

고객이 접수번호 찍고 업무요청 “대기시간 대폭 줄었어요”

Q 르포 | 신한은행, 미래형 금융점포 ‘디지로그’ 지점 가보니

진옥동 신한은행장 철학답은 점포 고객데이터 분석 최적화여정 소개 CX존서 심리테스트 후 상품 안내 프라이버시 보호 ‘컨설팅 라운지’ 디지털데스크서 비대면 화상상담 2층에 소호전용 컨설팅라운지 설치

공상과학(SF) 영화에서 볼 법한 거대 원형 테이블, 유선형 공간이 시선을 사로잡는다. 지난 12일 문을 연 신한은행의 ‘디지로그(Digilog)’ 지점이다. ‘은행 같지 않은 은행’을 표방한 이곳은 최첨단 디지털 기술에 고객을 위한 따뜻한 감성을 더하겠다는 진옥동 신한은행장의 철학이 담긴 곳이다. 디지털과 아날로그의 합성어인 디지로그란 이름에 걸맞는 미래형 금융점포다.

가장 먼저 눈에 띈 것은 은행에 접목된 디지털 기술이다. 서소문지점은 주로 직장인 등 개인이 이용하는 특성을 살려 지난 10년간 영업점 거래 고객의 데이터를 분석해 최적화된 고객 여정을 선보이고 있다.

공간은 크게 고객경험(CX)존·컨시어지 데스크·컨설팅 라운지로 나뉜다.

문을 열고 들어서자마자 눈에 띄는 거대한 원형 테이블이 바로 CX존이다. 지점을 둘러보면서 정보를 얻으려는 고객에게 제적이다. 테이블 위로 띄워진 ▲SFTI 금융유형 검사 ▲보통사람 금융생활 ▲우리동네 흑백사진관 ▲지식창고 ▲디지털 응원나무 등을 터치하면 재미와 정보를 담은 콘텐츠를 즐길 수 있다. 특히 ‘SFTI 금융유형 검사’는 최근 성격유형검사로 인기를 끌고 있는 ‘MBTI’를 신한은행 버전으로 재해석한 콘텐츠로 고객 사이에서 인기를 끌고 있다. 간단한 심리테스트로 성격유형을 감별해 이에 맞는 금융상품을 안내받을 수 있다.

소상공인과 협업을 통해 휴먼터치(사람 중심의 언택트 기술)를 선보이기도 했다. ‘우리동네 흑백사진관’ 콘텐츠를 통해 고객에게 인근의 오래된 가게를 소개하고 할인 쿠폰을 제공하는 등 상생의 의미를 더하고 있다.

CX존 뒤로는 컨시어지 데스크가 마련됐다. 무작정 번호표를 뽑고 기다리는 방식의 일반 영업점과는 달리 고객이 디지털 필경대에 직접 대기번호를 찍고 원하는 업무를 요청할 수 있다. 입·출금 등 현금거래 등은 컨시어지 데스크에서, 무현금거래는 컨시어지데스크



신한은행 디지로그 지점 서소문 전경. (왼쪽부터) 간단한 업무를 처리할 수 있는 킥 데스크와 컨시어지 데스크가 마련돼 있다. /권소원 수습기자



기자가 직접 ‘SFTI 금융유형 검사’를 체험하고 있다. 성격유형검사를 신한은행 버전으로 재해석한 콘텐츠로 각 유형에 맞는 금융상품을 추천받을 수 있다.

크 옆에 마련된 킥 데스크에서 처리할 수 있다.

신한은행 관계자는 “디지로그 지점으로 전환한 이후 대기고객이 오히려 줄었다”고 전했다. 방문목적에 따라 고객을 분리하면서 대기시간도 대폭 단축됐다는 설명이다.

고객들의 호응이 가장 높은 곳은 바로 컨설팅 라운지다. 기존 영업점에서 타인에 노출된 상태로 창구 상담을 진행하는 데 불편함을 느낀 소비자들의 의견을 적극 반영해 고객 프라이버시 보호에 중점을 둔 개별 상담공간이다. 각 창구가 독립된 것은 물론 밖에서 보이지 않도록 유리 벽면을 전환할 수도 있다. 고객의 금융 정보를 적극 보호한다는 측면에서 호평이 이어지고 있다.

지난해부터 운영한 디지털트 브런치는 비대면 금융창구로 필요성이 더욱 증대되고 있다. 서소문지점은 ‘디지털데스크’ 부스를 마련해 비대면 화상상담에 주력하고 있다. 본점의 디지털 영업부와 화상상담이 연결되면 예·적금 신규 가입부터 대출상담까지 진행할 수 있다. 서소문지점의 특징에 맞춰 부동산이나 투자 상담도 가능하다. 은행 관계자는 “디지털 데스크 사용이 늘고 있다”면서 “올해 안에 디지털 데스크를 전국에 50대까지 확대할 예정”이라고 밝혔다.

지점 내에는 강의 공간도 마련돼 있다. 매주 1회 신한은행의 전문가들이 부동산, 금융투자, 환율 전망 등을 강연하는 ‘지식창고’ 세미나를 운영할 예정이다.

한편 2층에는 기업고객과 개인사업

자 고객을 위한 ‘소호(soho) 전용 컨설팅 라운지’를 설치했다.

디지로그 지점은 현재까지 서소문, 남동중앙금융센터, 신한PWM목동센터 등 3곳이 개점한 상태다. 오는 9월 중엔 한양대점이 새롭게 오픈할 예정이다. 기업고객이 주로 찾는 남동중앙금융센터에는 국가지원사업, 파생 상품 등 기업 전용 콘텐츠가 배치됐으며 고객 자산가치를 위한 신한PWM목동센터에는 아트 큐레이션, 미술경매 등의 정보를 제공하는 고객경험(CX) 테이블을 마련했다.

신한은행은 각 지점의 특성에 맞춰 디지로그 브랜치를 테스트 베드로 삼아 운영할 계획이다.

/권소원 수습기자 think@metroseoul.co.kr

취업자 수 58만2000명 ↑... 4개월째 개선

통계청, 6월 고용동향 발표

지난달 취업자 수가 58만명 이상 늘어나면서 고용개선 추세가 4개월째 이어졌다. 반면, 취업자 증가 폭은 두 달째 둔화되는 모습이다. 다음 달부터 코로나19 4차 대유행에 따른 사회적 거리

두기 강화 등의 조치가 일자리 회복에 부정적 영향을 줄 수 있을 것이라 우려도 나왔다.

통계청이 14일 발표한 ‘6월 고용동향’에 따르면 지난달 취업자 수는 2763만 7000명으로 1년 전보다 58만2000명(2.2%) 늘었다. 지난 3월(31만4000명)부

터 4개월 연속 증가세다. 하지만 4월(65만2000명)과 5월(61만9000명)에는 60만명대 증가 폭을 보이다 지난달 58만명으로 증가세가 주춤하는 모습이다.

통계청 정동명 사회통계국장은 “온라인 거래 증가의 직접적 영향을 받는 도매 및 소매업에서 취업자 감소 폭이 확대되고 제조업이 소폭 감소하면서 취업자 수 증가 폭이 다소 축소됐다”고 설명했다. /세종=원승일 기자 won@

‘델타 변이’에 무너진 방역 신규 확진자 1600명 돌파

4차 대유행 확산... 2000명 돌파 우려 “비수도권 3단계 거리두기 격상해야”

국내 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 신규 확진자가 1600명을 넘어섰다. 델타 변이의 확산으로 시작된 ‘4차 대유행’의 확산세가 점차 거세지면서 2000명을 넘는 것은 시간 문제란 전망도 나온다.

중앙방역대책본부에 따르면 14일 0시 기준 신규 확진자는 1615명 늘면서 또 다시 일일 최다치를 경신했다. 전일보다 무려 465명 급증한 수치다. 특히 비수도권에서도 지역발생 확진자만 400명 가까이 나오면서 4차 대유행이 전국적으로 번지고 있다. 델타형 변이의 감염이 빠르게 늘어나면서 확산세가 점차 거세지는 추세다.

방역 당국에 따르면 최근 일주일간(4~10일) 확인된 주요 변이 바이러스 확진자는 536명이다. 이중 델타형이 374명으로 전체 70%를 차지한다. 델타형 변이 검출률은 일주일 사이 2배 이상 증가할 만큼 빠른 속도로 확산하고 있다.

전문가들은 델타변이 바이러스는 한 달 이내 우세종이 되면서, 전체 바이러스 분포 중 가장 많은 수를 차지하는 우점화를 전망하고 있다. 정부의 델타 변이 초기 대응이 미흡했다는 지적도 이어지고 있다.

천은미 이대목동병원 호흡기내과 교수는 “델타 변이는 수도권을 넘어 이미



14일 서울 서초종합체육관에 마련된 드라이브 스루 임시선별검사소를 찾은 차량들이 줄지어 대기하고 있다. /뉴스1

지방까지 급격히 확산되고 있다”며 “이번 주 신규 확진자가 2000명을 충분히 찍을 수 있는 상황”이라고 내다봤다.

천 교수는 “정부가 델타 변이의 위험성을 간과하고 있는 것이 안타깝다”며 “1%만 들어와도 순식간에 우세종으로 바뀌는 것은 이미 여러 나라에서 확인됐고, 백신 접종도 안된 상황에서 위기 의식을 가져야 한다”고 지적했다.

확산을 최대한 막기 위해서는 더 강력한 방역 조치가 필요하다고 강조했다. 천 교수는 “비수도권도 3단계 거리두기 격상 조치가 필요하다”며 “향후 2주 가장 최대한 재택 근무로 전환하고, 마트와 백화점 방문을 자제해야 한다”고 강조했다.

이날 정부는 세종·전북·전남·경북을 제외한 나머지 비수도권 시도의 ‘사회적 거리두기’를 오는 15일부터 2단계로 격상하기로 했다. /이세경 기자 selee@

온·오프라인 창업

↓ **창업비용 99만원**

200여개 흥삼브랜드 + 2만여개 인기상품

복지물과 웹카다로그를 통해 남녀누구나 평생 판매 수익을 지속적 안정적으로 창출하는 사업

25년 역사 브레인TV 방송국 소유 핫터그룹

(주)핫터라이프 T. 070-7204-4515