

은행 오프라인 채널의 손님 UX 분석 및 만족도 제고 방안

김라연¹, 전보현², 성문현², 황정권², 최수현²,

정선영², 김예은³, 윤숙희³, 고병욱³, 유희천³

¹휴머노피아

²하나은행 업무혁신부

³포항공과대학교 산업경영공학과

Client UX Analysis and Satisfaction Enhancement Planning for a Bank Off-Line Channel

Rayoun Kim¹, Bohyun Jeon², Moonhyun Sung¹, Jeongkwon Hwang¹,

Suhyun Choi³, Sunyoung Jung³, Ye-eun Kim³, Sookhee Yun³, Byungwook Ko³, Heecheon You¹

¹Humanopia, Co.

²Process Innovation Department, Hana Bank

³Department of Industrial and Management Engineering, Pohang University of Science and Technology

ABSTRACT

Objective: 본 연구는 은행 오프라인 채널에서 손님 경험에 대해 파악하고 손님 니즈, 비대면 채널에 대한 인식, 불만 및 개선 방안을 조사하여 손님의 만족도를 제고하는 방안을 제시하고자 하였다. **Background:** 디지털 전환 시대에 은행은 오프라인 채널에서 비대면 채널로 전환되는 추세이고 은행 통폐합과 강화된 규제에 의해 업무처리 시간 및 손님대기 시간이 증가하고 있다. **Method:** 본 연구는 은행 영업점에 방문하는 손님들을 2주 동안 관찰하고 이들 중 설문 조사에 참여한 손님 300명(여성 손님: 남성 손님 = 7:3)에 대해 내점 목적, 여정에 따른 손님 경험, 영업점 서비스 만족도, 비대면 채널 인식, 손님 경험 제고를 위한 개선 사항 및 개선 방안을 파악하였다. **Results:** 연령별, 성별에 따른 영업점 방문 특성과 여정별 손님 경험 평가를 토대로 대기시간, 배치물품/즐길거리에서 개선이 필요함을 파악하였다. 또한, 대기 행태와 최대허용 대기 시간에 대한 분포와 비대면 채널 인식 및 비활용 이유를 심층적으로 파악하였다. **Conclusion & Application:** 본 연구에서 파악된 손님 경험 특성, 대기 행태 특성, 그리고 손님 경험 만족도를 향상 시키기 위한 다양한 방안들은 은행의 디지털 전환의 성공적 추진에 유용하게 활용될 수 있다.

Keywords: client UX, questionnaire survey, satisfaction enhancement, observation, interview

Corresponding author: Heecheon You (hcyou@postech.ac.kr)

Acknowledgement: This work was funded by a grant from Hana Bank..