



# 금융소비자의 고객 중심적 서비스 선호 현황

박정희 선임연구원

연구

MuleSoft 설문조사에 따르면, 주요국의 소비자들은 단순한 상품판매 서비스가 아닌 산업 간의 정보가 연결된 고객경험이 필요하다고 응답함. 이들은 소셜미디어나 연결된 기기 등을 통해 자신의 행동이나 라이프스타일에 대한 다양한 정보를 제공하고 온라인으로 서비스제공자와 상호작용하기를 원하는 것으로 나타남. 보험 산업은 은행과 마찬가지로 기존 판매채널의 프로세스를 개선하여 보다 효율적이고 고객 중심으로 진화할 필요가 있음

- 플랫폼 공급업체인 MuleSoft 설문조사<sup>1)</sup>에 따르면, 금융소비자들은 소셜미디어나 연결된 기기 등을 통해 자신의 행동이나 라이프스타일에 대한 다양한 정보를 제공하고 온라인으로 서비스제공자와 상호작용하기를 원하고 있음<sup>2)</sup>
  - 응답자 중 81%는 은행, 보험회사, 유통회사, 정부기관 등에서 정보의 상호작용이 단절되는 경험을 한 것으로 나타남
    - 업종별로는 정부기관(66%), 보험회사(58%), 유통회사(56%), 은행(55%) 순으로 낮으며, 정보 단절의 이유로는 기관과 고객이 정보를 공유할 때 정보공유 과정(온라인 양식 작성 등)이 어려워 소비자의 피로감이 구매포기로 이어졌다는 응답(48%)이 가장 많음
  - 응답자의 69%는 상호작용의 단절로 인해 서비스공급자 변경을 고려한다고 응답해 산업 전반에 걸쳐 개별화된 서비스(Me2B; Me to Business)<sup>3)</sup> 제공이 필요한 것으로 나타남
    - 특히 밀레니얼세대의 응답비율이 76%로 베이비부머세대인 63%보다 13%p가 높음
  - 응답자의 65%는 WhatsApp, Viber, Facebook Messenger 또는 iMessage 등 흔히 사용하는 메시징 서비스를 통해 서비스제공자와 안전하게 상호작용하기를 원함
    - 디지털에 정통한 밀레니얼세대인 78%가 이런 즉각적인 방식을 크게 선호하고 있는 것으로 나타남

1) MuleSoft(2018. 6), "Consumer Connectivity 2018"

2) 조사방법은 영국(2,004명), 미국(2,002명), 호주(1,010명), 네덜란드(1,002명), 독일(1,001명), 싱가포르(1,000명) 6개국의 8,019명을 대상으로 4월 1주간 온라인설문 조사하였으며, 세대별 분포는 밀레니얼세대(18~34세) 2,282명, X세대(35~54세) 3,029명, 베이비부머세대(55세 이상) 2,708명으로 나타남

3) Me2B는 기업 대 기업(B2B), 기업 대 소비자(B2C)를 넘어 소비자가 직접 기업과 관계를 만들어 나가는 시대로 고객은 본인이 가장 중요한 고객으로 인식되기를 원하며, 기업이 자신의 선호와 필요를 미리 알고 있기를 기대함

- 이런 즉각적인 채널(Chatbot)의 선호 이유로는 응답자의 48%가 24시간 고객센터<sup>4)</sup>를 꼽았으며, 전화 연결 시 대기가 없는 점(46%), 질문에 빠른 응답(37%) 등의 순으로 나타남
  - Gartner의 연구에 따르면 2020년까지 고객센터 및 지원업무의 25%가 가상고객보조(Virtual Customer Assistant)나 Chatbot 기술을 사용할 것이라 예측됨<sup>5)</sup>
- 은행의 경우 응답자의 34%는 전통적인 은행이 아닌 Amazon, Google, Facebook, Apple 등이 제공하는 banking 서비스 사용을 고려한다고 응답함<sup>6)</sup>
  - 특히 밀레니얼세대의 절반 이상(52%)이 새로운 금융서비스를 받아들이는 것이라고 응답하였으며, 이러한 선택은 단순함과 편의성(42%)이 가장 큰 이유로 나타났음
  - 응답자의 57%는 은행계좌 개설이 1시간 이내에 처리되어야 한다고 생각하고 있으며, 모기지 신청은 48%가 하루 이상 걸리지 않을 것이라고 응답함
    - 기존의 은행업무 프로세스가 오래 걸리는 이유 중 하나로 소비자가 이전에 제공한 정보를 은행이 다시 요구하기 때문인 것으로 나타남
- 보험산업은 은행과 마찬가지로 기존 채널 프로세스를 개선하여 보다 효율적이고 고객 중심으로 진화할 필요가 있음
  - 응답자의 46%는 보험가입 신청이 1시간 이내 완료되어야 한다고 응답하였으며, 56%가 보험 갱신 시 1시간을 넘겨서는 안된다고 응답함
  - 특히, 밀레니얼세대의 62%는 보험회사가 페이스북, 피트니스앱, 스마트홈 기기 등 제3자에게 정보를 공유하는 조건으로 가입자의 보험료를 낮추고 개별화된 서비스를 제공하는 것에 긍정적임
    - 보험료가 최대 5% 할인 시 정보를 공유하겠다는 응답이 5%, 10% 할인 시 9%, 25% 할인 시 12%가 데이터 수집에 긍정적으로 응답함 **kiri**

4) 24/7은 24hours a day/7days a week로 연중무휴 영업을 뜻함

5) Gartner(2018. 2), <https://www.gartner.com/newsroom/id/3858564>

6) 영국의 Atom Bank의 경우 많은 디지털뱅킹과 달리 지점이 없고 모든 업무를 모바일을 통해 수행하는 회사로, 고객에게 수수료를 낮추고 서비스 질을 높이는 수단으로 주목받고 있음