

디지털 번호표 개선을 통한 지점 방문 예약 시스템

하나금융티아이 교육생
광명 융합기술교육원 데이터 분석과
박천호



TABLE OF CONTENTS

01

제안 개요

서비스 소개
서비스 목적

02

제안 배경

시장분석
기존 서비스의 weak point

03

기대효과

사용자에 따른 기대 효과
기간에 따른 기대 효과

04

비즈니스

비즈니스의 관점으로 본 서비스
서비스의 차별점

05

서비스 상세

간트차트
요구사항 분석

제안 개요



01

서비스 소개

번호표 디지털화를 통한 방문예약
서비스







부평도서관 강독실 내부



- 소비 및 경제 활동을 주도하는 MZ세대(90년대생)은 디지털로 업무 처리를 원하고 선호함
- 기존 하나1Q 대기표 보관함 / 디지털 브런치에서 손님 편의 증대 요소 추가가 프로젝트의 목표
- 대다수의 손님이 이용하시는 기존 번호표 키오스크는 직접 방문해야 지점의 상황을 파악가능
- 100% 언-택트가 어려운 금융 서비스의 경우 손님의 편의 증진과 직원의 업무 처리 속도 향상을 추구하려면
- 방문 전 비대면 가능 업무인지, 원하는 직원과 상담이 가능한지, 지점의 혼잡도 등을 고객에게 전달하고자 함
- 구로,가산,을지로,홍대 등 내방하시는 손님의 연령층을 고려하여 디지털 특화 지점으로 지정하여 운영을 기획



손님의 기쁨 그 하나를 위하여

서비스 목적



서비스의 목적

대기 시간을 손님이 주도적으로 활용하는 경험

손님의 기쁨
그 하나를 위하여

지점의 상황을 한눈에 파악하여 유기적 대기 손님 응대

손님의 기쁨

- 필요한 서류를 미리 알고
- 원하는 지점의 대기 상황을 파악하여
- 소요 시간과 대기 시간을 손님이 파악하는 경험
- 쉽고 빠른 금융을 경험

하나를 위하여

실무자

손님이 원하는 것을 미리 인지 하여 적은 연차의 직원도 당황없이 응대 가능
추가적 세일즈 포인트 가능 -> 손님에게 전문적이고 PB라는 인식을 경험

관리자

실무자들의 실적과 지점의 현황을 언제나 확인 가능

이를 통해 개인적 평가 및 지점 평가 중차대한 의사결정에 보다 현장의 데이터를
본점에서도 확인하여 의사결정

제안 배경



02

시장분석

기존 제공 서비스 분석



최근 코로나19 확산으로 일부 지역에서 시중은행들의 영업점 폐쇄가 잇따르는 등 은행 방문을 두려워하는 고객들이 늘고 있다. 이에 최근 인기를 끌고 있는 서비스가 은행 방문 사전예약이다. 은행 영업점 내에서 대기하는 시간을 최소화해 혹시 모를 감염 가능성을 낮출 수 있어서다.

26일 업계에 따르면 KB국민·신한·하나은행 등은 각각 모바일 앱(응용 프로그램)을 통해 고객이 원하는 시간에 영업점 방문을 예약하고 편리하게 상담받을 수 있는 서비스를 선보이고 있다.

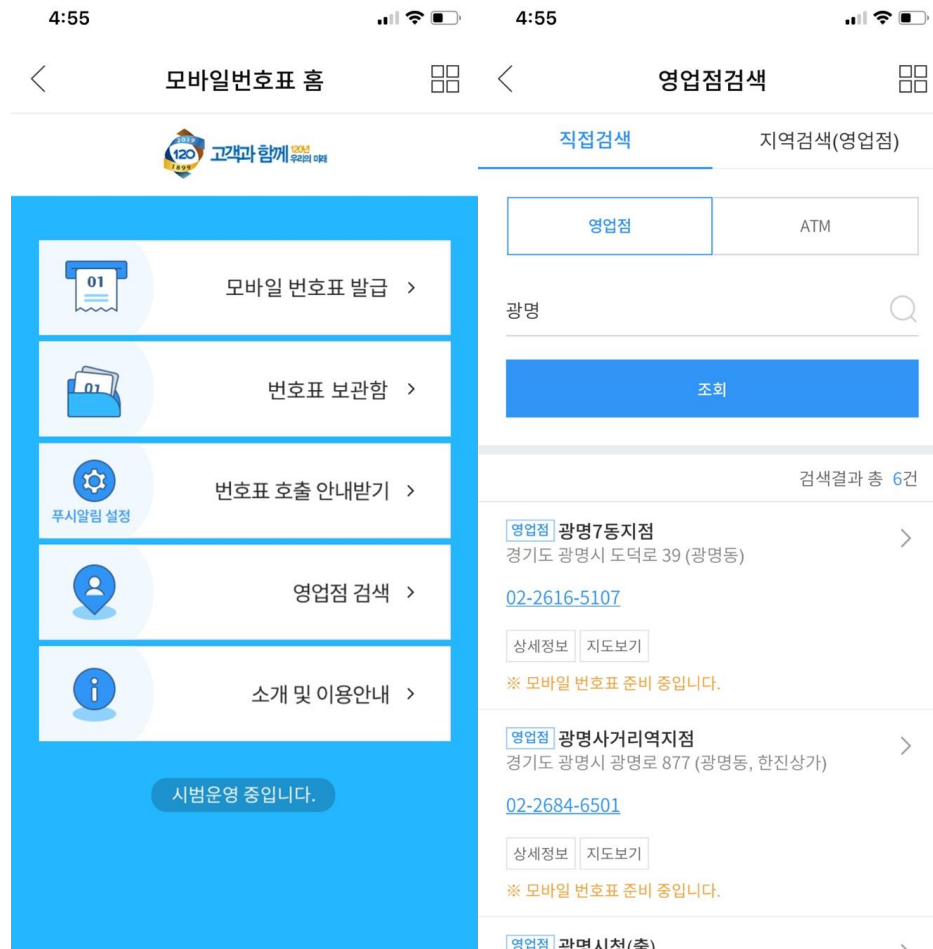
김경민 기자

모바일 번호표를 이용하면 고객은 영업점을 방문하기 전에 대기고객 현황을 알 수 있다. 대기시간을 어느 정도 줄일 수 있는 것이다.

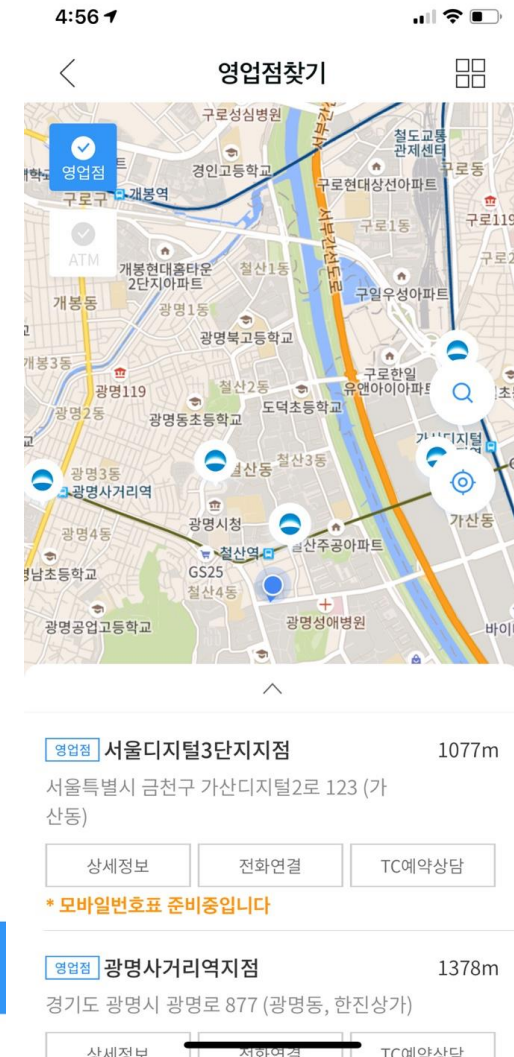
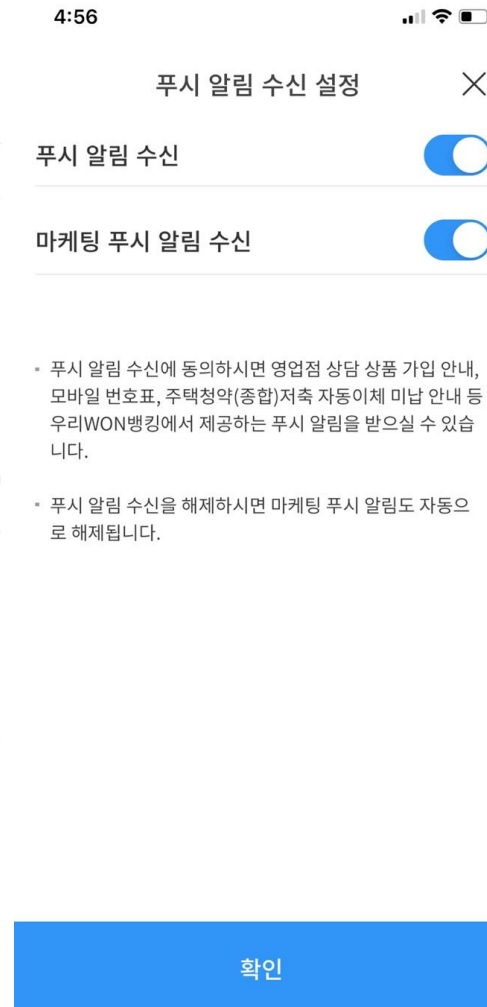
시중은행 관계자는 "코로나19의 확산에도 은행 내방 고객수는 거의 줄지 않았다"며 "방문 예약 서비스를 통해 고객이 보다 효율적으로 시간을 사용할 수 있을 것으로 기대한다"고 말했다.

일부 시중은행 영업점은 코로나19 확진자가 근무했거나 방문함에 따라 임시 폐쇄가 잇따르고 있다.

현재 주요 금융사의 서비스 제공 현황



우리



현재 주요 금융사의 서비스 제공 현황

U+ 11:11

95%

모바일 번호표

☰

방문 영업점

MY 번호표

대기알림

☆ 철산동점

전화연결

위치보기

현재 전체 대기고객은 5명입니다.
창구를 선택하시면 번호표가 발급됩니다.

방문 고객이 가장 많은 시간대는 10시 00분 ~ 13시 00분입니다. 이외 시간대에 방문해주시면 좀 더 빠른 업무처리가 가능합니다.

최적방문시간 보기 >

종합상담창구 (4개)

0명

0분

입출금창구 (2개)

5명

40분

간편상담창구 (1개)

0명

0분

※ 영업점 영업시간은 오전 9시부터 오후 4시까지이며, 지정 사정에 따라 번호표 발급서비스가 제공되지 않을 수 있습니다.

※ 발급받은 번호표는 순서가 지나면 사용이 불가하니 미리 영업점에 도착하여 주시기 바랍니다.

※ 예약고객이 있는 경우, 조회된 대기고객수 및 대기시간은 실제와 차이가 날 수 있습니다.

사전 서식작성

아래의 서식 중 원하시는 서식을 미리 작성하시면 고객님의 소중한 시간을 절약할 수 있습니다.

입금(무통장·타행·수표) >

전자금융 제신고 >

통장 분실신고·재발행 >

U+ 11:13

94%

모바일 번호표

☰

방문 영업점

MY 번호표

대기알림

2020년 05월 12일 11시 13분 30초

철산동 입출금창구

52

대기고객수 5명

평균대기시간 40분

새로고침

대기알림

대기알림 설정 시, 대기고객 5명, 3명일 때 푸시알림을 받을 수 있습니다.

조회된 대기고객수 및 평균대기시간은 실제와 다소 차이가 날 수 있습니다.

사전 서식작성

아래의 서식 중 원하시는 서식을 미리 작성하시면 고객님의 소중한 시간을 절약할 수 있습니다.

입금(무통장·타행·수표) >

전자금융 제신고 >

통장 분실신고·재발행 >

신한

U+ 11:14

94%

모바일 번호표

☰

방문 영업점

MY 번호표

대기알림

2020년 05월 12일 11시 13분 30초

철산동 입출금창구

52

대기고객수 4명

새로고침

대기알림

대기알림 설정 시, 대기고객 5명, 3명일 때 푸시알림을 받을 수 있습니다.

조회된 대기고객수 및 평균대기시간은 실제와 다소 차이가 날 수 있습니다.

사전 서식작성

아래의 서식 중 원하시는 서식을 미리 작성하시면 고객님의 소중한 시간을 절약할 수 있습니다.

입금(무통장·타행·수표) >

전자금융 제신고 >

통장 분실신고·재발행 >

U+ 11:16

93%

최적방문시간

✕

☆ 철산동

경기도 광명시 철산로 36

창구별 최적방문시간

창구선택 전체 창구

시간대별 방문비율

지난 4월 통계입니다.

● 최적방문시간

월

9 10 11 12 13 14 15 16

화

9 10 11 12 13 14 15 16

수

9 10 11 12 13 14 15 16

13~14시: 18명

목

9 10 11 12 13 14 15 16

현재 주요 금융사의 서비스 제공 현황

국민

고객센터

전체메뉴

메시지함

신상품 정보, 만기예금 안내, 신규가입 감사인사, 이벤트 정보 등

새소식/이벤트

새소식, 이벤트, 뉴스레터 등

고객상담

자주찾는질문 FAQ, 전화상담, 이메일상담, 채팅 상담 등

지점찾기/번호표발행

지점/자동화기기 찾기, 대기고객수 보기/번호표 발행, 영업시간 특화점포, 은행-증권 복합점포, 청춘마루

고객우대제도

KB스타클럽 우대서비스 및 제휴서비스

금융거래 종합보고서

지점찾기/번호표발행

전체메뉴

지점찾기/번호표 발행

내가 발행한 번호표 보기

영업점 방문 예약 서비스 운영점포

영업시간 특화점포

은행-증권 복합점포

청춘마루

지점/자동화기기찾기

전체메뉴

지역명

지역명을 입력해주세요.

가까운 거리

1

철산역 150m

지점

평일 09:00-16:00

경기 광명시 철산로 15,2층(철산동,웅진빌딩)

02)2686-5211

번호표발행

지점/자동화기기찾기

전체메뉴

철산역 150m

지점

평일 09:00-16:00

경기 광명시 철산로 15,2층(철산동,웅진빌딩)

02)2686-5211

번호표발행

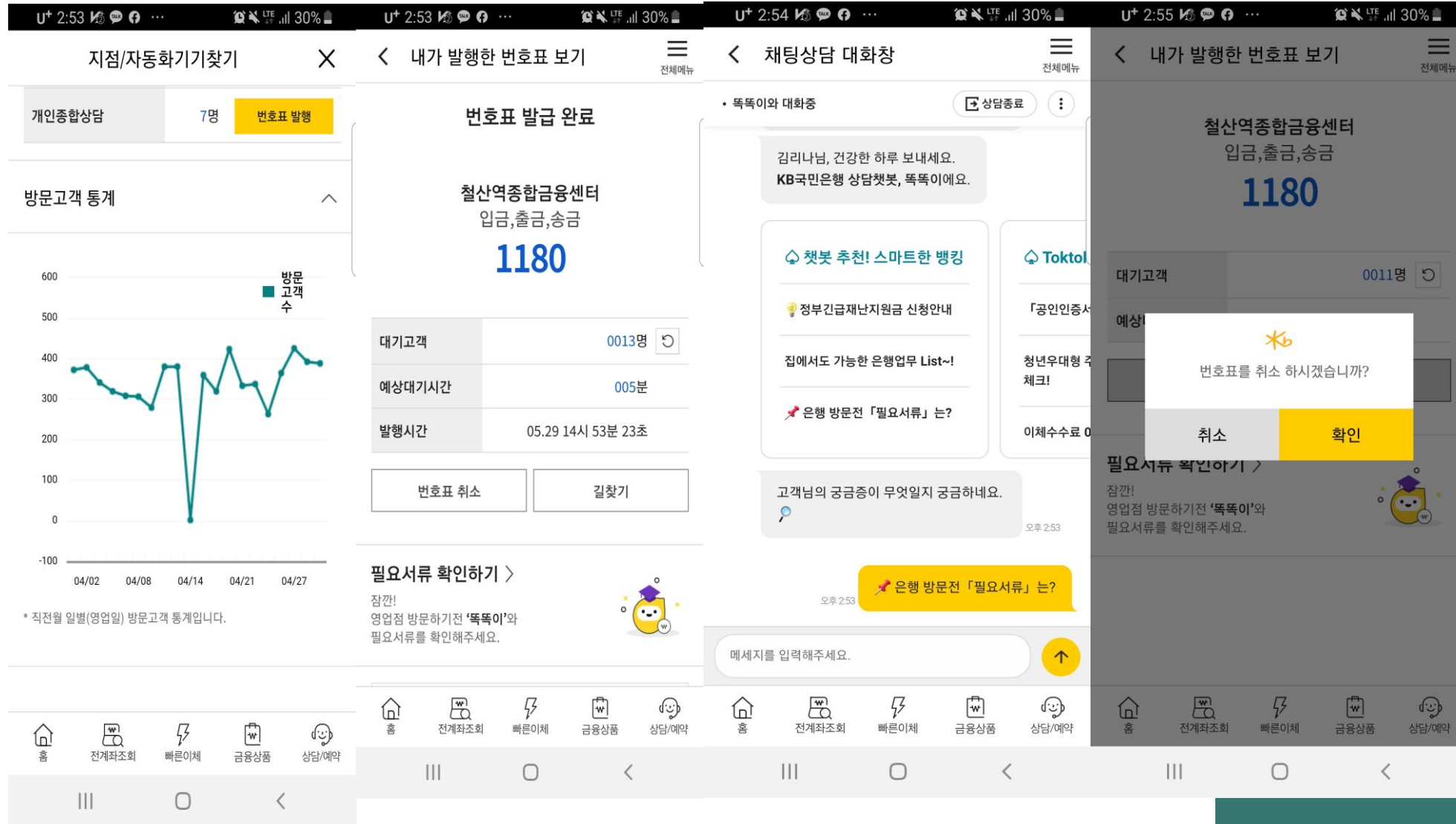
대기고객

총 대기고객 21명

부동산, 전세	0명
기업대출	0명
입금, 출금, 송금	14명
개인종합상담	7명

현재 주요 금융사의 서비스 제공 현황

국민



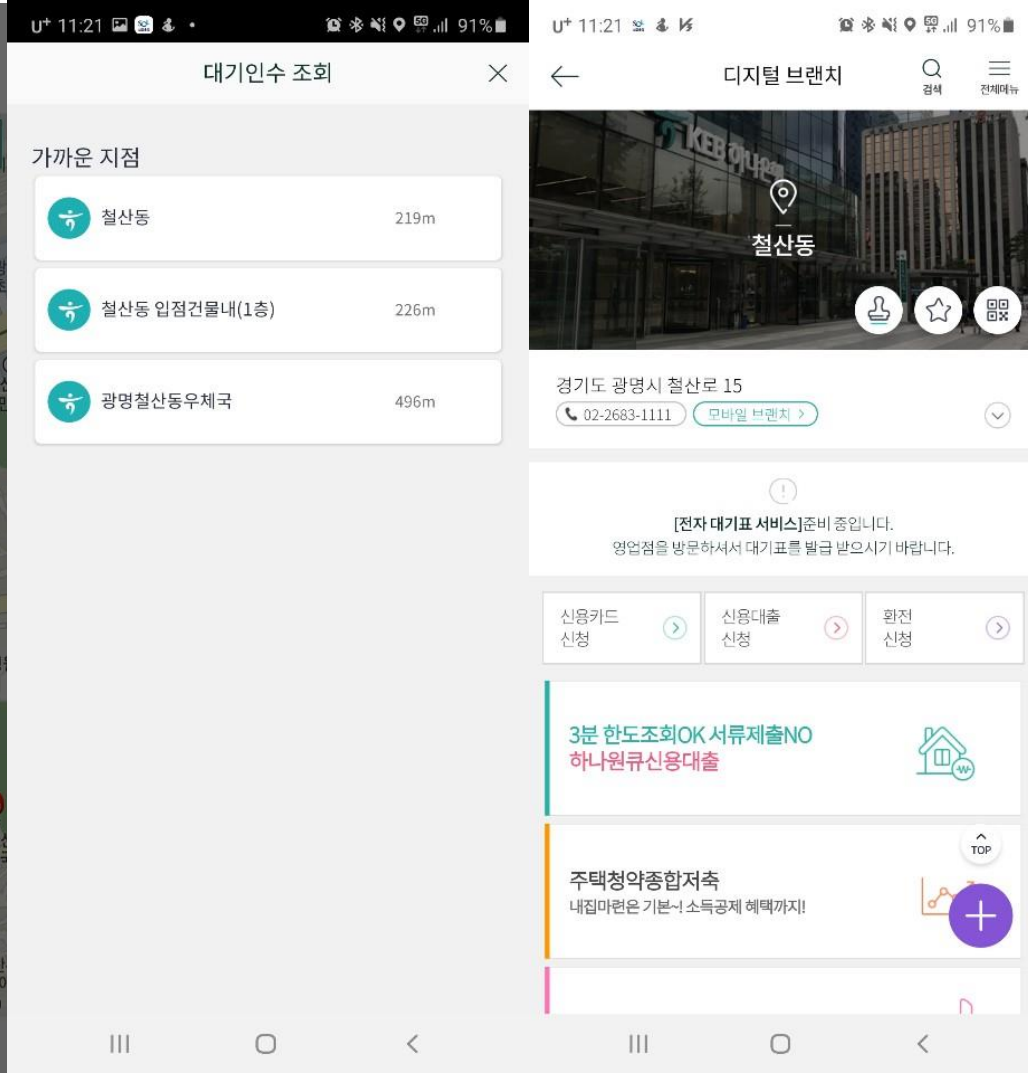
기준 서비스의 Weak Point

손님의 기쁨 그 하나를 위하여

현재 주요 금융사의 서비스 제공 현황



하나1Q



- 1. 현재 어느 지점에서나 사용이 불가능
- 2. 하고자 하는 업무에 필요한 서류들을 사전에 파악할 수 없음
- 3. 다른 은행의 디지털 번호표와 특색이나 차별점이 없음



- 1. 손님을 번호가 아닌 이름으로 부르는 경험을 통한 브랜드 경험 – 기존의 타행 서비스와 차이점
- 2. 필요한 업무에 따른 서류를 은행 방문전에 인지하여 편의 증대
- 3. 방문 전 비대면 업무처리 가능 여부를 제공하여 언택트 소비문화에 걸맞는 서비스 제공

기대효과




03

사용자

사용자에 따른
기대 효과






손님은 업무를 보다 쉽고 빠르게

실무자는 업무 효율 개선과 보다 많은 세일즈 포인트를

관리자는 객관적 업무 평가와 데이터를 통한 인사이트를



기대효과

사용 기간에 따른
기대효과

데이터를 축적하여 데이터를 기반으로 한 의사결정



비즈니스



04

비즈니스적 관점

번호표 디지털화를 통한 방문예약
서비스



이 비즈니스의 목적

- 손님들의 방문 불편을 최소화한다. (방문 전 번호표, 지점상황, 구비서류)
- 청구업무 담당자들이 손님들의 업무를 미리 파악하여 업무의 효율을 높이고 싶다
- 모바일 번호표로 쌓인 데이터를 통해 다양한 의사결정에 활용한다.

이 비즈니스는 누가 사용하는가?

- 지점 방문 손님
- 청구 업무 담당자
- 지점 관리자, 데이터로 의사 결정이 필요한 자

이 비즈니스가 왜 필요한가?

- 물리적 번호표 발급을 하려면 은행에 직접 가야하고 사전에 얻을 수 있는 정보가 없음
- 손님들의 편의를 증진하고 컨택트 방식의 금융 속에서 언택트 소비 욕구를 최대한 충족
- 손님의 내방 기록을 데이터화 해서 추후 다양한 의사결정에 참고하기 위해

서비스의 차별점

손님의 기쁨 그 하나를 위하여

CALL MY NAME : 진동벨이 없다, 고객과의 소통이 중요하다



언택트 소비의 금융을 선도한다.

손님의 이름을 불러주고 이미 손님이 하려는 업무를 알고 있는 서비스를 통해
브랜드 경험을 가능하게 한다.

서비스 상세



05

간트 차트

번호표 디지털화를 통한 방문예약
서비스



번호표 DT화를 활용한 지점 방문예약 서비스

2020-08-14~2020-09-04 [계획:20.00% 실적:17.14%] XLGantt 4.0.0 ©XLWorks 일별보기, Zoom 350%, 계산 옵션: 자동

별표(*)표시는 필수입력, 주황색열은 자동계산 W1 W2 W3 W4

WBS	작업*	비고	시작일*	완료일*	총 작업량	계획 작업	총 기간	계획 기간	담당	산출물	계획	실적*	08/09 W33										08/16 W34					08/23 W35					08/30 W36				
													09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02
1	프로젝트 관리		2020-08-14	2020-09-04	10.0	4.0	21.0	3.0			40.00%	60.00%	<div><div></div></div> 60.00%/40.00%										프로젝트 관리 8/14-9/4														
1.1	프로젝트 착수 및 계획수립		2020-08-14	2020-08-16	4.0	4.0	3.0	3.0			100.00%	100.00%	<div><div></div></div> 100.00%/100.00%										프로젝트 착수 및 계획수립 8/14-8/16														
1.1.1	프로젝트 착수		2020-08-14	2020-08-14	1.0	1.0	1.0	1.0			100.00%	100.00%	<div><div></div></div> 100.00%/100.00%										프로젝트 착수 8/14-8/14														
1.1.2	프로젝트 범위정의		2020-08-14	2020-08-16	3.0	3.0	3.0	3.0			100.00%	100.00%	<div><div></div></div> 100.00%/100.00%										프로젝트 범위정의 8/14-8/16														
1.1.2.1	프로젝트 계획수립		2020-08-14	2020-08-16	3.0	3.0	3.0	3.0			100.00%	100.00%	<div><div></div></div> 100.00%/100.00%										프로젝트 계획수립 8/14-8/16														
1.2	프로젝트 수행 및 통제		2020-08-18	2020-08-24	3.0	0.0	7.0	0.0			0.00%	33.33%	<div><div></div></div> 33.33%/0.00%										프로젝트 수행 및 통제 8/18-8/24														
1.2.1	교수님 면담1		2020-08-19	2020-08-19	1.0	0.0	1.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										교수님 면담1 8/19-8/19														
1.2.2	제안서 발표		2020-08-18	2020-08-18	1.0	0.0	1.0	0.0			0.00%	100.00%	<div><div></div></div> 100.00%/0.00%										제안서 발표 8/18-8/18														
1.2.3	프로젝트 시연		2020-08-24	2020-08-24	1.0	0.0	1.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										프로젝트 시연 8/24-8/24														
1.3	프로젝트 종료		2020-08-31	2020-09-04	3.0	0.0	5.0	0.0			0.00%	33.33%	<div><div></div></div> 33.33%/0.00%										프로젝트 종료 8/31-9/4														
1.3.1	최종 검수 및 보고		2020-08-31	2020-08-31	1.0	0.0	1.0	0.0			0.00%	100.00%	<div><div></div></div> 100.00%/0.00%										최종 검수 및 보고 8/31-8/31														
1.3.2	최종 시연 및 발표		2020-09-04	2020-09-04	1.0	0.0	1.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										최종 시연 및 발표 9/4-9/4														
1.3.3	종료		2020-09-04	2020-09-04	1.0	0.0	1.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										종료 9/4-9/4														
							0.0	0.0				0.00%																									
2	시스템 개발		2020-08-16	2020-09-04	25.0	3.0	19.0	1.0			12.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/12.00%										시스템 개발 8/16-9/4														
2.1	분석		2020-08-16	2020-08-17	2.0	2.0	1.0	1.0			100.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/100.00%										분석 8/16-8/17														
2.1.1	요구사항정의				0.0	0.0	0.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div>																								
2.1.2	논리 모델 구축		2020-08-16	2020-08-17	2.0	2.0	1.0	1.0			100.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/100.00%										논리 모델 구축 8/16-8/17														
2.1.2.1	프로세스 모델링		2020-08-16	2020-08-17	1.0	1.0	1.0	1.0			100.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/100.00%										프로세스 모델링 8/16-8/17														
2.1.2.2	데이터 모델링		2020-08-16	2020-08-17	1.0	1.0	1.0	1.0			100.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/100.00%										데이터 모델링 8/16-8/17														
2.2	설계		2020-08-16	2020-08-20	5.0	1.0	4.0	1.0			20.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/20.00%										설계 8/16-8/20														
2.2.1	UI 설계		2020-08-16	2020-08-17	1.0	1.0	1.0	1.0			100.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/100.00%										UI 설계 8/16-8/17														
2.2.1.1	목록		2020-08-16	2020-08-17	1.0	1.0	1.0	1.0			100.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/100.00%										목록 8/16-8/17														
2.2.2	시스템 설계		2020-08-18	2020-08-20	4.0	0.0	3.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										시스템 설계 8/18-8/20														
2.2.2.1	Architecture 설계		2020-08-18	2020-08-18	1.0	0.0	1.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										Architecture 설계 8/18-8/18														
2.2.2.2	DB 설계		2020-08-19	2020-08-20	2.0	0.0	2.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										DB 설계 8/19-8/20														
2.2.2.3	프로그램 설계		2020-08-20	2020-08-20	1.0	0.0	1.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										프로그램 설계 8/20-8/20														
2.3	개발		2020-08-20	2020-08-25	8.0	0.0	6.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										개발 8/20-8/25														
2.3.1	프로그램 개발		2020-08-20	2020-08-25	8.0	0.0	6.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										프로그램 개발 8/20-8/25														
2.3.1.1	프로그램 코딩 및 단위 테스트		2020-08-20	2020-08-25	8.0	0.0	6.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										프로그램 코딩 및 단위 테스트 8/20-8/25														
2.3.1.1.1	번호표		2020-08-20	2020-08-23	4.0	0.0	4.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										번호표 8/20-8/23														
2.3.1.1.2	로그인		2020-08-23	2020-08-24	2.0	0.0	2.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										로그인 8/23-8/24														
2.3.1.1.3	Q&A		2020-08-24	2020-08-25	2.0	0.0	2.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										Q&A 8/24-8/25														
							0.0	0.0																													
2.4	구현		2020-08-25	2020-09-04	10.0	0.0	11.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										구현 8/25-9/4														
2.4.1	DB 구축		2020-08-25	2020-08-26	2.0	0.0	2.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										DB 구축 8/25-8/26														
2.4.2	테스트 실시		2020-08-27	2020-08-29	3.0	0.0	3.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										테스트 실시 8/27-8/29														
2.4.3	시스템 오픈		2020-08-31	2020-09-04	5.0	0.0	5.0	0.0			0.00%	0.00%	<div><div></div></div> 0.00%/0.00%										시스템 오픈 8/31-9/4														

요구 사항

손님의 기쁨 그 하나를 위하여

일반 사용자 요구사항

방문할 지점을 어플로 미리 검색하고 싶다. -> 카카오 디벨로퍼 지도

은행 방문전에 은행의 혼잡도를 알고 싶다. (계산필요 - 대기고객수)

은행 방문전에 대기 순번을 알고 싶다. = 지점에 가기전에 번호표를 발급받고 싶다.

은행 방문전에 내가 해야 하는 업무가 비대면 가능 업무인지를 알고 싶다.

은행 방문전에 내가 하는 업무의 구비서류를 알고 싶다.

중간에 안 가게 된다면 번호표를 취소하고 싶다. 부르고 안 오면 넘기기 알려주기

내가 하고자 하는 업무를 미리 텔러가 알았으면 좋겠다. 앞사람이 줄어들 때(3,2,1명) 팜업을 받고 싶다.

(추가적)입출금 및 단순 업무는 빠르게 업무를 선택 가능하게

(추가적)자산관리 및 종합적 상담은 텔러의 약력, 자격사항, 경력, 평점, 이달의 우수 직원을 보고 선택하고 싶다.

텔러 사용자 요구사항

내가 담당하는 (기업창구, 개인창구)의 업무를 빠르게 진행하고 싶다.

내가 상담해야 하는 고객의 업무를 미리 간략하게라도 인지하고 싶다.

내가 만나야 하는 고객에 대하여 미리 알고 싶다.

내가 처리하는 업무가 업무별 시간대별로 기록되었으면 좋겠다.

내가 처리하는 업무의 소요 시간과 지점, 다른 지점의 행원들과 비교를 해보면 좋겠다.

내가 특화된 업무를 데이터를 통해 도출하고 싶다.

하루 우리 지점을 방문한 고객의 숫자와 어떤 업무를 했는지 쉽게 기록하고 파악하고 싶다.

관리자, 의사결정자 요구사항

지점 관리자

지점장급의 사용자로써 현재 지점의 대기 인원과 창구 별 대기인원을 한눈에 보고싶다.

현재 업무중인 인원들을 알고 싶다 = 현장의 상황을 파악하여 지점을 운영하고 싶다.

텔러들의 업무 처리량과 속도를 파악하고 싶다.

하루 우리 지점을 방문한 고객의 숫자와 어떤 업무를 했는지 쉽게 기록하고 파악하고 싶다.

프로그램을 통한 데이터 구축으로 지점별 서비스 특성과 개선점을 파악하고자 한다.

지역 권역 별 관리자에게 지점의 현황을 보고하고 싶다.

데이터를 통한 의사 결정자

텔러들의 데이터를 가지고 인사고과 및 성과의 기준으로 판단하게 시각화 하고 싶다.

방문하신 손님들의 데이터를 가지고 지점별 특성을 분석하여 특화된 직원들을 배치하고 싶다.

프로그램을 통한 데이터 구축으로 지점별 서비스 특성과 개선점을 파악하고자 한다.



Q&A



감사합니다.