

디지털 컴퍼니로 진화하는 일류 금융브랜드, 신한은행

진옥동 은행장은 올 초 열린 경영전략회의에서 앞으로 신한은행은 ‘고객과 미래를 신뢰로 이어주는 디지털 컴퍼니’로 변해야 한다고 제시했다. 창립 이후 대한민국 금융에 새로운 가치와 차별화된 고객경험을 제공해온 신한은행은 디지털 컴퍼니로의 변화에 앞장서고 있다. 또한, ‘미래를 함께하는 따뜻한 금융’의 미션을 바탕으로 고객과 사회의 가치를 높이고 더 좋은 사회를 만들기 위해 ESG 경영실천을 선도하고 있다.



디지털 가속화를 위한 채널 혁신

신한은행은 디지털 트랜스포메이션의 기획·실행 등을 총괄하는 ‘디지털 트랜스포메이션 추진단’과 은행장 직속의 ‘디지털 혁신단’ 등 혁신 조직을 신설하고 디지털 기업으로의 전환 속도를 높이고 있다.

다양한 혁신 점포 모델을 선보이고 있는 신한은행은 지난해 9월에는 영업점에 방문하지 않고 은행 거래를 하는 고객들에게 대면 상담 수준의 금융서비스를 제공하기 위해 금융권 최초로 창구 없는 ‘디지털 영업부’를 신설했다.

또한 ‘은행 같지 않은 은행’이라는 파격적인 콘셉트를 앞세우며 서소문, 남동중앙금융센터, 신한PWM동등센터 등 3개 지점에 ‘디지로그(DIGILOG) 브랜치’를 7월 12일 오픈했다. 디지로그란 디지털과 아날로그의 합성어로서 온라인과 오프라인을 융합한 디지털 테스트 베드 점포이다. 최첨단 디지털기술과 고객을 위한 따뜻한 감성의 공간을 만들어가겠다는 신한은행의 고객서비스 혁신 철학이 담겨 있는 브랜드이다.

디지로그 브랜치는 데이터 유닛과 공동 작업을 통해 지난 10년간 영업점 거래 고객의 거래 현황 데이터를 분석하여, 해당 점주권에 최적화된 고객 여정(Customer Journey)을 설계했다. 올해 하반기에는 소상공인 지원 플랫폼인 ‘음식 주문중개 플랫폼’을 출시한다. 금융위원회의 금융혁신서비스에 선정된 사업으로, 배달앱 수수료를 공공업 수준으로 낮춰 경쟁력을 가져가는 한편 매출 데이터를 기반으로 자영업자를 위한 대출서비스 등 금융서비스로 연계해나갈 예정이다.

MZ세대 마음을 사로잡은 차별화된 서비스

20대 고객을 위한 디지털 특화 플랫폼인 ‘헤이영(Hey Young)’은 모바일 쿠폰을 거래할 수 있는 ‘모바일 쿠폰마켓’, 20대 맞춤형 금융 콘텐츠 ‘헤이영 포스팅’을 탑재하였고, AI 상품몰인 ‘오늘의 추천상품’ 등 다양한 맞춤 서비스를 제공하고 있다. 파킹통장인 ‘헤이영 머니박스’, 20대 특화 ‘헤이영 체크카드’ 상품도 출시하였다.

MZ세대를 위한 오픈 라운지 공간인 ‘솔 라운지(SOL Lounge)’를 명동 신한 익스페이스(Expac)에 만들어 MZ세대의 생생한 아이디어와 신규 금융 서비스에 대한 고객 의견을 수렴하는 접점 공간으로 운영하고 있으며, 넥슨과 업무 협약을 체결하고 카트라이더 리그를 후원하는 등 MZ세대의 마음을 사로잡기 위한 행보를 이어나가고 있다.



CEO INTERVIEW



(주)신한은행
은행장

진 옥 동

신한은행이 프리미엄브랜드지수 은행 부문에서 8년 연속 1위 브랜드로 선정되어 매우 영광입니다. 따뜻한 성원으로 신한은행과 함께해주시는 고객님께 진심으로 감사드립니다. ‘일류 신한’을 이루기 위해 고객가치 창출에 앞장서고 있는 신한은행은 앞으로도 고객이 중심인 은행, 기본이 충실한 은행, 혁신을 선도하는 은행, 직원이 행복한 은행이라는 모토로 고객과 사회로부터 지지를 받는 브랜드가 되기 위해 최선을 다하겠습니다.