

UX Writing Guideline

삼성화재 고객중심 글쓰기 가이드라인 1.0

2023.01.18

차례

01 톤앤매너

톤앤매너	04
------	----

톤앤매너 가이드	06
----------	----

서술어미 활용 가이드	10
-------------	----

02 기본 원칙

라이팅 기본 원칙	13
-----------	----

명확하게	금융/전문/내부 용어	15
------	-------------	----

	한자어	16
--	-----	----

	외래어, 외국어	17
--	----------	----

	줄임말, 지시어	18
--	----------	----

간결하게	긴 문장	20
------	------	----

	높임 표현	21
--	-------	----

	군더더기, 중복, 번역 투	22
--	----------------	----

	요청, 사과, 양해	23
--	------------	----

일관되게	혼용어	25
------	-----	----

	유의사항 타이틀	26
--	----------	----

	문장 부호	27
--	-------	----

	버튼, 메뉴, 경로	29
--	------------	----

	날짜, 요일, 시간, 기간	30
--	----------------	----

	금액, 금리, 퍼센트, 포인트	31
--	------------------	----

	전화번호, URL	32
--	-----------	----

	약속 표기, 띄어쓰기	33
--	-------------	----

고객 관점으로	고객 관점 표현	35
---------	----------	----

	공감/배려 표현	36
--	----------	----

	일상적인 표현	37
--	---------	----

	긍정/완곡 표현	38
--	----------	----

03 안내 메시지 작성 가이드

알림톡 및 LMS	작성 순서	41
-----------	-------	----

	유형별 스타일 정의	42
--	------------	----

	스타일 가이드	43
--	---------	----

	공통요소별 작성 예시	48
--	-------------	----

	구성요소별 작성 예시	53
--	-------------	----

안내장	유형별 스타일 정의	60
-----	------------	----

	스타일 가이드	61
--	---------	----

04 홈페이지 콘텐츠 작성 가이드

버튼	기본	65
----	----	----

	예/아니요, 여부	66
--	-----------	----

	CTA	67
--	-----	----

팝업, 바텀시트		68
----------	--	----

텍스트 입력필드		69
----------	--	----

헤드메시지	기본형	70
-------	-----	----

	프로세스형	71
--	-------	----

완료메시지	기본형	72
-------	-----	----

	대화형	73
--	-----	----

오류메시지		74
-------	--	----

유의사항		75
------	--	----

자주 하는 질문		76
----------	--	----

자주 틀리는 맞춤법/띄어쓰기		78
-----------------	--	----

고유 명사		79
-------	--	----

올바른 외래어/외국어 표기		80
----------------	--	----

기타 개선 용어		81
----------	--	----

추가 권장 용어		83
----------	--	----

05 권장 용어

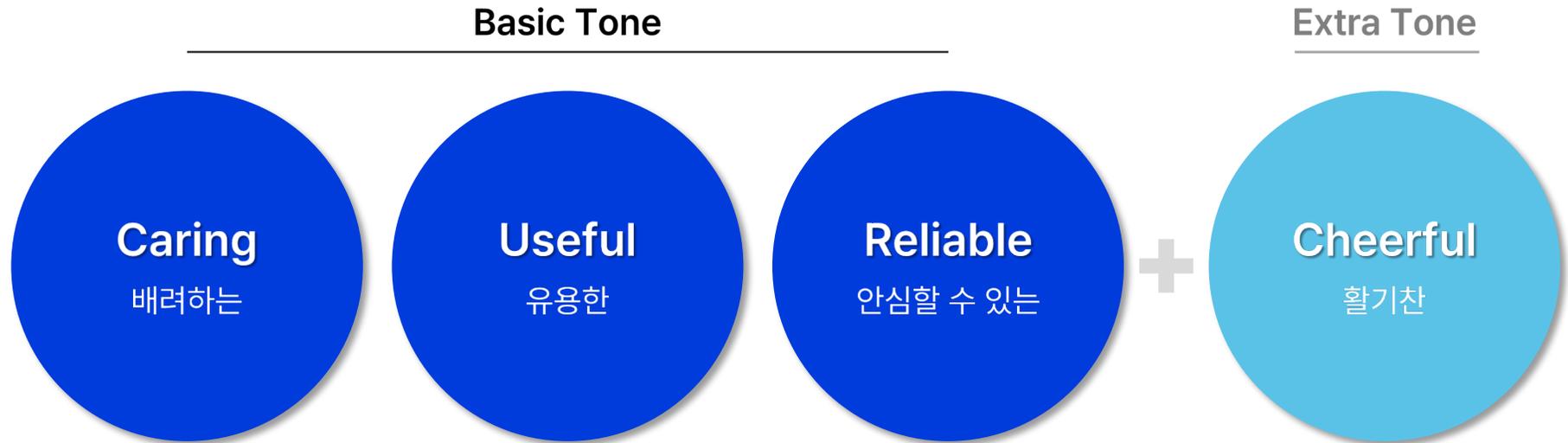
01

- 톤 가이드 -

톤앤매너

삼성화재 톤앤매너

- 삼성화재의 기본 톤은 **Caring(배려하는)**, **Useful(유용한)**, **Reliable(안심할 수 있는)** 3가지로 콘텐츠 성격에 따라 선택해 적용합니다.
- 헤드메시지, 고객 행동 유도문구, 이벤트 및 마케팅 관련 카피 등에는 **Cheerful(활기찬)** 톤을 적극 활용합니다.



삼성화재 톤앤매너 | 가이드

- 4가지 톤은 고객을 대하는 삼성화재 구성원의 마음가짐을 대변합니다.
- 고객에게 전하는 모든 콘텐츠는 다음 내용을 기준으로 작성합니다.

Caring

배려하는

고객을 먼저 생각합니다.

고객 누구라도 이해할 수 있는지
지금 고객이 필요한 것은 무엇인지
혹시 고객이 느낄 만한 불편은 없을지
콘텐츠를 작성하기 전
고객의 입장이 되어 다시 한번 생각합니다.

Useful

유용한

새로운 쓸모와 가치를 전달합니다.

고객에게 필요한 상품과 서비스를 앞서 제안하고
고객이 미처 생각지 못한 쓸모와 유용함을
스스로 발견할 수 있게 돕습니다.
추상적인 표현을 피하고, 실질적인 혜택과 가치를
실감할 수 있는 표현으로 전달합니다.

Reliable

안심할 수 있는

안심과 믿음을 전달합니다.

핵심만 추린 정확한 정보를
간결하고 분명한 표현을 사용해
일관된 태도로 전달합니다.
고객의 우려를 해소하는 명확한 안내와
구체적 근거를 제시한 정보로 신뢰를 형성합니다.

Cheerful

활기찬

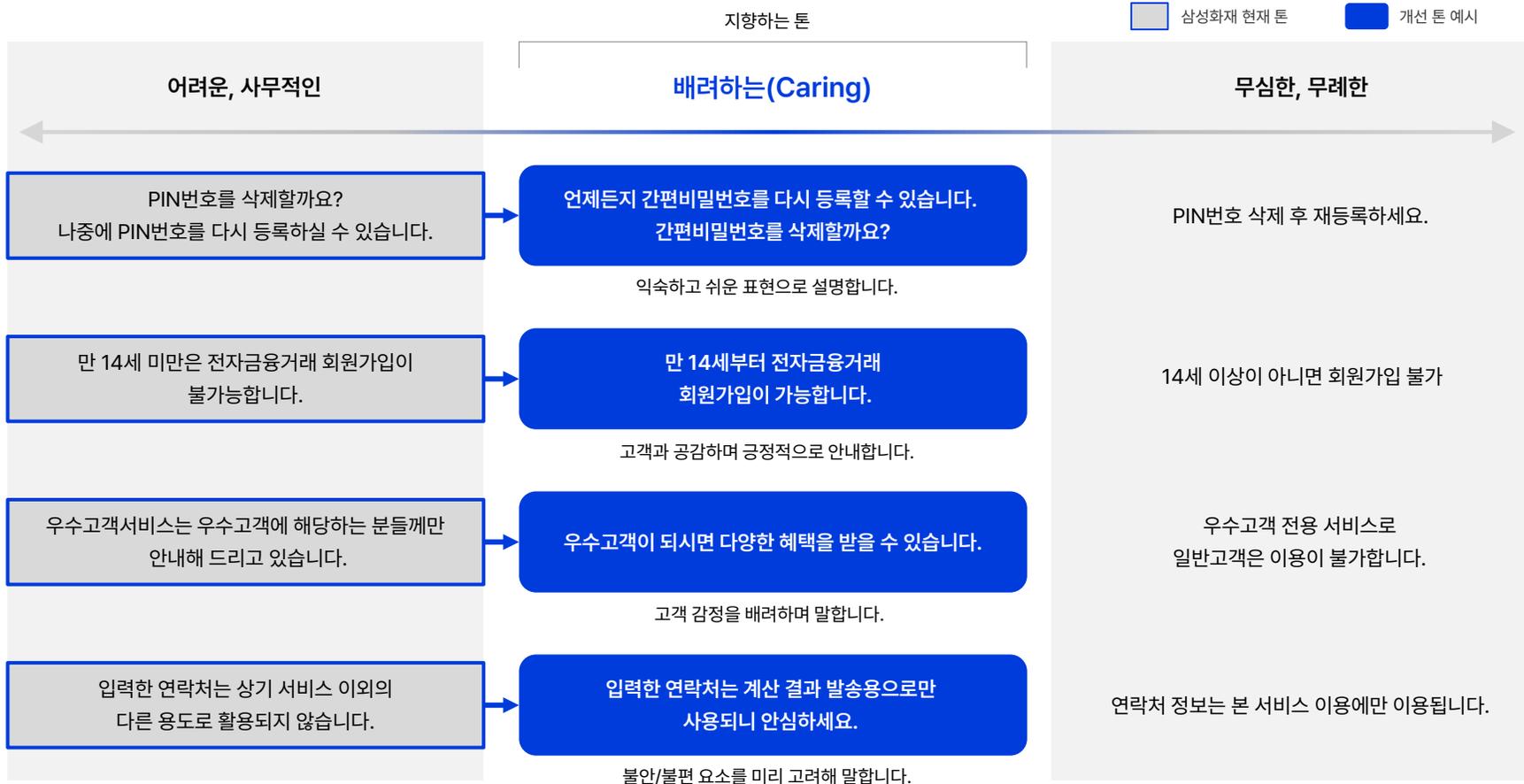
친근하고 활기차게 다가갑니다.

잠시 격식과 형식을 내려놓고
고객에게 한 걸음 더 다가갑니다.
일상적인 표현으로 대화하듯 소통하며
고객과의 벽을 허물고 감정을 나눕니다.
단, 무례하거나 격을 낮추는 표현은 주의합니다.

톤앤매너 가이드 | Caring

고객을 최우선으로 생각하고 배려하는 마음을 담아 씁니다.

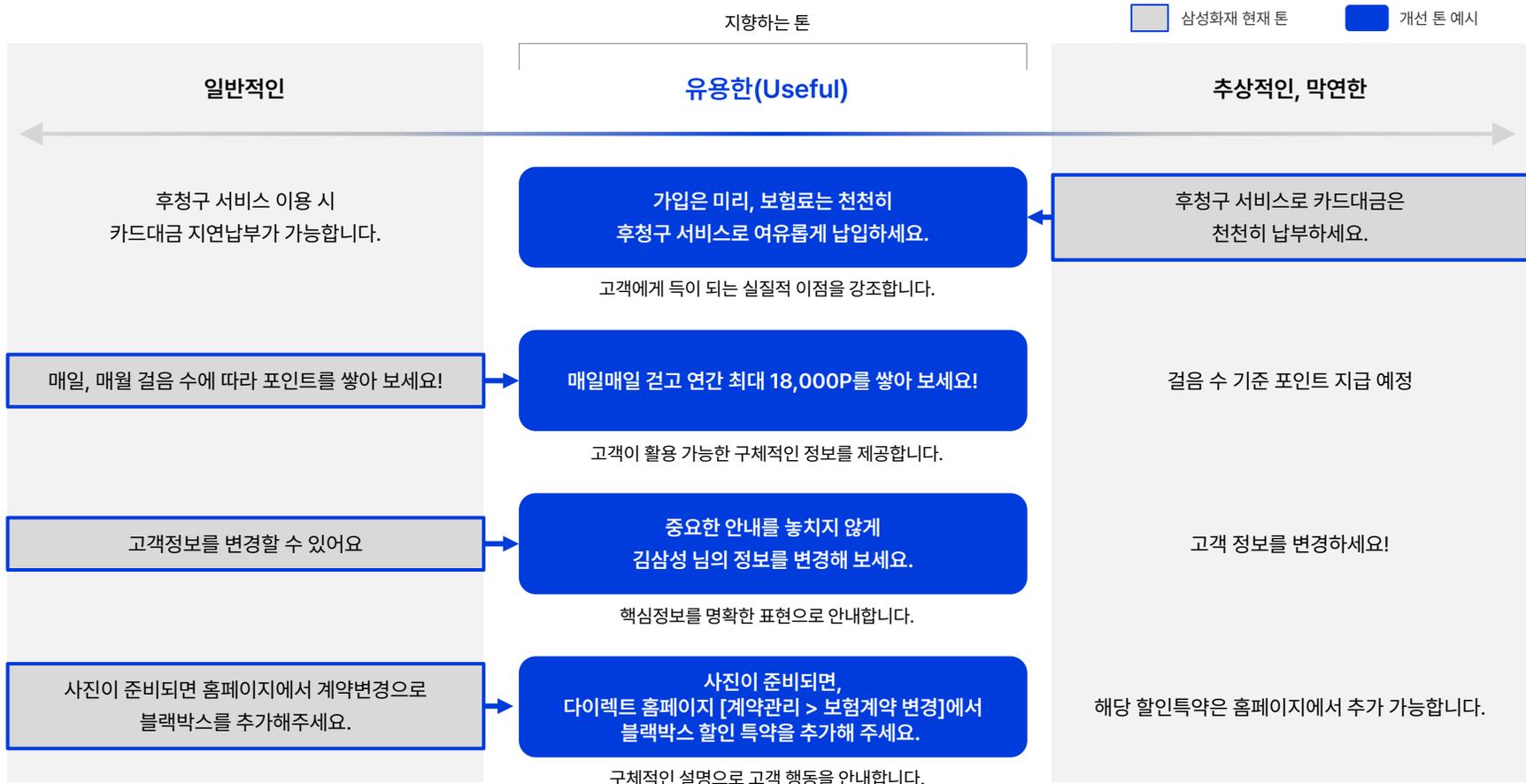
- 고객 누구나 이해할 수 있도록 고객 입장에서 표현합니다.
- 서비스 이용이 '과제'가 되지 않도록, 고객 눈높이에 맞는 쉬운 용어와 표현을 사용합니다.
- 부정 대신 긍정 표현을 쓰고, 고객 상황에 공감하는 표현으로 고객 감정을 배려합니다.
- 행동 요청 또는 제한사항 안내 시 고객이 느낄 수 있는 불안과 불편함을 고려해 부드럽게 말합니다.



톤앤매너 가이드 | Useful

고객에게 유용하고 이로운 혜택이 잘 드러나게 씁니다.

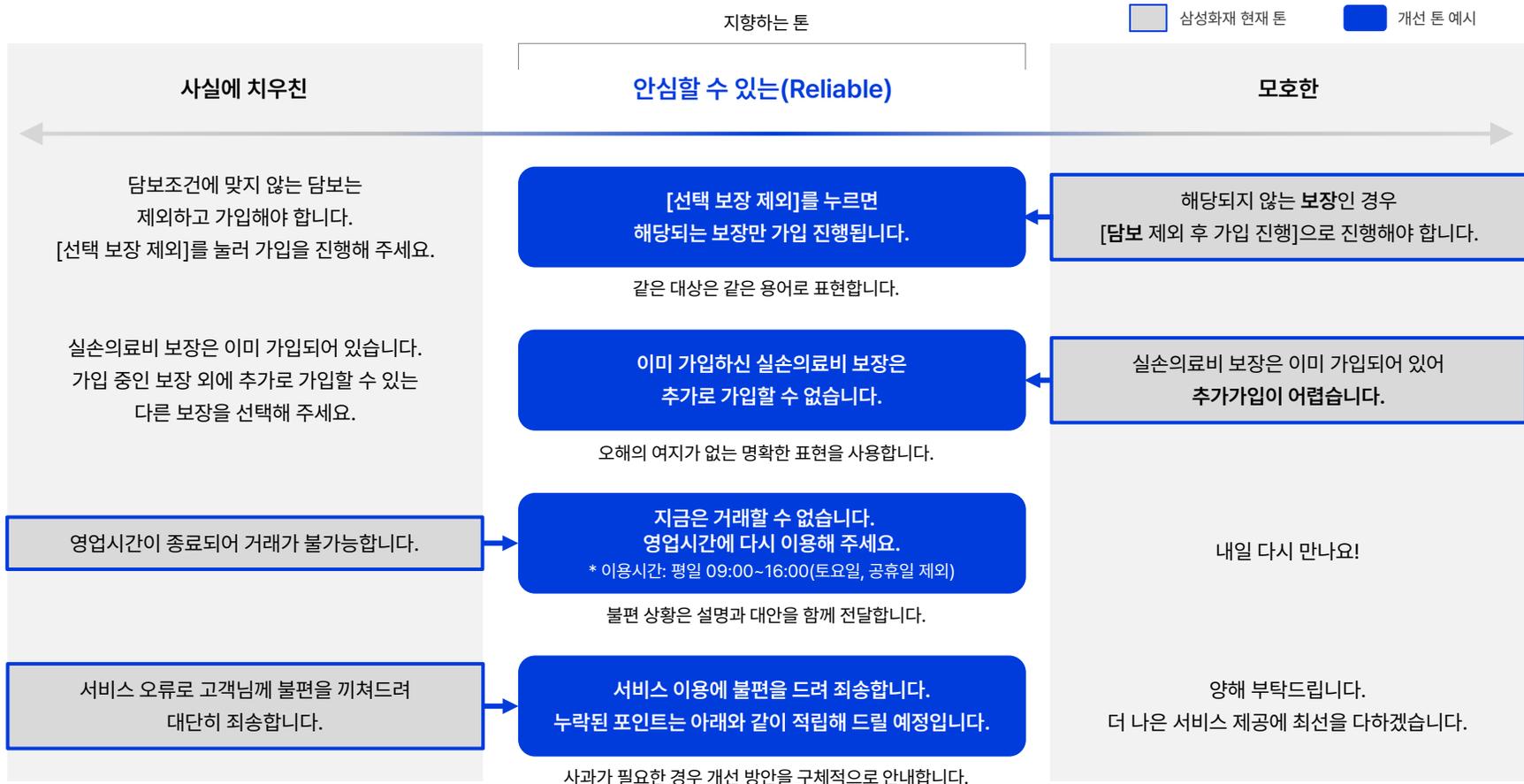
- 상품, 서비스, 할인, 우대, 이벤트, 적립 등의 혜택이 고객에게 주는 실질적 이점을 강조합니다.
- 숫자, 평점, 데이터 등의 정보를 활용해 실제로 고객에게 이로운 정보를 제공합니다.
- 행동 안내는 고객의 현재 상황과 다음 행동을 고려해, 명확하고 구체적으로 설명합니다.



톤앤매너 가이드 | Reliable

고객이 안심하고 믿을 수 있도록 씁니다.

- 한눈에 이해할 수 있는 명확하고 직관적인 표현을 사용합니다.
- 고객 이용 여정에 막힘이 없도록 같은 정보는 일관된 표현으로 안내합니다.
- 고객 이용 여정에 문제가 생긴 경우 원인을 정확히 설명하고 구체적인 대안을 제시합니다.
- 서비스 제공에 잘못이 있는 경우 사과와 함께 분명한 개선 계획과 실행 의지를 전달합니다.



톤앤매너 가이드 | Cheerful

고객과 즐거운 대화가 될 수 있도록 씁니다.

- 고객과 심리적 거리감을 좁힐 수 있는 친근한 '해요체'를 사용합니다.
- 자연스러운 대화형 표현으로 고객의 관심과 흥미를 유발합니다.
- 격식을 갖춘 표현보다는 고객이 실생활에서 자주 쓰는 일상어와 쉬운 우리말 표현을 적극적으로 활용합니다.
- 일방적으로 답을 제시하는 대신 선택지를 권유/제안하는 부드러운 표현을 씁니다.



서술어미 활용 가이드 | 하십시오체

- 고객이 반드시 알아야 할 사실 기반 정보, 유의사항 등을 쓸 때 사용합니다.
- '~입니다' 형태를 기본형으로 쓰되, 가벼운 요청/권유의 서술어는 '~해 주세요'로 씁니다.
- 단, 보다 격식을 갖춰 요청해야 할 경우의 서술어는 '~해 주시기 바랍니다'로 씁니다.
- 정중한 높임을 표현하는 '-시-'는 되도록 마지막 서술어에 한 번만 씁니다. 한 문장에 여러 번 사용하면 문장을 늘어지게 만드니 주의합니다.

적용 콘텐츠

공지성 메시지

유의사항

고객불편사항 안내

오류메시지

팝업/토스트 본문

안내장

약관/필수고지 문구

상세안내 본문

공지성 메시지

실손의료비보험료 안내

안녕하세요, 김삼성 고객님.

고객님의 삼성화재 다이렉트 **실손의료비보험료를 안내해 드립니다.**

아래 [계산내용 확인하기]를 눌러 내용을 **확인하실 수 있습니다.**

계산내용 확인하기

유의사항

확인해 주세요

- 이 상품은 자동갱신형 상품으로 보험기간 만기 시 **자동으로 갱신됩니다.**
- 이 안내는 고객님의 이해를 돕기 위해 상품 주요 내용만을 **요약한 자료입니다.**
- 자세한 상품 특성 및 보장 내용은 약관을 **참고해 주세요.**

팝업

입력하신 휴대폰번호와 일치하지 않습니다.

다시 **확인해** 주세요.

확인

안내장

고객님의 대출계약사항을 종합 안내해 드립니다.

안녕하세요, 김삼성 고객님.

가입하신 대출계약의 중요사항을 **안내해 드립니다.**

* 이 안내장은 2022년 1월 5일 기준으로 작성되었습니다.

서술어미 활용 가이드 | 개요

- 고객의 흥미와 관심을 유도하거나 상대적으로 주목도가 높은 문구 등을 쓸 때 사용합니다.
- 가벼운 요청/권유의 서술어는 '~하시기/해 주시기 바랍니다' 대신 '~해 주세요'로 씁니다.
- '~해요 → ~하세요 → ~해 주세요 → ~하시기/해 주시기 바랍니다' 순으로 정중함은 더해지고 친근함은 덜해집니다.

적용 콘텐츠

프로세스/서비스/상품 헤드메시지	말풍선	문장형 소제목
마케팅성 카피	가벼운 요청/권유	설문/체크리스트
		FAQ 질문

서비스 헤드메시지

예고 없이 생기는 자동차 사고
언제 어디서나 든든하게 대비하세요

문장형 소제목

어디서 가입할 수 있나요?

- 이 특약은 삼성화재 홈페이지에서 가입할 수 있습니다.

이런 점이 편리해요!

- 연체이자와 중도상환수수료가 없습니다.
- 마이너스 통장처럼 수시로 입출금 가능합니다.

말풍선

i 일반건강검진이 뭐죠?

'일반건강검진'이란 「국민건강보험법」과 「의료급여법」에 따른 대상자 중 20~64세 세대주 및 세대원에게 실시하는 건강검진을 의미합니다.

설문/체크리스트

평소 자동차(건설기계, 농기계 포함) 및 오토바이를 운전하시나요?

예

아니요

평소 이륜자동차 또는 원동기장치자전거를 이용하시나요?

예

아니요

02

- 라이팅 기본 원칙 가이드 -

기본 원칙

라이팅 기본 원칙

- '라이팅 기본 원칙'은 고객이 삼성화재 상품/서비스를 원활히 이용하도록 돕는 고객중심 콘텐츠의 관리 기준입니다.
- 4가지 라이팅 기본 원칙은 각각 다음의 기능을 담당합니다.

첫 번째 원칙

명확하게

디지털 환경에서의 소통은 텍스트를 기반으로 합니다. 이해하기 어려운 텍스트로는 고객과 원활히 대화할 수 없습니다.

쉽고 분명하며, 구체적인 용어와 표현을 사용하는

명확한 글쓰기는 고객과의 **소통 효율**과 **서비스 사용성**을 높입니다.

두 번째 원칙

간결하게

디지털 환경에서 사용자는 콘텐츠를 읽지 않고 빠르게 훑어봅니다. 콘텐츠의 중요한 내용을 빠르게 파악할 수 없으면 다른 곳으로 건너될 가능성이 높아집니다.

핵심 단어를 중심으로 직관적인 용어와 표현을 사용하는

간결한 글쓰기는 콘텐츠 **인지 가능성**을 높입니다.

세 번째 원칙

일관되게

같은 것을 다르게 말하면 고객은 혼란스럽습니다. 일관성이 없는 콘텐츠는 고객을 매번 학습하게 합니다.

같은 의미는 같은 표현으로, 같은 형태는 같은 형식으로 전하는

일관된 글쓰기는 **믿을 수 있는 서비스**를 만들고 **일관된 브랜드 인식**을 만듭니다.

네 번째 원칙

고객 관점으로

고객에게 익숙한 용어, 고객이 얻는 혜택을 강조하는 표현은 고객의 의사결정을 빠르게 합니다. 고객 상황에 맞는 안내와 긍정적 태도는 서비스 경험의 질을 높입니다.

고객 입장의 용어와 표현을 사용하는

고객 관점의 글쓰기는 고객의 **서비스 이용 여정**을 **매끄럽게 안내**합니다.

첫 번째 원칙 가이드

명확하게

디지털 환경에서의 소통은 텍스트를 기반으로 합니다.

이해하기 어려운 텍스트로는 고객과 원활히 대화할 수 없습니다.

쉽고, 분명하며, 구체적인 용어와 표현을 사용하는

명확한 글쓰기는 고객과의 소통 효율과 서비스 사용성을 높입니다.

기본 원칙 실천을 위한 약속

- 우리만 익숙한 금융용어, 전문용어, 내부용어 대신 누구나 이해하는 쉬운 표현을 사용합니다.
- 어려운 한자어 대신 쉬운 우리말과 일상어 수준의 한자어를 우선 사용합니다.
- 특정 계층만 아는 은어, 비속어, 줄임말이나 외국어 단독 표기를 지양합니다.
- 원칙과 규정에 맞는 정확한 용어, 의미와 맥락에 맞는 올바른 표현을 사용합니다.

금융/전문/내부 용어

- 모든 사용자를 고려해 전문용어나 업계 내부용어는 최대한 지양합니다.
- 어려운 표현은 원래의 의미가 훼손되지 않는 선에서 쉬운 표현으로 바꿔 씁니다.
- 영문 약어로 표기된 전문용어는 우리말 표현을 우선 사용하고 괄호 안에 영어를 씁니다.
- * 해당 분야에서 이미 자리를 잡아 널리 사용되는 전문용어, 법적 이슈가 있는 약관 용어 등은 그대로 사용합니다.

개선 대상 용어	순화어	개선 대상 용어	순화어
배서	계약 변경	차령	차량나이
계속 보험료	월 납입보험료	가필	* 첨삭, 수정 등의 의미로 풀어서 작성
담보	보장 (* 순화어 적용이 어려운 경우 예외)	n영업일, 익영업일, 전영업일	n일(영업일 기준), 다음 영업일, 직전 영업일
실효	효력상실	R/T	즉시이체
인수심사	계약심사	환입	* 주석 제공 (예: * 환입: 보험사에서 받은 보험금을 다시 돌려주고 무사고로 처리하는 것)

이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
대출 받으신 경우에는 배서 및 계약분리 등의 업무 처리가 일부 제한될 수 있습니다.	대출을 받으신 경우 계약 변경 , 계약 분리 등 일부 업무를 이용하지 못할 수 있습니다.
수기작성, 정정, 가필 , 복사된 것은 무효입니다.	직접 손으로 작성하거나 수정 또는 복사한 문서는 인정되지 않습니다.
PIN번호 는 등록된 기기에서만 이용이 가능합니다.	간편비밀번호 는 등록된 기기에서만 이용할 수 있습니다.
신청일로부터 10영업일 이내 고객님의 유선 또는 문자 안내드립니다.	신청일로부터 10일(영업일 기준) 안에 전화 또는 문자로 안내해 드립니다.

한자어

- 문장에 한자어가 많으면 내용이 어렵고 딱딱하게 느껴지므로 되도록 우리말을 사용합니다.
 - 이해하기 어려운 한자어는 누구나 이해하기 쉬운 우리말 표현으로 순화합니다.
 - 대체할 우리말이 없거나 풀어 쓰면 길어질 경우, 더 쉽고 일상적인 한자어를 우선 사용합니다.
 - 한자 접두어 '기(既)-', '미(未)-', '불(不)-', '비(非)-', '재(再)-' 및 한자 관형사 '전(全)', '제(諸)', '타(他)', '본(本)'은 되도록 우리말로 바꿔 씁니다.
 - '재가입', '재발급', '재등록', '재확인' 등은 사전 표제어로, 풀어 쓰지 않고 그대로 사용할 수 있습니다.
- * 단, 약관 등 법적 이슈가 있는 한자 용어는 예외로 합니다.

개선 대상 용어	순화어	개선 대상 용어	순화어
성명	이름	전일, 금일, 익일	전날, 오늘, 다음날
연령	나이 (* '연령특약' 등 고유 명사는 예외)	당일	오늘 (* '해당일'을 의미할 경우 예외)
도래하다	다가오다	금번	이번
의거	따라	기(既)-, 미(未)-, 불(不)-, 비(非)-, 재(再)-	* 되도록 의미를 풀어서 작성
상기/상단, 하기/하단	위, 아래	전(全), 제(諸), 타(他), 본(本)	* 되도록 의미를 풀어서 작성

이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
보험계약의 만기일이 도래하여 모바일 안내장을 보내드립니다.	보험계약의 만기일이 다가와 모바일 안내장을 보내 드립니다.
보험업법 시행령 제 43조에 의거하여 음성녹음으로 자필서명을 대체합니다.	「보험업법 시행령」 제43조에 따라 음성녹음으로 자필서명을 대체합니다.
평가금액은 금일 기준가격으로 계산된 금액입니다.	평가금액은 오늘 기준가격으로 계산한 금액입니다.
갱신주기마다 연령 및 위험률을 재적용하여 보험료를 산출합니다.	갱신주기마다 나이 와 위험률을 다시 적용해 보험료를 계산합니다.
기(既)- / 미(未)- / 불(不)- / 비(非)- / 재(再)-	기- → 이미, 기존의 / 미- → ~하지 않은 / 불- → ~할 수 없는 / 비- → ~가 아닌 / 재- → 다시

외래어/외국어 표기

- 외래어는 되도록 우리말로 대체합니다.
 - ✓ 대체할 우리말이 없거나 이미 널리 쓰이는 외래어는 외래어 표기법에 따라 한글로 표기
 - ✓ 단, '설루션'과 같이 원칙 표기가 사용자에게 익숙하지 않은 경우 일반적으로 쓰는 표준화된 표기 허용
- 한자, 영어 등 외국어는 원어 그대로 쓰지 않습니다.
 - ✓ 'OTP', 'ARS', 'PC' 등 사용이 일반화된 영문 약어는 단독으로 표기 가능
 - ✓ 의미 전달에 꼭 필요한 영어는 우리말과 함께 표기하되, 같은 화면 안에서 여러 번 나올 때는 처음 한 번만 씀

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
외래어	메세지	메시지
	어플 / 어플리케이션	앱
	바우처	바우처
	타겟	타킷
	네비게이션	내비게이션
영어 단독 표기	Upgrade	업그레이드
	App	앱
	TEL / Tel.	전화
한자 단독 표기	內	~안에
	限	~만, ~에 한해
	無	없음, ~없이

줄임말, 지시어

- 줄임말은 비공식 용어입니다. 불특정 다수가 이용하는 공식 채널에서는 공식 용어를 씁니다.
- 기관명, 금융사명, 상품명, 서비스명 등 고유 명사는 편의상 줄이거나 변형하지 않습니다.
- '여기', '이곳', '당사', '타사', '동', '본', '상기', '하단' 등의 지시어 사용을 지양하고, 가리키는 것을 정확한 용어로 씁니다.

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
줄임말	금감원	금융감독원
	자배법	자동차손해배상 보장법
	손배금	손해배상금
	현출	현장출동
	자손, 자차	자기신체손해, 자기차량손해
	약대	보험계약대출
지시어	자세한 약관을 확인하려면 여기 를 누르세요.	자세한 약관내용은 [약관 확인하기] 를 눌러 주세요.
	당사 의 점수 계산 알고리즘을 바탕으로 계산됩니다.	삼성화재 의 점수 계산 알고리즘을 바탕으로 계산됩니다.
	타사 의 연금저축의 납입내역에 따라 달라질 수 있습니다.	다른 금융기관 의 연금저축 납입내역에 따라 달라질 수 있습니다.
	상기 보험료 는 실제 할인 적용여부 등에 따라 변경될 수 있습니다.	갱신보험료 는 실제 할인적용 여부 등에 따라 변경될 수 있습니다.
	본 서비스 는 삼성화재 전자금융거래 회원이면 누구나 이용이 가능합니다.	착!한건강관리 서비스 는 삼성화재 다이렉트 회원이면 누구나 이용할 수 있습니다.

두 번째 원칙 가이드

간결하게

디지털 환경에서 사용자는 콘텐츠를 읽지 않고 빠르게 훑어봅니다.(scanning & skimming)

콘텐츠의 중요한 내용을 빠르게 파악할 수 없으면 다른 곳으로 건너될 가능성이 높습니다.

핵심 단어를 중심으로 직관적인 용어와 표현을 사용하는 간결한 글쓰기는 콘텐츠 인지 가능성을 높입니다.

기본 원칙 실천을 위한 약속

- 한 문장에는 하나의 메시지만 담아 공백 포함 50자 이내의 단문으로 작성합니다.
- 문장을 늘어지고 복잡하게 만드는 불필요한 번역 투 표현을 지양합니다.
- 중복/이중부정/군더더기 표현을 덜어낸 간단하고 깔끔한 표현을 사용합니다.
- 문장을 늘어지게 만드는 지나친 높임이나 반복적인 높임 표현을 지양합니다.

긴 문장

기본 원칙: 간결하게

- 문장은 의미 전달에 불필요한 표현을 제거하고 간결하게 씁니다.
 - 이해하기 어렵거나 헷갈리지 않도록 한 문장에는 하나의 메시지만 담습니다.
 - 여러 문장이 연결된 복문은 한눈에 의미 파악이 가능한 단문으로 끊어서 씁니다.
- * '단문'의 기준은 공백 포함 50자 이내입니다.

두 번째 원칙: 간결하게

이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
<p>수막현상은 도로면에 물이 고여 있을 때 자동차가 고속 주행하면 타이어와 노면 사이에 수막이 형성되어 차가 물위를 달리는 수상스키와 같이 달리게 되어 차의 방향성을 상실하게 하고, 급제동 시에는 제동거리가 길어지게 되므로 매우 위험한 현상입니다.</p> <p>(장문: 공백 포함 136자)</p>	<p>수막현상은 물 고인 도로 위를 고속주행 시 타이어와 노면 사이에 수막이 생기는 현상입니다. / 수막 위 주행은 수상스키를 탈 때와 같이 방향을 잡기 어렵습니다. / 특히 급제동 시 제동거리가 길어져 매우 위험할 수 있습니다.</p> <p>(공백 포함 50자 / 36자 / 35자)</p>
<p>이미 가입시점(또는 재산정시점)에 건강등급 할인을 받으셨다면 서비스를 해지하시더라도 다음번 건강등급 산정시점 이전까지 납입하실 보험료에 대해서는 할인이 그대로 적용되지만, 다음번 건강등급 산정시점 이후에도 할인을 받으시려면 다시 서비스를 가입하시고 건강등급을 산정하셔야 해요.</p> <p>(장문: 공백 포함 155자)</p>	<p>가입/재산정 시점에 건강등급 할인을 받은 경우 서비스를 해지해도 보험료 할인이 유지됩니다. / 단, 다음 건강등급 계산시점 이후에는 할인이 적용되지 않습니다. / 계속 할인받으시려면 서비스 재가입 후 건강등급을 다시 계산해 주세요.</p> <p>(공백 포함 50자 / 35자 / 38자)</p>
<p>풍수해보험 1, 3를 가입하시는 경우 고객부담 보험료만 수납하면 계약 체결되며, 지자체 지원분은 보험회사에서 지자체에 청구를 하며 후정산 처리됩니다.</p> <p>(장문: 공백 포함 83자)</p>	<p>풍수해보험 1, 3 가입 시 고객 부담 보험료만 납입하면 계약이 체결됩니다. / 지방자치단체 지원분은 보험사가 지방자치단체에 청구하는 것으로, 나중에 정산됩니다.</p> <p>(공백 포함 42자 / 45자)</p>
<p>신청 접수일로부터 10영업일 이내에 처리결과를 본인에게 유선, 우편, 문자메세지 등으로 안내하고 금리인하 요구가 수용되지 않은 경우 처리결과 통지 시 그 사유를 설명드립니다.</p> <p>(장문: 공백 포함 97자)</p>	<p>신청결과는 10일(영업일 기준) 안에 전화, 우편, 문자메세지 등으로 안내해 드립니다. / 금리인하요구 거절 시 그 사유도 같이 알려 드립니다.</p> <p>(공백 포함 48자 / 26자)</p>

높임 표현

- 모든 문장은 기본적으로 높임말로 씁니다.
- 사실 기반 정보, 유의사항 등은 격식 높임인 '하십시오체'로, 헤드메시지, 마케팅성 카피, 문장형 소제목 등은 비격식 높임인 '해요체'로 씁니다.
- 행위의 주체가 사람일 때만 높임말을 쓰며, 사물을 높여 쓰지 않도록 주의합니다.
- 높임 '-시-'는 여러 번 반복 시 문장을 늘어지게 만드니, 마지막 서술어에 한 번만 씁니다.
- '~오니'는 각별한 공손을 드러내는 옛날식 문어체 표현이므로 '~하오니', '~되오니' 대신 '~하므로/~하니', '~되므로/~되니'로 씁니다.

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
사물 높임	건강보험공단에 등록된 최근 14개월 이용내역이 없으세요.	건강보험공단에 등록된 최근 14개월 이용내역이 없습니다.
	본인 명의 차량이 없으신 경우 에는 아래 보장을 제외하고 진행하셔야 해요.	본인명의 자동차가 없는 경우 아래 보장을 제외하고 진행해 주세요.
	찾는 상품이 없으신가요?	찾으시는 상품이 없나요?
-시-	앱을 설치하신 후, 서비스에 가입하시면 이용이 가능합니다.	앱 설치 후 서비스에 가입하면 이용 가능합니다.
	궁금한 사항은 콜센터로 연락하시면 확인하실 수 있습니다.	문의사항은 삼성화재 고객센터(1588-5114)로 연락해 주세요.
	보험계약을 선택하시면 상세내용을 확인하실 수 있습니다.	보험계약의 상세 내용을 확인해 보세요.
~오니	가입하신 보험상품의 부가서비스에 대해 이용 신청을 하실 수 있습니다.	가입한 보험상품의 부가서비스를 신청할 수 있어요.
	추가 확인절차 없이 해지가 진행되오니 신중하게 신청해 주세요.	추가 확인절차 없이 해지가 진행되니 신중히 신청해 주세요.
	상환도 불가하오니 , 보험료 납입 후, 이용해 주시기 바랍니다.	상환되지 않으니 보험료 납입 후 이용해 주세요.
	재연락드릴 예정이오니 수신 부탁드립니다.	다시 연락드릴 예정이니 안내전화를 받아 주세요.
	보험증권을 보내드리오니 , 다음 사항을 반드시 확인하시기 바랍니다.	보험증권을 보내 드리니 다음 사항을 꼭 확인해 주세요.

군더더기/중복/번역 투 표현

- 없어도 의미 전달에 문제가 없는 불필요한 표현을 덧붙이지 않습니다.
 - '진행', '처리', '성공적으로', '정상적으로' 등은 꼭 필요한 경우에만 사용합니다.
 - 의미가 겹치거나 유사한 단어와 표현은 중복으로 사용하지 않습니다.
 - 문장을 부자연스럽고 늘어지게 만드는 번역 투 표현을 지양합니다.
- * 대표적인 영어 번역 투: '필요로 하는(need to)', '~을/를 통해(through)', '~에 대하여(about)', '~에 의해(by)', '가지다(have)', '~들(~s)' 등
- * 대표적인 일어 번역 투: '~의(~の)', '~에 한하여(~に限って)', '~인/하는 경우(~の/する場合)', '~있다(有る, 在る)' 등

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
군더더기 표현	만기 일자 , 거래 일자 , 갹신 일자 , 납입 일자	만기 일 , 거래 일 , 갹신 일 , 납입 일
	선택하신 계약이 정상 확인되었습니다.	선택하신 계약이 확인되었습니다.
	위험감내도 해제가 정상적으로 처리되었습니다.	위험감내도가 해제되었습니다.
	실명확인 절차가 정상적으로 수행되지 않았습니다.	고객님의 실명정보가 확인되지 않았습니다.
중복 표현	서비스 이용에 필요한 필수 동의를 진행해 주세요. 체크박스를 눌러 동의를 진행해주세요.	서비스 이용을 위해 필수 항목에 동의해 주세요.
	소재지 변경 필요시 , 담당자를 통해 해당 계약의 소재지를 변경해 주세요.	소재지를 변경하려면 담당RC에게 연락해 주세요.
	결제대금 청구 시 사용하신 포인트만큼 차감되어 청구 됩니다.	사용한 포인트만큼 결제대금 차감 후 청구됩니다.
	보험료 납입은 07:00 ~ 21:50 사이에 이용 가능합니다.	보험료는 07:00~21:50에 납입 가능합니다.
번역 투 표현	최초 이용 시 카카오톡 안내에 따라 인증서 발급이 필요합니다.	처음 이용 시 카카오톡 안내에 따라 인증서를 발급해 주세요.
	제출된 사진을 통해 지급포인트 산정을 위한 주행거리를 확정합니다.	지급포인트 계산 시 제출한 사진으로 주행거리를 확정합니다.
	확정판결에 의하여 실제 부담한 벌금액을 기준으로 가입금액 한도로 보상합니다.	확정판결에 따라 실제 부담한 벌금을 가입금액 한도 안에서 보상합니다.

요청/사과/양해 표현

- 고객에게 행동을 요청하는 표현은 '-해 주세요' 형태로 간결하게 표현하되, 고객의 사소한 수고 또는 유의/주의를 요하는 경우 더 공손한 표현을 쓸 수 있습니다.
- '죄송합니다', '양해 부탁드립니다' 등 사과/양해 표현은 고객에게 피해를 주었거나, 고객이 불편을 감수해야 할 때만 사용합니다.
- 사소한 오류에도 습관적으로 사과/양해 표현을 사용할 경우 잘못을 반복하는 기업으로 인식될 수 있으니 주의합니다.
- 단, 사과가 필요한 상황에는 명확하고 간결하게 사과하며, '매우', '대단히' 등의 수식어는 사용하지 않습니다.
- 사과의 말 뒤에 노력과 다짐의 말을 함께 쓸 수 있으나, 형식적인 감사 인사는 덧붙여 쓰지 않습니다.

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
행동요청 표현	다시 한번 시도하여 주시기 바랍니다.	다시 한번 시도해 주세요.
	가족관계 변동시 회사에 고지하여 주시기 바랍니다.	가족관계 변동 시 삼성화재에 알려 주세요.
	만기일자를 확인하시고, 재가입하시기 바랍니다.	만기일 확인 후 재가입해 주세요.
	자세한 내용은 약관을 참고하시기 바랍니다.	자세한 내용은 약관을 참고해 주세요.
사과/양해 표현	고객님 죄송합니다. 취소가 불가능한 계약건입니다.	(죄송합니다 삭제) 취소/철회할 수 없는 계약입니다.
	죄송합니다. 질문에 대한 답변이 아직 준비되어 있지 않습니다. 고객콜센터(1588-5114)로 문의해 주세요.	(죄송합니다 삭제) 해당 내용은 삼성화재 고객콜센터(1588-5114)로 문의해 주세요.
	죄송합니다. 시스템 오류로 현재 서비스를 이용할 수 없습니다.	(죄송합니다 삭제) 서비스 점검 중입니다. 잠시 후 다시 이용해 주세요.
	관련 규정상, 보험기간의 시작일자는 변경할 수 없음을 양해바랍니다.	관련 규정에 따라 보험기간의 시작일은 변경할 수 없습니다.
	보험금 지급과 관련하여 고객님의 불편을 드린 점 양해 부탁드립니다.	보험금 지급에 불편을 드려 죄송합니다.
고객님의 양해를 부탁 드리며 이용에 불편을 드려서 대단히 죄송합니다. 더 나은 서비스를 제공해 드릴 수 있도록 항상 노력하겠습니다. 감사합니다.	이용에 불편을 드려 죄송합니다. 더 나은 서비스로 보답하기 위해 노력하겠습니다.	

세 번째 원칙 가이드

일관되게

같은 것을 다르게 말하면 고객은 혼란스럽습니다.

일관성이 없는 콘텐츠는 고객을 매번 학습하게 합니다.

같은 의미는 같은 표현으로, 같은 형태는 같은 형식으로 전하는

일관된 글쓰기는 믿을 수 있는 서비스를 만들고 일관된 브랜드 인식을 만듭니다.

기본 원칙 실천을 위한 약속

- 의미가 같거나 같은 대상을 지칭하는 용어는 하나의 형태로 통일해서 사용합니다.
- 기호, 문장 부호 등은 정해진 규정에 맞게 올바른 방식으로 일관되게 사용합니다.
- 날짜, 시간, 금액 등 자주 사용하는 단위는 일정한 기준에 맞춰 하나의 방식으로 표기합니다.
- 메시지 전달 대상과 전달 상황에 따라 일관된 어투(톤앤매너)를 사용합니다.

혼용어

- 같은 의미의 용어는 하나의 표현으로 통일해서 씁니다.
- 특히, 주요 고객 접점인 각종 채널을 지칭하는 명칭은 고객이 혼란스럽지 않도록, 반드시 정확한 형태로 통일해서 사용합니다.
- * 기타 혼용어는 '05. 권장 용어'(78~83 페이지)를 참고해 주세요.

기존 용어	개선 용어	기존 용어	개선 용어
삼성화재 / 삼성화재해상보험주식회사 / 본 보험회사 / 우리회사 / 당사	삼성화재	삼성화재 고객센터 / 삼성화재 콜센터 / 당사 콜센터 / 고객센터 / 콜센터	삼성화재 고객센터(1588-5114) * 필요시 전화번호 생략 가능
삼성화재 다이렉트 / 당사 / 회사 / 자사	삼성화재 다이렉트	삼성화재 다이렉트 고객센터 / 고객센터 / 삼성화재 다이렉트 보험상담	삼성화재 다이렉트 고객센터(1577-3339) * 필요시 전화번호 생략 가능
삼성화재 홈페이지 / 당사 홈페이지 / 회사 홈페이지 / 홈페이지	삼성화재 홈페이지 * PC 한정: 삼성화재 PC 홈페이지 * 모바일 한정: 삼성화재 모바일 웹 * 모바일 웹+앱: 삼성화재 모바일 홈페이지	삼성화재 응자콜센터 / 대출 콜센터 / 콜센터	삼성화재 대출콜센터(1588-7444) * 필요시 전화번호 생략 가능
다이렉트 홈페이지 / 홈페이지	삼성화재 다이렉트 홈페이지 * PC 한정: 삼성화재 다이렉트 PC 홈페이지 * 모바일 한정: 삼성화재 다이렉트 모바일 웹 * 모바일 웹+앱: 삼성화재 다이렉트 모바일 홈페이지	콜센터 / 서비스 콜센터 / 서비스 상담 콜센터	삼성화재 서비스상담콜센터(1600-8204) * 필요시 전화번호 생략 가능
삼성화재 모바일 앱 / 삼성화재 App / 모바일앱 / 모바일앱(APP) / 모바일 App	삼성화재 모바일 앱	삼성화재 퇴직연금콜센터 / 퇴직연금 전용콜센터	삼성화재 퇴직연금콜센터(1899-3009) * 필요시 전화번호 생략 가능
삼성화재 다이렉트 모바일 앱 / 삼성화재 다이렉트 앱	삼성화재 다이렉트 모바일 앱	삼성화재 고객지원센터 / 고객센터 / 고객지원센터(창구) / 삼성화재 고객센터	삼성화재 고객지원센터 * 특정 시 '삼성화재 고객지원센터(창구)' 사용 가능
삼성화재RC / 삼성화재 설계사 / 담당RC / 담당설계사 / RC(삼성화재 컨설턴트)	담당RC * 설명 필요시: 담당RC(설계사) * 구체적 특정 대상이 없는 경우: 삼성화재RC	출동 서비스 담당자 / 출동 담당자 / 출동기사	출동서비스 담당자 출동서비스 기사
삼성화재 지점 / 영업지점 / 지점	삼성화재 지점	전화가입 상담센터 / 전화가입 전문센터	전화가입 상담센터

유의사항 타이틀

- 유의사항의 타이틀은 '확인해 주세요'로 통일해서 씁니다.
- 안내사항의 성격 및 서비스 상황에 따라 다음 내용을 참고해 작성합니다.

구분	표기 원칙	화면 예시
기본 원칙	<p>확인해 주세요</p> <ul style="list-style-type: none"> • 유의사항 타이틀은 '확인해 주세요'로 쓰고 마침표는 생략합니다. • '확인해주세요'로 붙여 쓰지 않도록 주의합니다. 	<p> 확인해 주세요</p> <ul style="list-style-type: none"> • 보험금은 사고 발생일로부터 3년 이내에 청구하실 수 있습니다. • 문의사항은 삼성화재 고객센터(1588-5114) 또는 보상담당자에게 연락해 주세요.
공동 예외 원칙	<p>OOO 유의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> • '확인해 주세요' 안내사항 중 특별히 주의가 필요하거나, 중요도가 높은 내용에 소제목을 붙여 구분해 안내할 경우 사용합니다. 예: 보장별 유의사항, 상품해지 시 유의사항 • 'OOO 유의사항' 형태의 소제목은 한 더미의 안내 안에 2개 이내로만 사용합니다. • 대표/다이렉트 홈페이지에서 보험상품 관련 책임/제한 사항을 모아 링크버튼으로 안내하는 유의사항의 타이틀은 '가입 시 유의사항'으로 통일해서 씁니다. 	<p>확인해 주세요</p> <ul style="list-style-type: none"> • 계약자와 피보험자가 해당 청약서에 자필서명(또는 음성녹음)을 하지 않은 경우 ... • 과거의 질병 및 치료사실 등을 사실대로 알리지 않은 경우 ... <p>청약서 관련 유의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> • 구두로 말린 사항은 효력이 없으니 반드시 청약서의 내용을 직접 ... <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="1239 972 1554 1032" style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 5px 10px; display: flex; align-items: center;"> 가입 시 유의사항 > </div> <div data-bbox="1593 972 1908 1032" style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 15px; padding: 5px 10px; display: flex; align-items: center;"> 가입 시 유의사항 > </div> </div>
다이렉트 홈페이지 예외 원칙	<p>꼭 확인하세요</p> <ul style="list-style-type: none"> • 보험상품별 '상품소개' 메뉴에서 주요 특징점 및 보장사항을 모아 안내하는 아코디언 버튼에 사용합니다. • 같은 화면 안에서 '확인해 주세요'와 '꼭 확인하세요'를 연속해서 안내하면 고객에게 혼란을 줄 수 있으므로 주의합니다. 	<p style="text-align: center;">믿을 수 있는 삼성화재 보상서비스는 든든하게 그대로</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 인터넷으로 가입해도 동일한 삼성화재 보상서비스 제공 ✓ 365일 24시간 신속한 현장출동 서비스 제공 <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="1348 1248 1810 1308" style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px 10px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 꼭 확인하세요 v </div> </div>

문장 부호(1/2)

- 한글 맞춤법의 문장 부호 사용법에 따라 바르게 표기합니다.

구분	표기 원칙	표기 예시
물결표(~)	<ul style="list-style-type: none"> • 기간 또는 단위의 구간을 표시할 때 사용합니다. • 물결표 앞뒤는 모두 붙여 씁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 만기일로부터 1년 이상~3년 이내 • 평일, 토요일 08:00~19:50
붙임표(-)	<ul style="list-style-type: none"> • 전화번호 등 차례대로 이어지는 내용을 묶어 나열할 때 사용합니다. • 붙임표 앞뒤는 모두 붙여 씁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 삼성화재 고객센터(1588-5114)로 연락해 주세요. • 보험범죄 신고센터: 02-7573-112
쉼표(,)	<ul style="list-style-type: none"> • 같은 자격의 어구를 나열할 때 사용합니다. • 짧게 끊어 읽을 때 사용합니다. • 숫자의 자릿점을 나타낼 때 사용합니다. • 앞말과 붙여 씁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 취업, 승진, 재산 증가 등 신용상태가 개선될 경우 요구할 수 있습니다. • 업무시간 안에 신청 시 당일, 업무시간 이후 신청 시 다음날 처리됩니다. • 3,000만원 한도 안에서 보상됩니다.
빗금(/)	<ul style="list-style-type: none"> • 대응, 대립되는 어구를 나열할 때 사용합니다. • 빗금 앞뒤는 모두 붙여 씁니다. • 2개 이상의 어구를 나열할 경우 띄어 쓸 수 있습니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 이메일/문자메시지 • 피보험자/계약자 정보를 입력해 주세요. • 삼성화재 홈페이지 / 삼성화재 고객센터
쌍점(:)	<ul style="list-style-type: none"> • 뒤에 구체적인 내용을 열거하거나 설명을 덧붙일 때 사용합니다. • 앞말에 붙여 쓰고 뒤는 띄어 씁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 가능금액: 건당 최대 2,000만원 • 연금수령시작 예정일: 연금수령 시작일로 신청한 날짜
홀낫표(ㄱ)	<ul style="list-style-type: none"> • 법률명을 표시할 때 사용합니다. • 제명만 안에 쓰고, 부속 조항(조/항/호/목)은 홀낫표 밖에 별도 표기합니다. • 부속 조항은 '제1조 제2항' 등으로 표기하고, 조항별로 띄어서 씁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 보험범죄는 「형법」 제347조(사기)에 따라 처벌받을 수 있습니다. • 「소득세법」 제16조(이자소득) 제1항 제9호와 「소득세법 시행령」 제25조(저축성 보험의 보험차익) 제1항에 따릅니다.

문장 부호(2/2)

• 한글 맞춤법의 문장 부호 사용법에 따라 바르게 표기합니다.

* 소괄호(()) 일부 원칙과 대괄호([]), 닫는 홑화살괄호(>), 참고표(*)는 디지털 채널의 쓰임새에 맞도록 삼성화재만의 원칙으로 새로 약속한 내용입니다.

구분	표기 원칙	표기 예시
소괄호(())	<ul style="list-style-type: none"> • 앞말을 부연 설명할 때 사용하며, 앞말에 붙여 씁니다. • (약속한 원칙) 소괄호 안 내용은 명사형 종결로 씁니다. • 소괄호 뒤 명사는 띄어 쓰고, 조사/서술어미는 붙여 씁니다. • 문장 끝에 적용할 경우 마침표 뒤에 붙여 씁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 해당일에 보험계약 효력상실(해지)됩니다. • 상담시간: 평일 09:00~18:00(토요일, 공휴일 제외)
대괄호([])	<ul style="list-style-type: none"> • (약속한 원칙) 메뉴명, 버튼명, 경로 등을 표시할 때 사용합니다. • 대괄호 안 내용과 붙여 씁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 삼성화재 홈페이지 [MY삼성화재 > 납입/환급/해지]에서 확인 가능합니다. • 아래 [안내장 확인하기]를 눌러 주세요.
닫는 홑화살괄호(>)	<ul style="list-style-type: none"> • (약속한 원칙) 이동경로를 표시할 때 사용합니다. • 닫는 홑화살괄호 앞뒤는 모두 띄어 씁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 삼성화재 고객센터원센터 위치는 삼성화재 홈페이지 [고객지원 > 서비스 이용안내 > 지점/서비스망 찾기]를 참고해 주세요.
참고표(*)	<ul style="list-style-type: none"> • (약속한 원칙) 별도 중요정보를 전달하는 문구 맨 앞에 사용합니다. • (약속한 원칙) 이어지는 문구는 되도록 서술형으로 씁니다. • 뒷말과 띄어 씁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> ※ 체질량지수(BMI)에 따라 보험료가 할증될 수 있습니다. ※ 추가약정 동의는 「보험업법」 등 관련 법률에 따릅니다.
작은따옴표('')	<ul style="list-style-type: none"> • 제목, 상품명, 서비스명 등 강조할 단어나 어구를 표시할 때 사용합니다. ✓ 강조의 목적으로 큰따옴표(" ")를 사용하지 않음 • 여는 작은따옴표는 뒷말에 붙여 쓰고, 닫는 작은따옴표는 앞말에 붙여 씁니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 이용을 위해 '개인정보 수집 및 이용'에 동의해 주세요. • 확인을 위해 '고지건강체 할인 여부 충족확인서'를 제출해야 합니다.

버튼, 메뉴, 경로

- 문구/문장에서 버튼, 메뉴, 이동경로 표기 시 대괄호([])로 묶어서 구분합니다.
- 버튼과 메뉴에 대괄호([])로 표시한 후 '버튼' 또는 '메뉴'라고 중복해 지칭하지 않습니다.(단, 화면이 보이지 않는 '자주 하는 질문'의 답변에서는 예외)
- 대괄호 대신 큰따옴표(" ")나 작은따옴표(' ')를 쓰지 않습니다.
- 여는 대괄호([)는 뒷말에 붙여 쓰고, 닫는 대괄호(])는 앞말에 붙여 씁니다.
- 메뉴 이동경로는 전체를 대괄호로 묶고, 닫는 홑화살괄호(>)로 단계를 구분합니다.
- 닫는 홑화살괄호는 앞뒤로 한 칸씩 띄어 표기합니다.

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
버튼명	안내장 다운 을 선택시 PDF 파일을 다운로드 할 수 있습니다.	[안내장 다운로드] 를 눌러 PDF 파일로 확인할 수 있습니다.
	동의철회를 하시려면 오른쪽 버튼 을 눌러주세요.	동의를 철회하려면 오른쪽 [철회] 를 눌러 주세요.
	[재촬영] 버튼을 눌러 다시 촬영해 주세요.	[재촬영] 을 눌러 다시 촬영해 주세요.
	"확인" 을 누르고 다음 단계를 진행해 주세요.	[확인] 을 눌러 다음 단계를 진행해 주세요.
메뉴명	다음 버튼 을 터치하셔서 제출해주세요.	[다음] 을 눌러 제출해 주세요.
	네이버페이보험료납입 으로 간편하게 납입 가능합니다.	[네이버페이 간편납입] 으로 더 편리하게 납입할 수 있습니다.
	자세한 사항은 보험금지급 내역서 에서 확인할 수 있습니다.	자세한 내용은 [보험금지급 내역서] 에서 확인할 수 있습니다.
이동/선택 경로	당사 홈페이지 '소비자보호센터' 메뉴 를 이용해 주세요.	삼성화재 홈페이지 [소비자보호센터] 를 이용해 주세요.
	당사 홈페이지 보상 → 필요서류안내 참조	삼성화재 홈페이지 [보험금청구 > 질병/상해보험 > 필요서류 안내] 를 참고해 주세요.
	삼성화재 홈페이지 접속 > 마이삼성화재 > 납입/해지/환급 > 휴면보험금 에서 신청 가능	삼성화재 홈페이지 접속 후 [MY삼성화재 > 납입/환급/해지 > 휴면보험금] 에서 신청
	자세한 처리결과는 '질병/상해 보상내역 확인' 에서 확인하시기 바랍니다.	자세한 처리결과는 [보험금청구 > 질병/상해보험 > 질병/상해 보상내역 확인] 에서 확인해 주세요.

날짜, 요일, 시간, 기간

- 날짜 표기는 'YYYY.MM.DD'의 8자리 형식을 기본으로 씁니다.(연도를 'YY' 형태로 줄여 쓰지 않음)
- 문장에서는 필요에 따라 'YYYY년 M월 D일'의 형식으로 쓸 수 있습니다.(이때 연월일을 각각 띄어 쓰고, 월일을 'MM' 또는 'DD' 형태로 쓰지 않음)
- 날짜와 함께 요일을 표기할 경우 날짜를 쓴 다음 소괄호 안에 요일의 앞 한 글자만 표기합니다.
- 시간 표기는 'HH:MM'의 24시간 표기법을 기본으로 씁니다.(HH:MM으로 표기한 숫자 뒤에는 '시', '부터', '까지' 등을 쓰지 않음)
- 자정을 표기 시 시작 시점은 '00:00'으로, 종료 시점은 '24:00'로 씁니다.
- 기간 표기는 위 날짜 및 시간 표기를 따르며, 연도가 같은 경우 뒷부분의 연도는 생략합니다.(물결표 앞뒤로 붙여 씀)

구분	표기 원칙	표기 예시
날짜, 요일	기본형: YYYY.MM.DD(요일)	2023.01.01(일)
	문장에서 필요에 따라: YYYY년 M월 D일	2023년 1월 1일에 새로운 모습으로 다시 만나요!
시간	시분 표기: HH:MM / HH:MM~HH:MM (* 시간 뒤에 '시'를 쓰지 않음)	09:00 / 09:00~18:00
	시분초 표기: HH:MM:SS / HH:MM:SS~HH:MM:SS	09:00:00 / 09:00:00~18:00:00
기간	같은 연도 표기: YYYY.MM.DD~MM.DD (* 연도 반복하지 않음)	2023.01.01~12.31
	다른 연도 표기: YYYY.MM.DD~YYYY.MM.DD	2023.01.01~2024.12.31

이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
열람가능기한: 2022. 9. 13 월요일	열람기한: 2022.09.13(월)
'22년 02월 07일 부터 이용할 수 있습니다.	2022년 2월 7일 부터 이용할 수 있습니다.
보험기간 첫날 24시 에 시작되고 마지막 날 24시 에 끝납니다.	보험기간 첫날 00:00 에 시작되고 마지막 날 24:00 에 끝납니다.
본 이벤트 참여기간: 2022.01.01 ~ 2022.12.31	이벤트 참여기간: 2022.01.01~12.31

금액, 금리, 퍼센트, 포인트

- 금액은 천 단위까지 숫자로, 만 단위부터 한글로 표기하는 방식을 기본으로 합니다.(금액 구조가 복잡한 경우 등 필요시 모두 숫자로 표기 가능)
 - ✓ 반드시 세 자리마다 쉼표로 구분하며, 숫자 뒤에 화폐단위 '원'을 표기(천 원, 만 원 등 '원'은 띄어쓰기가 원칙이나 가독성을 위해 붙여쓰기로 약속함)
- 금리는 소수점 이하 최대 2자리까지 표기하고, 자릿수가 다른 금리를 나란히 쓸 경우 최대 자릿수에 맞춥니다.(소수점 이하 '0'은 필요시 표기 가능)
 - ✓ '금리'를 '이자율', '이율'로 쓰지 않음('적립이율' 등 관행적으로 사용하는 합성어는 사용 가능)
- 퍼센트는 기호(%)로 표기하며, 범위를 나타낼 때는 뒤에만 한 번 표기합니다.
- 포인트 단위는 알파벳 대문자 'P'로 표기하며, 숫자와 붙여 씁니다.('포인트'를 영문 'Point'로 쓰지 않음)

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
금액	1000원	1,000원
	3천만 원	3,000만원 / 30,000,000원
	2천500만원	2,500만원 / 25,000,000원
	500,000천원	5억원 / 500,000,000원
	1.2억원	1억 2,000만원 / 120,000,000원
금리	상품별 최저금리: 3.1% / 5.32% / 4.931%	상품별 최저금리: 3.10% / 5.32% / 4.93%
	상기 대출 이자율 은 고객별 우대이율 이 포함된 금리입니다.	위 대출금리 는 고객별 우대금리 를 적용한 결과입니다.
퍼센트	1.6% ~ 3.0%	1.6 ~3.0%
	1.61% ~3.00%	1.61 ~3.00%
포인트	적립 포인트: 3,000 p	적립 포인트: 3,000P
	적립한 Point 는 포인트몰에서 이용하실 수 있습니다.	적립한 포인트 는 애니포인트몰에서 이용하실 수 있습니다.

전화번호, URL

- 전화번호는 소괄호(())로 묶어서 해당 담당처 이름 뒤에 붙여 표기하는 방식을 기본으로 씁니다.(전화번호만 간단히 안내할 경우 소괄호 없이 표기 가능)
 - ✓ 전화번호 표시를 특수문자(☎, ☎ 등)로 대신하지 않으며, 지역번호, 국번, 뒷자리 번호 모두 붙임표(-)로 구분
 - ✓ 전화번호와 함께 ARS 선택 경로를 안내하는 경우, 선택 단계는 오른쪽 화살표(→)로 구분하고, 선택 번호는 원 숫자(①, ② 등)로 표기
 - ✓ 오른쪽 화살표와 원 숫자 사이는 띄어 씀
- URL은 프로토콜(http://, https://)을 생략하고, '서버주소+도메인주소'만 표기하는 방식을 기본으로 씁니다.(알림톡/LMS에서는 프로토콜 표기함)
 - ✓ 소괄호로 묶어서 담당처 이름 뒤에 붙여 표기하고, 주소 맨 뒤 빗금(/)은 생략

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
전화번호	삼성화재 콜센터 1588-5114로 연락하시기 바랍니다.	삼성화재 고객센터(1588-5114)로 연락해 주세요.
	☎ 1577-3339	문의: 삼성화재 다이렉트 고객센터(1577-3339)
	금융소비자보호센터: 02) 3145-5114	금융소비자보호센터: 02-3145-5114
	삼성화재 고객센터(1588-5114) 연결 후 ARS 5번을 선택해 주세요.	삼성화재 고객센터(1588-5114 → ⑤번)로 연락해 주세요.
	퇴직연금 전용 콜센터(1899-3009 1번 선택)를 통해 예약신청을 하셔야 합니다.	삼성화재 퇴직연금콜센터(1899-3009 → ①번)에서 예약신청을 해 주세요.
	문의: ☎ 1600-8204 (ARS 1번, 평일 09~18시)	문의: 삼성화재 서비스상담콜센터(1600-8204 → ②번, 평일 09:00~18:00)
URL	신청접수: 다이렉트 홈페이지(http://direct.samsungfire.com/)	(홈페이지) 신청접수: 다이렉트 홈페이지(direct.samsungfire.com) (메시지) ▼ 다이렉트 홈페이지에서 신청하기 https://direct.samsungfire.com
	금융감독원(fss.or.kr)에 신고해 주세요.	금융감독원(www.fss.or.kr)에 신고해 주세요.

삼성화재 약속 표기, 띄어쓰기

기본 원칙: 일관되게

- 한국어 어문 규범을 바탕으로, 디지털 채널의 쓰임새에 맞도록 삼성화재만의 원칙으로 새로 약속한 내용입니다.
- * 어문 규범과 다른 내용은 매체 환경 및 사용자 편의성을 고려해 다시 정의한 원칙입니다.

구분	표기 원칙	표기 예시
고객 호명	<ul style="list-style-type: none"> • 고객명이 있는 경우: 000 님(홈페이지) 000 고객님의(메시지/안내장) • 고객명이 없는 경우: 고객님의 	<ul style="list-style-type: none"> • (홈페이지) 안녕하세요, 김삼성 님 / 안녕하세요, 고객님의 • (메시지/안내장) 안녕하세요, 김삼성 고객님의. / 안녕하세요, 고객님의
연산기호	<ul style="list-style-type: none"> • 곱하기와 나누기를 별표(*), 빗금(/)으로 사용하지 않음 • 기호 앞뒤로 붙여 씀(* 필요시 띄어쓰기 가능) 	<ul style="list-style-type: none"> • 지급금액=청구금액x적립비율 • 보험가격지수(%)=보험료 총액÷(참조순보험료 총액+평균사업비 총액)
버튼 액션	<p>누르다</p> <ul style="list-style-type: none"> * 여러 대안 중 1개 선택 시: 선택하다 * 대안 선택 후 취소 시: 선택을 해제하다 	<ul style="list-style-type: none"> • 아래 [안내장 확인하기]를 눌러 주세요. • [확인]을 누르면 다음 단계로 이동합니다.
예시 표기	예: (* 쌍점 앞은 붙여 쓰고, 뒤는 띄어 씀)	(예: 통원치료 시 MRI 등 일부 고가 비급여 보장 가능)
띄어쓰기	본용언 v 보조용언	확인해 주세요, 입력해 주세요, 안내해 드립니다. 보내 드립니다.
	총 v	총 납입금액, 총 보험료, 총 납입한도
	v 특약 (* 공간제약 시 붙여쓰기 가능)	임시운전자 특약, 연령한정 특약
	v 서비스 (* 고유 명사로 사용하는 경우 붙여쓰기 가능)	장례지원 서비스, 건강관리 서비스, 법률세무상담 서비스, 애니카서비스
붙여쓰기	-날 / -주 / -달	전날, 다음날 / 이번주, 다음주 / 이번달, 다음달
	-인증	본인인증, 휴대폰인증, 공동인증서인증, 카카오톡인증
	-담당자	보상담당자, 사고담당자, 계약관리 담당자, 사고처리 담당자
	-내역	납입내역, 지급내역, 차감내역, 청구내역, 손해사정내역, 환급금 수령내역
	-보험료	납입보험료, 위험보험료, 장기보험료, 운전자보험료, 연금저축 보험료
	-정보	개인정보, 고객정보, 만기정보, 투자자정보

주의!

- -날, -주, -달, 레이블은 모두 붙여쓰기를 원칙으로 함
- 단, 7자 이상인 경우 가독성을 고려해 띄어쓰기 허용
- '삼성화재-', '다이렉트~' 등 브랜드명이 앞에 올 경우에는 반드시 띄어쓰기 함
- ✓ 삼성화재 담당자, 다이렉트 보험료 (O)

네 번째 원칙 가이드

고객 관점으로

고객에게 익숙한 용어, 혜택 중심의 표현은 고객의 의사결정을 빠르게 합니다.

고객 상황에 맞는 안내와 긍정적 태도는 서비스 경험의 질을 높입니다.

고객 입장의 용어와 표현을 사용하는

고객 관점의 글쓰기는 서비스 이용 여정을 매끄럽게 안내합니다.

기본 원칙 실천을 위한 약속

- 서비스 제공자인 기업 관점 표현 대신 서비스 이용자인 고객 관점 표현을 사용합니다.
- 고객의 상황을 이해하고 공감하는 정서 표현을 사용합니다.
- 거리감을 느끼게 하는 기계적인 표현과 시스템 오류코드 사용을 지양합니다.
- 고객의 감정을 배려하지 않는 강한 부정 표현과 '실패' 표현 사용을 지양합니다.

고객 관점 표현

기본 원칙: 고객 관점으로

- '통보', '고지', '발송' 등 제공자 관점의 일방적 표현은 되도록 사용자 관점 표현으로 바꿔 씁니다.
- * 통보, 통지, 고지 등은 '안내' 또는 '알림'으로 순화할 수 있습니다.
- '거래', '업무', '제공', '지급', '인출' 등의 기업 관점 표현은 고객 관점 표현, 또는 보다 중립적인 표현으로 바꿔 씁니다.
- * '거래, 업무'는 되도록 그것이 무엇인지 밝혀서 쓰고, '제공, 지급'은 '발다', '인출'은 '출금', '수납'은 '납입' 등의 고객 관점 표현으로 바꿔서 씁니다.

네 번째 원칙: 고객 관점으로

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
제공자 관점 표현	만기일 -3영업일 전에 퇴직연금 전용 콜센터를 통해 예약신청을 하셔야 합니다.	만기일 3일(영업일 기준) 전에 퇴직연금콜센터에서 예약신청을 해 주세요.
	걷기만 하면 포인트 제공!	걷기만 해도 월 최대 1,500P까지 포인트 적립 가능
	신청 접수일로부터 10영업일 이내 처리 결과를 유선 통보해 드립니다.	신청결과는 접수일로부터 10일(영업일 기준) 안에 전화로 안내해 드립니다.
	고객님을 위해 앞으로도 다양하고 실속 있는 혜택을 제공하겠습니다.	앞으로 다양하고 실속 있는 혜택을 전해 드리겠습니다.
	인증번호를 다시 발송 받으시기 바랍니다.	인증번호를 다시 요청해 주세요.
	청약서와 약관을 전달해 드립니다.	청약서와 약관을 받아보실 수 있습니다.
기업 관점 표현	영업시간이 종료되어 거래가 불가능합니다.	영업시간(평일 09:00~18:00)에 다시 이용해 주세요.
	아래의 업무처리서비스를 통해 수정하시기 바랍니다.	아래 안내해 드린 방법으로 변경해 주세요.
	마케팅정보활용에 동의하시면 다양한 정보를 제공해드려요.	마케팅정보 활용에 동의하면 다양한 정보를 받을 수 있어요.
	쾌적하고 안전한 자동차 관리를 위한 서비스를 제공해 드립니다.	쾌적하고 안전한 자동차 관리 지원 서비스를 이용해 보세요.
	환급금은 등록하신 계좌로 지급됩니다.	환급금은 등록하신 계좌로 받을 수 있습니다.
	보험료 정상 인출 시 적립금에서 차감되지 않습니다.	보험료 정상 출금 시 적립금에서 차감되지 않습니다.

공감/배려 표현

- 고객이 불편함이나 불쾌감을 느낄 수 있는 내용을 안내할 경우, 고객 상황과 감정을 배려하는 표현으로 부드럽게 말합니다.
- '반드시', '필히', '꼭' 등 고객 행동을 제한하는 강압적 표현을 습관적으로 사용하지 않습니다.
- '~하세요', '~하셔야 합니다', '~인정하지 않습니다' 등 고압적이거나 단호하게 느껴지는 말투는 되도록 온화한 표현으로 순화해 사용합니다.

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
무심한/건조한 표현	입력하신 정보는 회원가입 목적으로만 사용됩니다.	입력하신 정보는 회원가입에만 이용되니 안심하세요.
	고객님께서 사진을 등록할 필요가 없습니다.	이미 기존 계약에서 등록해 둔 사진이 있습니다.
	고객님은 사고 발생이 과다해 인터넷 가입이 불가능합니다.	사고발생 횟수가 많은 경우 인터넷을 제외한 다른 방법으로 가입할 수 있습니다.
	사진 미등록시 마일리지 특약은 무효로 처리됩니다.	사진을 등록하지 않으면 마일리지 할인이 적용되지 않습니다.
강압적인 표현	자녀 등록을 하시려면, 반드시 실손의료비 중복내역 동의 및 조회를 하셔야 합니다.	실손의료비 중복내역 동의 및 조회 완료 후 자녀등록을 하실 수 있습니다.
	서비스 이용을 위해서는 반드시 사전 예약이 필요합니다.	서비스 이용 전에 예약해 주세요.
	계약의 종료일이 도래하기 전에 반드시 연락하시기 바랍니다.	계약종료일 전에 연락해 주세요.
	자택주소가 변경되었다면 아래 사항을 꼭 확인해주세요.	최근 집주소가 변경되었다면 아래 내용을 확인해 주세요.
	자세한 내용은 보험약관을 반드시 확인해 주세요.	자세한 내용은 보험약관에서 확인하실 수 있습니다.
고압적인 표현	원하는 플랜을 선택하세요.	원하는 플랜을 선택해 주세요.
	주생활 지역이 아닌 곳에서 사고가 발생하면 사고처리는 현장에서 즉시 하십시오.	주생활 지역이 아닌 곳에서 사고발생 시 사고처리는 현장에서 바로 해야 합니다.
	당사 직인이 없는 문서는 인정하지 않습니다.	삼성화재 직인이 있는 문서만 유효합니다.

일상적인 표현

- ‘오류’, ‘에러’, ‘처리’, ‘유효’ 등의 표현은 일상생활에서는 자주 쓰지 않는 기계적인 표현입니다.
- 서비스/브랜드와 거리감을 만드는 기계적 표현, 시스템 관점 표현은 일상적이고 쉬운 표현으로 순화해서 씁니다.
- 오류코드 404, 서버 오류, 권한 없음 등 고객이 이해할 수 없는 숫자코드나 개발자 관점의 어려운 표현은 지양합니다.

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
시스템 관점 표현	실명확인 절차가 정상적으로 수행되지 않았습니다.	실명이 확인되지 않았습니다.
	시작일이 종료일보다 큽니다.	시작일은 종료일 이전 날짜로 선택해 주세요.
	처리 중 오류가 발생해 접수가 완료되지 않았습니다.	접수가 완료되지 않았습니다. 다시 등록해 주세요.
	서버와의 통신 중 오류가 발생했습니다.	현재 접속이 원활하지 않습니다. 잠시 후 다시 이용해 주세요.
시스템 언어, 개발자 관점 표현	납입된 보험료가 있는 경우 환급 후 해지처리됩니다.	납입하신 보험료가 있는 경우 환급 후 해지됩니다.
	알 수 없는 오류 가 발생했습니다. (BNFWVEA9999)	잠시 후 다시 시도해 주세요. 문제가 계속될 경우 삼성화재 고객센터(1588-5114)로 문의해 주세요.
	건강 분석이 완료되지 않았어요. 오류코드 : 2872 오류내역 : 혹시 인증서가 발급되어 있으신가요?	건강기록 분석이 완료되지 않았어요. 인증서가 설치되었는지 확인 후 다시 시도해 주세요.
	비밀번호 입력오류 n회 입니다. 비밀번호 입력제한(5회) 초과 시 서비스 이용이 중단 됩니다.	비밀번호가 잘못 입력되었습니다.(n/5) 5회 잘못 입력 시 이용이 중단 되니 정확히 입력해 주세요.
업데이트 실패 오류코드: 2033 오류내역 : 카카오인증 미완료	업데이트가 완료되지 않았습니다. 카카오인증을 다시 시도해 주세요.	

긍정/완곡 표현

- '불가능', '불가' 등의 강한 부정 표현은 되도록 사용하지 않습니다.
- 부정 표현은 되도록 긍정 표현으로 바꾸거나 가능한 경우 완곡하게 표현합니다.
- 고객이 서비스 이용 중 목적을 달성하지 못하는 상황을 '실패'로 표현하지 않습니다. 대신 부드러운 표현으로 상황을 설명하고, 대처 방법을 명확히 안내합니다.
- 대처 방법을 명확히 밝히기 어려운 경우 '~할 수 없습니다'라고 사실만 간결히 전달하고, 해당 문의처를 안내합니다.

구분	이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
부정 표현	가입일로부터 30일이 경과한 이후에는 다운로드가 불가합니다.	가입 후 30일 동안 다운로드 가능합니다.
	16시 이후에는 지급이 불가능합니다.	16:00 이후에는 환급금이 지급되지 않습니다.
	동의를 거부 하시는 경우 진행이 불가능합니다.	동의 후 다음 절차를 진행할 수 있습니다.
	해당 계약은 변경이 불가합니다.	해당 계약은 변경할 수 없습니다.
	환급금 지급이 불가할 수 있습니다.	환급금이 지급되지 않을 수 있습니다. / 환급금을 받지 못할 수 있습니다.
	가입시 전화로 해지하는 것을 동의하지 않은 고객님의 콜센터 해지가 불가하오니 참고바랍니다.	가입 시 전화 해지에 동의한 경우 삼성화재 고객센터에서 해지 가능합니다.
실패 표현	아래 등록 실패 서류 를 확인하시고 다시 등록해 주세요.	아래 등록되지 않은 서류 를 확인 후 다시 등록해 주세요.
	상해보험 청구서류 발행이 실패했습니다.	상해보험 청구서류 발행이 처리되지 않았습니다.
	사진 등록에 실패하였습니다.	사진 등록이 처리되지 않았습니다.
	업데이트에 실패했습니다.	업데이트가 완료되지 않았습니다.
	재발송에 실패하였습니다.	재발송이 처리되지 않았습니다.
	자동이체일에 청구 실패된 계약 만 안내해드립니다.	자동이체일에 납입 처리되지 않은 계약 만 안내해 드립니다.

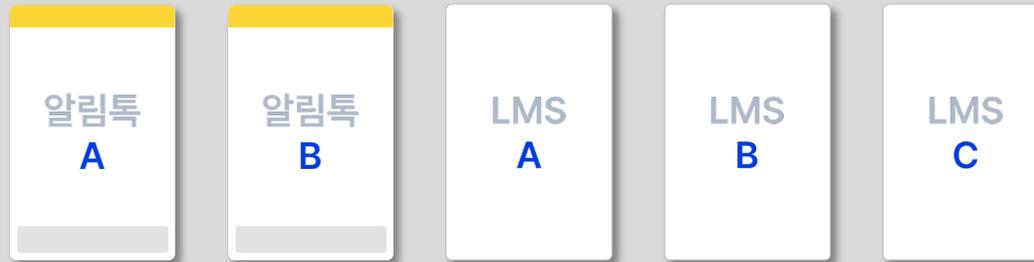
03

- 콘텐츠 유형별 가이드 -

안내 메시지 작성 가이드

알림톡 및 LMS

유형별 스타일 정의(A/B/C), 스타일 가이드(5종)



작성 예시(9종)

공통요소별 작성 예시

- ① 공통 인사말 활용하기
- ③ 각종 기호 활용하기

② 요청 문구의 서술어미 구분하기

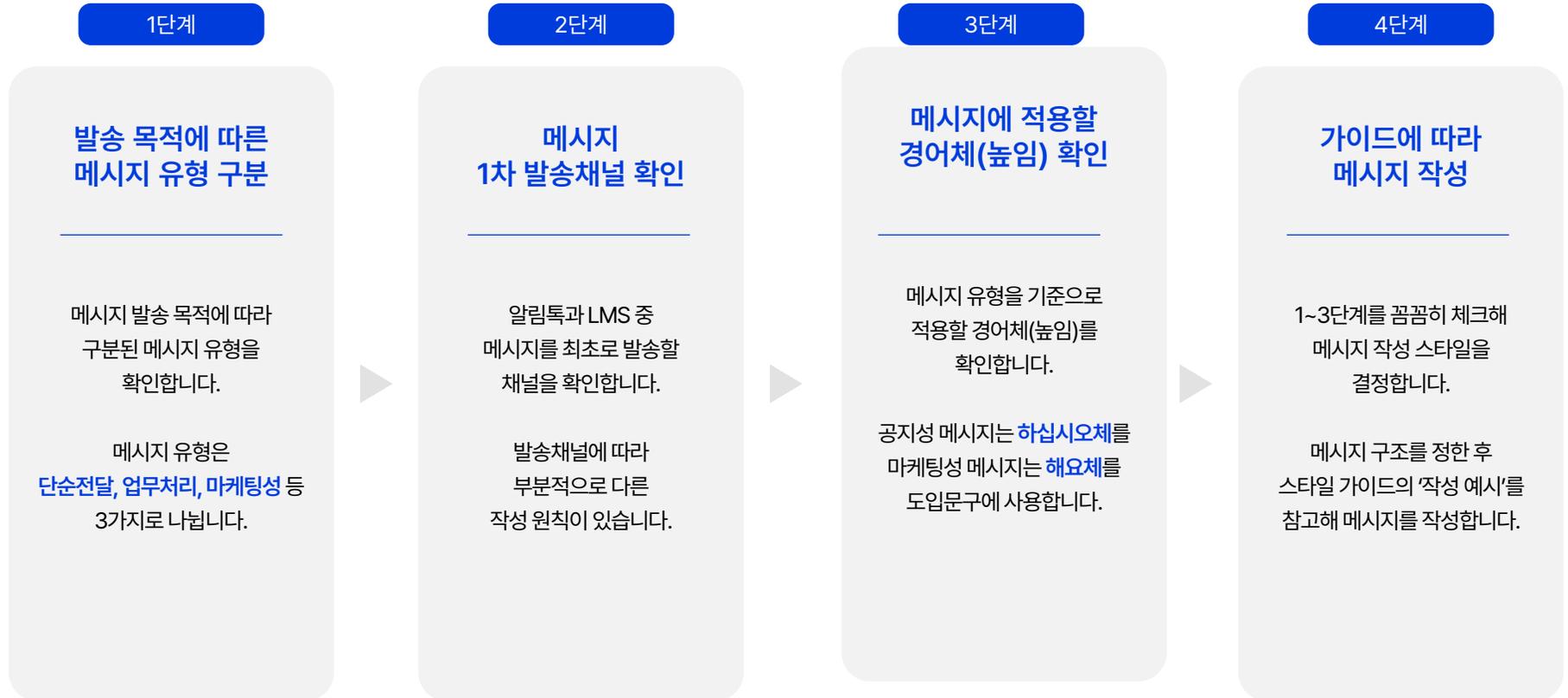
구성요소별 작성 예시

- ① 전체 구조 잡기
- ③ 마케팅성 메시지 도입문구와 본문 쓰기
- ⑤ 유의사항과 필수고지사항 쓰기

- ② 공지성 메시지 도입문구와 본문 쓰기
- ④ 링크/버튼 활용하기
- ⑥ 문의처 안내하기

메시지 작성 순서

- 메시지는 아래 4단계 절차를 참고해 작성합니다.



메시지 유형별 스타일 정의

- 메시지는 주된 발송 목적에 따라 '공지성-단순전달 메시지', '공지성-업무처리 메시지', '마케팅성 메시지'의 3개 유형으로 구분합니다.
- 메시지의 경어체(높임)는 메시지 유형에 따라 '하십시오체'와 '해요체'로 구분해 적용합니다.
- 메시지 유형에 따라 A, B, C 3가지 스타일을 구분해 적용합니다.

1단계: 메시지 유형 구분		2단계: 1차 발송 채널 확인		3단계: 경어체 확인	4단계: 스타일 결정 및 메시지 작성
메시지 유형	발송 목적	발송 채널	경어체(높임)	스타일	
공지성	단순전달	알림톡 또는 LMS	하십시오체 <small>* 단, 요청/권유 표현은 '~해 주세요', '~해 보세요' 사용</small>	A	
	업무처리			B	
마케팅성	상품소개, 이벤트 참여 유도 등 마케팅 활동을 핵심 목적으로 하는 메시지	LMS	해요체 <small>* 단, 유의사항은 하십시오체 고정</small>	C	

• 메시지는 제목 → 도입문구 → 안내사항 → (링크) → 유의사항 → 준법 → 버튼 순으로 작성합니다.(내용에 따라 필요 항목만 위 순서대로 배치)

삼성화재
삼성화재

삼성화재

알림톡 도착

보험계약가입감사안내	제목
안녕하세요, \$\$\${ITEM1} 고객님. \$\$\${ITEM2}에 가입해 주셔서 감사합니다. 고객님의 소중한 일상을 든든하게 지키는 삼성화재가 되겠습니다. 더불어, 고객님의 계약관리 담당자와 완전판매모니터링 절차를 안내해드립니다.	도입문구
<ul style="list-style-type: none"> ■ 계약관리 담당자: \$\$\${ITEM3}/ \$\$\${ITEM4} ■ 완전판매모니터링 안내 ① 아래 [완전판매모니터링 바로가기] 누르기 ② 휴대폰 본인인증 후 진행 * 위 방법으로 완전판매모니터링을 완료하지 않을 경우 삼성화재 고객센터에서 전화드려 진행합니다.	안내사항
<ul style="list-style-type: none"> ■ 확인해 주세요 - 전화 가입 시 청약과 관련된 모든 통화 내용은 녹취되며, 삼성화재 고객센터에서 확인할 수 있습니다. - 계약 관련 내용은 삼성화재 고객센터(1588-5114), 삼성화재 홈페이지 및 모바일 앱, 또는 아래 [계약내용 확인하기]를 눌러 확인할 수 있습니다.	유의사항
	준법
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">완전판매모니터링 바로가기</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;">계약내용 확인하기</div>	버튼

제목

- '~ 안내' 형식의 간결한 명사형으로 씁니다.

도입문구

- '안녕하세요, (고객명) 고객님.'을 쓰며, 고객명 가변값이 없는 경우 '안녕하세요, 고객님.'을 씁니다.
- 되도록 기본인사를 포함해 3문장 이내의 **하십시오체**로 쓰고, 초과 시 1행을 띄고 씁니다.
- 단, 행동 요청 또는 권유 시에는 '-해 주세요(요청)', '-해 보세요(권유)'로 서술어미를 **간결하게** 씁니다.

안내사항

- 고객이 확인해야 하는 주요 정보를 항목으로 구분 후 명사형으로 씁니다.
- 소제목은 검은 네모(■), 하위내용은 붙임표(-)로 구분합니다.
- 선택사항, 진행순서, ARS 선택번호 등의 안내는 원 숫자(①, ② 등)로 구분합니다.
- 안내사항의 부가설명이나 용어설명은 별표(*)로 표기하고 다음 행에 씁니다.
- 메뉴 이동경로, 진행순서 등은 오른쪽 화살표(→)로 표시하고, 메뉴 시작과 끝에 대괄호([])를 표기합니다.

* 링크(알림톡에 링크 삽입시)

- 링크는 검은 역삼각형(▼)으로 구분하고 '~하기' 형태로 소제목을 씁니다.
- 링크 주소는 괄호 안에 쓰지 않고 다음 행에 쓰며, http://나 https://를 포함해서 씁니다.

유의사항

- 항목명은 '확인해 주세요'로 쓰고 검은 네모(■)로 구분합니다.
- 하위 내용은 붙임표(-)로 구분 후 **하십시오체**로 씁니다.
- 고객에게 실질적으로 더 중요한 정보부터 배치하고 문의번호는 가독성을 위해 맨 마지막에 씁니다.
- 문의번호 외 유의사항으로 안내할 별도 내용이 없는 경우, 문의번호만 항목으로 안내합니다.
 ✓ 예: ■ 문의: 삼성화재 대출콜센터(1588-7444, 평일 09:00~18:00)

준법

- 준법감시인확인필은 위 문단에서 아래로 2행을 띄고 기호 없이 씁니다.
 ✓ 승인번호의 날짜 표기는 YYYY.MM.DD~YYYY.MM.DD로 통일

버튼

- 버튼명은 '~하기' 형태로 쓰고, 공백 포함 14자 이내로 씁니다.
 ✓ 14자 초과 시 명사형 종결 허용
- 버튼으로 연결할 수 없는 경우 링크로 삽입합니다.

• 메시지는 **제목** → **도입문구** → **방법 및 안내사항** → (링크) → **유의사항** → **준법** → **버튼** 순으로 작성합니다.(내용에 따라 필요 항목만 위 순서대로 배치)

삼성화재
삼성화재

알림톡 도착

마일리지 종료정산을 위한 사진등록안내	제목
안녕하세요, \$\$\${ITEM5} 고객님의. Eco 마일리지 특약의 종료정산을 위해 \$\$\${ITEM1} 차량의 주행거리 사진을 등록해 주세요.	도입문구
<ul style="list-style-type: none"> ■ 등록방법 <ul style="list-style-type: none"> ① 아래 [주행거리 사진 등록하기] 누르기 ② 생년월일 입력 ③ 주행거리 사진 등록 - 등록기한: \$\$\${ITEM2}까지 ■ 주행거리 사진 안내 <ul style="list-style-type: none"> ① 자동차 번호판(정면 또는 후면) 1장 ② 주행거리 계기판 1장 ■ 계약관리 담당자: \$\$\${ITEM3} 	방법 및 안내사항
<ul style="list-style-type: none"> ■ 확인해 주세요 <ul style="list-style-type: none"> - 사진등록 후 연환산 주행거리에 따라 환급금이 발생하면 등록하신 계좌로 지급해 드립니다. - 종료정산 처리결과 및 기타 문의는 계약관리 담당자에게 연락해 주세요. 	유의사항
	준법
주행거리 사진 등록하기	버튼

제목

- '~ 안내' 형식의 간결한 명사형으로 씁니다.

도입문구

- '안녕하세요, (고객명) 고객님의.'을 쓰며, 고객명 가변값이 없는 경우 '안녕하세요, 고객님의.'을 씁니다.
- 내용은 **하십시오체**로 쓰되, 고객이 할 행동은 '~해 주세요' 형식으로 명확하게 씁니다.

방법 및 안내사항

- 고객 행동 요청은 방법과 안내사항으로 나누어 전달하고 간결한 명사형으로 씁니다.
- 소제목은 검은 네모(■), 하위 내용은 붙임표(-)로 구분합니다.
 - ✓ 하위 내용이 5개 이상, 항목을 분리할 수 있는 경우 분리해 안내
- 선택사항, 진행순서, ARS 선택번호 등의 안내는 원 숫자(①, ② 등)로 구분합니다.
- 안내사항의 부가설명이나 용어설명은 별표(*)로 표기하고 다음 행에 씁니다.
- 메뉴 이동경로, 진행순서 등은 오른쪽 화살표(→)로 표시하고, 메뉴 시작과 끝에 대괄호([])를 표기합니다.

* 링크(알림톡에 링크 삽입시)

- 링크는 검은 역삼각형(▼)으로 구분하고 '~하기' 형태로 소제목을 씁니다.
- 링크 주소는 괄호 안에 쓰지 않고 다음 행에 쓰며, http://나 https://를 포함해서 씁니다.

유의사항

- 항목명은 '확인해 주세요'로 쓰고, 검은 네모(■)로 구분합니다.
- 하위 내용은 붙임표(-)로 구분 후 **하십시오체**로 씁니다.
- 고객에게 실질적으로 더 중요한 정보부터 배치하고, 문의번호는 가독성을 위해 맨 마지막에 씁니다.
- 문의번호 외 유의사항으로 안내할 별도 내용이 없는 경우, 문의번호만 항목으로 안내합니다.
 - ✓ 예: ■ 문의: 삼성화재 대출콜센터(1588-7444, 평일 09:00~18:00)

준법

- 준법감시인확인필은 위 문단에서 아래로 2행을 띄고 기호 없이 씁니다.
 - ✓ 승인번호의 날짜 표기는 YYYY.MM.DD~YYYY.MM.DD로 통일

버튼

- 버튼명은 '~하기' 형태로 쓰고, 공백 포함 14자 이내로 씁니다.
 - ✓ 14자 초과 시 명사형 종결 허용
- 버튼으로 연결할 수 없는 경우 링크로 삽입합니다.

- 메시지는 **제목** → **도입문구** → **안내사항** → **링크** → **유의사항** → **준법** 순으로 작성합니다.(내용에 따라 필요 항목만 순서대로 배치)
- **주의!** LMS에서는 본문 시작에만 말머리 [삼성화재]를 고정으로 씁니다.

대출만기예정 안내	제목
[삼성화재] 안녕하세요, 고객님의. 이용 중이신 대출의 만기일과 상환방법을 안내해 드립니다.	도입문구
<ul style="list-style-type: none"> ■ 대출만기일: \$\$ {ITEM1} ■ 상환방법(택1) <ul style="list-style-type: none"> ① 아래 링크를 눌러 삼성화재 홈페이지에서 상환하기 https://www.samsungfire.com ② 삼성화재 홈페이지(공동인증서 로그인) → [MY삼성화재 → 대출 → 대출원금/이자상환] ③ 삼성화재대출콜센터(1588-7444 → ①번 → ①번) ■ 채무조정제도 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 지원사항: 원금 상환 유예, 만기 연장(상담 후 여부 결정) - 필요서류: 소득증빙서류 - 신청: 삼성화재대출콜센터(1588-7444) 	안내사항
	링크
<ul style="list-style-type: none"> ■ 확인해 주세요 <ul style="list-style-type: none"> - 만기일에 남은 대출잔액은 자동이체되지 않으며 만기일 이후 연체이자율 적용을 받습니다. 따라서 연장하지 않을 경우, 직접 상환하시기 바랍니다. - 문의사항은 삼성화재대출콜센터(1588-7444, 평일 09:00~18:00)로 연락해 주세요. 	유의사항
준법감시인확인필제22-080호(융자마케팅파트, 2022.07.14~2023.07.13)	준법

제목

- '~ 안내' 형식의 간결한 명사형으로 씁니다.

도입문구

- 말머리 [삼성화재]를 쓰고 다음 행에 인사말을 씁니다.
- '안녕하세요, (고객명) 고객님의.'을 쓰며, 고객명 가변값이 없는 경우 '안녕하세요, 고객님의.'을 씁니다.
- 되도록 기본인사를 포함해 3문장 이내의 **하십시요체**로 쓰고, 초과 시 1행을 띄고 씁니다.
- 단, 행동 요청 또는 권유 시에는 '-해 주세요(요청)', '-해 보세요(권유)'로 서술어미를 간결하게 씁니다.

안내사항

- 고객이 확인해야 하는 주요 정보를 항목으로 구분 후 명사형으로 씁니다.
- 소제목은 검은 네모(■), 하위 내용은 붙임표(-)로 구분합니다.
- 선택사항, 진행순서, ARS 선택번호 등의 안내는 원 숫자(①, ② 등)로 구분합니다.
- 안내사항의 부가설명이나 용어설명은 별표(*)로 표기하고 다음 행에 씁니다.
- 메뉴 이동경로, 진행순서 등은 오른쪽 화살표(→)로 표시하고, 메뉴 시작과 끝에 대괄호([])를 표기합니다.

링크

- 링크는 검은 역삼각형(▼)으로 구분하고 '~하기' 형태로 소제목을 씁니다.
- 링크 주소는 괄호 안에 쓰지 않고 다음 행에 쓰며, http://나 https://를 포함해서 씁니다.

유의사항

- 항목명은 '확인해 주세요'로 쓰고, 검은 네모(■)로 구분합니다.
- 하위 내용은 붙임표(-)로 구분 후 **하십시요체**로 씁니다.
- 고객에게 실질적으로 더 중요한 정보부터 배치하고 문의번호는 가독성을 위해 맨 마지막에 안내합니다.
- 문의번호 외 유의사항으로 안내할 별도 내용이 없는 경우, 문의번호만 항목으로 안내합니다.
 - ✓ 예: ■ 문의: 삼성화재대출콜센터(1588-7444, 평일 09:00~18:00)

준법

- 준법감시인확인필은 위 문단에서 아래로 2행을 띄우고 기호 없이 씁니다.
 - ✓ 승인번호의 날짜 표기는 YYYY.MM.DD~YYYY.MM.DD로 통일

- 메시지는 **제목** → **도입문구** → **방법 및 안내사항** → **링크** → **유의사항** → **준법** 순으로 작성합니다.(내용에 따라 필요 항목만 순서대로 배치)
- **주의!** LMS에서는 본문 시작에만 말머리 [삼성화재]를 고정으로 씁니다.

가족운전자한정특약필요서류제출안내	제목
<p>[삼성화재] 안녕하세요, 고객님의. 가족운전자한정특약에 가입하신 경우 사고처리를 위해 아래 서류가 필요합니다. 서류를 제출해 주세요.</p>	도입문구
<p>■ 제출방법 -아래 '필요서류 제출하기' 링크를 눌러 서류 제출</p> <p>■ 필요서류(택1) ① 가족관계증명서 ② 주민등록등본 * 온라인발급 가능, 발급 시 공동인증서 필요</p> <p>■ 사고내역 - 접수번호: \$\$ {ITEM1} - 사고일시: \$\$ {ITEM2} - 보상담당자: \$\$ {ITEM3} / \$\$ {ITEM4} / \$\$ {ITEM5}</p>	방법 및 안내사항
<p>▼ 필요서류 제출하기 https://\$\$ {KKOURL1}</p> <p>▼ 가족관계증명서 발급하기 https://efamily.scourt.go.kr</p> <p>▼ 주민등록등본 발급하기 https://www.gov.kr</p>	링크
<p>■ 확인해 주세요 - 가족관계증명서 발급 시, 운전자가 사위, 며느리, 형제, 자매인 경우 가족관계 입증 가능한 분 기준으로 발급해 주세요.</p>	유의사항
	준법

제목

- '~ 안내' 형식의 간결한 명사형으로 씁니다.

도입문구

- 말머리 [삼성화재]를 쓰고 다음 행에 인사말을 씁니다.
- '안녕하세요, (고객명) 고객님의.'을 쓰며, 고객명 가변값이 없는 경우 '안녕하세요, 고객님의.'을 씁니다.
- 내용은 **하심시오체**로 쓰되, 고객이 할 행동은 '~해 주세요' 형식으로 명확하게 씁니다.

방법 및 안내사항

- 고객 행동 요청은 방법과 안내사항으로 나누어 전달하고 간결한 명사형으로 씁니다.
- 소제목은 검은 네모(■), 하위 내용은 붙임표(-)로 구분합니다.
 - ✓ 하위 내용이 5개 이상, 항목을 분리할 수 있는 경우 분리해 안내
- 선택사항, 진행순서, ARS 선택번호 등의 안내는 원 숫자(①, ② 등)로 구분합니다.
- 안내사항의 부가설명이나 용어설명명은 별표(*)로 표기하고 다음 행에 씁니다.
- 메뉴 이동경로, 진행순서 등은 오른쪽 화살표(→)로 표시하고, 메뉴 시작과 끝에 대괄호([])를 표기합니다.
- 담당자에게 문의하라고 안내할 경우 담당자 정보를 눈에 띄게 소제목(■)으로 구분합니다.
 - ✓ 이 외 경우에 담당자 정보는 하위 내용에 붙임표(-)로 구분

링크

- 링크는 검은 역삼각형(▼)으로 구분하고 '~하기' 형태로 소제목을 씁니다.
- 링크 주소는 괄호 안에 쓰지 않고 다음 행에 쓰며, http://나 https://를 포함해서 씁니다.

유의사항

- 항목명은 '확인해 주세요'로 쓰고, 검은 네모(■)로 구분합니다.
- 하위 내용은 붙임표(-)로 구분 후 **하심시오체**로 씁니다.
- 고객에게 실질적으로 더 중요한 정보부터 배치하고, 문의번호는 가독성을 위해 맨 마지막에 씁니다.
- 문의번호 외 유의사항으로 안내할 별도 내용이 없는 경우, 문의번호만 항목으로 안내합니다.
 - ✓ 예: ■ 문의: 삼성화재 대출콜센터(1588-7444, 평일 09:00~18:00)

준법

- 준법감시인확인필은 위 문단에서 아래로 2행을 띄고 기호 없이 씁니다.
 - ✓ 승인번호의 날짜 표기는 YYYY.MM.DD~YYYY.MM.DD로 통일

- 메시지는 **제목** → **도입문구** → **링크** → **혜택 및 상세안내** → **유의사항** → **슬로건 인사** → **준법/수신거부** 순으로 작성합니다.(내용에 따라 필요 항목만 순서대로 배치)
- **주의!** 마케팅성 메시지에는 도입문구 위에 말머리 '(광고)[삼성화재]' 또는 '(광고)[삼성화재 다이렉트 착]'을 고정으로 씁니다.

운전자보험재가입이벤트알림	제목
(광고)[삼성화재다이렉트 착] 고객님의 운전자보험이 곧 만기 예정이에요. 지금 다시 가입하면 주유 쿠폰 10,000원 혜택이 있으니 공백 없이 계속 보장받아 보세요!	도입문구
▼운전자보험 가입하고 혜택받기 http://d.samsungfire.com/drive16	링크
<p>■ 혜택</p> <ul style="list-style-type: none"> - GS 주유 쿠폰 10,000원 - 혜택제공일: 가입일 기준 다다음달 10일경 모바일 쿠폰 발송 - 조건: 2개월간 보험 정상유지시 <p>■ 참여방법</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기간 내 운전자보험 가입하기(월 보험료 9,900원 이상) - 기간: 2022.06.28(화)~06.30(목) <p>■ 상품 장점</p> <ul style="list-style-type: none"> - 삼성화재 자동차보험 고객은 운전자보험료 5% 할인(계약자, 피보험자 모두 해당) 	혜택 및 상세안내
<p>■ 확인해 주세요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 해당 특약 가입 시 가입금액 한도 내로 보상받을 수 있습니다. <p>*알아두실 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 해약환급금(또는 만기 시 보험금이나 사고보험금)에 기타지급금을 합하여 5천만원까지(본 보험회사 모든 상품 합산) 「예금자보호법」에 따라 보호됩니다. 	유의사항 필수고지사항
당신에게 착, 삼성화재다이렉트 착	슬로건 인사
준법감시인확인필제22-1-3084호(디지털장치일반영업부, 2022.05.10~2023.05.09) 수신거부: 080-679-0001(무료)	준법 수신거부

제목

- 메시지의 핵심 내용을 담은 간결한 명사형으로 씁니다.
- 메시지 내용을 기준으로 '~ 이벤트/소식/안내/알림' 등으로 통일해서 씁니다.
 - ✓ ~ 이벤트: 경품 제공 이벤트에 대한 참여 유도 메시지
 - ✓ ~ 소식: 보험상품 홍보 등 새로 나온 보장 소개
 - ✓ ~ 안내: 안내성 메시지 및 동의/가입/권유성 메시지
 - ✓ ~ 알림: 계약, 서비스 만료/소멸 관련 안내 메시지
- 제목과 도입문구에 보험상품명을 줄여 쓰지 않습니다.

도입문구

- (광고)[삼성화재] 또는 (광고)[삼성화재다이렉트 착]을 먼저 쓰고 다음 행부터 메시지를 작성합니다.
- **해요체**로 친근하고 간결하게 씁니다.
- 혜택 강조 / 고객 관점 / 이벤트 연관 표현을 적극적으로 활용해 고객과 공감하고 동기를 부여합니다.
- 통상적 인사는 생략하되, 개인화 메시지인 경우 개별고객 호명, 상황에 맞는 축하/감사 인사를 쓸 수 있습니다.
- 핵심 메시지는 되도록 첫 줄에 쓰고, 경품이 있는 경우 구체적인 경품명과 혜택금액(1만원 이상)을 표기합니다.

링크

- 링크는 도입문구 아래 가장 먼저 배치하고, 이외 작성 원칙은 스타일 A/B의 해당 내용을 따릅니다.

혜택 및 상세안내

- 소제목은 검은 네모(■)로, 하위 내용은 불임표(-)로 구분하고 명사형으로 씁니다.
- 혜택을 먼저 강조해서 쓰고, 그다음에 참여방법을 안내합니다.
- 선택사항, 진행순서, ARS 선택번호 등의 안내는 원 숫자(①, ② 등)로 구분합니다.
- 안내사항의 부가설명이나 용어설명은 별표(*)로 표기하고 다음 행에 씁니다.
- 메뉴 이동경로, 진행순서 등은 오른쪽 화살표(→)로 표시하고, 메뉴 시작과 끝에 대괄호([])를 표기합니다.
- 가독성 있게 핵심만 쓰고, 부가적인 유의사항은 '확인해 주세요'에서 안내합니다.

유의사항 / 필수고지사항

- 유의사항 작성 원칙은 스타일 A/B의 해당 내용을 따릅니다.
- 보험상품 또는 대출 광고 시 필수고지 문구는 '알아두실 사항'으로 묶어 유의사항 아래 1행을 띄고 씁니다.
- 이때 참고표(*)는 제목 앞에 한 번만 쓰고, 각 문장은 불임표(-)로 구분합니다.

슬로건 인사 / 준법 / 수신거부

- 슬로건 인사는 준법감시 및 수신거부 전에 1행을 띄우고 씁니다.
- 준법감시인확인필 작성 원칙은 스타일 A/B의 해당 내용을 따릅니다.
- 준법감시인확인필 → 수신거부 순으로 쓰고, 메시지 맨 하단에 씁니다.

기본 인사

고객과 인사를 나눕니다.
모든 메시지의 시작 부분에 공통 사용

(고객명 포함 시)

보험료 즉시출금 ARS 동의신청 완료 안내

안녕하세요, \$\$\${ITEM1} 고객님.

고객님의 보험료 즉시출금 동의를 위한 ARS 전화 신청이 완료되었습니다.

(고객명 생략 시)

개인(신용)정보 수집이용 동의 안내

안녕하세요, 고객님.

\$\$\${ITEM1}님께서 고객님 보험가입 설계를 위해 개인(신용)정보 동의를 요청하셨습니다.

슬로건 인사

삼성화재만의 상징을 담습니다.
마케팅성 메시지에만 슬로건 인사 활용 후 준법감시확인필 및 수신거부 항목을 맨 하단에 사용
주의! 채널에 따라 슬로건이 다르므로 구분 필요

(삼성화재 슬로건)

당신에게 좋은보험, 삼성화재

수신거부: 080-679-0001(무료)

(삼성화재 다이렉트 슬로건)

다이렉트 어린이보험 20대 플랜 안내

당신에게 착, 삼성화재 다이렉트 착

준법감시인확인필 제22-1-2415호(디지털장기일반영업부, 2022.04.18~2023.04.17)
수신거부: 080-679-0001(무료)

감사 인사

반가움과 감사의 마음을 전합니다.
보험상품 가입/갱신 완료 안내,
전자금융서비스 회원가입 완료 안내 및
설문조사 요청 시 사용

(보험상품 가입/갱신 완료 안내)

안녕하세요, \$\$\${ITEM1} 고객님.

삼성화재 \$\$\${ITEM3}에 가입해 주셔서 감사합니다. 고객님의 소중한 일상을 든든하게 지키는 삼성화재 되었습니다.

- 계약사항
- 자동차번호: \$\$\${ITEM2}
- 보험기간: \$\$\${ITEM3}~\$\$\${ITEM4}

(전자금융서비스 회원가입 완료 안내)

안녕하세요, \$\$\${ITEM1} 고객님.
삼성화재 전자금융거래 회원가입이 완료되었습니다.

삼성화재와 함께 편리한 보험생활을 시작해 보세요!

(설문조사 요청)

아래 링크를 눌러 설문에 응답해 주세요.

고객님의 소중한 의견을 바탕으로 더 노력하겠습니다.

가입 권유 인사

고객의 마음을 세심히 배려합니다.
마케팅성 메시지 중 상품 홍보 목적 안내 시 사용

새로워진 다이렉트 건강보험 소식

(광고)[삼성화재 다이렉트 착]

꼭 필요할 때 도움될 수 있도록, 4월부터 삼성화재 다이렉트 건강보험에 새로운 보장이 추가됐어요.

보험료를 알아 보셔도 가입권유 전화는 드리지 않으니 안심하고 확인해 보세요.

담당자 변경 인사

노력과 다짐의 마음을 전합니다.

계약관리 담당자 변경 안내 시 사용

계약관리 담당자 변경 안내

안녕하세요, 고객님의.

고객님 보험계약을 삼성화재 고객관리센터에서 관리하게 되어 안내드립니다.

보험계약 유지관리를 위해 정기적으로 연락드릴 예정이며, 보험계약 관련 서비스도 처리 가능하니 많이 이용해 주세요.

소중한 계약관리를 위해 정성을 다하겠습니다.

해지/탈퇴 인사

아쉬움과 감사의 마음을 전합니다.

보험계약 해지/탈퇴 완료 안내 시 사용

상해 공제계약 해지/가입자 탈퇴 완료 안내

안녕하세요, 고객님의.

스포츠안전재단 공제계약의 해지/가입자 탈퇴가 완료되었습니다.

그동안 이용해 주셔서 감사합니다. 언제든지 다시 찾아 주세요.

서비스 종료 인사

아쉬움과 감사의 마음을 전합니다.

서비스 종료 안내 시 사용

* 그동안 (서비스명)을/를 이용해 주셔서 감사합니다.

마이헬스노트 서비스 종료 안내

[삼성화재]

안녕하세요, @ADD_INFO1@ 고객님의.

2022년 5월 31일부터 마이헬스노트 서비스가 종료됩니다.

그동안 마이헬스노트에서 입력하신 혈당, 혈압, 식사기록은 본인확인 후 엑셀 파일로 다운로드 가능합니다.

그동안 마이헬스노트를 이용해 주셔서 감사합니다.

사과 인사

사과의 마음을 전합니다.

서비스 오류 등 사과가 필요한 안내 시 사용

* (서비스 오류 설명)로/으로 이용에 불편을 드려 죄송합니다.

애니핏 오류사항 안내

[삼성화재]

안녕하세요, 고객님의.

2022년 6월 10일부터 발생한 애니핏 무한반복현상 오류로 이용에 불편을 드려 죄송합니다.

오류 조치가 예정보다 지연되어 해당 기간 동안의 걸음 수는 강제 동기화하여 반영 후 포인트를 지급해드릴 예정입니다. 자세한 지급 기준은 아래 내용을 참고해 주시기 바랍니다.

하십시오체

하십시오체 요청 문구는 이럴 때 사용합니다.

- 고객에게 각별한 유의/주의를 당부하는 요청인 경우
- 장기 미납 등 납입 독촉 성격이 강한 요청인 경우
- 고객이 사소한 불편을 감수해야 하는 요청인 경우

신청하신 임시운전자 특약 가입이 완료되었습니다.
가입기간 동안 누구나 운전할 수 있으나, 특약 시작일과 종료일에
유의해 주시기 바랍니다.

Don't 시작일과 종료일에 유의해 주세요.

운전자범위 및 최저연령 운전자 변경이 완료되었습니다.
변경된 범위의 운전자만 운전이 가능하니 유의해 주시기 바랍니다.
다.

Don't 운전이 가능하니 유의해 주세요.

안녕하세요, \$\$({ITEM1}) 고객님의.
보험계약대출 이자가 장기 미납 중이니 **확인해** 주시기 바랍니다.
다.(작성기준일: \$\$({ITEM2}))

Don't 이자가 장기 미납 중이니 확인해 주세요.

삼성화재는 신용등급 상향 비용, 부당한 대출 진행 비용을 요구하
지 않습니다. 기타 유사 **보이스피싱에** 주의하시기 바랍니다.

Don't 기타 유사 보이스피싱에 주의해 주세요.

입고 결정은 반드시 고객이 선택하도록 하고, 고객에게 입고 강요
를 하지 않도록 **주의**하시기 바랍니다.

Don't 강요를 하지 않도록 주의해 주세요.

■ **확인**해 주세요
- 이 안내메시지를 받으신 고객님의 \$\$({ITEM5}) 고객님의 본인이
아닌 경우 **양해** 부탁드립니다.

Don't 본인이 아닌 경우 양해해 주세요.

해요체

해요체 요청 문구는 이럴 때 사용합니다.

- 상품/서비스 제공을 위한 안내 성격의 요청인 경우
- 업무처리/절차진행에 필요한 통상적 요청인 경우
- 이벤트, 설문 등 고객 참여를 위한 행동유도성 요청인 경우

삼성화재 운전자보험에 가입해 주셔서 감사합니다.
감사의 선물로 준비한 유아용 카시트 클리닝 서비스를 신청해 주
세요.

Don't 클리닝 서비스를 신청하시기 바랍니다.

■ **확인**해 주세요
- 납입한 보험료 중 일부가 환급될 수 있습니다.
- 문의사항은 보상담당자(\$\$({ITEM4}))에게 **연락**해 주세요.

Don't 보상담당자에게 연락해 주시기 바랍니다.

주소를 변경하신 경우 소재지정보가 있는 고객님의 계약사항을
안내해 드립니다. **변경**이 필요한지 **확인**해 보세요.

Don't 변경이 필요한지 확인하시기 바랍니다.

10월에 가입하신 @ADD_INFO2@에 대한 고객님의 진솔한 의
견을 듣고자 연락드렸어요. 잠시 시간 내 **설문**에 **응답**해 주세요.

Don't 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

안녕하세요, 고객님의.
주행거리 사진을 등록하지 않은 차량이 있어 안내해 드립니다.
Eco 마일리지 특약 가입 완료를 위해 주행거리 사진을 **등록**해 주
세요.

Don't 주행거리 사진을 등록하시기 바랍니다.

안녕하세요, \$\$({ITEM1}) 고객님의.
개인(신용)정보 활용에 대한 고객님의 동의를 **필요**합니다.
아래 **[개인정보활용 동의하기]**를 눌러 동의해 주세요.

Don't [동의하기]를 눌러 동의해 주시기 바랍니다.

대괄호([])

발송처/메뉴/버튼/이동경로 표기 시 사용

- **주의!** 버튼명은 대괄호, 링크명은 작은따옴표로 표기
한 메시지에서 버튼과 링크가 동시에 안내될 수 있으므로
버튼과 링크를 지칭할 때 표기 형태를 구분함

(알림톡 발송 시)

[삼성화재]

안녕하세요, \$\$\${ITEM1} 고객님의.
삼성화재 홈페이지에서 납입하신 보험료 입금이 확인되었습니다.

삼성화재 홈페이지에서 신청하신 자동차보험 임시운전자 특약 가입이 완료되었습니다.
아래 [임시운전자 특약 바로가기]를 눌러 내용을 확인하실 수 있습니다.

- 홈페이지 상환
- 삼성화재 홈페이지(공동인증서 로그인) → [MY삼성화재 → 대출 → 대출원금/이자 상환]

검은 네모(■), 불임표(-)

- 상위 항목은 검은 네모, 하위 내용은 불임표로 구분
- 하위 내용이 5개 이상인 경우 되도록 상위 항목을 분리
- **주의!** 상위 소제목을 다른 기호로 구분하지 않음(예: □, ◆, ●)

■ 가입상품

- 청구번호: \$\$\${ITEM6}
- 상품명: \$\$\${ITEM7}, \$\$\${ITEM8}

■ 확인해 주세요

- 일반과세사업자의 추천수수료는 부가세 포함 금액입니다.

원 숫자(①, ②), 오른쪽 화살표(→)

- 진행순서 또는 방법 안내 시 각 문구를 원 숫자로 구분
- ARS 연결번호 안내 시 선택번호를 원 숫자로 표기하고, 각 단계를 오른쪽 화살표로 구분

■ 완전판매모니터링 방법안내

- ① 아래 [완전판매모니터링 바로가기] 누르기
- ② 휴대폰 본인인증 후 진행

* 위 방법으로 완전판매모니터링을 완료하지 않을 경우 삼성화재 고객센터(1588-5114)에서 전화드려 진행합니다.

- 문의: 삼성화재 서비스상담콜센터(1600-8204 → ②번, 평일 09:00~18:00)

■ 확인해 주세요

- 일반과세사업자의 추천수수료는 부가세 포함 금액입니다.
- 수수료 관련 문의사항은 대출상담사 또는 삼성화재 대출콜센터(1588-7444 → ①번 → ①번)로 연락해 주세요.

별표(*)

- 앞선 내용에 대한 부가정보 제공, 특정 용어 설명 시 사용
- 뒤에 오는 문구는 명사형, 서술형 모두 가능

■ 지급포인트 확인방법

- 애니핏 플러스 하단메뉴 [마이(MY) → 애니포인트]
- * 적립 및 사용내역은 '애니포인트' 문구를 눌러 확인

「여신거래기본약관」 7조 2항에 따라 해당 대출의 기한이익이 상실됩니다.

- * 기한이익상실: 약정한 대출금을 약정만기까지 사용할 수 있는 권리를 상실함을 뜻합니다.

참고표(※)

- 법률/책임/제한 사항 등 중요 내용 고지 시 사용하며, 이 경우 뒤에 오는 문구는 서술형으로 작성
- '알아두실 사항' 타이틀 앞에 사용

■ 확인해 주세요

- 보험료 납입 문의사항은 담당총무에게 연락해 주세요.
- 이 안내는 삼성화재 고객센터를 통해 미납 안내된 계약 중 고객님의 수신되지 않은 계약을 대상으로 발송되었습니다.

* 이 안내는 고객님의 재발송할 수 없습니다.

※ 알아두실 사항

- 해약환급금(또는 만기 시 보험금이나 사고보험금)에 기타지급금을 합하여 5천만원까지(본 보험회사 모든 상품 합산) 「예금자보호법」에 따라 보호됩니다.

검은 역삼각형(▼)

링크 사용 시 링크 소제목 앞에 사용

▼ 계약내용 확인하기

<http://d.samsungfire.com/view>

▼ 출발 전 계약 취소하기

<http://d.samsungfire.com/cancel>

흔뺏표(「」)

- 법률명 표기 시 사용
- 부속조항에는 사용하지 않음

■ 확인해 주세요

- 「**금융소비자보호법**」 및 소비자보호 내부통제기준에 따라 보험 계약대출 계약서류를 고객님의 제공합니다. 아래 [계약서류 확인하기]를 눌러 내용을 확인하실 수 있습니다.

■ 확인해 주세요

- 이 설문조사에서 수집된 자료는 「**통계법**」 제33조(비밀의 보호)에 따라 철저히 비밀이 보장됩니다.
- 설문의 모든 응답과 개인 인적사항은 연구목적 이외에는 절대 이용되지 않습니다.

구성요소별 작성 예시 ① 전체 구조 잡기

전체 구조



AS-IS

TO-BE



구성요소별 작성 예시 ② 공지성 메시지 도입문구와 본문 쓰기

도입문구
+ 본문



AS-IS

[삼성화재] 가족관계 확인서류 제출 안내

고객님, 안녕하세요? 삼성화재입니다.

가족 운전자 한정 특약에 가입한 고객님으로, 사고처리를 위해 아래 서류가 필요하오니 제출하여 주시기 바랍니다

□ 접수번호 : \$\$\${ITEM1}
□ 사고일시 : \$\$\${ITEM2}
□ 보상 담당자 : \$\$\${ITEM3} / \$\$\${ITEM4} / \$\$\${ITEM5}
□ 필요 서류 (아래 서류 중 택일, 하단 링크 접속 후 서류 제출 가능)
- 가족관계증명서 : 대법원 전자가족관계등록 시스템 (efamily.scourt.go.kr)에서 발급 가능 (공인인증서 필요)
* 운전자가 사위, 며느리, 형제, 자매인 경우 가족관계 입증 가능한 분 기준으로 발급
- 주민등록표등본 : 정부24(www.gov.kr) 사이트에서 PC 또는 모바일 발급 가능(공인인증서 필요)

감사합니다.

도입문구: 고객이 바로 이해하고, 행동할 수 있게 씁니다.

- 핵심적인 안내/요청 사항만 명확, 간결하게 작성
- 권유/요청 문구는 '~을 확인해 보세요/주세요' 형태로 작성
- 발송 채널별 말머리 사용 원칙에 맞게 작성
- 보험 상품, 담보 등의 이름은 줄여서 쓰지 않음
- 인사말에 물음표, 느낌표 사용하지 않음

본문: 요청성 안내는 행동 방법을 가장 먼저 안내합니다.

- 요청사항을 쓴 후, 관련 사항을 소제목으로 구분해 안내
- 소제목은 검은 네모(■)로 구분

본문: 상세안내가 많은 경우 내용별로 안내합니다.

- 내용별로 소제목을 달아 구분
- 하위 내용은 붙임표(-), 원 숫자(①, ② 등)로 구분

✗ Don't

본문 안내 내용에는 링크와 유의사항은 섞어 쓰지 않습니다. 본문과 구분하여 아랫부분에 링크와 유의사항을 별도 항목으로 안내합니다.

TO-BE

가족 운전자 한정 특약 필요서류 제출 안내

[삼성화재] 안녕하세요, 고객님의. 가족 운전자 한정 특약에 가입하신 경우 사고처리를 위해 아래 서류가 필요합니다. 필요서류를 제출해 주세요.

■ 제출방법
- 아래 '필요서류 제출하기' 링크를 눌러 서류 제출

■ 필요서류(택1)
① 가족관계증명서
② 주민등록등본
* 온라인 발급 가능, 발급 시 공동인증서 필요

■ 사고내역
- 접수번호: \$\$\${ITEM1}
- 사고일시: \$\$\${ITEM2}
- 보상담당자: \$\$\${ITEM3} / \$\$\${ITEM4} / \$\$\${ITEM5}

▼ 필요서류 제출하기
<https://samsungfire.com>

▼ 가족관계증명서 발급하기
<https://efamily.scourt.go.kr>

▼ 주민등록등본 발급하기
<https://www.gov.kr>

■ 확인해 주세요
- 가족관계증명서 발급 시, 운전자가 사위, 며느리, 형제, 자매인 경우 가족관계 입증이 가능한 분 기준으로 발급해 주세요.

구성요소별 작성 예시 ③ 마케팅성 메시지 도입문구와 본문 쓰기



AS-IS

(광고)[삼성화재 다이렉트 운전자보험 이벤트]
고객님 안녕하세요? 삼성화재 다이렉트입니다.

고객님께서 가입하신 운전자보험 만기가 곧 예정되어있어 연락
드렸습니다. 보험에 가입하고 계신 동안 만족하셨기를 바라며,
혹시 모를 사고에 대비해 보장 공백이 없으시도록 재가입에 대해
안내 드립니다.

고객님을 위해 오늘부터 3일간 이벤트를 진행하니, 다시 가입하
셔서 안전 운전하시고 경품도 받으세요!

[이벤트안내]

- 내용 : 이벤트 기간 내에 운전자보험 가입 시 GS칼텍스 주유
쿠폰 1만원 증정 (월 보험료 9,900원 이상 가입시)
- 기간 : 2022.06.28일(화)~30일(목)까지
- 경품발송 : 가입일 기준 다다음달 10일경 휴대폰번호로 발송
(2개월간 정상 유지하신 경우 한함)
- 운전자보험 바로 가입하기
<http://d.samsungfire.com/drive16>

40만 고객분이 선택하신(22년 5월 보유계약기준)
다이렉트 운전자보험!
이번에도 다이렉트로 저렴하게 준비하세요.

▶ 삼성화재 다이렉트 운전자보험 특징

- 삼성화재 자동차보험 고객은 보험료 매월 5% 할인(계약자/피
보험자 모두 가능)
- 교통사고 시 운전자의 형사적 책임을 보장하는 비용특약 (운전
자별금(대인/대물), 자동차 사고 변호사선임비용, 교통사고처리
지원금)
- 운전자별금(대인) 가입금액 확대
(스쿨존 내 어린이(13세미만) 교통사고에 한함, '20.4월부터)
- 만기시 만기 일부 환급금 지급가능
- * 각 보장은 해당 특약 가입 시 한도 내로 보상
- * 단, 도주, 음주 및 무면허 운전사고는 비용손해 관련 특별약관
에서 보상되지 않음

꼭 다시 모시고 싶습니다!

삼성화재 다이렉트 올림.

도입문구: 고객 관심 표현으로 혜택을 강조해서 씁니다.

- 고객과 공감대를 형성하는 표현/문구 적극 활용
- 경품명을 표기해 참여 동기를 부여
- 1만원 이상의 혜택은 금액도 함께 표기
- 질문형 문장은 되도록 첫 줄에 작성
- 고객을 질책하는 듯한 표현 지양
- **주의!** 느낌표/물음표는 강조 문장에 한 번만 사용하고 느낌표는
중복해서 쓰지 않음
✓ 혜택을 드려요!! (X)

본문: 링크는 고객행동과 바로 연결되게 씁니다.

- 링크는 본문 내용 중 가장 먼저 배치
- 링크 소재명은 고객이 얻는 이점이 드러나도록 작성
✓ 건강보험 알아보고 혜택받기,
내 보험료 확인하고 혜택받기

본문: 구체적 혜택정보를 묶어, 링크 바로 아래 안내합니다.

- 규모가 큰 경품성 혜택은 '■ 경품' 항목으로 작성
- 혜택이 1개인 경우 붙임표(-), 2개 이상인 경우 원 숫자(①, ②)로
구분
- 지금 기간/시점 등 연관정보가 있는 경우 해당 항목 가장 마지막에
안내

본문: 참여방법, 상품 장점을 항목으로 분리해 안내합니다.

- 혜택 내용을 항목으로 분리할 수 없는 경우 '■ 참여방법' 항목을
본문 중 가장 먼저 안내
- 상황에 따라 링크를 이 항목 안에 배치 가능
- **주의!** 상품 장점을 '확인해 주세요'로 함께 묶어 안내하지 않음

TO-BE

운전자보험 재가입 이벤트 알림

(광고)[삼성화재 다이렉트 착]
고객님의 운전자보험이 곧 만기 예정이에요.
지금 운전자보험에 다시 가입하면 주유 쿠폰 10,000원을 드려
요. 주유 쿠폰도 받고, 보장도 공백 없이 계속 받아 보세요.

▼ 운전자보험 가입하고 혜택받기

<http://d.samsungfire.com/drive16>

■ 혜택

- GS 주유 쿠폰 10,000원
- 혜택제공일: 가입일 기준 다다음달 10일경 모바일쿠폰 발송(2
개월간 보험 정상 유지 시)

■ 참여방법

- 기간 내 운전자보험 가입하기
- 기간: 2022.06.28(화)~06.30(목)
- 조건: 월 보험료 9,900원 이상 가입 시

■ 상품 장점

- 삼성화재 자동차보험 고객은 운전자보험료 5% 할인(계약자,
피보험자 모두 해당)
- 교통사고 시 운전자의 형사적 책임을 보장하는 비용 특약(운전
자별금(대인/대물), 자동차 사고 변호사 선임비용, 교통사고 처
리지원금)
- 2020년 4월부터 운전자별금(대인) 가입금액 확대(스쿨존 내
13세 미만 어린이 교통사고에 한함)

■ 확인해 주세요

- 각 보장은 해당 특약에 가입하면 한도 내로 보상받을 수 있습니
다.
- 만기 시 만기 일부 환급금을 받으실 수 있습니다.
- 도주나 음주, 무면허 운전사고는 비용손해 관련 특별약관에서
보상되지 않습니다.

구성요소별 작성 예시 ④ 링크/버튼 활용하기



AS-IS

[보험가입 완료 안내]

안녕하세요. \$\${{ITEM1}} 고객님의
삼성화재 다이렉트입니다.

삼성화재 다이렉트보험 가입이 완료되었습니다. 자세한 계약내용은 아래를 클릭해 주세요.

▶ 계약내용 확인: <http://d.samsungfire.com/view>

혹시 보험금 청구하실 일이 생기시면 삼성화재 앱으로 간편하게 청구하실 수 있습니다.

▶ 삼성화재 앱 이용:
www.samsungfire.com/?r=app61

링크 사용 시 다음 사항을 유의합니다.

- 링크가 2개 이상인 경우 한데 모아 안내
- 링크별로 소제목을 달고 검은 역삼각형(▼)으로 구분
- 링크 소제목은 '~하기' 형태로 작성(글자 수 제한 없음)
- 링크는 소제목 다음 행에 작성
- 링크 표기에 'http://' 등 프로토콜을 포함
- 링크 더미는 안내사항 아래 배치
(도입문구/안내사항 → 링크 → 유의사항/준법 문구)
- **주의!** 마케팅성 메시지에서는 빠른 고객행동 유도를 위해 도입문구 바로 아래, 본문 내용 중 가장 먼저 안내

TO-BE

다이렉트보험 가입 완료 안내

안녕하세요. \$\${{ITEM1}} 고객님의
삼성화재 다이렉트보험에 가입해 주셔서 감사합니다. 고객님의 소중한 일상을 든든하게 지키는 삼성화재가 되겠습니다.

아래 링크를 눌러 가입내용을 확인하고, 보험금도 간편히 청구하실 수 있습니다.

▼ 계약내용 확인하기
<http://d.samsungfire.com/view>

▼ 모바일 앱에서 보험금 청구하기
<http://www.samsungfire.com/?r=app61>

[착한드라이브 가입완료]

안녕하세요 \$\${{ITEM1}} 고객님의,
착한드라이브 서비스를 가입해주셔서 감사합니다.

<이용 전, 필수 check!>

▶ 위치 권한 허용 및 알림 설정

▶ 차량 블루투스 연결하기
(최초 1회 연결 이후, 자동 연결)

▶ 생성된 포인트는 다음날 밤 12시 전에 꼭! 받기

* 자세한 내용은 아래 FAQ에서 확인 가능합니다.

FAQ 바로가기

서비스 이용안내

버튼 사용 시 다음 사항을 유의합니다.

- 버튼명은 '~하기' 형태, 공백 포함 14자 이내로 작성
- 공백 포함 14자 초과 시 '~하기' 없이 작성 가능
예: 개인(신용)정보 처리 재동의하기 (X)
개인(신용)정보 처리 재동의 (O)
- 단, 버튼이 해지/거부 등 부정적 행동인 경우 '~하기' 없이 작성
- 버튼 사용 시 반드시 도입문구에 버튼이 있음을 안내하는 서술형 문구를 작성
- 도입문구 버튼 안내의 행동표현은 '누르다'로 통일
- **주의!** 도입문구 버튼 안내의 버튼명은 반드시 실제 버튼명과 동일하게 작성

착한드라이브 가입 완료 안내

안녕하세요. \$\${{ITEM1}} 고객님의,
삼성화재 착한드라이브 서비스에 가입해 주셔서 감사합니다. 고객님의 소중한 일상을 든든하게 지키는 삼성화재가 되겠습니다.

아래 [자주하는질문 바로가기]를 눌러 자세한 내용을 확인하실 수 있습니다.

- 서비스 이용 전 확인사항
- ① 위치 권한 허용 및 알림 설정하기
- ② 차량 블루투스에 연결하기(최초 1회)
- ③ 생성된 포인트는 다음날 24:00까지 꼭 받기

자주하는질문바로가기

서비스 이용안내보기

구성요소별 작성 예시 ⑤ 유의사항과 필수고지사항 쓰기



유의사항/필수고지

AS-IS

※ 한도는 납입보험료 및 개인신용평점에 따라 차등 적용됩니다.
 ※ 문의사항은 대출콜센터 1588-7444 (1→3번) 평일 09:00 ~ 18:00로 전화주시기 바랍니다.

■ 알아두실 사항

- 일반금융소비자는 금융상품판매업자로부터 충분한 설명을 받을 권리가 있습니다.
- 계약체결 전 반드시 대출약정서, 상품설명서, 약관을 통해 이용조건을 확인해 보시기 바랍니다.
- 본 대출은 신용대출로 개인신용평점 등 당사 운영기준에 따라 대출이 제한될 수 있습니다.
- 이자는 이자납입일을 정하여 일정주기(매월 5, 15, 25일) 마다 납입하시게 됩니다.
- 계약기간 중 대출금 일부 또는 전액을 상환하셔도 중도상환 수수료가 없습니다.
- 채무의 이행을 지체할 경우 법령이 정한 범위 내에서 대출 약정서에 따라 지연배상금(연체이자)이 부과됩니다.
- 상환능력에 비해 대출금이 과도할 경우 개인신용평점이 하락할 수 있으며, 이로 인해 금융거래와 관련된 불이익이 발생할 수 있습니다.

※ 본 LMS는 고객님의서 @ADD_INFO1@에 삼성화재 상품소개를 위한 선택동의에 수신동의하셨기에 발송되었습니다.

준법감시인확인필 제21-1-7858호 (용자마케팅파트, '21.06.24~'22.06.23)

※ 거부 080-679-0001(무료)

■ 확인해 주세요

- 유의사항 문구는 '■ 확인해 주세요' 소제목 아래에 묶어 안내
- 하위 내용은 붙임표(-)로 구분
- **주의!** 유의사항 문구를 본문 안내와 섞어 쓰지 않음

※ 알아두실 사항

- 대출 및 보험상품 광고 시 필수고지 문구는 '※ 알아두실 사항' 소제목 아래 한데 묶어 안내
- 하위 내용은 붙임표(-)로 구분
- **주의!** 문구마다 행을 띄어 쓰지 않음

준법감시인확인필/수신거부

- 위 문장으로부터 아래로 1행 띄고 작성
- 준법감시인확인필 → 수신거부 순으로 행을 바꿔서 작성
- **주의!** 구분기호 쓰지 않음

TO-BE

■ 확인해 주세요

- 한도는 납입 보험료 및 개인신용평점에 따라 차등 적용됩니다.
- 금리 산정 기준은 장기보험부채조달금리+가산금리+가감조정금리입니다.
- 이자는 이자납입일을 정하여 일정주기(매월 5, 15, 25일)마다 납입하셔야 합니다.
- 계약기간 중 대출금 일부 또는 전액을 상환하셔도 중도상환 수수료는 없습니다.
- 이 문자메시지는 @ADD_INFO1@에 삼성화재 상품소개를 위한 선택 동의에서 수신을 동의하신 고객님의께 발송됩니다.

※ 알아두실 사항

- 일반금융소비자는 금융상품판매업자로부터 충분한 설명을 받을 권리가 있습니다.
- 계약 체결 전 반드시 대출약정서, 상품설명서, 약관을 통해 이용조건을 확인해 보시기 바랍니다.
- 이 대출은 신용대출로 개인신용평점 등 삼성화재 운영기준에 따라 대출이 제한될 수 있습니다.
- 상환능력에 비해 대출금이 과도할 경우 개인신용평점이 하락할 수 있으며, 이로 인해 금융거래와 관련된 불이익이 발생할 수 있습니다.
- 채무 이행을 지체할 경우 법령이 정한 범위 내에서 대출 약정서에 따라 지연배상금(연체이자)이 부과됩니다.

당신에게 좋은보험, 삼성화재

준법감시인확인필 제21-1-7858호(용자마케팅파트, 2021.06.24~2022.06.23)
 수신거부: 080-679-0001(무료)

구성요소별 작성 예시 ⑥ 문의처 안내하기

문의처



AS-IS

[삼성화재] 보험계약납입 완료 안내

안녕하세요, \$\$ {ITEM1} 고객님의.
보험계약 납입 완료 안내 드립니다.

■ 계약상세내용

- 납입 완료 계약: \$\$ {ITEM2} 포함 \$\$ {ITEM3}건
- 안내 기준 일자: \$\$ {ITEM7}
- 최종 납입월: \$\$ {ITEM4}

- 계약관리 담당자: \$\$ {ITEM5} (\$\$ {ITEM6})

- * 기준 일자 이후에 변동된 계약내용은 반영되지 않았습니다.
- * 납입이 완료된 후에도 보험기간 동안 보장은 계속 받으실 수 있습니다.
- * 자세한 사항은 계약관리 담당자 혹은 콜센터(1588-5114)로 문의해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

문의처 안내 시 고객이 쉽고 빠르게 확인할 수 있도록 통일된 형태로 작성합니다.

- 문의처를 안내하는 서술형 문구는 '확인해 주세요' 항목의 하위 내용으로 맨 마지막에 안내
- 계약관리 담당자를 문의처로 안내할 경우 계약관리 담당자를 항목으로 분리해 안내
- 이 경우 계약관리 담당자를 검은 네모(■)로 구분하고, 담당자명과 전화번호를 함께 안내
 - ✓ 예: ■ 계약관리 담당자: 김삼성(010-1234-5678)

TO-BE

보험계약 납입 완료 안내

안녕하세요, \$\$ {ITEM1} 고객님의.
보험계약 납입이 완료되었습니다.

■ 계약사항

- 납입완료계약: \$\$ {ITEM2} 포함 \$\$ {ITEM3}건
- 최종 납입월: \$\$ {ITEM4}
- 안내기준일: \$\$ {ITEM7}

■ 계약관리 담당자: \$\$ {ITEM5}(\$\$ {ITEM6})

■ 확인해 주세요

- 안내기준일 이후 변동된 계약내용은 반영되지 않았습니다.
- 납입이 완료된 후에도 보험기간 동안 계속 보장받을 수 있습니다.
- 문의사항은 계약관리 담당자 또는 삼성화재 고객센터(1588-5114)로 연락해 주세요.

유의사항이 있는 경우

[삼성화재] 보험계약대출 이자 원금합산 안내

안녕하세요, \$\$ {ITEM1} 고객님의.

\$\$ {ITEM2} 보험계약대출 이자 \$\$ {ITEM3}원이 대출 원금에 합산 되었습니다.

삼성화재 홈페이지 <http://www.samsungfire.com> 혹은 콜센터 1588-5114로 전화 주셔서 확인해 주시기 바랍니다. 콜센터(1588-5114)는 평일 09시부터 18시까지 이용 가능합니다.

감사합니다.

'확인해 주세요'로 묶을만한 유의사항 내용이 없는 경우 문의처만 별도 항목으로 안내합니다.

- 해당 항목을 검은 네모(■)로 구분하고, 담당자/담당처 이름과 전화번호를 명사형으로 간결하게 안내
- 문의절차가 중요한 사항이거나, 내용이 많지 않은 메시지인 경우 되도록 문의 가능시간을 함께 안내
- 주의! 유의사항이 없는 경우 별도의 '확인해 주세요' 타이틀로 구분해 문의처를 안내하지 않습니다.

보험계약대출 이자 원금 합산 안내

[삼성화재]

안녕하세요, \$\$ {ITEM1} 고객님의.

\$\$ {ITEM2} 보험계약대출 이자 \$\$ {ITEM3}원이 보험계약대출 원금에 합산되었습니다.

■ 문의: 삼성화재 홈페이지 또는 고객센터(1588-5114, 평일 09:00~18:00)

유의사항이 없는 경우

안내장

유형별 스타일 정의(D/E/F), 스타일 가이드(3종)

스타일
D
(표지형)

스타일
E
(내지형)

스타일
F
(버튼형)

안내장 유형별 스타일 정의

- 안내장은 형태에 따라 '표지형 안내장', '내지형 안내장', '버튼형 안내장'의 3개 유형으로 구분합니다.
- 3개 안내장 유형별로 각각 정의된 스타일을 적용합니다.
- 안내장 작성 시 서술어미는 '하십시오체'를 일괄 적용합니다.
- 단, 광고성 또는 FAQ 형식 안내 등의 타이틀과 본문에는 '해요체'를 예외적으로 적용할 수 있습니다.

안내장 유형	특성	경어체(높임)	스타일
 <p>표지형 안내장</p>	<p>여러 장으로 구성된 안내장의 표지 장표</p> <ul style="list-style-type: none"> • 안내장 제목과 계약사항을 공통 포함 • 안내장 상단에 인사말 또는 서술형의 핵심 안내문구 제공 <p>* 위 사항에 해당하는 낱장 형태 안내장도 '표지형 안내장'으로 구분</p>	<p>하십시오체</p> <p>* 단, 광고성, 보험개념 등에 대한 해설형 안내의 소제목과 내용에 해요체 적용 가능</p>	D
 <p>내지형 안내장</p>	<p>여러 장으로 구성된 안내장의 표지 이외 장표</p> <ul style="list-style-type: none"> • 상세안내, 공통안내, 기타 일반안내 등을 포함 • 안내내용에 따라 테이블, 서술형, 대화형, 도형 등 형태 다양 		E
 <p>버튼형 안내장</p>	<p>낱장 형태로 간략한 안내와 링크형 버튼을 제공하는 안내장</p> <ul style="list-style-type: none"> • 안내장 제목, 서술형 안내문구, 링크형 버튼을 공통 포함 • 유형에 따라 안내내용과 관련된 계약사항을 별도 제공 		F

- '표지형 안내장'은 다음 내용을 기준으로 작성합니다.

고객님의 효력상실(예정) 계약과 신계약을 비교 안내해 드립니다

안녕하세요, 박*희고객님

계약사항과 만기환급금을 확인하시고
안내에 따라 만기환급금을 받아 주세요.

계약사항			
효력상실(예정) 계약			
계약자	■■■■■■■■■■	피보험자	■■■■■■■■■■
보험기간	2020. 12. 04 ~ 2040. 12. 04 (20년)	납입기간	20년
상품명	태평양 생명재 전환형(20x 5년재환형) 2종 일반형	효력상실일	2022. 02. 05
계약연도	■■■■■■■■■■	1회당 보험료	10,000
신계약			
계약자	■■■■■■■■■■	피보험자	■■■■■■■■■■
보험기간	2022. 01. 26 ~ 2042. 01. 26 (20년)	납입기간	20년
상품명	태평양 생명재 전환형 2종(20x5) 5년환형 일반형	청약일	2022. 01. 26
계약연도	■■■■■■■■■■	1회당 보험료	30,000

확인해 주세요

- 효력상실(예정) 기존계약과 신계약의 계약사항 및 주요 보장정보를 비교해서 확인해 주세요.
- 당업RCI(실계사) 권유로 효력상실(예정) 계약과 피보험자가 같은 계약을 최근 6개월 안에 새로 가입한 경우 해당 당업RCI(실계사)로부터 기존 계약과 신계약의 주요 내용을 비교해서 설명들을 수 있습니다.
- 당업RCI(실계사)가 부담한 방법으로 기존 계약을 효력상실시키고 새로운 계약을 가입하게 하거나, 새로운 계약을 가입한 후 기존 계약을 효력상실시킨 경우, 계약자는 보험계약 효력상실로부터 6개월 안에 효력상실(예정)된 계약을 부활하고 신계약을 취소할 수 있습니다.
- '효력상실'은 보험계약의 보장에 대한 효력이 정지되는 것으로 상법상 '해지'를 의미합니다.
- 보험계약의 효력상실은 「상법」 제650조의 다음 조항을 따릅니다.
 - ① 계속보험료가 약정한 시기에 지급되지 아니한 때에는 보험자는 상당한 기간을 정하여 보험계약자에게 회고하고 그 기간 내에 지급되지 아니한 때에는 그 계약을 해지할 수 있다.
 - ② 특정한 타인을 위한 보험의 경우에 보험계약자가 보험료의 지급을 지체한 때에는 보험자는 그 타인에게도 상당한 기간을 정하여 보험료의 지급을 회고한 후가 아니면 그 계약을 해지 또는 해지하지 못한다.

삼성화재 홈페이지 | www.samsungfire.com 삼성화재 고객센터 | 598-5114

당신에게 좋은보험 삼성화재 SAMSUNG

제목

- 하십시오체로 간결하게 쓰고, 마침표는 생략합니다.

인사말 + 안내목적

- 인사말은 '안녕하세요, 김*성 고객님' 형태로 통일하고, 마침표는 생략합니다.
- 안내목적은 하십시오체로 씁니다.
 - ✓ 핵심 내용만 2문장(5줄) 이내로 간결하게 작성
 - ✓ 요청사항을 담을 경우 '~해 주세요' 형태로 작성('~하시기 바랍니다' 형태 지양)

본문 | 공통

- 안내장의 핵심 내용과 연관된 보험계약 관련 정보를 모아 가장 먼저 안내합니다.
 - ✓ 이 안내의 소재목은 '계약사항'으로 통일
- 핵심 내용과 연관된 유의사항을 안내해야 할 경우 되도록 표지에서 안내합니다.
 - ✓ 이 안내의 소재목은 '확인해 주세요'로 통일

본문 | 계약사항

- 계약 관련 정보는 테이블 형태로 일목요연하게 안내합니다.
- 2개 이상의 테이블을 포함할 경우 테이블별로 명사형 소재목을 붙입니다.
- 테이블 안 내용은 명사형을 기본으로 씁니다.
- 이외 자세한 작성방법은 다음 장 '스타일 E 가이드' 내용을 따릅니다.

본문 | 확인해 주세요

- 성격이 다른 내용을 2가지 이상 안내할 경우 별도로 명사형 소재목을 붙여 구분합니다.
- 이 경우 필요시 'OOO 유의사항' 형태의 소재목을 사용할 수 있습니다.
- 이외 자세한 작성방법은 다음 장 '스타일 E 가이드' 내용을 따릅니다.

• '내지형 안내장'은 다음 내용을 기준으로 작성합니다.

소제목	<p>연락처정보 확인 안내</p> <p>삼성화재는 고객님께서 등록하신 연락처(주소, 전화, 이메일)로 계약내용, 가점정보 등 중요 내용을 안내 드릴 수 있습니다. 등록 후 연락처가 변경된 경우, 삼성화재 홈페이지 또는 고객센터를 이용해 수정해 주십시오.</p> <p>삼성화재 홈페이지 www.samsungfire.com 삼성화재 고객센터 1588-5114</p>	상세안내				
	<p>보험가격지수 안내</p> <p>• 보험가격지수는 보험상품의 가격수준을 비교하기 위해 금융감독원이 정한 방법으로 산출된 보험료 비교지수입니다. • 보험가격지수 계산방식은 다음과 같습니다.</p> <p>보험가격지수(%) = 보험료 총액 + (참조순보험료^(주1) 총액 + 평균사입비^(주2) 총액)</p> <p>* 보험가격지수는 공시자료 작성자장의 세부 산출기준에 따른 계산 결과로, 가입자간 개인내용과 다를 수 있습니다. * 주1 참조순보험료는 금융감독원이 정하는 평균공시보험료 및 참조순보험료를 적용한 보험료 지급을 위한 보험료를 의미합니다. * 주2 사입비(%)는 신계약으로 순보험료(보험료 - 수수료)를 산정한 보험사입비율로 반영된 것입니다. * 회사정보를 비교구분하는 순보험료(www.kinac.or.kr) 공식 - '자료실' 상품비교구분내를 참고해 주십시오.</p>					
	<p>단독상품과 특약상품은 어떻게 다른가요?</p> <table border="1"> <tr> <th>단독상품</th> <th>특약상품</th> </tr> <tr> <td> <p>장점 단순보험으로 보험료가 저렴해요.</p> <p>단점 다른 보장을 받기 위해서는 보험을 추가가 있어야 해요.</p> </td> <td> <p>장점 단일 계약으로 다양한 보장을 받을 수 있어요.</p> <p>단점 보험료가 단독상품에 비해 다소 비쌀 수 있어요. 계약할 중도해지할 경우 전체 보장이 해지되어 상대적으로 손실이 클 수 있어요.</p> </td> </tr> </table>		단독상품	특약상품	<p>장점 단순보험으로 보험료가 저렴해요.</p> <p>단점 다른 보장을 받기 위해서는 보험을 추가가 있어야 해요.</p>	<p>장점 단일 계약으로 다양한 보장을 받을 수 있어요.</p> <p>단점 보험료가 단독상품에 비해 다소 비쌀 수 있어요. 계약할 중도해지할 경우 전체 보장이 해지되어 상대적으로 손실이 클 수 있어요.</p>
	단독상품		특약상품			
	<p>장점 단순보험으로 보험료가 저렴해요.</p> <p>단점 다른 보장을 받기 위해서는 보험을 추가가 있어야 해요.</p>		<p>장점 단일 계약으로 다양한 보장을 받을 수 있어요.</p> <p>단점 보험료가 단독상품에 비해 다소 비쌀 수 있어요. 계약할 중도해지할 경우 전체 보장이 해지되어 상대적으로 손실이 클 수 있어요.</p>			
<p>의료비 청구 시 필요서류 안내</p> <table border="1"> <tr> <td> <p>공통</p> <p>보험금청구서, 개인정보동의서</p> </td> <td> <p>입원 시</p> <p>진단서, 입퇴원확인서, 진료비영수증, 진료비 세부내역서</p> </td> <td> <p>통원 시</p> <p>진료비영수증(일일), 처방전, 진료비 세부내역서, 약국영수증</p> </td> </tr> </table> <p>* 2018년 3월 2일부터 진료비 세부내역서는 최초 1회에 한하여 무료로 발급할 수 있으며, 진단서는 진단증을 확인할 수 있는 서류로 대체할 수 있습니다.</p>	<p>공통</p> <p>보험금청구서, 개인정보동의서</p>	<p>입원 시</p> <p>진단서, 입퇴원확인서, 진료비영수증, 진료비 세부내역서</p>	<p>통원 시</p> <p>진료비영수증(일일), 처방전, 진료비 세부내역서, 약국영수증</p>			
<p>공통</p> <p>보험금청구서, 개인정보동의서</p>	<p>입원 시</p> <p>진단서, 입퇴원확인서, 진료비영수증, 진료비 세부내역서</p>	<p>통원 시</p> <p>진료비영수증(일일), 처방전, 진료비 세부내역서, 약국영수증</p>				
<p>보험계약자의 알릴 의무 안내</p> <table border="1"> <tr> <td> <p>직업/직무 변경 시</p> <p>계약자와 피보험자 모두 대상이며, 운전차종 변경/추가 용도 해당</p> </td> <td> <p>보험사에 통보</p> <p>삼성화재 고객센터 또는 담당 RC(설계사)에게 연락</p> </td> <td> <p>보험료 변경</p> <p>예정위험을 변동에 따른 보험료 인상/인하</p> </td> </tr> </table> <p>* 직업/직무변경 후 삼성화재에 바로 알리지 않으면 보험사고가 발생해도 보험금을 받지 못할 수 있습니다.</p>	<p>직업/직무 변경 시</p> <p>계약자와 피보험자 모두 대상이며, 운전차종 변경/추가 용도 해당</p>	<p>보험사에 통보</p> <p>삼성화재 고객센터 또는 담당 RC(설계사)에게 연락</p>	<p>보험료 변경</p> <p>예정위험을 변동에 따른 보험료 인상/인하</p>			
<p>직업/직무 변경 시</p> <p>계약자와 피보험자 모두 대상이며, 운전차종 변경/추가 용도 해당</p>	<p>보험사에 통보</p> <p>삼성화재 고객센터 또는 담당 RC(설계사)에게 연락</p>	<p>보험료 변경</p> <p>예정위험을 변동에 따른 보험료 인상/인하</p>				

소제목

- 안내사항별 내용을 대표할 수 있는 표현으로 간결하게 씁니다.
- 명사형을 기본으로 쓰고, 되도록 'OOO 안내'의 형태로 통일합니다.
 - ✓ '계약사항', '확인해 주세요' 등 주요 안내와의 차별화 및 형태적 통일 목적
- 광고성, 보험개념 등에 대한 해설형 안내인 경우 **핵요체** 소제목을 사용할 수 있습니다.
- **핵요체** 소제목은 고객과 직접 묻고 답하듯, 친근한 대화형 표현을 기본으로 씁니다.
 - ✓ 예: 보험유지는 왜 필요한가요? / 자동갱신은 어떻게 진행되나요?
 - ✓ 소제목을 평서형 문장으로 쓸 경우 마침표는 생략함

상세안내 | 공통

- 항목별 금액, 기간, 조건 등 상세 내용을 나열하는 경우 '테이블'로 안내합니다.
- 특정 개념, 행동 방법, 준비 사항 등 자세한 설명을 제공할 경우 '서술형 문장'으로 안내합니다.
- 세부 안내항목 외 부가적인 내용을 덧붙일 경우 관련 내용 하단에 별표(*)로 구분합니다.
 - ✓ 법률/책임/제한 사항 등 중요 고지사항 참고표(*) 사용 가능
- 용어 해설 등에 각주를 사용할 경우 '(주1), (주2)' 등 통일된 형태로 표기합니다.

상세안내 | 테이블

- 테이블로 안내하는 정보는 명사형을 기본으로 씁니다.
- 단, 많은 정보를 테이블 안에 담아 가독성 있게 전달할 경우 그 내용을 서술형으로 쓸 수 있습니다.
- 테이블 안에 포함되는 항목, 입력값 등의 표기는 이 가이드 '기본 원칙'을 따릅니다.
- 서술형 안내의 작성방법은 아래 '상세안내 | 서술형 문장'의 내용을 따릅니다.

상세안내 | 서술형 문장

- 서술형 문장으로 안내하는 정보는 **하십시오체**로 씁니다.
- 세부 항목별로 불릿(·)으로 구분하고, 문장당 2줄 이내로 간결하게 씁니다.
- 세부 항목의 하위 내용은 볼임표(-)로 구분하고 명사형으로 씁니다.

- ‘버튼형 안내장’은 다음 내용을 기준으로 작성합니다.

<p>고객님께서 삼성화재 홈페이지에서 이용하신 서비스 처리 결과 안내입니다.</p>	<p>머리말</p>
<p>당신의 </p> <p>보험료 납입결과 안내</p>	<p>제목</p>
<p>안녕하세요, 김삼성 고객님 삼성화재 홈페이지에서 신청하신 보험료 납입이 완료되었습니다.</p> <p>납입내용</p> <ul style="list-style-type: none"> • 상품명: 에니카 다이렉트 개인용 • 납입보험료: 00,000원 • 납입계좌: 0000-00-0000-00(00은행) • 최종 납입연월: 0000.00 <p>아래 [보험료 납입내역 확인]을 눌러 처리결과를 확인하실 수 있습니다.</p>	<p>본문</p>
<p>보험료 납입내역 확인하기</p>	<p>버튼</p>
<p>이 이메일은 발신전용이므로 회신하실 수 없습니다. 궁금하신 사항은 삼성화재 고객센터 또는 [상담신청]을 이용해 주세요.</p> <p>이메일 수신을 원하지 않으면 [수신거부]를 눌러 주세요. If you don't want to receive this e-mail anymore, [Click Here]</p> <p>삼성화재해상보험주식회사(mailmaster@samsungfire.com) 서울시 서초구 서초대로 74길 14 삼성화재 고객센터: 1588-5114</p>	<p>부가 안내</p>
<p>당신에게 좋은보험 삼성화재</p>	

머리말

- 안내장의 핵심 내용, 또는 발송 목적을 간략하게 설명합니다.
- 1문장 이내의 **하십시오체**로 씁니다.

제목

- 명사형으로 간결하게 쓰고, 마침표는 생략합니다.

본문

- 첫 문장은 ‘인사말’로 시작합니다.
- 인사말은 ‘안녕하세요, 김*성 고객님’ 형태로 통일하고, 마침표는 생략합니다.
- 안내사항은 **하십시오체**를 기본으로 씁니다.
- 안내사항 중 분리가 필요한 내용이 있는 경우 소제목을 붙여 구분합니다.
- 소제목 아래 금액, 기간, 계좌번호 등 상세 정보를 나열할 경우 명사형으로 씁니다.
- 금액, 기간, 계좌번호 등의 표기는 이 가이드 ‘기본 원칙’을 따릅니다.

버튼

- 버튼명은 버튼의 핵심 기능을 대표할 수 있는 표현을 명사형으로 간결하게 씁니다.
- 고객 행동을 더욱 적극적으로 유도하고자 할 때 ‘~하기형 버튼명’을 쓸 수 있습니다.
✓ [취급실적보고서 확인하기] (O)
- 이외 자세한 작성방법은 이 가이드의 ‘홈페이지 콘텐츠 작성 가이드 > 버튼’ 내용을 따릅니다.

부가안내

- 본문 내용 외 추가적인 정보들을 모아 안내합니다.
- 기본적인 작성방법은 위 ‘본문’ 중 ‘인사말’ 관련 외의 내용을 따릅니다.

04

- 콘텐츠 유형별 가이드 -

홈페이지 콘텐츠 작성 가이드

- 기본 버튼(Primary Button) **1개만 사용하는 경우** 또는 기본 버튼(Primary Button)과 보조 버튼(Secondary Button)을 **함께 사용하는 경우** 다음 기준을 따릅니다.

서류를 1개 이상 등록해 주세요.

확인

직업 또는 운전 여부 정보를 변경하면
장바구니에 담긴 플랜은 모두 삭제됩니다.
정보를 변경하시겠어요?

취소 **정보 변경**

로그인 후 이용할 수 있습니다.
로그인하시겠어요?

취소 **로그인**

모든 보험사에서 가입한 보험을 한눈에
살펴보고, 부족한 보장을 확인할 수 있습니다.
Smart 보장분석 서비스를 받으시겠어요?

다음에 **보장분석 받기**

기본 버튼

- 버튼은 **4자 이내 명사형으로 간결하게** 씁니다.
- 단, 고객 행동 유도를 위해 버튼에 구체적 정보를 담을 경우 **3어절** 이내로 씁니다.
- 가장 많이 쓰는 **[확인], [취소], [완료], [로그인], [다음에]** 버튼에는 어떤 경우에도 '~하기'를 붙이지 않습니다.

✗ Don't 로그인하기, 확인하기, 다음에 하기

* 자주 쓰는 버튼에 '~하기'를 남용할 경우 간결성을 해치고, 고객 행동 유도를 하는 CTA 버튼과의 변별력을 잃게 됩니다.

기본 버튼 + 보조 버튼

- 취소 선택 버튼은 '액션(실행)'으로 작성합니다.
- 액션은 단순 기능은 한 단어로, 다음 행동을 강하게 유도할 경우에는 어절 단위로 띄어서 더 구체적으로 씁니다.
- 어절 단위로 쓸 때는 **7자 이내, 2어절로** 씁니다.
✓ 등록 → 아이디 등록, 재등록 → 비밀번호 재등록
- 액션(실행) 버튼과 함께 사용하는 부정 버튼은 [취소], [닫기], [다음에] 등을 사용합니다.
- [취소]는 결정 반복, [닫기]는 결정 중단, [다음에]는 결정 유보 상황에 적용합니다.

버튼 | 예/아니요, 여부

- 프로세스 진행과 사용자 의사결정을 확인하기 위한 목적으로 예/아니요 및 여부 버튼을 사용할 경우 다음 기준을 따릅니다.

피크닉 서비스를 해지하면 관심사 정보가 삭제되고 더 이상 서비스를 이용할 수 없습니다. 서비스를 **해지하시겠어요?**

아니요 예

다이렉트 건강보험 가입을 **중단하시겠어요?**

아니요 예

✖ Don't

약관 내용을 충분히 이해하고 확인했으며 이에 동의합니다.

비동의 동의



약관 내용을 충분히 이해하고 확인했으며 이에 동의합니다.

동의안함 동의

예/아니요 버튼

- '예/아니요'는 아래의 상황에서 사용합니다.
 - ① 취소 의사를 묻는 경우
 - ② 해지, 중단과 같은 불편한 상황을 묻는 경우
 - ③ yes와 no로 답하는 것이 더 직관적인 단순 질문인 경우
 - ✓ 보험료 결제를 취소하시겠어요?
[아니요] [예] (O), [취소] [확인] (X)
 - ✓ 홈으로 이동하시겠어요?
[아니요] [예] (O), [취소] [이동] (X)
- **주의!** 부정 버튼을 '아니오'로 틀리게 쓰지 않도록 주의합니다.
 - ✓ 아니요 (O), 아니오 (X)

여부 버튼

- 여부를 묻는 질문에는 [액션안함] [액션]으로 씁니다.
- 부정 버튼명은 모두 붙여서 씁니다.
 - ✓ 신청안함 (O), 신청 안 함 / 신청 안함 / 신청하지 않음 (X)
- 부정 버튼에 한자 접두사 '미(未)~', '비(非)~', '불(不)~', '부(否)~'를 붙여 쓰지 않습니다.
 - ✓ 동의안함 / 포함안함 / 신청안함 (O)
 - ✓ 비동의 / 비포함 / 미신청 (X)

- CTA(Call to Action) 버튼은 목표달성/행동유도를 위한 버튼으로, 고객 참여율을 높일 수 있도록 능동 표현으로 씁니다.
- 보험금 청구, 상품/서비스 가입, 서비스 시작 화면, 이벤트 응모, 동의 등 마케팅성 버튼에 적용 시 다음의 기준을 따릅니다.

더 깊이 있는 상담이 필요하세요?
보험전문가 삼성화재RC가 도와 드려요.

새로운 RC 추천받기

내 담당RC 찾기

치아보험도 역시 삼성화재 다이렉트!
충치예방부터 보철치료까지
단계별로 든든하게 보장받으세요.

치아보험 가입하기

✖ Don't

정말로 다음에 하시겠어요?

나중에 언제라도 건강기록을 가져올 수 있지만
착한건강관리 서비스는 건강검진결과와
의료이용내역을 가져와야 시작됩니다.

다음에 할래요 **지금 할래요**



정말로 다음에 하시겠어요?

착한건강관리 서비스는 건강검진결과와
의료이용내역을 불러온 후 시작할 수 있습니다.

*건강기록은 언제든지 불러올 수 있어요!

다음에 **지금 할게요**

'~하기'형 CTA

- '~하기' 형태를 기본형으로 씁니다.
- '신청, 가입, 시작'은 항상 '~하기'의 CTA 버튼으로 씁니다.
 - ✓ 신청하기, 가입하기, 시작하기
- 고객이 해야 할 행동을 분명하게 표현합니다.
 - ✓ 보장분석 시작하기, 포인트 받기, 포인트 기부하기 (O)
- 고객이 얻는 가치(혜택)에 집중해서 씁니다.
 - ✓ 걷고 보험료 할인받기 (O)
- 1인칭 시점의 CTA 버튼명은 고객이 스스로 행동을 선택하는 주체적인 느낌을 받을 수 있습니다.

대화형 CTA

- 고객 접근성 향상을 위해 서술형 버튼을 사용할 수 있습니다.
- **서술형 버튼은 친근하고 간결한 해요체를** 사용합니다.
- 대화의 흐름에 맞게 질문과 호응하는 답변을 서술형 **해요체**로 씁니다.
 - ✓ 확인문구: **신청하시겠어요?** → 버튼: **신청할게요 (O), 신청합니다 (X)**
 - ✓ 확인문구: **동의하시겠어요?** → 버튼: **동의할게요 (O), 동의합니다 (X)**
- **주의!** 옆으로 나란히 위치하는 2버튼 환경에서는 간결성을 위해 긍정 버튼에 만 대화형 버튼을 적용합니다.
 - ✓ 이 때 부정 버튼에는 CTA가 아닌 기본형 버튼명을 적용
 - ✓ 위, 아래로 위치하는 2버튼 환경에서는 서술형 모두 적용 가능

- 고객의 의사결정을 확인하고 이에 대응하는 다이얼로그로, 빠른 의사결정을 위해 명확하게 묻고 간결하게 안내합니다.
- 팝업과 바텀시트는 안내 내용과 구성 형식에 따라 다음을 기준으로 씁니다.

기본형-컨펌

최근에 저장한 보험료 계산내역으로
자동차보험에 가입하시겠어요?

취소

가입하기

기본형-알림 알럿

해당 계약은 변경할 수 없습니다.
삼성화재다이렉트 고객센터(1577-3339)로
문의해 주세요.

확인

타이틀형-컨펌

의료행위를 받은 질병을
모두 선택해 주세요

- | | | |
|---------------------------------------|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 암 | <input type="checkbox"/> 백혈병 | <input type="checkbox"/> 고혈압 |
| <input type="checkbox"/> 협심증 | <input type="checkbox"/> 심근경색 | <input checked="" type="checkbox"/> 심장판막증 |
| <input type="checkbox"/> 간경화증 | <input type="checkbox"/> 뇌졸중 | <input type="checkbox"/> 당뇨병 |
| <input type="checkbox"/> 에이즈 및 HIV 보균 | <input type="checkbox"/> 직장 또는 항문 관련 질환 | |

취소

확인

타이틀형-알림 알럿

구매 예정 자동차 보험료 계산

- 자동차번호를 몰라도 구매 예정 자동차를 선택
해 보험료를 계산할 수 있습니다.
- 단, 자동차 구매 시점에 따라 지금 계산한 보험
료와 실제 보험 가입 시 보험료는 다를 수 있으
니 참고해 주세요.

확인

기본형

- **하십시오체**를 기본으로 씁니다.
- 타이틀 없이 최대 3줄 이내로 내용만 간략하게 씁니다.
- 컨펌형 서술어미는 '~하시겠어요?'를 씁니다.
 - ✓ ~하시겠습니까? (X)
 - ✓ ~할까요?(다이렉트에서만 허용)
- 요청/권유 시 서술어미는 '~해 주세요', '~해 보세요'로 씁니다.
 - ✓ ~하세요, ~하시기 바랍니다, ~해주시기 바랍니다 (X)

타이틀형

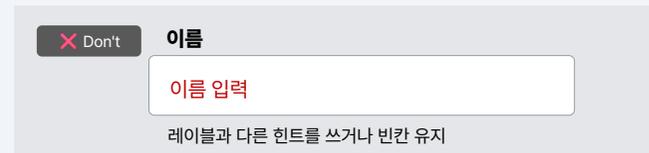
- 설명할 내용이 긴 경우 핵심 내용을 요약한 타이틀을 씁니다.
 - ✓ 바텀시트 형태는 타이틀 필수 사용
- 타이틀은 명사형, 서술형 모두 사용할 수 있으며, 고객 행동을 더 부드럽게 요
청/제안할 때 서술형으로 씁니다.
 - ✓ 서비스 이용약관에 동의해 주세요, 계속 진행하시겠어요?
 - ✓ 본인인증 방법 선택, 인증서 복사 방법 선택
- 전달 내용이 길면 볼릿(•)으로 단락을 나눠 씁니다.
- **주의!** 서술형 타이틀에는 마침표를 생략합니다.
 - ✓ 요청사항이 서술형 타이틀과 같은 경우, 내용 마지막에 '~하시겠어요?'라
고 컨펌 질문을 반복하지 않음

텍스트 입력필드

- 고객이 신속하게 행동할 수 있도록, 해야 할 행동만 짧고 명확하게 알립니다.
- 텍스트 입력필드를 구성하는 레이블, 힌트 문구는 다음을 기준으로 씁니다.

레이블

- 레이블은 최대한 짧고 직관적인 명사로 쓰되, 액션은 쓰지 않습니다.
 - ✓ 납입계좌 입력 (X), 납입계좌 (O)
- 레이블과 입력창 힌트 문구가 중복되지 않게 씁니다.



입력필드

- 레이블이 이름 / 아이디 / 이메일인 경우 힌트 문구를 생략합니다.
 - * 입력필드는 힌트 문구 없이 입력 가능한 경우, 비워 두는 것이 더 간결합니다.
- 비밀번호, 간편비밀번호, 승인번호는 경우에 따라 자릿수가 다를 수 있으므로 자릿수를 별도 UI로 표시하지 않을 경우 힌트 문구를 씁니다.
 - ✓ 예: 숫자 4자리 입력, 숫자 6자리 입력
- 힌트 문구는 서술형 문장으로 쓰지 않습니다.
 - ✓ 계좌번호를 선택해 주세요 (X), 계좌번호 선택 (O)
- 번호 입력 안내 시 불임표(-) 표기에 작은따옴표(')를 쓰지 않습니다.



헤드메시지

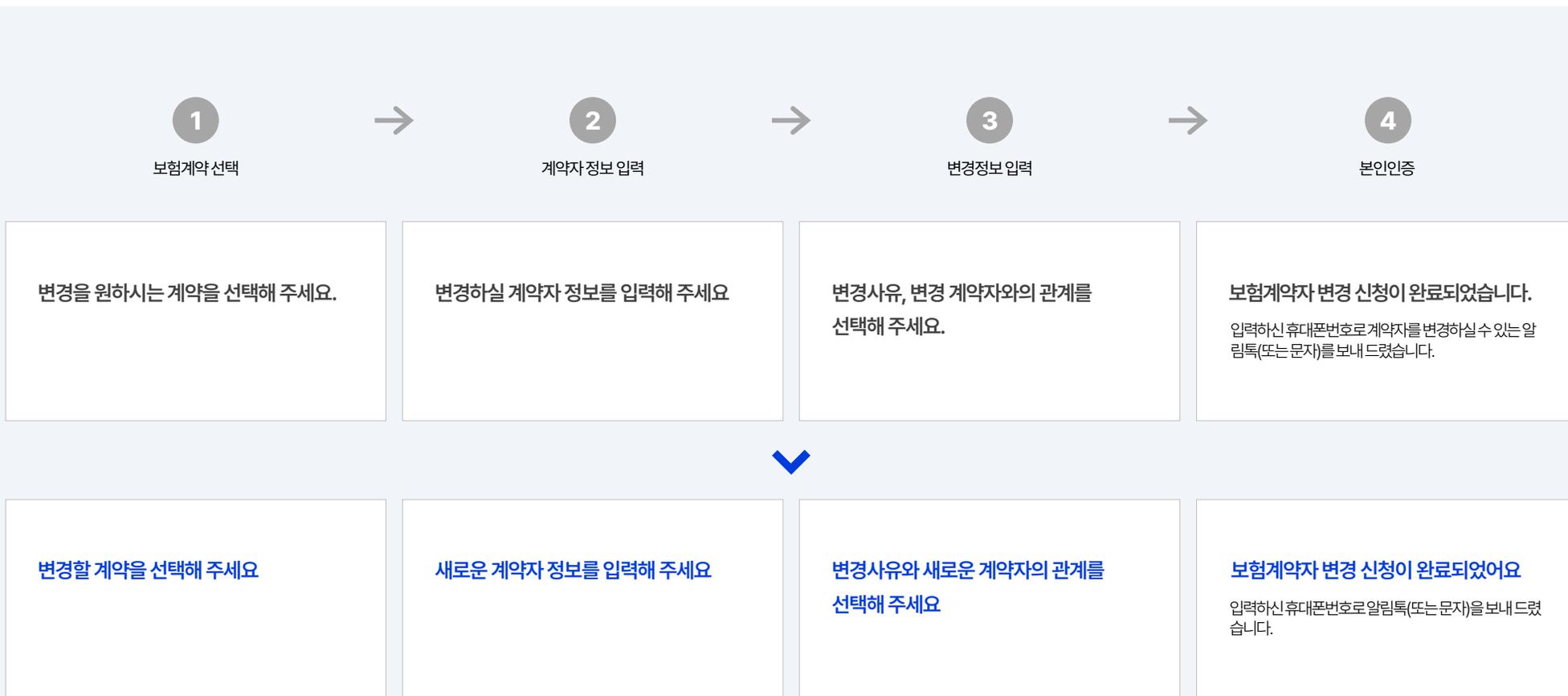
- 헤드메시지는 화면 주목도가 가장 높아 브랜드에 대한 고객의 인상에 큰 영향을 줍니다.
- 삼성화재 톤앤매너인 'Caring(배려하는)', 'Useful(유용한)', 'Reliable(안심할 수 있는)'이 표현될 수 있도록 유념하며, 다음을 기준으로 씁니다.

삼성화재 지점/서비스망을 안내해 드립니다.	전국 어디에 계셔도 안심! 가장 가까운 삼성화재를 찾아보세요
착한 걷기에서 집계된 걸음수를 운동량으로 변환합니다.	그동안 얼마나 걸었을까요? 걸음 수를 운동량으로 변환했어요
홍길동 고객님의 관심사 정보입니다.	홍길동 님이 직접 Pick한 관심사는?
애니포인트를 다양한 방법으로 사용해보세요	애니포인트 쓸모 있게 200% 활용하기
생생한 가입후기를 확인해보세요	이래서 삼성화재 다이렉트! 생생한 가입후기를 들어 보세요
착한생활시리즈 질문들을 모아 안내해드릴게요	착한생활시리즈 궁금하세요? 자주 하는 질문을 준비했어요

- **친근하고 간결한 해요체**로 씁니다.
 - ✓ 헤드메시지는 마침표 생략
 - ✓ 간결성을 위해 높임 '-시-'는 쓰지 않음
- 설명적이거나 딱딱한 사무적 태도보다는 자연스러운 **일상어 표현으로 말하듯이 표현합니다.**
 - ✓ 안내, 확인, 조회, 검색 등 지양
 - ✓ 알아보다, 찾아보다, 살펴보다, 둘러보다, 모오다 등 일상어 권장
- **2줄 35자(공백 포함) 이내**로 씁니다.
- 핵심 내용을 한눈에 이해할 수 있도록 짧고 간결하게 씁니다.
- 상품, 서비스 특징을 고객 관점에서 '혜택(고객 가치)'으로 느껴질 수 있도록 표현합니다.
- 고객 관심과 흥미를 유도하기 위해 대화형 카피, 인용 문구 등을 적절하게 사용합니다.
- 질문형 카피는 친근하고 간결하게 씁니다.
 - ✓ ~할까요?, ~하실래요?, 했나요?, 궁금하세요? (O)
- 단, 질문 성격이 취소/해지 등의 부정적인 내용이라면 조금 더 공손하게 '~하시겠어요?', '하셨나요?'로 씁니다.
 - ✓ 헤드메시지에서 '**~하시겠습니까?**' 사용 지양

헤드메시지(업무 프로세스)

- 프로세스를 안내하는 헤드메시지는 친근함과 간결성을 부각하기 위해 해요체로 쓰며 높임 '-시-'는 쓰지 않습니다.
- 프로세스 시작부터 완료까지 3~8단계로 진행되므로, 명확한 행동 안내에 특히 더 유의합니다.
- 시작부터 완료까지 같은 톤을 유지하며, 완료메시지는 '~이 완료되었어요' 형태의 해요체로 씁니다.
- 2단계부터는 고객이 해야 할 행동 위주로 쓰고, 업무에 따라 특징 설명이나 참여를 독려해야 할 경우 1~2줄의 간략한 보조문구를 추가합니다.
 - ✓ 보조문구는 '하십시오체'로 쓰고, 필요시 높임 '-시-'는 문장 앞 또는 뒤에 한 번만 적용. 요청형 서술어미는 '~해 주세요'로 통일



- 모든 프로세스가 끝났음을 알리는 완료메시지는 완료 여부에 따라 다음을 기준으로 씁니다.

완료-정상처리

< 최종 주행거리 사진 등록 ≡



사진 등록이 완료되었어요

처리결과는 6일(영업일 기준) 이내에
확인하실 수 있습니다.
궁금하신 사항은 담당RC에게 문의해 주세요.

홈으로 이동 목록으로 이동

완료-처리실패

< 여행보험 계약자 영문이름 변경 ≡



영문이름 변경이 처리되지 않았어요

담당RC에게 문의해 주세요.

상품명	다이렉트 해외여행보험 6090022100000
계약자	홍길동
피보험자	홍길동
담당RC	## 지점 김삼성(02-1234-1234)

홈으로 이동 목록으로 이동

상단 문구(메인)

- 완료한 내용(승인 내용)은 간결한 **핵요체**로 씁니다.
- 정상처리 시 '~이 완료되었어요' 형태로 작성합니다.
- 정상처리 실패 시 '~이/가 ~처리되지 않았어요' 형태로 작성합니다.
- '실패되었습니다'라는 표현은 지양합니다.

 서비스 신청이 실패되었습니다.

- **주의!** 완료한 행동은 피동형으로 '완료'를 붙여서 씁니다.
 - ✓ 등록이 완료되었어요 (O)
 - ✓ 등록되었어요 / 등록했어요 (X)

하단 문구(서브)

- 완료메시지 하단의 보조 설명문구는 **하십시오체**로 씁니다.
- 단, 문의, 신청 등 단순 요청은 '**~해 주세요**'로 씁니다.
 - ✓ 문의해 주세요 (O), 문의하시기 바랍니다 (X)
- 2줄 이내로 간략하게 쓰고, 상단 문구와 중복되지 않게 씁니다.

완료메시지(대화형)

- 상품/서비스 신규 가입, 또는 해지 시 완료메시지에 대화형 문구를 사용할 수 있습니다.
- 서비스 가입 시 고객의 능동적인 사용을 독려하는 메시지를 전달하고, 경쾌한 느낌을 더하기 위해 느낌표를 사용할 수 있습니다.

회원가입 완료	회원탈퇴 완료	서비스 신청 완료	상품가입 완료
 <p>회원가입이 완료되었어요</p> <p>삼성화재와 함께 편리한 보험생활을 시작하세요!</p> <p>홈으로 이동</p>	 <p>회원탈퇴가 완료되었어요</p> <p>그동안 이용해 주셔서 감사합니다. 언제든지 다시 찾아 주세요.</p> <p>확인</p>	 <p>착한건강관리 신청이 완료되었어요</p> <p>오늘부터 건강도 챙기고 애니포인트도 착착 쌓아 보세요!</p> <p>확인</p>	 <p>다이렉트 자동차보험 가입이 완료되었어요</p> <p>편리하고 안전한 자동차 생활 삼성화재 다이렉트와 함께하세요!</p> <p>확인</p>

- 고객이 이해할 수 있는 표현으로, 필요한 내용을 명확하게 설명합니다.
- 고객에게 문제의 원인과 상황을 밝히고, 그 해결법을 제시하는 오류메시지는 다음을 기준으로 씁니다.

건강 분석이 완료되지 않았어요

오류코드 : 2872

오류내역 : 혹시 인증서가 발급되어 있으신가요? 앱이 설치되어 있어도 인증서는 아직 없을 수 있어요. 이름, 전화번호, 생년월일도 한 번 확인해주세요.

확인



건강기록 분석이 완료되지 않았어요

인증서 설치 확인 후 다시 시도해 주세요.

오류가 계속되면, 아래로 문의해 주세요.

* 삼성화재 고객센터: 1588-5114

확인

착한건강관리로 쌓았어요

애니포인트 적립실패

잠시 후 다시 시도해주세요.
오류가 계속되면 문의 주시기 바랍니다.

확인



애니포인트가 적립되지 않았어요

잠시 후 다시 시도해 주세요.

오류가 계속되면, 아래로 문의해 주세요.

* 삼성화재 고객센터: 1588-5114

확인

- **하십시오체**로 쓰고, 요청은 '**~해 주세요**'로 씁니다.

- 현재 상태 → 발생 원인 → 해결 방법 순으로 안내합니다.

- ✓ 현재 상태: 고객과 관련된 내용만 알리며 오류코드나 개발 언어를 노출하지 않음
- ✓ 발생 원인: 고객이 알아야 할 내용만 쓰며 전문용어는 사용하지 않음
- ✓ 해결 방법: 해결 방법, 또는 대안을 명확하게 안내

- 기업/시스템 관점 대신 고객 관점으로 씁니다.

- ✓ '거래 불가', '처리 불가', '적립 실패' 등 부정적 느낌이 강한 표현 지양
- ✓ '시스템 에러' 등 기계적 표현 및 오류코드 사용 지양
- ✓ 업데이트에 실패했습니다, 재발송에 실패하였습니다 (X)

- '죄송합니다', '양해 부탁드립니다' 등 사과 표현은 고객에게 심각한 피해/불편을 끼친 순간에만 한정적으로 사용합니다.

- 다른 콘텐츠에 비해 상대적으로 엄중하고, 민감한 정보를 담고 있는 상품/서비스 관련 유의사항은 다음을 기준으로 씁니다.

확인해 주세요

- 모든 서비스는 삼성화재 사정에 따라 변경 또는 중지될 수 있습니다.
 - 서비스 가입 시 서비스 제공 및 운동 정보 수집을 위한 '정보수집·이용'에 동의해 주세요.
 - 서비스를 이용하려면 데이터 네트워크(셀룰러 또는 와이파이 등 인터넷 연결)가 필요하며, 데이터 연결 시 발생 비용은 사용자 부담입니다.
 - 일부 휴대폰 기종 및 소프트웨어 버전에 따라 서비스 이용이 제한될 수 있습니다. 이 경우에는 애니포인트를 적립할 수 없습니다.
 - 운동 결과가 적절하지 않은 방법으로 측정되었다고 판단되는 경우, 목표 달성이 인정되지 않습니다. 이 경우에는 애니포인트를 적립할 수 없습니다.
 - 다양한 편의 서비스를 제공하기 위해 여러 제휴사와 연계·연동할 수 있습니다. 제휴사 제공 서비스 관련 문의 및 요청은 각 제휴사를 통해 확인해 주세요.
 - 이 화면은 서비스 이해를 돕기 위해 연출된 이미지입니다.
- * 그 외 서비스 관련 자세한 내용은 '애니핏 플러스' 이용약관을 확인해 주세요.

꼭 확인하세요

- 애니카서비스 특약 가입 시 신속한 긴급출동 서비스를 이용 가능합니다.
- 삼성화재 인증 애니카 패밀리센터에서 수리 시 품질보증서비스를 이용 가능합니다.
- 외제차는 외제차 안심케어센터에서 예상 견적 산출, 보상 상담, 간편 수리까지 모든 과정이 진행됩니다.

가입 시 유의사항

- 애니핏 플러스는 모바일에서만 가입할 수 있습니다.
- 휴대폰 기종 및 소프트웨어 버전에 따라 서비스 이용에 제한이 있을 수 있습니다.
 - 지원 운영체제: 안드로이드 8.0, iOS 13.0 이상
- 애니핏 플러스는 '삼성 헬스' 또는 '건강' 앱에서 운동정보를 수집하므로, 해당 앱을 설치해야 이용할 수 있습니다.
 - 안드로이드: '삼성 헬스' 앱
 - iOS: '건강' 앱

- 정중하되, 미사여구 없는 사실 정보만 넣어 **하십시오체**로 씁니다.
- 문장에 높임 '-시-'를 자주 사용해 부자연스럽고 늘어지지 않도록 합니다.
 - ✓ 필요시 마지막 서술어에 한 번만 사용
- 간단한 요청사항은 '**~해 주세요**'로 씁니다.
 - ✓ 문의하시기 바랍니다, 신청하세요 (X)
 - ✓ 문의해 주세요, 신청해 주세요, 확인해 주세요 (O)
- 유의사항 타이틀은 '확인해 주세요'로 통일하고, 마침표는 쓰지 않습니다.
- 유의사항 타이틀 관련 예외 사항은 이 가이드 '기본 원칙 > 일관되게 > 유의사항 타이틀' 내용을 따릅니다.
- 주요 안내 항목은 불릿(•)으로 구분해 씁니다.
- 부속 항목은 원 숫자(①, ② 등) 또는 붙임표(-)로 표기합니다.
- 부속 항목과 소괄호 안 문장은 **명사형 종결**로 간결하게 씁니다.
- 제한사항 등 고지성 문구, 중요 참고사항은 **참고표(※)**로 구분하고 **서술형 종결**로 씁니다.

자주 하는 질문

- '자주 하는 질문'은 고객이 만날 수 있는 장애물을 미리 제거해, 사용성 향상에 기여합니다.
- '자주 하는 질문'은 다음을 기준으로 씁니다.

<
자주 하는 질문
≡

Q. 자동차를 팔았을 경우(매매)에는 해지는 어떻게 하나요?

A. 자동차를 매매하신 경우, 아래의 서류를 담당 RC나 삼성화재 고객센터(1588-5114)로 제출해 주시면 자동차보험을 해지하실 수 있습니다. 마일리지특약에 가입 하셨다면, 정산 후 해지 처리 해주세요. - 제출서류 : 매매계약서(양도인, 양수인의 서명 필수), 명의 변경된 차량등록증, 자동차등록원부(갑) 중 택1, 계약자 신분증, 계약자 통장사본

자동차해지 안내 바로가기

Q. 자동차보험 미가입 시 과태료는 어떻게 되나요?

Q. 뺑소니 사고란?



<
자주 하는 질문
≡

Q. 자동차를 매매한 경우 보험해지는 어떻게 하나요?

A. 담당RC 또는 삼성화재 고객센터(1588-5114)로 아래 서류를 제출해 주세요. 만약 마일리지 특약에 가입했다면 정산 후 해지하실 수 있습니다.

필요서류
- (필수)계약자 신분증, 통장사본

아래 중 1가지
- 매매계약서(양도인 및 양수인 서명 필수)
- 명의 변경된 차량등록증
- 자동차등록원부(갑)

자동차보험 해지안내 바로가기 >

Q. 자동차보험에 가입하지 않으면 과태료가 있나요?

Q. 뺑소니는 어떤 사고인가요?

질문

- 질문은 화자인 고객의 관점을 담아 일상적인 **해요체**로 씁니다.
- 고객이 알고 싶은 내용을 되도록 긍정형으로 질문합니다.
 - ✓ ~은 어떻게 하나요?, ~할 수 있나요? (O)
 - ✓ ~은 할 수 없나요?, ~은 왜 안 되나요? (X)

답변

- 답변은 화자인 기업의 관점을 담아 정중한 **하십시오체**로 씁니다.
- 첫 문장만 읽어도 궁금한 내용을 알 수 있도록 핵심부터 명확하게 작성하고, 부가정보는 후순위로 씁니다.
 - ✓ '예/아니요'로 대답 가능한 질문은 먼저 대답 후 설명 작성
- 필요서류, 방법안내, 경로안내 등은 명사형으로 간결하게 전달합니다.
- 답변이 길어질 경우 1행을 띄어 쓰거나, 문단을 분리해 작성합니다.
 - ✓ 내용이 복잡할 경우 소제목을 사용해 구분
- 상세안내 또는 해당 메뉴로 바로가기를 제공할 경우 링크를 가장 하단에 제공합니다.
 - ✓ 링크 이름은 '~ 바로가기' 형식으로 작성

✖ Don't

- 질문을 명사형으로 작성하기
- 긴 답변 내용을 한 문단으로 작성하기

권장 용어

자주 틀리는 맞춤법/띄어쓰기

- 다음은 자주 틀리는 맞춤법과 띄어쓰기 사례입니다.
- 고객에게 콘텐츠 관리가 안 되고 있다는 부정적 인상을 주지 않도록 콘텐츠 작성 시 유의합니다.

구분	표기 원칙	이렇게 쓰세요
맞춤법	아니오 / 아니요 'No'에 해당하는 우리말 표기는 '아니오'입니다.	이대로 진행하시겠어요? [아니오] [예]
	-을 / -를 비율을 뜻하는 접미사는 앞말이 모음으로 끝나거나 'ㄴ' 받침이 있는 경우 '-을'을, 이외 경우에는 '-를'을 씁니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 할인을, 전환을, 참여을 • 적립률, 환급률, 수익률
띄어쓰기	~ 님 사람의 성이나 이름 뒤에 오는 '~ 님'은 앞말과 띄어 씁니다.	김 삼성 님 본인명의로만 가능합니다.
	~ 건/시/중/후 등의 의존명사 다른 말에 기대어 쓰이는 의존명사는 앞말과 띄어 씁니다. 주의! '필요시, 평상시, 유사시, 비상시'는 한 단어로 굳어진 말로 항상 붙여 씀	<ul style="list-style-type: none"> • 중복가입 시 비례보상됩니다. • 해지 후 납입보험료는 환급받을 수 있습니다.
	수 관형사 + 단위명사 '한/두/세' 등 수 관형사와 '명/번' 등 단위명사를 함께 사용할 경우 띄어 씁니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 최대 세 명까지 동시에 이용할 수 있습니다. • 납입내역을 한 번에 확인하실 수 있습니다.
붙여쓰기	-에서/부터/까지 등 조사 조사는 앞말에 붙여 씁니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 삼성화재 홈페이지(www.samsungfire.com)에서 확인하실 수 있습니다. • 2022년 5월 7일까지 납입해 주세요.
	-당/별/상/씩 등 접미사 접미사는 앞말에 붙여 씁니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 보장별 상세 내용을 확인해 주세요. • 계약서상 피보험자의 이름과 같아야 합니다.
	-이다/하다/되다/받다 등 접미사 접미사는 앞말에 붙여 씁니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 가입하신 보험상품의 변경사항 관련 안내입니다. • 효력상실된 날로부터 6개월 안에 부활을 신청할 수 있습니다.

고유 명사

- 브랜드명, 서비스명 등의 고유 명사는 임의로 줄이거나 변형하지 않습니다.(맞춤법에 어긋나도 그대로 표기)
- 고유 명사가 영어 단독 표기인 경우, 고객의 이해를 돕기 위해 한글과 병기해서 표기합니다.
- 단, 별도 한글 표기가 없는 고유 명사이거나 로고 타입 또는 디자인 요소로 사용하는 경우 영어 단독으로 표기할 수 있습니다.

이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
착한 드라이브, 착한 걸기, 착한 건강관리	착!한드라이브, 착!한걸기, 착!한건강관리
Smart보장분석 서비스 / 보장분석 서비스	Smart 보장분석 서비스
개인형퇴직연금 IRP / 개인형퇴직연금 (IRP)	개인형퇴직연금(IRP) (* 공간제약 시 '개인형IRP', 'IRP' 사용 가능)
애니포인트 몰 / 포인트몰 / 전용 상품몰	애니포인트몰
애니핏 플러스 서비스 / 애니핏플러스 APP	애니핏 플러스
애니핏 서비스	애니핏
네이버페이 / Npay / N.pay	네이버페이
카카오인증 / 카카오페이 인증	카카오인증
완전판매 모니터링 / 인터넷 모니터링 / 스마트폰 모니터링	완전판매모니터링
홈텍스	홈텍스
OK캐시백	OK캐쉬백 (* '캐시백'이 원칙 표기이나 브랜드명 그대로 표기)
렌트카 / 렌터카 / 렌트차량 / 대여자동차	렌터카
구글 플레이스토어, Play스토어	Play 스토어
앱 스토어	App store

올바른 외래어/외국어 표기

- 다음은 자주 틀리는 외래어 및 단독으로 자주 사용되는 외국어입니다.
- 콘텐츠 작성 시 외래어/외국어를 사용할 경우 다음 내용을 참고해 씁니다.

자주 틀리는 외래어 표기

이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
메세지(message)	메시지
네비게이션(navigation)	내비게이션
데이타(data)	데이터
레포트(report)	리포트
멤버십(membership)	멤버십
비즈니스(business)	비즈니스
어플 / 어플리케이션(application)	앱 / 애플리케이션
컨텐츠(contents)	콘텐츠
캐쉬(cash), 캐쉬백(cashbag)	캐시, 캐시백
타겟(target)	타깃
토탈(total)	토털
바우처(voucher)	바우처
발렛파킹(valet parking)	발레파킹 / 대리주차

자주 사용하는 외국어 단독 표기

주의!

OTP, ARS, PC, iOS, VIP 등 사용이 일반화된 영문 약어는 그대로 씁니다.

이렇게 쓰지 마세요	이렇게 쓰세요
ID, PW	아이디, 비밀번호
Login, Logout	로그인, 로그아웃
APP PUSH	푸시알림
Upgrade	업그레이드
FAX / Fax	팩스 / 팩스번호
Tip	팁 (* 필요시 영문 표기 허용)
Mobile	모바일
OS	운영체제
Android	안드로이드
Event	이벤트 (* 필요시 영문 표기 허용)
USIM	유심
VAT	부가가치세
Print	인쇄, 출력

기타 개선 용어

- 다음은 삼성화재에서 자주 사용하는 단어/표현 중 통일해서 쓰기로 새로 약속한 용어입니다.
- 콘텐츠 작성 시 '개선 용어'를 참고해 일관성 있게 사용합니다.

기존 용어	개선 용어	기존 용어	개선 용어
보험약관 / 상품약관	보험약관	계약번호 / 증권번호	계약번호
자동차번호 / 차량번호	자동차번호	예금주 / 예금주명	예금주 (* 항목명에 한해 적용)
차량가액	자동차가액	신용점수 / 신용등급 / 신용평점	신용점수 (* 투자상품 등의 신용등급 지칭 시 예외)
기준일자 / 작성일자	기준일	자기부담금 / 본인부담금	자기부담금
잔액 / 잔고	잔액 (* 펀드계좌 좌수 관련 '잔고'는 예외)	이륜차	이륜자동차
필요서류 / 구비서류	필요서류	상병	상병(부상이나 질병)
대출이율 / 대출금리	대출금리	자녀 등록(태아확정)	출생자녀 등록
초회 보험료	첫 회 보험료	담당자 / 직원	담당자
1회 보험료	1회당 보험료	상담사 / 상담원	상담사
환급금 지급계좌	환급금 수령계좌	비동의	동의안함
가입 전 알릴사항 / 계약 전 알릴사항 / 계약 후 알릴 의무사항 / 알릴 의무 / 알릴사항 / 계약후 알릴의무	<ul style="list-style-type: none"> • 신계약: 계약 전 알릴 사항 • 계약변경: 계약 후 알릴 사항 • 부활계약: 부활 전 알릴 사항 * 업무 단위별로 구분해 사용 * '알릴 의무', '고지의무'는 필요시 사용 가능 	-장 / -매	-장 (* 종이 등을 세는 단위)
		DM	~ 안내장 * 예: 모바일 안내장, 이메일 안내장, 우편 안내장 * 문맥에 따라 '안내장' 표현 생략 가능

기타 개선 용어

- 다음은 삼성화재에서 자주 사용하는 단어/표현 중 통일해서 쓰기로 새로 약속한 용어입니다.
- 콘텐츠 작성 시 '개선 용어'를 참고해 일관성 있게 사용합니다.

기존 용어	개선 용어	기존 용어	개선 용어
휴대폰 / 휴대전화 / 스마트폰 / 모바일	휴대폰 (* 특정 필요시 '스마트폰' 사용 가능)	주민등록번호 / 주민번호	주민등록번호
휴대폰번호 / 휴대전화 / 휴대전화번호	휴대폰번호	사업자등록번호 / 사업자번호	사업자등록번호
이메일 / 메일 / e-메일 / E-mail / e-mail	이메일	운전면허증번호	운전면허번호
카카오톡(SMS) / 알림톡(문자)	카카오 알림톡(문자) (* 옵션 항목명일 때)	주민등록표등본	주민등록등본
문자메시지 / SMS / LMS	문자메시지 * 특정 필요시 소괄호로 영문 병기 가능 * 공간제약 시 '문자' 사용 가능	휴일 / 은행 휴일 / 토요일과 공휴일 / 토(일)요일 등 휴일 / '주말, 공휴일'	토요일, 공휴일
다운로드 / 내려받기 / 내려 받기	다운로드	기재하다	쓰다 / 작성하다
인증방법 / 인증수단 / 인증방식	인증방법	수령하다	받다 (* '수령계좌', '우편물수령처'는 유지)
공동인증서 / 공인인증서	공동인증서	갈음하다 (* 일상에서 잘 사용하지 않는 순우리말)	대신하다
PIN번호	간편비밀번호	내방하다, 미내방 시	방문하다, 방문하지 않는 경우(않으면)
남성/여성, 남자/여자, 남/여	남성/여성 (* 선택 항목만 '남/여' 사용)	가급적	되도록
집 / 자택	집	수신자명	받는사람 이름
귀하, 귀댁	고객님, 고객님의 가정	수화	수어
차상해	자동차상해	간편결제(N.pay)	네이버페이

추가 권장 용어

- 다음은 추가적으로 순화를 권장하는 용어입니다.
- 콘텐츠 작성에 사용할 단어와 표현 선택 시 참고할 수 있으며, 되도록 순화어를 사용할 것을 권장합니다.
- * 일부 순화어는 매체 환경 및 사용자 편의성을 고려해 띄어쓰기 등의 규칙을 다시 정의한 용어입니다.

개선 대상 용어	순화어	개선 대상 용어	순화어
오(誤)- 오기입, 오발송	잘못 입력, 잘못 발송	환급금 수령계좌	환급금 받는계좌
-상(上) 홈페이지상에서	홈페이지에서	제 비용 / 제반 비용, 제잡비	모든 비용 / 여러 비용, 모든 잡비 / 여러 잡비
시(時)- 계약 시	계약할 때 / 계약하면	적기	제때 / 알맞은 시기
금일, 금주, 금월, 금년	오늘, 이번주, 이번달, 올해	부리하다	적용이율로 적립하다 (* 문맥에 맞춰 풀어서 씀)
작일, 명일	전날, 다음날	일할 계산	하루 단위로 계산 / 날짜별 계산
금회	이번	가용하다	쓰다 / 쓸 수 있다
기명	이름을 적다, 이름이 적힌 / 서명하다, 서명된	전손	전부손실 / 전체손실
구비하다	갖추다	납입최고	납입독촉 / 납입독촉(최고)
추산하다	어림잡다 / 미루어 계산하다	후면	뒷면
소요되다	걸리다	좌동 / 우동	왼쪽과 동일 / 오른쪽도 동일
수령하다 / 수취하다	받다	소요액	필요금액
수령인 / 수취인	받는사람, 받는분	연금개시연령	연금개시나이
유선 통화 / 유선으로	통화 연결 / 전화로	차등, 차등 지급	다르게, 다르게 지급

- 감사합니다 -