

금융산업의 디지털 트랜스포메이션 배경과 현황

INDEX

1

고객의 변화

주요 금융 고객으로 부상한 V7세대

2

채널의 변화

비대면, 모바일 서비스로 전환하는 금융 산업

3

산업의 변화

경쟁력 회복의 핵심, 데이터 디바이스

4

경쟁의 변화

이종산업과의 경쟁 시대

고객의 변화

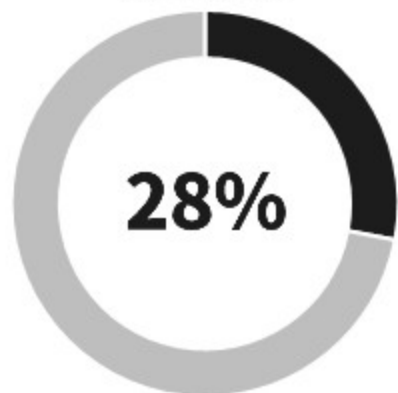
주요 금융 고객으로 부상한 MZ세대

주요 금융 고객으로 부상한 MZ세대

MZ세대의 금융 키워드 '재테크·투자'

- 금융 시장에서는 상대적으로 자산규모가 적은 MZ세대를 잠재·미래 고객으로 분류해왔으나, 이시 직조족인 영향력을 미치는 고객으로 분류하는 추세
- 지난해부터 확산된 서브트렌드인 MZ세대의 투자심리를 사극, 이혼은 고다·직구직의 금융 활동 주체로 각성
- 1700만 명이 넘는 MZ세대 공략 포인트의 거발은 중장기적인 전략 수립이 반드시 포함되어야 하는 계층

2021년 1분기 아파트 매매
거래 중 MZ비율



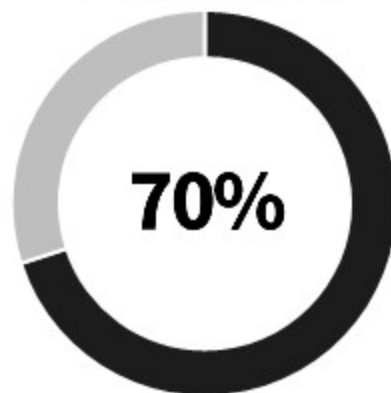
2021년 상반기 KRX금시장
거래 개설 개인투자자 중 MZ비율



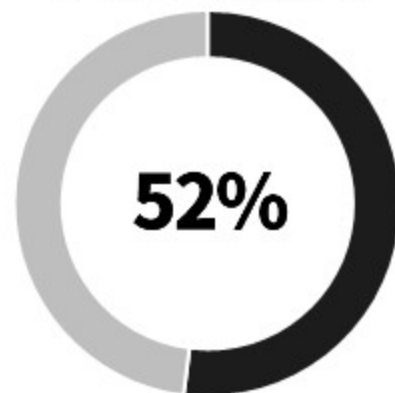
국내 4대 가상자산거래소
가입자 중 MZ비율



음악저작권 공유 플랫폼
'뮤직카우' 이용자 MZ비율



미술품 공동 구매 플랫폼
'아트앤가이드' MZ투자자 비율



디지털은 MZ세대와 미래 고객 공략을 위한 교두보

디지털로 시작하는 MZ세대 공략

- MZ세대는 디지털 환경에 가장 익숙한 세대로, IT 기술·미디어에 대한 관심이 높고 비대면 시나 소를 선호
- 이러한 특성은 인터넷 전문 금융 기업, 핀테크 기업 등이 MZ세대 고객을 빠르게 흡수할 수 있었던 주요 요인
- 소비력과 영향력이 급격하게 커지고 있는 MZ세대를 공략하기 위해서는 그들의 활동 기반, 디지털에서의 접근이 필요

비대면을 선호하는 MZ세대



직접 대면하지 않는
커뮤니케이션과 서비스를 선호

직접 대면 서비스에 불편함을 느끼,
후대폰 데스서 등 텍스트 커뮤니케이션 선호

고객 경험이 중요한 MZ세대



복잡한 고객 경험과 구매 여정은
MZ세대의 주요 이탈 요인

편의성은 서비스의 최우선 조건,
비용이 더 들더라도 간편한 결제 등을 선호

개방성이 높은 MZ세대



새로운 경험과 서비스를
적극적으로 수용하고 공유

본인이 기지름 느낀 경험·서비스라면
이들 SNS를 통해 적극적으로 선포

MZ세대가 판 키운 간편결제 서비스

간편결제의 편의성에 반응한 MZ세대

- 2020년 기준 간편결제 시장 규모는 164조 원으로, 일평균 이용 건수는 1455만 건, 이용액은 4492억 원 (한국은행, 2021)
- 2016년 12조 원 규모였던 시장이 4년 만에 15배 이상 성장할 수 있었던 원동력은 MZ세대
- 조사 결과 MZ세대는 간편결제 서비스의 편의성이 크게 반응한 것으로 확인되었으며, 이러한 니즈는 다른 영역의 서비스로 확장된 것으로 여겨짐 (한국핀테크산업협회, 2021)

주이용 간편결제 서비스



핀테크 플랫폼 서비스 이용률

96%

MZ세대 약 96%가 네이버페이, 카카오페이 등 핀테크 플랫폼에서 간편결제 서비스 이용

간편결제 서비스 만족도



만족도 10점 만점 중

8.71점

MZ세대는 간편결제 서비스에 크게 만족하는 편,
마우 만족(10점)을 선택한 비율은 35%

서비스 사용 이유



간단하고 편리한 결제 절차

89%

높은 편의성 때문에 간편결제 서비스를
이용한다는 응답이 1위를 차지

MZ세대 특화 서비스의 확산

MZ세대를 향해 적극적인 구매를 펼치는 전통 금융 기업

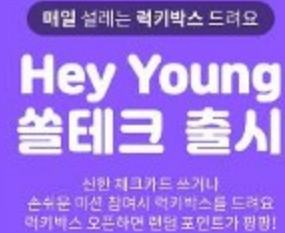
- 2020년, 신한은행은 20년 고객우치를 위해 전용 브랜드를 런칭하고 영타겟 특화 금융 플랫폼으로 발돋움
- MZ세대를 대상으로 한 설문조사와 데이터 분석 결과를 바탕으로 플랫폼을 구축, 최적화된 환경을 제공
- 지속적인 플랫폼 거점·수구·서비스·프로모션 등을 주재하며 MZ세대와의 디지털 접점을 확대, 1년여 만에 250만 가입자 확보

MZ세대의 중고 거래 트렌드 반영



Hey Young 놀이타이틀이 모바일 우분마켓은 중고 거래 트렌드에서 나온, 고리 약부 높은 개인 간 현금거래할 수 있는 서비스

MZ세대의 재테크 트렌드 반영



Hey Young 카드를 사용할 때이나 리얼 포인트를 리워드로 지급하는 서비스, MZ세대의 트렌드 '핀테크'와 '일테크'를 활용

캠퍼스 라이프 플랫폼 개발



Hey Young 스마트 캠퍼스 통합 앱 구축기회 발굴로, 내학생 전용 플랫폼에서 의생생, 시식출원, 의사행정, 병킹과 연계된 고비 의생생 서비스 등을 제공

MZ세대 타겟 광고·마케팅

MZ세대는 이전과 다른 타겟, 맞춤형 전략이 필요

- MZ세대는 미디어 이용 행태가 비교적 명확히 점점을 확보하는 것이 수월한 편
- 그러나 기존과 같은 방식의 모렌 전략·크리에이티브·프로모션으로는 관계 형성이 불가
- MZ세대와의 공감을 위해서 그들만의 콘셉트·관심사·문화 등 다방면의 트렌드를 오직히 이해해야 한다는 것이 MZ시대의 요구

Z세대 특화 숏폼 플랫폼 활용



하나금융그룹은 유명 래퍼와 특독 챌린지 신개, 랩(Rap)은 Z세대가 열광하는 문화 중 하나이며 Z세대 이용률이 높은 특독은 마케팅 트렌딩 채널

웹툰 플랫폼 활용



유진투자증권은 증권사지초로 1만노 웹툰을 선정, 10대의 78%, 20대의 59%가 웹툰 서비스를 이용 (메조미 미디어지조시, 2020.11)

버추얼 인플루언서 모델 활용



신한라이프가 모델로 기용한 버추얼 인플루언서는 MZ세대 선호하는 신인의 오묘·신체 3D구현, MZ공략리 함께 IT 금융 기업의 이미지 개선

채널의 변화

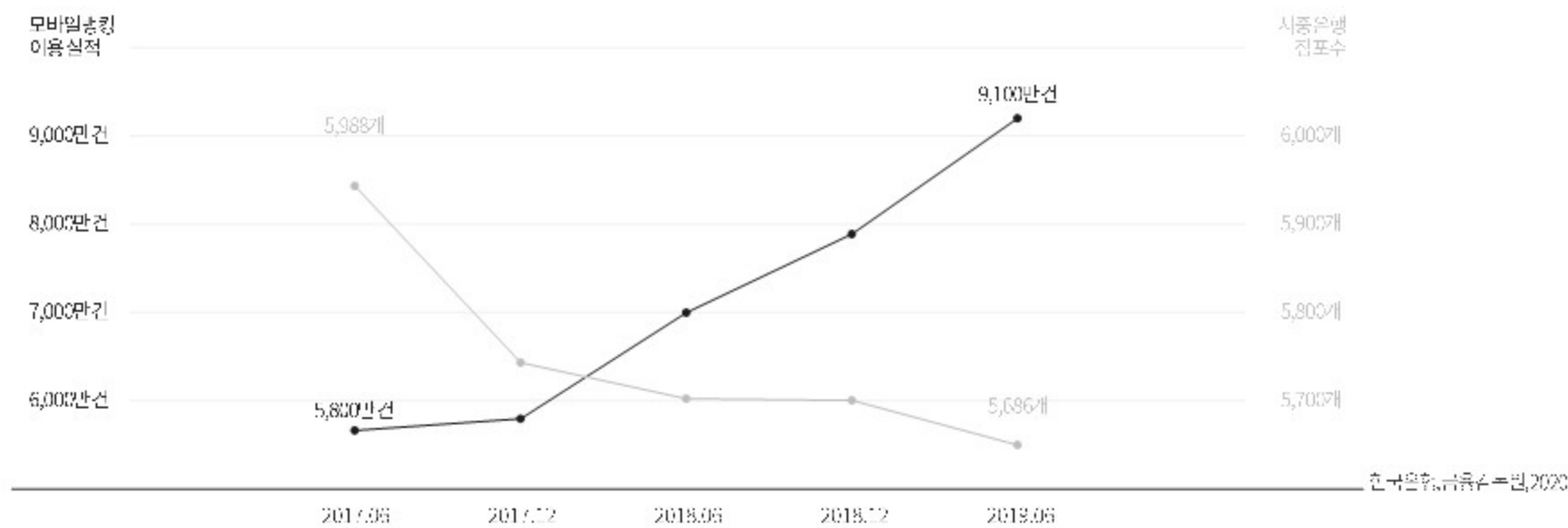
비대면, 모바일 서비스로 전환하는 금융 산업

온라인채널을 강화하는 금융 산업

COVID-19가 앞당긴 비대면 서비스의 확산

- 비대면 트렌드의 정거장으로 오프라인 점포를 축소하고 온라인 채널을 강화하는 추세
- 소비자들의 온라인 활용이 모바일을 중심으로 이루어지므로, 모바일 서비스를 강화하여 고객 편의 확보
- 금융 서비스 접근성을 크게 향상시킨 모바일 서비스는 고객과 더욱 자주 만날 수 있는 전략적 요충지

● 국내 모바일뱅킹일평균이용건수
● 국내 시중은행점포수



비대면 서비스 강화

비대면 영업 전환의 지향점, 메타버스

- 시중은행을 중심으로 비대면 저축·대출 서비스, 회생 상담 서비스 등 비대면 영업 전환 움직임이 활발
- 특히 메타버스에서 다양한 실험을 통해 비대면 영업 기반을 마련하고자 하는 사례가 급격히 증가
- 메타버스를 이용하던 온라인 금융 업무를 그대로 유지하면서 양방향 소통을 다할 수 있어 자사나 금융 서비스 채널로 성장할 가능성이 크다 - 평가

비대면 종합 자산관리 서비스



우리은행은 비대면으로 종합 자산관리 서비스를 제공할 수 있는 원스탑 확장상담 서비스를 개시, 디지털 자산관리 서비스를 계속 확대할 계획

메타버스 영업점 오픈



우리은행은 메타버스 플랫폼과 가상 영업점을 오픈, 고객은 아바타를 이용해 사전예약 방문하고 확장지형은 통해 직원과 비대면 상담을 진행

메타버스 금융 플랫폼 개발

금융-메타버스 전략적 제휴 체결

KB KOREABANK 신한카드



신한은행은 독자적인 메타버스 플랫폼 개발을 추진, 자체 플랫폼에서 시점 서비스, 금융 교육, 이벤트 등 다양한 금융·비금융 서비스를 제공할 계획

모바일 서비스 강화

모바일 기반의 생활 금융 플랫폼으로 변화

- 품질 높은 동산 당, 95%의 스마트폰 고금률, 상향 평준화된 디바이스 등 국내 모바일 환경은 모바일 플랫폼에 매우 유리한 구조
- 2017년 '모바일 유리' 전략을 내세우며 출범한 카카오뱅크는 지금까지 1,650만 명의 고객을 획득하며 모바일 금융 서비스의 지력을 입증
- 모든 업무를 휴대폰으로 처리하고자 하는 소비자 니즈가 커지면서, 금융권에서도 모바일 서비스를 더욱 강화하는 중

모바일 앱 서비스 최적화



국내 은행은 오는 10월, 기능이 강화된 새로운 모바일 앱을 선보일 계획, JX/니의 격려를 통해 고객 편의 증진에 힘쓰고

모바일 주택담보대출 상품 출시



하나은행은 영업점 방문과 대출 서류 없이 모바일 앱으로 대출을 받을 수 있는 상속을 운영 중, 은행권의 모바일 주택담보대출 경쟁이 치열

주식 모바일 선물하기



주식증권은 주식 선물하기 시 스톱거서, 모든 사람의 연락처와 신명권 입력하면 휴대폰에서 간편하게 대체 가능

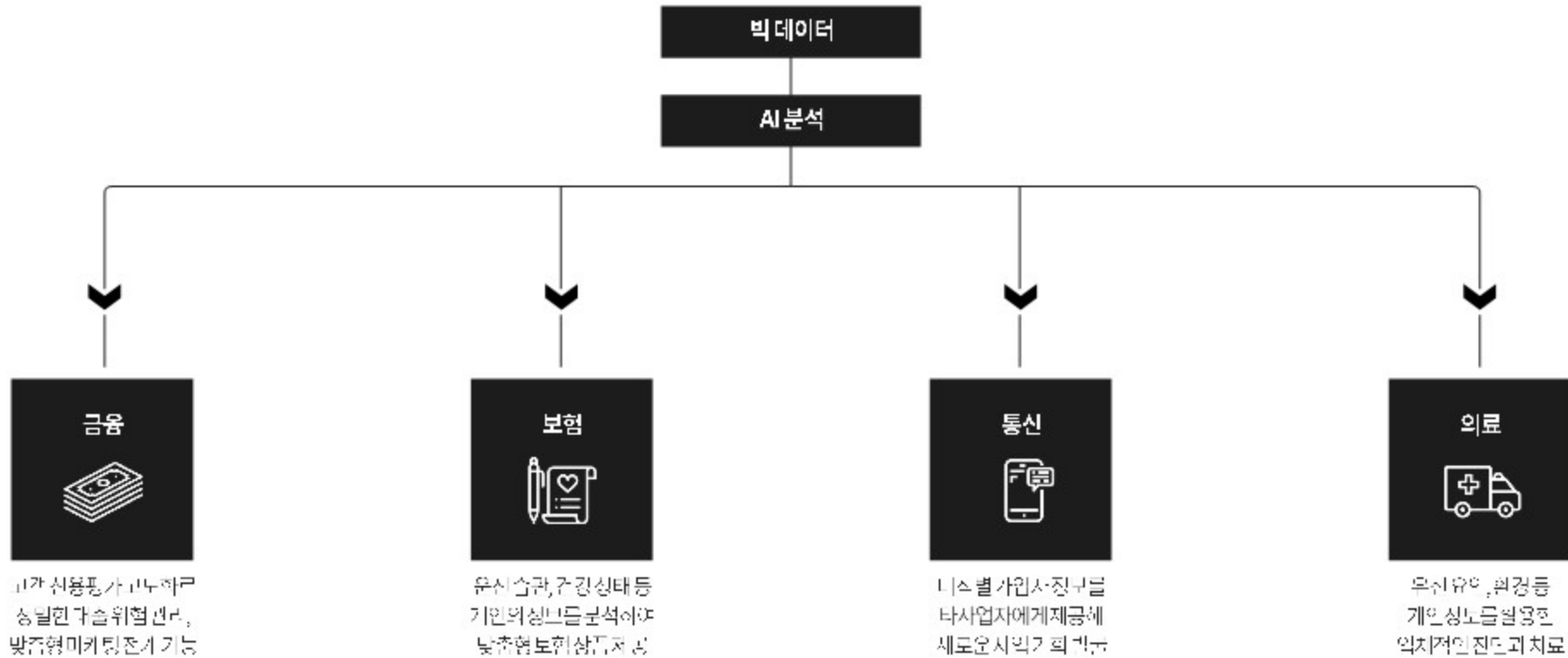
산업의 변화

경쟁력 확보의 핵심, 데이터와 AI

데이터 경제 시대의 도래

데이터 경제 시대의 경쟁력, 데이터 확보 능력과 AI 활용 능력

- 데이터 경제가 활성화되면서 데이터의 수집·분석과 이를 이용한 사업 전략의 중요성이 커져
- 데이터를 효과적으로 다루기 위해서는 시기술이 필요, 시-방대한 데이터를 분석하고 신뢰도 높은 결과를 바탕으로 고품질의 상품·서비스를 제시
- 금융뿐만 아니라, 산업 전반에서 데이터를 활용한 맞춤형 상품·서비스를 제공하는 사례는 더욱 활발해질 것



데이터와 AI는 근미래의 경쟁력

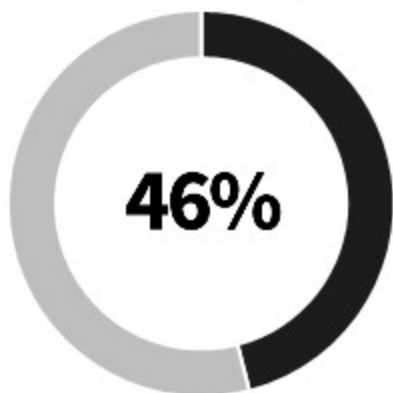
시장이, 시대가 원하는 기술 AI

- AI를 활용한 금융 상품과 서비스 경쟁은 근실효성이 없다고 보는 시각도 존재하나, AI는 데이터와 학습이 누적될수록 그 주의 속도가 가속
- 데이터 구축과 AI 활용에 투자한 기업들과 그렇지 않은 기업들의 격차는 시간이 지나면서 더욱 크게 벌어질 것
- 기업인-소비자 대상 조사에 따르면 AI와 그 기술에 대한 신뢰와 기대가 뚜렷하게 형성되어 있어, 시장이 원하는 중요 기술 요인으로 분류하기에 충분

자산 관리에 있어 스스로의 판단보다
AI를 더욱 신뢰한다



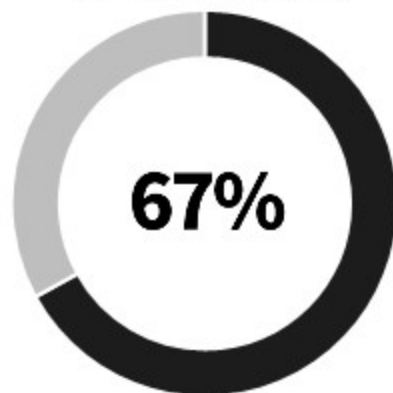
AI가 향후 5년 이내에
개인 자산 상담사를 대체할 것이다



AI가 금융 전문 인력을
대체할 것이다



재무 관리 영역에서
인간보다 AI를 더욱 신뢰한다



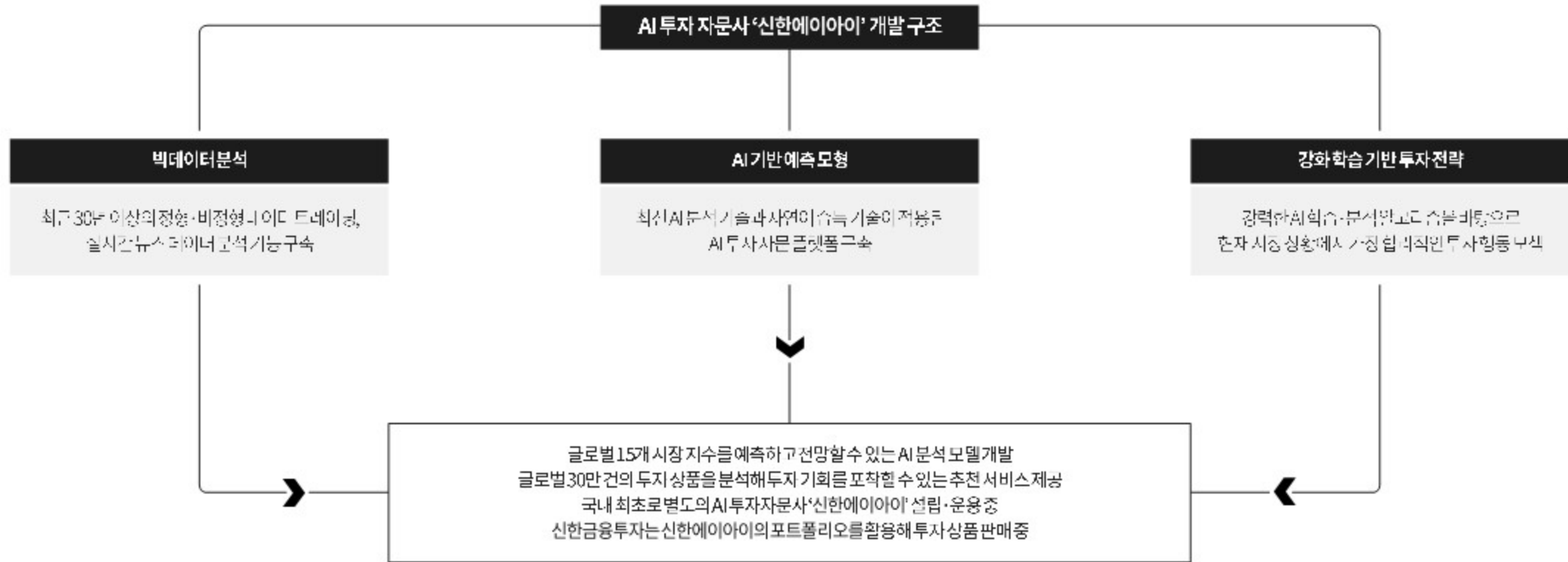
AI를 도입해 재무 프로세스를
관리 중인 기업의 비율



AI, 상품의 진화를 이룬다

AI를 활용한 상품 고도화

- 데이터와 AI가 금융 기업의 수익성에 가장 큰 영향을 미치는 영역은 상품 개발
- AI가 방대한 데이터를 분석해 상품 개발에 필요한 정보를 제공하고, 머신러닝까지 더해지면서 예스기타 상품 기획도 가능
- 신한금융그룹은 IBM과 협력, 빅데이터를 분석해 최적의 포트폴리오를 제공하는 AI 펀드 랙을 구축



AI 서비스 경쟁 과열

리서치부터 투자일임까지, 서비스 범위 점차 확대

- 장기적인 팬데믹으로 글로벌 경제의 변동성이 커지고 금융시장의 변화주기가 단축되면서 증권가는 데이터와 AI에 더욱 집중
- AI를 이용해 크고 작은 변화를 미리 포착하고 객관적인 투자를 설계하려는 시도가 증가
- AI성능은 홍보에 활용, 기술력은 가진 브랜드 이미지를 만듦에 고객들의 신뢰를 확보

리서치 제공



AI 알고리즘이 매일 시장 상황을 읽고
주요 경제뉴스, 기업 분석정보 등을 제공

분석대상 기업 데이터를 넓힐 수 있어
종소영·해의 상장사 분석까지 가능
» 한국투자증권 '에어(AI Research)'

개인 맞춤형 종목 서포트



AI가 개인의 투자 성향을 분석하고
포트폴리오를 구성, 종목 선택을 지원

수익률, 추세 기관에 대한 순종목 추천이 아닌,
고위투자성향에 맞는 펀드, ETF 등 종합 구성
» 해의 금융투자 '해이 드(AID)'

투자일임 서비스



로보어드바이저가 투자 조건을 종합 분석하여
투자 전략을 운용하는 투자일임 서비스 제공

일임 기준의 성과·목표·자산신난 등에 관한
고객의 ETF 포트폴리오 추천 서비스 등
» 키움증권 '키우 Go'

경쟁의 변화

이종산업과의 경쟁 시대

2021년, 전통 금융사의 진정한 경쟁자는 누구인가

데이터·트래픽·기술력을 가진 테크 기업들은 가장 큰 위협

- 테크 기업들은 IT 기술력 방대한 데이터를 기반으로 은행·투자·증권·결제 등 금융권에서 시너지를 급격하게 키우는 중
- 네이버와 카카오를 앞서는 네이버 기업, 로스앤임피트 등의 핀테크 기업들의 성장세는 꾸준한 우상향으로 전망
- 전통 금융사들은 테크 기업들과 본격적인 경쟁은 시작하기에 앞서 디지털 전환을 통해 디지털 역량을 확보해야 할 것

| 네이버 | 구분 | 카카오 |
|---|---------------|--|
| 네이버 파이낸셜 | 금융 계열사 | 카카오페이, 카카오뱅크, 카카오페이증권, 카카오손해보험(본허가 신청 소미 승) |
| 플랫폼 기업의 성장세를 유지하면서 서비스 영역 확장, 혁신금융 지정 사업 전개 | 사업방식 | 금융 영업 허가를 취득, 사업을 직접 전개 |
| 고급 데이터를 파이낸셜로 전약해 서비스를 고도화, 금융플랫폼으로 발전 | 사업전략 | 선통 금융시기 채우지 못한 소비자들의 니즈를 충족시키며 카카오톡을 거점으로 고객 흡수 |
| 간편결제 증진, 세하직 내상(스마트스토어 입점 사업사) 신용대출 | 주요사업 모델 | 간편결제, 핀테크, 은행, 증권, 고령농지방위 금융 사업 |
| 2,800만 명 | 고객수 | 카카오페이 3,600만 명 카카오뱅크 1,653만 명 카카오페이증권 400만 명 |
| 8조 4천억 원 | 취금액 (2021.1Q) | 22조 8천억 원 |

디지털 트랜스포메이션을 통한 활로 모색

디지털 전환을 통한 개인맞춤형 서비스 역량 확보

- 조사결과에 따르면 고객자산가 고객의 74%가 '자산·거래를 위해 디지털·빅데이터를 선택할 것이라 응답' (Capgemini, 2020)
- 빅테크·핀테크 기업들은 고객의 필요와 패턴, 니스에 따른 개인화 서비스를 제공하면서 충류한 로열티를 확보
- 고객은 개인의 요구에 맞춘 신규 상품과 서비스, 시장 정보 등을 제공받길 원하며, 이를 위해서는 디지털 전환을 통한 역량 확보가 필수

다각적 개인화 서비스

Goldman Sachs

AI, 머신러닝, 데이터 분석 등의 기술 역량을
내재화하여 초개인화 서비스 구현

민테크 자산관리 플랫폼을 인수하여
고객별 성향·행동 분석 기술 확보로,
이름이 없는 맞춤형 자산 조언과 투자 전략 제시

위험군 관리를 위한 개인화 서비스

Charles Schwab

AI, 데이터 분석 등의 기술을 활용하여
특정 성향의 고객을 집중 관리

시장 변동성에 대비한 위험 투자자를
선별할 수 있는 AI 프로그램 개발, 고
신변 고객에 대한 투자의 세심한 지원·케어

서포트 개인화 서비스

신한금융투자

MTS 이용 고객에게 최적화된
프라이빗뱅킹 상담 경험을 제공

고객의 성별·나이·주요 동인·직장·와
자산·거래 정보 등을 AI가 분석하
전·후원인점의 AI 상담을 최적화하는 AI를 추진

협력과 공생으로 활로를 모색하는 전통 금융기업

IT기업들과의 협력으로 디지털 경쟁력 확보

- 전통 금융 사업자들은 빅테크와의 경쟁을 위해 B2B 솔루션을 시공하는 웰스태크기업과 협력
- 웰스태크가 가진 기술과 플랫폼을 적극적으로 활용, 디지털 자산관리를 구축하고 투자프로세스를 개선
- 디지털역량을 보유한 금융업 파트너와의 협력은 비용절감, 신규상품개발, 혁신 촉진 등의 효과를 발휘

디지털 DNA 확보

Goldman Sachs

개인 자산관리 플랫폼을 인수하여
웰스태크기업의 데이터, 리소스를 흡수

온라인 예금·대출 플랫폼의 스대 금융 확대를 위해
자산관리액 플랫폼 Clarity Money를 인수,
Apple과 제휴하여 Apple Card를 출시

협업을 통한 사업 기회 확보

Deutsche Bank

웰스태크 회사와 플랫폼을 구축하여
고객 경험을 고도화하고 사업 확장성을 확보

웰스태크 회사와 제휴하여
고객이 자산을 통합적으로 관리할 수 있는
디지털 플랫폼을 제공

데이터 역량 확보

Equifax

다국적 소비자 신용 보고 기관 에퀴팩스는
자산관리 기업에게 대체 데이터를 제공

미국 전체 가구의 총 부동산 자산 추정치를 기반으로
고객 가구별 총 자산 추정치를 금융사에 제공,
금융사가 이를 투자 성과 계산에 활용

국내 AI 솔루션 기업의 B2B 협업 사례

금융사들의 러브콜이 쇄도하는 AI 투자 전문 기업

- PB서비스 대중화를 목표로 2018년 출범한 AI 투자 전문 기업 '다우트'는 최근 서비스업 누적 다운로드 수 100만 건, 가리저산 8,700억 원 기록
- AI가 세계 각국의 경시 지표와 시장 지표를 조합, 5F+ 가의 시나리오 결과로 '마켓 스코어'를 산정하고 이를 토대로 글로벌 포트폴리오를 추천
- 국내 다수의 금융사가 '다우트' AI 솔루션의 안정성과 자산 운용 성과 등을 인정하며 협업을 진행

파우트 AI 자산관리 솔루션



금융 빅데이터 학습
5만 2,000여 개의 시나리오 분석
마켓 스코어 산출
금융 시장 국면 진단
글로벌 자산 배분
개인 맞춤형 포트폴리오 제공
리밸런싱을 통한 최적의 포트폴리오 유지

솔루션 범위



사내 운용사·증권사·은행·보험사 등
금융사들의 운용자산에 대한 솔루션
—
기관별 코커스터 마이징한
피드백 관리 솔루션 서비스 등
(펀드 추천, 리밸런싱, 웹 서비스 등)

B2B 고객사



K3증권, 메리츠자산운용, 우리은행,
삼성생명, 메트라이프, 흥 (성명 등)
총 20여 개 금융사가 파우트 AI 솔루션 도입

CONTACT US,

니지 달고 컷 브랜드 이커 이브, 메조미디어 트렌드기획팀
mezzo_report@cj.net

뉴스레터 구독신청

INSIGHT M지 루신

