# "고객과 함께, 신뢰와 책임, 열정과 혁신, 소통과 팀웍"

2022. 08. 17

**수 신 모바일 앱 개발 이해 관련 부서**

**제 목 『2022년 08월IBK 모바일 앱 사용자 반응 비교』**

**□ 발간 목적**

당행의 모바일 앱에 대한 사용자들의 반응을 이해관계자에 효과적으로 전달하고, 타행과의 비교를 통해 개선점을 찾고자 함

**□ 주요 내용 목차**

1. 당행 개인고객용 모바일 앱 (i-one bank) 사용자 반응 분석

2. 타행 개인고객용 모바일 앱 사용자 반응 비교 분석

3. 당행 기업고객용 모바일 앱 (i-one bank) 사용자 반응 분석

4. 타행 기업고객용 모바일 앱 사용자 반응 비교 분석

5. 인터넷 전문 은행 모바일 앱 사용자 반응 비교 분석

**□ 주요 내용**

1. 당행 개인고객용 모바일 앱 (i-one bank) 사용자 반응 분석

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 계좌 3. 이체 | 빈출 단어 Top3 1. 어플 2. 인증 3. 계좌 |

2. 타행 개인고객용 모바일 앱 사용자 반응 분석

ㅇ 하나은행

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 기능 3. 계좌 | 빈출 단어 Top3 1. 이체 2. 인증 3. 로그인 |

ㅇ 국민은행

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 뱅킹 3. 이체 | 빈출 단어 Top3 1. 이체 2. 인증서 3. 로그인 |

ㅇ 신한은행

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 어플 3. 계좌 | 빈출 단어 Top3 1. 인증 2. 로그인 3. 어플 |

ㅇ 농협은행

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 이체 3. 뱅킹 | 빈출 단어 Top3 1. 계좌 2. 어플 3. 로그인 |

ㅇ 우리은행

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 뱅킹 3. 이체 | 빈출 단어 Top3 1. 알림 2. 로그인 3. 어플 |

best 은행:   
**결 론** UI 개선에 힘쓰는 것이 좋겠다고 판단됨.

3. 당행 기업고객용 모바일 앱 (i-one bank) 사용자 반응 분석

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** |  |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 자동 2. 관리 3. 환경설정 | 빈출 단어 Top3 1. 로그인 2. 어플 3. 인증서 |

4. 타행 기업고객용 모바일 앱 사용자 반응 분석

ㅇ 하나은행

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 이체 2. 수정 3. 저장 | 빈출 단어 Top3 1. 인증서 2. 로그인 3. 어플 |

ㅇ 국민은행

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 뱅킹 3. 기업 | 빈출 단어 Top3 1. 어플 2. 인증서 3. 로그인 |

ㅇ 신한은행

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 계좌 3. 이체 | 빈출 단어 Top3 1. 인증서 2. 로그인 3. 어플 |

ㅇ 농협은행

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 이용 3. 뱅킹 | 빈출 단어 Top3 1. 이체 2. 인증서 3. 기존 |

ㅇ 우리은행

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 기능 3. 쓰기 | 빈출 단어 Top3 1. 인증서 2. 기업 3. 사업자 |

**결 론** 기업 이미지 개선에 힘쓰는 것이 좋겠다고 판단됨.

5. 인터넷 전문 은행 모바일 앱 사용자 반응 분석

ㅇ 토스

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 기능 3. 계좌 | 빈출 단어 Top3 1. 업데이트 2. 계좌 3. 사용 |

ㅇ 카카오뱅크

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 계좌 2. 입금 3. 금액 | 빈출 단어 Top3 1. 이체 2. 인증 3. 신분증 |

ㅇ 케이뱅크

|  |  |
| --- | --- |
| **긍정적 반응** | **부정적 반응** |
|  |  |
| 빈출 단어 Top3 1. 사용 2. 로고 3. 어플 | 빈출 단어 Top3 1. 인증 2. 어플 3. 신분증 |

**결 론** 부가 서비스에 힘쓰는 것이 좋겠다고 판단됨.

"새로운 60년, 고객을 향한 혁신"