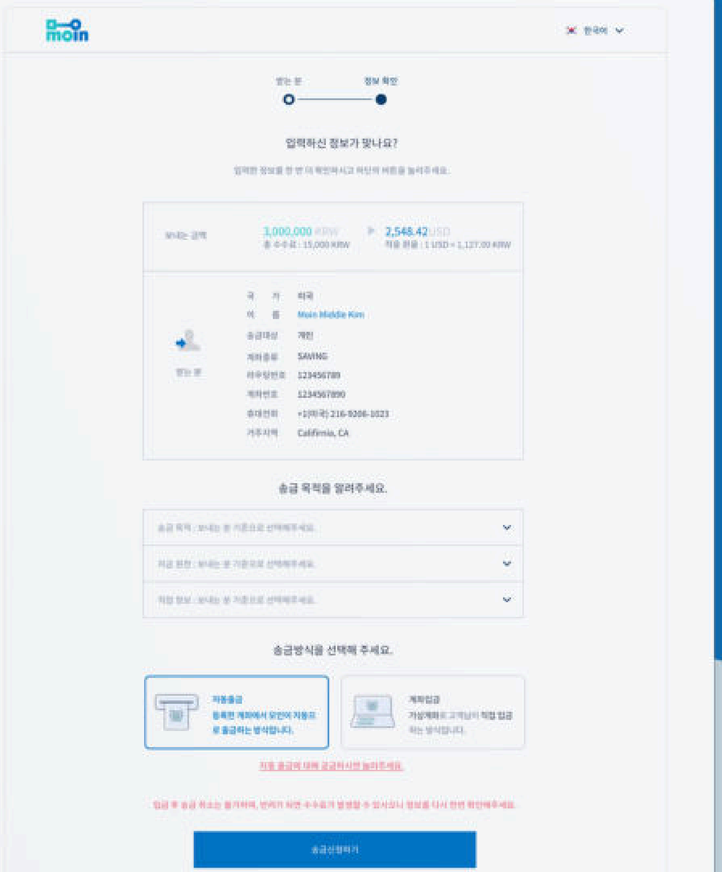
Step.2 받는 분 선택



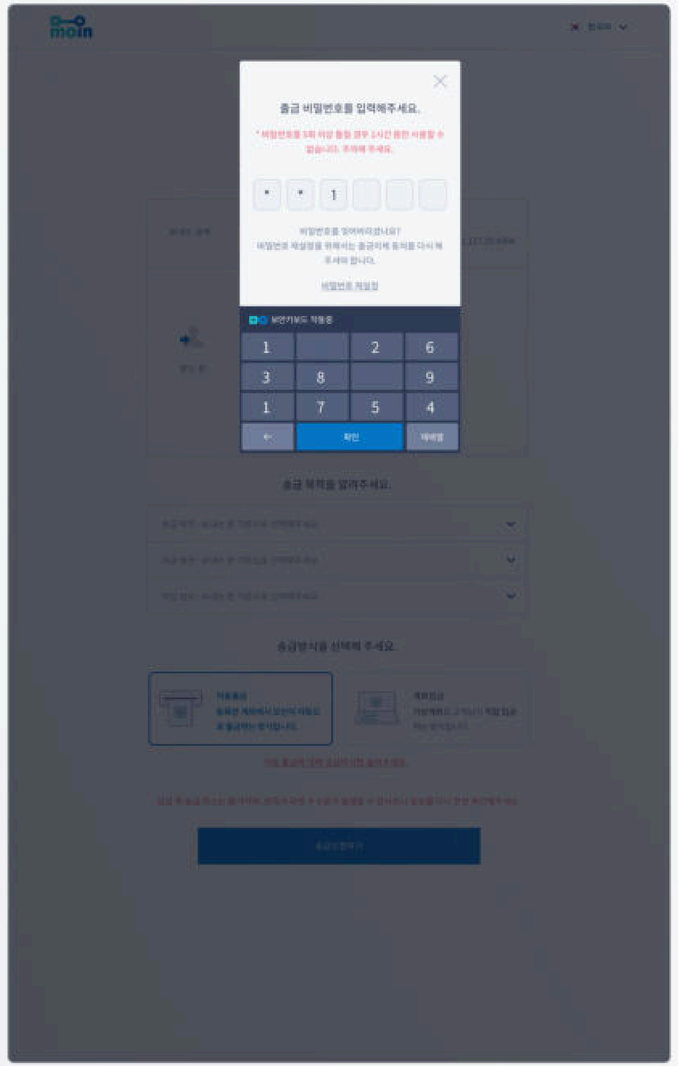
DESIGN

REMITTANCE PROCESS

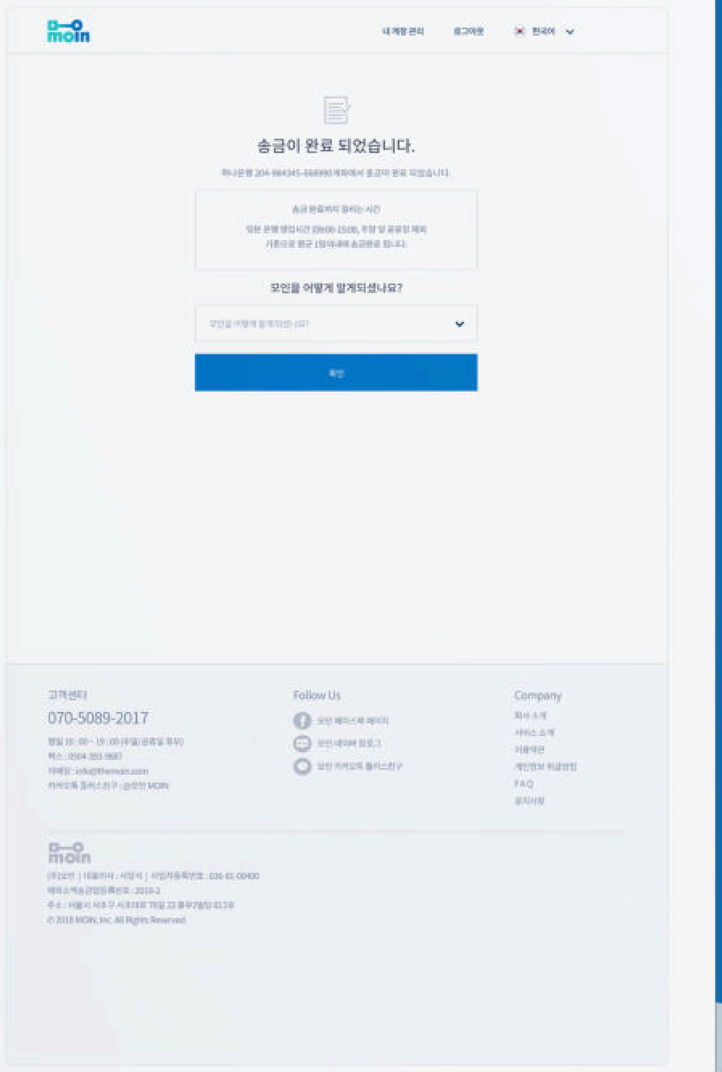
Step.3 송금방식 선택



Step.4 송금 비밀번호 입력



Step.5 송금 신청 완료



DESIGN

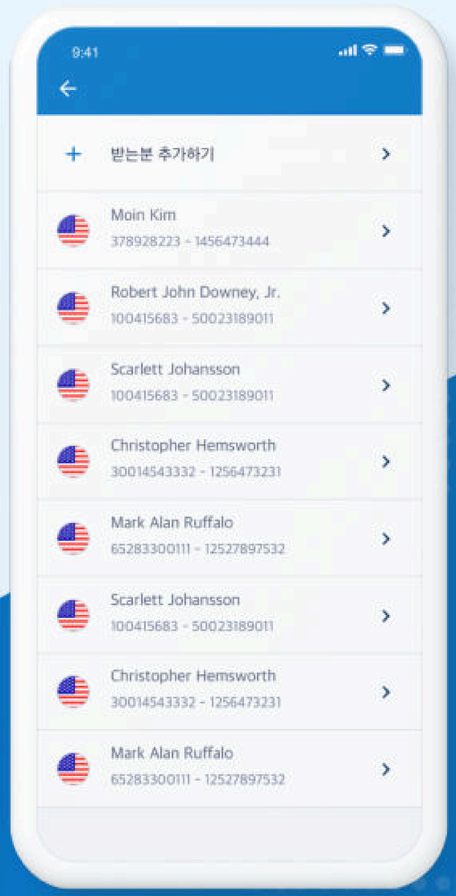
REMITTANCE PROCESS

MOBILE APP

Step.1 송금금액설정



Step.2 받는 분 선택



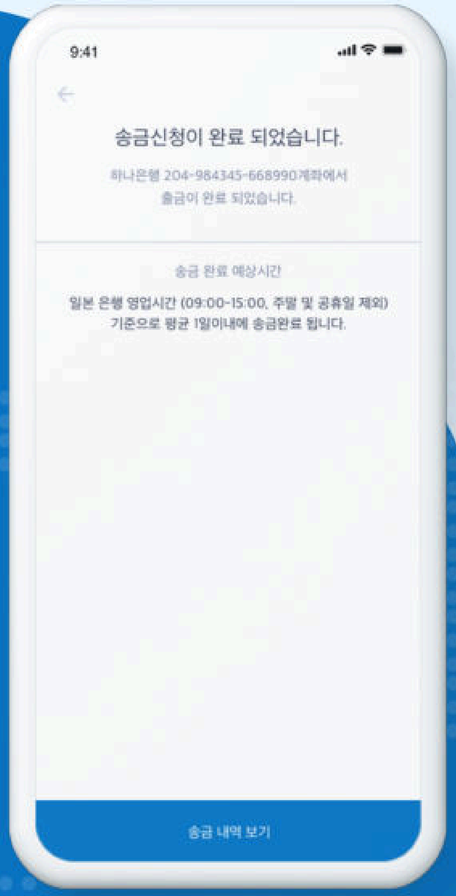
Step.3 송금방식 선택



Step.4 송금 비밀번호 입력



Step.5 송금신청 완료



DESIGN

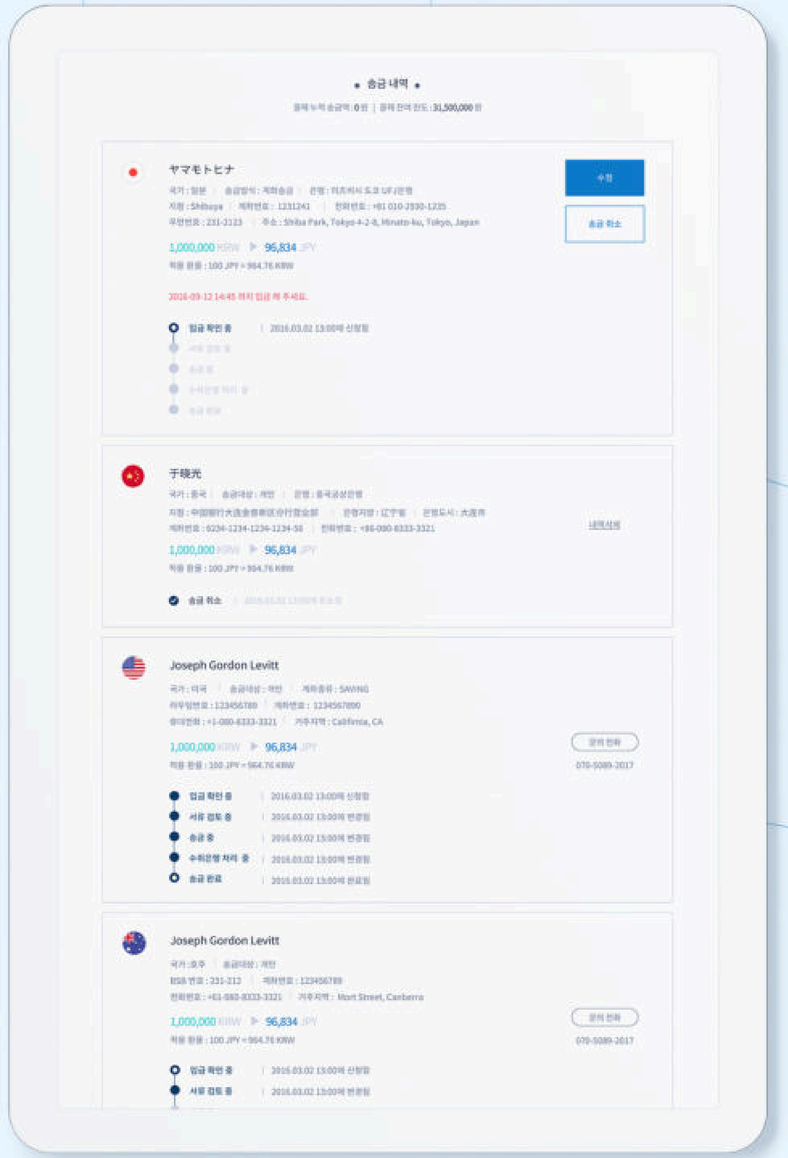
STATUS

서비스 운영 시, 유저의 문의가 가장 많은 것은 송금상태에 관한 내용이었습니다. 단계별 업데이트 시간, 송금 정보 수정, 과거 송금 시 환율질문 등 단계별 다양한 문의가 유, 무선상 문의의 80~90%를 차지하였습니다.

송금 스테이터스의 변경 시간 안내와, 받는 분 정보의 수정기능 등을 추가함으로써 송금상태 및 정보에 관한 유저 문의를 90% 이상 줄였고, 해당 피쳐는 모인의 신뢰도를 높이는 데 큰 역할을 하였습니다.

또한 각 단계 변경 시 앱푸쉬, 이메일, 알림톡등 다중 알림을 주어 유저가 투명하게 송금의 흐름을 인지할 수 있도록 기획, 제작되었습니다.





DESIGN

NOTIFICATION CENTER

해외송금은 국가별 휴일, 국가별 특이사항, 환율, 송금스테이터스 안내 등 굉장히 다양한 알림의 니즈가 있습니다. 송금과 관련된 현황의 안내는 모인의 신뢰도를 높이는 데 필요하며, 환율 안내는 송금량에 직접적인 영향을 미치는 Key factor입니다.

기존 알림은 일회성 Push로 고객들은 알림 팝업을 제거할 시 해당 내용을 확인할 수 없었기 때문에 알림센터 기능을 통해 모인에서 발송한 알림을 모아 볼 수 있습니다. 또한, 모인 내부에서 알림을 체계적으로 관리하고 효과 측정을 할 수 있도록 대시보드 상에서 알림을 발송하고 관리할 수 있는 기능을 추가하였습니다.

해당 기능을 통해, 문자 및 알림톡으로 전송해야 했던 주요 알림을 무료로 전환할 수 있었고, 일회성 Push로 사용되던 환율 안내를 통해 유저들이 환율 추이에 관심을 두고 송금량이 증대되는 결과를 확인할 수 있었습니다.







DESIGN SYSTEM

MDS (MOIN DESIGN SYSTEM)

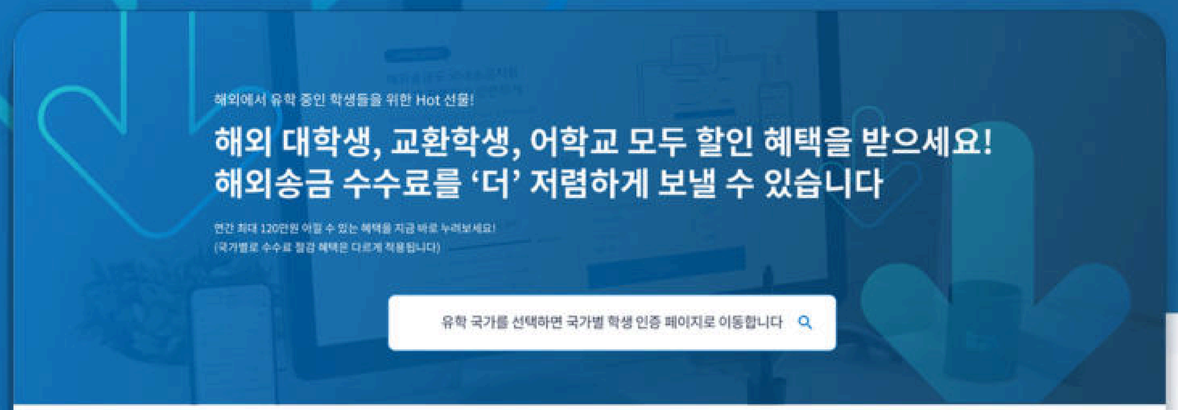
모인 프로덕트는 일정한 시스템 안에서 제작되었습니다. 컬러, 텍스트헤딩, 버튼, 인풋, 아이콘, 카드 컴포넌트, 박스 컴포넌트 등 지속해서 빠르게 늘어나는 다양한 국가의 송금에 대응하기 위해 일정 위계의 시스템을 사용합니다.

해당 시스템 구축으로 인해 새로운 송금 국가 런칭 시 프로덕트 제작 기간이 80% 이상 줄었습니다.

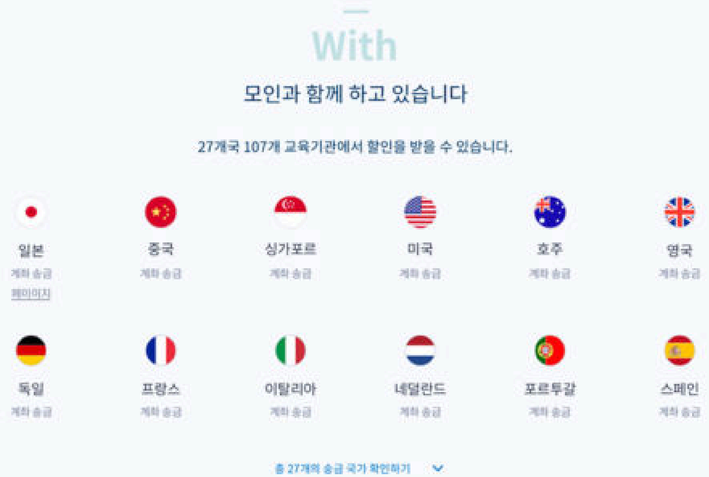
이에 따라 모인 디자인팀은 국가별 사용자 경험에 대한 리서치와 마이크로카피 작성 및 QA에 할애할 시간이 늘어 프로덕트 완성도를 높이는데 더 많은 시간을 사용할 수 있었습니다.

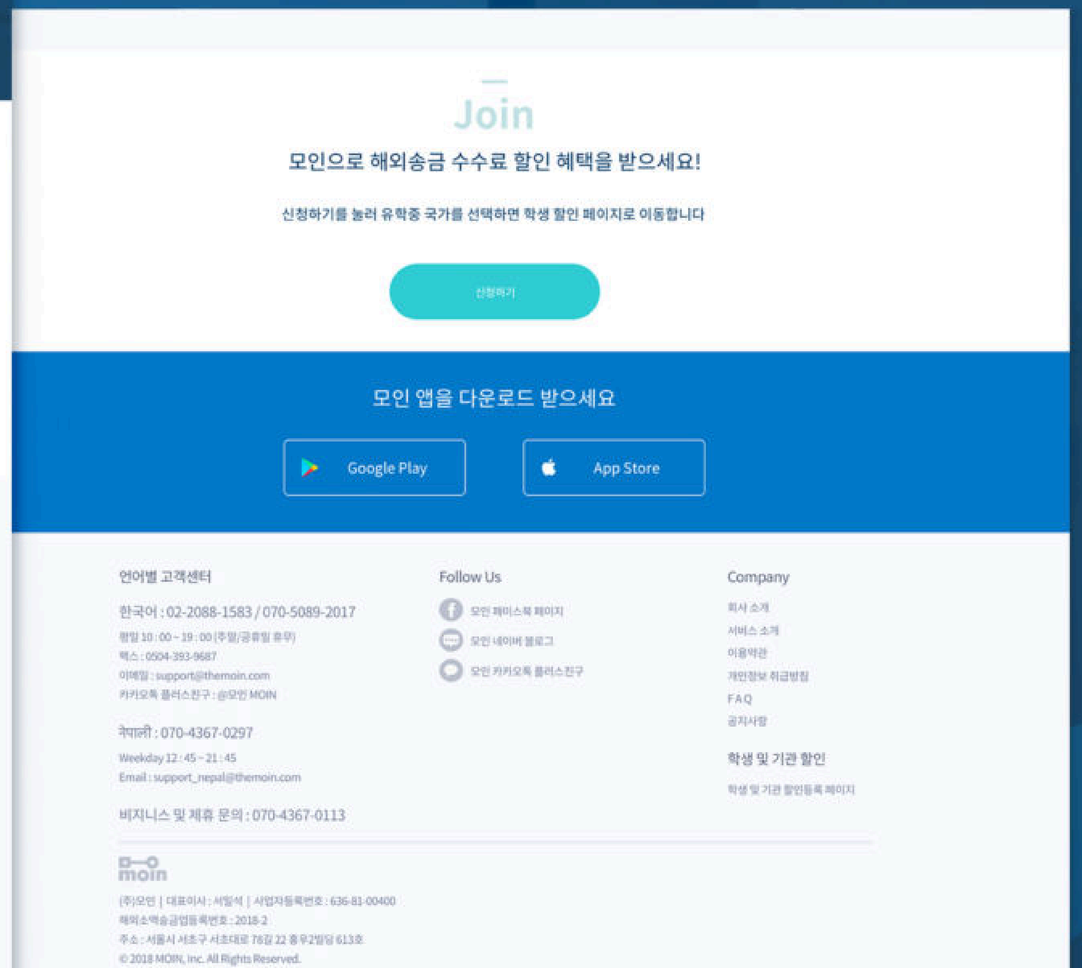
LANDINGS

STUDENT PAGE









LANDINGS

STUDENT PAGE

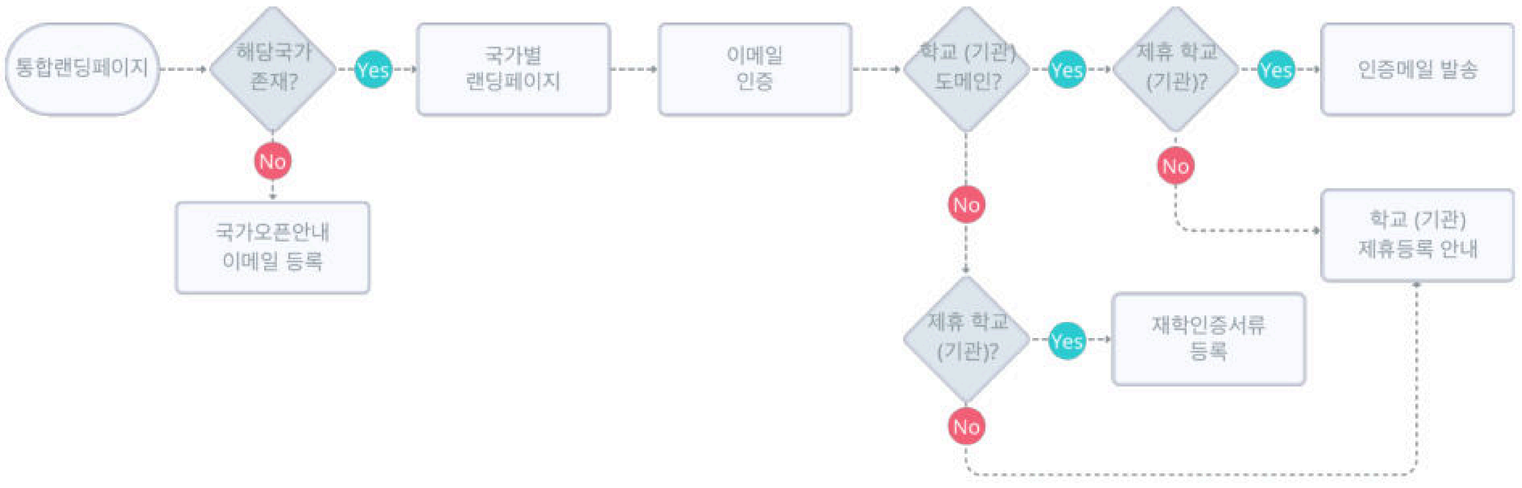
학생 페이지는 서비스의 주 타깃인 유학생을 위한 할인 혜택 인증을 할 수 있는 랜딩 페이지입니다. 통합팬딩페이지에서는 송금대상 국가들의 페이지로 이어지며, 해당 국가별 페이지는 키워드 광고에서 랜딩 페이지로도 사용이 가능합니다.

제휴학교, 학생회, 유학원 등을 확인할 수 있고, 제휴가 되어있지 않은 단체의 경우 유저가 직접 추가 신청도 가능합니다.
해당 페이지에서는 학교 도메인을 갖고 있는 이메일이나, 재학을 증명할 수 있는 서류를 통해 학생회원 등록을 할 수 있습니다.

현재 모인과 제휴한 학교 및 기관은 1,000여 곳에 육박하며 모든 재학생은 학생 페이지를 통해 학생인증을 성공적으로 진행하여 수수료 절감 혜택을 받고 있습니다.

LANDINGS

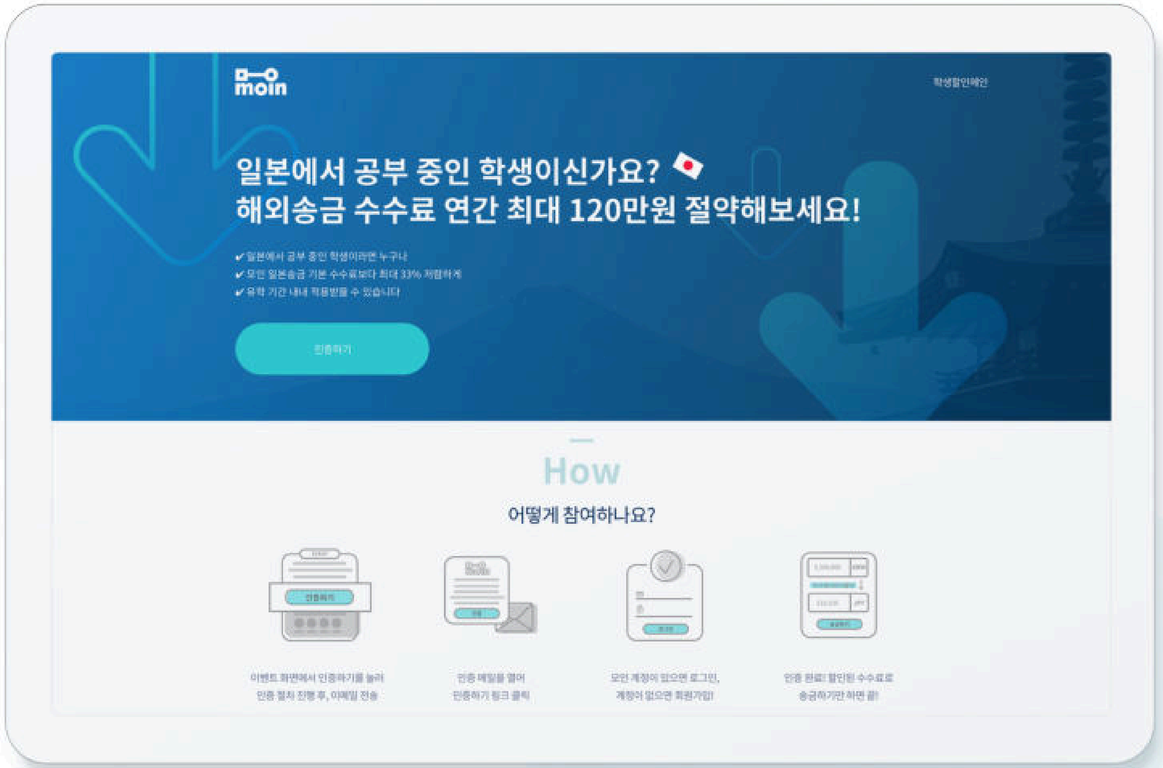
STUDENT PAGE



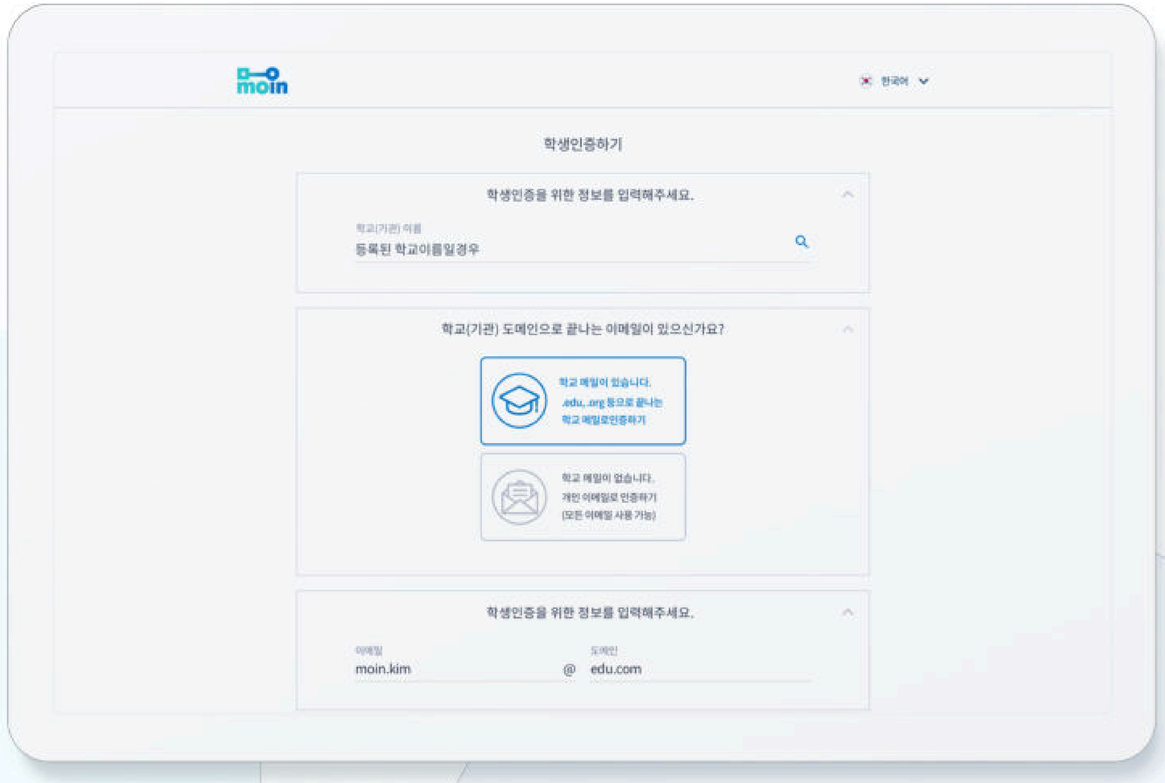
DESIGN

KEY PAGES

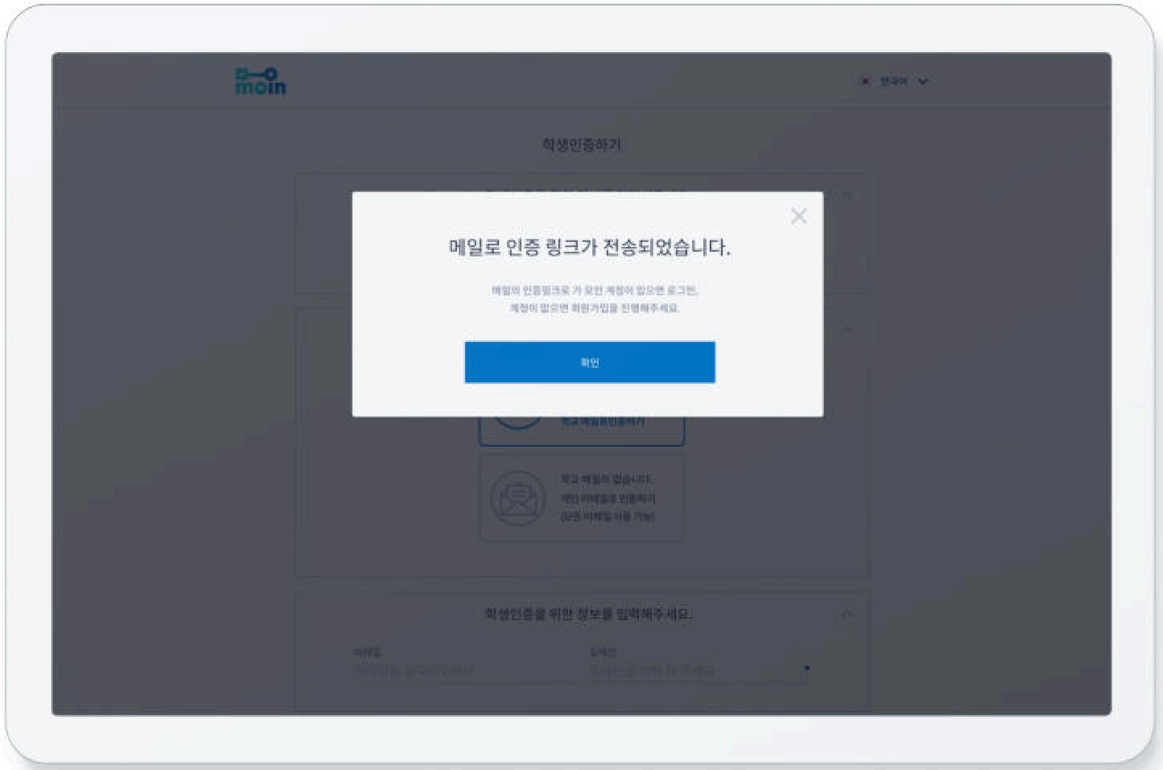
국가별 랜딩페이지



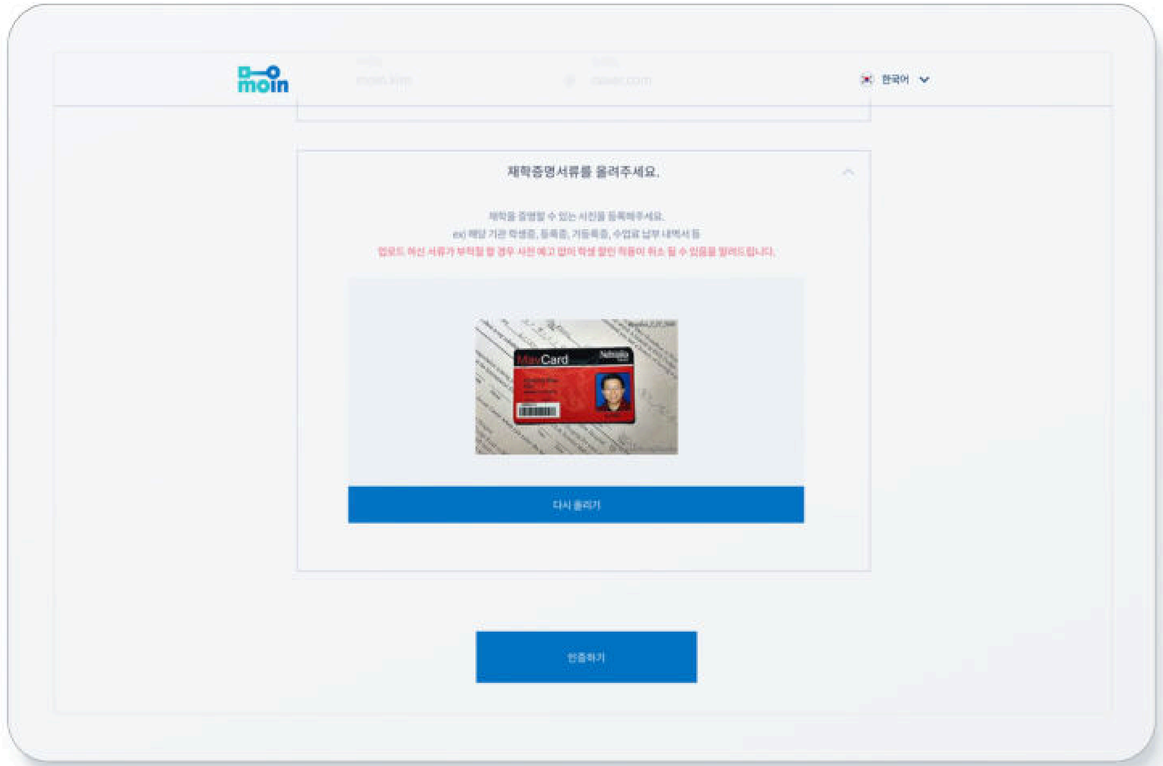
이메일 도메인으로 학생인증



학생인증 완료



재학 증빙서류로 학생인증



THE BEST WAY
TO SEND MONEY

