

# ‘챗봇’ 도입에 열올렸던 저축은행... 절반의 성공

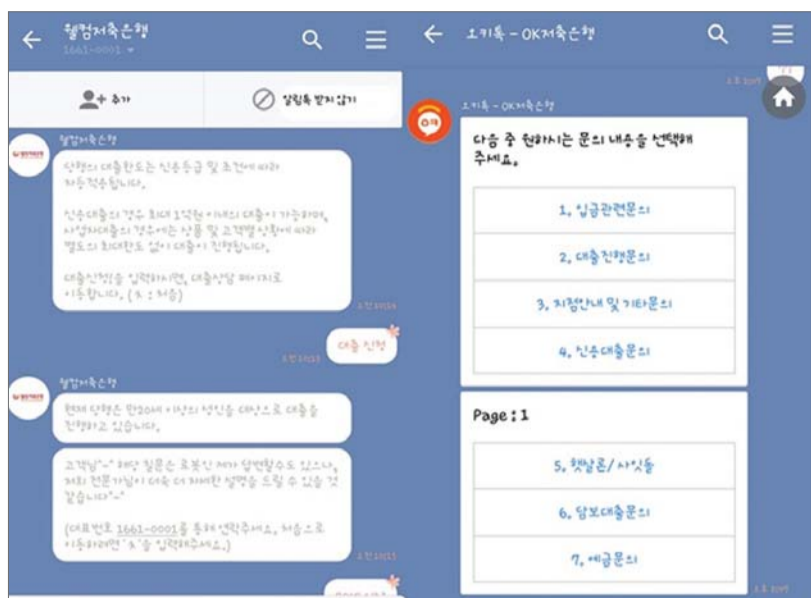
챗봇 사용 고객 만족도 ‘저조’  
대화 대신 ‘일괄상담’ 대다수  
“답리닝 기반, 좀 더 지켜봐야”

#. 퇴근 후 챗봇을 통해 대출상담을 받으려던 A씨(35). 챗봇을 통해 대출 한도를 알아보려했지만, 결국 마지막에는 상담원과 통화해야한다는 답변만 얻을 수 있었다.

고객의 간단한 질문에 답하는데 필요한 인력, 시간, 비용을 줄이기 위해 저축은행들이 ‘챗봇(Chat-bot)’ 도입에 적극 나서고 있지만 챗봇을 사용한 고객들의 만족수준은 저조한 것으로 나타났다.

챗봇이 PC로도 확인할 수 있는 정도의 금리높은 예적금을 추천하거나 고객보호 정책만 나열하는 수준에 그쳐 고객에게 실망감을 안기는 경우가 많다는 지적이다.

8일 저축은행 업계에 따르면 웰컴·JT·친애·OK·KB저축은행등 4곳에 이어 SB저축은행이 챗봇 프로젝트를 재개하고



웰컴저축은행과 OK저축은행의 챗봇을 카카오톡으로 이용한 결과 자연스러운 상담보다는 숫자를 입력해 정보를 받는 경우가 많았다

있다. 올해 2분기 아마존웹서비스(AWS) 클라우드 기반 챗봇 서비스를 준비해 챗봇 서비스를 선보일 예정이던 계획이 조금

늦춰진 셈이다. 챗봇 구성은 시나리오 대화 방식과 자연어 방식을 모두 탑재해 자연스럽게 상담이 가능한 하이브리드형이 탑재될 가

능성이 높다. SBI저축은행 관계자는 “저축은행 중 가장 고도화된 서비스를 제공하기 위해 준비중”이라며 “현재 저축은행 챗봇에 탑재된 서비스를 포함한 다양한 서비스가 탑재될 예정이어서, 계획보다 시간이 좀 더 필요하다”고 말했다.

이처럼 챗봇서비스를 제공하려는 업체에서 더욱 고도화에 집중하고 있는 이유는 저축은행의 챗봇이 고객들의 동선을 고려하지 않은 한정적인 대답에 머물고 있기 때문이다.

실제로 현재 도입한 챗봇을 이용해본 결과 저축은행 챗봇 대다수가 대화를 통한 자연스러운 상담보다는 숫자 입력을 통한 일괄적 상담을 하는 경우가 많았다. 또한 서비스는 예적금 상품추천·문의, 고객보호정책 등에 맞춰져 있었고, 대출한도 문의 등을 하기 위해선 대표번호를 통해 상담사와 연결해야 했다.

이에 업계관계자들은 시간이 필요하다는 입장이다. 답리닝 기술을 기반으로 챗봇이 운영되다 보니 이용자가 많을수록

질문의 이해수준이 높아진다는 것. 챗봇이 운영된 지 채 1년이 되지 않았기 때문에 좀 더 시간을 두고 지켜봐야 한다는 설명이다.

웰컴저축은행 관계자는 “현재 웰컴봇의 7월 기준 자연어 응답률은 80% 정도”라며 “영업시간의 이용률은 지난 3월 대비 10%가 증가한 43% 기록해 지속적으로 증가하는 이용률만큼 정확성은 높아질 수 있다”고 말했다. 금융 챗봇 운용자체가 짧은 기간 안에 정략적 도입 효과를 내긴 어렵다는 분석이다.

한 소프트웨어 관계자는 “챗봇의 경우 24시간 365일 자동 응대 서비스제공이 가능하기 때문에 지속적으로 사용하면 할수록 고객 편의의 제고효과는 뚜렷하게 나타날 것”이라며 “챗봇을 도입하게 되면 처음엔 기존 보유하고 있는 질문·답변으로만 응답이 가능하기 때문에 시스템 자체가 성장할 수 있는 시간이 필요하며, 시간을 갖고 지켜볼 필요가 있다”고 말했다.

이때 업계관계자들은 시간이 필요하다는 입장이다. 답리닝 기술을 기반으로 챗봇이 운영되다 보니 이용자가 많을수록

/나유리 기자 yu115@metroseoul.co.kr



지난 7일 서울 중구 세종대로 소재 KT사옥에서 진행된 업무협약식에서 신한은행 장현기 부부장(사진 왼쪽에서 다섯번째)과 KT 김학준 상무(사진 왼쪽에서 네 번째) 및 관계자들이 기념촬영을 하고 있다. /신한은행

## 신한은행-KT 블록체인 플랫폼 공동사업 추진

신한은행은 지난 7일 서울 중구 세종대로 소재 KT 사옥에서 KT와 블록체인의 공동 사업 추진을 위한 업무협약을 체결했다고 8일 밝혔다.

양사는 최근 각 지방자치단체에서 지역경제 활성화를 위해 지역상품권 도입을 추진함에 따라 블록체인 플랫폼을 활용한 디지털 지역상품권 사업을 우선적으로 추진할 계획이다. 이를 위해 KT는 블록체인 플랫폼 개발 및 관련 네트워크 인프라를 신한은행은 블록체인 플랫폼을 활용한 금융서비스 제공과 플랫폼 내 결

재 및 정산 시스템을 담당하기로 했다. 신한은행은 블록체인을 디지털 बैं킹의 핵심 기술로 인식하고 은행권 최초로 디지털전략본부 내 블록체인Lab을 신설해 해외송금, 무역금융 및 그룹사내 통합인 증서서비스를 준비 중이며 KT는 2015년부터 블록체인 전담조직을 운영해 세계 최초로 블록체인을 상용망에 적용한 ‘KT 네트워크 블록체인’을 개발하는 등 관련 시장을 주도하고 있어 이번 업무 협약을 통해 금융과 ICT 융합을 통한 시너지가 발생할 것으로 기대된다. /유재희 기자

## 신한금융 외화 상각형 신종자본증권 5억달러 발행

신한금융지주는 7일 해외 투자자 대상으로 미화 5억불 규모의 바젤 3 적격 외화 상각형 조건부자본증권을 성공적으로 발행했다고 8일 밝혔다.

이번 발행은 국내 금융지주회사 최초로 발행하는 외화표시(USD) 영구채 상각형 조건부자본증권으로, 국내 금융기관이 발행한 바젤 3 적격 외화 상각형 조건부자본증권 중 유일하게 투자적격 등급(Baa3)을 부여 받았다.

발행금리는 미국 국채 5년물 금리에 3.05%p를 가산한 수준인 5.875%이다. 총 159개 기관에서 발행규모의 약 4배에 해당하는 약 20억 달러의 주문을 확보했으며 지역별로는 아시아 86%, 유럽 14%의 분포를 보였다. /유재희 기자



지난 5월 국내금융지주 최초로 국제신용평가등급(무디스 A1)을 취득한 신한지주는 최근 주요 선진국의 급격한 금리 상승 전망과 무역갈등 등 글로벌 금융시장의 불확실성 확대에 의해 외화 상각형 조건부자본증권 발행시기를 한 차례 조정 한 바 있다. /유재희 기자

# 우리銀, 도봉·구로구 금고 수성... 반격 개시

23개구 운영권 두고 시중은행 접전  
은행 출연금 규모 구금고 선정 관건

서울시 금고기지의 타이틀을 신한은행에 넘겨준 우리은행이 ‘구금고 금고지기’ 경쟁에서 2개 구의 운영권을 따내며 반격에 나섰다. 앞으로 남은 23개구의 금고 운영권을 두고 시중은행 간의 접전이 예고된다. 특히 24개구 금고지기를 맡아온 우리은행과 서울시금고를 유지한 신한은행이 각각 본점을 두고 있는 21일 금고 운영기관을 발표하는 중구를 비롯해 ‘최대’인 강남 4구의 금고 운영권을 두고 각축을 벌일 것으로 보인다.

8일 금융권에 따르면 도봉구와 구로구는 최근 금고 운영 사업자 입찰 심사 결과 우리은행을 금고지기로 선정했다. 이에 따라 우리은행은 내년부터 도봉구 약 5500억원, 구로구 약 6400억원의 재정을 운영하게 된다.

일각에선 서울시금고의 운영권을 맡게 된 신한은행이 서울시 전산시스템과 구금고 전산 운영을 연계할 수 있어 구금고 운영권 유지에서도 유리한 고지에 설 것이라는 예측이 있었다.

하지만 예상을 뒤집고 우리은행이 도봉구·구로구 2개 구의 금고를 차지하며 초반 승기를 잡았다.

현재 우리은행은 24개 구의 1금고지기로 지정돼 있다.

우리은행 관계자는 “각 분야의 전문가로 구성된 별도의 테스크포스팀(TF) 구

〈자치구별 구금고 현황〉

자치구	1금고	2금고
강서, 서초, 송파, 은평, 성북, 강동, 구로, 관악, 강북, 마포, 중랑, 동작, 도봉, 영등포, 동대문, 광진, 서대문, 종로, 성동, 중, 금천	우리 (서초, 강서, 도봉은 복수금고)	
용산	신한	신한
강남	우리	신한
양천	우리	국민
노원	우리	국민

성해 기관·공공운영을 유연하게 지원할 준비가 돼 있다”며 “또 우리은행 주거례 기관고객 시중은행 중 최대로 검증된 기관영업 능력을 보유하고 있다”고 말했다.

우리은행의 ‘104년 서울시금고 금고지기’ 타이틀을 뺏은 신한은행도 시금고 운영권 유지와 시너지 효과를 내기 위해 구금고 운영에 매진할 계획이다.

현재 자치구가 선정한 금고 입찰 평가 항목은 ▲금융기관의 대내외적 신용도 및 재무구조의 안정성(31점) ▲구에 대한 대출 및 예금금리(18점) ▲구민의 이용 편의성(20점) ▲전산시스템 등 금고 업무관리능력(22점) ▲지역사회 기여 및 구와의 협력사업(9점) 등이다.

업계에선 구금고 선정시 은행의 출연금 규모가 주요 관건이라고 분석한다. 자치구들은 재정자립도가 낮고 국가나 시 보조금 의존도가 높기 때문이다. 세외 수입을 올릴 수 있는 출연금 규모를 중요하게 보리라는 것이다.

앞서 서울시금고 입찰에서 우리은행을

제치고 금고지기로 선정된 신한은행은 무려 3000억원을 출연금으로 제시한 바 있다.

또 우리·신한은행은 본점을 중구에 두고 있어 중구청 금고 운영권을 두고 맞대결을 벌일 것으로 관측된다. 지난 6월 19일 마감된 서울시 중구 금고 운영사업자 입찰에 신한·우리·농협·국민은행 4곳이 참여한 것으로 알려졌다.

강남 4구로 불리는 강남·서초·송파·강동구도 연간 예산 규모가 7000억원에 달해 최대 격전지로 주목받는다. 이외에 ▲강서구 7652억원 ▲노원구 7912억원 ▲은평구 6590억원 등도 주요 관심 지역이다.

한편, 6~7월 금고 입찰 모집을 끝낸 영등포구, 중구, 동작구는 각각 오는 10일, 21일, 23일 금고 운영기관을 선정할 계획이다. 아직 입찰제안서를 접수 중인 서대문구, 강동구는 9월초에 프레젠테이션을 개최해 금고 운영기관을 선정할 계획이다. /유재희 기자 ryusoul91@

## 잠자는 저축銀 계좌 ‘1481억’ 찾아가세요

저축은행에서 1년 넘게 잠자고 있는 돈이 1500억원에 달하는 것으로 나타났다. 있고 있었던 저축은행 계좌를 알고 싶다면 오는 9일부터 ‘내 계좌 한눈에’ 서비스를 통해 한 번에 조회하면 된다.

금융감독원은 오는 9일부터 본인의 은행·서민금융(상호금융, 새마을금고, 우체국)계좌나 보험가입·대출내역, 카드발급

정보를 일괄 조회할 수 있는 ‘내 계좌 한눈에’ 서비스를 저축은행 계좌까지 확대한다고 8일 밝혔다. 서비스 확대에 맞춰 다음달 21일까지 6주간 저축은행중앙회 및 금융결제원과 공동으로 ‘미사용계좌 찾아주기 캠페인’을 실시할 계획이다.

금감원에 따르면 지난 6월 말 기준 최종 입출금일(또는 만기일)로 부터 1년이

상 거래가 없는 저축은행 미사용계좌는 380만개, 금액으로는 1481억원으로 집계됐다. 이 중 100만원 이상의 장기미사용 고객 계좌가 1만3827개로 1207억원 규모다. 10만원 미만의 소액계좌는 372만개, 98억원이다.

저축은행 계좌조회는 인터넷(PC) 금감원 금융소비자 정보 포털 ‘파인’의 ‘내 계좌 한눈에’ 메뉴 또는 모바일 전용앱에 로그인해 ‘저축은행·상호금융·우체국’을 선택하면 된다. /안상미 기자 smahni@