

# 부산은행 O2O 마케팅 추진전략

- 혁신적 금융서비스의 도전



스마트사업부

2016.12

## 목 차

1. O2O서비스 개념
2. Beacon기반 O2O 서비스 필요성
3. 부산은행의 O2O 서비스 진행 경과
4. 금융과 생활편의 서비스 연계
5. 연계 서비스 (단순알림)
6. 연계 서비스 (지급결제)
7. 서비스 도입 효과
8. 서비스 실시에 따른 저항과 해결
9. 마케팅 계획
10. 향후 계획



# 1. O2O서비스 개념

## 비콘 기술을 접목한 온라인과 오프라인 경계를 허무는 O2O서비스

- 동작원리: 사용자가 근처에 접근하면 스마트폰이 비콘단말기와 통신하여 지정된 메시지를 수신



## 2. Beacon기반 O2O 서비스 필요성

### Beacon기반 O2O 서비스가 금융에 꼭 필요한 이유

영업점의 한계를 벗어날 수 있는 마케팅 수단으로의 무한한 가능성

# O2O



지금까지

금융고객을 끌어들이기 위해 영업점에서 전단지, 팜플렛을 사용했다면,

**이제는**

온라인과 오프라인을 연결하는 마케팅 (O2O마케팅)이 필요


중소상공인과 금융이 win-win하는 전략으로

수많은 비콘가맹점 = 부산은행 영업점이 되어

고객의 스마트폰에서 은행 위치정보, 금융 이벤트, 금융 상품안내 서비스를 제공

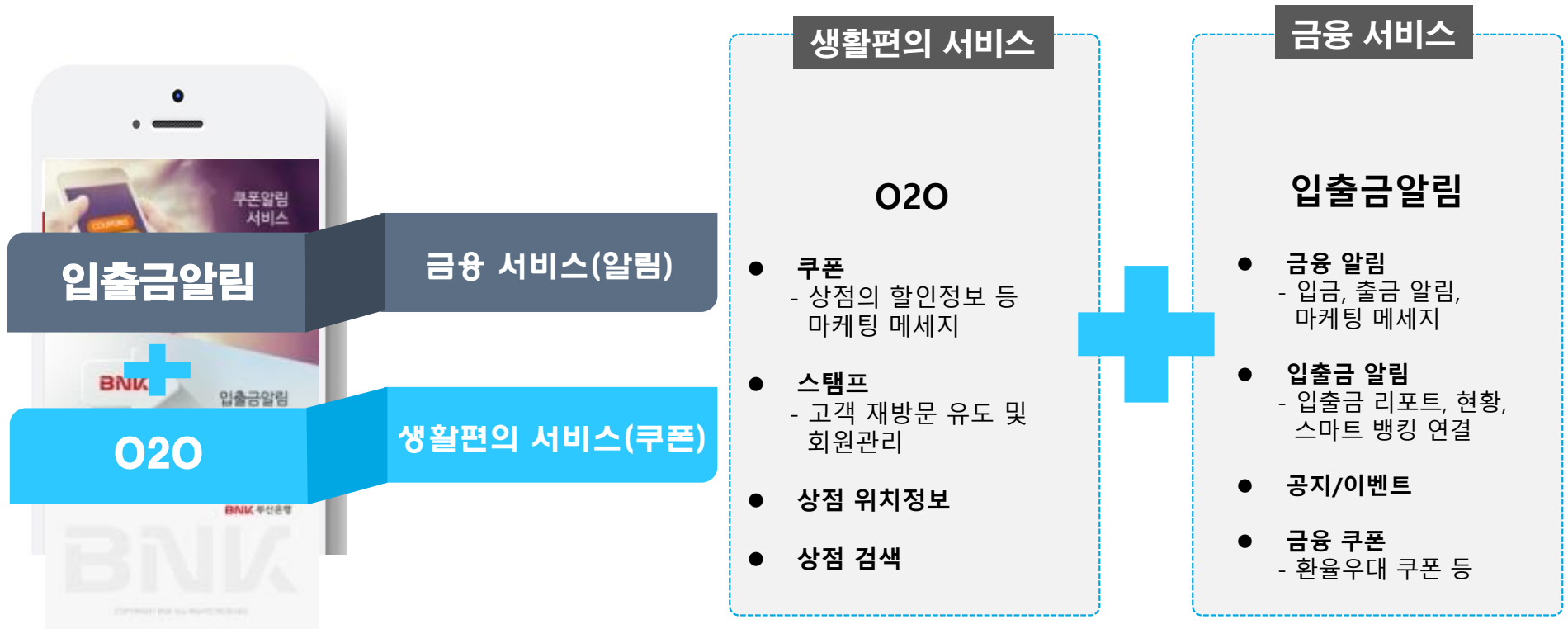


### 3. 부산은행의 O2O 서비스 진행 경과

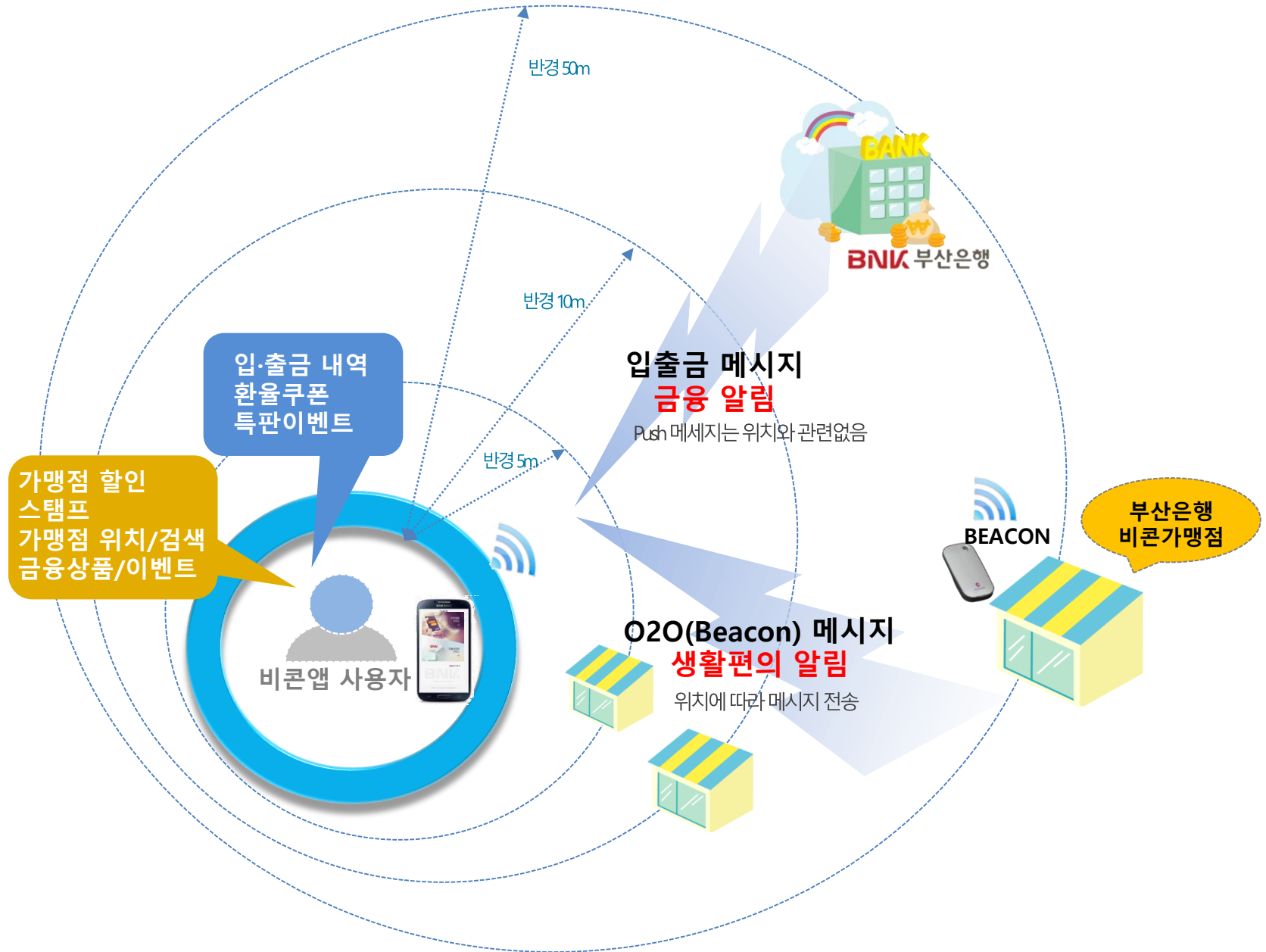
- 
- 2015. 03월 – 부산시, 소상공인시장진흥공단 MOU 체결
  - 2015. 06월 – 부산시 스마트시티 실증단지조성사업 참여
  - 2016. 06월 – 방송통신위원회 '위치정보사업자' 허가 취득
  - 2016. 07월 – O2O 베타서비스 (부산해운대 센텀지역)
  - 2016. 11월 – 방송통신위원회 '위치기반서비스'사업자' 신고  
(은행권 최초 사업자)
  - 2016. 12월 – 서비스 시행 및 시범 가맹점 모집 (진행중)

## 4. 금융과 생활편의 서비스 연계

생활편의 서비스와 금융 서비스를 스마트하게 한번에



# 5. 연계 서비스(단순 알림)



## 6. 연계 서비스(지급/결제)

당행 계좌기반 지급결제 서비스로 고객 및 수익기반 마련



※ 1차 서비스 개발 완료 후 가맹점 확보 추이에 따라 2차 결제서비스 구축 (1차 오픈)



# 7. 서비스 도입효과

고객

가맹점  
(소상공인)

은행

### AS-IS

- 당행에서 금융 정보만 획득
- 고객확보를 위한 단기 이벤트 등 홍보/광고 비용 부담
- 스마트금융 및 소매금융 확대를 위한 마케팅/광고/홍보 채널(영업점) 한계

### TO-BE

- 금융/할인/이벤트 등 **다양한 정보 획득**
- 부산은행 네트워크를 통한 무료 홍보/광고로 **장기적인 마케팅 비용 감소 및 고객유입 효과**
- 가맹점을 활용한 금융상품 홍보
- **지속적 관계관리**로 소매금융 강화
- 타행과 **차별화된 서비스** 도입으로 경쟁력 제고

## 8. 서비스 실시에 따른 저항과 해결

가맹점 확보

고객경험

컨텐츠제공

손익분석

### 직면한 문제

- 비콘 설치를 위한 가맹점 섭외
- 은행이 생소한 서비스를 하는 것에 대한 의아한 반응
- 홍보 스팸이 되지 않도록 고객에게 차별화된 정보 제공 필요
- 초기 투자에 대한 손익 분기점 달성 방안

### 극복 방안

- 지자체 및 소상공인 단체와 MOU로 해결
- 고객에게 제공하는 서비스를 명시적으로 알림
- 생활편의와 금융 서비스의 결합
- 스마트뱅킹 고객의 세그먼트에 따라 정보 제공 차별화
- 당행 계좌 기반의 지급 결제 서비스의 조기 도입으로 발견-주문-결제의 사용자 경험 제공

# 가맹점확보 방법(예시)

설외번호	일자	영업점	매장명	주소	전화번호	점주명	주요품목	설외내용	O2O		스마트XX		재방문 예정일
									설외	설치예정일	설외	설치예정일	
178	2016.12.08	해운대	1st GU	부산시 해운대	010-XXXX-XXXX	속박		관심없음	X	X	X		X
179			제천	부산시 해운대	010-XXXX-XXXX	상화		관심없음	X	X	X		X
180			Double	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	카페		고민 후 연락	△	X	△		X
181			오이심	부산시 해운대	070-XXXX-XXXX	현류		O2O 설치 완료	●		X		X
182			정문	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	태구당		O2O 설치 완료	●		X		X
183			한방	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	용진		사장 부재					12월 09일
184			티티	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	장어구이		사장 부재			X		12월 09일
185			밥	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	양식		관심없음	X		X		X
186			커피	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	랍스터		고민 후 연락	△		△		X
187			스피	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	미진		사장 부재					12월 09일
188			저	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	스페인 요리		사장 부재					12월 09일
189			저	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	성국		사장 부재					12월 09일
190			CAFE	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	지희		스마트 오더 고민 후 연락	●		△		X
191			해운대	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	커피		너무 바빠서 설명X					12월 09일
192			심	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	속경		사장 부재					12월 09일
193			별난	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	돼지찌개		사장 부재					12월 09일
194			아름	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	통닭		사장 부재					12월 09일
195			해운대	부산시 해운대	051-XXXX-XXXX	곱창		사장 부재					12월 09일
196			오륙	부산시 해운대	010-XXXX-XXXX	준식		본사와 연락 후 O2O 설치	△		X		X
197			COMPC	부산광역시	010-XXXX-XXXX	uni		관심없음	X		X		X
198			Lat	부산광역시	051-XXXX-XXXX	낙지볶음		관심없음	X		X		X
199			Lat	부산광역시	010-XXXX-XXXX	경		스마트오더 확정	●		●		X
148	2016.12.07	해운대	Lat	부산광역시	010-XXXX-XXXX	커피		패칭 예정					패칭 예정
149			Lat	부산광역시	010-XXXX-XXXX	양식		공사중					가게 공

구분	O2O	스마트XX
실적누계	34	4
12월 07일	4	1

●:확정 / △:고려 / X:관심없음

## O2O/스마트XX 일일 설외 현황

[누적 현황]			
기준일자	방문매장	O2O	스마트 XX
2016.12.08	155	04	4

[일자별 현황]			
일자	방문매장	O2O	스마트XX
2016.12.08	0개	0	2
2016.12.09	2개	2	0
2016.12.10	5개	4	0
2016.12.11	9개	4	0
2016.12.12	1개	5	1
2016.12.13	0개	9	0
2016.12.14	2개	4	1

### O2O 설외실적 현황 보고(일보)

번호: 181

구역	해운대	상호명	오이심 XXX
업종	카페	점주명	박현
연락처	070-41XX-7XXX	사업자번호	
주소	부산시 해운대구 우동 602-3 XXXXXXXXX		

방문일시: 2016. 12. 08 [ 14 : 00 ~ 18 : 00 ]

방문자: 영업점: 교XX 팀장님 XX스 : 양XX, 박XX

주요 설외내용

- 운영 형태 : 독자
- 주 매출상품 : 도서, 음료
- 주 고객층 : 전 연령대
- 매장규모 : 테이블 개
- 설외 결과(반응)
  - O2O : 설치 완료
  - 스마트 XX : X
- 접수 요구 사항 :
  - 페이스북이나 인스타그램이랑 연동이 가능했으면 좋겠다.
  - 홍보가 될 만큼 활성화가 됐으면 좋겠다.

향후 일정

- 재방문/설치 일정 등

기타 조치사항

-

## 9. 마케팅 계획 - 타겟 및 서비스

### O2O 서비스

**Target** : 소상공인  
20~30대 직장인

#### Service 내용

- **쿠폰**
  - 가맹점 등록된 상점의 할인정보 등 마케팅 메시지
- **스탬프**
  - 고객 재방문 유도 및 회원관리
- **상점 위치정보**
- **상점 검색**

### 입출금알림 서비스

**Target** : 당행 계좌 개설 고객

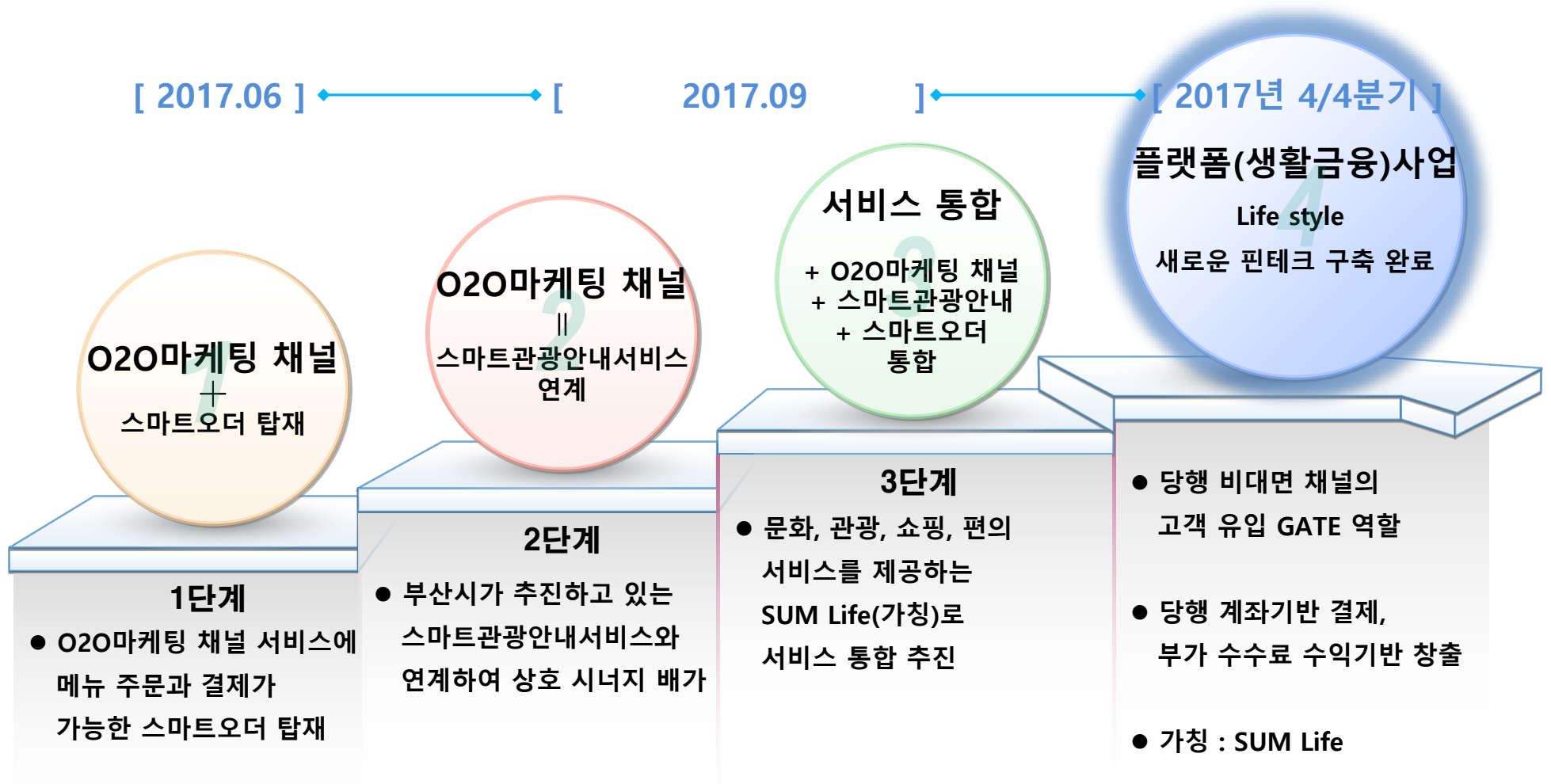
#### Service 내용

- **금융 알림**
  - 입금, 출금 알림, 마케팅 메시지
- **입출금 알림**
  - 입출금 리포트, 현황, 스마트 banking 연결
- **공지/이벤트**
- **금융 쿠폰**
  - 환율우대 쿠폰 등

# 9. 마케팅 계획 - 단계별



# 10. 향후 계획



# 10. 향후 계획 : SUM Life(가칭)

부산은행은 은행권 최초 위치사업자로서 2016년에 이어 2017년에도 부산시 등과 협력하여 SUM Life(가칭) 을 추진할 예정

## 썸뱅크 App의 고도화

모바일 최적화로  
가독성을 높이고 알림기능을 통해  
혜택 제공

지급결제 서비스 전면 실시  
(스마트오더, 레스토랑결제, 병원연계 등)

결제계좌 기반 결제 서비스 플랫폼  
(VAN사 및 카드, 통신사 제휴)

부산은행



부산시  
소상공인시장진흥공단

## 독점 특화 서비스

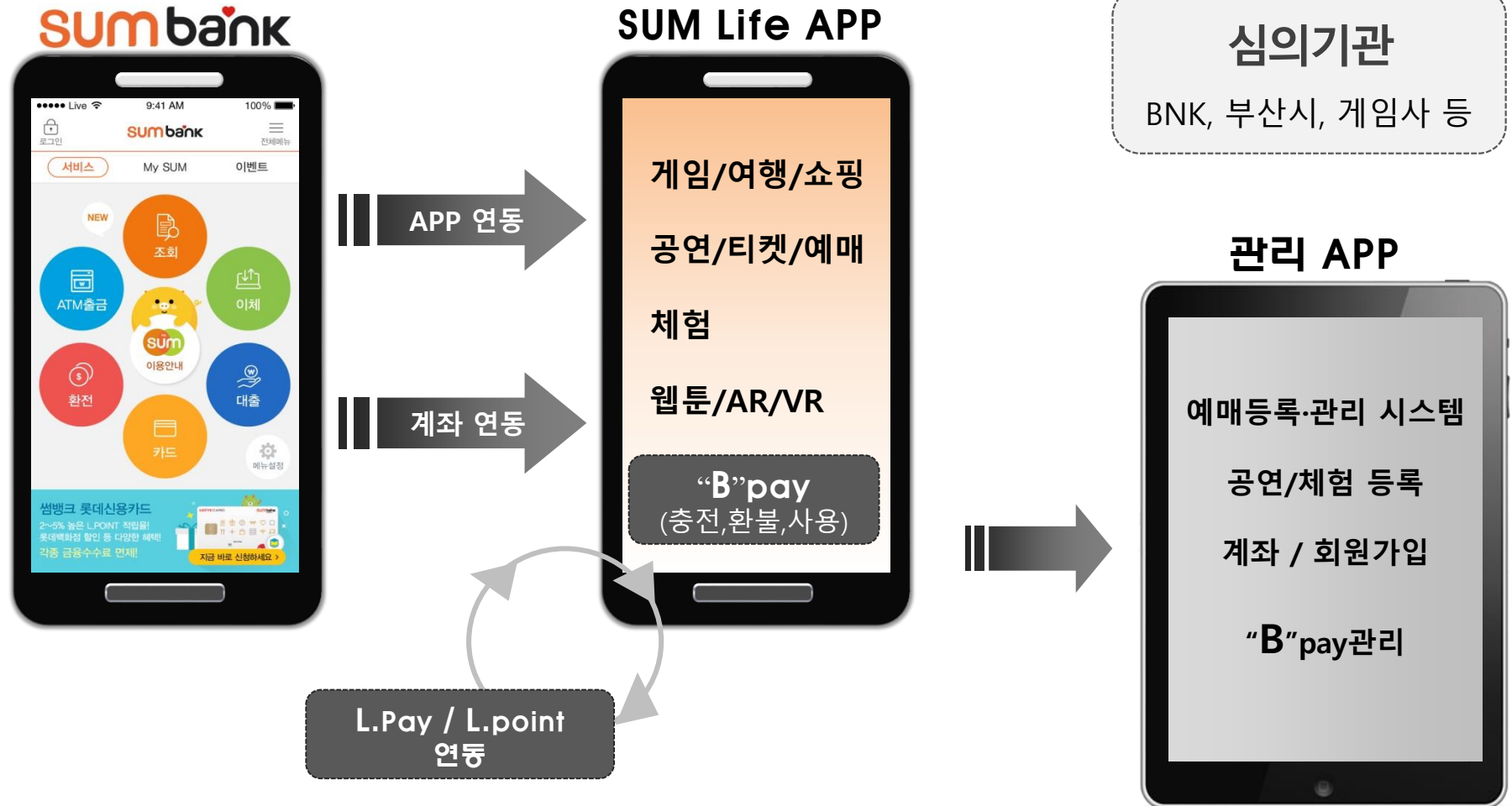
부산시 산하에 있는  
공연, 문화, 시설(동물원, 미술관, 체육관)  
할인과 티켓팅 홍보 등

부산은행과 관련 있는  
전국 인지도 업체의 독점 섭외  
(예) 삼진어묵, 쿠키, 콜핑 등

부산시  
스마트시티 연계  
(관광, 교통, 주차, 안내 등)

*선택과 집중을 통한 틈새 전략으로  
O2O시장에 성공적 안착*

# SUM Life 서비스 개념도





감사합니다.