



**생성형 AI와 RAG를 활용한
KB만의 특별한 사진!**

끼비사전

최태순 임재성 송준섭



Contents



Introduction

문제제기 및 현황, 서비스 제안



Project Workflow

모델 파이프라인 과정 및 시연영상



Future Works

기대효과 및 발전가능성



01

Introduction

문제제기 및 현황, 서비스 제안

문제 제기 및 현황

1. 어려운 금융 용어의 장벽과 그로 인한 어려움

1)

대전환 AI 시대

한국금융
대안민국 최고 금융경제지 FNTIMES

전체 증권 산업 유통·부동산 금융 보험 2금융 이사회 인물 뱅크 경제·A

오피니언 > 오늘의 쉬운 우리말

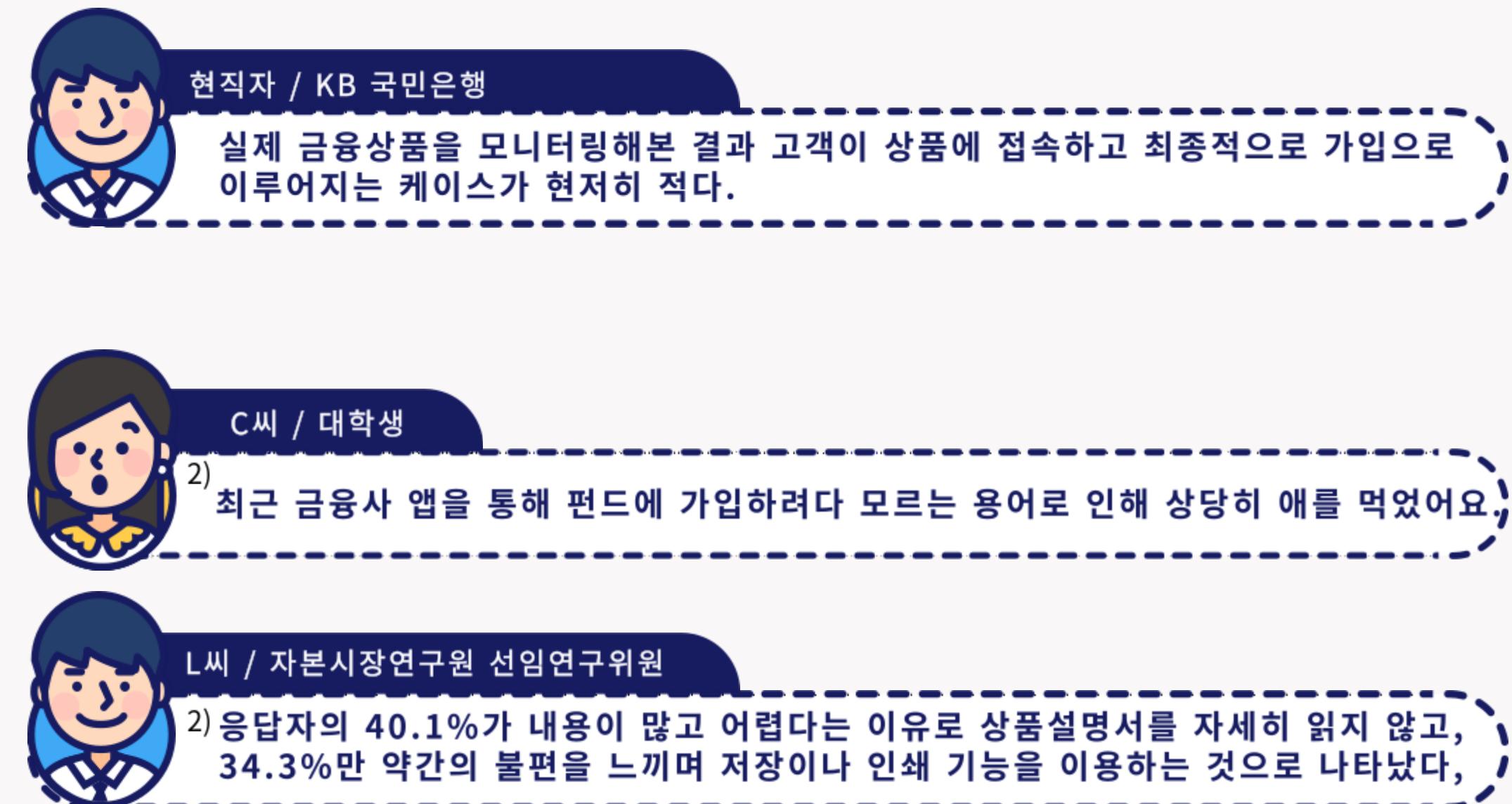
[금융용어 정책 토론회] 주제토론-“금융소비자 90% 약관·상품설명서 어렵다”

홍승빈 기자 hsbrobin@ 김경찬 기자 kkch@

기사일력 : 2021-10-09 06:00 최종수정 : 2021-10-23 15:47

TALK f Telegram X URL

홍성국 의원 “리먼 사태도 금융 이해력 부족이 이유”
김은경 처장 “어려운 용어가 사모펀드 피해 키워”

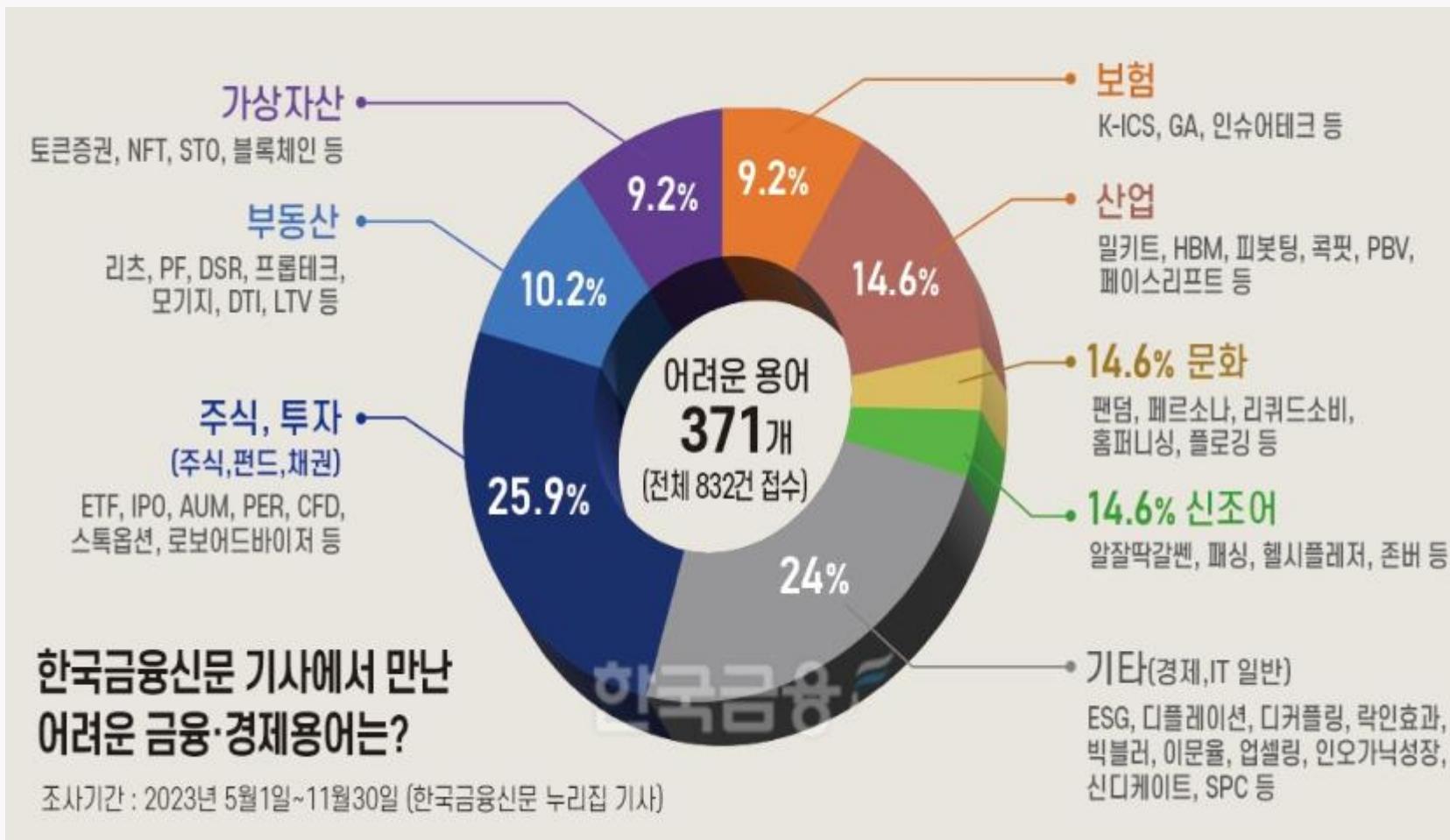


금융 분야의 전문 용어들은 복잡하고 어렵기 때문에 일반 소비자가 이해하기 어렵다.

문제 제기 및 현황

2. 새로운 금융 용어들의 등장과 그로 인한 어려움

1)



2)



[시사금융용어] 핀터넷(Finternet)

[시사금융용어] 전환금융

•
•

약 3200건의 금융용어

**다양한 산업 및 기술들과의 결합으로 새로운 금융용어들이 생겨나고
복잡성이 늘어나고 있다.**



문제 제기 및 현황

- 1) 고객에게 한발짝 더…은행권, 복잡·난해한 금융용어 개선
‘열중’

이기욱 기자 입력 2019.11.13 16:26 | 댓글 0

- 2) [쉬운 우리말, 쉬운 금융] 우리말로 바꾸니 금융
이 더 쉬워져요!



김민정 기자
minj@

기사입력 : 2020-09-02 17:20

- 3) 요구불통장→입출금통장.. 은행권, 언어순화에 열심인 이유

박소연 기자

파이낸셜뉴스 입력 2022.12.19 05:00 수정 2022.12.19 05:00

가⁺ 가⁻

H 은행

단어 대신 손님이라는 표현을 공식 사용 등 순화된 우리말 사용

W 은행

‘고객중심, 이해하기 쉬운 은행용어 사용’ 캠페인

S 은행

CS응대방안 개선을 위한 내부 캠페인 및 금융 용어 개선을 위한 직원 교육

고객들의 이해하기 쉽고 편리한 금융용어를 위해 많은 금융사들이 노력하고 있다.

- 1) <https://www.sisajournal-e.com/news/articleView.html?idxno=208953>
2) <https://www.wealthm.co.kr/news/articleView.html?idxno=915>
3) <https://www.fnnews.com/news/202212181614405014>



문제 제기 및 현황

KB국민은행의 고객언어 가이드

1)

HOME > 증권/금융 > 은행

KB국민은행, 쉬운 언어 사용 'KB고객언어가이드' 수립 적용

박시형 기자 | meeloo@seouln.com | 2019.10.23 13:42 | 댓글 0

KB고객언어 4대 기본 원칙
원칙을 알고 쓰면, 고객과 더 가까워집니다.

- 1 고객 중심으로 쓰기
- 2 누구에게나 쉽게 쓰기
- 3 뜻을 명확하게 쓰기
- 4 행동 중심으로 쓰기

고객 입장에서 원하는 정보를
쉽게 찾고 찾기 쉽게 구성해
액스프레스에서 규정적인
고객 경험을 향도록 합니다.

누구나 쉽게 이해하기
여기에는 전자금융 분야에 대한
질문에서 자주 사용하는 용어
우리말 표현하여 합니다.

필수로 필요한 설명과 필요한 표제
대신 구체화하고 찾기 편리한
언어로 잘 번역 제공해 이해할
수 있도록 해야 합니다.

(사진=KB국민은행)

KB증권의 대고객 언어 가이드

2)

KB증권, '대고객 메시지 언어가이드' 배포

▲ 솔진우 기자 | Ⓛ 입력 2024.05.20 14:39 | Ⓜ 댓글 0

KB증권

KB증권 대고객 메시지 언어가이드

▶ 대고객 메시지 채널

알림톡 문자메시지 푸시 이메일

고객중심 라이팅을 통한
일관된 브랜드 메시지 전달

KB금융의 고객언어 가이드

3)

KB금융, 어려운 금융용어 순화 '고객언어 가이드' 발간

기사입력 : 2024년05월10일 11:00 | 최종수정 : 2024년05월10일 11:00



가+ 가- 프린트

고객에 필요한 정보 이해하기 쉽게 전달

[서울=뉴스핌] 정광연 기자 = KB금융그룹(회장 양종희)은 고객이 쉽게 이해할 수 있는 금융서비스를 제공하기 위해 어려운 금융 용어를 쉬운 말로 풀어낸 'KB고객언어 가이드'를 발간했다고 10일 밝혔다.

고객에게 필요한 정보를 이해하기 쉽게 전달해 고객의 빠르고 명확한 판단을 돋는 금융 언어 활용법으로 ▲목소리와 말투 ▲글쓰기 10대 원칙 ▲표기 규칙 등으로 구성됐다.



KB금융그룹

KB금융,
어려운 금융용어를
쉬운 우리말로 바꾼
'KB고객언어 가이드' 공개

[사진=KB금융]

KB 역시 금융 용어의 장벽을 낮추고자 지속적으로 노력해오고 있으며 자사만의 '고객언어 가이드'를 수립함으로써 소비자의 눈높이에 맞춘 금융서비스를 제공하고 있다.

- 1) <https://www.seouln.com/news/articleView.html?idxno=360028>
- 2) <https://www.fetimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=114585>
- 3) <https://www.newspim.com/news/view/20240510000506>



문제 제기 및 현황



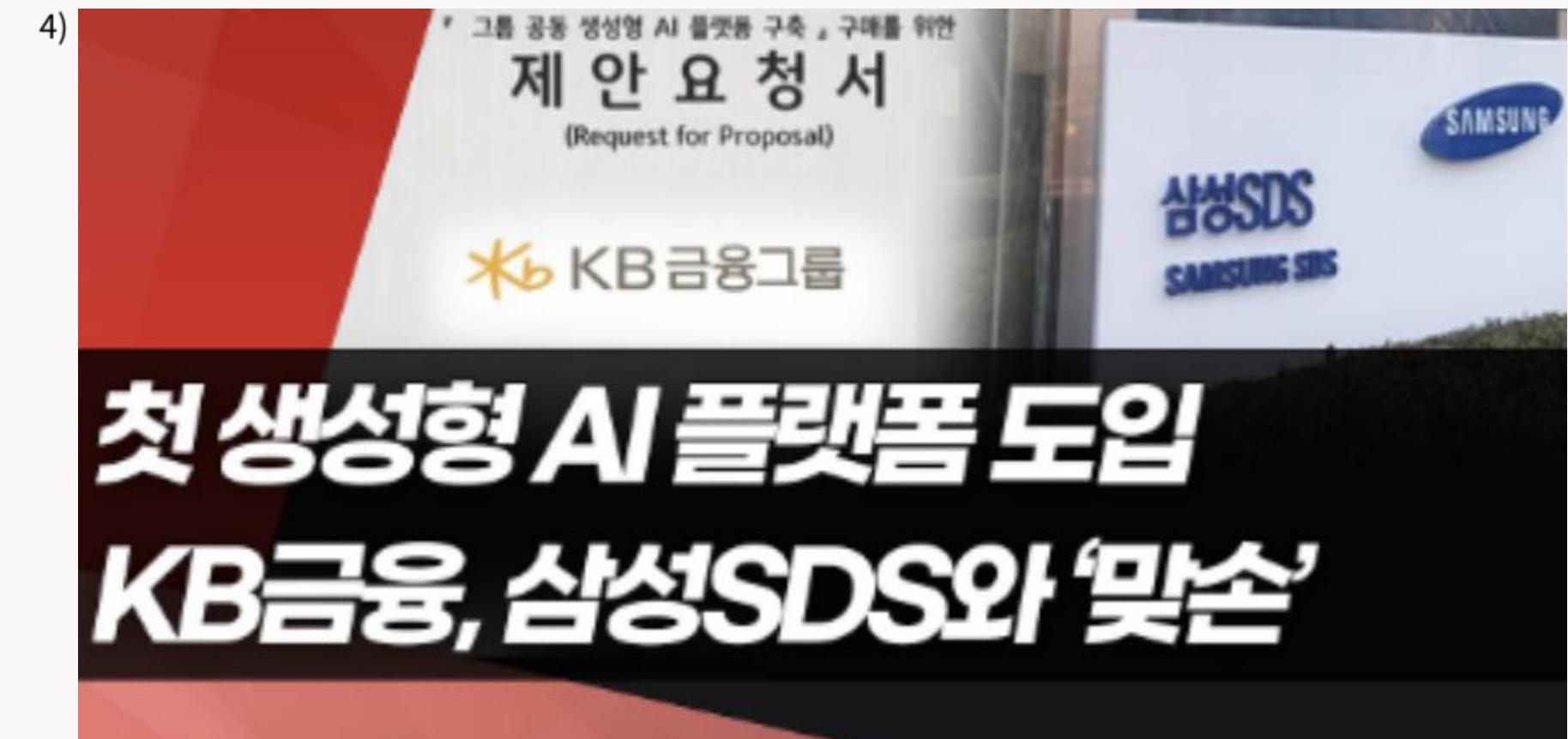
1) KB국민은행 오순영 센터장 "올해 AI로 성과 낸다…금융권 고려한 AI법 필요"

| [인터뷰] KB국민은행 오순영 금융AI센터장

2) KB금융, 생성형AI 시대 선도한다… '디지털IT부문 전략워크숍' 개최

▲ 전미준 기자 | ○ 입력 2024.07.05 17:33 | ■ 댓글 0

3) 금융권 첫 'KB-GPT.com' 개설… 투자종목·시세검증도 AI로 척척 [문화
금융리포트 2024]

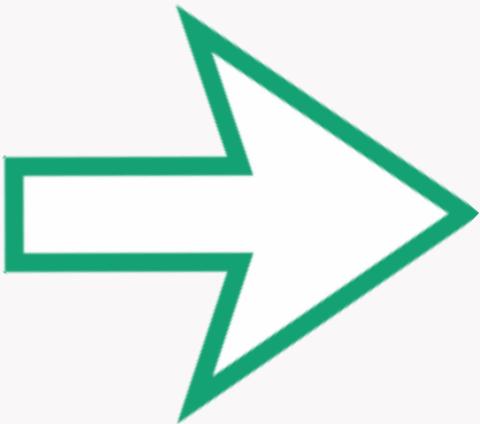
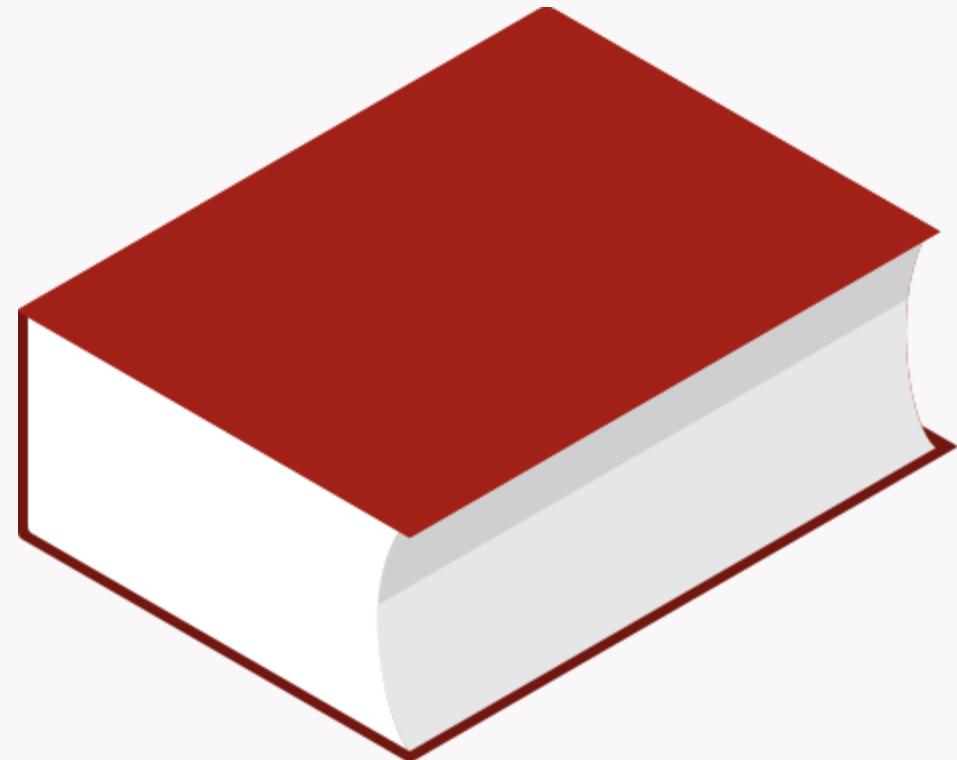


**KB는 다양한 인공지능 활용, 특히 생성형 AI 기술을 적극적으로 도입함으로써
금융권 AI 선도자로 발돋움하고 있다.**

- 1)<https://zdnet.co.kr/view/?no=20240327164140>
- 2)<https://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=31583>
- 3)<https://munhwa.com/news/view.html?no=2024061901031805022002>
- 4)<https://www.youtube.com/watch?v=bOFSqEAxDk>



<사전의 특성>



정보의 정확성

정보의 최신화



<사전의 특성>

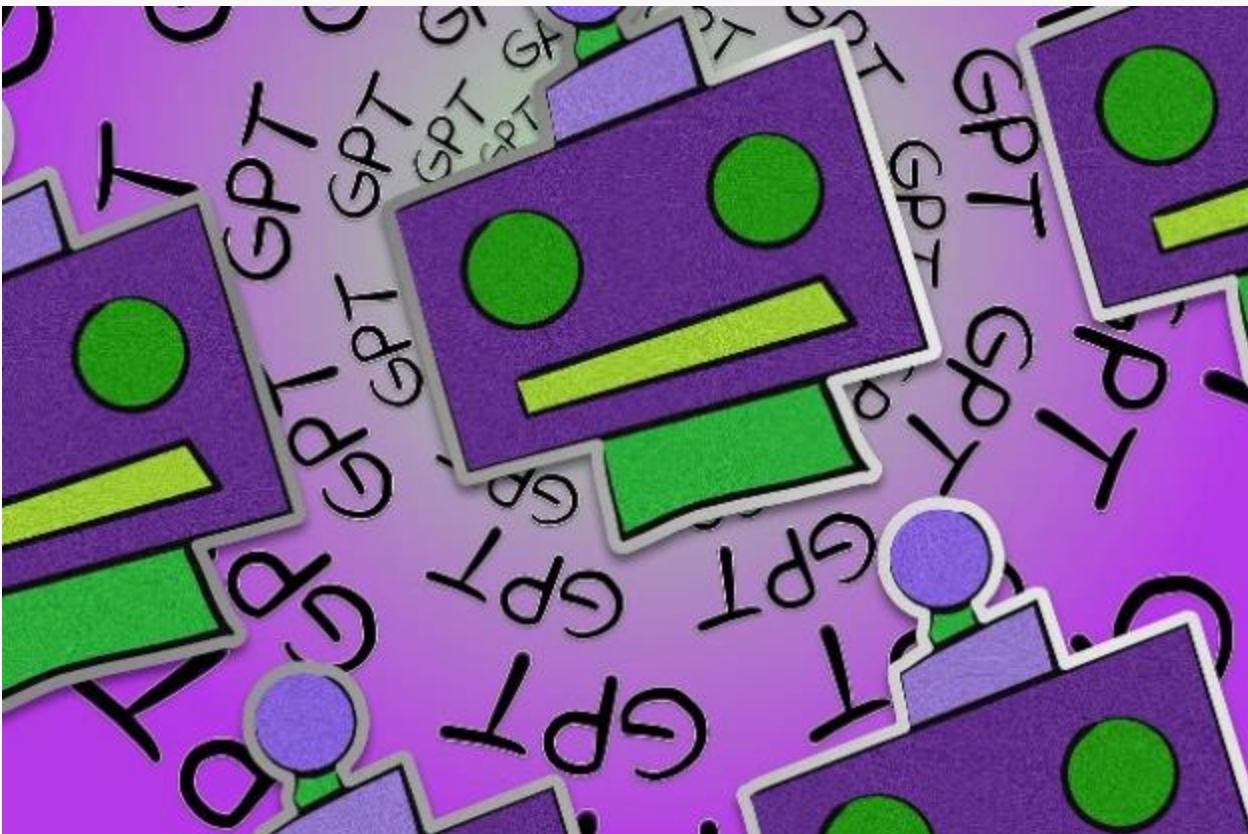
생성형 AI의 치명적 단점

정보의 정확성

정보의 최신화



환각(hallucination)



- 환각 (hallucination) 현상 이란?

AI가 정보를 출력해내는 과정에서 발생하는 오류로, 의도적으로 생성되는 허위 정보를 마치 '사실'처럼 말하는 현상. 이는 실제로는 없는 정보를 만들어내거나, 잘못된 답변을 제공할 수 있기 때문에 혼란을 줄 수 있음.



RAG (Retrieval-Augmented Generation)

왜 RAG가 해결책인가?

- RAG는 AI가 데이터를 생성할 때 최신 정보와 연결된 문서를 참조하도록 설계
- 생성형 AI가 보다 신뢰성 있는 정보를 제공하고, 환각(hallucination) 현상을 최소화



특히 금융과 같은 정보의 정확성이 중요한 분야에서 유용하게 사용될 수 있으며, 최신 데이터와 실시간으로 연계되어 정확한 정보를 생성하도록 돋는다.





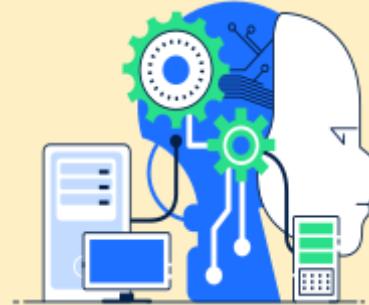
고객 중심의 용어사전



금융용어의 생소함과 어려움을
극복하고 원활한 이해를 위해
더욱 쉽고 명확한 금융용어사전

개발

AI를 활용한 맞춤 서비스



생성형 AI와 RAG를 통해 금융용어를
쉽게 재생성하고 맞춤 금융콘텐츠
제공



서비스 제안

고객 중심의 용어사전

궁금한 용어를 물어보세요!

금융용어의 생소함과 어려움을 극복하고 원활한 이해를 위해 더욱 쉽고 명확한 금융용어사전 개발

KB KB국민은행
로그인 | 인증센터

개인 기업 | 자산관리 부동산 퇴직연금 카드 | 전체 서비스 + Global | Q

KB스타뱅킹 전용 요금제
데이터 무제한!
통화는 필요한 만큼!

KB스타뱅킹 LTE 요금제
바로가기

전체계좌조회 계좌이체 빠른조회 보관센터 고객우대제도 소비자보호 상담예약 상품공시장

새소식 이벤트

KB국민인증서(기밀) 출시 안내 KB국민은행... KB스타뱅킹 전용 통신요금제 「KB스타뱅... KB국민은행 웹 오피스도전즈... KB스타뱅킹 KB Pay 결제하고, 면담 조... 이제 빙글 빙글 신청하는 블록주민들...

금용의 뜻이 뭐야?

KB마이핏통장 건강한 자산관리 KBマイ데이터 이동통신서비스 Liiv M

“ 깨비사전 ”

02

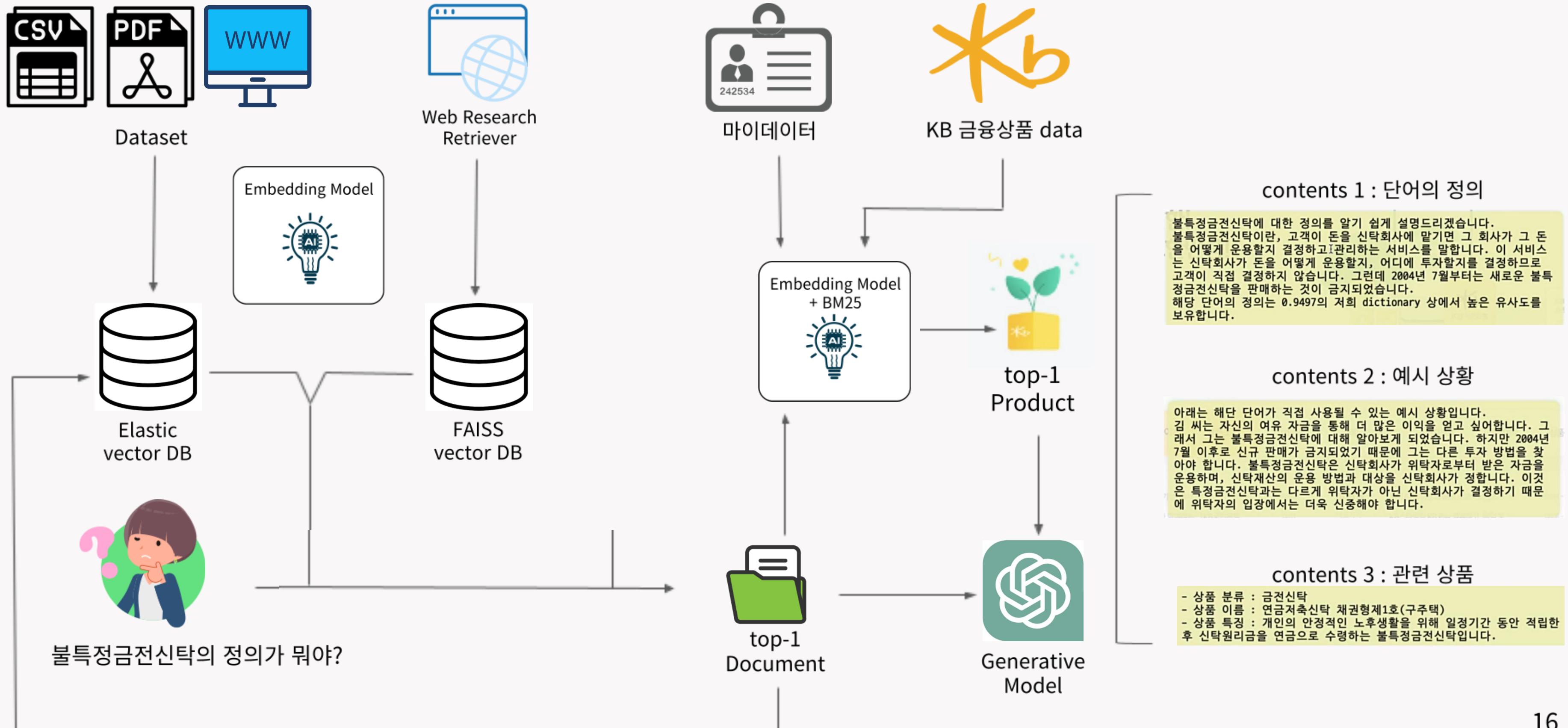
Project Workflow

시스템 파이프라인 및 시연영상

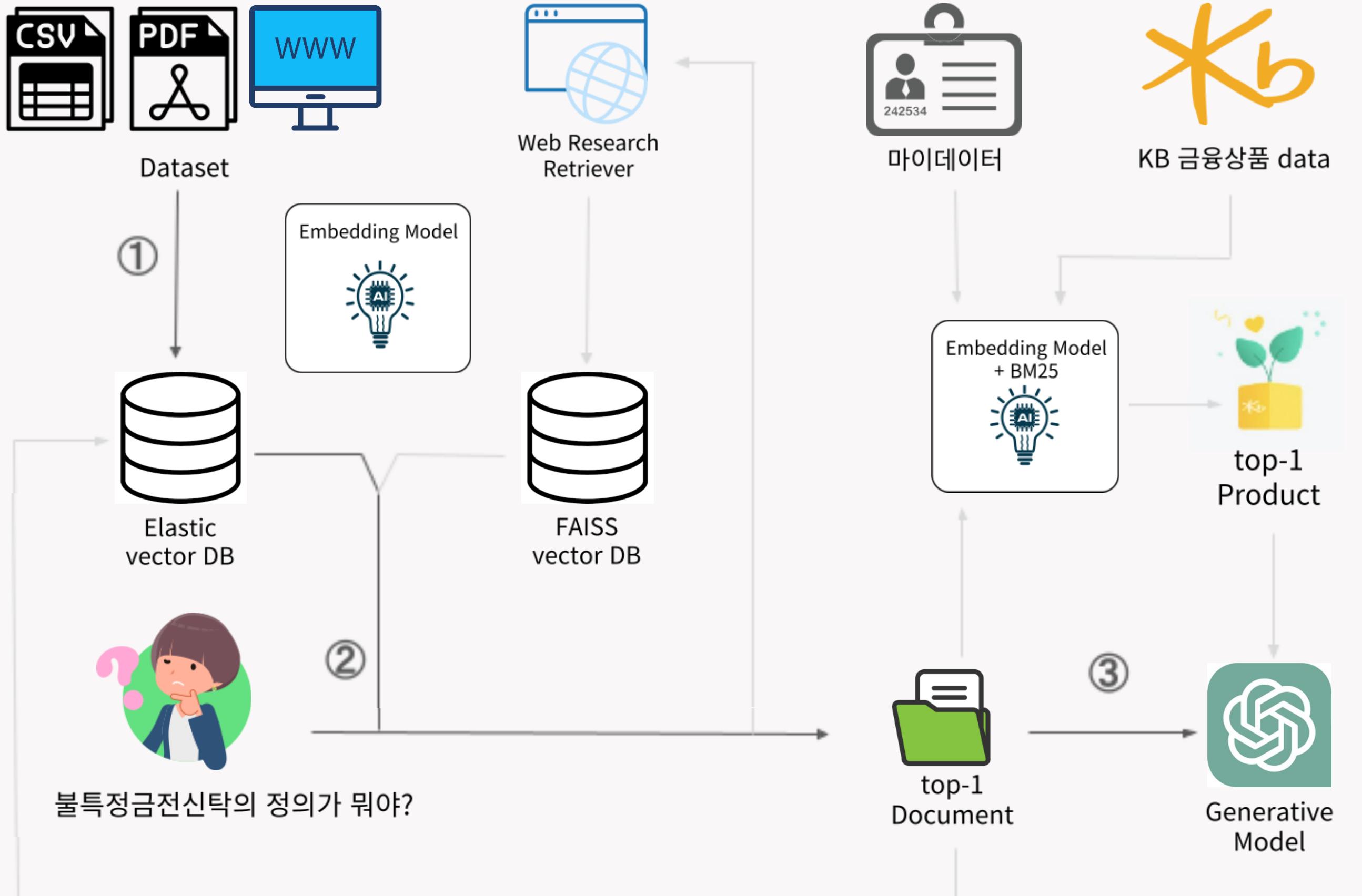




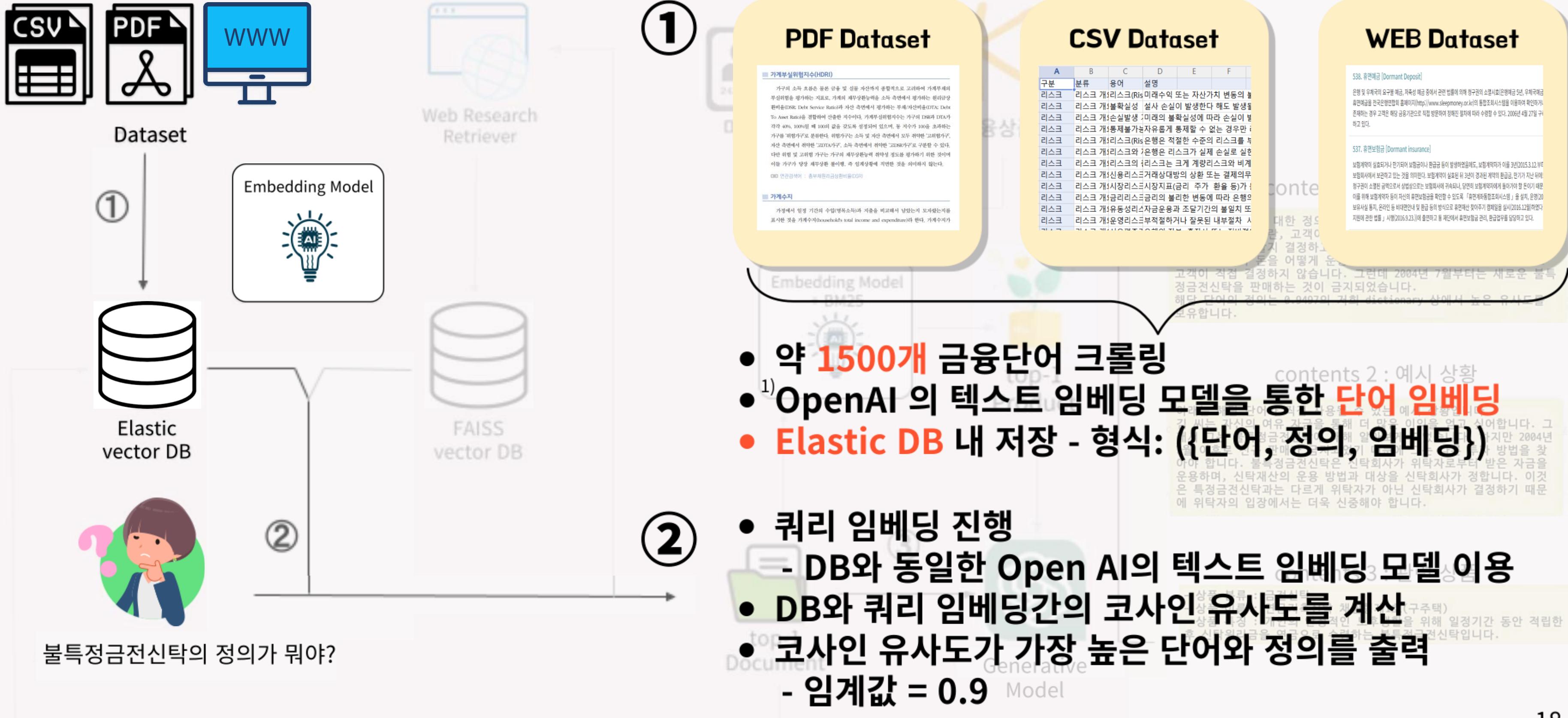
시스템 파이프라인



Workflow1 : DB 내 단어 생성



Workflow1 : DB 내 단어 생성





Workflow1 : DB 내 단어 생성

③

- 출력한 top-1 단어와 정의를 생성형 인공지능 모형에 넘김
- 프롬프트를 설정한 후 최종 용어정의와 예시상황 생성

• 용어정의 QA 프롬프트

```

prompt = """
Please generate an appropriate response to the given requirements and instructions.\n
Requirements and Instructions : \n
1. You must explain the financial term to people who have trouble understanding them in korean. \n
2. If you think a financial consumer does not know the following definition,
   you should rewrite the definition so that it is easy for the person to understand, not too long, and free of difficult words. \n
3. The given financial term must be included in the corresponding explanation. \n
4. The given financial term should be included in your reponse.
5. Facts must not be changed. \n
6. You should talk in complete sentences.
7. Be polite, please.\n
"""+ f'\Word: {word}\n' + f'\nDefintion: {definition}\n' + 'Rewritten Definition: \n'
    
```

• 예시상황 QA 프롬프트

```

prompt = """
Please generate an appropriate response to the given requirements and instructions.\n
Requirements and Instructions : \n
1. Give an example situation where a financial consumer would use the financial word in korean. \n
2. Be brief, with a maximum of 5 sentences.
3. Facts must not be changed. \n
4. You should talk in complete sentences.
5. Be polite, please. \n
"""+ f'\Word: {word}\n' + f'\nDefintion: {definition}\n' + 'Situation: \n'
    
```

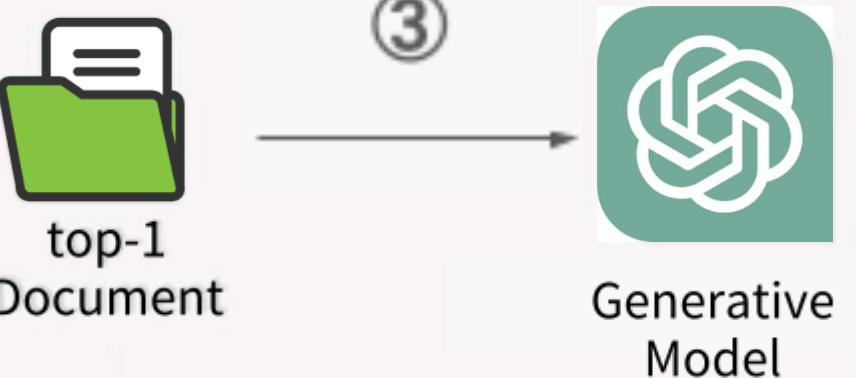
Web Research
Retriever

마이데이터

KB 금융상품 data



top-1 Product



contents 1 : 단어의 정의

불특정금전신탁에 대한 정의를 알기 쉽게 설명드리겠습니다.
불특정금전신탁이란, 고객이 돈을 신탁회사에 맡기면 그 회사가 그 돈을 어떻게 운용할지 결정하고 관리하는 서비스를 말합니다. 이 서비스는 신탁회사가 돈을 어떻게 운용할지, 어디에 투자할지를 결정하므로 고객이 직접 결정하지 않습니다. 그런데 2004년 7월부터는 새로운 불특정금전신탁을 판매하는 것이 금지되었습니다.
해당 단어의 정의는 0.9497의 저희 dictionary 상에서 높은 유사도를 보유합니다.

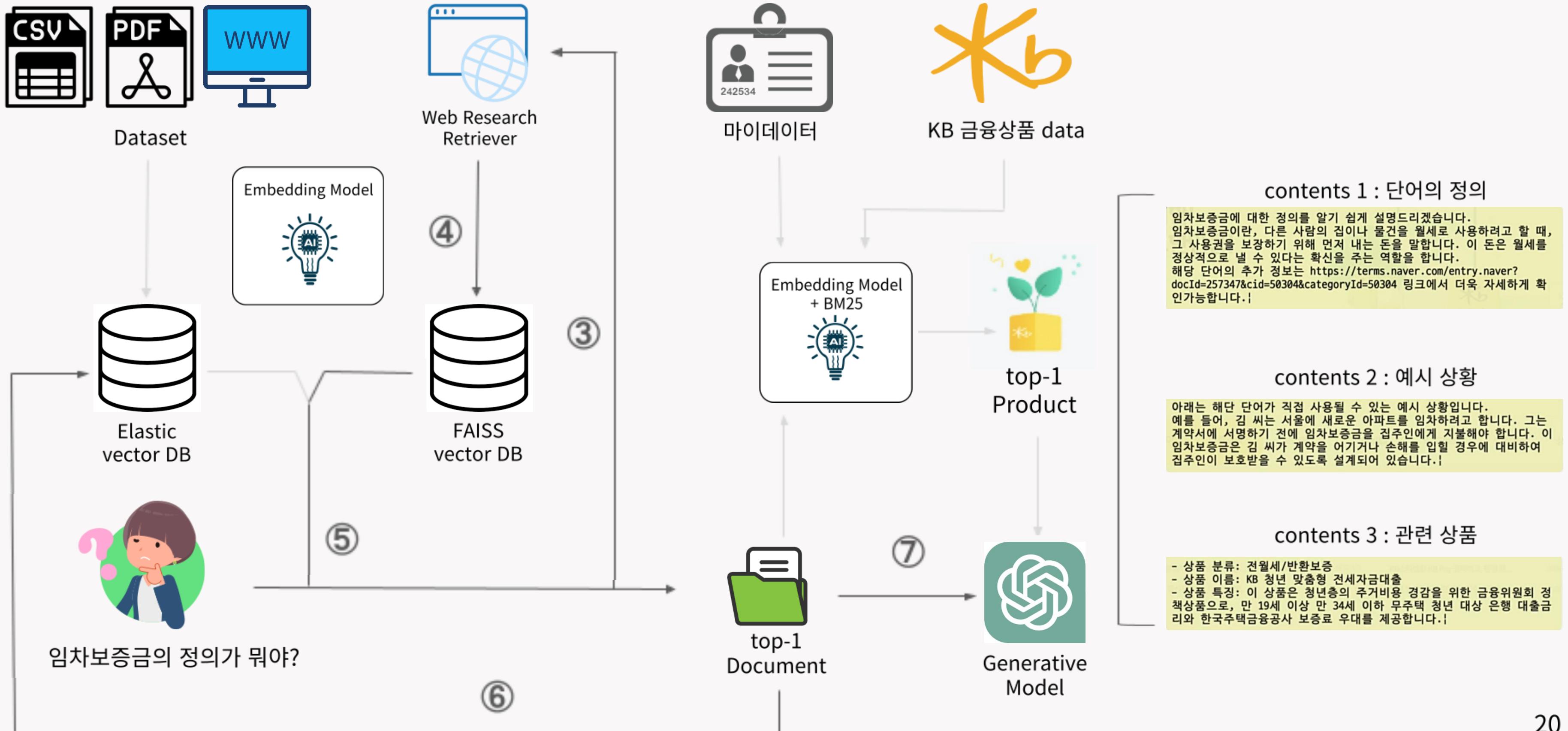
contents 2 : 예시 상황

아래는 해당 단어가 직접 사용될 수 있는 예시 상황입니다.
김 씨는 자신의 여유 자금을 통해 더 많은 이익을 얻고 싶어합니다. 그래서 그는 불특정금전신탁에 대해 알아보게 되었습니다. 하지만 2004년 7월 이후로 신규 판매가 금지되었기 때문에 그는 다른 투자 방법을 찾아야 합니다. 불특정금전신탁은 신탁회사가 위탁자로부터 받은 자금을 운용하며, 신탁재산의 운용 방법과 대상을 신탁회사가 정합니다. 이것은 특정금전신탁과는 다르게 위탁자가 아닌 신탁회사가 결정하기 때문에 위탁자의 입장에서는 더욱 신중해야 합니다.

contents 3 : 관련 상품

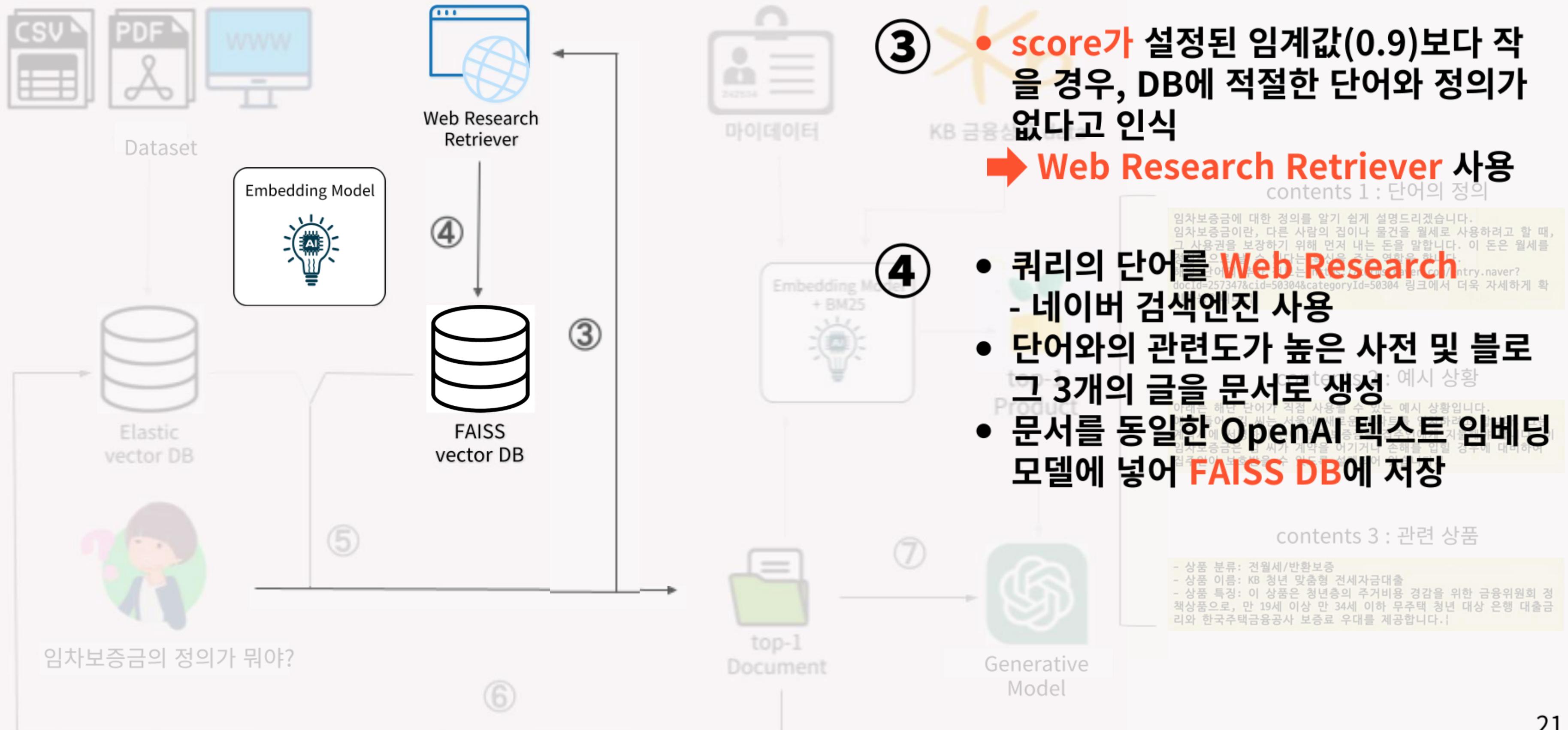
- 상품 분류 : 금전신탁
- 상품 이름 : 연금저축신탁 채권형제1호(구주택)
- 상품 특징 : 개인의 안정적인 노후생활을 위해 일정기간 동안 적립한 후 신탁원리금을 연금으로 수령하는 불특정금전신탁입니다.

Workflow2 : DB 외 단어 생성



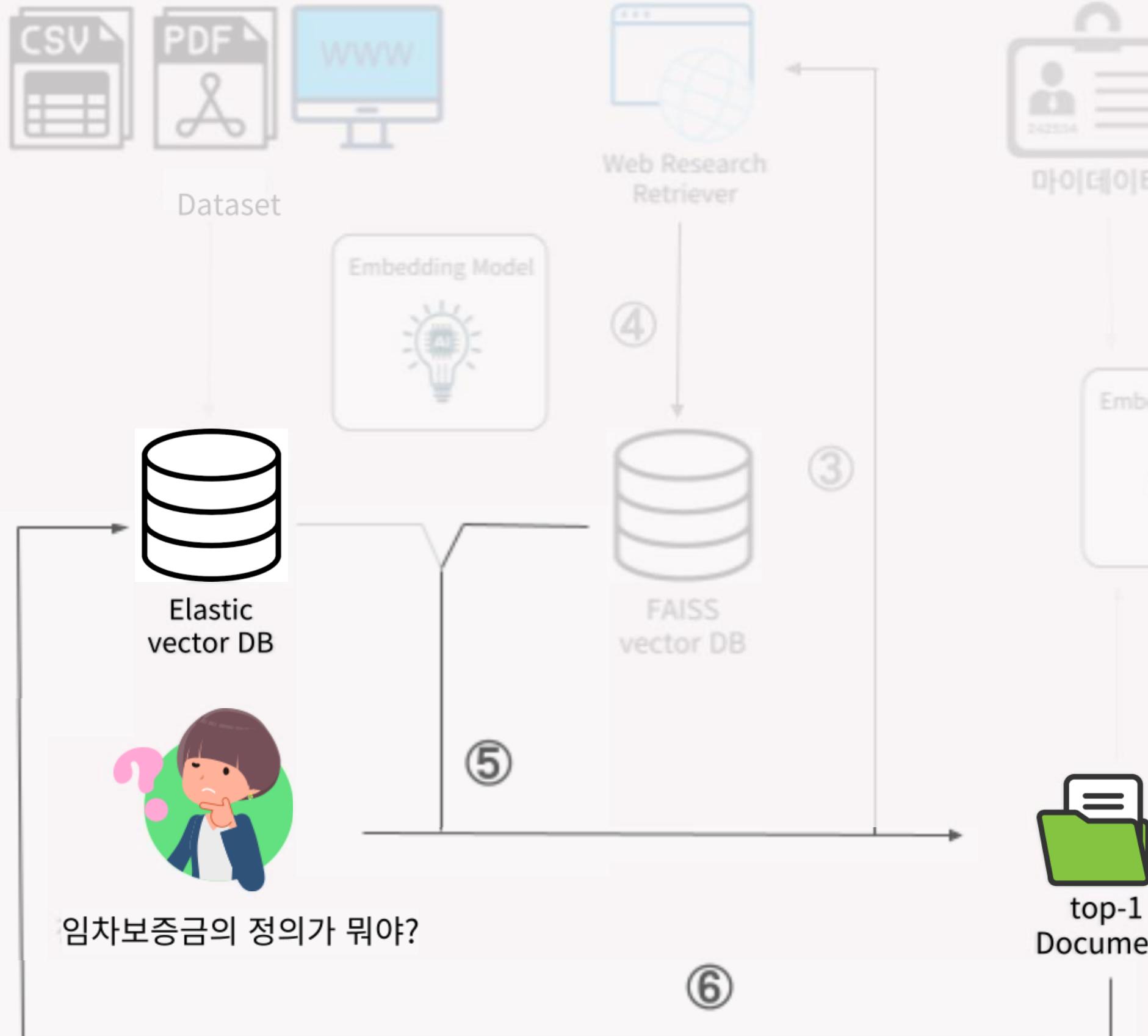


Workflow2 : DB 외 단어 생성





Workflow2 : DB 외 단어 생성



- ⑤ • 쿼리 임베딩과 FAISS DB에 저장된 임 베딩간의 **MMR(Maximum Marginal Relevance)** 을 기준으로 top-1 문서 생성

- contents 1 : 단어의 정의
- 입차보증금에 대한 정의를 알기 쉽게 설명드리겠습니다.
입차보증금이란, 다른 사람의 집이나 물건을 월세로 사용하려고 할 때,
그 사용권을 보장하기 위해 먼저 내는 돈을 말합니다. 이 돈은 월세를
정상적으로 지불하지 못해도 원래 주인에게 돌려야 합니다.
[\[보기\]](#)
- ⑥ • **Web Research**를 통해 생성된 기존 DB
에 없던 단어에 대한 정의를 **Elastic DB**
에 저장시키도록 **자동화 구축**
• **추후에 검색된 단어는 내장된 DB에서 찾**
도록 하기 위함
- contents 2 : 예시 상황
- 아래는 해당 단어가 직접 사용될 수 있는 예시 상황입니다.
예전에, 김 씨는 서울에 새로운 아파트를 임차하려고 합니다. 그는
임차보증금은 김 씨가 계약을 여기거나 손해를 입힐 경우에 대비하여
집주인이 보호받을 수 있도록 설계되어 있습니다.!

contents 3 : 관련 상품

- 상품 분류: 전월세/반환보증
- 상품 이름: KB 청년 맞춤형 전세자금대출
- 상품 특징: 이 상품은 청년층의 주거비용 경감을 위한 금융위원회 정책상품으로, 만 19세 이상 만 34세 이하 무주택 청년 대상 은행 대출금리와 한국주택금융공사 보증료 우대를 제공합니다.!

Workflow2 : DB 외 단어 생성



7

- 출력한 top-1 단어와 정의를 생성형 인공지능 모형에 넘김
- 프롬프트를 설정한 후 최종 용어정의와 예시상황 생성

• 용어정의 QA 프롬프트

```
prompt = """  
Please generate an appropriate response to the given requirements and instructions.\n  
Requirements and Instructions : \n  
1. You must explain the financial term to people who have trouble understanding them in korean. \n  
2. If you think a financial consumer does not know the following definition,  
    you should rewrite the definition so that it is easy for the person to understand, not too long, and free of difficult words. \n  
3. The given financial term must be included in the corresponding explanation. \n  
4. The given financial term should be included in your reponse.  
5. Facts must not be changed. \n  
6. You should talk in complete sentences.  
7. Be polite, please.\n  
"""+ f'\Word: {word}\n' + f'\nDefintion: {definition}\n' + 'Rewritten Definition: \n'  
"""+ f'\Word: {word}\n' + f'\nDefintion: {definition}\n' + 'Rewritten Definition: \n'
```

• 예시상황 QA 프롬프트

```
prompt = """  
Please generate an appropriate response to the given requirements and instructions.\n  
Requirements and Instructions : \n  
1. Give an example situation where a financial consumer would use the financial word in korean. \n  
2. Be brief, with a maximum of 5 sentences.  
3. Facts must not be changed. \n  
4. You should talk in complete sentences.  
5. Be polite, please. \n  
"""+ f'\Word: {word}\n' + f'\nDefintion: {definition}\n' + 'Situation: \n'
```

Web Research
Retriever

마이데이터

KB 금융상품 data



top-1
Product



top-1
Document



Generative
Model

7

contents 1 : 단어의 정의

임차보증금에 대한 정의를 알기 쉽게 설명드리겠습니다.
임차보증금이란, 다른 사람의 집이나 물건을 월세로 사용하려고 할 때,
그 사용권을 보장하기 위해 먼저 내는 돈을 말합니다. 이 돈은 월세를
정상적으로 낼 수 있다는 확신을 주는 역할을 합니다.
해당 단어의 추가 정보는 <https://terms.naver.com/entry.naver?docId=257347&cid=50304&categoryId=50304> 링크에서 더욱 자세하게 확인 가능합니다.!

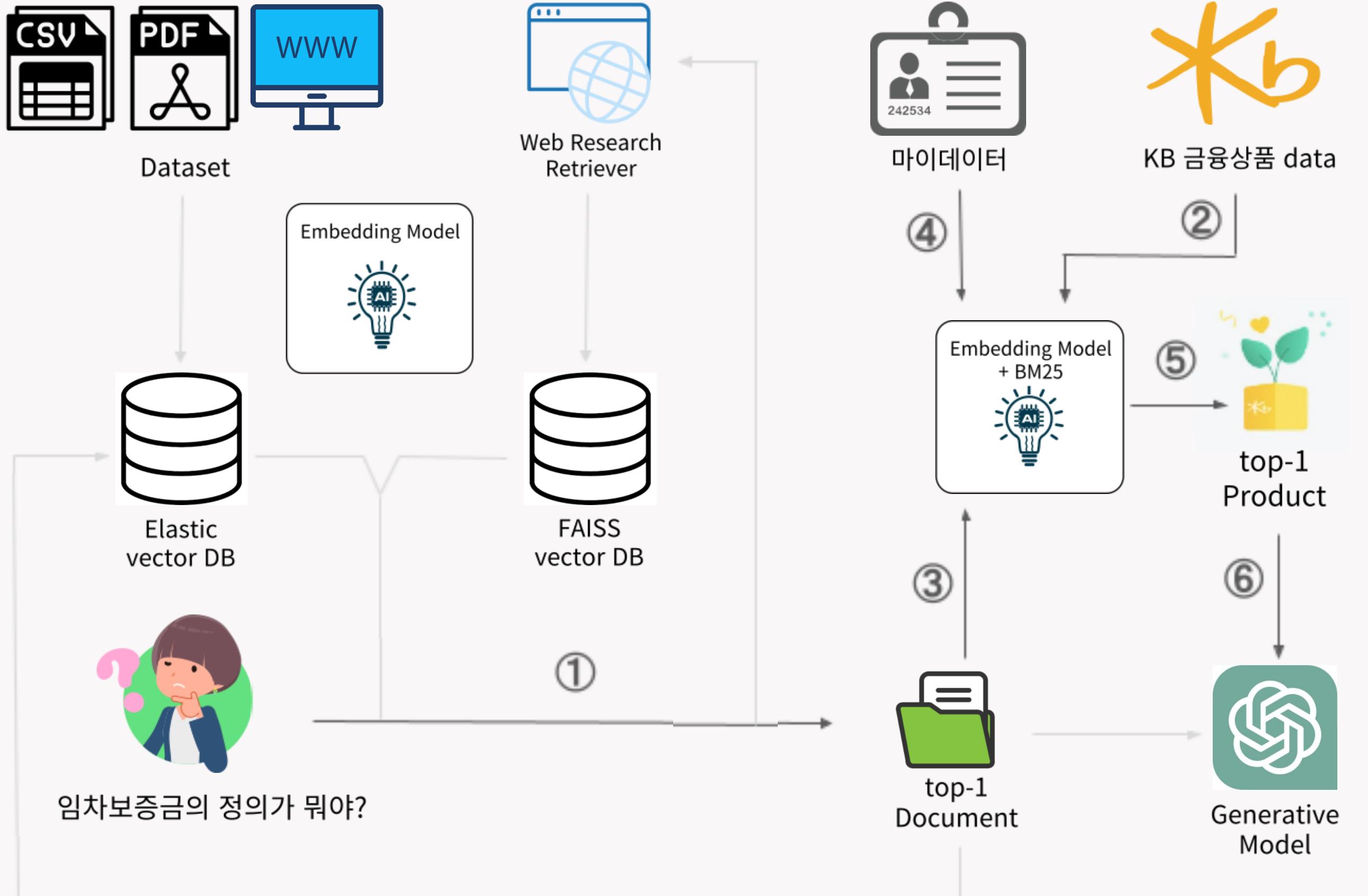
contents 2 : 예시 상황

아래는 해당 단어가 직접 사용될 수 있는 예시 상황입니다.
예를 들어, 김 씨는 서울에 새로운 아파트를 임차하려고 합니다. 그는
계약서에 서명하기 전에 임차보증금을 집주인에게 지불해야 합니다. 이
임차보증금은 김 씨가 계약을 어기거나 손해를 입힐 경우에 대비하여
집주인이 보호받을 수 있도록 설계되어 있습니다.!

contents 3 : 관련 상품

- 상품 분류: 전월세/반환보증
- 상품 이름: KB 청년 맞춤형 전세자금대출
- 상품 특징: 이 상품은 청년층의 주거비용 경감을 위한 금융위원회 정책상품으로, 만 19세 이상 만 34세 이하 무주택 청년 대상 은행 대출금리와 한국주택금융공사 보증료 우대를 제공합니다.!

Workflow3 : 관련 상품 추천





Workflow3 : 관련 상품 추천

1)

Bank Marketing Dataset

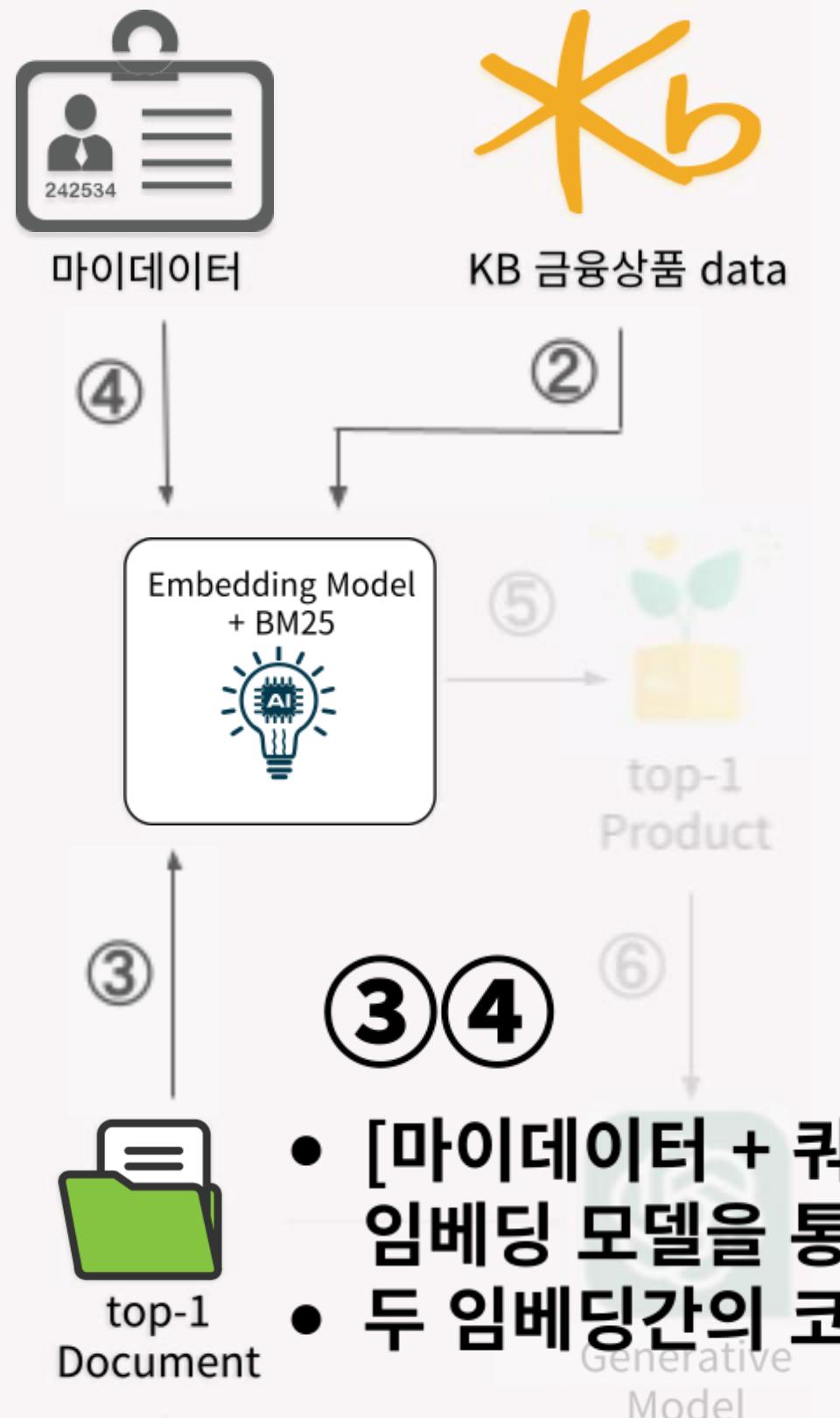
Predicting Term Deposit Suscriptions

age	job	marital	education	default	balance	housing	loan	contact	day	month	duration	campaign	pdays	previous	poutcome	deposit
59	admin.	married	secondary	no	2343	yes	no	unknown	5	may	1042	1	-1	0	unknown	yes
56	admin.	married	secondary	no	45	no	no	unknown	5	may	1467	1	-1	0	unknown	yes
41	technician	married	secondary	no	1270	yes	no	unknown	5	may	1389	1	-1	0	unknown	yes
55	services	married	secondary	no	2476	yes	no	unknown	5	may	579	1	-1	0	unknown	yes
54	admin.	married	tertiary	no	184	no	no	unknown	5	may	673	2	-1	0	unknown	yes
42	management	single	tertiary	no	0	yes	yes	unknown	5	may	562	2	-1	0	unknown	yes
56	management	married	tertiary	no	830	yes	yes	unknown	6	may	1201	1	-1	0	unknown	yes
60	retired	divorced	secondary	no	545	yes	no	unknown	6	may	1030	1	-1	0	unknown	yes
37	technician	married	secondary	no	1	yes	no	unknown	6	may	608	1	-1	0	unknown	yes
28	services	single	secondary	no	5090	yes	no	unknown	6	may	1297	3	-1	0	unknown	yes
38	admin.	single	secondary	no	100	yes	no	unknown	7	may	786	1	-1	0	unknown	yes
30	blue-collar	married	secondary	no	309	yes	no	unknown	7	may	1574	2	-1	0	unknown	yes
29	management	married	tertiary	no	199	yes	yes	unknown	7	may	1689	4	-1	0	unknown	yes
46	blue-collar	single	tertiary	no	460	yes	no	unknown	7	may	1102	2	-1	0	unknown	yes
31	technician	single	tertiary	no	703	yes	no	unknown	8	may	943	2	-1	0	unknown	yes
35	management	divorced	tertiary	no	3837	yes	no	unknown	8	may	1084	1	-1	0	unknown	yes
32	blue-collar	single	primary	no	611	yes	no	unknown	8	may	541	3	-1	0	unknown	yes
49	services	married	secondary	no	-8	yes	no	unknown	8	may	1119	1	-1	0	unknown	yes
41	admin.	married	secondary	no	55	yes	no	unknown	8	may	1120	2	-1	0	unknown	yes
49	admin.	divorced	secondary	no	168	yes	yes	unknown	8	may	513	1	-1	0	unknown	yes
28	admin.	divorced	secondary	no	785	yes	no	unknown	8	may	442	2	-1	0	unknown	yes
43	management	single	tertiary	no	2067	yes	no	unknown	8	may	756	1	-1	0	unknown	yes
43	management	divorced	tertiary	no	388	yes	no	unknown	8	may	2087	2	-1	0	unknown	yes

그림: 마이데이터



임차보증금의 정의가 뭐야?



- ① • 쿼리와 앞서 DB를 통해 생성된 top-1 문서 정보 저장

- ② • KB 홈페이지의 금융상품 크롤링

1) 상품명

- 크롤링 정보를 금융특화 모델인 KR-FinBert 모델을 통해 임베딩 벡터 추출

- contents 3 : 관련 상품
• [마이데이터 + 쿼리+문서] 형태를 OpenAI 텍스트 임베딩 모델을 통해 임베딩 벡터 추출
• 두 임베딩간의 코사인 유사도와 top-5 상품 필터링

1) <https://www.kaggle.com/datasets/janiobachmann/bank-marketing-dataset?resource=download&select=bank.csv>

2) <https://huggingface.co/snunlp/KR-FinBert>



Workflow3 : 관련 상품 추천

⑤

- BM25 알고리즘을 통해 top-5 상품 정보와 [마이데이터 + 쿼리+ 문서] 형태 텍스트간의 최종 추천된 top-1 금융상품 정보를 출력

⑥

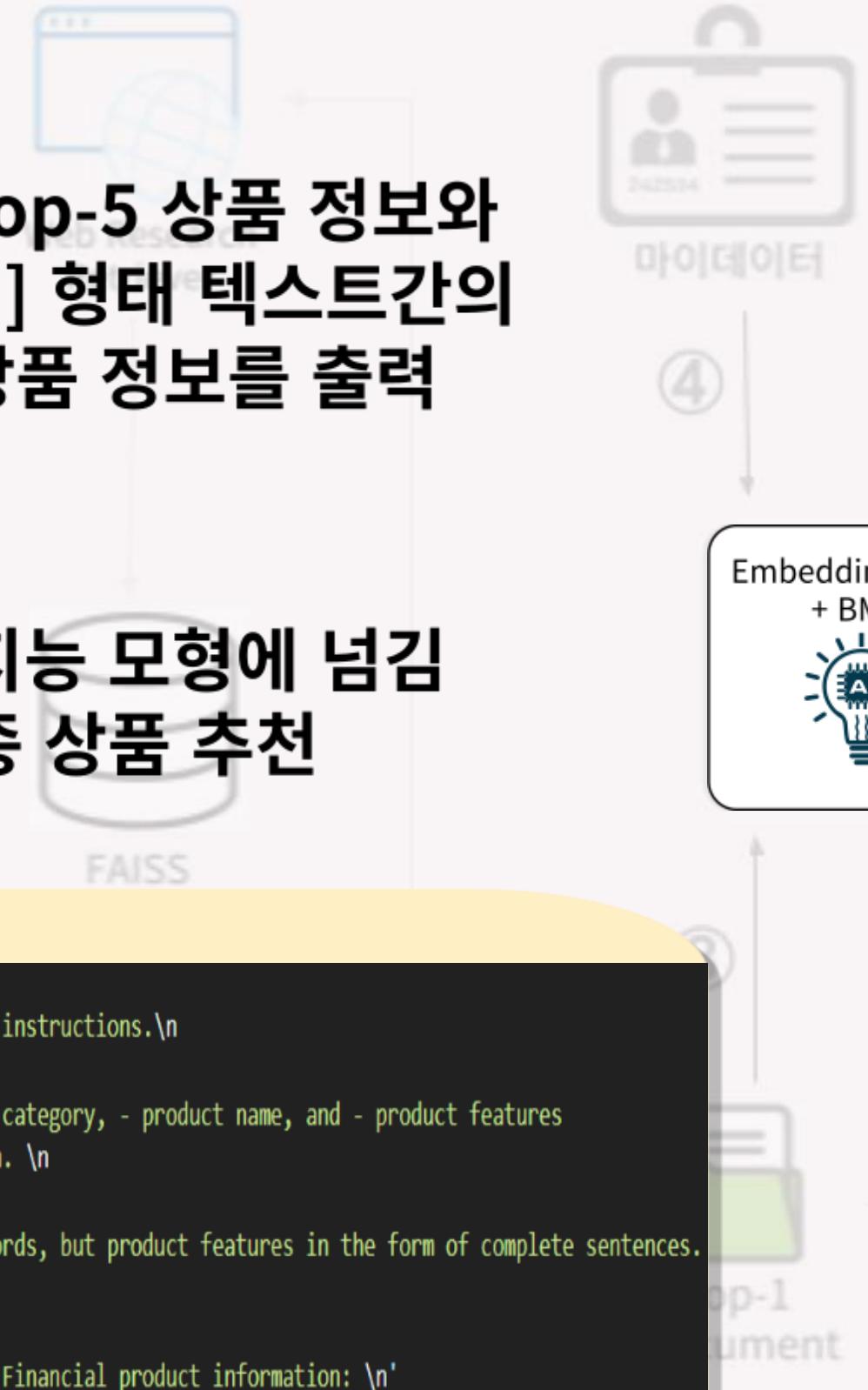
- 해당 정보를 생성형 인공지능 모형에 넘김
- 프롬프트를 설정한 후 최종 상품 추천

• 상품추천 프롬프트

```

prompt = """
Please generate an appropriate response to the given requirements and instructions.\n
Requirements and Instructions : \n
1. When given the product information, please summarize the - product category, - product name, and - product features
   in the form of itemwise using dash(-) into one line each in korean. \n
2. Facts must not be changed. \n
3. You should talk product category and product name in the form of words, but product features in the form of complete sentences.
4. Please return only first sentence when you say product features.
5. Be polite, please. \n
""" + f'\Financial product information: {best_product}\n' + 'Rewritten Financial product information: \n'

```



KB 금융상품 data

contents 1 : 단어의 정의

임차보증금에 대한 정의를 알기 쉽게 설명드리겠습니다.
임차보증금이란, 다른 사람의 집이나 물건을 월세로 사용하려고 할 때,
그 사용권을 보장하기 위해 먼저 내는 돈을 말합니다. 이 돈은 월세를
정상적으로 낼 수 있다는 확신을 주는 역할을 합니다.
해당 단어의 추가 정보는 <https://terms.naver.com/entry.naver?docId=257347&cid=50304&categoryId=50304> 링크에서 더욱 자세하게 확인 가능합니다.!

contents 2 : 예시 상황

아래는 해당 단어가 직접 사용될 수 있는 예시 상황입니다.
예를 들어, 김 씨는 서울에 새로운 아파트를 임차하려고 합니다. 그는
계약서에 서명하기 전에 임차보증금을 집주인에게 지불해야 합니다. 이
임차보증금은 김 씨가 계약을 어기거나 손해를 입힐 경우에 대비하여
집주인이 보호받을 수 있도록 설계되어 있습니다.!

contents 3 : 관련 상품

- 상품 분류: 전월세/반환보증
- 상품 이름: KB 청년 맞춤형 전세자금대출
- 상품 특징: 이 상품은 청년층의 주거비용 경감을 위한 금융위원회 정책상품으로, 만 19세 이상 만 34세 이하 무주택 청년 대상 은행 대출금리와 한국주택금융공사 보증료 우대를 제공합니다.!



시연영상

The screenshot shows the main screen of the KB Kookmin Bank mobile application. At the top, there is a navigation bar with the KB logo, user information (로그인, 인증센터), and a search bar. A message in Korean at the top right says "전체화면을 종료하려면 Esc 을(를) 누르세요." (To exit the full screen, press Esc). Below the navigation, there is a large yellow banner with the text "KB스타뱅킹 전용 요금제 데이터 무제한! 통화는 필요한 만큼!" (KB Star Banking exclusive rate plan, unlimited data! Call only when needed!) and a "바로가기" (Go directly) button. To the right of the banner is a cartoon illustration of a tree and a smartphone connected to a Wi-Fi signal, with the KB logo in the center. Below the banner, there is a navigation bar with tabs: 전체계좌조회 (All Account Inquiry), 계좌이체 (Account Transfer), 배론조회 (Bill Inquiry), 보안센터 (Security Center), 고객우대제도 (Customer Preferential Programs), 소비자보호 (Consumer Protection), 상담여약 (Consultation Reservation), and 상품공시실 (Product Disclosure Room). Under the tabs, there are sections for "새소식" (New News) and "이벤트" (Events). The bottom of the screen features a decorative footer with the text "금융의 뜻이 뭐야?" (What does the meaning of finance mean?) and icons for KBマイピット (KB My Pit), 건강한 자산관리 KBマイ데이터 (Healthy Asset Management KB My Data), and 이동통신서비스 Liiv M.

까비 사전

03

Future Works

기대효과 및 발전가능성





고객 이해도 및 만족도 향상



쉬운 용어 재생성을 통해 금융용어에 대한 이해를 높여 고객 경험을 개선하고, 관련 예시를 함께 제공

→ 고객의 금융에 대한 접근성과 자사에 대한 서비스 만족도를 높일 수 있음

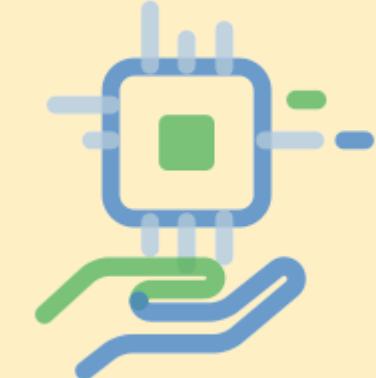
금융 상품 추천 및 판매 촉진



고객의 관심도(질문)와 개인정보(마이데이터)를 통해 고객 맞춤형 금융 상품을 추천함.

→ 고객의 금융 상품 탐색 및 구매 과정을 간소화하고, 상품에 대한 이해를 도움

신뢰성 강화 및 차별화된 금융 서비스 제공



RAG을 활용하여 생성형 AI의 단점(hallucination)을 극복하고 신뢰성을 확보할 수 있음.

→ 데이터 기반의 혁신적인 금융 서비스 제공함으로써 경쟁력을 강화 할 수 있음



Plan 01 개선된 사용자 맞춤형 서비스

KB의 자체 고객 데이터와 더불어 사용자의 금융 지식 수준에 근거하여 맞춤형 설명과 예시를 제공하는 초개인화 금융사전

-> 서비스의 만족도가 높아질 수 있을 것이다.

Plan 02 음성 인터페이스 지원

(1) Text-to-Speech (TTS)를 이용: 텍스트로 제공되는 금융 용어의 정의를 음성으로 전달

(2) Speech-to-Text (STT) 기술을 활용: 음성으로 질문을 할 수 있는 기능을 추가

-> 서비스의 접근성을 높일 수 있을 것이다.



데이터셋 출처

- [공공데이터포털 한국산업은행 금융관련 용어]

[HTTPS://WWW.DATA.GO.KR/DATA/15044350/FILEDATA.DO](https://WWW.DATA.GO.KR/DATA/15044350/FILEDATA.DO)

- [한국은행 경제금융용어 700선]

[HTTPS://WWW.BOK.OR.KR/PORTAL/BBS/B0000249/VIEW.DO?NTTID=235017&MENUNO=200765](https://WWW.BOK.OR.KR/PORTAL/BBS/B0000249/VIEW.DO?NTTID=235017&MENUNO=200765)

- [금융감독원 금융용어사전]

[HTTPS://FINE.FSS.OR.KR/FINE/FNCTIP/FNCDICARY/LIST.DO?MENUNO=900021](https://FINE.FSS.OR.KR/FINE/FNCTIP/FNCDICARY/LIST.DO?MENUNO=900021)

- [BANK MARKETING]

[HTTPS://WWW.KAGGLE.COM/DATASETS/JANIOBACHMANN/BANK-MARKETING-DATASET?RESOURCE=DOWNLOAD&SELECT=BANK.CSV](https://WWW.KAGGLE.COM/DATASETS/JANIOBACHMANN/BANK-MARKETING-DATASET?RESOURCE=DOWNLOAD&SELECT=BANK.CSV)

- [KB 국민은행 금융상품 채널]

[HTTPS://OBANK.KBSTAR.COM/QUICS?PAGE=C030037](https://OBANK.KBSTAR.COM/QUICS?PAGE=C030037)

감사합니다.

