제자리 걸음 '수수료 수익', 프로세스마이닝으로 해결하세요.

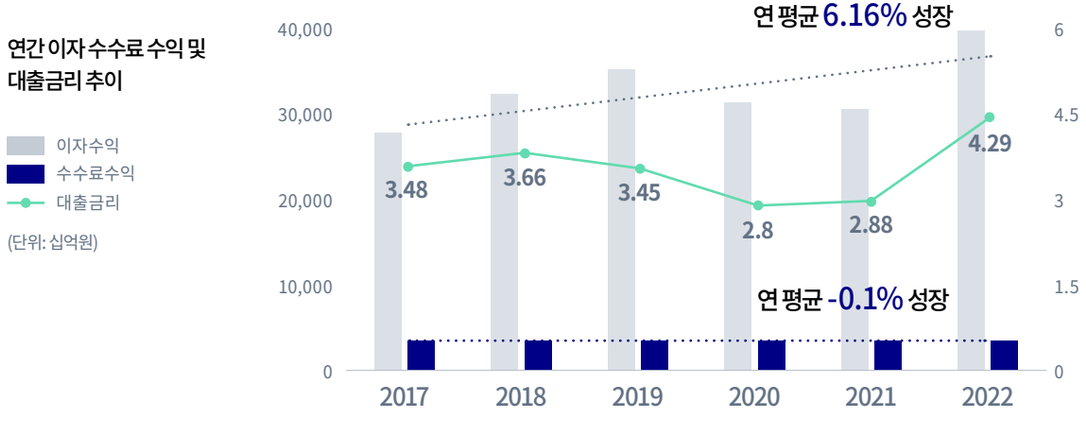
PuzzleData

1. 은행 현황 이슈 수수료 수익 : 비대면 펀드

불균형한 수익구조가 지속되면서 수수료 수익은 비대면 채널을 통한 확대 전략이 요구되며,
최근 펀드 상품의 경쟁 구도 및 고객 불만 이슈로 인한 수수료 수익의 증대 방안 마련 필요

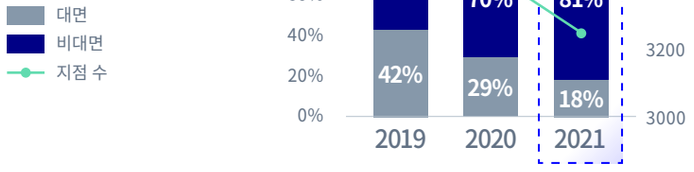
01 불균형 수익 구조 및 비대면 채널 확대 추세

연간 이자 수수료 수익 및 대출금리 추이



※ 출처: 은행공시자료

펀드 상품의 비대면 채널 수요 증가



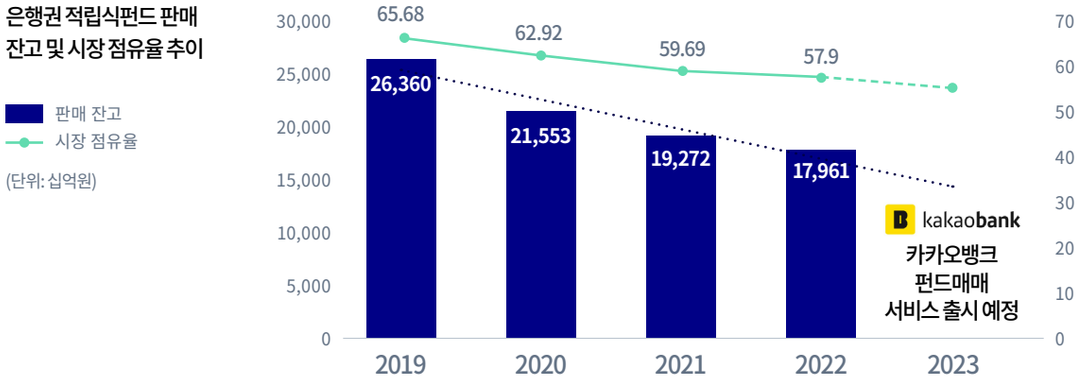
※ 출처: 하나은행 디지털자산관리센터

수수료	대면	비대면
이체	1,031원	면제
펀드주1)	0.58%	0.39%

※ 주1) 상위 10개 펀드 평균 수수료율
※ 출처: 금융위원회

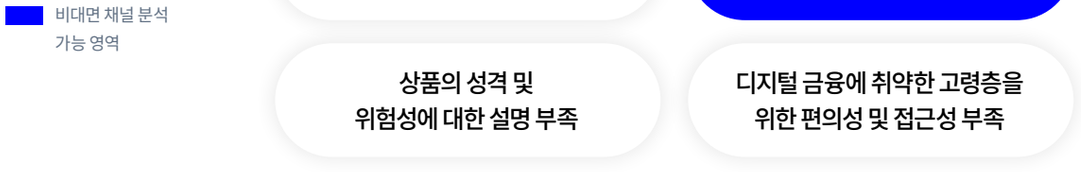
02 펀드 경쟁구도 및 고객 불만 이슈

은행권 적립식펀드 판매 잔고 및 시장 점유율 추이



※ 출처: 금융투자협회

비대면 채널 펀드 가입 고객 Pain Point



※ 출처: 한국금융소비자보호재단

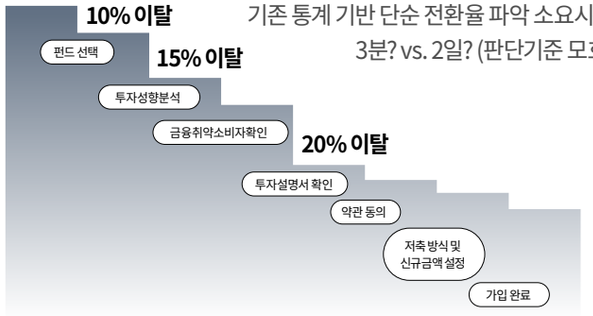
2. 해결 방안 프로세스 마이닝 : 고객 행동 분석

비대면 채널에서 발생하는 펀드 가입 고객의 Pain Point를 프로세스 마이닝을 기반으로 해결하고
고객 여정상의 차별화된 니즈를 포착하여 고객들의 비대면 펀드 서비스 활용 확대에 기여

펀드 가입 프로세스 고객 여정

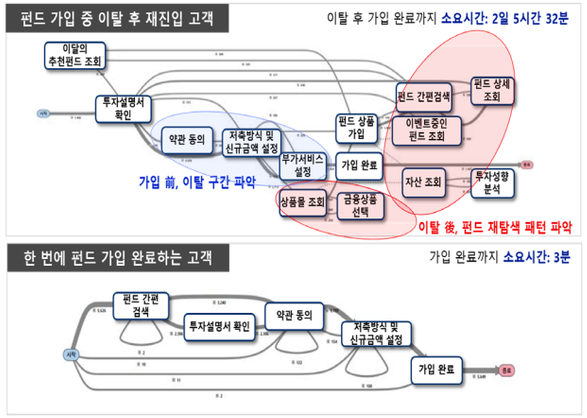
"기존 내부에서 알고 있던 소요시간, 행동 패턴과 다른 결과로 실제 고객 여정을 가시화하여 문제 현황 파악"

As-Is



기존 통계 기반 단순 전환율 파악 소요시간 3분? vs. 2일? (판단기준 모호)

To-Be



이탈 고객 행동 맥락 이해

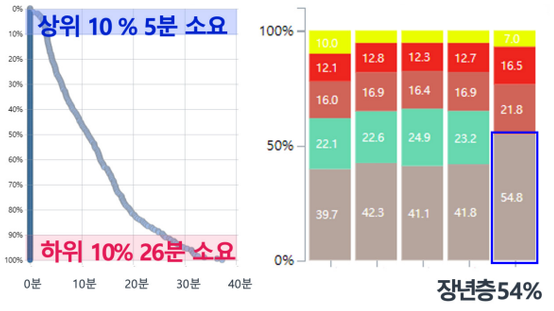
"펀드 검색 조회 빈도가 높은 고객은 재진입율이 낮은데 장년층 비율이 높구나"

펀드 검색을 3회 이상 조회 후 투자설명서를 확인하는 고객의 하위 10%는 26분이 소요되는데 장년층이 54%를 차지함

유저/퍼널별 속성변수

구분	속성변수	상세 설명
유저	유입 유형	소스, 매체, Referral
	유저 속성	나이, 성별, 지역, 신규/재
	유저 행동	조회 빈도, 가입 횟수, 가입 상품 종류
퍼널	가입 전	펀드 검색, 생활/혜택, 자산조회
	가입 중	투자성향분석, 투자설명서확인
	가입 후	펀드 환매 및 자산

이탈 원인 속성 분석

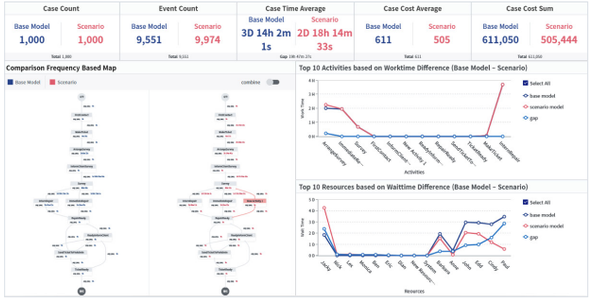


마케팅 액션 검증

"숨은 고객 니즈와 상황을 파악하여 마케팅 액션 도출 및 성과 검증"

가설 : 최근 펀드 검색을 3회 이상 조회한 장년층 고객들에게 상담 Push/Call을 보내주면 10분 이내, 최소 50%가 가입 단계에 재진입하고, 30%가 펀드 가입을 완료할 것이다.

마케팅 액션 수행 A/B 테스트



그룹 A	그룹 B
액션 O	액션 X
60% 재진입	10% 재진입
48% 가입 완료	6% 가입 완료

3. 기대 효과

전략 목표를 달성하여 펀드 상품의 고객 경험을 고도화하고,
비대면 채널 경쟁력을 강화해 펀드 신규율을 확대하고 궁극적으로 수수료 수익 증대 달성

전략 목표

: 비대면 채널에 숨겨진 고객 니즈를 발굴하여 펀드 가입 완료 유도

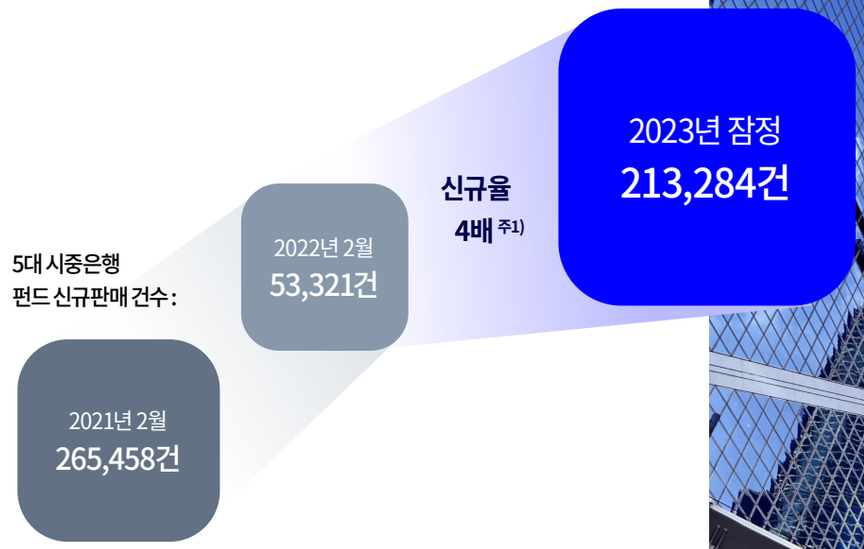
적합성	고객의 투자 성향을 기반으로 맞춤 상품 추천 등의 **개인화 마케팅 수행**
쌍방향 소통	실시간 모니터링으로 상품 선택에서 망설이는 고객 대상 상담 지원으로 **쌍방향 소통이 가능한 옴니채널 구축**
온라인 정보탐색 편의성	펀드 가입 중 재탐색하는 고객의 원인을 파악하여 **상습 이탈 구간 관리**
	장년층 고객들의 페이지 내 구성요소간 활용 절차를 분석하여 **직관적인 UI/UX 마련**

고객 경험 고도화

비대면 채널 경쟁력 강화

성과(KPI) 목표

: 비대면 펀드 신규고객 유입율 증대



※ 주1) 타사 IRP 상품 적용 사례
※ MMF, 신탁 제외
※ 출처: 5대 시중은행 (KB국민, 신한, 우리, 하나, NH농협)

PuzzleData

포항 본사
경상북도 포항시 남구 청암로 87 6층
(지곡동, 포항공과대학교), 37673

서울 본사
서울특별시 강남구 역삼로 168 4층
(역삼동, 회성빌딩), 06248

제품 솔루션 문의
info@puzzledata.com
02-2023-8431

www.puzzledata.com