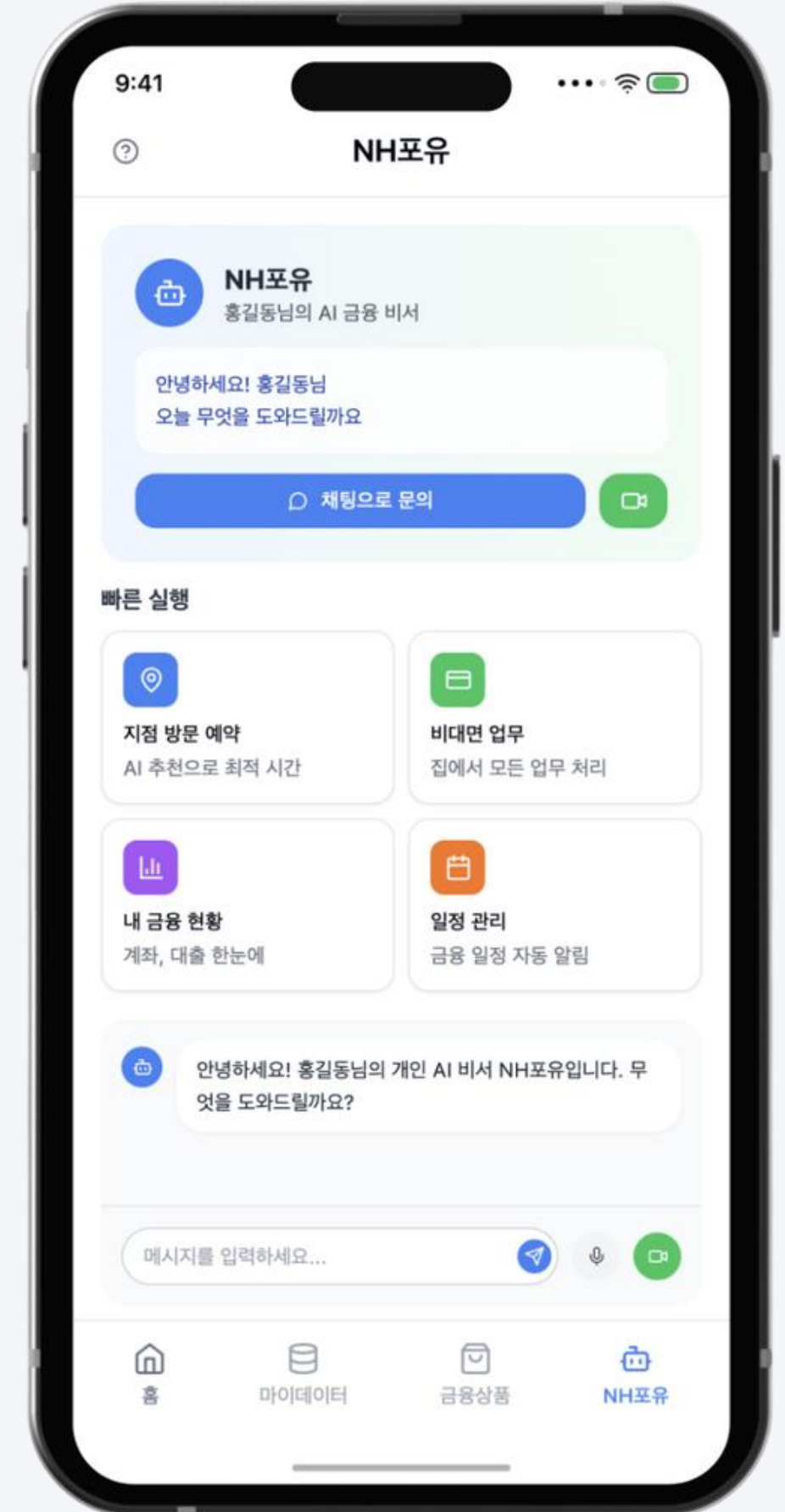


# 나만의 개인 AI 비서, NH포유

NH포유는 고객의 은행 업무를 혁신적으로 변화시킬 개인 맞춤형 AI 비서입니다.

팀: 사과딸기멜론



# 은행 방문 예약 및 실시간 대기 현황

## AI 추천 예약

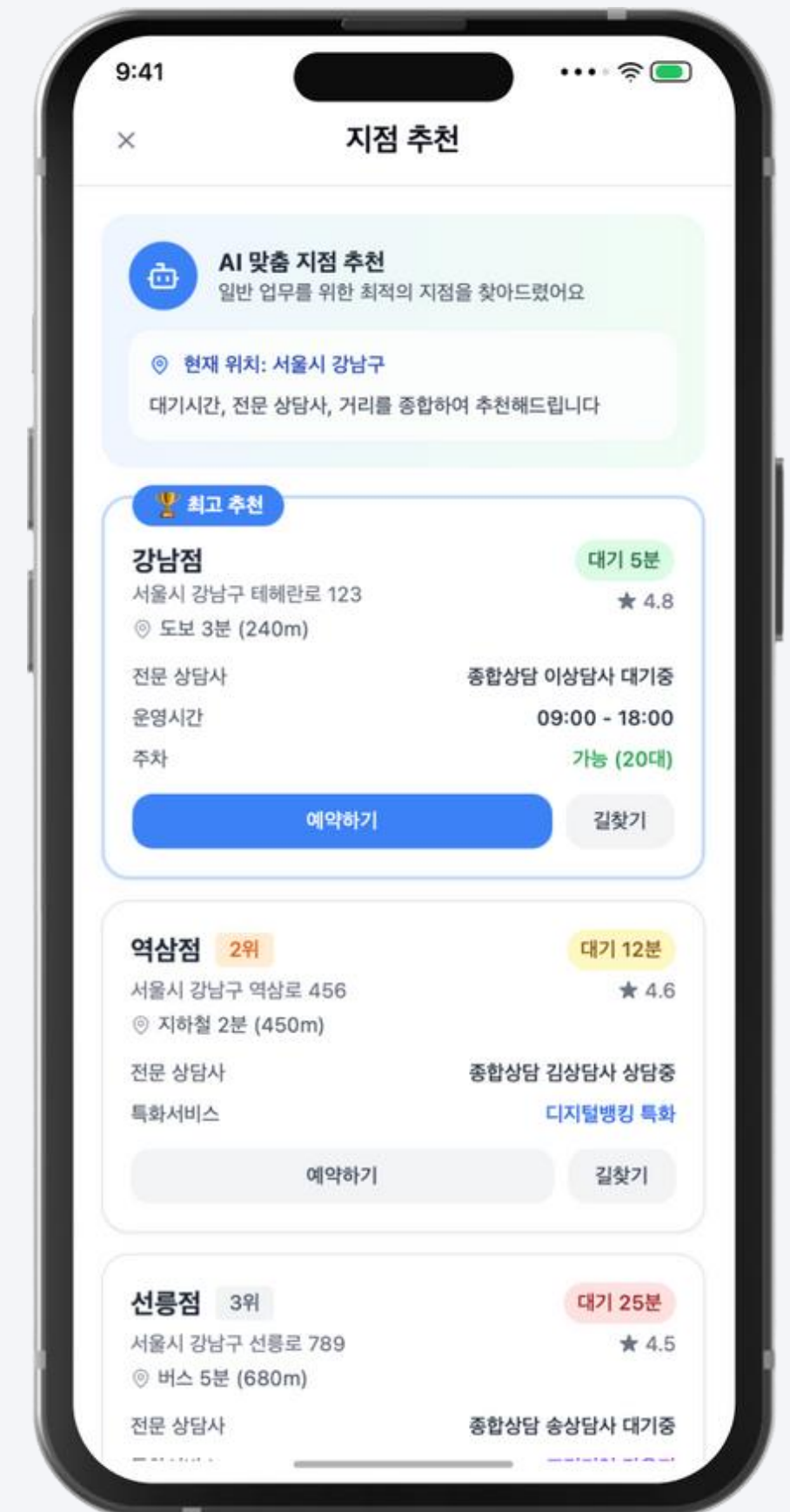
날짜와 지역 선택 시, AI가 과거 데이터 기반  
최적 지점, 시간 추천

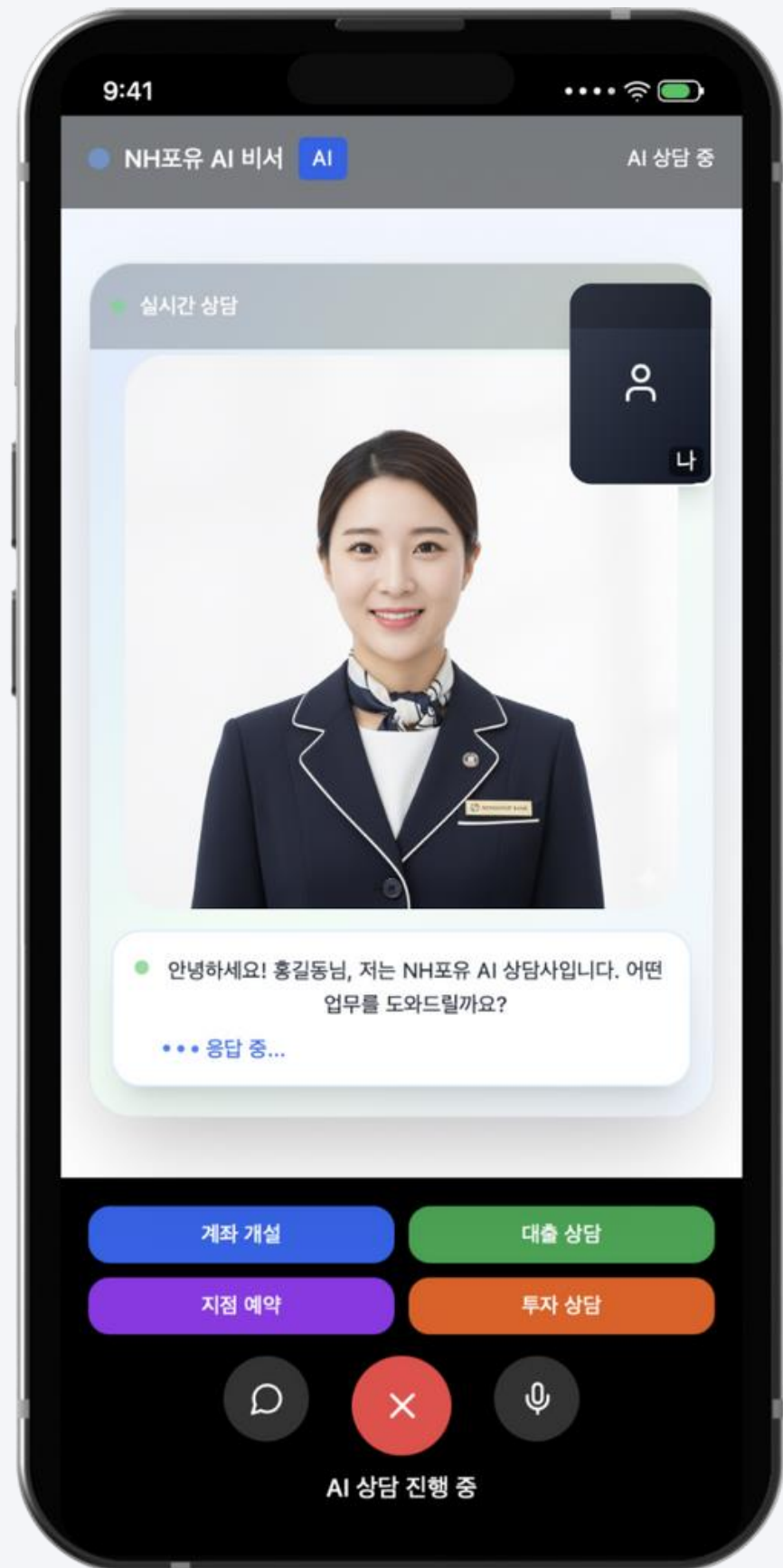
## 실시간 대기 조회

주변 지점 대기 인원, 예상 시간, 창구수  
한 눈에 확인

## 모바일 번호표&QR

대기 순번 자동 부여, QR 스캔으로 간편 체크인





# AI 가상 창구 직원

## → 자연어 대화 인터페이스

화상, 음성, 채팅으로 모든 은행 업무 상담 및 처리

## → 실시간 업무 보고

진행 상황을 대화로 보고, 단계별 알림으로 불안감 최소화

## → 즉각적인 수정 반영

중간 검토 및 수정 요청 시 AI가 즉시 반영하여 처리

# 안심 원스톱 업무 처리



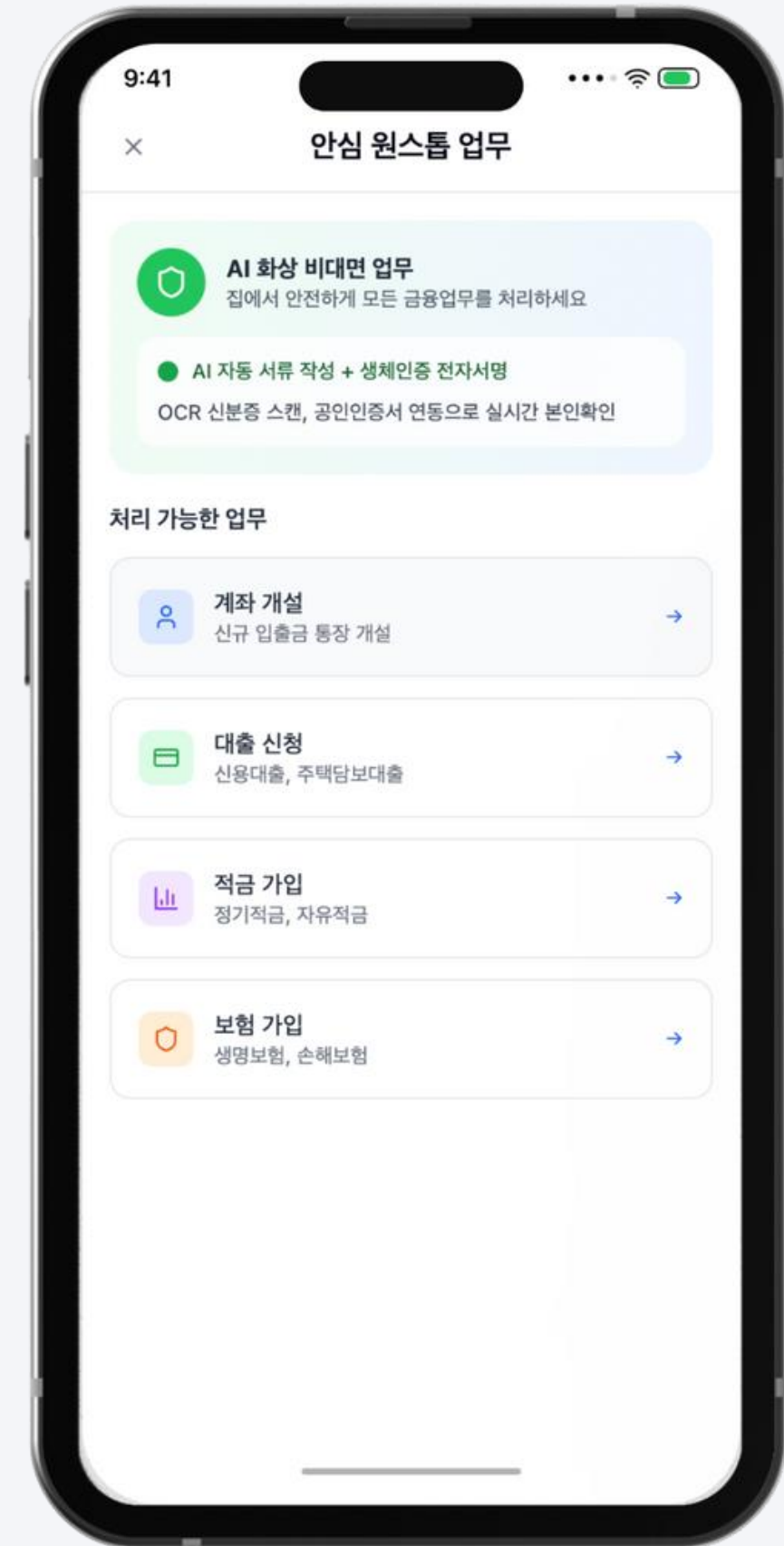
## 전자 서명

AI가 초안 생성, 지문 Face ID 홍채 기반 다중 보안 서명



## 본인확인 시스템

AI OCR 신분증 스캔, 공인 인증서 연동 실시간 신원 검증



# 사전 서류 작성 및 제출

## 맞춤형 질문지 생성

예금, 대출 등 상담별 맞춤 질문지 자동 생성

## AI OCR 서류 검토

필수 서류 목록 안내, AI OCR로  
실시간 검토 및 오류 알림

## QR 원터치 전송

사전 작성 서류를 방문 시 QR 스캔으로  
창구 전송

## 상담사 사전 브리핑

예약 고객 프로필, 금융 이력, 상담 목적 등  
사전 숙지

# 전방위 업무 대행

고객 개입을 최소화하고 AI가 최적의 방식으로 업무를 대행합니다.

---



## 계좌 개설

비대면 실명 확인부터 계좌 번호 발급까지 원스톱



## 대출 신청

신용 평가, 서류 제출, 심사, 계약 체결 자동처리



## 송금결제

외부 금융기관 송금, 공과금, 보험료, 세금 납부

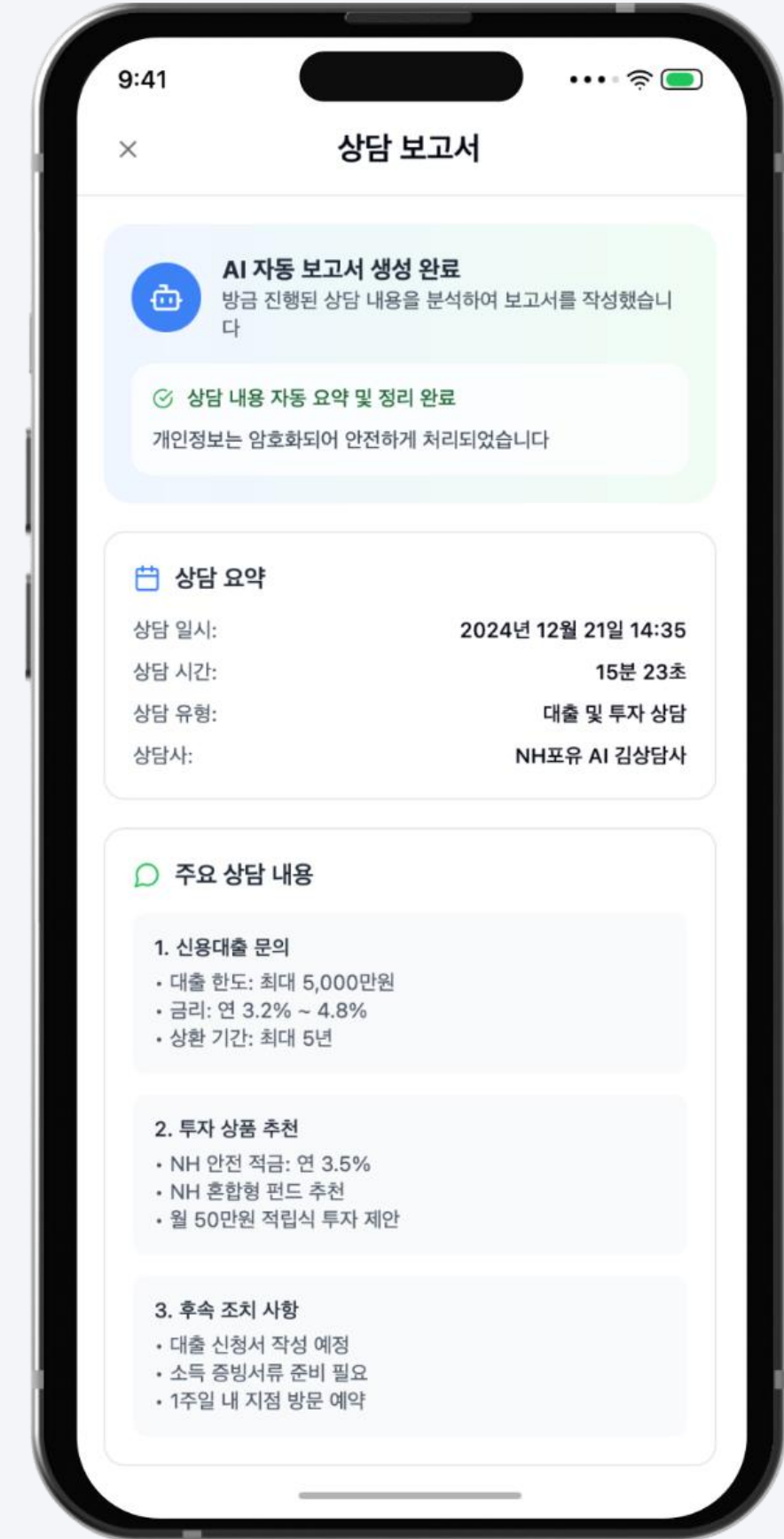
# 사후 관리 및 피드백

## → 거래내역 요약 보고서

AI가 자동으로 생성하여 고객에게 제공

## → 만족도 설문 분석

피드백을 통해 지속적인 서비스 개선





# NH포유 사용 시나리오 1

## WHO

바쁜 IT 스타트업 팀장, 시간이 금인 30대 직장인

## PROBLEM

정부 지원금과 연계된 사업자 대출이 필요하지만,  
바쁜 업무로 은행 방문 및 긴 대기 시간이 부담됨





# NH포유 사용 시나리오 1

## SOLUTION (NH포유)

- **AI 방문 예약:** 앱에서 음성으로 상담 목적(정책자금 연계 대출)을 말하자, AI가 최적 시간대와 해당 업무 전문가를 분석하여 추천
- **AI 사전 준비:** AI OCR이 제출 서류를 검토하고 누락된 서류를 지능적으로 찾아 추가 제출을 요청
- **QR 하이패스 체크인:** 지점 도착 후 QR 스캔만으로 대기 없이 미리 준비된 전문가와 즉시 연결
- **데이터 기반 상담:** 직원은 AI가 요약한 정보를 바탕으로, AI 시뮬레이션 결과를 활용해 신속하고 전문적인 상담 진행

## RESULT

단 15분 만에 복잡한 대출 상담 및 신청 완료.  
'내 시간을 존중해주는 스마트한 은행'이라는 혁신적인 경험.



# NH포유 사용 시나리오 2

## WHO

작업 흐름이 중요한 20대 프리랜서 영상 편집자

## PROBLEM

해외 클라이언트 대금 수령을 위한 외화통장이 필요하지만,  
작업실을 벗어나 은행에 방문하기 번거로움





# NH포유 사용 시나리오 2

## SOLUTION (NH포유 - AI 가상 창구)

- **AI 가상 직원 연결:** 앱에서 실제 사람처럼 친근한 AI 가상 직원과 음성 대화로 업무 시작
- **AI 맞춤형 상품 추천:** AI가 고객의 직업(프리랜서)과 거래 목적(해외 송금)을 파악하여 수수료 우대 상품 '글로벌 프리랜서 클럽'을 선제적으로 추천 및 가입 처리
- **원스톱 비대면 처리:** 신분증 확인, 전자서명(지문) 등 모든 절차를 대화형 인터페이스 안에서 5분 만에 완료
- **AI 사후 관리:** 업무 완료 직후, 해외 클라이언트에게 필요한 영문 은행 정보를 AI가 알아서 카카오톡으로 발송

## RESULT

작업 흐름을 유지하며 모든 업무 해결.

‘나의 라이프스타일을 이해하는 똑똑한 은행’이라는 긍정적 이미지 형성



# NH포유 사용 시나리오 3

## WHO

디지털 기기 사용이 어렵고 거동이 불편한 70대 고령층 고객

## PROBLEM

기초연금 수급계좌 변경과 통장 재발급이 필요하지만,  
복잡한 앱 사용과 은행 방문 모두가 큰 부담





# NH포유 사용 시나리오 3

## SOLUTION (NH포유 - AI 가상 창구 화상 모드)

- 쉬운 접근: 앱의 '큰 글씨모드'를 실행하여 'NH 포유' 메뉴 클릭 후 AI 가상 직원 연결
- 눈높이 맞춤 응대: AI가 어르신의 복합적인 요청(계좌 변경 + 통장 재발급)을 정확히 이해하고, 느리고 차분한 목소리로 안내
- 간편 인증: 복잡한 비밀번호 대신 지문 인식 등 어르신을 위한 간편 인증 방식 제공
- 자택에서 업무 완결: 은행에 방문하지 않고 연금 계좌 변경 신청 완료, 재발급된 통장은 우편으로 자택 수령 안내

## RESULT

디지털 소외 없이 집에서 편안하게 금융 문제 해결.

‘나를 존중하고 배려해주는 믿음직한 은행’이라는 깊은 신뢰 형성



# NH포유 기대효과 - 고객·포용·보호

---

대기 없는 맞춤형 금융 경험으로 고객만족·운영효율·신뢰를 동시에 향상

## 고객경험 혁신

예약·혼잡예측·QR 체크인으로  
“줄 서는 시간”을 업무 처리 시간으로 활용  
(대기시간↓, 완결률↑)

## 접근성 강화

큰글씨/간편인증/화상상담으로  
고령층도 스스로 끝까지 처리  
(고령층 이용률·NPS 개선)

## 소비자 보호

전자서명/UEBA/자동 고지로 사전 차단  
중심의 안전한 거래 환경을 구성  
(사고·민원 감소 추세)



# NH포유 기대효과 - 운영·데이터·브랜드

---

대기 없는 맞춤형 금융 경험으로 고객만족·운영효율·신뢰를 동시에 향상

## 운영 효율화

서류 자동화와 사전 브리핑으로  
반려·재업로드를 줄여 처리량을 증가  
(AHT↓, 시간당 처리건수↑)

## 데이터 고도화

여정·상황 데이터를 바탕으로 개인화  
추천과 업무-시간 매칭을 최적화  
(전환율·재방문률↑)

## 브랜드/ESG

혼잡 완화와 비대면 완결의 확산으로  
'배려형·스마트 은행' 이미지를 형성  
(앱 평점·선호도↑)

# 주요 AI 모델 및 기술

## 자연어 이해·대화

GPT-4 Turbo, KoGPT 튜닝 모델

## 문서 처리·본인확인

Google Cloud Vision OCR,  
DocuSign API

## 보안·이상거래 탐지

UEBA, Isolation Forest

## 추천·예측 분석

LightGBM, Prophet

## AI 가상 상담 직원

- **AI 아바타**  
MetaHuman & NVIDIA Omniverse  
Audio2Face로 3D 휴먼 아바타 생성

- **Viseme-driven Lip Sync**  
TTS 음성 신호에 맞춘 실시간 입 모양 제어

## 금융 서비스 연동

Open Banking API Gateway로  
계좌 조회, 이체, 대출 심사 등 연동.

# NH포유 개발 비용

비용(억원)



총 투자 규모: 5.00억원

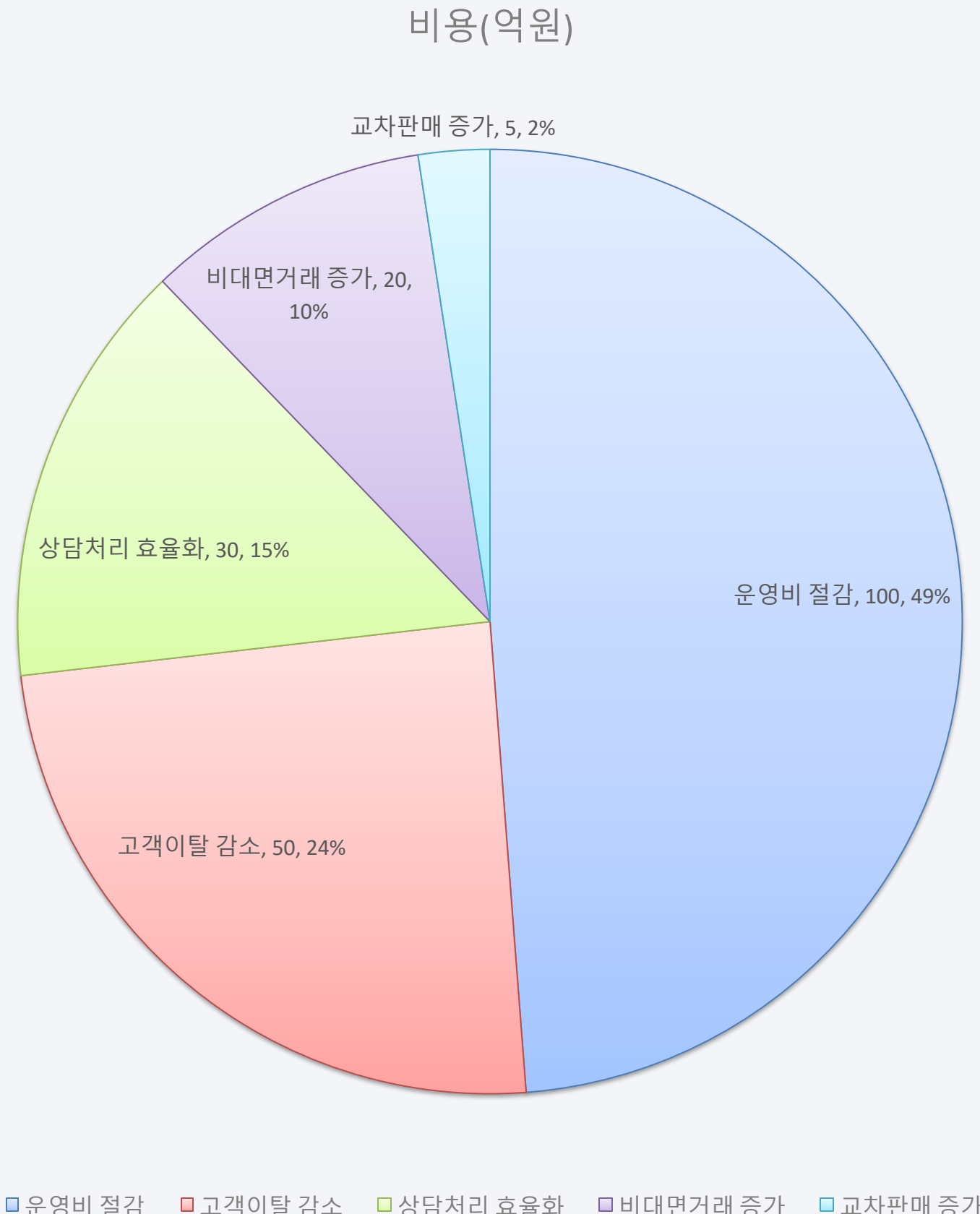
## 핵심 투자 영역

- 코어 플랫폼 개발 (38%): 계좌 개설, 대출, 송금 등 핵심 금융 서비스 구현
- AI 언어추천 (18%): GPT-4 기반 고객 맞춤형 상담 및 상품 추천 시스템
- AI 아바타 (11%): 2D 가상 상담사를 통한 차별화된 고객 경험 제공

## 기술적 특징

- 최신 AI 기술 집약적 투자 (총 29%)
- 보안·규제 준수 강화 (8%)
- 효율적인 인프라 구축 (7%)

# NH포유 개발 이익



연간 예상 순이익: 165억원

## 주요 수익 창출 영역

- 운영비 절감 (49%): AI 자동화를 통한 인력 및 업무 효율화
- 고객이탈 감소 (24%): 개선된 서비스 경험으로 고객 유지율 향상
- 상담처리 효율화 (15%): 24시간 AI 상담으로 처리 용량 30% 증가

## 투자 효과성

- ROI: 3,297% (연간 기준)
- 투자회수기간: 약 1개월
- 지속가능한 수익 모델 구축

## 경쟁 우위

- 농협 특화 금융 서비스 차별화
- MZ세대 타겟 디지털 전환 가속화

# 감사합니다

출처 및 사용 프로그램

PPT 사용 아이콘: <https://www.flaticon.com/kr/>