

## 은행 오프라인 채널의 직원 업무 부하 분석 및 경감 방안

전은진<sup>1</sup>, 전보현<sup>2</sup>, 이태리<sup>2</sup>,

고범석<sup>2</sup>, 김종찬<sup>3</sup>, 이해리<sup>3</sup>, 유희천<sup>1</sup>

<sup>3</sup>포항공과대학교 산업경영공학과

<sup>2</sup>하나은행 업무혁신부

<sup>3</sup>하나금융융합기술원 Data Science 셀

## Workload Evaluation and Alleviation Planning for Bank Tellers of a Bank Off-Line Channel

Eunjin Jeon<sup>1</sup>, Bohyun Jeon<sup>2</sup>, Tairi Lee<sup>1</sup>,

Bumseok Ko<sup>1</sup>, Jongchan Kim<sup>3</sup>, Hyeri Yi<sup>3</sup>, Heecheon You<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Department of Industrial and Management Engineering, Pohang University of Science and Technology

<sup>2</sup>Process Innovation Department, Hana Bank

<sup>3</sup>Data Science Cell, Hana Institute of Technology

### ABSTRACT

**Objective:** 본 연구는 은행 오프라인 채널에서 직원들의 업무부하, 업무부하를 발생시키는 정량적 요인과 정성적 요인, 그리고 업무부하 경감을 위한 개선 방안을 파악하고자 하였다. **Background:** 디지털 전환 시대에 은행은 오프라인 채널에서 비대면 채널로 전환되는 추세이고 은행 통폐합과 강화된 규제에 의해 업무 처리 시간이 증가하고 있다. 이러한 과도기적 금융 환경에서 영업점 채널에 대한 직원의 업무환경 개선을 통해 영업점 운영 효율을 제고할 필요가 있다. **Method:** 본 연구는 은행 영업점의 수신계 직원들에 대해 설문조사와 관찰 기법을 적용하여 업무부하 수준, 업무부하 발생원인, 그리고 개선 방안을 파악하였다. **Results:** 본 연구는 은행 영업점 직원들이 상사/동료 관계를 제외한 정신적/신체적/감정적 부하, 시간적 압박, 전반적 부하에서 업무부하가 높으며 상호 높은 상관관계( $r = 0.63\sim 0.81$ )를 보임을 파악하였다. 직원의 업무부하는 대면 손님수와 대면시간 뿐만 아니라 근무 직원 수, 업무강도 유형에 따라 유의하게 달라짐을 파악하였다. 또한, 빈도가 낮고, 처리시간이 길며, 업무프로세스가 복잡하고, 어려운 관리 규정, 그리고, 금융 리스크가 높은 업무 처리 시 업무 부하가 상대적으로 높은 것을 파악하였다. **Conclusion & Application:** 본 연구에서 파악된 업무부하 발생 원인과 이를 경감하기 위한 해결 방안은 영업점의 운용 효율과 손님 경험 만족도를 제고하는데 유용하게 활용될 수 있다.

**Keywords:** Workload assessment, NASA TLX, questionnaire survey, workload alleviation

**Corresponding author:** Heecheon You ([hcyou@postech.ac.kr](mailto:hcyou@postech.ac.kr))

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