

---

# 챗봇시장 트렌드 조사 및 카드사별 챗봇 비교 분석

인턴직원 과제 1주차  
(2021.09.06)

이무원

1. 챗봇의 도입 배경

2. 챗봇시장의 최근 트렌드

---

## 1. 챗봇 도입 배경

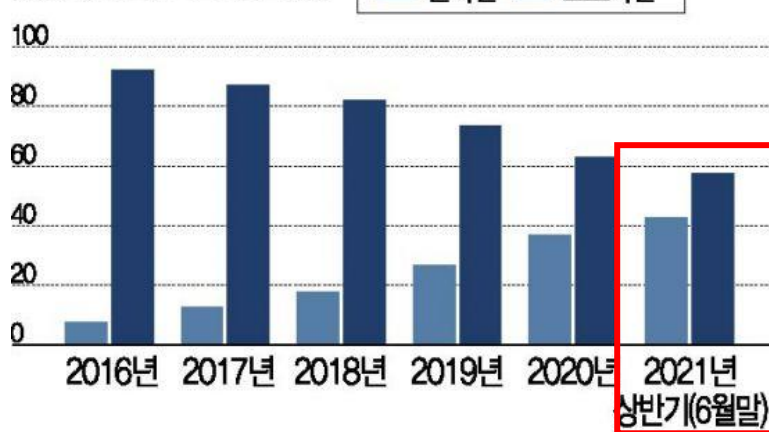
## 1. 챗봇 도입 배경

### 1. 챗봇의 도입 배경

#### 온라인 채널의 중요성

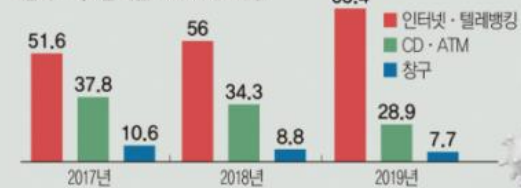
#### 채널경로별 신용카드 신규발급 비중

(단위 % 자료 : 카드업계 취합)



#### 은행 전달채널별 업무처리 비중

(단위 : %, 6월 기준) ※출처: 한국은행



#### 시중은행 비대면 채널 이체건수

(2월16~22일 기준, 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹 합산 건수) ※출처: 각 사

| 은행   | 2019년      | 2020년      | 증감률 |
|------|------------|------------|-----|
| 신한은행 | 811만3645건  | 884만3475건  | 9%  |
| 국민은행 | 960만2272건  | 1000만9422건 | 4%  |
| 우리은행 | 539만6167건  | 546만5117건  | 1%  |
| 하나은행 | 229만8147건  | 245만1686건  | 7%  |
| 농협은행 | 618만4602건  | 700만7726건  | 13% |
| 합계   | 3159만4833건 | 3377만7426건 | 7%  |

그래픽 신미영 기자 win8226@

#### 설명

신용카드의 온라인 채널 신규발급이 증가하고 코로나 19 이후로 온라인 채널의 업무처리 비중이 증대

#### Insight

온라인 채널의 효율적인 업무처리가 중요 → 온라인 채널의 효율성을 증가시키는 챗봇 서비스 수요 증가

## 1. 챗봇 도입 배경

### 1. 챗봇의 도입 배경

#### 챗봇시스템의 필요성

#### 은행 앱에 만족하는 이유 단위:%, 복수응답



#### 은행 앱에 불만족하는 이유 단위:%, 복수응답



※ 각 10개 은행에 실제 사용자 100명 대상으로 조사.  
조사 인원: 전국 1000명 조사일: 1월 15일, 95%신뢰 수준에서  
표준오차 ±3.1%포인트, 조사기관: 오픈서베이

#### 설명

은행 앱에 불만족하는 이유 중 상위 3개는  
1. 사용 복잡, 2. 도움 받기 어려움, 3. 정보 이해하기 어려움

#### Insight

Chatbot을 통한 사용 안내, 사용 보조, 정보 제공 → 위의 불만족 이유  
3가지를 모두 해결 가능

즉, 좋은 성능의 chatbot을 구축한다면 고객의 온라인 채널 만족도를  
높일 수 있다.

---

## 2. 챗봇 시장의 최근 트렌드(Bank of America)

## 2. 챗봇시장의 최근 트렌드

### 2. Bank of America

#### Bank of America 기업 소개



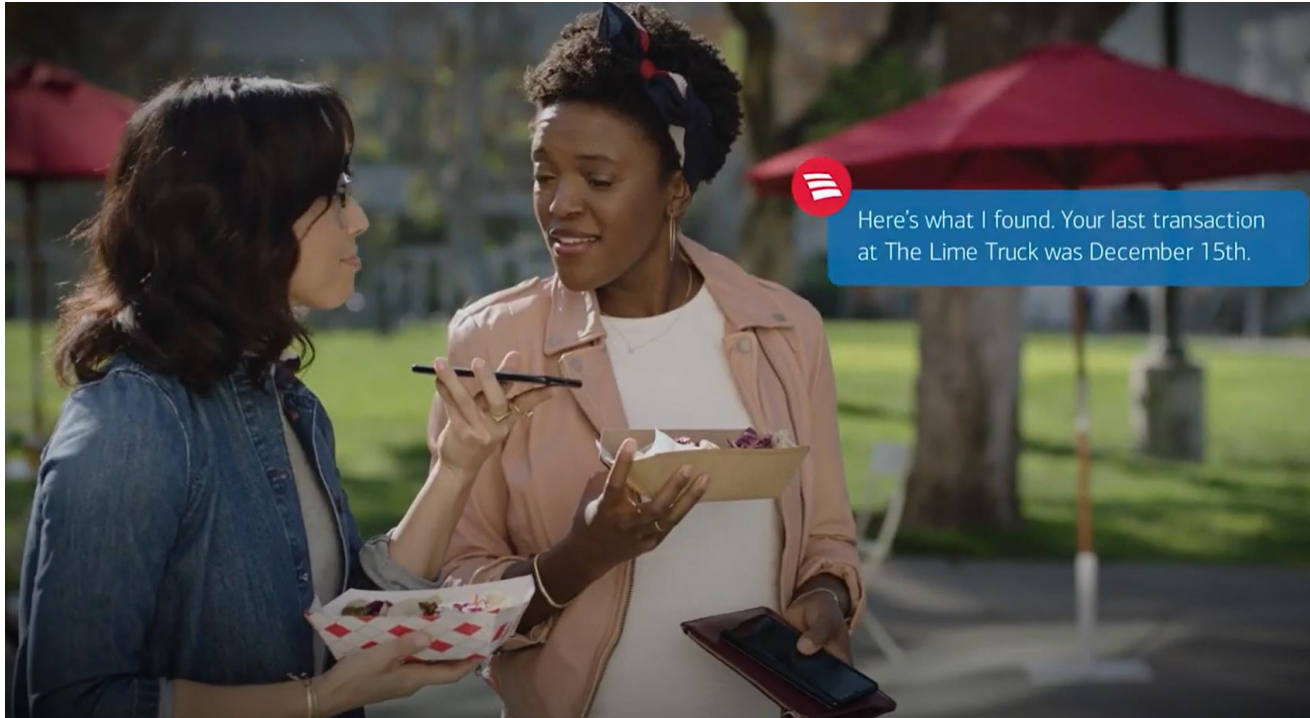
#### 설명

- Bank of America는 지난해 444건의 특허를 등록했으며 AI와 데이터 분석관련 특허가 23%로 가장 큰 비중을 차지
- 은행의 규모보단 데이터에 집중하며 테크 기업으로 변모하는 중
- 인공지능 비서 erica를 출시하여 성공적으로 운영

## 2. 챗봇시장의 최근 트렌드

### 2. Bank of America

#### Erica의 편의성



#### 설명

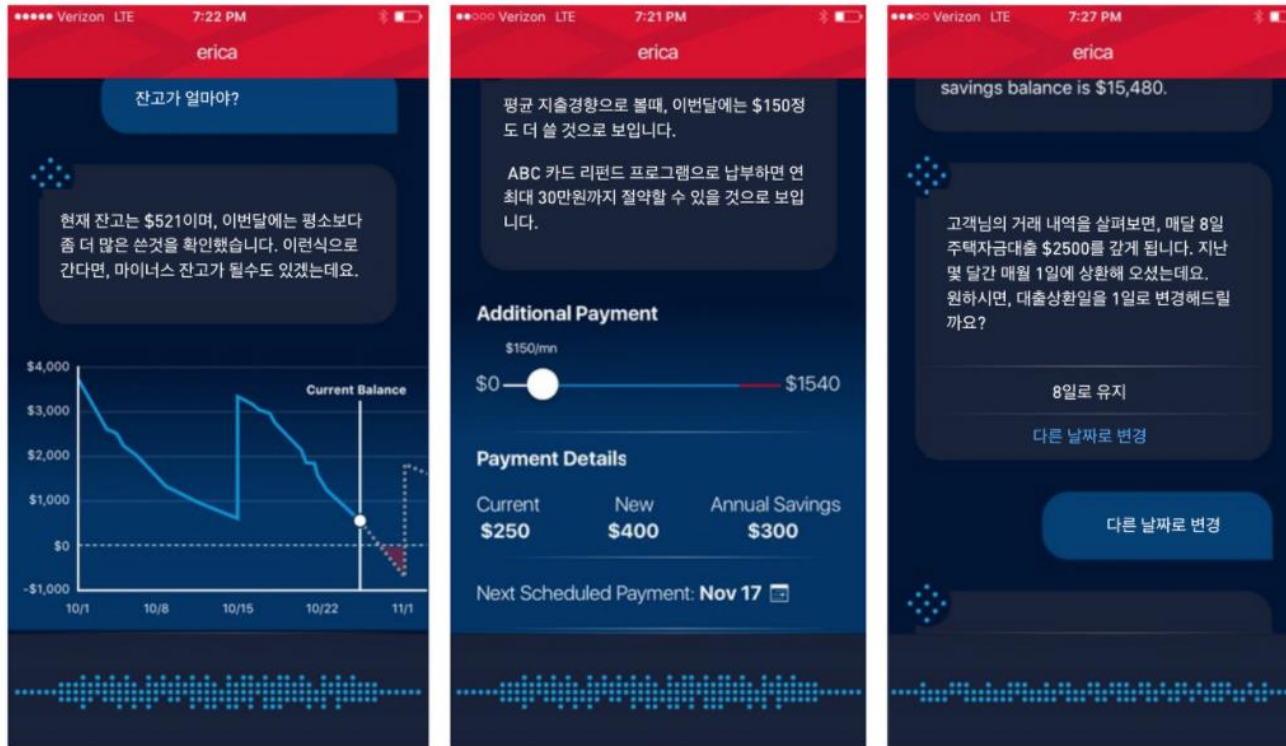
- Siri, 빅스비와 같은 AI 비서 형식으로 화면을 키지 않고도 음성으로만 대화를 주고 받을 수 있음
- 업무를 챗봇시스템 안에서 해결 가능  
(앱에서 링크를 누르거나 행동을 하는 방식이 아닌 완전히 텍스트와 음성만으로 업무를 해결)



## 2. 챗봇시장의 최근 트렌드

### 2. Bank of America

#### Erica의 차별성



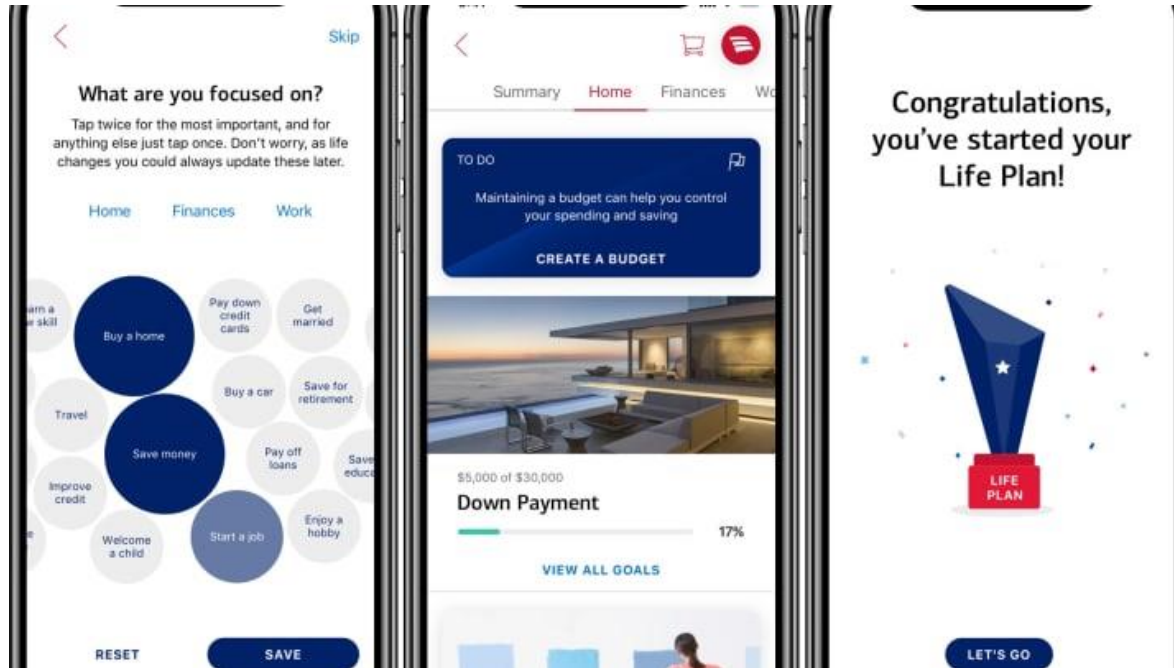
#### 설명

- 인공지능, 예측 분석 및 인지기술을 사용해 고객의 카드값 납부, 잔액 확인 및 대출상환 등에 대한 컨설팅 제공
- 고객의 정보에 따라 교육용 비디오, 자료 등을 확인할 수 있도록 제공
- 고객이 요청하지 않아도 먼저 제안하며 AI 금융 비서 역할을 수행

## 2. 챗봇시장의 최근 트렌드

### 2. Bank of America

#### 데이터를 활용한 개인자산관리 서비스 Life Plan 출시



#### 설명

- 7가지 대분류와 27가지의 세부 목표 중 자신의 상황에 맞는 목표들을 선택 및 우선순위를 정하여(ex: 주택담보대출 상환 1순위, 은퇴자금 마련 2순위 등) 실천 가능한 소단위의 조언을 제공하는 서비스
- 자금상황, 거래내역, 달성율, 우선순위 변동 등 다양한 데이터를 기반으로 초개인화 서비스를 제공
- 금융비서 Erica와 연동

## 2. Bank of America

### 정리 및 비교

#### BOK 정리

- 챗봇시스템에서 모든 거래를 할 수 있도록 고도화 → 화면을 사용하지 않고 음성만으로 거래가 가능
- 업무 서비스 제공 외에도 맞춤형 컨설팅, 빅데이터 분석 결과, 교육용 비디오 등 다양한 콘텐츠를 제공
- 다양한 데이터 수집을 바탕으로 고객의 목적에 맞춰 데이터를 기반으로 자산관리 컨설팅을 제공하는 구독형 서비스로의 연결

#### 국내 상황

- 회사에 따라 챗봇시스템에서 거래가 가능한 경우도 있으나 많은 업무가 불가능 --> 음성만으로는 거래 불가
- 데이터 분석은 제공하는 경우도 있으나 없는 경우도 많음
- 초개인화된 컨설팅 제공 등의 기능은 아직 구축되지 않은 걸로 파악됨

#### 결론

- Bank of America의 기술 수준을 정확히 파악은 하지 못했으나 많은 금융 기업들의 청사진을 실현하는 중인 기업이라고 생각되며 앞으로 비슷한 방식으로 발전해 나갈 것으로 생각합니다.

END OF DOCUMENT