

## UX writing 유엑스글쓰기란?



## UX 글쓰기

사용자 중심의 디자인.기술.제품의 전체 경험의 일관성을 지키는  
역할의 글쓰기

## UX 작가의 역할

사용자가 목적을 쉽게 달성하도록 도울 수 있는 카피를  
작성하여 디자인과 제품의 경험을 향상하는 역할

1. 문장을 짧게 써라
2. 주어 동사 목적어를 가까이 배치하라 (목적어를 먼저 사용하기)
3. 긍정어를 사용하라
4. 짧은 단락, 짧은 문장을 쓰라
5. 중복된 단어를 생략하라
6. 과도한 수식어를 제거하라
7. 같은 의미의 단어를 하나로 통일하라
8. 능동문으로 씁니다. 능동문은 사용자가 주체가 되기 때문에 이해하기 쉽습니다.



## 마이크로카피가 생기게 된 이유?



적절한 문장을 사용해 임팩트를 낸 사례

## 프로덕트 디자이너

조슈아 포터(Joshua Porter)로부터 시작됐습니다.



당시 청구서 주소 입력을 잘못해 5~10%가 어려움을 겪고 있었는데,  
“신용카드 대금 청구소의 주소와 같은지 확인해주세요”라는  
문구를 추가해 문제를 해결했습니다.



## UI 가이드의 유의미함

### 기업 / UX UI 팀

1. UI 텍스트를 작성할 때 **고민하는 시간을 줄여줍니다.**
2. **전략적으로** 텍스트를 작성할 수 있도록 도와줍니다.
3. 좋은 사용자 경험을 **일관성** 있게 제공합니다.
4. 서비스에 대한 **신뢰를 높이는 데 기여**합니다.

### 사용자

- 1.태스크를 더 빨리,효율적으로 정확히 할 수 있다. (pain point 및 rage click 감소)
- 2.가시성이 높아져 인식이 높아져 **업무해결 및 문장의 이해도가 높아져 친화도가 생긴다.**
- 3.사용자는 바로 이해하고 액션을 한다. ( 시간효율,생산성,매출 증대 )
4. 그 밖의 잘못된 옵션 선택이나 오류의 범위, 초과비용을 줄여줍니다.





## UX 휴리스틱 원칙

1. 현 상태를 알려주기
2. 단계가 많다면 **전체단계와 현재 단계**를 알려주기
3. 오래 걸리는 동작은 시간 알려주기 (애니메이션 바 외 텍스트로 대체시)
4. 선택을 되돌리게 하기 (→제어가능)
5. 동작의 결과를 알려주기 (→확인가능)
6. **사용성, 가독성, 하이어라키** 고려 높여주는 글쓰기가 필요합니다





## UX 셀러허브 가이드

### 사용자 입장을 생각하며 쓰기

1) 사용자의 상황과 이해 수준을 고려하여 적절한 단어를 선택합니다.  
전문용어를 지양하고, 이해할 수 있는 단어를 사용합니다.

2) 다양한 연령대의 사용자라면, 사용자 모두가 사용하는 친화적인 톤으로 지향합니다

### 행동 유도시, 톤 / 어조

1) 사용자에게 행동을 요구하는 경우,

‘하십시오체’ 대신에 ‘-주세요’, ‘-보세요’를 사용합니다.

‘-하세요’ 대신 부드럽게 행동을 요구하는 느낌을 주는 ‘-해주세요’ 사용을 권장합니다.



## UX 셀러허브 가이드

### UI 컴포넌트 텍스트

- 모달 / 팝업 / 버튼

당황하거나 망설이지 않도록 다음에 취할 행동을 안내합니다.

1. 사용자가 환경에 익숙치 않을 경우, 다음에 취할 행동을 안내해줍니다
2. 사용자가 다음에 어디로 가야할지 버튼, 모달의 요소들을 잘 정의해주는 텍스트를 통일합니다.

부정 유도

긍정 유도

다음에 하기

정보등록

취소신청

가입완료

결제취소

검색 시작

정보삭제

다운로드

동의취소

전체동의

계정 전환



## UI 안내/지시/권유 01

### 부정적인 어투보다는 긍정적인 어투를 사용합니다.

1. 사용자가 부정어를 보면 부정적인 사고에 영향을 받습니다.
2. 부정어보다는 긍정어를 사용하면 제품의 이미지 또한 호감형이 됩니다.

### 간결하고 쉽게 쓰기

1. 줄일 수 있는 만큼 최대한 줄입니다.  
짧은 글일수록 텍스트의 파악이 쉽고 직관성이 좋아집니다.  
하지만 꼭 필요한 내용은 절대로 생략하지 않아야 합니다.
- 2 .되도록 능동문으로 씁니다. 능동문은 사용자가 주체가 되기 때문에 이해하기 쉽습니다.  
주체가 사용자가 아니라 시스템이라면 피동문을 쓸 수 있습니다.



## UI 안내/지시/권유 02

### 일관성 있게 쓰기

1. 한 흐름 안에서 한 요소의 지칭어는 항상 같아야 합니다.  
같은 뜻의 단어라도 지칭어가 다르면 다른 요소로 오해할 수 있습니다.

### 신뢰성 있게 쓰기

1. 내용을 과장하지 않고 겸손하게 씁니다.  
해요체는 사용하지 않습니다. 해요체는 친근감을 주지만 신뢰가 떨어져 보일 수 있습니다  
(‘-주세요’, ‘-보세요’에만 제한적으로 허용합니다.)

### 주의사항 강조하며 쓰기

1. 부사표현인 (반드시, 꼭) 같은 강조할 부사표현을 주어 앞에 먼저 작성합니다.



## UI 텍스트 상황 사전 01

### 가이드 및 정책용어를 쓰는 경우

1. 해당 회사의 규정대로 원문으로 씁니다. 이때 대소문자, 띄어쓰기에 유의합니다.  
(예시: VAT포함 > 부가가치세 포함 )

#### 2.파일명 및 이미지 가이드 설명

(예시: width 700px 기준, JPG PNG 파일로 업로드 >  
이미지 가로 700px 기준, 파일포맷 JPG , PNG 업로드 )

#### 3. 파일 확장자를 표기할 경우

소문자 확장자 앞에 마침표를 찍습니다. (예시: .exe, .jpg, .pdf)

마침표를 찍지 않는다면 대문자로 적습니다. (예시: EXE, JPG, PNG)



## UI 텍스트 상황 사전 02

### 날짜를 표시할 경우

1. **YYYY년 MM월 DD일** 형식으로 적습니다. (예시: 2017년 05월 30일)  
단어와 조합되었을 때 (예시: 2017년 05월 30일 등록)  
단독으로 사용되었을 때  
년, 월, 일 뒤에 한 칸씩 띄어서 씁니다.
2. **YYYY.MM.DD.** 형식으로도 적습니다. (예시: 2017.05.30.)  
뒤에 시간과 같이 쓰일 때 (예시: 2017.05.30. 15:30)  
테이블이나 리스트에서 반복적으로 쓰일 때  
마침표는 날짜에 붙여서 씁니다.  
마침표는 ‘년, 월, 일’을 의미합니다. ‘년, 월, 일’을 띄는 것이 원칙이고 붙이는 것도 허용됩니다.





## UI 텍스트 상황 사전 03

### 시간을 표시할 경우

1. 시간은 다음 형식을 모두 허용합니다.  
오후 04시 03분 32초 오후 04:03:32 16:03:32
2. 낮, 밤 표현을 쓰지 않고 오전, 오후로만 표기합니다

### 요일을 표기할 경우

1. 요일의 첫머리만 따서 쓸 때는 소괄호로 묶습니다. 소괄호는 앞말에 붙여 씁니다.
2. 2017년 05월 30일(금) 2017.05.30.(금)

### 파일 및 스토리지 용량을 표기할 경우

1. 십진법에 기반하여 계산된 단위로 표기합니다. 이진 접두어는 사용하지 않습니다.  
x 1KiB, 1MiB, 1GiB(=230 bytes) O 1KB, 1MB, 1GB(=10003 bytes)



## UI 텍스트 상황 사전 04

### 줄임표를 사용하는 경우

1. 로딩 화면 안내 문구 끝에 줄임표를 사용합니다.  
검색 중입니다.. / 확인 중입니다.. / 더 많은 정보를 검색 중입니다..

### 숫자를 표기할 경우

1. 1,000자리마다 자릿점을 넣습니다.  
예외: 연도, 백분율 등

### 버튼 이름을 표기할 경우

상황에 따라 권장 표현이 다릅니다.  
레이블이 짧으면 ‘하기’를 붙이는 것이 자연스럽습니다. (예시: 가입하기)  
레이블이 길면 ‘하기’를 빼는 것이 자연스럽습니다. (예시: 간편가이드 다운로드)  
공간이 좁으면 짧게 쓰는 것도 가능합니다. (예시: 선택)



## UI 텍스트 상황 사전

### 05

## 어미 ‘-시-’를 사용하는 경우

1. 당장 사용자에게 행동을 요구하는 경우, ‘-시-’ 어미를 문장의 마지막 용언에만 사용합니다.

**X** 다운로드할 파일을 선택하세요.

**O** 다운로드할 파일을 선택해주세요.

2. 직접 행동을 요청하는 경우가 아니면 ‘-시-’어미를 사용하지 않습니다

**X** 공인인증서가 없으셔도 간편하게 이용하실 수 있습니다

**O** 공인인증서가 없어도 간편하게 이용하실 수 있습니다.



## UI 텍스트 상황 사전 06

### 띄어쓰기

부사, 조사, 관형사 뒤는 항상 띄어 씁니다.

문법적으로 모두 맞는 경우, 사용자에게 어떤 게 더 자연스럽게 읽힐 지를 기준으로 판단합니다.

단어 두 개가 붙어있는 경우, 고유 기능에 가까운 경우에는 붙여 쓰고 나머지는 띄어 씁니다.

### 슬래시 (/) 표기를 사용할 경우

위계가 비슷한 단어를 나열할 경우 활용합니다. 가운뎃점은 사용하지 않습니다.

(예시: 고유번호/상품코드)

한눈에 단어 구분이 잘 되지 않으면 슬래시 앞뒤로 띄어쓰기가 가능합니다.

(예시: 사용 완료 / 기간 만료)

메뉴, 버튼 등 UI에 한하여 가독성을 위해 가운뎃점을 허용합니다.

(예시: 주문·배송)



## UI 텍스트 상황 사전 07

### 다이얼로그 작성 요령

#### 1. 상태, 해결 방법을 제시해야 함

상태: 메시지의 내용은 모두 사용자 관점에서 공감이 되고 이해되는 내용이어야 합니다.

해결 방법: 사용자가 이해할 수 있고 실제로 해결할 수 있는 방법을 제시합니다.

#### 2.다이얼로그 버튼 이름

예/아니오보다는 메시지와 호응하는 액션을 버튼 이름으로 써줍니다.

#### 3.다이얼로그 버튼 순서

가장 오른쪽으로부터 주요 버튼을 나열합니다.

상품 전송을 위한 기본관리 정보 등록 단계가 필요합니다.

정보등록 버튼을 눌러주세요.

다음에 하기

정보등록

# 셀러어드민 사례 01

## 행동유도 사례

- ~해주세요
- 전문용어 지양, 이해할 수 있는 단어 사용

기본관리 > 담당자 정보 설정 > 판매자명 등록 안내 문구

■ 상품 판매 정보표 ※ 쇼핑물에서 상품의 상세페이지 상단에 노출되는 정보로, 주문/교환/배송 관련 문의를 받으실 수 있습니다.

* 판매자명	김호중
--------	-----

※ 온라인판매용 판매자명이 있으실 경우 기재해주시고, 별도의 판매자명이 없으실 경우 상호를 기재해주시시오.



- x

온라인 판매용 판매자명이 있으실 경우 **기재**해주시고, 별도의 판매자명이 **없으실 경우** 상호를 **기재**해주시시오.
- o

온라인 판매자명이 있는 경우 판매자명을 **등록**해주세요. 다른 판매자명이 **없을 경우** 상호를 **등록** 해주세요.



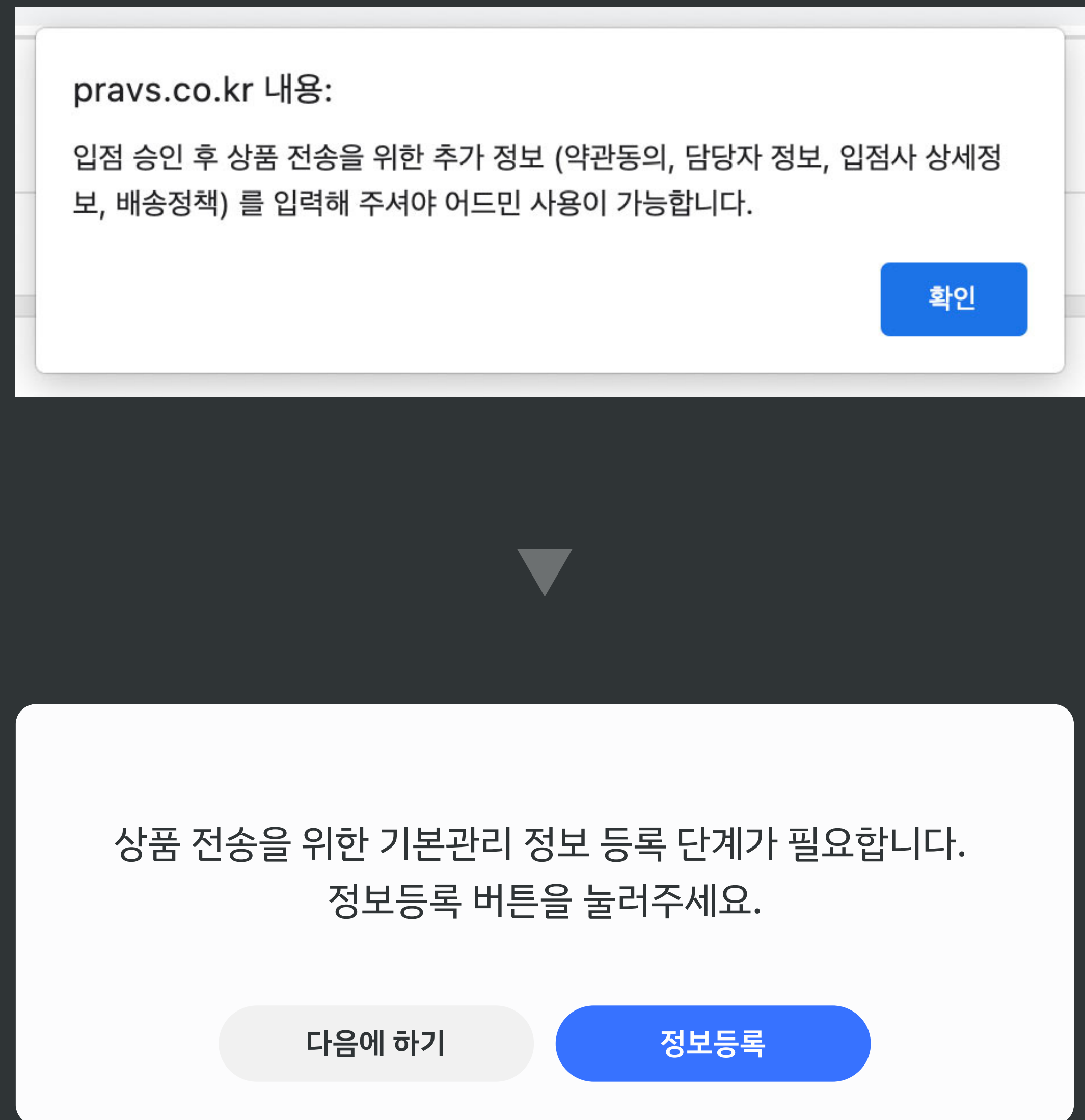
## 셀러어드민 사례 02

### 행동유도 사례

- 액션을 유도하는 문장과 UI 버튼텍스트 통일
- 간결한 문장으로 가독성높임

x 입점 승인 후 상품 전송을 위한 추가 정보  
(약관동의, 담당자 정보, 입점사 상세정보, 배송정책) 를  
입력해 주셔야 어드민 사용이 가능합니다.)

기본관리 등록을 안한 사례



# 셀러어드민 사례 03

## 행동유도 사례

- 신뢰성있고도 사려있게 작성
- 정확한 정보를 작성하도록 안내하기
- 목적어가 앞으로 오기

입점사 상세정보 관리

■ 거래은행 정보 \* 정산대금을 지급받으실 정보를 입력해주세요. (거래은행을 '기타'로 선택한 경우, 셀러허브로 정확한 은행명을 전달해주세요.)

거래은행 *	우리은행	사업자 또는 대표자 명의의 예금주 *	김다빈
계좌번호 *	1005304174897	통장 사본 *	[원본 보기]
정산기준	구매확정	판매수수료율	21.50%
정산주기		매입 세금 계산서 분류	위탁판매

✗ \* 정산대금을 지급받으실 정보를 입력해주세요.  
(거래은행을 '기타'로 선택한 경우, 셀러허브로 정확한  
은행명을 전달해주세요.)

○ 정산대금을 지급 받을 은행정보를 입력해주세요.  
(거래은행이 '기타'인 경우, 정확한 은행명과 계좌를  
등록해주세요.)

# 셀러어드민 사례 04

## UI의 잘못된 행동유도

S4(severity4)

유저는 사용은 할 수 있으나  
접수행에 영향을 주지 않지만 시각적 오류  
로 프로덕트의 신뢰도가 낮거나 사용자행  
동을 잘못 유도함

배송정책 설정

■ 배송공지 등록

배송 공지 등록시 유의사항	<div>※ 연휴/명절 등의 특수한 사유로 인해 전체 상품의 배송 지연 발생시 배송공지 내용을 등록해 주세요</div> <div>※ 등록하신 공지 내용은 모든 상품의 상세내용 상단에 노출됩니다.</div> <div>※ 공지 이미지는 1개만 등록 가능합니다.</div> <div>※ 배송 공지 이미지의 노출 적용은 승인일로 부터 24시간 정도 소요될 수 있습니다.</div> <div>샘플보기</div>
배송공지 이미지 삭제 일정	<div><div></div><div></div><div>00</div>시<div>00</div>분</div> <div>※ 해당 일자에 배송공지 이미지가 자동 삭제됩니다.</div> <div>초기화</div> <div>저장하기</div> <div>* '배송공지 삭제일' 설정의 경우, 수정승인 요청을 하지 않아도, [저장하기]버튼 클릭으로 설정한 날짜에 자동 적용됩니다.</div>
배송 공지 등록하기 (width 700px 기준, JPG, PNG 파일로 업로드)	<div>파일선택</div> <div>파일 첨부</div>

✗ 파일선택 (input text) 클릭시 반응없음)

○ 파일선택 문구 삭제

>> 러프해보이고 상품에 대한 퀄리티가 낮아보임

# 셀러어드민 사례 05

## UI 정확한 정보안내와 상호설계의 부족

S3(severity3-minor)

실행은 되지만 UX 문제로 정산에 대한 오류  
가 있음 > 이탈이슈사항

1)타이틀 정의 부정확

2)기본배송비 설정에 대한 예시내용이 없음

3)도서산간 배송비를 추가금액으로 인지하  
지 못함

4) 사용자 친화적이지 않은 정보구조

### 배송정책 설정

■ 기본 배송정책

배송방법	조건부배송		
배송정책	총 구매액이 50000 원 이상일 때 배송비 무료, 미만일 때 2500 원 배송비 부과		
반품/교환 택배비	-반품 배송비(편도) 2500 원	-교환 배송비(왕복) 5000 원	

■ 도서산간 등 지역별 배송정책

\* 도서산간 등 지역별로 추가되는 배송금액을 지정할 수 있습니다.

\* 일반적으로 지역별 배송금액을 차별화하는 경우는 섬, 도서산간 등에 해당됩니다. (ex. 제주도)

제주도	제주도 지역의 배송비에 3000 원을 추가합니다. * 추가 배송비는 0원부터 입력 가능합니다.
제주도 외 도서산간	제주도 외 도서산간 지역의 배송비에 5000 원을 추가합니다. * 추가 배송비는 0원부터 입력 가능합니다.

### X 기본 배송정책 > O 기본 배송비 설정

정책에 대한 내용이 아니고 배송비를 설정하는 영역이므로 정책보다는 설정으로 단어 변경

### X 도서산간 및 지역별 배송정책 > O 추가 도서산간 및 지역별 배송비 설정

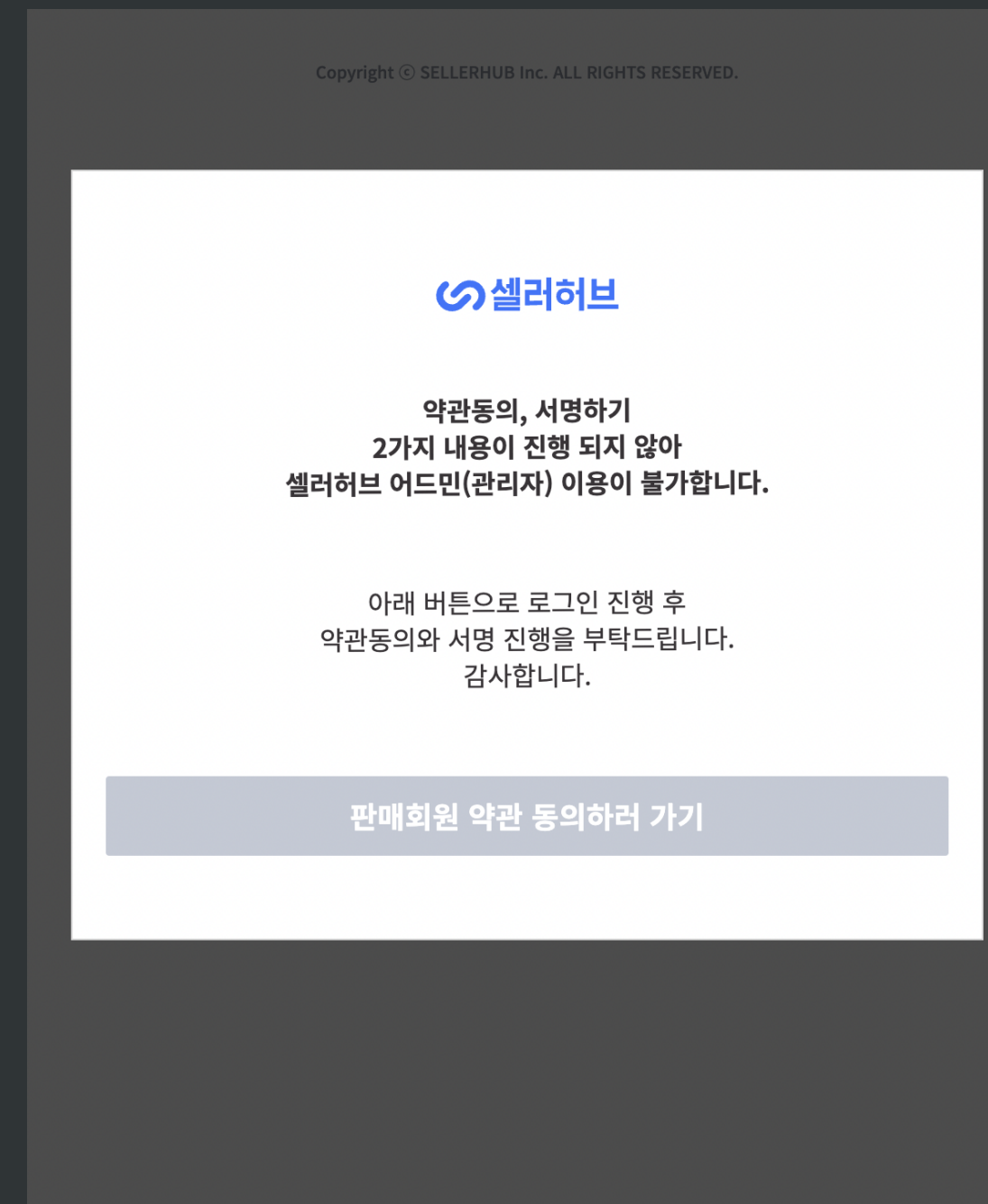
기본배송비 설정에 금액이 추가되는 금액이나 고객들이 별도로 산정하는 경우가 있어 이로인해 배송비 정산 오류가 발생됨

# 셀러어드민 사례 06

## 긍정어 사용

긍정어를 사용하면 제품의 이미지 또한 호감  
형이 됩니다.

배송정책 설정



**X** 약관동의, 서명하기 2가지 내용이 진행되지 않  
아 셀러허브 어드민(관리자) 이용이 불가합니다.

**O** 약관동의, 서명하기를 등록 하신 후  
셀러허브 어드민 이용이 가능합니다.



# 셀러어드민 사례 07

## UI 간결함없이 복잡한 문장과 띄어쓰기 오류

- ✗ 필독공지 확인여부에 체크해 주신 후 재시도 해 주세요.
- 공지 확인 해주세요. (확인버튼)

상품정책

pravs.co.kr 내용:

필독공지 확인여부에 체크해 주신 후 재시도 해 주세요.

확인



○ 약관동의, 서명하기를 등록 하신 후  
셀러허브 어드민 이용이 가능합니다.



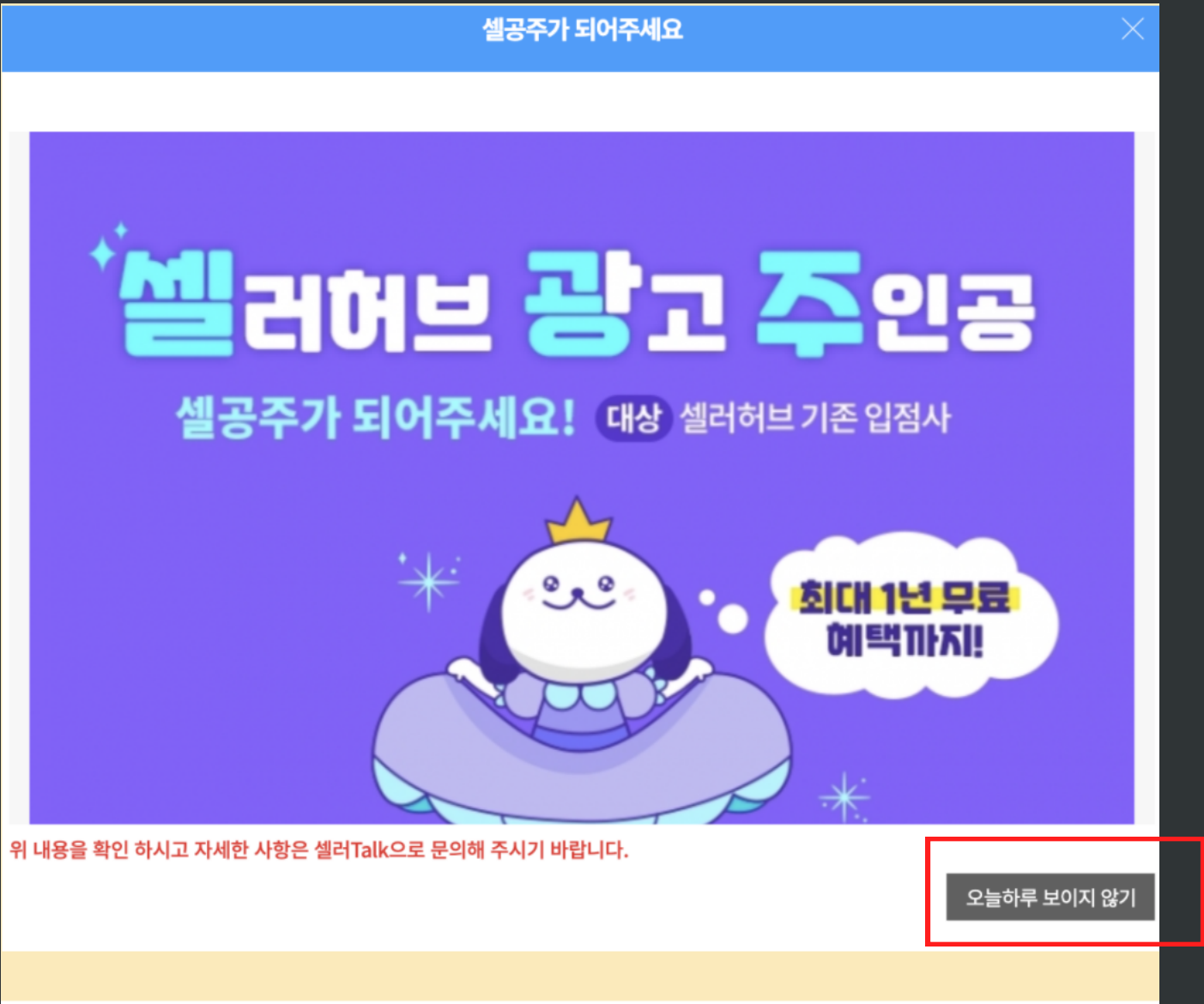
# 셀러어드민 사례 08

능동문으로 씁니다.

팝업버튼 사례

- 띄어쓰기
- 피동문으로 사용되어 능동문으로 변경

팝업공지



- X 오늘하루 보이지 않기
- O 오늘 하루 보지않기

오늘 하루 보지않기

# 셀러어드민 사례 09

능동문으로 씁니다.

기타관리 > 휴무일정 등록  
> 주문마감일시에서 **피동문**으로 쓰인 사례

휴무일 등록

* 휴무 종료일	<div><div></div><div>📅</div></div> <div>- 최대 10일까지 지정 가능합니다. - 등록 후 일정수정이 불가능합니다.</div>
* 발송 시작일	<div><div></div><div>📅</div></div> <div>- 지정하신 날짜로 발송예정일이 자동 입력됩니다. - 날짜는 등록 후 일정수정이 불가능합니다.</div>



X 지정하신 날짜로 발송예정일이 자동 입력됩니다.  
O 선택한 날짜로 발송예정일이 자동 등록됩니다.

# 셀러어드민 사례 10

전문용어가 아닌  
일반적으로 이해가능한 용어로 씁니다.

사용성에 맞는 목적어를 사용합니다.

width > 이미지 가로  
파일포맷 JPG, PNG  
(UI 텍스트 상황 사전 01참고)

배송공지 등록

초기화

시작하기

[저장하기]버튼

배송 공지 등록하기  
(width 700px 기준, JPG, PNG 파일로 업로드)

파일선택

파일 첨부



- X 배송공지 등록하기
- O 배송공지 이미지 업로드
  
- X width 700px 기준, JPG, PNG 파일로 업로드
- O 이미지 가로 700px 기준, 파일포맷 JPG , PNG 업로드

# 셀러어드민 사례 11

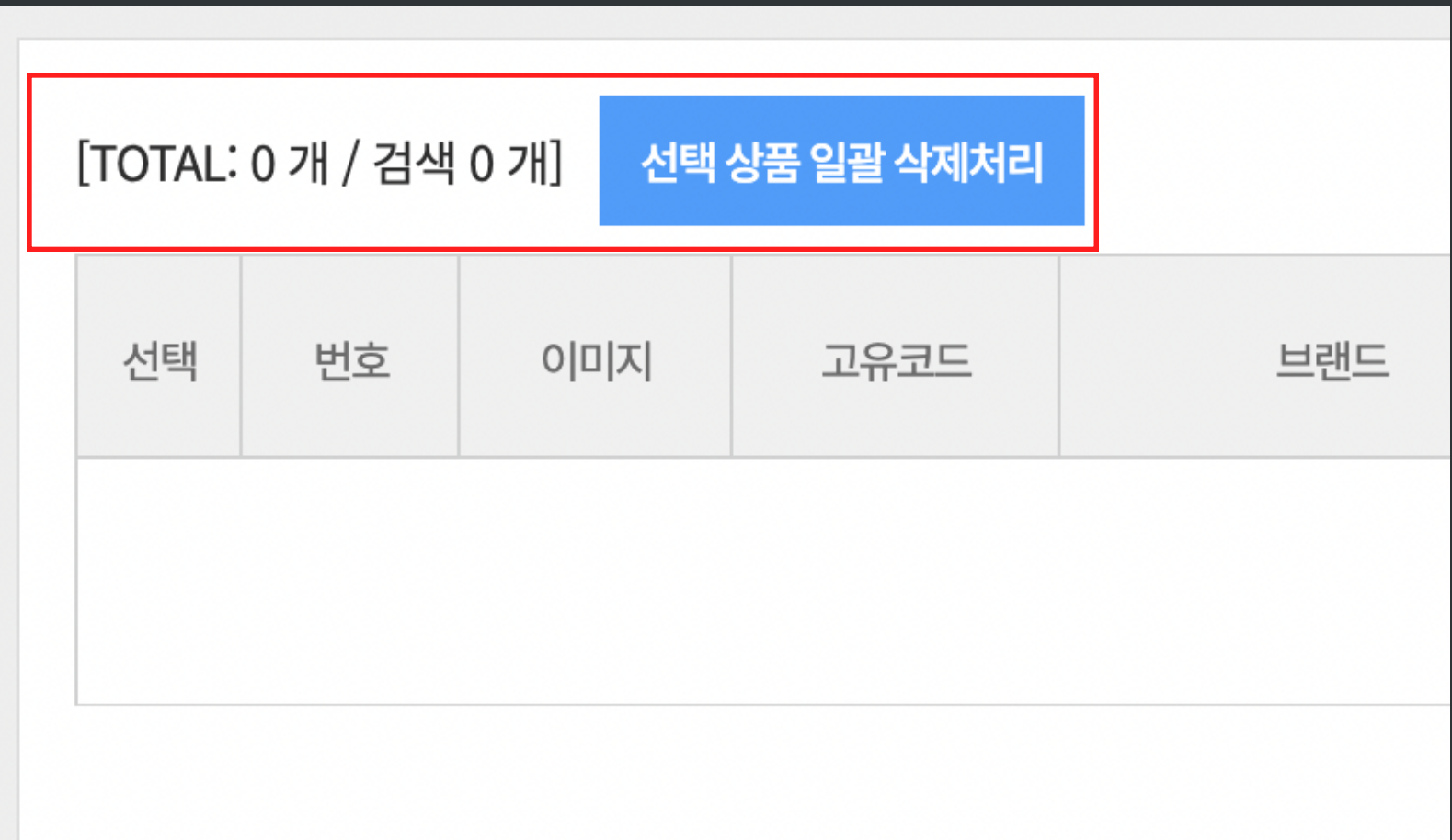
1.버튼의 레이블을 간소화합니다.

(UI 텍스트 상황 사전 04 참고)

2. Total : 0개 / 검색 0 개

(영문과 한글의 통일과 정확성을 높이는 단어를 사용합니다)

상품관리 > 상품리스트 검색 조회



X [Total : 0개 / 검색 0개 ]

선택상품 일괄 삭제처리

O [전체상품: 100개 / 검색 10개 ]

선택상품 일괄 삭제하기

# 셀러어드민 사례 12

1.띄어쓰기 / 일관성 오류  
(UI 텍스트 상황 사전 06 참고)

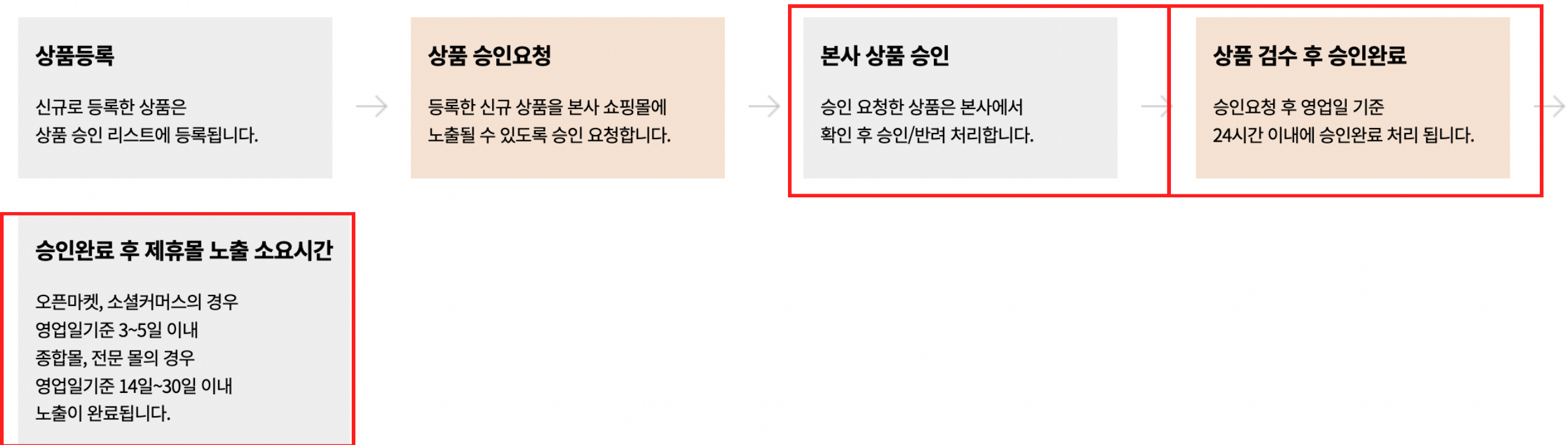
2.사용자 혼란을 주는 지칭어 수정  
(전문몰, 연동몰,제휴몰 - 통일 필요)

3. 신뢰성을 떨어뜨리는 마이너한 텍스트

4. 간결하게 문장 정리

상품관리 > 상품승인관리

## 상품 승인 절차 안내



X 승인 요청한 상품은 본사에서 확인 후 승인/반려 처리합니다.

O 승인요청한 상품은 셀러허브에서 확인 후 승인/반려 처리됩니다.

X 승인요청 후 영업일 기준 24시간 이내에 승인완료 처리 됩니다.

O 승인요청 후 영업일 기준 24시간 이내, **승인완료** 처리됩니다.

X 승인완료 후 제휴몰 노출 소요시간

**미정** 연동몰(or 제휴몰- 통일필요) 상품 노출시간

X 종합몰, 전문 몰의 경우 영업일기준 14일~30일 이내 노출이 완료됩니다.

O 종합몰, **패션전문몰**의 경우 영업일 기준 **14일 ~ 30일** 이내 노출이 됩니다