

ESC 프로젝트 기획서



업무는 CRM에게 맡기고, 우리는 주 4일제로!

1. 개요

현대 금융 산업은 단순한 고객 관리만으로는 경쟁력을 유지하기 어려운 상황에 놓여 있습니다. 금융권은 이미 포화 상태에 가까워 신규 고객 유입에는 한계가 있으며, 이제는 기존 고객을 장기 고객으로 전환할 수 있는 전략적 접근이 필요합니다.

이를 위해서는 고객 정보와 금융상품 정보를 통합적으로 관리하고, 분석과 시각화를 통해 상담 과정에서 맞춤형 금융상품을 추천할 수 있는 **차세대 CRM 시스템**이 요구되며 또한 영업 실적 관리 기능을 통해 직원들의 성과를 투명하게 관리하면, 기업 입장에서는 수익성과 영업 경쟁력을 동시에 강화할 수 있습니다.

따라서 본 프로젝트는 고객 데이터를 기반으로 한 맞춤형 금융상품 추천과 CRM 환경을 구축하여, 영업 효율성과 고객 만족도를 함께 높이는 것을 목표로 합니다.

2. 현황 및 배경

금융 마케팅에 '초개인화 CRM'은 왜 필요할까?

금융 고객, 이제 경험을 통해 신뢰를 형성한다

2025.04.07

모바일뱅킹과 비대면 채널이 일상이 되면서 금융업계는 디지털 전환을 넘어 고객과의 관계를 어떻게 다시 설계할 것인지 깊이 고민하고 있습니다. 지점 방문은 줄고 앱과 메시지가 주요 접점이 되면서 단순한 혜택보다 자신의 상황을 제대로 이해해 주는 기업에 더 큰 신뢰를 보내기 때문입니다.

특히 금융상품은 구조가 복잡하고, 선택에 따르는 책임이 크기 때문에 고객은 '지금 나에게 왜 이 정보가 필요한가?'를 설명해 줄 수 있는 맥락 중심의 소통을 원합니다. 하지만 여전히 많은 금융사가 메시지와 발송 시점을 일정한 틀에 맞춰 반복하고 있을 뿐입니다.

이제는 단순한 'CRM(Customer Relationship Management)'을 넘어서 고객 행동에 실시간으로 반응할 수 있는 '초개인화'가 더욱 중요해졌습니다. CRM은 기본이고, 그 위에 어떤 경험을 엮느냐가 관건입니다.

출처 : 「ditoday」 , 「금융 마케팅에 '초개인화 CRM'은 왜 필요할까?」 2025.04.07

환경

- 금융권의 치열한 경쟁: 은행 및 금융기관 수가 이미 포화 상태에 가까움
- 디지털 전환 가속화: 지점 영업시간 축소 및 대면 서비스 감소 추세
- 고객 데이터 축적 증가: 가입 이력, 투자 성향, 관심 분야 등 방대한 데이터가 이미 확보됨
- 고객 기대치 변화: 단순 상품 안내를 넘어, 개인 맞춤형 서비스 제공에 대한 요구 증대

기존의 문제점

- **신규 고객 유치 한계:** 경쟁 심화로 인해 시장 내 신규 고객 유입 효과가 점차 감소
- **영업 효율성 저하:** 지점 영업시간 축소 및 비대면 전환으로 인해 고객 접점에서의 즉각적인 상품 추천 및 대응 한계
- **데이터 활용 부족:** 방대한 고객 데이터가 저장만 되지만, 이를 전략적으로 가공·활용하는 수준은 미흡
- **CRM 시스템의 한계:** 기존 시스템은 단순 정보 조회 수준에 머물러 있으며, 맞춤형 서비스 제공 기능이 부족

목표

- **맞춤형 금융상품 추천 기능:** 고객 데이터를 기반으로 개인의 금융 이력과 성향에 최적화된 상품을 추천
- **고객 장기화 전략 지원:** 단순 가입 유도에서 벗어나, 장기 고객 전환을 위한 지속적인 관리 및 마케팅 체계 마련
- **CRM 고도화:** 고객 상태·상품·거래·상담 이력을 한눈에 확인 가능한 통합 관리 환경 제공
- **웹 기반 접근성 강화:** 설치 없이 사용 가능한 시스템을 통해 업무 효율 및 사용자 편의성 확보
- **기업 이미지 제고:** 신뢰성 높은 데이터 기반 서비스를 통해 고객 친화적이고 신뢰적인 금융사 이미지 구축

3. 주요 기능

3-1. 고객 정보 관리

- 고객 정보 CRUD (등록/조회/수정/삭제)
- 고객 상태 관리 (정상 / 휴면 / 거래중지 / 탈퇴)
- 데이터 무결성 확보 (중복 검사, 입력 유효성 검증)
- 고객 상태 변경 이력 및 접촉·행동 로그 관리
- 고객 세그먼트/투자 성향/위험 등급 관리
- 고객 통합 뷰 제공 (기본정보 + 거래/상담/추천 이력)

3-2. 금융 상품 관리

- 금융 상품 등록, 수정, 삭제(소프트 삭제), 상세 조회 및 전체 조회
- 상품 버전 관리 및 유효기간 설정
- 상품 상태 워크플로우 (초안 → 승인 → 게시 → 중지/종료)
- 상품 요율·조건 테이블 관리, 메타데이터(태그, 카테고리, 이미지 등) 관리
- 공시/규제 문안 관리 및 승인 절차 지원

3-3. 검색 기능

- 고객/금융 상품 통합 검색 지원
- 다양한 필터(금리, 만기, 상품 종류, 상태) 및 정렬(최신, 인기, 전환율) 옵션

3-4. 맞춤형 상품 추천

- 고객 세그먼트 및 투자 성향 기반 추천 알고리즘 적용
- 추천 결과를 푸시, SMS, 이메일 알림과 연계

3-5. 데이터 시각화

- 고객 데이터 분석 결과를 그래프/차트로 제공
- 영업 담당자·캠페인 단위 성과 리포트 제공

4. 향후 확장 기능

4-1. 검색 성능 고도화

- 엘라스틱서치 색인 최적화 및 대규모 데이터 처리 성능 강화
- 자동 완성, 오타 교정, 동의어 사전 기능

4-2. 영업 실적 관리

- 상품·고객·담당자 단위 실적 집계 및 대시보드 제공
- 성과 데이터 시각화로 전략적 의사결정 지원

4-3. 보안 기능 강화

- SBOM 기반 라이브러리 취약점 관리
- Snort 기반 침입 탐지 시스템(IDS) 적용
- 민감한 정보 접근 로그 및 감사 추적 강화

4-4. 시스템 분리

- MSA를 통해 시스템 분리

5. 협업 방식

- 문제 정의 → 핵심 기능 정의 → MVP 구현 → 테스트 → 피드백 → 개선 반복
점진적 개발 방식을 통해 빠른 검증과 개선을 목표로 함
- 최소 기능 구현에서 확장
초기에는 핵심 기능 위주로 구현하고, 이후 피드백을 반영하여 고도화

6. 협업 툴

- **Git/GitHub**
 - 형상 관리 및 코드 리뷰
- **Discord**
 - 팀 커뮤니케이션 및 회의
- **Notion**
 - 문서화 및 일정 관리

7. 기술 스택

- **프론트엔드**
 - JavaScript, Vue.js
 - SPA 기반 화면 구성, 사용자 친화적 UI 제공
- **백엔드**
 - Spring Boot : 애플리케이션 프레임워크
 - Spring Data JPA : 데이터 접근 및 ORM 관리
 - Spring Batch : 대용량 데이터 처리 및 정기 배치 작업
- **데이터베이스**
 - MariaDB : 관계형 데이터베이스, 안정적 트랜잭션 관리
- **인증 및 보안**
 - Spring Security, JWT : 사용자 인증 및 권한 관리
- **인프라 및 운영**
 - AWS : 클라우드 인프라 운영
 - Docker, Kubernetes : 컨테이너 기반 배포

- Jenkins : CI/CD 파이프라인 구축