

앱을 못 쓰셔서 지점까지 오시던 걸음을, 집에서 보는 안내서로 바꿨습니다

지역신용보증재단 지점에서 두 달 일하며, 보증 앱을 쓰지 못해 한여름에 직접 찾아오시는 고령 사업주분들을 봤습니다. 앱 화면을 단계마다 한 장씩 모아 시로 안내서 네 종을 만들었습니다. 누를 자리는 글로 설명하지 않고 그림 위에 표시했습니다. 만든 뒤에는 오시는 분들께 드렸습니다.

4	안내서 · 회원가입 · 약정 · 상담	43	단계 · 한 단계 한 칸	43	앱 화면 · 단계마다 한 장	8	쪽 · 인쇄해 드릴 수 있는 분량
---	----------------------	----	---------------	----	-----------------	---	--------------------

만든 것 실물 지면

보증드림 회원가입·보증신청 매뉴얼

11단계
회원가입·신청완료

1 앱 설치 · 2 개인 가입 · 3 법인 가입 · 4 로그인 · 5 보증 상품 선택 · 6 자가진단 · 7 신청서 · 8 본인인증 · 9 홈텍스 · 10 서류제출 · 11 완료

1 보증드림 앱 설치

Play 스토어 App 스토어 포털에서 보증드림을 검색해 앱을 설치하거나 앱으로 접속합니다.

2 개인사업자 회원가입

개인(사업자) 회원가입을 선택하고 **홈대문 인증 또는 간편인증(민간인증서)**으로 본인인증 후 가입합니다.

3 법인사업자 회원가입

법인회원가입을 선택해 법인명·법인번호 등 정보를 입력하고 **공통·금융원용서**로 인증 후 가입합니다.

4 로그인

회원가입·보증신청을 완료한 후 로그인합니다.

5 보증상품 선택

보증상품을 선택하고 보증금 한도를 설정합니다.

6 자가진단

자가진단 항목을 확인하고 자가진단 결과를 확인합니다.

회원가입·보증신청 11단계. 단계마다 그 화면을 놓고, 눌러야 할 자리에 주황색 테두리를 그렸습니다.

개인사업자 전자약정 체결 매뉴얼

11단계

1 전자약정 체결 승인 · 2 약정 약정 약정 · 3 약정 약정 약정

1 전자약정 체결 승인

전자약정 체결 승인을 위해 필요한 서류를 제출합니다.

2 약정 약정 약정

약관 약정 약정을 위해 필요한 서류를 제출합니다.

3 약정 약정 약정

약관 약정 약정을 위해 필요한 서류를 제출합니다.

개인사업자 전자약정 11단계

보증드림 상담예약·기한연장 매뉴얼

3단계

1 상담예약 · 2 기한연장 · 3 기한연장

1 상담예약

상담 예약을 위해 필요한 서류를 제출합니다.

2 기한연장

기한 연장을 위해 필요한 서류를 제출합니다.

3 기한연장

기한 연장을 위해 필요한 서류를 제출합니다.

상담예약·발급·기한연장

만든 방법 세 단계

- 1 내가 먼저 끝까지 해 본다**
앱을 처음부터 끝까지 눌러 보며 화면을 단계마다 한 장씩 모으고, 내가 멈췄던 자리를 적었습니다.
- 2 화면을 AI에 읽힌다**
기억으로 쓰면 중간 단계를 빠뜨립니다. 화면 그림을 멀티모달 모델에 주고 항목과 다음 동작을 정리하게 했습니다.
- 3 형식을 못 박고 찍는다**
한 단계 한 칸, 그림과 설명을 나란히, 누를 자리에 테두리. 규칙을 정한 뒤 그 규칙대로 43칸을 찍게 했습니다.

지킨 규칙 안내서의 목적은 이해가 아니라 찾기

AI에게 어르신이 보실 안내서라고 하면 화면에 적힌 말까지 쉽게 고쳐 놓습니다. “간편인증(민간인증서)”을 “간단한 본인 확인”으로 바꾸는 식입니다. 읽기는 쉬워지는데 정작 화면에서는 못 찾으십니다. 화면에는 여전히 “간편인증”이라고 떠 있기 때문입니다.

설명하는 문장은 쉽게, 화면에 뜬 글자는 한 글자도 바꾸지 않는다.

사람이 불안해지는 지점은 늘렸는데 아무 일도 안 일어날 때입니다. 채무잔액확인서가 바로 나오지 않는다는 것을 미리 적어 두면, 안 나온다고 다시 찾아오실 일이 없습니다.

되는 것만 적지 않고, 걸리는 자리를 미리 적는다.

제출본은 직원 이름·지점명·연락처를 지운 마스킹본입니다. 화면 수집 시 고객 정보가 뜬 화면은 쓰지 않았습니다.

1 / 2

위치는 글로 쓰지 않고 그림에 표시했습니다

“우측 상단 메뉴를 누르세요”라는 문장은, 그 메뉴 표시가 화면 어디에 있는지 모르는 분께는 아무 도움이 되지 않습니다. 필요한 것은 더 친절한 설명이 아니라 어디를 누르는지 짚어 주는 것이었습니다.

7 동의 및 신청서 작성
고객정보보통용 동의·유지사항 확인 후 사업자번호·기업체명 등 신청서를 작성합니다.

8 본인인증(간편인증)
정보수집을 위한 본인인증을 진행합니다. 인증서 앱을 선택하고 비밀번호·생체정보로 인증합니다.

9 홈택스 인증
보증도임 앱에 재접속해 홈택스 인증 안내를 확인하고, 홈택스 인증 유효성 확인 후 인증을 진행합니다.

10 서류제출
사업장·거주지 정보를 확인하고 필요 서류를 제출합니다.

11 신청내역 확인 및 완료
신청내역을 확인하고 사업자 인증(공동·금융·간편)을 마치면 보증신청이 완료됩니다.

꼭 확인하세요

- ❶ 회원가입 상세 설명은 지역신용보증재단 홈페이지 공지사항을 참고하세요.
- ❷ 가입 후 고객정보 동기화(메뉴 → 마이페이지 → 회원정보관리 → 동기화)를 진행해야 앱 사용이 원활합니다.
- ❸ 사업장·거주지의 소유 여부에 따라 임대차 계약서 제출이 필요할 수 있습니다.

안내서 뒷면, 오른쪽 아래에 “꼭 확인하세요” 칸을 두고, 걸릴 만한 자리를 미리 적었습니다.

네 가지 설계

- 1 단계 수와 걸리는 시간을 앞에 적는다**
몇 개가 남았는지 모르면 중간에 그만두시게 됩니다. 열한 단계라고 적혀 있으면 지금 어디쯤인지 아시게 됩니다.
- 2 위치는 그림 위에 표시한다**
글로 설명하는 대신 그 자리에 테두리를 그렸습니다.
- 3 버튼은 화면에 뜬 모양 그대로**
찾으실 때 눈에 들어오는 것은 뜻이 아니라 모양입니다.
- 4 못 하는 것도 적는다**
30일이 지나면 자동 취소된다는 것, 확인서가 바로 나오지 않는다는 것처럼 창구에서 실제로 나온 질문을 넣었습니다.

따라하는 다섯 단계 어느 기관의 어떤 앱이든

- | | | | | |
|---|--|---|--|---|
| 1 직접 끝까지 해 본다
화면을 단계마다 한 장씩 모으고, 내가 멈췄던 자리를 적습니다. 이 기록이 나중에 경고 문구가 됩니다. | 2 화면을 읽힌다
기억으로 쓰지 않습니다. 모아 둔 화면을 주고 항목과 다음 동작을 정리하게 합니다. | 3 말은 쉽게, 화면 글자는 그대로
미리 말해 두지 않으면 화면에 뜬 말까지 쉬운 말로 바꿔 놓습니다. | 4 한 단계 한 칸
그림과 설명을 나란히 놓고, 누를 자리는 그림 위에 표시합니다. | 5 안내서만 보고 다시 해 본다
만든 사람은 이미 길을 알아서 빠진 단계가 보이지 않습니다. 적힌 것만 가지고 움직여 봐야 드러납니다. |
|---|--|---|--|---|

동사무소나 병원, 은행처럼 고령층이 자주 쓰는 앱은 다 같은 문제를 가지고 있습니다. 기관이 안내문을 다시 쓰려면 예산과 결재가 필요하지만, 이 방식은 그 일을 하는 사람 한 명이 며칠이면 만들 수 있습니다.