



은행 지점 혁신

의 미개척 기회

은행 지점은 유동적인 상태에 있습니다. 은행이 점점 더 디지털 형태로 변해감에 따라 은행 지점의 역할 또한 빠르게 발전하고 있습니다.

고객이 지점을 이용하는 방법과 시기에 대한 데이터를 사용하면 은행은 지점 자산과 고객 경험을 최적화할 수 있고, 은행과 고객 모두가 그 이익을 누리게 됩니다.

비디오 데이터 분석 및 네트워크 오디오 시스템은 향후 은행 업무 운영에서 중요한 역할을 할 것입니다. **어떻게 가능할까요?**

은행의 진화: 변화하는 비즈니스 모델

수백 년 동안 은행 지점은 은행이 설계된 목적대로 열심히 번 돈을 보관할 수 있는 견고하고, 안정적이고, 안전한 장소의 물리적 표상이었습니다. 실제로, 수십 년 동안 많은 은행 지점에 사용된 신고전주의 건축 양식은 견고하고 안전하다는 느낌을 강화하도록 설계되어 고객이 돈을 안전한 곳에 보관했다는 확신을 줄 수 있었습니다.

그러나 시간이 변하고, 소매금융의 기본-즉 돈을 빌려주고, 예금을 받고, 이자 또는 채권 발행을 통해 수익을 창출하는 등 돈의 본질은 크게 변하지 않은 채 유지되어 왔지만 고객이 은행을 이용하고 액세스하는 방법은 바뀌고 있습니다.

그리고 대부분의 돈이 현금이 아닌 데이터로 표현될 때 두꺼운 돌담, 방탄 유리, 깊고 안전한 금고의 필요성이 크게 줄어듭니다.

현재 은행 지점의 역할과 필요성이 재검토되고 있습니다. 은행 지점이 사라지고 있다고 믿게 하려는 사람도 있지만, 지점이 사라진다는 보고서는 굉장히 과장된 것입니다. 그러나 분명한 점은, 은행 지점의 성격이 변화하고 있다는 것입니다.





소액 거래 은행의 도전과제

소액거래은행 지점은 은행 브랜드를 대표하고 실제로 고객을 직접 응대하는 중요한 위치를 차지합니다. 지점을 운영하는 것은 소액 거래 은행 운영 비용의 약 3분의 1을 차지하지만, 고객과 강력한 유대 관계가 형성되고 모기지 대출 또는 투자 상담 같은 중요한 상호 작용이 이루어지는 곳입니다.

따라서 우수한 서비스와 인간적인 소통을 중시하는 장기 거래 고객부터 은행 서비스에 빠르고 효율적으로 액세스하는 데 중점을 두는 고객에 이르기까지 모든 유형의 은행 고객에게 서비스를 제공할 수 있는 전략을 세우고, 서비스 제공 모델을 구현하고, 최상의 효과를 내기 위해 기술을 사용하는 방법을 찾는 것은 어려운 문제입니다. 또한 광범위한 조직과 브랜드가 은행 서비스를 제공할 수 있는 오픈 뱅킹이 확산되면서, 소액 거래 은행의 경쟁 환경은 그 어느 때 보다 치열합니다.

따라서 경쟁력을 유지하기 위해 은행 지점은 우수한 고객 경험을 제공하는 데 집중해야 하며, 직원 배치의 세부 조정과 공간 활용을 통해 운영 효율성을 최적화하는 것이 매우 중요해졌습니다.

모든 소액 거래 은행은 지점 변화에 관련되어 있습니다. 소비자 조사 및 데이터는 지점 경험에 필요한 것이 무엇인지 정립할 때 사용됩니다. 그러나 고객에게 의견을 묻는 것은 하나의 관점을 제공하지만, 고객의 은행 지점 이용 과정을 관찰하면 거의 실시간으로 서비스 및 운영을 어떻게 조정할 것인가에 대한 정확한 견해를 얻을 수 있습니다.

최신 비디오 분석을 고객 경험 개선 장치와 함께 사용하여 지점 내 고객 경험을 최적화할 수 있습니다. 예를 들어, 비디오 분석을 사용해 대기 시간을 줄이고 운영 효율성을 높여 고객 만족도를 향상시킬 수 있습니다. 지점 내에서 오디오를 적절히 사용하여 이러한 고객 경험을 구축하고 보다 쾌적한 환경을 제공하면, 지점을 사람들이 방문하고 싶어하는 공간으로 바꿀 수 있습니다.

오늘날 은행은 지점에 변화를 가져올 수 있는 이러한 기술의 이점을 충분히 활용하지 않고 있을 뿐만 아니라, 이를 지속적인 성공을 측정하고 보장하는 데 사용하지 않고 있습니다.

이 브로서는 은행이 비디오 분석 및 네트워크 오디오 시스템을 사용하여 향후 수십 년 동안 지점이 계속 중요한 역할을 수행 할 수 있는 방법을 이해하는데 도움을 드리기를 위한 것입니다.

현대 은행 지점의 목적은 무엇일까요?

2016년에 유럽 연합 전체에서 9,100여개의 지점이 폐쇄되었습니다². 영국을 예로 들면, 인구의 2/3(63%)가 온라인 뱅킹을 이용하며³, 2017년에 700여개의 은행 지점이 폐쇄되었습니다. 이는 폐쇄 속도가 가속화되고 있음을 나타내며, 현재 약 8,000여개의 은행 지점이 영업 중임을 의미합니다. Nottingham 대학에 따르면, 이는 1989년 영국에서 서비스를 제공한 은행 수(17,831개)의 절반 미만입니다. 데이터 전문가 CACI는 2022년까지 지점 방문이 37% 감소할 것으로 예상합니다⁵. 이는 곧 3,367개의 지점이 "아무 일도 하지 않는다"는 말입니다.

기술은 은행의 성격이 다채널 경험으로 바뀌었음을 의미합니다. 미국을 예로 들면, 고객의 65%가 여러 채널을 통해 은행과 소통합니다. 그러나 디지털 채널이 인기를 얻고 있지만, 아직 지점 서비스를 완전히 대신 하지는 않습니다.

지역과 경제에 따라 변화의 속도가 다르지만, 은행 지점이 완전히 사라지는 않을 것이라는 공통의 의견이 있습니다. 은행은 지점을 부채로 보는 대신 자산으로 전환할 수 있습니다. 즉, 고객을 더욱 끌어들이고 사람들이 은행 브랜드에 참여하도록 유도할 수 있습니다.

카페 서비스 또는 회의실 제공과 같은 새로운 목적을 지점에 추가함으로써 은행 지점은 "제 3의 장소", 즉 직장과 가정 사이의 사회적 만남의 장소가 될 수 있습니다. 그러나 이것이 성공하기 위해서는, 은행은 은행(고객 수 증가)과 고객(더 나은 경험)에게 최상의 결과를 제공할 수 있는 최상의 위치와 지점 내 제공 서비스를 지속적으로 평가해야 합니다.

Accenture는 최근 현대 은행 지점의 3가지 필수 역할을 다음과 같이 요약했습니다⁶.

- ▲ **디지털 홍보대사:** 은행은 디지털에 정통하지 않은 고객이 디지털 도구를 사용하도록 도울 수 있습니다. 이는 은행 비용을 줄이고 은행의 고객 기반을 늘리는 데 도움이 될 수 있습니다.
- ▲ **자문 허브:** 지점은 복잡한 상품, 장기 재무 계획, 기타 고도로 전문화된 서비스에 대한 풀 서비스 자문 허브 역할을 합니다.
- ▲ **문제 해결사:** 은행은 모기지 및 연금 같은 다양한 고객 문의를 처리하기 위한 핵심 접점 역할을 할 수 있습니다.

운영 효율성 및 고객 경험을 보다 잘 이해하기 위한 분석의 사용

은행 서비스의 디지털화가 증가함에 따라 사람들이 지점을 방문할 필요성이 줄어들었습니다. Visa의 설문 조사에 따르면 유럽인의 77%가 전화기를 사용하여 일상적인 결제를 있습니다.

연구에 따르면 통계적으로 젊은 인구가 온라인 banking과 금융 조사를 많이 이용한 것으로 나타났지만, 비즈니스 banking, 모기지 조언, 연금, 대출 등 banking의 많은 것들이 대면 업무를 통해 가장 잘 이루어집니다. Axis 자체 연구 결과에 따르면, 현금 인출은 물론이고 은행 지점 내에 위치한 ATM을 사용하면 고객이 훨씬 더 안전하게 느낍니다⁸.

모든 연령대의 사람들이 항상 은행 지점을 필요로 하고, 그들 중 일부는 더 정기적으로 이용합니다. 은행은 다음 사항을 이해하는 등 비즈니스 과제를 해결하기 위해 기술과 데이터(분석)를 사용해야 합니다.

- > 매일, 매주, 매월, 매년에 걸쳐 방문한 고객의 행동 (직원 활용도)
- > 가장 많이 이용하는 은행 구역은? (플로어 활용도)
- > 고객 통계 자료: 성별, 연령 등 (마케팅)
- > 사람들이 캠페인에 응답하는 방법
- > 기상 조건이 방문 고객 수에 미치는 영향
- > 대기줄이 길어질 수 있는 시기

이러한 부분들로부터 비디오 분석을 이용하여 운영을 능률화할 수 있으며 편안한 배경 음악을 트는 등 오디오를 효과적으로 사용하여 고객 경험을 향상시킬 수 있습니다.



운영 효율성은 지점 내 프로세스를 최적화하고 고객 경험에 대한 투자는 새로운 고객을 유치하고 기존 고객을 유지합니다. 두 기능이 더욱 조화를 이룰수록 지점을 찾는 방문자가 늘어납니다. 운영 효율성을 지속적으로 검토하지 않으면 고객 경험이 악화 될 수 있습니다. 따라서, 효율성과 경험은 균형이 잘 맞아야 합니다.

방문자 수가 증가함에 따라, 은행은 고급 분석을 통해 하루 중 가장 번잡한 시간을 예측하고, 필요에 따라 추가 직원을 배치하여 대기 시간과 대기줄 길이를 줄일 수 있습니다. 고객 경험은 향상되고, 자원의 효율적인 사용은 최적화됩니다.

데이터를 가져올 수 있는 위치, 데이터를 분석하는 방법, 데이터가 제공하는 통찰력에 따라 행동하는 방법을 이해함으로써 지점과 직원의 성과를 진정으로 최적화하여 전반적인 고객 경험을 향상시킬 수 있습니다. 이는 고객과 은행 모두에게 좋은 소식일 수 있습니다.

은행 지점에서 비디오 및 오디오를 사용하는 새로운 방법

지점 내 카메라는 전통적으로 보안 장치로 사용되어 왔지만 은행 지점은 이제 비디오 분석 기술의 이점을 활용할 수 있습니다. 비디오 분석 애플리케이션을 내장한 네트워크 카메라는 다목적 장치가 됩니다. 의사 결정권자는 이전에는 파악되지 않은 방문객의 지점 내 행동에 관하여 새로운 것을 파악하고 그 통찰 결과를 통해 전반적인 경험을 향상시킬 수 있습니다.

앞으로는 은행이 안면 인식을 사용하여 정기 고객을 파악하고 고객의 요구를 예측하여 더 나은 서비스를 제공할 수 있을 것입니다.

분석을 통해 전반적인 고객 경험을 향상시킬 수 있습니다. 이 경험은 네트워크 오디오 시스템에 의해 더욱 향상됩니다. 지점 변화에 있어서 오디오를 사용했을 때 생긴 차이를 살펴보면 놀랄 것입니다.

네트워크 오디오가 지점 환경을 향상시킬 수 있는 몇 가지 예는 다음과 같습니다.

- ▶ **배경 음악** - 쾌적한 환경을 조성하고 상담을 기다리는 동안 고객이 불안감을 완화하고 지점 내에서 시간을 즐길 수 있게 도와주어 전체적으로 긍정적인 경험을 만듭니다.
- ▶ **안내 방송** - 음성 알림을 내보내 지점이 혼잡할 때 방문객을 지원하도록 직원을 이동시킬 수 있습니다.
- ▶ **구역 지정** - 각 지점에 서로 다른 오디오 구역을 정의하고 언제든지 여러 지점을 원격으로 관리하고 연결하여, 일관된 브랜드 경험을 제공할 수 있습니다.
- ▶ **음성 차폐** - 배경 음악을 사용하여 기밀성을 높일 수 있습니다. 주위를 산만하게 하는 음악으로 대화를 엿듣기 어렵게 하면, 고객과의 비공개 대화를 근접한 다른 사람으로부터 기밀로 유지할 수 있습니다.



결론

지점을 최대한 활용하려면 어떻게 해야 할까요?

뱅킹은 변화하고 있습니다. 디지털 서비스의 도입 및 채택은, 지점은 더 이상 고객이 은행 업무를 수행하는 유일한 채널이 아니라는 것을 의미합니다. 비디오 분석을 사용하여 플로어 및 직원 활용도를 최적화하고 편안한 배경 음악으로 사람들의 감각을 자극함으로써 새로운 목적과 기능으로 지점 형태를 개선하여 고객 경험을 향상시켜야 합니다.

본질적으로 다음과 같이 요약됩니다.

- ▶ **유인** 새 목적과 기능으로 지점 형태를 향상시켜 잠재 고객 유인
- ▶ **균형** 운영 효율성과 고객 경험 간의 균형
- ▶ **최적화** 비디오 분석을 통해 플로어와 직원 활용을 최적화해 자원을 관리하고 대기 시간을 줄임
- ▶ **향상** 배경 음악을 통해 고객 경험을 향상시켜 고객이 지점 내에 오래 머물게 함

많은 은행이 비디오 분석과 관련하여 시작 위치에 머물러 있지만, 거의 대부분의 은행 지점 내에 비디오 감시 솔루션이 이미 확대 도입되고 있기 때문에 비디오 분석을 추가하는 것은 의미가 있습니다.

지점을 최대한 활용하려면, 이러한 새로운 기술을 사용하여 지점을 사람들이 방문하고 싶은 곳으로 만들 수 있는 가능성을 살펴보십시오.



지점을 최대한 활용하려면, 이러한 새로운 기술을 사용하여 지점을 사람들이 방문하고 싶은 곳으로 만들 수 있는 가능성을 살펴보십시오.

방법이 궁금하십니까? Axis에 문의하십시오!

www.axis.com

¹ www.ibm.com/industries/banking-financial-markets/resources/branch-transformation-digital-era/

² uk.reuters.com/article/uk-europe-banks-closures/eu-banks-close-branches-cut-jobs-as-customers-go-online-idUKKCN1BN2DU

³ www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/householdcharacteristics/homeinternetandsocialmediausage/bulletins/internetaccesshouseholdsandindividuals/2017

⁴ uk.reuters.com/article/uk-britain-banks-branches/british-banks-set-to-close-record-762-branches-this-year-idUKKCN1B31AY

⁵ CACI: How many branches does your bank need?

⁶ www.accenture.com/us-en/insight-digital-transforming-the-branch

⁷ www.visaeurope.com/newsroom/news/mobile-money-takes-off-as-77-of-europeans-use-their-phones-to-bank-and-make-everyday-payments

⁸ Global Consumer Perspectives on ATM Safety: www.axis.com/en-gb/solutions-by-industry/banking-and-finance/atm/overview

Axis Communications에 대하여

Axis는 보안 개선과 새로운 비즈니스 수행 방식에 대한 통찰력을 제공하는 네트워크 솔루션을 개발하여 보다 스마트하고 안전한 세상을 만들 수 있도록 지원합니다. 네트워크 비디오 업계의 선도 기업인 Axis는 비디오 감시 및 분석, 접근 제어, 오디오 시스템 분야의 제품과 서비스를 제공합니다. 50개 이상의 국가에서 3,500명이 넘는 Axis 임직원이 파트너와 협력하여 전세계 고객에게 최적의 솔루션을 제공하고 있습니다. 1984년에 설립된 Axis는 스웨덴에 본사를 두고 있습니다.

은행 및 금융 기관에서 안전 및 보안, 운영 효율성, 고객 경험을 개선하는 솔루션에 대한 자세한 내용은 당사 웹 사이트를 참조하십시오. www.axis.com