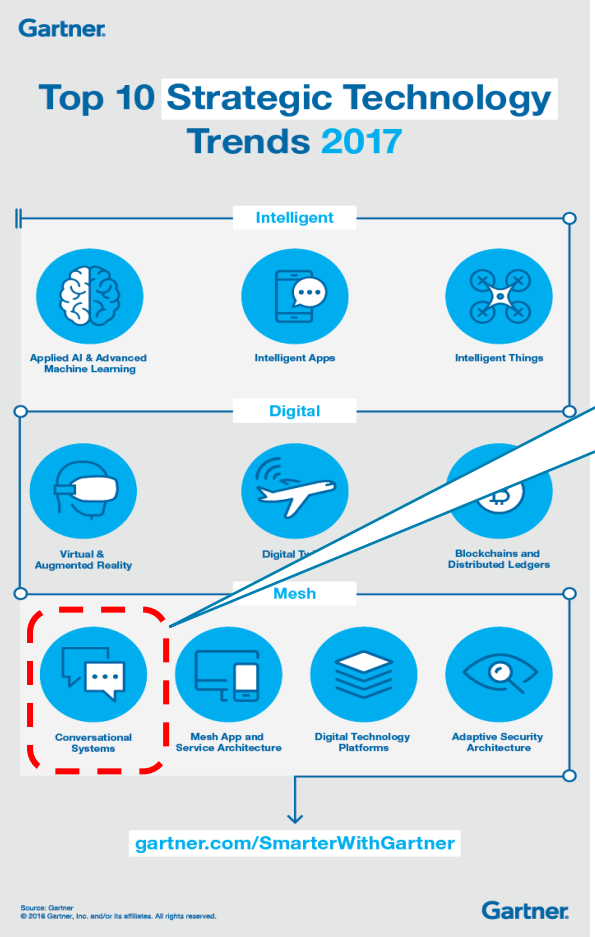
금융산업을 위한 디지털 전략

인공지능, 챗봇을 중심으로

SK 주식회사 C&C
금융사업본부 최혜원그룹장
2017.12

Gartner's Top 10 Strategic Technology

가트너 2017



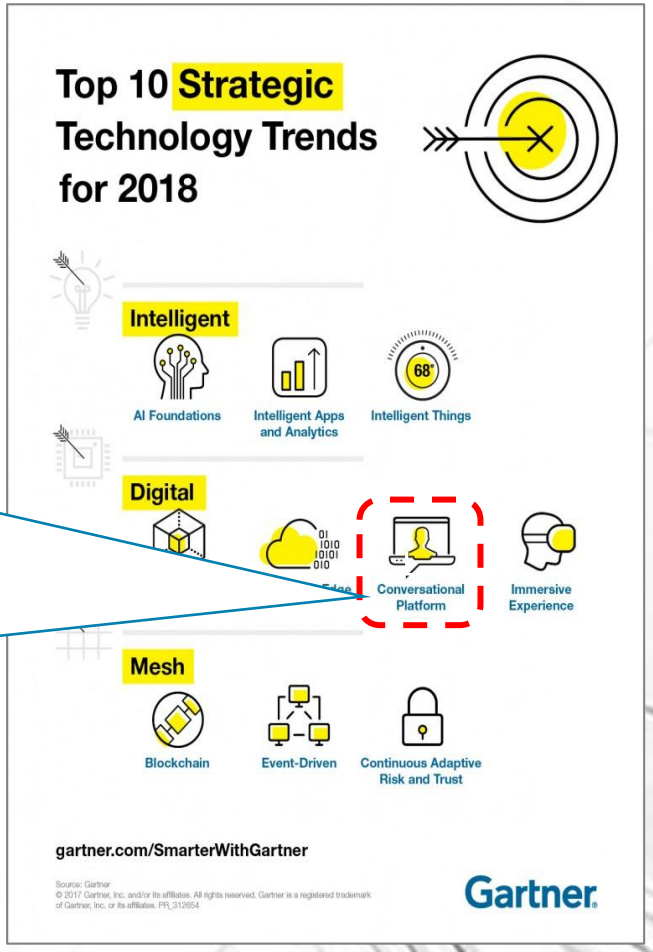
대화형 시스템
(Conversational System)

- 디바이스가 확장되면서 자연스럽게 시스템의 활용 범위도 확대될 전망
- 다양한 기기간의 소통이 가능한 새로운 경험을 하게 될 것

대화형 플랫폼
(Conversational Platform)

- 차세대 패러다임 전환 (디지털 세계 vs 인간 상호작용)
- 사용자가 체계적으로 대화해야 하는 과제 해결 필요
- 고도화 서비스를 위해 타사 서비스과 연결하여 활용 or API 및 이벤트 모델로 차별화

가트너 2018



SK 주식회사

국내 챗봇 도입 동향

기업은행 챗봇 본사업 나서 , …

2017.07.30 09:19:15 / 이상일 2401@ddaily.co.kr

[디지털데일리 이상일기자] IBK기업은행이 챗
스트 기반 인공지능 상담 시스템 시범사업
업을 통해 실제 대외 서비스에 챗봇 서비스

기업은
은행, K
하고 있
전망된

기업은
봇 사업
주말상
채널을

은행 빅4, 챗봇 경쟁 본격화…KB국민은행도 챗봇 도입 착수

2017.11.08 09:33:37 / 이상일 2401@ddaily.co.kr

[디지털데일리 이상일기자] KB국민은행이 챗봇 도입에 나섰다. 이로서 신한·KB국민

KEB하나은행 인공지능 '하이' 고도화 나서…챗봇 등 대화형플랫폼 구축

…·ING생명 보험업무 인공지능 서비스 도입

상일 2401@ddaily.co.kr

이상일기자] SK㈜ C&C(사업대표 안정옥)는 17일 오후 서울 중구 순
서 ING생명(사장 정문국)과 인공지능 'FC 상담 챗봇 서비스 구축' 및
무에 대한 인공지능 적용 모델 공동 개발'을 위한 전략적 파트너십을
협약식을 진행했다.

궁금한 사
. '영업현

금융상품 가입, 유통과 융합한 결제 등으로의 확산을 통해 Commerce Platform으로의 발전이 기대됨

AIA생명 인공지능 콜센터, … 구현

2017.07.17 15:43:39 / 박기록 rock@ddaily.co.kr

[디지털데일리 박기록기자] 다국적 생명보
지능인 에이브릴(Abril)에 기반한 콜센터 서비스에 나

AIA생명의 인공지능 콜센터 서비스는 크게 채팅을
(Chatbot)과 전화로 응대하는 로보텔러(Robo-teller
후 인공지능의 학습이 고도화된 시점에는 고객이 문의하는 내용에 대해 로보텔러가
직접 상담사처럼 응대하는 새로운 고객 상담 서비스를 도입할 예정"이라고 밝혔다.

스로
이번
우선
리기
에게

[디지털데일리 박기록기자] KB금융그룹 계열의 KB저축
를 선도적으로 선보이고 있다. 아직 디지털금융 서비스 수
뒤쳐진 것으로 평가받는 국내 저축은행 업계에 긍정적인

KB저축은행(대표 김영만)은 6일, 개인대출상품 통합한도
가능한 모바일웹서비스를 오픈했다고 밝혔다. KB저축은
별도의 앱(App)을 다운로드 받지 않아도 대출가능 여부와
다. 특히 KB착한대출, 사잇돌2대출, 햇살론 등 대출상품을
의 한도와 금리를 동시에 제공하여 한번 조회로 고객이
다.

대

[디지털데일리 박기록기자] 금융권의 챗봇 서비스가 또다시 진일보했다. 우리은행(은행장 이광구)은 인공지능(A.I)기술을 이용해 고객과 실시간 상담이 가능한 챗봇 서비스인 '위비봇'을 출시했다고 11일 밝혔다.

특히 기존 일대일 실시간 톡 상담 등 문자로 질문하던 방식에 추가해 사용자가 음성으로도 질문 할 수 있어 더욱 편리해졌다. 또한 환전 관련 정보 등 금융정보 뿐 만 아니라 날씨, 인물정보 등 일반 상식도 제공함으로써 서비스위 범위를 확장했다.

우리은행에 따르면, 위비봇은 기존 시나리오 방식에 인공지능 기술을 접목했다. 질문자의 질문의도를 파악해 답변을 제시한다. 기존의 질문과 답변을 고르는 단순 선택형 방식이 아닌 상담원처럼 고객과 대화하는 방식이다.

챗봇 도입 시 고려할 사항

01 Personalization

- 고객 별 Need에 부합하는 개인화 서비스로 차별화
- 계좌 이체, 보험금 납입/청구, 주식 거래, Private Banker 등

02 Data / Scenario Quality

- 기존 경험(ex.녹취Data, FAQ, 내부 업무편람)을 활용한 학습 Data 준비
- 양질의 자료로 활용될 수 있도록 정비
- 정교하고 예측 가능한 시나리오 구성 (옵션 선택형 vs 대화형 시나리오)

03 Continuously Upgrade

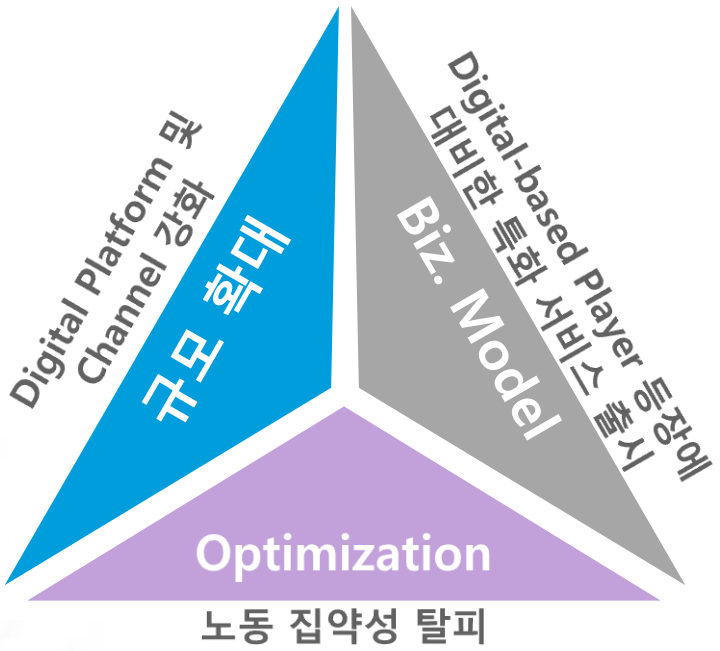
- 지능이 지속적으로/빠른 속도로 발전하는가?
- 대화 로그 등을 분석하여, 체계적인 재학습과 Upgrade가 가능한가?

04 Friendly UI/UX

- 사람과 대화하는 것 같은 느낌
- 심리학적으로 무리가 없는 표현 적용
- 대화 상대가 챗봇임을 명시
- 대안에 대한 안내(ex. 상담사 연결)

인공지능, 어떻게 적용할 것인가

인공지능, 어떻게 확대할 것인가



Biz.

- ✓Domain Knowledge를 가진 현업의 참여
- ✓Core Process의 자동화
- ✓새로운 가치 창출을 위한 고민

방법

- ✓Agile 방식의 접근법 필요
- ✓기존 업무를 완전히 대체하기 전에 Advisor로 시작하여 확대

기술

- ✓정형/비정형 Data 및 Analytics 기반의 의사 결정 지원
- ✓Core Intelligence의 고도화

디지털 전략 수립 - 목표

**"Digital Transformation을 통해 BM의 한계를 해결하고,
지속적 혁신이 가능한 구조로 진화"**

Biz. Operation

Growth of Biz.
→ Operation Workload and Risk Exponentially Increase

DT

Re-define of Business
by Digital-based Operation

IT Structure

For guaranty of business as Usual
IT = Only Cost

DT

Biz. Innovation By IT
(IT Cost = Biz. Benefit)

시장 포화,
고객 DB 소진

혁신 상품
벤치마킹 심화

비대면 Biz.
/모바일 확대

개인 정보에
대한 민감도

변화에 대한 의사결정 지연 → 경쟁사 대비 경쟁력 약화 우려

디지털 전략 수립 - 방향

1 Organization

- 디지털 체제로의 변신
- 16~17년 다양한 DT 조직개편/신설하여 가능성 타진 완료
- 18년 IT/디지털 조직 R&R 명확화 中
- 디지털 조직은 빠른 의사결정과 실행력 확보 要
- Digital Transformation ≠ Digital Innovation
- 역량의 Buy, Build, Borrow

2 Culture

- 사용자들이 기술과 어떻게 상호작용 하는가 (기술적 접근만으로는 부족)
- 고객과 / 임직원과 새로운 방식으로 소통
- 기존 방식의 틀에서 벗어나자
- 디지털 적용 결과가 Core Biz.에 즉시 반영되어 성장 Potential을 실현하도록 근본적 변화 필요
- 문화가 성과를 어떻게 이루는가?

3 Alliance

- 단순 구축형 추진 대신, 꾸준히 소통하며 함께 만들어갈 Partner 필요
- Sandbox 활용으로 Lean 방식 추진
- Initial Biz. Model 수립
  → 1st Transformation
  → 2nd Transformation
- 동종/이종업계간 융합 모델에 대한 전향적 고민
- ASP 방식 확대로 Eco 확대

넘어야 할 산들...

글로벌 경쟁에서 밀리지 않기 위한
근본적인 Mind-set 변화

중앙기관에 쏠려 있던
관리/감독기능 대신
금융권 자율 책임에 대한 공감

시장 환경 및 기술 발전에 따른
민첩한 법규/규제 보완

사회적 가치 창출

End of Document