



왜 카카오뱅크에 주목하는가

UX관점에서 살펴본 인터넷은행



Notice: Proprietary and Confidential

This material is proprietary to U PLEAT. It contains trade secret and confidential information which is solely the property of U PLEAT.

This material is for client's internal use only. It shall not be used, reproduced, copied, disclosed.

© 2017 U PLEAT. All rights reserved

U

사람들은 인터넷은행에 왜 열광하는가.

- 인터넷 은행에 대한 기대
- 인터넷 은행(핀테크)에 대한 믿음
- 인터넷은행의 어떤 부분이 사용자에게 매력적인가

카카오뱅크가 बैं킹 서비스의 답인가.

- 카카오뱅크에 대한 반응(미디어)
- 카카오뱅크 서비스 분석

그래서 बैं킹 서비스 어떻게 해야 하나.

- 3자의 입장에서 बैं킹 서비스

사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

인터넷은행에 대한 기대

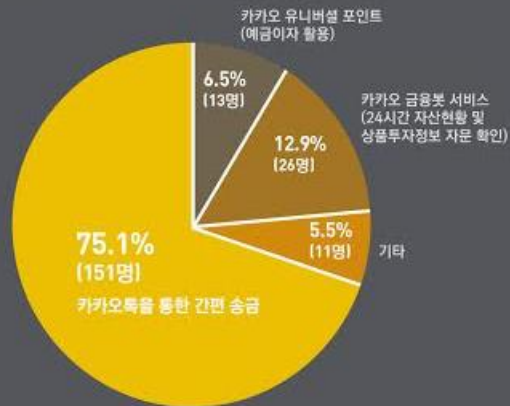
→ 사람들은 인터넷 전문 은행들만이 가진 '특수성'에 대한 기대요소가 크다.



메신저 플랫폼으로써 카카오톡을 통한 간편 송금

카카오뱅크를 선택한 가장 큰 이유는 무엇인가요?

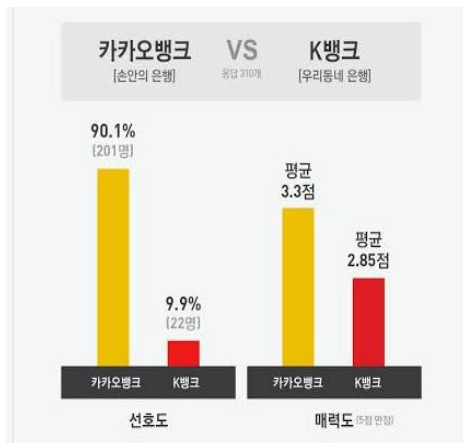
[응답 201개]



이동통신사로써 오프라인 접점 이용한 영업

K뱅크를 선택한 가장 큰 이유는 무엇인가요?

[응답 22개]

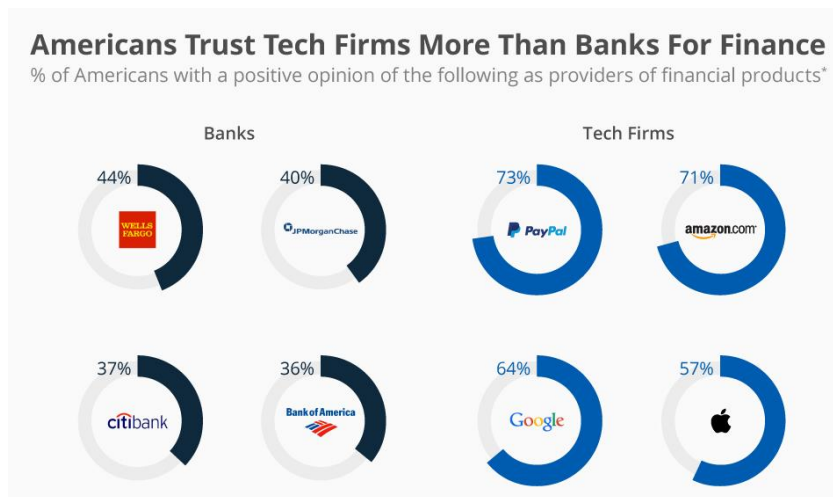


사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

인터넷 은행(핀테크)에 대한 믿음

→ 신생이기 때문에 다소 걱정스럽긴 하지만 금융상품가입이나 자산관리(Managing), 즉각적인 핸들링(Handling)하는 것은 은행보다 핀테크를 더 선호 하기도 한다.

하지만 बैं킹 서비스에서 이보다 더 중요한 것은 '믿음을 기반한 관계유지' 이다.



핀테크를 더 선호하는 이유로는 이전 보다는 발전된 기술로 즉각적인 의사소통, 정보에 대한 접근성이 높아지면서 더 투명한 금융생활이 가능해졌다고 생각하기 때문이다.

“Banking is fundamentally an industry of trust.” – Javelin

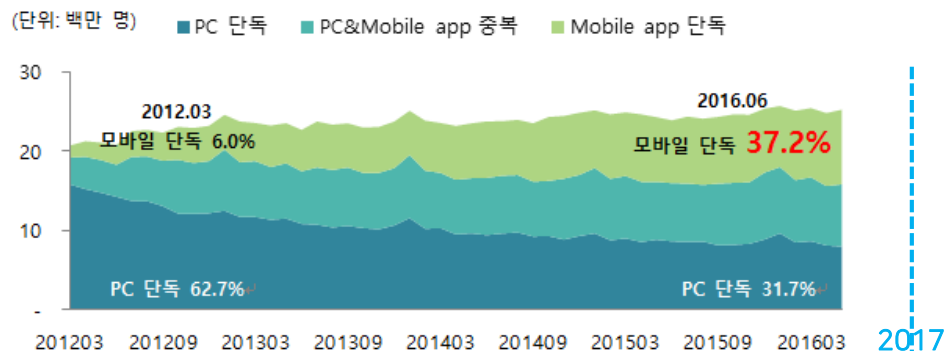
하지만 무엇보다 중요한 것은 은행과 고객 사이의 믿음이고 그 믿음을 어떻게 관계를 가져갈 것인지 고려가 필요하다. 가장 믿음만한 가치가 있는 은행은 금융 가이드나 조언을 제공하는 것이다. 단지 은행의 상품을 파는 것이 아니다.

BB&T, Fifth Third, JP Morgan Chase, Key, PNC and U.S. Bank, Bank of America, Capital One, Citibank, Citizens, SunTrust, TD Bank 은행들이 이러한 자세를 취하고 있다.

사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

인터넷은행의 어떤 부분이 사용자에게 매력적인가

→ 모바일 퍼스트 시대가 도래 하면서 인터넷 전문은행들은 모바일 중심으로 고객에게 보다 나은 경험을 제공하기 위해 기존 बैं킹 서비스와 차별화된 서비스 제공을 목표로 하고 있다



해외뿐만 아니라 국내에도 갈수록 모바일만 단독으로 사용하는 이용자가 꾸준히 늘어나고 있어 모바일 बैं크 서비스로 포커스 되고 있다.

해외(US기준)



해외는 우리나라와 달리 계좌개설, 서비스 수수료, 영업점과 ATM 찾기(지리적으로 넓음)와 같은 기초적인 금융 서비스가 불편했다.

반면 국내 시중은행은 기초적인 금융 서비스가 해외에 비해 편리한 점도 있었고 사회 구조적으로도 대부분의 금융서비스를 담당하고 있었다. 때문에 해외처럼 인터넷은행이 활발하지는 않았지만 비금융권의 인터넷은행 올해 생겨나면서 경쟁이 치열해 지고 있다.

국내



사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

인터넷은행의 어떤 부분이 사용자에게 매력적인가

● 금융권기반 ● 비 금융권(핀테크기반)

→ Mobile Only Bank로써 공통적인 특징으로는 직관적이고 개인화된 정보 그리고 자산관리 서비스가 주를 이루고 있다.

구분	기본개요	기능/서비스
Soon Bank	2015년 설립된 AXA은행에서 만든 모바일 은행	- 각 거래내역을 이미지나 사진을 첨부하여 기록가능 - 페이팔을 통해 송금가능 - 게임 하듯이 저축하는 서비스를 제공 - 사고 싶은 물건의 사진을 올리고 금액을 입력한 뒤 적립 금액을 지정하면 매일 진행 상황을 확인 할 수 있음
Hello Bank	BNP PARIBAS 에서 만든 모바일 은행 2013년 프랑스, 벨기에, 독일, 이탈리아, 오스트리아에서 서비스 시작	- The Bancontact function (BCMC): QR코드를 사용하여 결제 - Save Easy: 작은 돈을 모으는데 유용 - Blueroom: 질문에 대한 답을 찾거나 다른 멤버들과 채팅. 새로운 것을 발견 할 수 있는 커뮤니티
Simple Bank	2009년 설립, 스페인 BBVA은행(스페인 2위 은행)이 인수, 인터넷 기반은행	- Safe-to Spend: 총 잔액 중 Goal, 청구서 금액 등을 제외한 사용 가능한 금액을 즉시 확인하여 합리적인 지출에 도움 - 일상 생활 속 작은 목표를 설정하고 매일 자동으로 조금씩 저축하여 목표를 달성
Fidor Bank	독일 온라인 은행으로 2009년에 설립, 2015년에 영국진출, 2016년 France's Groupe BPCE에 인수	- 페이스북을 통한 쉽고 빠른 계좌개설, 트위터를 통한 실시간 송금 - IBAN, 이메일 주소, 핸드폰번호, FIDOR 닉네임을 통한 송금 - 고객커뮤니티 활성화를 통한 신상품개발, 제휴를 통해 해외송금과 외환, 가상화폐 취급
GO Bank	미국 월마트 계열, 모바일 기반 은행 기본적인 은행서비스를 쉽게 제공	- 잔액 슬라이드(slide for balance): 전화를 받듯이 슬라이드 버튼을 밀기만 하면 현재 계좌의 현황 조회 - FORTUNE TELLER(ADVICE): 지출하기 전에 구매하고 싶은 물건의 비용이 얼마인지 말하면 예산에 기반하여 지출여부를 조언을 해줌 - 맞춤 알림: 다양한 알림을 사용자가 지정할 수 있음
Moven Bank	2011년 미국 '뱅크 3.0'의 저자 브렛 킹이 설립, 2013년에 모바일 뱅킹 런칭 자산관리에 강점	- 계좌 조회 기능도 쉽고 간단한 지출 현황을 파악 가능 - 고객의 소비패턴 분석을 통해 현재의 지출 수준이 적정인지, 추가적으로 지출이 예상되는 금액이 얼마인지까지 미리 알림 - Apple Pay를 통한 결제 및 Apple Watch 사용자는 지출현황을 계속해서 확인 가능 - NFC기술로 스티커를 핸드폰에 부착하면 카드 없이 결제되도록 구현 예정
Atom Bank	2016년 영국 최초의 모바일 은행 Unity라는 게임 소프트웨어 기반으로 만들어짐	18~34세 를 타겟으로 하고 있음. - 개인별 다른 로고색상과 은행이름을 설정으로 개인화 강조 - 비밀번호, 안면인식, 보이스 인증을 통한 간편 로그인(지문추가 예정) - BBVA로부터 83million 파운드 지원 받음(2017년 3월)
Starling Bank	2014년 영국에서 설립, 핀테크 기반 스타트업	- Mobile Only 금융 서비스를 제공하며 모바일 앱 중심 특화 서비스 제공이 목표, 인공지능(AI)을 활용한 등화예치 - AI로 미래 고객의 소득 수준을 예측하고 고객 데이터를 기반으로 소비 습관 및 저축 수준을 분석, 맞춤형 서비스를 제공 예정
BankMobile	2015년 미국에서 설립된 미국에서 가장 큰 모바일 퍼스트 뱅크	- PayBack: 휴대폰 번호와 이메일 주소만으로 빠르게 송금(P2P transfer) - 공과금 납부: 공과금 고지서 사진찍어서 업로드하면 납부를 위한 세팅 - 보스처럼 돈 관리: 목표와 예산 등을 관리 - Dashboard를 통해 계좌정보 한눈에 확인가능 (Checking/Saving balance, Available Credit 등)
N.26	2013년 독일에서 오픈	- MoneyBeam: 문자나 이메일로 송금 - TransferWise를 이용한 해외송금 서비스(19개 통화) - N26 Invest: Put your money to work
Osper	영국 스타트업	어린이를 타겟으로 18세 이하의 미성년자들을 소비/저축을 도움

보안
(생체인증)

고객 서비스
(Help)

정보의
시각화

직관적인
인터페이스

거래정보
디테일

계좌잔액
조회

개인화
(고객맞춤)

실시간트레킹

개인자산관리툴
(PFM)

서비스 컨트롤
(Card On/Off)

사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

인터넷은행의 어떤 부분이 사용자에게 매력적인가

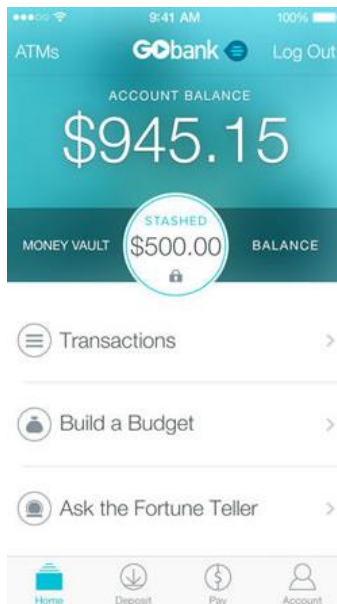
→ 사용자 이해를 위해 정보 구성, 정보의 양, 정보의 강약에 심혈을 기울이고 있다.

직관적인 인터페이스

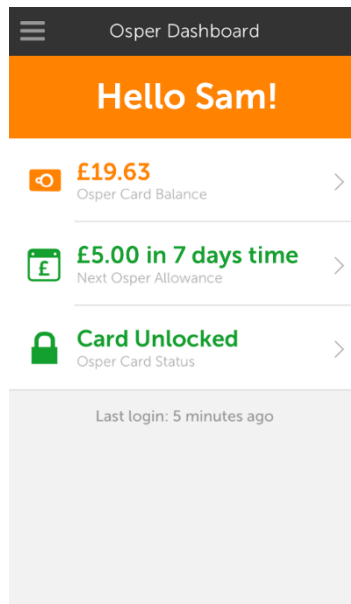
사용자가 읽어야 하는 정보의 양이 많지 않도록 하고 글자에 강약을 주어 바로 이해 가능하도록 구성하고 있다

정보의 시각화

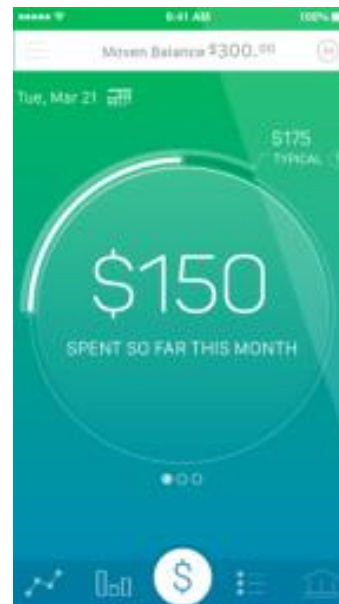
정보를 그래프나 그래픽 요소와 함께 사용하고 있어 사용자의 더 쉬운 이해를 돕는다.



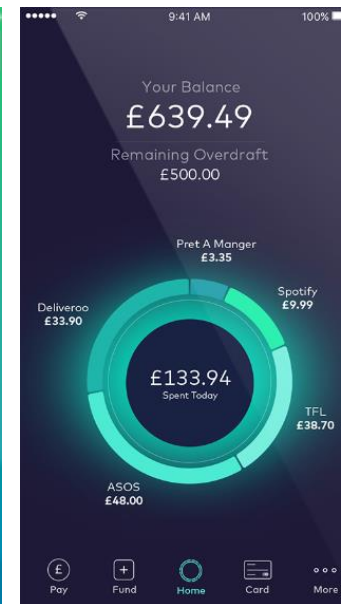
GO Bank



Osper



Moven Bank



Starling Bank



BankMobile

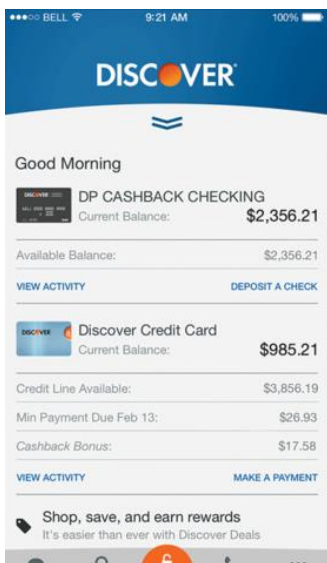
사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

인터넷은행의 어떤 부분이 사용자에게 매력적인가

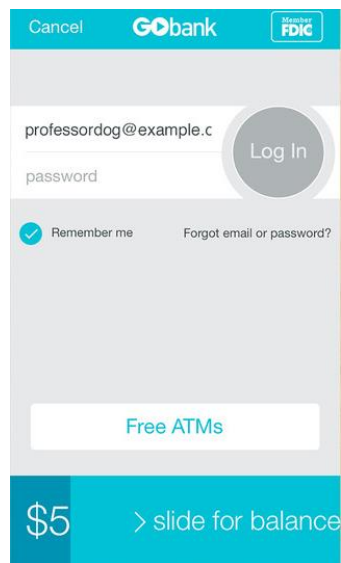
→ 사용자들이 궁금해 하는 것은 바로 해결하고 사용 흐름이 끊어지지 않도록 디테일에도 신경 쓰고 있다.

계좌 잔액 조회

모든 거래의 시작이라고 할 수 있는 잔액 조회를 빠르게 확인 할 수 있는 방법을 제시하여 사용자들의 편의를 돕고 있다.



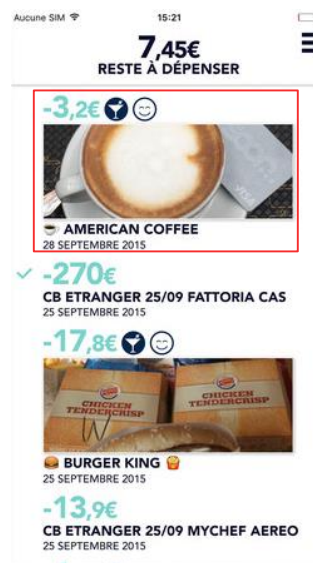
Discover



Go Bank

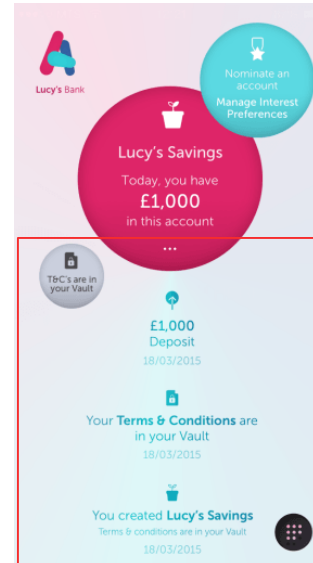
거래정보 디테일

단순 거래 정보 뿐 아니라 알림, 거래 상태와 거래정보와 관련된 또 다른 행위 연결을 만들 수 있도록 기능을 제공하고 있다.

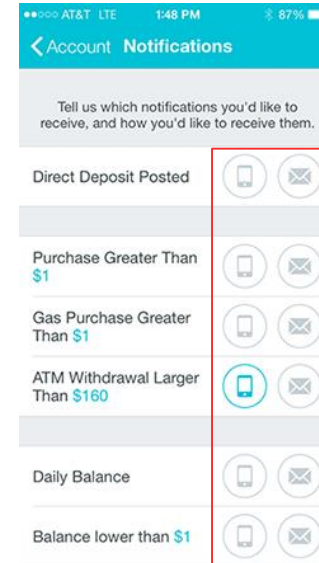


각 거래내역을 이미지나 사진을 첨부하여 기록가능

Soon Bank



Atom Bank



Go Bank

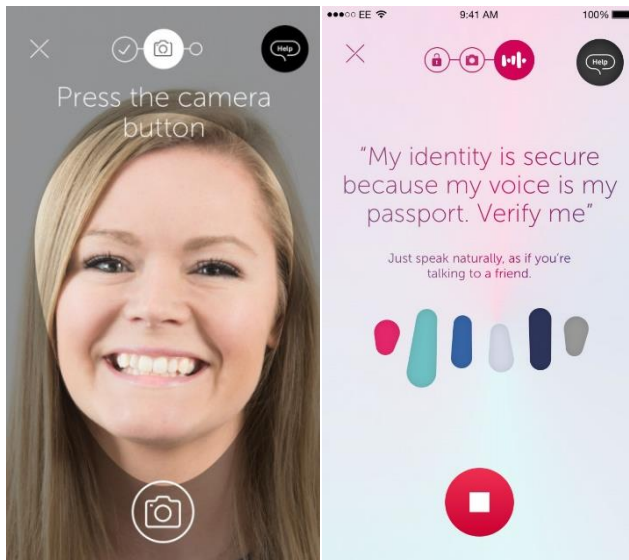
사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

인터넷은행의 어떤 부분이 사용자에게 매력적인가

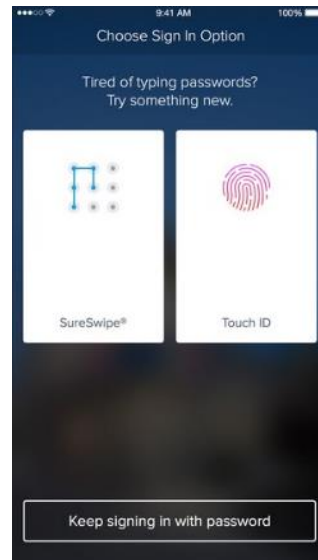
→ 더 강력한 보안 인증방식과 고객센터와 같이 고객이 바로 도움을 받을 수 있는 기능을 두어 심리적, 물리적 진입장벽을 최소화하고 있다.

보안(생체인증)

ID/PW, 공인인증서 없이 안면인식, 목소리 인식등과 같은 다양한 생체 인증 수단을 두어 보안성은 높이고 더 간단하게 진입하도록 하고 있다.



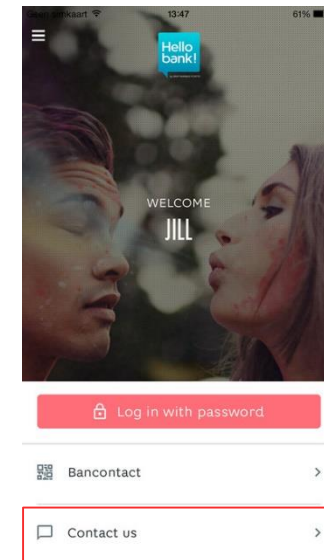
Atom Bank



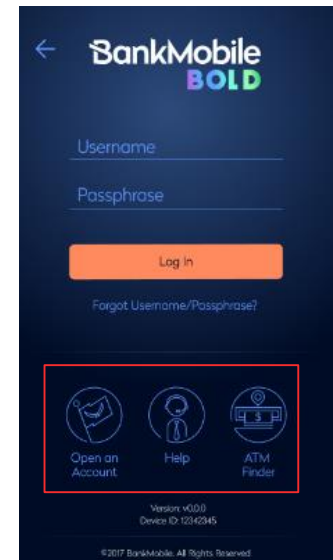
Capital One

고객서비스

사용자가 도움을 받기 위한 고객센터나 ATM정보 등을 로그인 전에 배치하여 바로 사용할 수 있도록 하고 있다.



Hello Bank



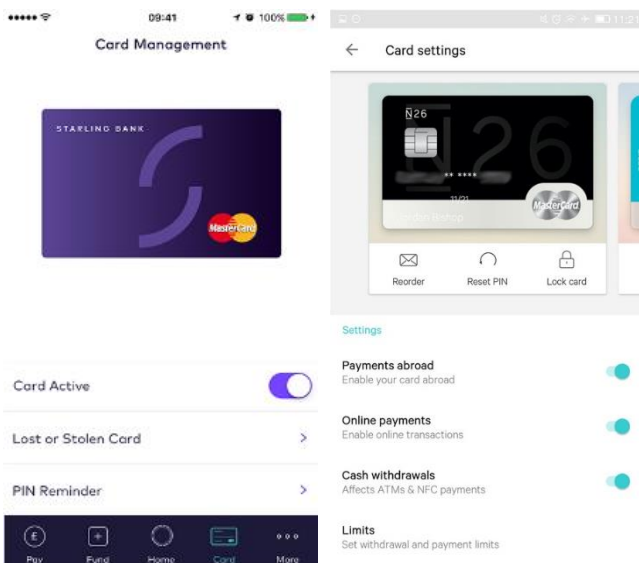
BankMobile

사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

인터넷은행의 어떤 부분이 사용자에게 매력적인가

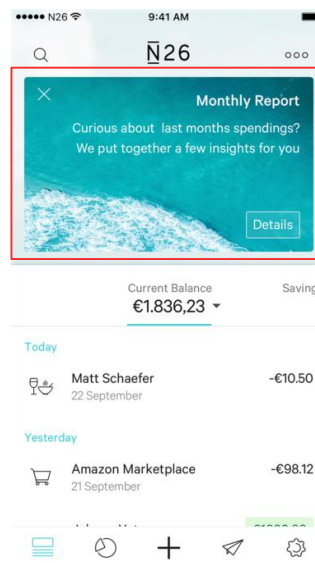
→ 사용자가 직접 자산관리나 금융서비스를 선택, 제어하기 쉽도록 하는 기능을 제공하고 있다.

카드 컨트롤(On/Off) 사용자가 직접 컨트롤 할 수 있도록 하여 통제와 관리가 가능하도록 하는 기능을 제공하고 있다.



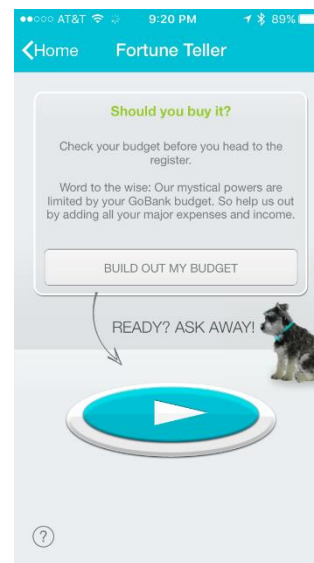
Starling Bank

개인자산관리툴 스스로 자산을 관리 할 수 있도록 조언이나 분석 리포트를 요약 제공하여 개인 금융생활 관리에 도움을 주고 있다.



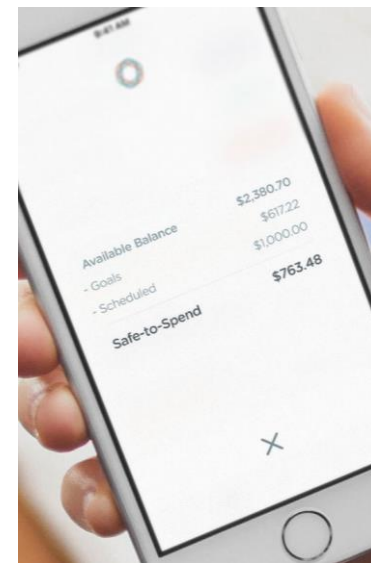
매달 리포트를 통해 고객에게 중요 insight를 제공

N26



지출하기 전에 구매하고 싶은 물건의 비용이 얼마인지 말하면 예산에 따라 지출여부 조언을 해줌

GoBank



총 잔액 중 Goal, 청구서 금액 등을 제외한 사용 가능한 금액을 즉시 확인하여 지출에 도움

Simple Bank

사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

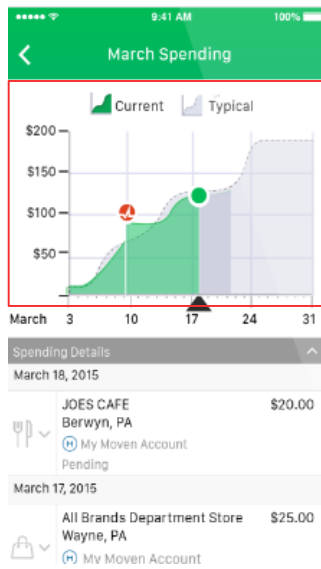
인터넷은행의 어떤 부분이 사용자에게 매력적인가

→ 사용자가 특정 행위를 하지 않아도 알아서 분석해주고 올바른 금융생활을 할 수 있도록 돕는 서비스를 제공하고 있다.

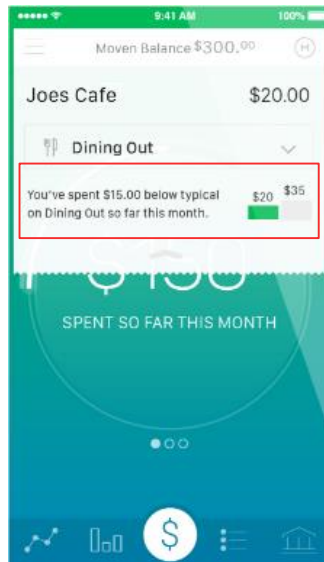
실시간트래킹 단순 사용자 정보 트래킹에서 한층 고도화된 방법으로 정보를 함께 제공하고 있다.

개인화(고객맞춤)

개인을 위한 은행이라는 느낌을 더 강조하고 있을 뿐만 아니라 실시간으로 얼마를 쓸 수 있고 얼마를 썼는지 굳이 찾아보지 않고도 확인 할 수 있도록 할 수 있음.

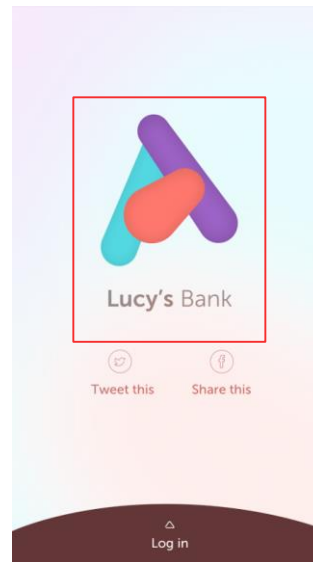


지출이 평소보다 많거나 예상치 못한 비용발생 시 알려줌



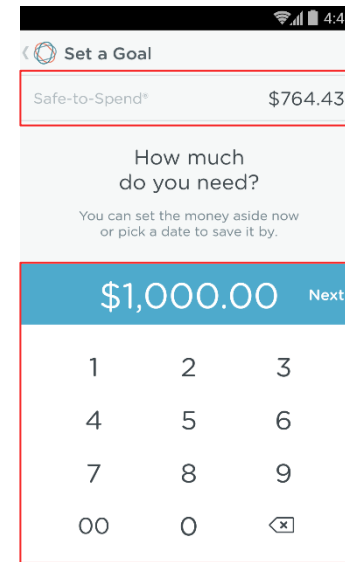
전체 지출 정보를 분석하여 함께 제공

Moven Bank



로그인 전부터 다양한 로고와 '누구'의 은행으로 시작부터 개인화

Atom Bank



고객의 시선에 맞는 중요 정보

Simple Bank



Daily Digest로 매일 분석 정보 제공

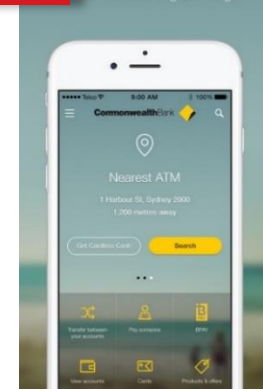
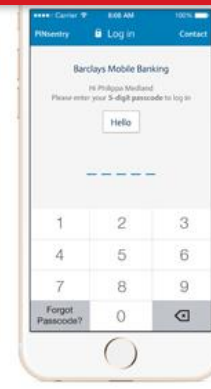
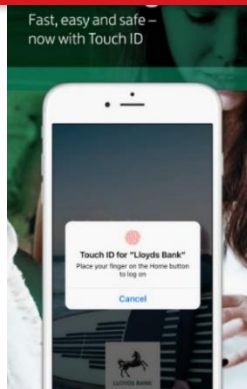
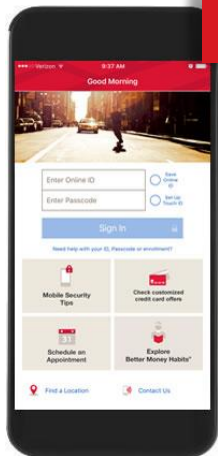
Moven Bank

사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

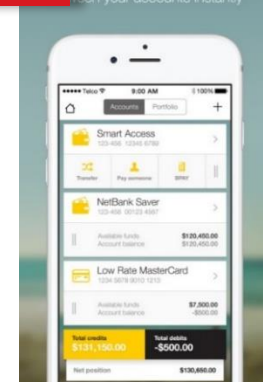
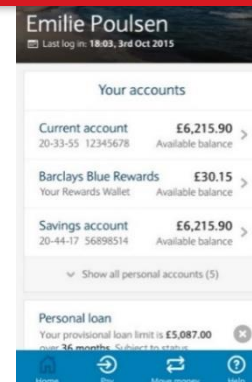
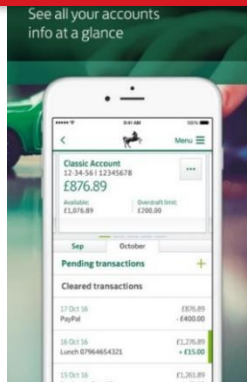
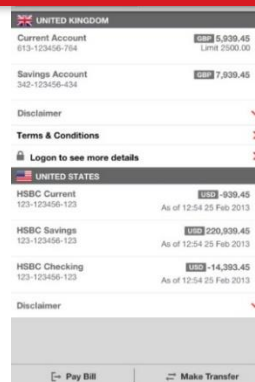
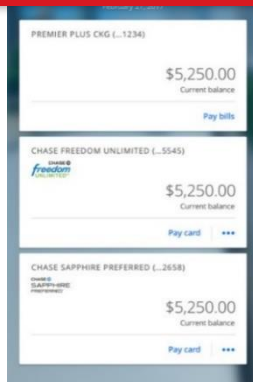
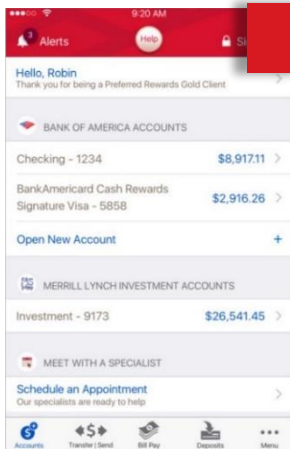
그렇다면 인터넷 전문은행과 다른 전통은행의 차별점은 무엇일까

→ 전통적인 은행들은 로그인 전후를 달리하여 온라인 서비스뿐 아니라 기존 은행들만이 고객에게 줄 수 있는 영업점, 상담 등 온/오프라인 연결도 함께 하고 있다.

로그인 전에는 로그인을 바로 요구하거나 오프라인과 연결될 수 있는 기능 노출 (영업점, ATM, 고객센터)



로그인후에는 보유한 계좌잔액 위주로 요약하여 제공하여 마케팅적인 요소는 배제하여 더 개인화에 집중



Bank of America

Chase Bank

HSBC

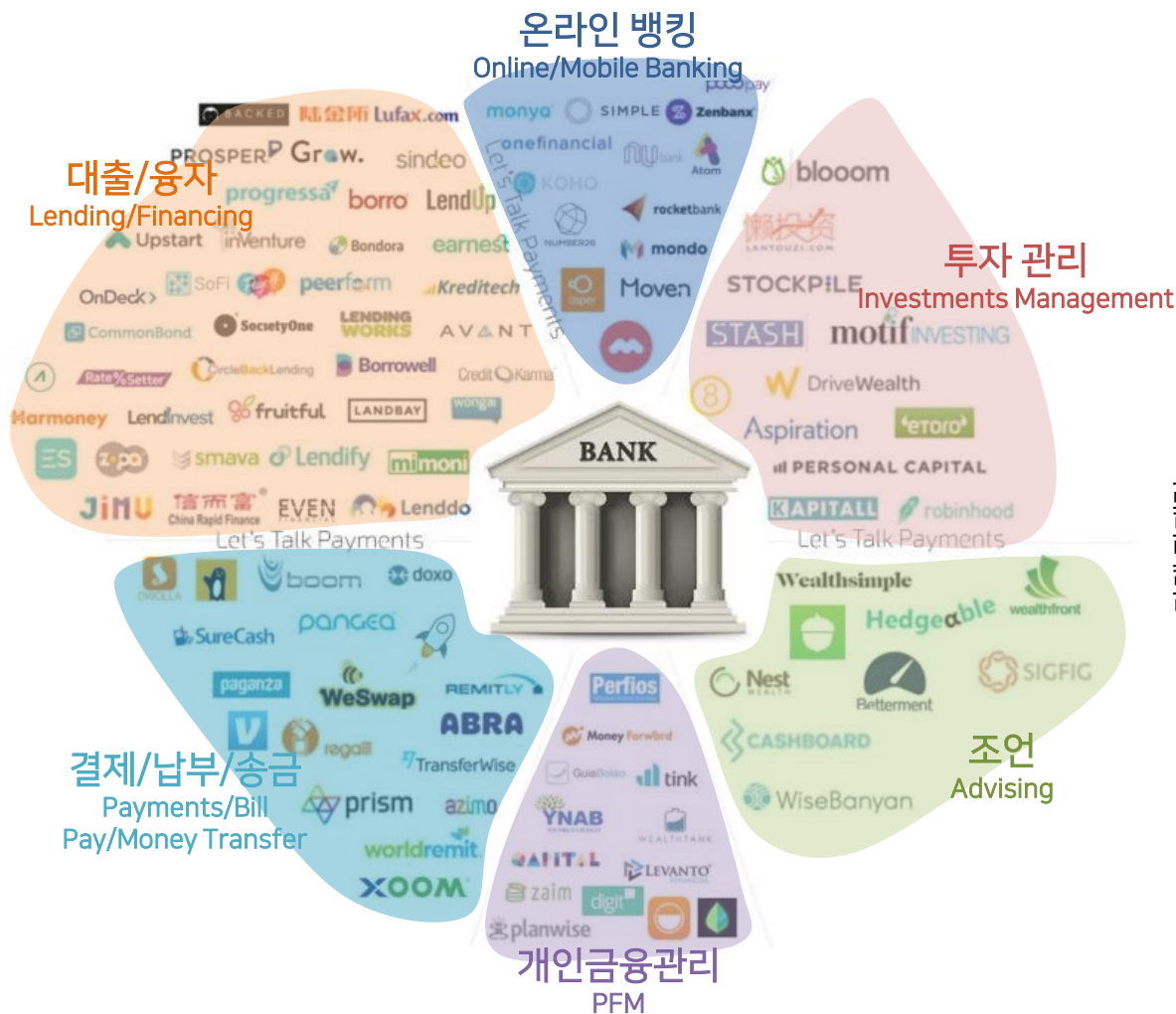
Lloyds Bank

Barclay's Bank

Commonwealth Bank

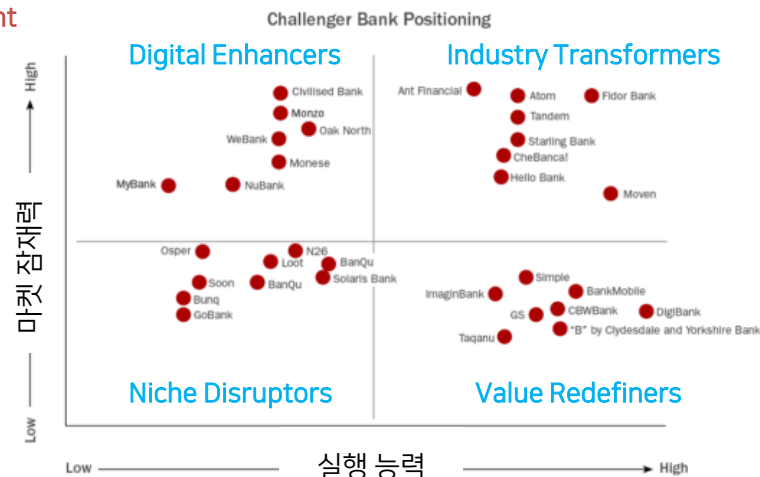
사람들은 왜 인터넷은행에 열광하는가

→ 종합: 챌린저(인터넷 전문)은행들은 기존 은행이 제공하고 있는 서비스를 더 특화 시켜 각각 포지셔닝을 하고 있다.



국내 시중 은행은 어디쯤에 있을까?

▶ 기존 은행과 챌린저 은행들 각자 잘할 수 있는 서비스와 사용자에게 더 잘 해줄 수 있는 서비스에 집중하고 있다.



챌린저 뱅크(Challenger Bank) 비교적 작은 리테일 은행들이 크고 설립이 오래된 은행들과 경쟁하기 위한 의도로 세워진 은행

U

사람들은 인터넷은행에 왜 열광하는가.

- 인터넷 은행에 대한 기대
- 인터넷 은행(핀테크)에 대한 믿음
- 인터넷은행의 어떤 부분이 사용자에게 매력적인가

카카오뱅크가 बैं킹 서비스의 답인가.

- 카카오뱅크에 대한 반응(미디어)
- 카카오뱅크 서비스 분석

그래서 बैं킹 서비스 어떻게 해야 하나.

- 3자의 입장에서 बैं킹 서비스

카카오뱅크가 banking서비스의 답인가

카카오뱅크에 대한 반응(미디어)

→ 카카오뱅크의 돌풍에 시중은행은 디지털 부서를 강화할 전략을 세우고 있고 외부 평가는 전반적으로 향후 2~3년 정도는 더 지켜볼 필요가 있음을 시사했다.

카카오뱅크 현황

카카오뱅크 돌풍, 5일 만에 100만명 가입... 케이뱅크 넘었다

카카오뱅크 눈에 띄는 성장... 은행업 '3위'

카카오뱅크, 7일만에 가입 150만명 넘었다

'출범 일주일' 카카오뱅크...접속장에 속출 소비자 불만

'카카오뱅크' 고객전화 응대율 10%대...권고 개선

젊은층을 타겟으로 한 카카오뱅크 모바일 금융 서비스

단순 호기심을 만족하는 금융 서비스

카카오뱅크의 즉시성과 편리성에 주목

고객응대의 한계

시중은행들 반응

카카오뱅크 돌풍에 시중은행 인재영입-조직개편... "IT 강화하자"

'카뱅 돌풍'을 보는 시중은행장... "생존의 문제"

금융 핀테크 인재 채용... 카카오뱅크, BNK부산은행, 우리은행 등

카카오뱅크 돌풍에 시중은행들 문턱 낮추기 바빠

Full Ranking Service

IT전문가들의 역량 중요

사고방식과 업무방식 개선필요

디지털 금융부서 신설하여 AI, Big Data, IoT, Blockchain 연구

시작점이 다른 banking 서비스

카카오뱅크 외부평가

카카오, 카카오은행 돌풍으로 밸류에이션 상승..목표가 1+ 상승

[카뱅 vs 카카오뱅크]④ 온산분리 완화가 최대 관건... '메기' 아닌 '송사리'될 위기

"카카오뱅크, 단기 수익 어렵지만 플랫폼 경쟁력 높일 것"- 한화

인터넷은행, '금융 빅뱅' 현실화?...향후 과제는

카카오뱅크, 중저신용자 대출 금리거치기간 '깜깜이'... 부실화 위험도

카카오뱅크의 지속성장 가능한 수익구조 개선필요

카카오뱅크 상품자체의 차별화 부족 (금리제외)

카카오플랫폼의 가치를 활용한 콘텐츠 확장에 주목(뱅킹)

상황에 따라 인터넷은행 더 허용(금감원)

카카오뱅크가 banking서비스의 답인가

카카오뱅크에 대한 반응(미디어)

→ 카카오뱅크에 대해 전반적으로 앱 사용성에 대해서는 만족하지만 서버 장애, 고객불만족에 대한 대응은 미흡하거나 부족하다는 평이다. 또한 외국이나 미성년자에 대한 이용 불가에 대한 불만족이 주를 이룬다.

Apple Store와 Google Play Store에 리뷰 내용

사용자 리뷰

기대했던대로 간단해... ★★★

별명: 오피보보

사실 출범 2주전에 알았지만 그전부터 시선이 집중되는 서비스였던것같았습니다 제가 이런 정보가 느린사람이라 ㅋㅋㅋ 보는순간 상당히 매혹적으로 다가왔습니다 기대가 상당했던것도 사실입니다 출범하고 바로 계좌를 개설하려는데 설마했던 우러가 ...ㅠㅠㅠㅠㅠㅠ 역시 서버폭주로 어를 개난리 ㅠㅠㅠㅠㅠㅠ 2일째날 저녁에도 그랬었어요... 좀 당황했죠 이틀째도 또?...이런느낌이 들더...자세히

만족 그자체입니다 ★★★★★

별명: 스트라이크포에버

초반에 잘안되던점 등집이 그렇게 들렸을때를 감안하면 더 이해됩니다 그래도 이정도 편리함은 따라올수 없는듯 하네요 다른 은행들도 좀 편해질지 ㅠㅠ

기존 시중 은행의 앱이 쓰레기라... ★★★★★

별명: 별한강기

좀 더 간편한 걸 원해서 카카오 계좌 만들어 봅니다. 케이뱅크는 자동이체 지원 안 하는 곳이 있던데 카카오뱅크는 아니길 바라며~

사용자 리뷰

미션 2017년 7월 31일

★★★★★

전원점검사항없이요 전1금융권에서는 그렇게 빠르다니 이번엔 카카오뱅크로 대출받았어요. 완전 감사합니다. 항상 남기말린지 않고 성실하게 납부했는데도 신용도는 오르지 않더라고요. 저같이 신용이 좋지 않은 분들에게는 정말 믿고 싶은 은행인 것 같아요. 대출받는데 10분도 안 걸렸습니다. 서류 없이도 바로 대출이 가능하더라고요. 정말 편리하네요. 사용해서 정말 바쁘네요!!



Kiseok Kim 2017년 7월 30일
★★★★★

카카오뱅크 설치해 보매 매우 좋아 보입니다. 물론 조금 더 이용해보면 더 많은 정보를 알 수 있을 것 같습니다. 어차피 큰 금액을 송금할 경우에는 OTP를 이용해야 하는데 OTP를 앱으로 만들어서 기기를 따로 들고 다니지 않고 편리하게 이용할 수 있도록 신제품으로 만들어 보시는 것을 추천드립니다. 알시는 가는 모습 응원합니다.

기태 2017년 8월 1일

★★★★★

일단... 간편하게 계좌 개설해서, 500만원 한도로 1.2% 금리를 제공하는 점은 좋다. 그러나 마이너스 대출 한도 조화가 새벽 6시에 해도 대출자가 많아서 안 된다고 하고, 등등이 오천장 해봐도 똑같다. 이런 좀 문제같다.

명훈 2017년 8월 1일

★★★★★

방금 계좌만들고 직급까지 만들었는데 카카오톡이랑 연계가 너무 무언가 되어있음 다른 은행보다 더 연결하기가 힘들어서 사용할 수 있었어요. 배아강도 은행연결도 안 되고 계좌책이었음 배아강이 가는 것도 안 되고 아 경고만 너무 때리는 거 아니지



SONGQUE PARK 2017년 7월 31일

★★★★★

계좌만들다 실패하여 재시도하니 20일 기다립니다. 고객센터에 문의하니 대응부족이라고 하네요. 이런 퀄리티의 서비스는 이용하고 싶지 않습니다. 별하나도 아깝네요.



duo man 2017년 8월 2일

★★★★★

빠르게 개설한 건 좋았는데 체크카드에 교통카드 기능은 강제로 들어가고 체크카드 수 영지면 경매하니 카드상납은 불가하고 ..보아하니 국민카드인지하고 합업같은데 노 하우 같은 건 안했네요? 고객센터 담당은 권아에 없는 수준이네요.



hyeyun So 2017년 7월 30일

★★★★★

디자인이 굉장히 깔끔하고 좋아요. V3같은 경우 다른 은행에서도 필요하기 때문에 딱히 신경없고 아직 신선상으로는 미성년자인데 계좌생성도 빠르고 편리했습니다. 생일 지나고 나면 우물고카기능 넣어서 체크카드 만들까봐요!

3.5

★★★★★

총 4,573개

★ 5

2,443

★ 4

366

★ 3

209

★ 2

139

★ 1

1,416



이미션 2017년 8월 1일

★★★★★

편안한 계좌 개설이예요. 계좌금용권에서는 그렇게 빠르다니 이번엔 카카오뱅크로 대출받았어요. 완전 감사합니다. 항상 남기말린지 않고 성실하게 납부했는데도 신용도는 오르지 않더라고요. 저같이 신용이 좋지 않은 분들에게는 정말 믿고 싶은 은행인 것 같아요. 대출받는데 10분도 안 걸렸습니다. 서류 없이도 바로 대출이 가능하더라고요. 정말 편리하네요. 사용해서 정말 바쁘네요!!



Kiseok Kim 2017년 7월 30일

★★★★★

카카오뱅크 설치해 보매 매우 좋아 보입니다. 물론 조금 더 이용해보면 더 많은 정보를 알 수 있을 것 같습니다. 어차피 큰 금액을 송금할 경우에는 OTP를 이용해야 하는데 OTP를 앱으로 만들어서 기기를 따로 들고 다니지 않고 편리하게 이용할 수 있도록 신제품으로 만들어 보시는 것을 추천드립니다. 알시는 가는 모습 응원합니다.



기태 2017년 8월 1일

★★★★★

일단... 간편하게 계좌 개설해서, 500만원 한도로 1.2% 금리를 제공하는 점은 좋다. 그러나 마이너스 대출 한도 조화가 새벽 6시에 해도 대출자가 많아서 안 된다고 하고, 등등이 오천장 해봐도 똑같다. 이런 좀 문제같다.



명훈 2017년 8월 1일

★★★★★

방금 계좌만들고 직급까지 만들었는데 카카오톡이랑 연계가 너무 무언가 되어있음 다른 은행보다 더 연결하기가 힘들어서 사용할 수 있었어요. 배아강도 은행연결도 안 되고 계좌책이었음 배아강이 가는 것도 안 되고 아 경고만 너무 때리는 거 아니지

사용성에 대한 만족도 높음

서버장애나 고객불만족에 대한 대응은 미흡

기존 은행 앱과 다른 신선함

외국인, 미성년자와 같은 소수층은 아직 사용불가

카카오뱅크가 Banking서비스의 답인가

카카오뱅크에 대한 반응(미디어)

→ 카카오뱅크는 카카오브랜드가 주는 기대감과 호기심을 충족할 만한 Banking 서비스이며 콘텐츠 자체의 특별성 보다는 사용성 부분에 더 초점이 맞추어져 있다.

Insights

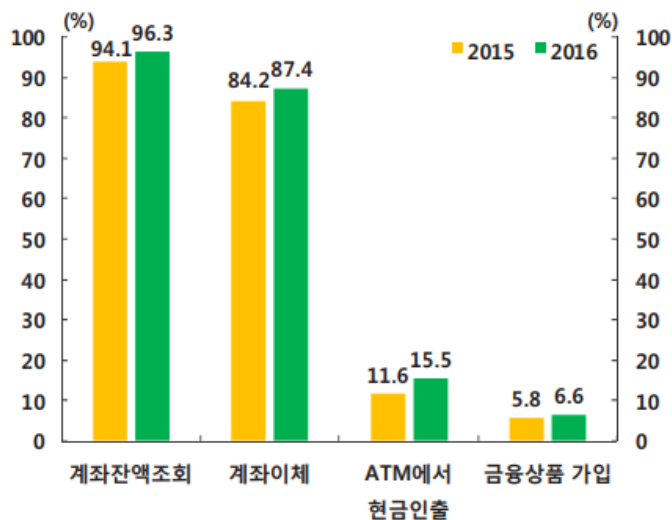


카카오뱅크가 banking서비스의 답인가

카카오뱅크 서비스 분석

- 모바일 banking 사용자 이용 현황을 보면 여전히 계좌조회와 이체에 대한 고객의 니즈가 가장 크다
- 온오프라인 연계와 금융상품 가입까지에 대한 구매 확신을 주고 높은 심리적 허들을 제거하고 있다.

모바일뱅킹 서비스별 이용비율



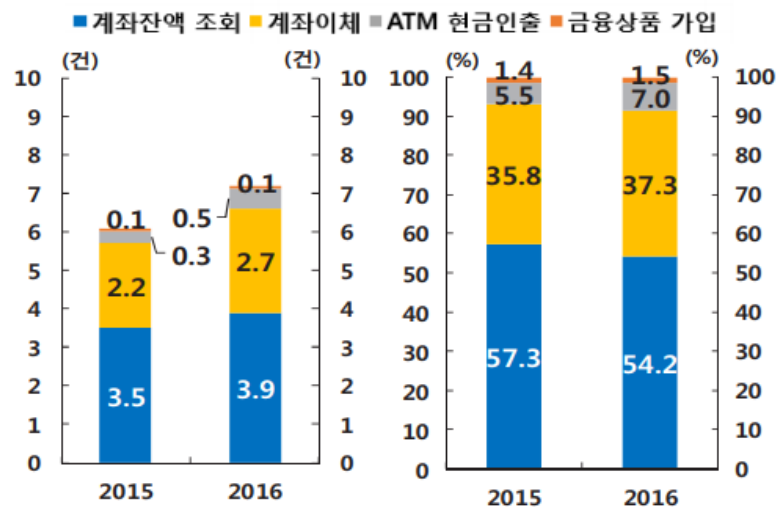
이용여부

최근 6개월 내에 모바일뱅킹 서비스를 이용한 비율은 43.3%로 2015년 대비 6.9%상승

이용계기

모바일뱅킹의 편리성이 49.8%로 2015년에 이어 가장 높았으며 모바일폰 구입 26.2%, 거래은행의 서비스 제고 23.1%임

모바일뱅킹 서비스별 이용건수 및 비중(월평균)



이용빈도

주 1~2회 이상 이용비중이 61.2(2015년과 동일)에 이르고 월 1~3회가 33.4%, 월 1회 미만 5.5% 수준

이용서비스

2015년에 비해 전체 서비스 이용비율이 모두 상승하였으며 특히 ATM현금인출 상승폭(+3.9%p)이 컸음.
한편 월평균 이용건수는 계좌잔액조회가 3.9건으로 가장 많고 계좌이체 2.7건, ATM현금인출 0.5건, 금융상품 가입 0.1건의 순

카카오뱅크가 Banking서비스의 답인가

카카오뱅크 서비스 분석

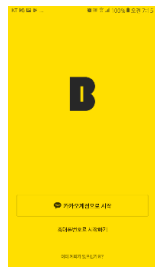
→ 앞서 모바일 Banking 사용자 이용 현황을 바탕으로 한 사용흐름과 카카오뱅크 주요 메뉴 맵핑을 통한 ★핵심 6가지를 살펴보면 카카오뱅크는 사용자에게 이용 니즈(Needs)를 먼저 충족하는 사용 여정을 가진다.



카카오뱅크가 banking서비스의 답인가

카카오뱅크 서비스 분석

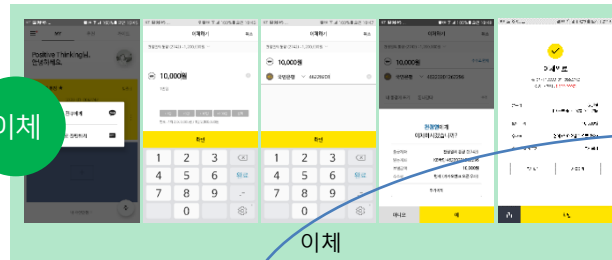
→ 메뉴 구성이나 구조가 전체적으로 '단순'하여 집중도를 높이고 선택의 폭을 줄여 '결정 장애'를 방지한다.



회원가입

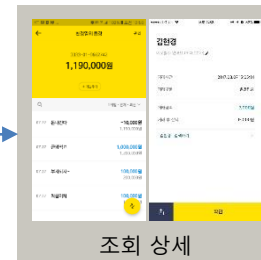


로그인 후 메인

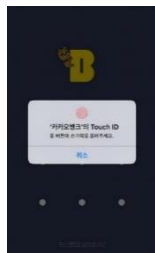


이체

이체



조회 상세



로그인

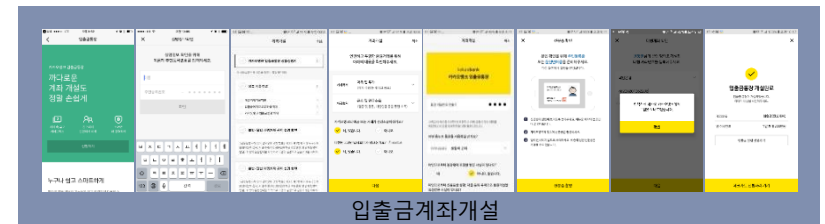


계좌개설 후 메인



추천 = 상품

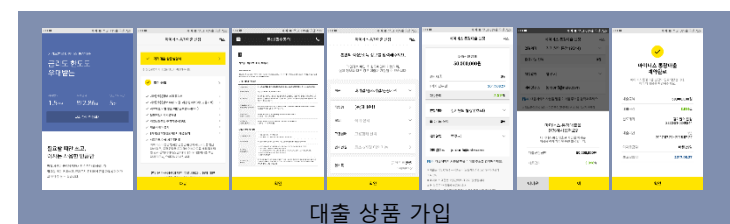
예적금/대출/카드/해외송금



입출금계좌개설



적금 상품 가입



대출 상품 가입

전체 메뉴

자산 현황

가이드

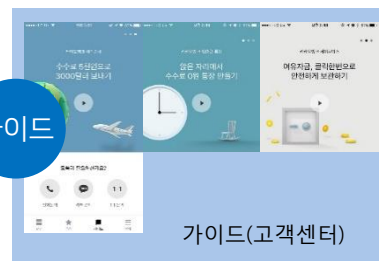
가이드(고객센터)



전체메뉴



자산현황

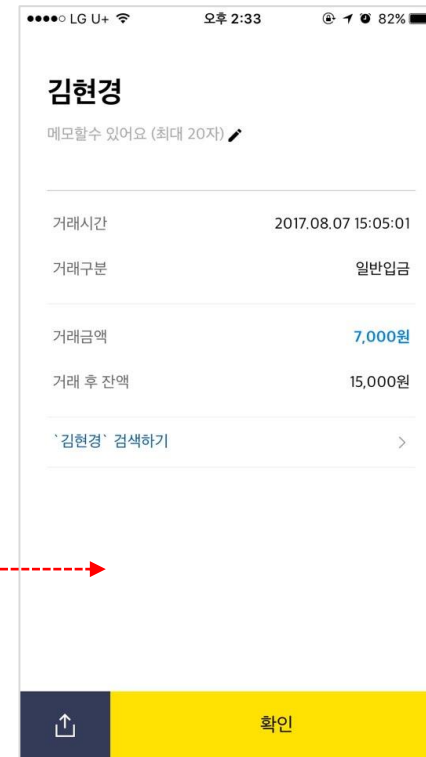
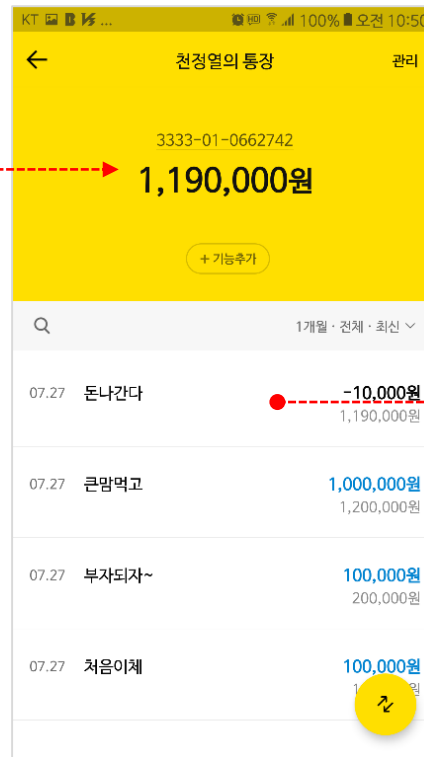


가이드(고객센터)

카카오뱅크가 banking서비스의 답인가

카카오뱅크 서비스 분석

1 명확성의 법칙] 직관적이지만 명확하지 않은 선택 영역



화면을 터치해야 상세 입출금 내역을 볼 수 있으나, 터치해야 하는지 모르고 지나칠 수 있음.

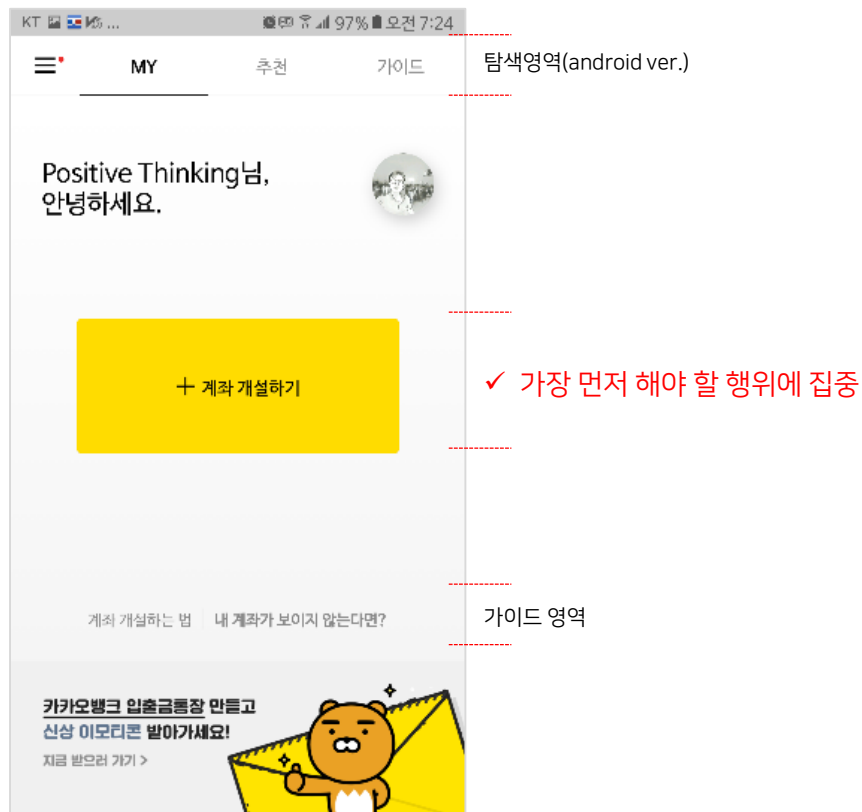
하단의 이체/체크카드 신청 부분이 버튼으로 구성되어 상단 부분이 터치가 되는지 안되는지 알기는 어려움.

"우연한 경험에 의한 학습이 필요"

카카오뱅크가 banking서비스의 답인가

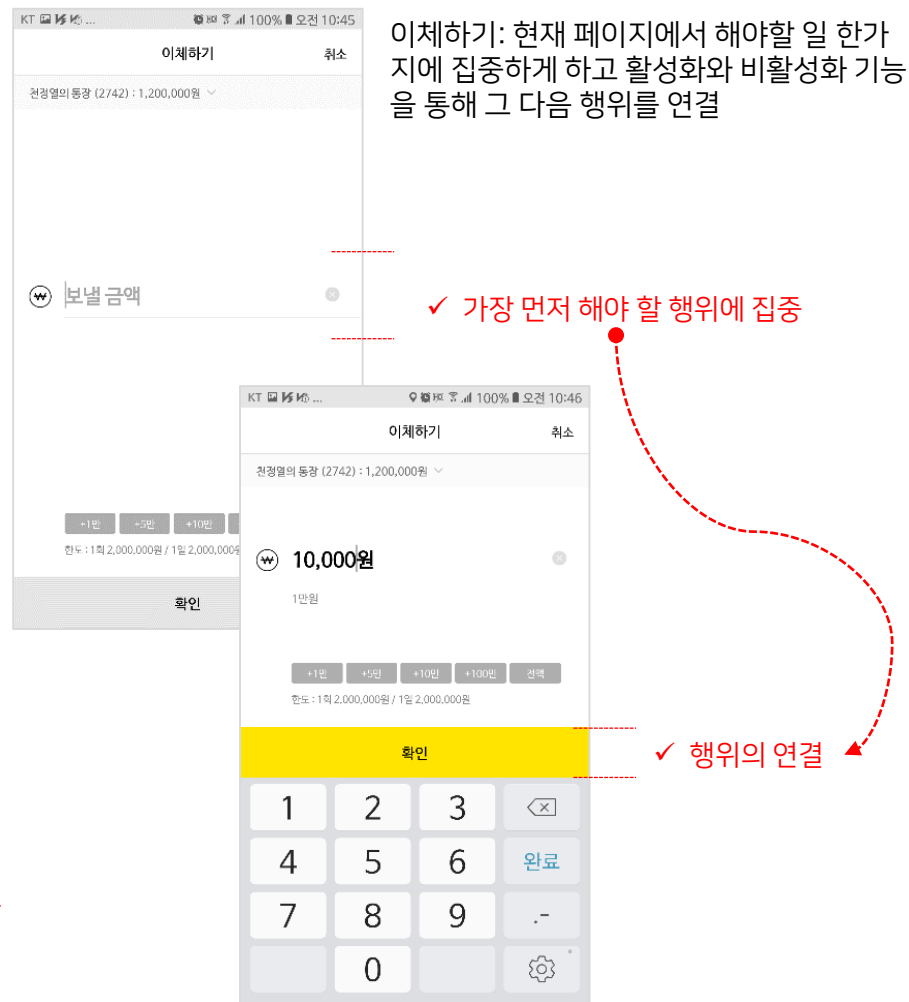
카카오뱅크 서비스 분석

2 우선순위의 법칙] 너무 단순하다 느낄 정도로 분명한 우선순위



My(계좌개설전) 작업의 우선순위에 따라 유저는 카카오뱅크에서 제일 먼저 해야 할 일이 계좌개설이라는 점을 바로 인지 할 수 있음.

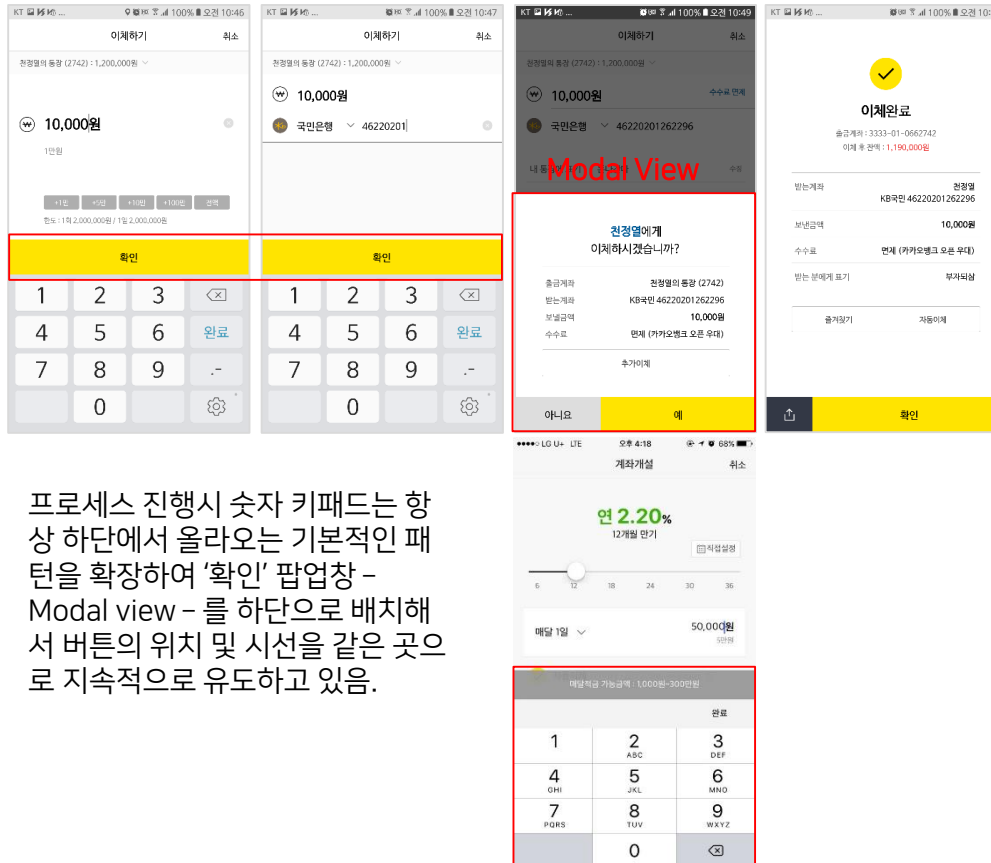
“정보구성의 우선순위”



카카오뱅크가 Banking서비스의 답인가

카카오뱅크 서비스 분석

3 문맥의 법칙] 행위가 연결되는 위치에 항상 노출되는 버튼과 Modal View*를 통한 다음 행동 유도



프로세스 진행시 숫자 키패드는 항상 하단에서 올라오는 기본적인 패턴을 확장하여 '확인' 팝업창 - Modal view - 를 하단으로 배치해서 버튼의 위치 및 시선을 같은 곳으로 지속적으로 유도하고 있음.

*Modal View: 제공하는 여러 개의 뷰를 전환하거나 컨트롤 하기 위한 기법이다. 이용 흐름 과정에서 사용자가 무언가를 입력하거나 중요한 메시지를 전달 할 때 사용하는 방법이다.

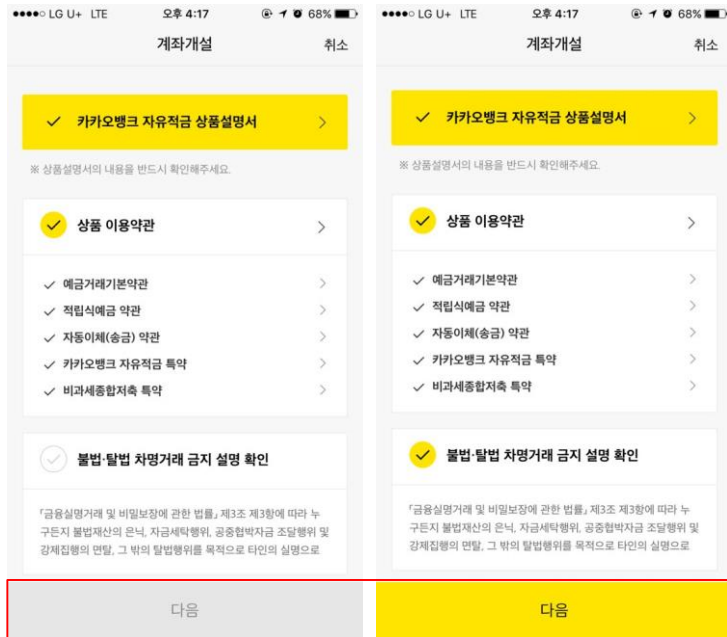


상품설명 확인을 위해 하단으로 화면을 내릴 경우, '상담과 한도 확인'으로 연결을 유도하는 버튼이 등장하며 자연스럽게 다음 행위로 유도.

카카오뱅크가 Banking서비스의 답인가

카카오뱅크 서비스 분석

4 유도의 법칙] 사용자 행위가 어떤 행위를 해야 하는지 정확히 방향성을 제시하여 사용자 실패를 최소화.



사용자가 필수로 확인하고 입력해야 하는 행위가 완료 되었을 경우 다음 버튼이 활성화 되도록 하여 별도의 경고(Alert)창 최소화 하여 부정적인 느낌 줄임.

활성화와 비활성화 버튼 활용한 사용 유도



카카오뱅크가 Banking서비스의 답인가

카카오뱅크 서비스 분석

5 간편함의 법칙] 간편하게, 단계별로 나누어 주어진 프로세스

대출신청

The sequence shows the following steps:

- Step 1:** Selecting loan type (Personal/Commercial) and purpose (e.g., Business expansion).
- Step 2:** Verifying personal and company information.
- Step 3:** Reviewing loan terms, including the interest rate of 3.016%.
- Step 4:** Confirming the loan agreement.
- Step 5:** Final confirmation screen showing loan details.

이체

The sequence shows the following steps:

- Step 1:** Selecting the transfer amount (10,000 KRW) and recipient (KB국민은행).
- Step 2:** Confirming the transfer.
- Step 3:** Reviewing the transfer details.
- Step 4:** Final confirmation screen.

Task를 쪼개서 더 간편하게 진행할 수 있도록 도움.

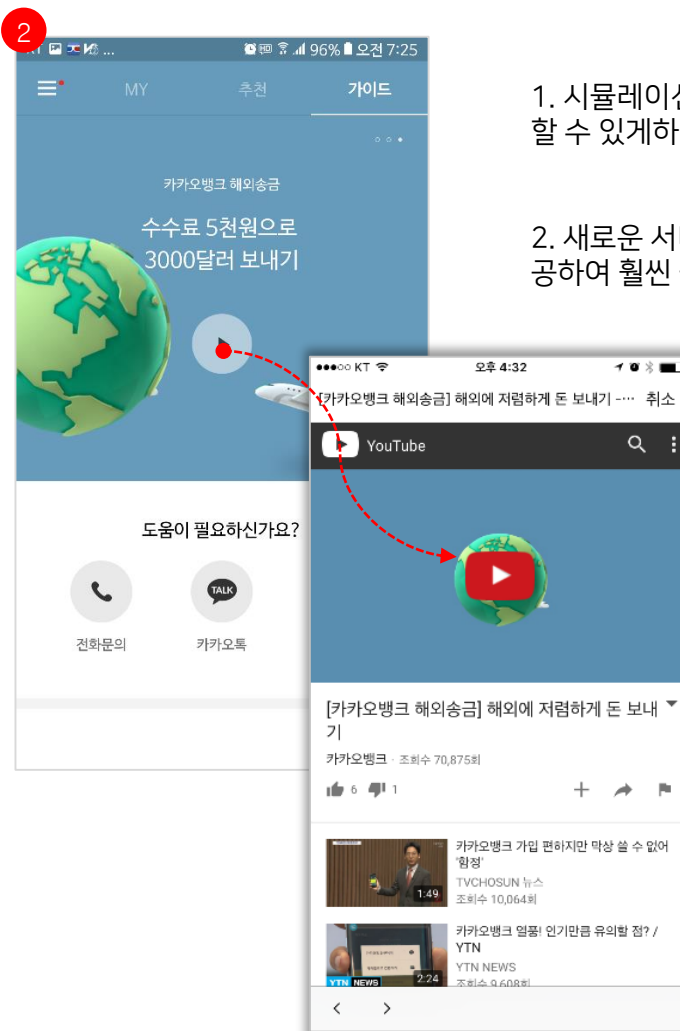
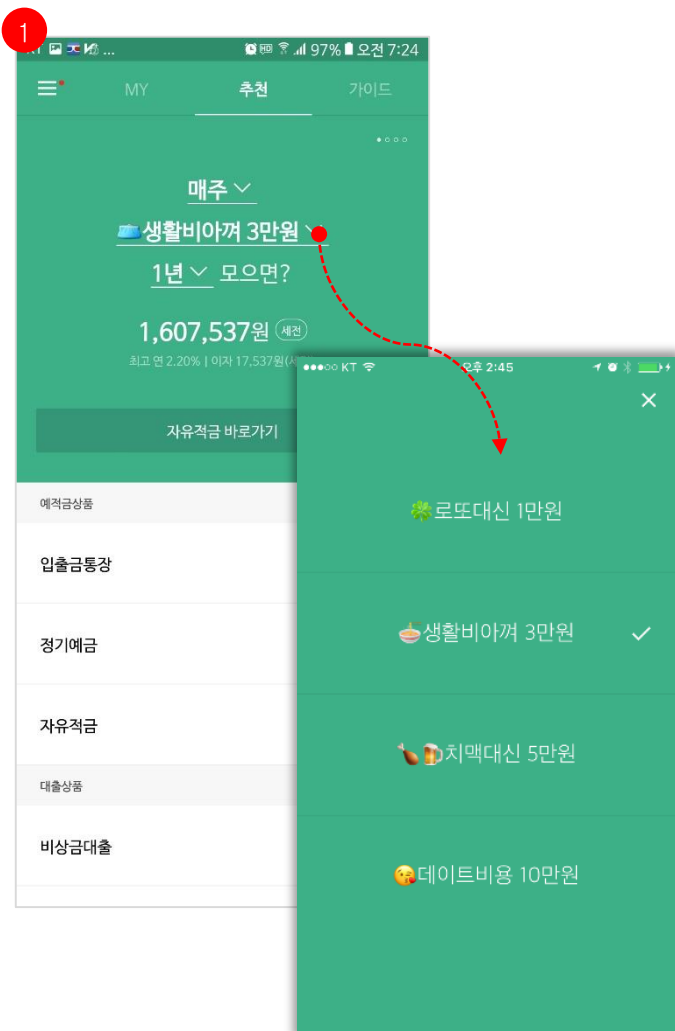
유저들은 하나의 큰 과제보다, 10개의 작은 과제를 해결하는 것을 더 쉽게 받아들임.

Step By Step & One By One

카카오뱅크가 Banking서비스의 답인가

카카오뱅크 서비스 분석

5 간편함의 법칙] 텍스트 설명보다 시뮬레이션이나 동영상 가이드를 통해 '더 쉬운 방법' 도입



1. 시뮬레이션: 이율이나, 이자를 간단히 테스트 할 수 있게하여 보다 쉽게 적금의 내용파악을 유도

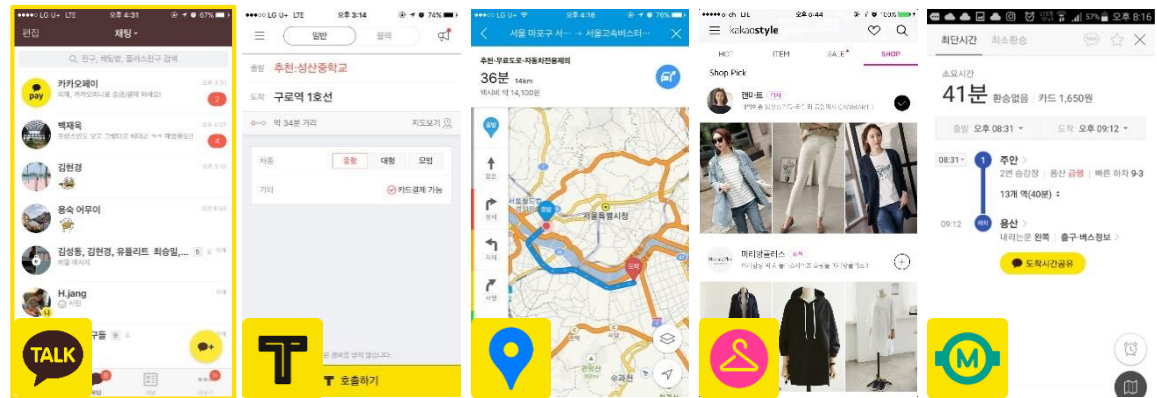
2. 새로운 서비스나 주요 서비스를 '동영상'으로 제공하여 훨씬 쉽게 서비스를 홍보

**'고객 눈높이'에 맞춘
설명과 가이드
(전문 금융 용어 자제)**

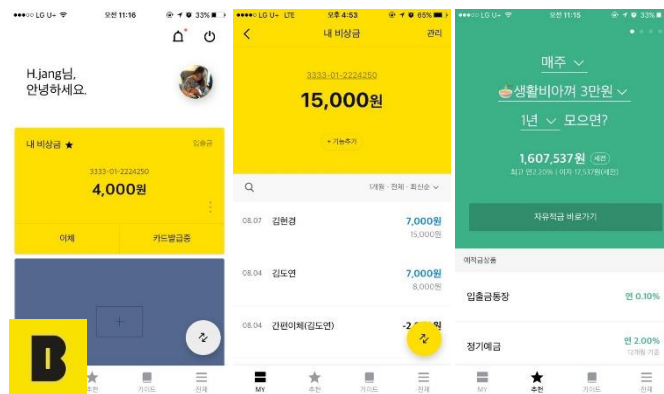
카카오뱅크가 banking서비스의 답인가

카카오뱅크 서비스 분석 총평

→카카오뱅크는 기존 커뮤니케이션 기반 플랫폼에서 사용자에게 주었던 인상과 사용성을 일관성 있게 유지



카카오톡, 카카오펌믹, 카카오토티 확장을 기반으로한 서비스들로 이미 경험한 카카
오만의 편리함으로 사용자들의 브랜드에 대한 믿음과 편리성에 대한 신뢰 확고

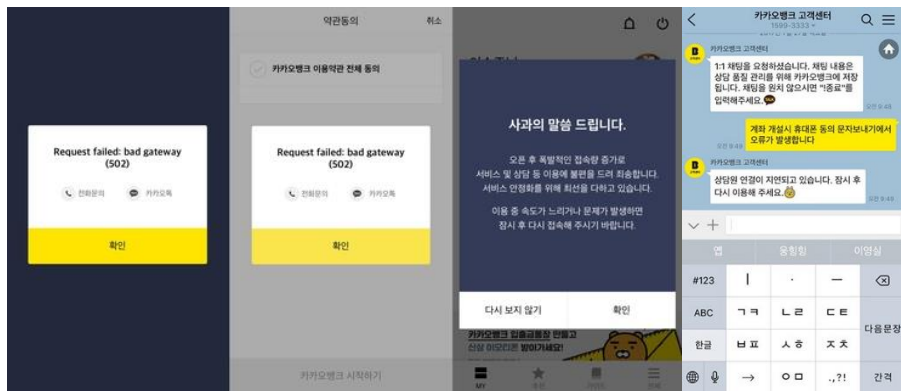


이러한 기대감으로 카카오뱅크에 대한 관심은 높았고 사용자들을 만족시켰다고 볼 수 있다. 하지만 다소 우려스러운 부분도 있다.

카카오뱅크가 banking서비스의 답인가

카카오뱅크 서비스 분석 총평

카카오뱅크가 신규은행이기 때문에 발 빠른 대응에 대한 한계와 카카오 페이등과 같은 다른 유사 자사 서비스와의 혼돈을 줄 우려가 있다.

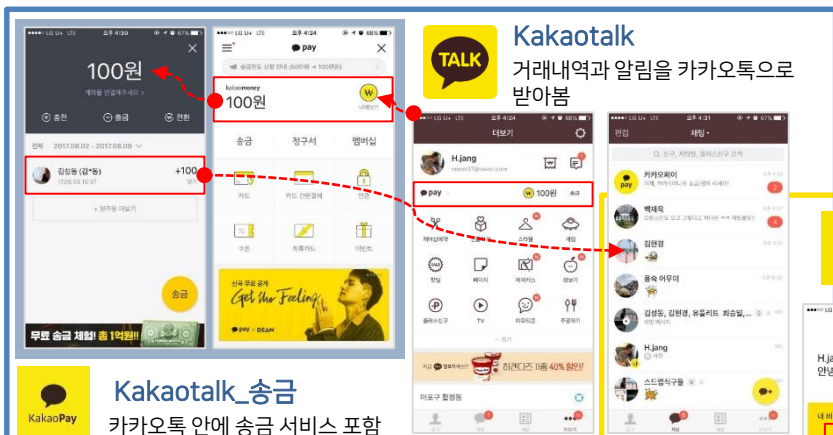


시스템 오류나 고객센터에서 대응 불만족

시중은행들은 많은 영업점과 콜센터를 보유하고 있기 때문에 대면으로 문제 해결 가능한데 비해 카카오뱅크는 대응 어려움

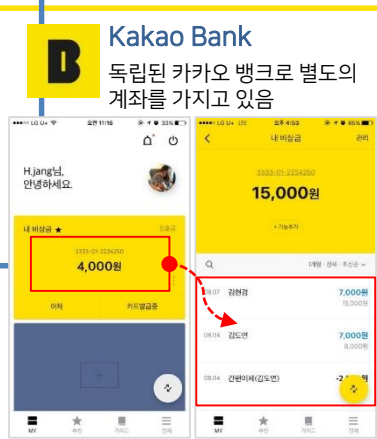
로컬 베이스의 한계

아직은 해외거주자는 서비스 사용이 어려워페이팔처럼 글로벌한 모델이 필요.



카카오'뱅크'와 카카오'송금'의 혼란

사용자들이 이 두 서비스를 어떻게 이해하고 있는지가 또 다른 걸림돌일 수 있음.
카카오뱅크의 계좌와 송금에 계좌에 대한 연결이 현재는 연동되어 있지 않음(추후 개선할 계획이라 밝힘)



U

사람들은 인터넷은행에 왜 열광하는가.

- 인터넷 은행에 대한 기대
- 인터넷 은행(핀테크)에 대한 믿음
- 인터넷은행의 어떤 부분이 사용자에게 매력적인가

카카오뱅크가 बैं킹 서비스의 답인가.

- 카카오뱅크에 대한 반응(미디어)
- 카카오뱅크 서비스 분석

그래서 बैं킹 서비스 어떻게 해야 하나.

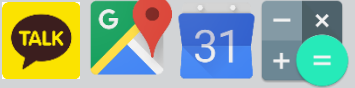
- 3자의 입장에서 बैं킹 서비스

그래서 banking 서비스는 어떻게 해야 하나.

3자의 입장에서 banking 서비스

→ 모바일 이용 성숙에 따른 콘텐츠를 강화 시켜야 하고 개인의 니즈를 반영한 콘텐츠를 전달하는 플랫폼으로써 '무엇을 어떻게 전달할 것인가'에 대한 전략 방향성 수립이 중요하다.

콘텐츠 중심의 모바일 이용 형태 변화

초기 도입기	이용 성장기	이용 성숙기
스마트폰의 '도구적 이용' 방법	스마트폰의 '표면적 이용'으로 중심 이동	What's Next?
- 신기술 수용 및 사용 양식 체험 시기 - 커뮤니케이션 디바이스 본연의 기능 및 기술에 대한 새로움이 지배하는 이용 형태 - 기능앱 위주의 사용 	- 이용자 역할 강화되어 개인의 라이프 스타일 표현 가능한 콘텐츠 소비 증가 - 콘텐츠 생산 과정에 직접 참여하여 소비자인 동시에 생산자 역할 수행 	콘텐츠 중요성 강화 '무엇을 어떻게 전달할 것인가?'

1. Technology push : Assistive Information

맞춤정보를 전달하기 위한 기술 서비스 기반의 서비스 개선



AI/ Bigdata를 바탕으로 한 사용자 맞춤형 정보 및 혜택 제공

2. User pull : Entertainment Contents

엔터테인먼트 콘텐츠를 통한 빈번한 서비스 접근 변화



재미 추구형 모델 강화를 통하여 진입장벽 제거

그래서 banking 서비스는 어떻게 해야 하나.

유플리트가 바라본 8가지 인사이트

카카오 뱅크를 따라 하기 보다는 카카오 뱅크를 넘어서 앞선 은행 서비스를 만들어야 한다.

1.

아류작을 만들기 보다는
은행과 사람과의 신뢰에 대한 고
민이 필요하다.

이미 시중은행과 거래를 하며 쌓아
놓았던 신뢰는 현재 신규 은행들이
가지고 있지 못한 부분이다.

사용자 입장에서는 주거래 은행이니
까 줄 수 있는 혜택들이 있음을 더 확
실히 느끼게 된다면 굳이 다른 은행
으로 쉽게 옮기지 못할 것이다.

혜택

신용등급

이미 잘 알고 있는

2.

은행만이 잘 할 수 있는 포지셔닝
이 필요하다.

고객의 어떤 정보를 가지고 있고 그
정보를 어떻게 활용 할 것인지를 정
해야 한다. 조연 중심의 자산관리, 트
랙킹을 통한 지출입관리, 로보 어드
바이저를 이용한 투자, 계획한 목표
이루기를 돕는 서비스 등등 어느 곳
에 더 포커스한 banking 서비스 일 것인
지를 확실히 해야 한다.

주요서비스

빅데이터

인공지능

3.

카카오 뱅크와 경쟁하지 않고
카카오 뱅크를 포함해야 한다.

아직은 고객들이 주거래 은행으로 시
중은행을 주로 사용하고 있고 현재
카카오 뱅크는 서브 뱅크 개념으로
사용되는 경우가 많다. 더 큰 은행이
라는 컨셉으로 타은행의 흠어져 있
는 정보를 모아 정제해주는 편이 승
자의 자리에 앉을 수 있다.

오픈 서비스

컨트를 타워

4.

상품판매보다 먼저 금융과 사람이
어떤 관계인지 살펴야 한다.

돈은 사람들에게 중요하고 민감한 부
분인 동시에 걱정스런 부분도 많다.
그러한 불안 요소들을 제거 해줄 수
있는 서비스가 필요하다. 그러기 위
해서는 사용자와 데이터를 충분히 이
해해야 하고 미리 과거를 바탕으로
미래를 예측해 주어 더 편한 금융생
활이 가능하도록 도와야 한다.

예측

불안제거

조력자

그래서 banking 서비스는 어떻게 해야 하나.

유플리트가 바라본 8가지 인사이트

카카오 बैं크를 따라 하기 보다는 카카오 बैं크를 넘어서 앞선 은행 서비스를 만들어야 한다.

5.

NEXT is 카카오 카드 / 카카오 보험 / 카카오 펀드 / e.t.c.

사실 그들은 “새로운 बैं킹 서비스”를 출시한 것이 아니라, 기존 시중은행도 보유한 콘텐츠를 사용자의 Needs를 반영하여 UX를 통해 개선/발전하였다.

그렇다면 카카오가 선보일 다음 금융 서비스는 무엇일까?

그리고 시중은행은 이를 지켜만 볼 것인가? 선도할 것인가?

선도

NEXT 금융

UX

고객 Needs

6.

명확한 콘텐츠 그룹핑
필요한 서비스 선택

시중은행에 필요한 것은 새로운 콘텐츠나 서비스(APP)가 아니다.

명확한 콘텐츠 그룹핑으로 고객이 본인에게 필요한 서비스만을 이용할 수 있도록 해야 한다.

수 많은 선택지로 나열하는 것이 아니라, 명확한 NEXT로의 이동으로 순차적인 정보를 습득하게 해야 한다.

수많은 선택지

순차적 정보

명확한 Next

7.

생활 속 금융과
금융생활은 다르다.

카카오 बैं크는 카카오의 브랜딩과 사용성을 일관되게 유지/연결/발전시켰다.

그렇기에 고객들은 카카오 बैं크에 대한 거부감이 덜 하다. 또한 기존의 카카오 서비스에 대한 신뢰로 새로운 서비스에 대한 기대가 있다.

카카오는 우리의 생활에 있다.

캐릭터

이모티콘

LIFE

유지/연결/발전

8.

때로는 사소해 보이는 배려가
방대한 정보보다 낫다

“공인인증서 불편한데...”, “적금 만료되면 얼마를 받을 수 있나... 계산기 키자”, “상품도 많고 우대금리도 많고”, “수수료 면제 받을 수 있는 가까운 ATM이 어디지?”

고객들은 시중은행에게 배신 당했다고 생각한다. 카카오 बैं크가 제공하는 위의 배려(서비스). 과연 시중은행에선 불가능 했나?

신뢰

믿음

사소한 배려

U

Inspired by

Essence

Director. 김은서 이사

Mail _ yykim@upleat.com

Mobile _ 010-8876-9980

Office _ 02-538-8097

Fax _ 02-538-9092

4F, 39, Jandari-ro, Mapo-gu, Seoul



INSPIRED BY ESSENCE

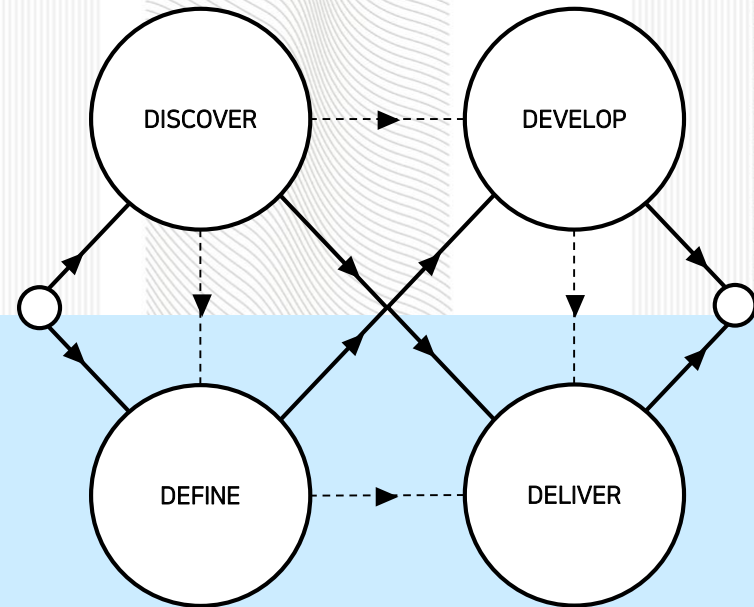
OVERVIEW

Service Planning - Unit.

Service or product next strategy
Corporate service culture building
Spatial related service experience
New media related service experience
New way of working experience

Service Design - Unit.

Design Research
Design for Service Experience
Design for User Experience
Design for Interaction
Design for New Media Experience



< Twist Movement Agile Methodology © USXM >

유플리트 주식회사 부설연구소 서비스디자인 랩

- 연구소명 서비스디자인랩
- 설립 2013년 / 한국산업기술진흥협회
- 분야 지식서비스 SW개발
- 연구원 12명 (2016.10기준)

서비스의 제공자와 수용자, 그들을 둘러싼 상황의 조사, 관찰, 행태 분석을 합니다.

서비스 이용맥락과 니즈도출을 위한 상호 공감놀이를 합니다.

서비스에 대한 가치와 솔루션을 발견하고, 구현을 위한 가이드언스를 설계합니다.

구현되는 서비스가 수용자에게 유의미한 경험으로 환원되는지 검증, 진단합니다.