

원큐에 상담 어떻게 하나

비대면 화상 금융상담 서비스

#편리함 #기쁨 #원큐에 #고민해결



00 목차

첫 번째

프로젝트 배경

두 번째

프로젝트 설명

세 번째

기대 효과

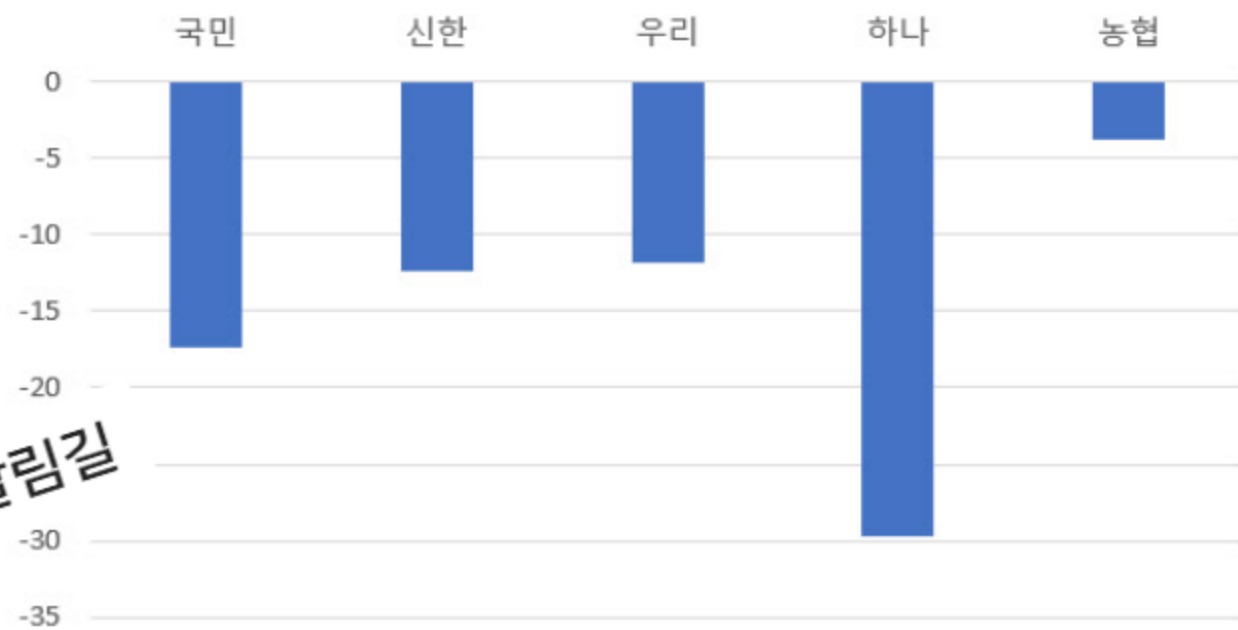


01 프로젝트 배경

금감원 통계 분석...5대 은행 지점, 5년간 15% ↓
3040 유입 지역은 그나마 양호하지만...고령층 어찌나

24일 금융감독원에 따르면 KB국민·신한·우리·NH농협 등 5대 시중은행의 전국 점포 수 (2021년 3분기·출장소 제외)는 3595개로 5년 전(4230개)보다 15.0%(635개) 감소한 것으로 나타났다.

최근 5년간 5대은행별 점포 증가율(%)



(자료=금감원)

출처 : 이데일리

국내은행 점포수·임직원수·점포당 직원수 추이

(단위: 명, 자료: 한국은행 경제통계시스템)

시기	점포수	임직원수	점포당 임직원수
2018년 1분기	6964	10만9989	15.7
2019년 1분기	6931	11만8588	17.1
2020년 1분기	6827	11만9040	17.4
2021년 1분기	6558	11만6789	17.8

지난해 4대 금융지주 퇴직급여 지급액

(단위: 억원)



출처 : 아시아경제

생존 기로에 선 은행 지점... '공익 vs 혁신' 갈림길

출처 : 뉴스저널리즘

사라지는 은행점포들, 금융 소외층 어찌나... 해외 주요국 사례 살펴보니

출처 : 아주경제

01 프로젝트 배경

STM (Smart Teller Machine)



19일 KB국민은행 서울 돈암자점 디지털셀프점 플러스에 배치된 STM과 스마트메니저가 디지털 은행업무를 도와주는 모습. 사진=박창민 기자



02 프로젝트 설명

I 상담 주제 선정

HANA
온라인 화상 상담

000님 환영합니다.

상담 주제 선택하기

상담 주제 선택하기

예/적금	대출	연금
보험	펀드	환전지갑

자주 찾는 키워드 TOP5

1. 주택 담보대출
2. 기준금리
3. 대출
4. 적금
5. 연금

한국폴리텍대학 광명융합기술교육원 데이터분석과 최덕재

II 상담 진행

HANA
온라인 화상 상담

000님 환영합니다.

HANA 온라인 창구 화상 상담

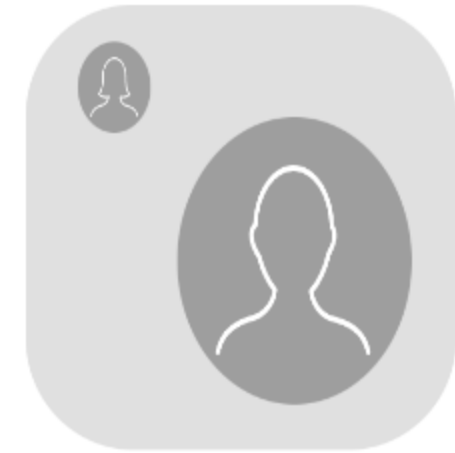


상담 하시겠습니까?

네 아니오

HANA
온라인 화상 상담

000님 환영합니다.



채팅창

영상 선도가 원활하지 않거나 채팅으로 문의 사항이 있을 시 채팅을 활용해주세요.

한국폴리텍대학 광명융합기술교육원 데이터분석과 최덕재

한국폴리텍대학 광명융합기술교육원 데이터분석과 최덕재

III 상담 내용 및 후기 작성

HANA
온라인 화상 상담

000님 환영합니다.

상담 내용 작성

상담 번호*

내용을 입력

상담사*

내용을 입력

고객 명*

내용을 입력

상담 주제*

내용을 입력해주세요

상담 내용*

내용을 입력해주세요

작성완료

한국폴리텍대학 광명융합기술교육원 데이터분석과 최덕재

HANA
온라인 화상 상담

000님 환영합니다.

상담 후기 작성

상담 번호*

내용을 입력

상담사*

내용을 입력

고객 명*

내용을 입력

상담 날짜*

내용을 입력해주세요

상담 후기*

내용을 입력해주세요

작성완료

한국폴리텍대학 광명융합기술교육원 데이터분석과 최덕재

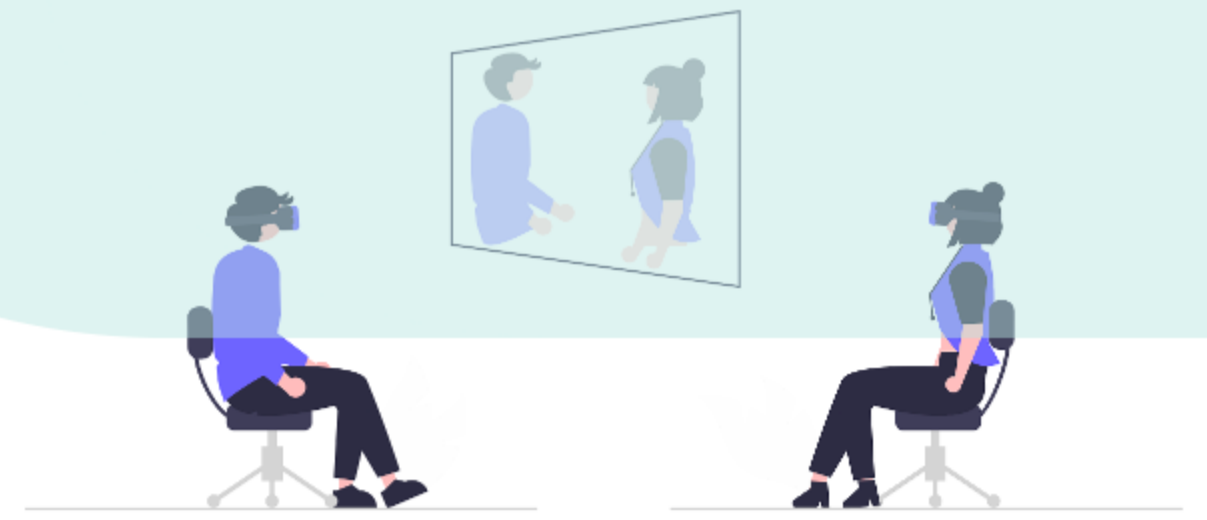
03 기대효과

○ 개인의 민감할 수 있는 금융정보를
개방적인 공간이 아닌 개인의 공간에서 업무 가능

○ 개인 라이프사이클에 맞는 은행 업무
- 은행 업무시간 외 유연한 은행 업무 가능

○ 인력 효율화
- 사용법 등 안내해주는 전문 인력 활용

○ 효율적 은행 업무
- 상담사와 즉각적인 피드백 가능



○ 1:N 상담
- 비슷한 문제를 가진 여러이서
동시에 상담 가능





Thank you

하나금융티아이 채용연계형 교육생 최덕재