

meritz 메리츠화재

메리츠화재 인터넷 마케팅 플랫폼 운영 제안

Nov. 2022



wylie

INDEX

01
제안
개요

02
제안사
소개

03
제안
내용

01 제안개요

메리츠화재 인터넷 마케팅 플랫폼 운영 사업의 개요를 살펴보고
그에 따른 사업방향을 제안합니다.

제안의 배경 및 목적

빠르게 변화하는 트렌드에 유연하게 대처하고 고객 편의성 및 만족도 향상을 유지하기 위해서
마케팅 플랫폼 서비스의 안정적인 운영과 상시개선 및 품질 유지 업무를 수행합니다.

● 운영업무에서 상시개선 업무의 중요성

빠르게 변하는 온라인 트렌드 및 고객 니즈에
대응하기 위한 서비스 대응 체계 확립

서비스 운영의 목적과 방향에 부합하는
UX/UI 상시 대응 체제 도입

고객의 니즈와 목적성에 따른 운영 최적화



● 마케팅 플랫폼에 대한 품질 유지 및 개선

메리츠화재의 브랜드 Identity 및
신뢰도 있는 콘텐츠 유지

효율적인 서비스 개선 대응 체계로
고객 편의성 제고와 만족도 향상

운영 가이드와 절차에 따른
테스트로 품질 유지



사용자 중심의 서비스와 콘텐츠가 연결되는 지속적이고 안정적인 마케팅 플랫폼 운영

사용자와 브랜드가 고려된 최적화된 플랫폼 운영

최적화된 UXUI 구현을 위해 메리츠화재만의 사용자와 브랜드 특성을 고려한 인사이트 및 전략적 UXUI 가이드라인을 수립하고, 운영 착수 후 데이터 분석을 통한 검증, 실행관점에서의 수정/보완을 통해 최적화된 플랫폼 운영을 실행하겠습니다.

	인사이트 도출	전략수립	실행	품질 관리
고객 (사용자)	<ul style="list-style-type: none">메리츠화재만의 차별화된 고객 특성을 반영최신 트렌드를 반영한 서비스 기획	<ul style="list-style-type: none">고객의 목적성에 기반한 유저 모델링 및 저니맵 설계핵심 서비스 UXUI 가이드라인 수립 및 적용	<ul style="list-style-type: none">UX Concept Re-define<ul style="list-style-type: none">이용패턴 및 데이터 분석을 통한 UX 전략 검증	<ul style="list-style-type: none">품질관리<ul style="list-style-type: none">서비스 및 콘텐츠 품질 검수 관리 체계 수립품질 점검 및 평가활동 수행
Brand (메리츠화재)	<ul style="list-style-type: none">서비스와 콘텐츠의 유기적 연결을 통한 비대면 영업 확대채널별, 콘텐츠별 역할을 고려한 비주얼 및 랜딩 구현	<ul style="list-style-type: none">브랜딩 및 영업전략을 고려한 UXUI 가이드라인 수립효율적이고 즉각적인 대응을 위한 채널 운영 방안 수립	<ul style="list-style-type: none">UX Planning<ul style="list-style-type: none">실행관점에서 수정 및 보완	
			<ul style="list-style-type: none">UXUI 최적화 구현<ul style="list-style-type: none">트렌드 변화 대응	
			<ul style="list-style-type: none">Publishing<ul style="list-style-type: none">웹표준 준수, 퍼블리싱 가이드 준수	

02

제안사 소개

메리츠화재 인터넷 마케팅 플랫폼 운영 사업을 함께할
와일리를 소개합니다.

회사개요 및 주요연혁

와일리는 디지털 플랫폼 구축·운영 및 광고 전문기업으로, 지난 17년간 다양한 프로젝트와 연구활동을 수행하였고 이를 기반으로 디지털 시장변화에 최적화된 서비스를 제공하여 사업분야를 확장하고 있습니다.

회사	㈜와일리 Wylie
대표이사	박수인
설립연도	2006년 1월
사업분야	웹사이트, 모바일서비스, 전자상거래, 광고대행 외
사업장 주소	서울시 강남구 학동로 336 (논현동, 메이트리 빌딩)
보유인력 현황	168명 (2022년 10월 기준)
자본금	500백만원
매출액	21,218백만원 (2021년 결산기준)
신용평가 등급	BB+

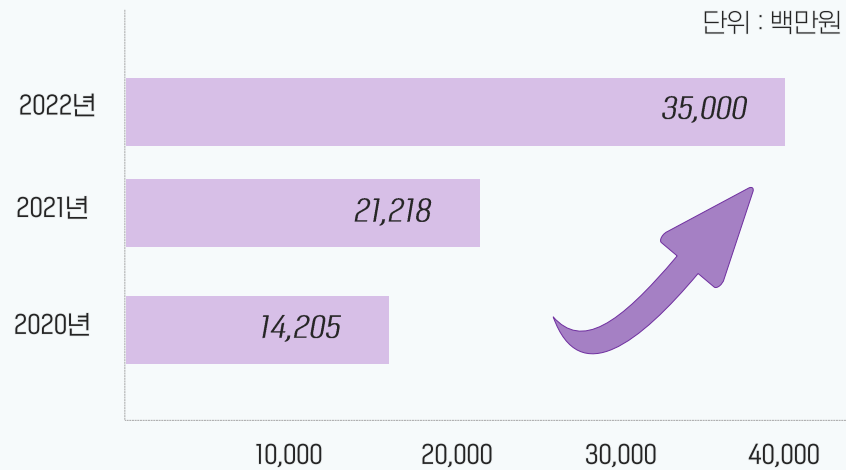
2022	㈜ 와일리 본사 이전 [학동로 336] 일자리창출 유공 국무총리 표창 수상
2021	여성기업 유공자 대통령 표창 수상 미디어&퍼포먼스 마케팅회사 '프롬투' 설립
2020	㈜와일리 본점 확장 이전 [학동로 146]
2019	교통광고 / TV광고 제작 및 실행 / 모빌리티 사업영역진출
2018	금융/핀테크 사업영역진출
2017 ~	퍼포먼스 광고대행 진출 고용노동부 일하는 방식 / 문화개선 우수기업 입상 강남구 일자리창출 우수기업 선정 모바일 사업 영역 진출 [에이전시 최초 모바일앱 개발인력 및 팀 구축]

매출 및 재무 현황

와일리는 안정적인 신용 등급(BB+)의 디지털 플랫폼 구축 및 광고 전문기업으로 안정적인 재무구조 유지 및 지속적인 매출 신장으로 성장과 수익을 실현 중입니다.

[매출현황]

최근 3년의 총매출액은 2020년 142억, 2021년 212억, 2022년 350억으로
웹에이전시 업계에서 최상위 매출 기록



[업계안정적신용등급]

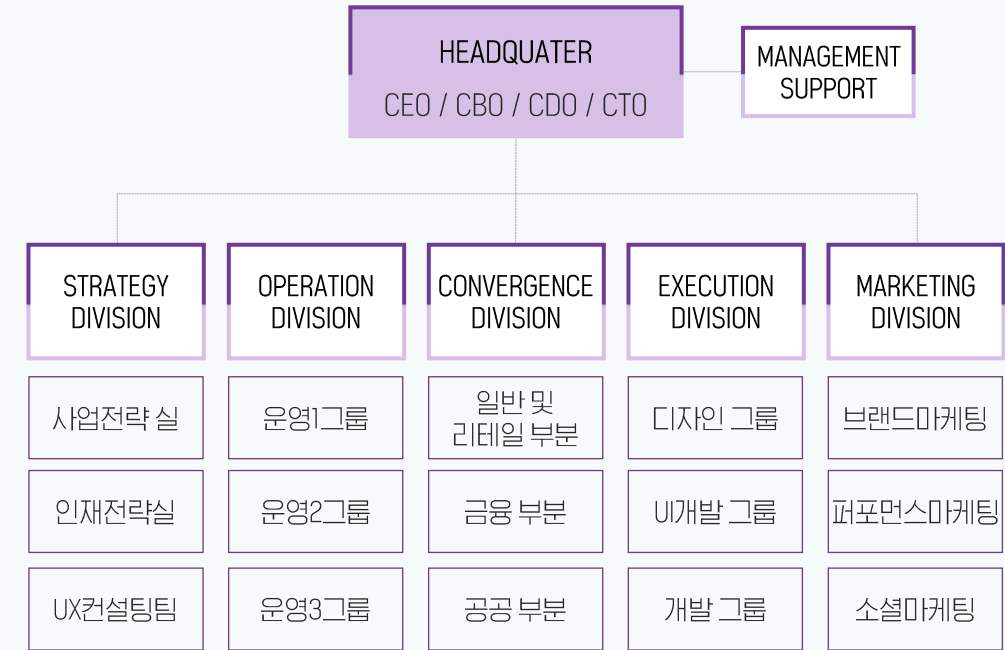
기업어음 최고수준 A1, 회사채는 동종업계 최고등급인 AA+ 신용등급을 보유
IT업계 중 최고의 재무구조와 신용도로 안정적이고 지속적인 성장 중

구분	종류	평가등급	평가일	비고
한국 기업데이터	현금	BB+	2022.04.13	안정적
이크레더블	현금	B+	2022.04.16	안정적
나이스평가정보	현금	BB-	2022.04.11	안정적

조직 및 인력 구성

플랫폼 컨설팅 및 구축, 운영을 위한 컨버전스사업 본부, 운영사업 본부와 마케팅 COMM을 위한 광고 마케팅 본부를 통해 각 분야의 전문가 그룹이 디지털 통합 서비스를 제공합니다.

[조직현황]



[인력현황]

구분	특급	고급	중급	초급	합계
PM 및 UI기획	15	20	10	17	62
UXUI 디자인	2	8	8	12	30
퍼블리싱	1	1	3	5	10
개발	4	12	6	4	26
마케팅	2	3	10	18	33
지원	1	2	1	3	7
합계	25	46	38	59	168

주요 구축 및 운영 실적

와일리의 금융사 및 마케팅 플랫폼 구축/운영 레퍼런스를 소개합니다.

금융사 홈페이지 구축/운영 실적



2021.01 ~ 현재
PC-Web / Mobile-Web / APP

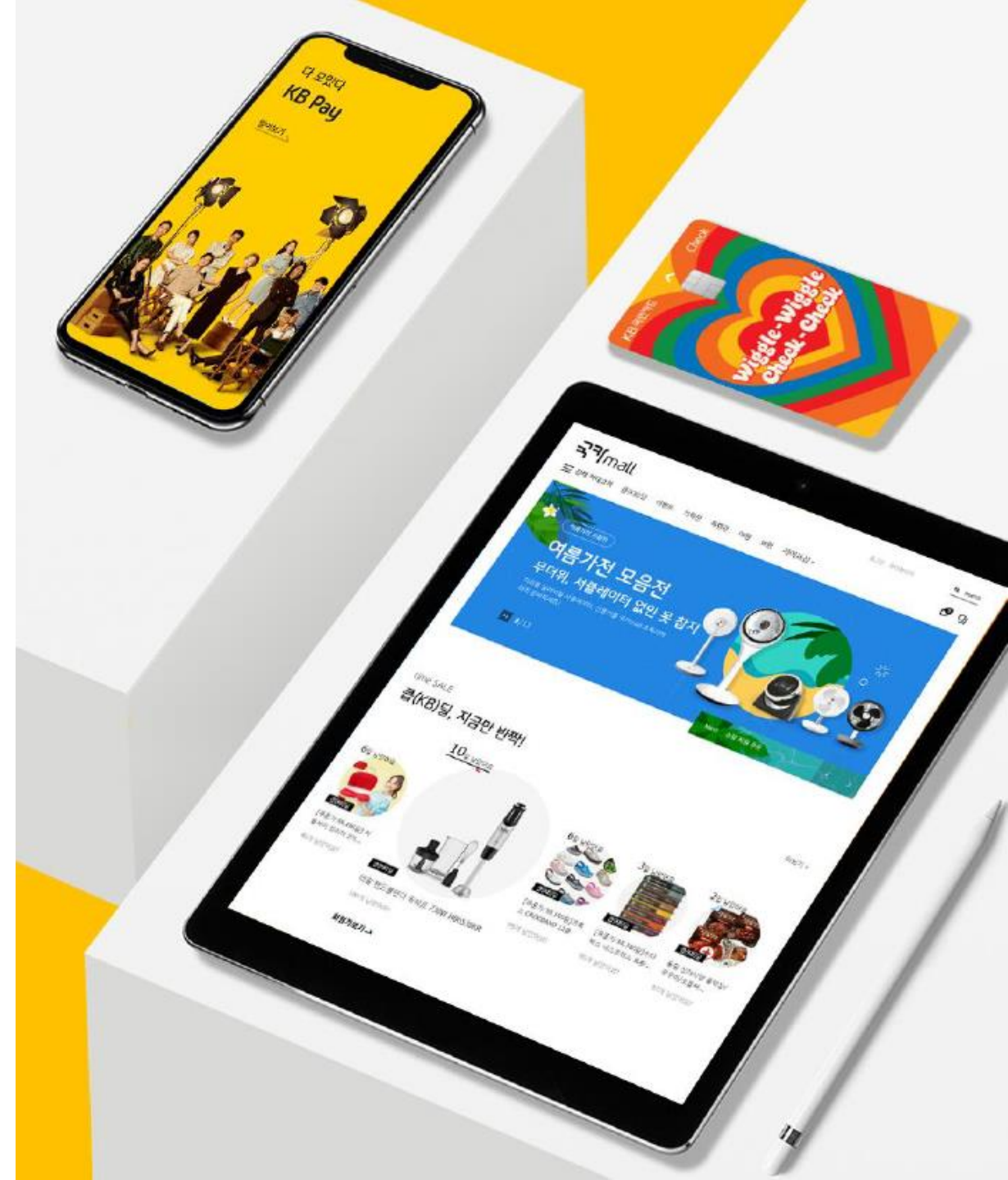
마이페이먼트 & 마이데이터 디지털 통합 운영

KB국민카드를 대표하는 KB Pay (마이페이먼트),
리브메이트(마이데이터), 올리스금융 등 핵심금융서비스 중심의
디지털 통합운영 수행

<주요 운영 내용>

컨텐츠 기획 및 제휴 이벤트 화면설계
비고도화 및 이벤트 & 배너 디자인

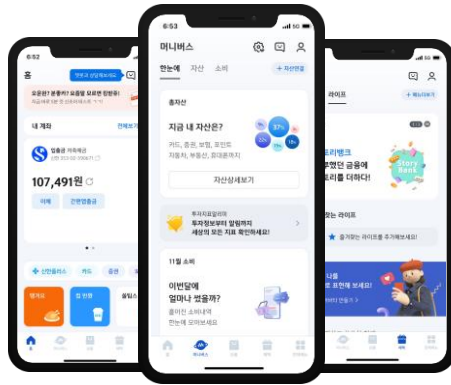
거래트랜잭션, MAU 등 고객사와의 전략 및
성과지표 수립을 통해 운영 효율성 검증



주요 금융 플랫폼 전략컨설팅 및 구축 경험

신한 SOL 스마트폰 banking

신한 SOL 개인banking 차세대 프로젝트 UXU수행



- 홈화면에서 2개의 레이아웃(기본홈, 쉬운홈)을 제공하여 고령자도 쉽게 이용할 수 있도록 편의성 개선
- 맞춤 메뉴 카드 영역을 통해 홈화면의 등록 및 순서를 변경하여 사용성 개선
- 전체메뉴 UI를 개선하여 1depth, 2depth에 존재하던 메뉴에 바로 진입 가능하도록 변경하고 주요 메뉴에 랜딩페이지를 구성하여 이동의 편의성 개선

신한 SOL 마이자산

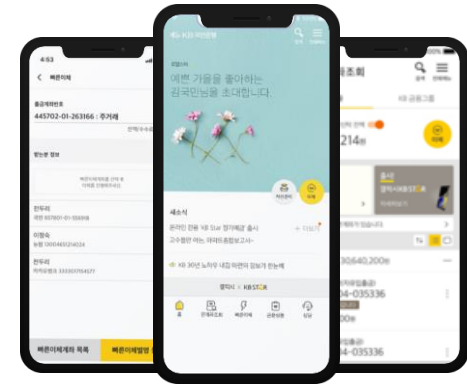
신한 SOL 마이자산 고도화



- 오픈뱅킹과 연동하여 PFM서비스 제공을 위한 MY자산 고도화 구축을 수행
- 스크래핑 솔루션을 활용하여 통합자산 조회/관리, 금융컨설팅, 내모든연금관리, 목돈마련 등 차별화된 핀테크 서비스를 구현

KB 스타뱅킹

KB 스타뱅킹 고도화



- 익숙함과 새로움이 더해진 UXU적용으로 사용자의 일관된 경험을 제공
- 주요 서비스 화면 디자인 개선

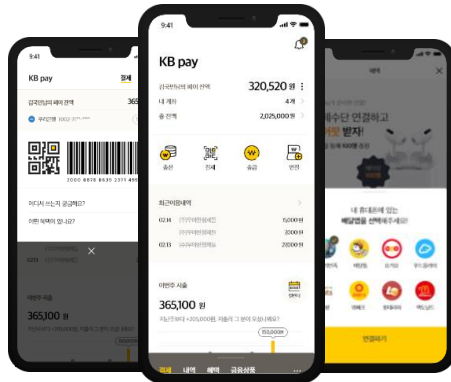
주요 금융 플랫폼 전략컨설팅 및 구축 경험

KB국민카드 KB Pay

KB리브

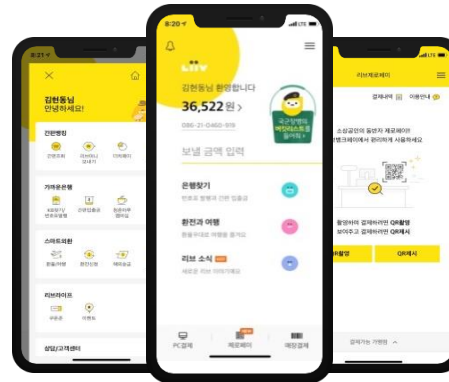
SC제일은행

KB Pay 모바일플랫폼 구축



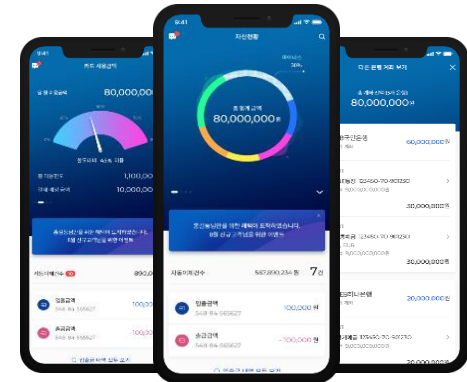
- 국내외 온·오프라인의 다양한 결제수단 및 제휴 서비스 연동 Pay 시스템 구축
- MST, NFC, QR바코드 등 결제 편의성부터 송금, ATM출금 등 뱅킹서비스까지 차별화된 간편결제 서비스 구축

비대면 채널 전략컨설팅 및 구축



- 리브머니 보내기, 리브페이 등 생활금융 서비스 구현을 위한 비대면 채널 전략컨설팅 및 구축

모바일뱅킹 3.0 구축



- 디지털뱅킹 사용자의 6가지 시나리오를 설계하고, 이를 중심으로 플뱅킹 서비스 구현

마케팅 플랫폼 구축/운영 실적



2021.02 ~ 현재
PC-Web / Mobile-Web

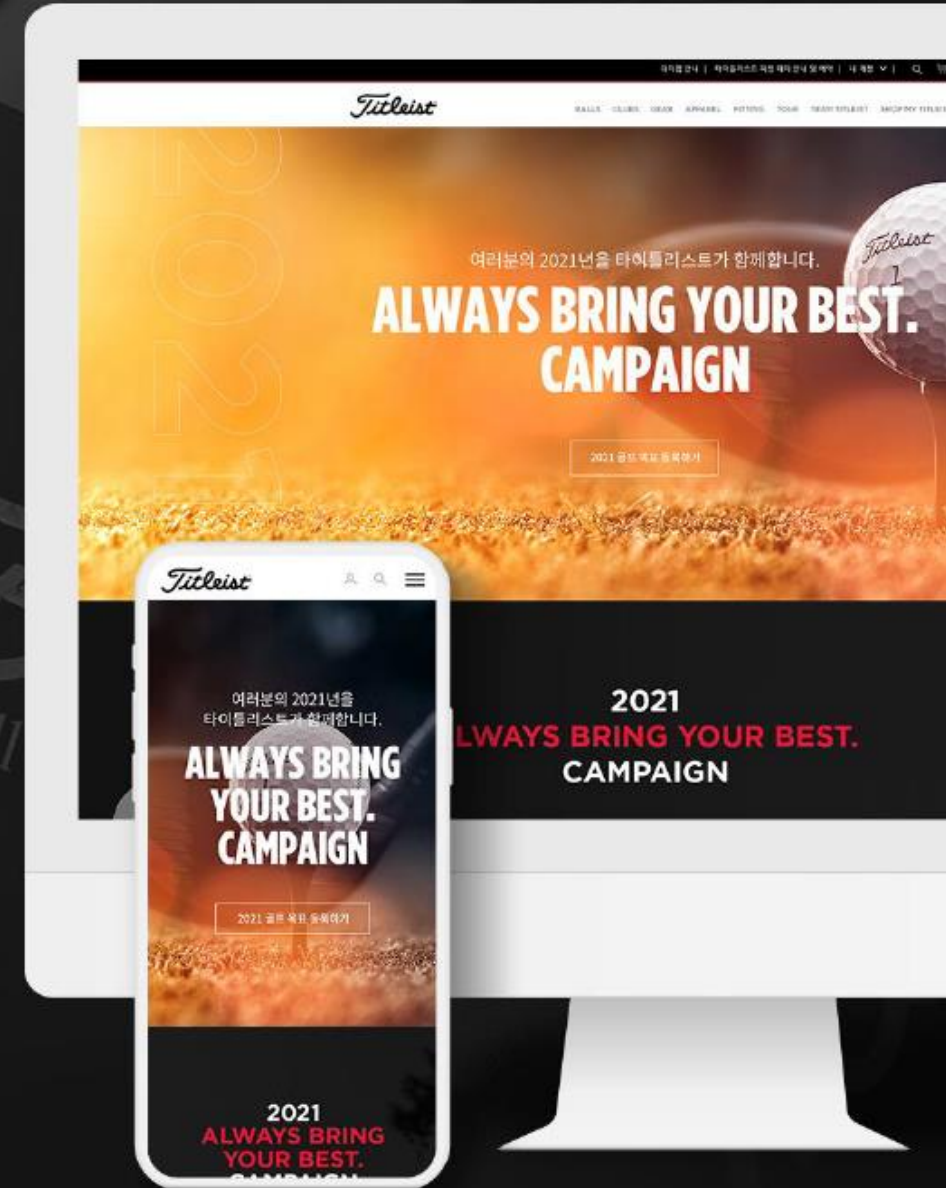
고객 커뮤니케이션 확대를 위한 디지털 통합 플랫폼 운영

온라인마케팅부터 웹사이트 유지보수 및 개발까지
디지털 통합 서비스 대행

<주요 운영 내용>

3개의 주요파트(클럽, 볼, 기어) 별 연간 마케팅 및 캠페인 플랜에
따른 바이럴마케팅 및 이벤트 화면 기획 대응
온라인 어패럴 몰 운영
피팅센터 (예약 및 결제관리) 및 피터 관리 프로그램 운영

고객 니즈에 대한 빠른 대응을 위해 콘텐츠, 서비스 등
파트별 전문인력 배치



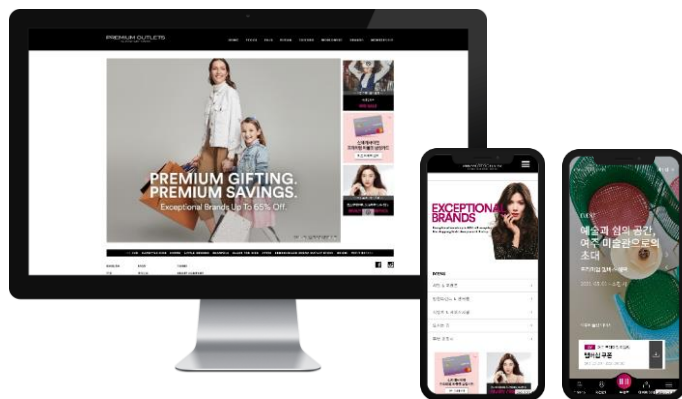
주요 금융 플랫폼 전략컨설팅 및 구축 경험

신세계사이먼

BGF 리테일

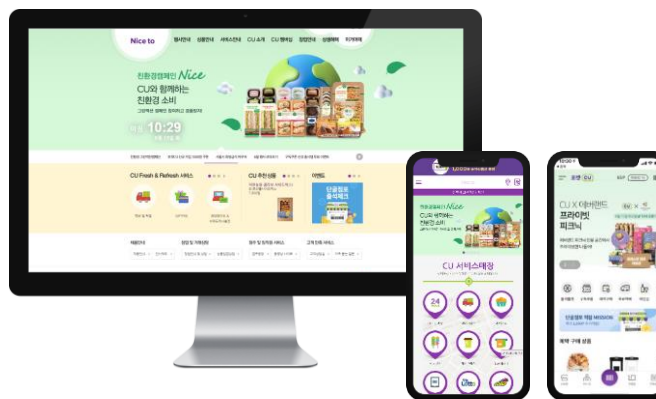
이마트24

신세계사이먼 온라인 플랫폼 연간 운영



- 아울렛 방문전부터 쇼핑 후까지 고객이 쇼핑에 필요로 하는 모든 정보와 서비스를 제공
- 선호지점 설정 시 선호지점의 매주 새로운 할인, 이벤트 소식, 쿠폰 혜택 제공
- 원하는 매장과 편의시설 검색 기능 제공
- 멤버십 바코드로 신세계포인트 적립 및 사용 가능
- 모바일 영수증 서비스를 제공하여 고객 편의성 증대

BGF 리테일 통합운영



- 온-오프라인의 다양한 혜택 경험을 위한 통합운영
- 대한민국 편의점 No.1 브랜드 CU는 '고객과 더욱 가까이, 당신을 위한 편의점'이라는 모토 아래 고객을 위한 다양한 기능과 경험을 제공

이마트24 통합마케팅 플랫폼 운영



- 고객관계강화를 위한 통합마케팅 플랫폼 운영
- 할인, 적립 쿠폰 정보를 바코드에 연계하여 한번의 스캔으로 모든 혜택이 자동 적용되는 원바코드로 간편성 극대화
- 직원 없이 누구나 쉽게 출입 가능한 무인점포 출입 프로세스
- 고객이 직접 참여한 스탬프 적립/참여 횟수에 따라 쿠폰 및 리워드, 사용 혜택을 제공

와일리 특장점

와일리는 금융권 프로젝트 및 통합마케팅 플랫폼의 성공적인 수행 경험을 바탕으로,
메리츠화재 인터넷 마케팅 플랫폼 운영업무를 성공적으로 수행하겠습니다.

운영 업무 특성을 반영한 최적의 수행방안 제시

운영 디자인	<ul style="list-style-type: none"> • 기획의도의 명확한 파악과 트렌드에 맞는 개발 • 브랜드 아이덴티티 및 디자인 가이드 준수 • 품질보증 절차 준수
UX/UI 디자인	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 편의성 및 만족도를 고려한 디자인 개발 • UX/UI 설계 가이드에 따른 업무 수행 • 품질보증 절차 준수
퍼블리싱	<ul style="list-style-type: none"> • 퍼블리싱 가이드 준수 • 디자인 - 퍼블리싱 - 개발 간 유기적인 대응 • 정기적으로 웹 취약점 점검과 수정업무 수행
서비스 운영지원	<ul style="list-style-type: none"> • 모니터링 가이드에 따른 서비스 모니터링 수행 • 일단위, 주단위 업무 계획 및 절차 수립
공통 업무	<ul style="list-style-type: none"> • 표준 품질관리체계 수립 • 매뉴얼 및 표준절차에 따른 모니터링 수행 • 정기 및 수시 트렌드 분석 및 보고 체계 수립

풍부한 사업 경험 보유 및 특화된 사업수행역량

성공적인 수행 경험	<ul style="list-style-type: none"> • 금융 및 통합 마케팅 플랫폼 구축 및 운영 경험 <ul style="list-style-type: none"> - KB은행, KB카드, 신한은행, SC제일은행, 대구은행 등 다양한 금융권 프로젝트 수행 노하우 보유 - 타이틀리스트, BGF 리테일, 서브웨이 통합 마케팅 진행 • 금융 서비스의 최신 트렌드 및 사용성에 대한 높은 이해도 보유
UX/UI 전문 기술확보	<ul style="list-style-type: none"> • 플랫폼 컨설팅 수행 <ul style="list-style-type: none"> - 대구은행 IM뱅크, 소노호텔&리조트, SK렌터카 등 UX/UI 컨설팅 수행 • 매년 웹어워드 및 앱어워드 수상실적 <ul style="list-style-type: none"> - 기술 이노베이션 대상 수상 [KB국민은행 스타뱅킹]
검증된 사업관리역량	<ul style="list-style-type: none"> • 사업지원 조직 (사업관리 및 품질관리) 운영 • 다수의 운영사업에서 검증된 와일리 사업 관리방법론 보유

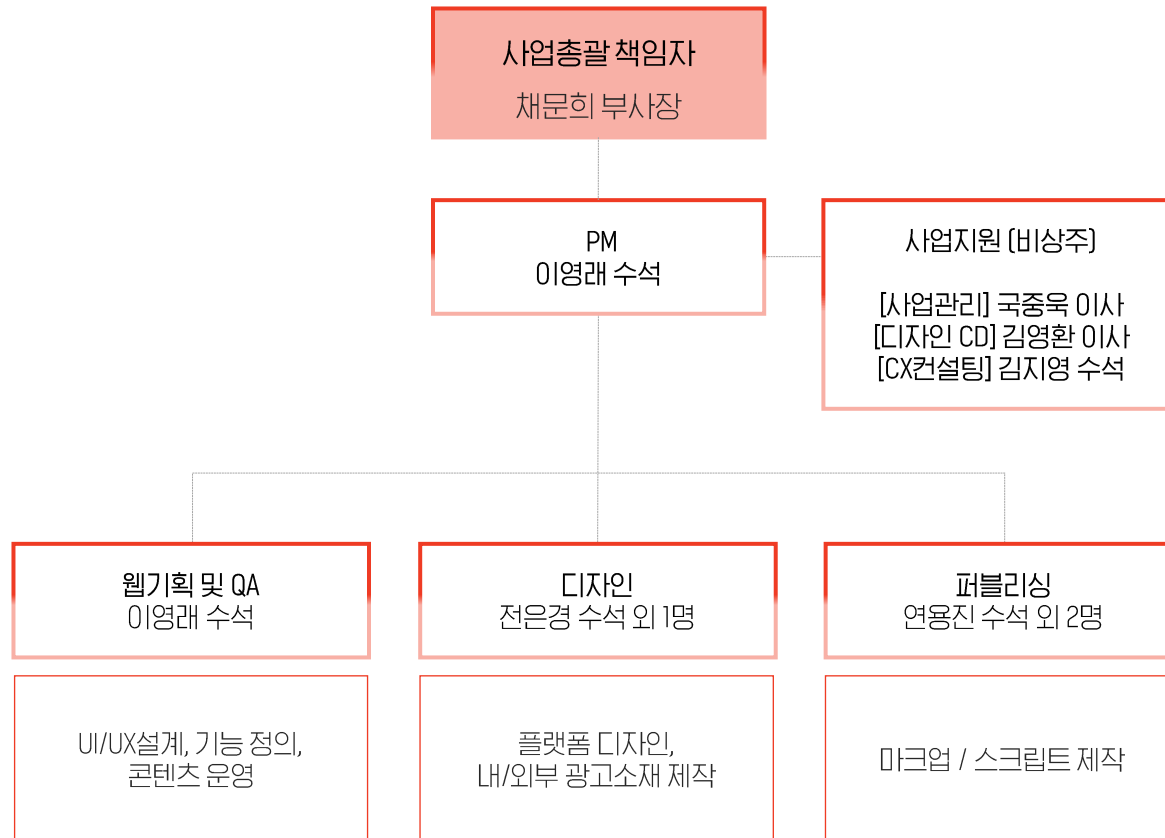
03

제안 내용

안정적인 플랫폼 운영 및 서비스 개선을 위한
방안을 소개합니다.

조직 및 업무분장

수행경험이 풍부한 PM을 중심으로 핵심인력은 15년 이상 경력의 유사사업 경험자로 최고의 TFT를 구성하고
업무별 수행조직과 와일리 지원조직으로 구성하여 운영 프로젝트 이상의 성공적인 결과를 보장합니다.



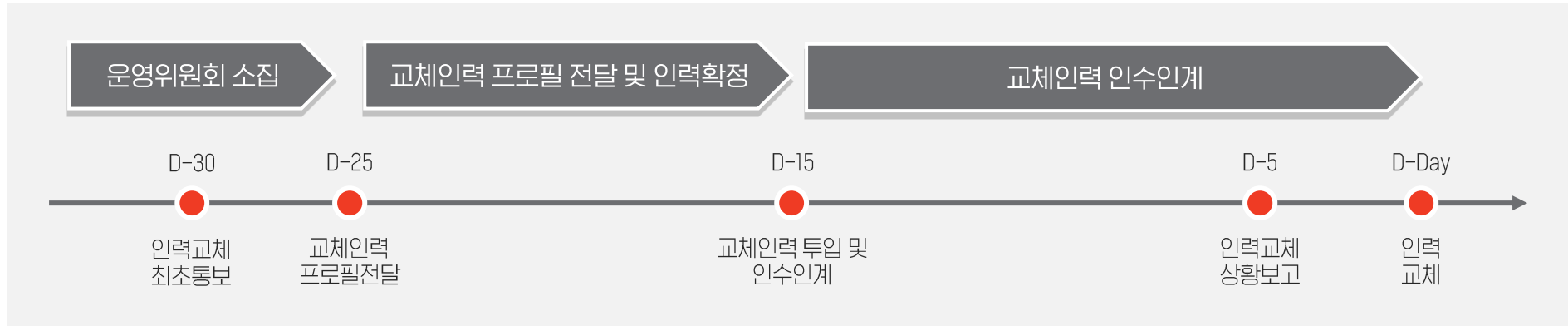
의사소통 및 리스크 관리 계획

문제점 및 이슈 사항에 대한 커뮤니케이션 경로의 명확 및 의사 소통을 체계화하여 업무 진행 시 일어날 수 있는 중복 업무와 낭비되는 작업 리소스를 최소화하여 결과물의 품질을 보증하기 위한 활동을 수행합니다.



인력변동시 대응방안

인력 변동 시 최소 1개월 전 통보하고, 최소 15일 전 교체 인력을 투입하여 운영업무 진행에 지장없도록 하며
교체 인력은 자사 내부의 운영 담당 인력으로 교체하여 인력 교체에 따른 업무 누수를 최소화 합니다.



유형별	대응방안
병가, 퇴사 등의 투입인력에 결원이 발생할 경우	동급 이상의 인력을 선별하여 고객의 승인을 득한 후 최단시간내 교체인력 투입
사업수행과정에서 공정지연이 예상되는 경우	프로젝트 관리자가 업무변경 및 오류에 대한 대처방안을 마련하여 시행
프로젝트 수행량이 현저하게 증가하는 경우	투입인력의 교체 추가 필요 시 고객사와 협의하여 인력투입 수행
고객사에서 인원교체 요청이 있을 경우	고객사와 협의 후 적절한 인력으로 대체투입

정기교육 및 최신 트렌드 리포트를 통한 역량 강화

변화하는 환경에 능동적으로 대응하고 주요 이슈 사항에 운영팀이 신속 대응 할 수 있도록 제안사의 역량을 집중하여 정기적 교육 및 최신 트렌드 리포트를 기반한 세미나 진행을 통해 내부 역량을 강화 하도록 합니다.

운영팀 정기적 교육 실시

- 기획, 디자인, 퍼블리싱의 업무 담당자를 대상으로 직군별 업무 교육 진행
- 와일리 내부에서 기 진행하고 있는 교육 과정을 활용하며, 필요시 별도의 전문가섭외를 통한 목적별 교육을 진행
- 내부 교육 과정 : 월1회 정기적 교육 및 세미나 진행
 - UX를 통한 사용성 개선 방안
 - 효과적 커뮤니케이션 기반의 프로젝트 관리 방법론
 - 서비스 도출 프레임워크 적용 방법 등



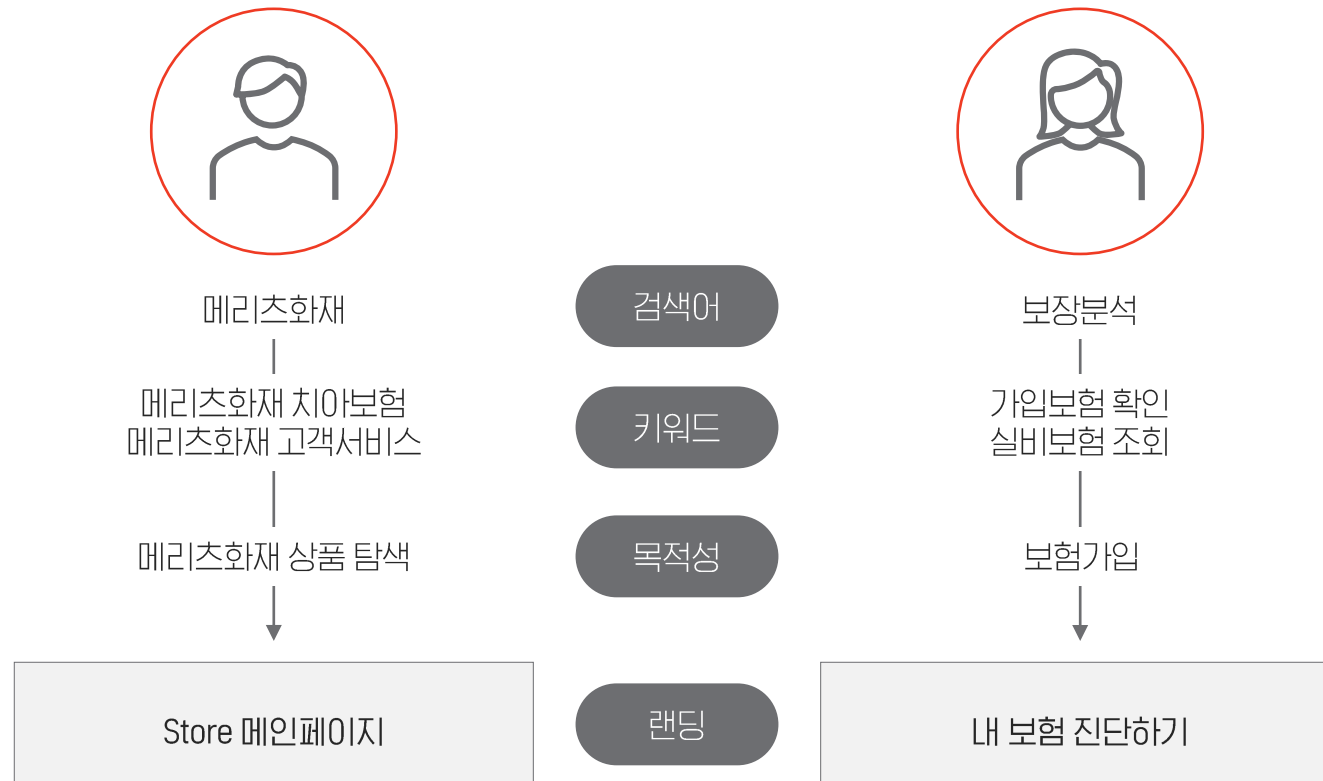
최신 트렌드 리포트 제공

- 연 1회 동종사서비스 및 금융권 서비스 동향에 대한 분석, 디자인 트렌드 및 이슈가 되고 있는 사이트 분석 후 트렌드 리포트 제공
- 트렌드 분석을 통한 시사점 도출하여 개선에 대한 각 주요 채널 관련 개선보고서 제공
- 작성된 트렌드 리포트 리포트를 통한 운영팀 교육 및 공유



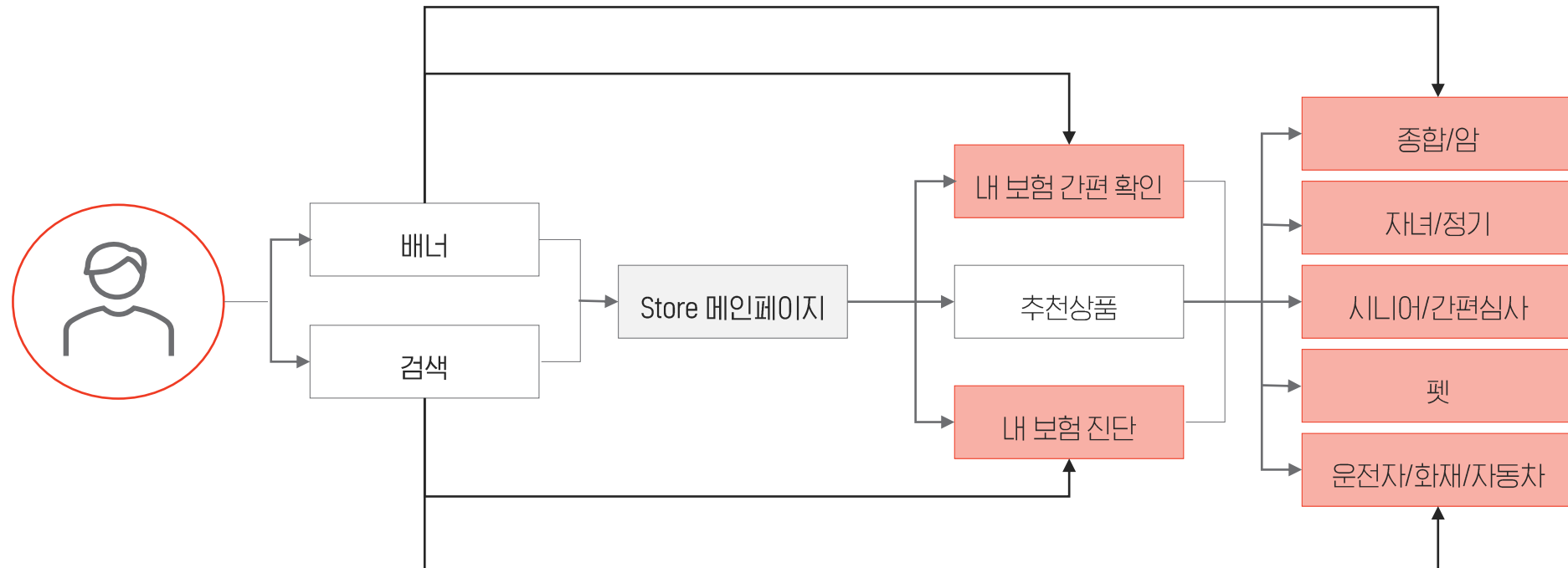
고객의 목적성에 따른 랜딩 구성

고객의 숨은 의도를 파악하고 목적성에 맞는 랜딩 페이지를 구성하여 원하는 최종 웹페이지까지 이동하도록 클릭을 유도할 수 있는 전략이 필요합니다.



목적별 랜딩페이지의 메인서비스화

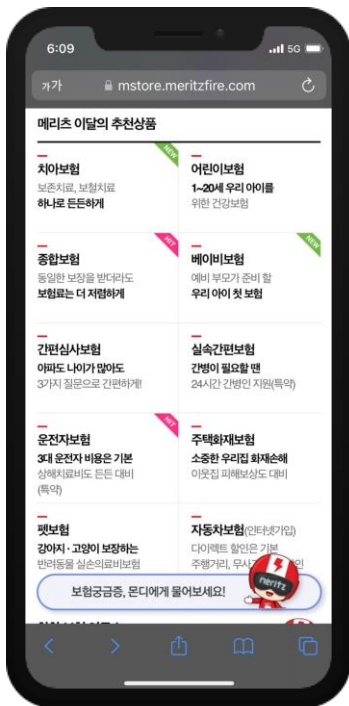
목적에 따라 고객이 유입되는 랜딩페이지는 지나가는 서브페이지가 아닌,
고객의 니즈에 맞는 메인페이지로의 역할이 필요



목적성을 가지고 다이렉트로 랜딩되는 페이지는 명확하게 고객의 니즈에 맞게
빠른 전환을 위한 페이지 구성을 통해 CTR을 높일 수 있도록 구성

메인화면의 추천상품

추천상품 외 전체 상품 노출 부재



AS-IS

필터기능을 추가한 전체 보험상품 목록 영역 삽입으로
상품 전시 효과 강화

ASIS 대비 상품 탐색에 대한 스텝 감소

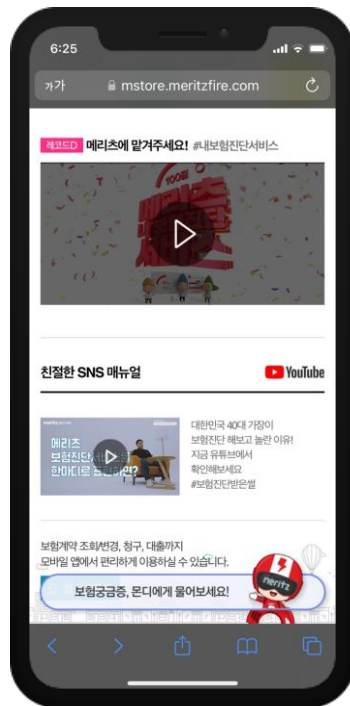
전체 상품을 확인하기 위해서는
우측 상단에 위치한
전체 상품 보기 버튼 선택 > 카테고리 선택 필요

TO-BE



메인화면의 동영상 콘텐츠

동영상 콘텐츠영역의 통합 필요



AS-IS

동일영역에서 동영상 노출하여
콘텐츠 집중 강화

동영상 콘텐츠 영역 분산으로 콘텐츠 집중 분산
(레코드D 메리츠에게 맡겨주세요!, 친절한 SNS 매뉴얼)

TO-BE



메인화면의 콘텐츠 그룹핑

모호한 콘텐츠 그룹핑



AS-IS

기존 메리츠화재에서 제작하고 있는 다양한 콘텐츠들과 CS관련 요소의 혼재로 '착한 보험 연구소' 콘텐츠 범위가 모호

기존 메리츠화재 내 제작하고 있는
다양하고 유익한 보험 가입 콘텐츠를
메인 내 전시를 통해 더 많은 콘텐츠 노출

콘텐츠 별 구분 및 분산된 상담 채널 취합
* 사용자 상담관련 접근 편의 강화

TO-BE

<착한 보험 안내서> <빠른 맞춤 상담> 으로 콘텐츠 분할



CTR을 높이기 위한 페이지 구성

고객 클릭 유도를 위한 버튼의 역할 강화 필요



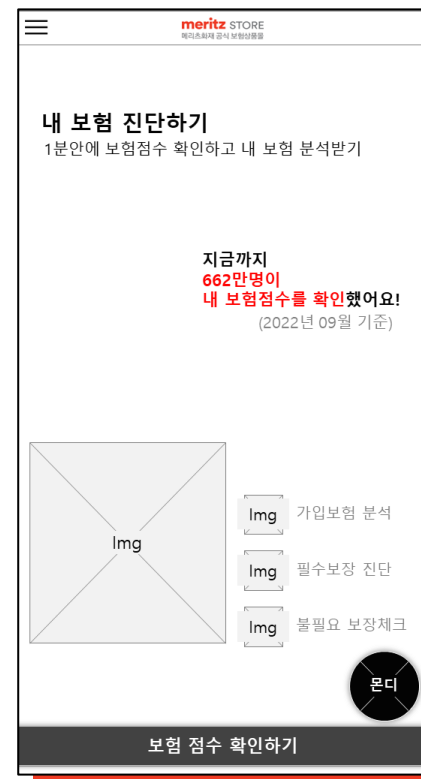
AS-IS

페이지를 단순화하고
명확한 고객행동 유도를 위한 버튼 구성

CTA 버튼 문구 및 배치 수정을 통한
버튼영역 표시 강조

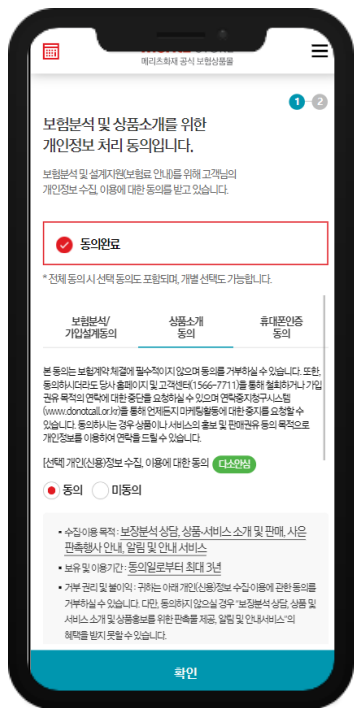
CTA 버튼의 문구가 오른쪽으로 치우쳐져 있어
해당 버튼 전체영역을 이용하는 것이 아닌
오른쪽 화살표 부분을 누르게 됨

TO-BE



익숙한 고객 프로세스를 통한 약관 프로세스 개선

고객에게 익숙한 동의 프로세스 구현



AS-IS

필수/선택 약관 구분 및 휴대폰인증
약관동의 휴대폰 인증화면으로 분리

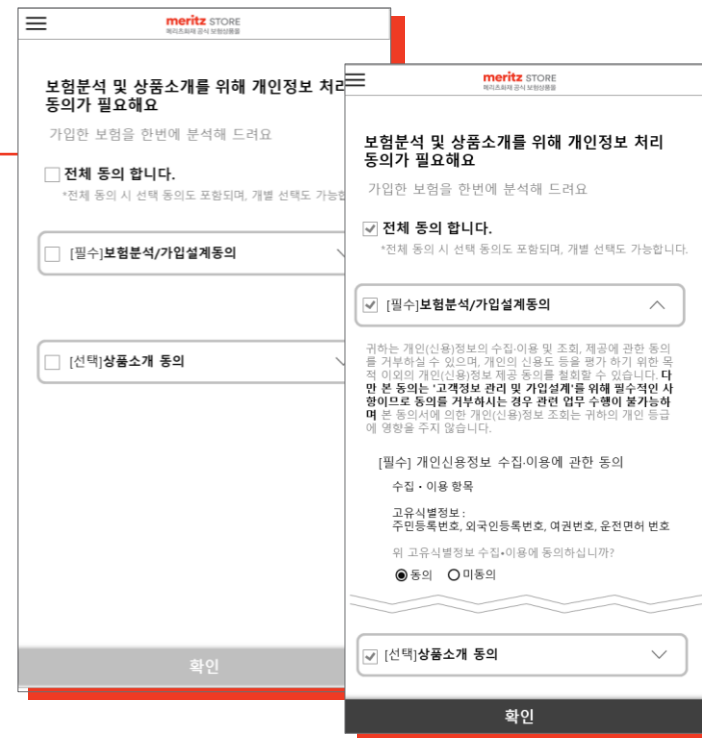
기존 필수, 선택 동의항목의 구분으로
선택 및 후속 프로세스 진입 간소화
휴대폰 인증화면 내 동의 삽입의 경우
일반적인 휴대폰 인증 과 유사해
사용자입장에서 거부감이 덜함

필수, 선택 약관 혼재로 의도치 않은 선택 유도

약관그룹 탭 구분으로 전체동의 외 약관 동의
시 최소 2회의 탭 선택 추가 필요

전체동의 상태에서 휴대폰 인증에 진입했을 때
통신사 재선택 필요

TO-BE



페이지 이동 및 클릭을 최소화한 정보 전달

고객이 원하는 정보를 명확히 전달



AS-IS

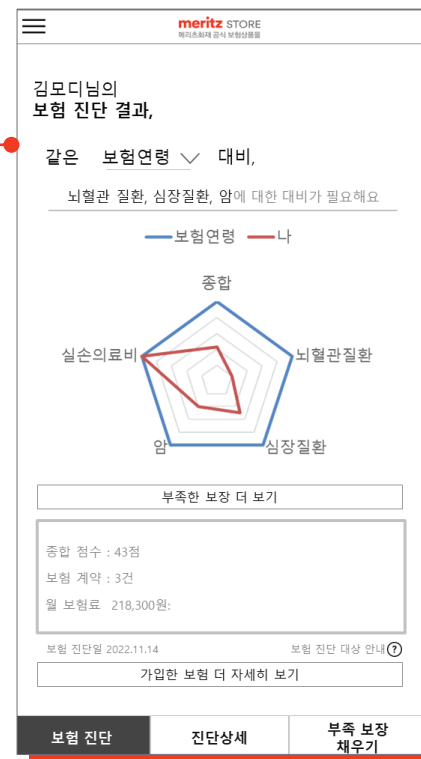
주요 카테고리에 대한 대조군 비교 출력을
통해 부족한 보장 노출 강화

보험진단 결과 상단 노출로
개요항목 전체 단일 화면 내 출력

보험진단 결과 화면 성별, 연령, 보험연령
대조 출력을 통한 개인화

주요위험에 대한 대비항목에서 각 카테고리의
노출이 부족/충분에 대한 컬러로만 나와있고,
각 항목별로 현재 나의 상황을 알기 위해서는
각각의 영역을 클릭해서 확인해야하는
불편함이 존재

TO-BE



THANK YOU