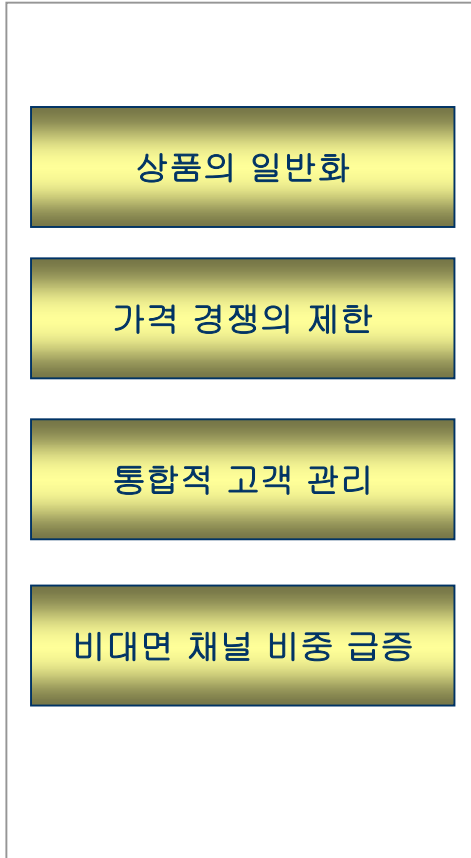


만날 때 마다 고객이 행복해 지는  
제일은행 고객센터에 오신 것을 환영합니다

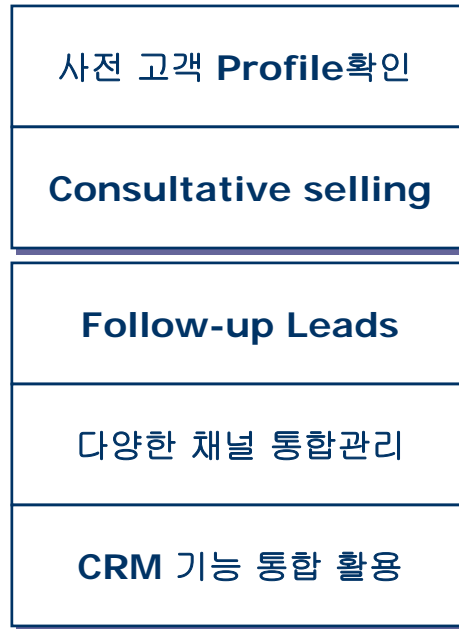


## 경영 여건의 변화

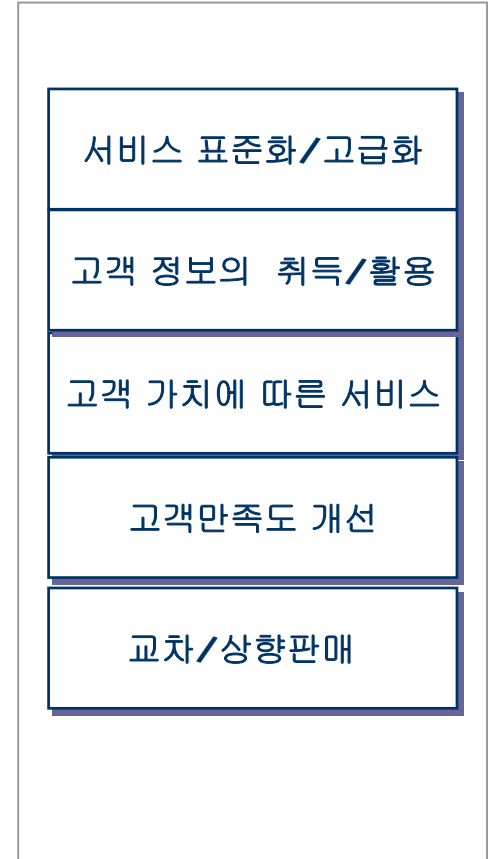


차별적 서비스

## Key factors



## 고객접촉 잠재력 최대화



## 고객관리 현황조사 (아. 태 지역 100대 금융회사)

익명 고객과의 접촉 (53%)

교차/상향 판매 기회상실 (85%)

저조한 상품 전환율 (66%)

채널 통합 미비 (99%)

부정적인 고객경험 (99%)

- 전화와 전자 메일 상담을 계속 서비스 문의로만 취급하여 수익증대 기회 상실
- 가치기반 상품을 추천하거나 교차/상향 판매를 제안하는 데는 물론 고객 경험을 개선하는데 고객데이터를 미 활용
- 제품정보와 부수 자료에 대한 고객 요청을 확보하여 발송/추적 미비
- 고객 요청 정보를 실행 가능한 판매 기회로서 활용하기 위한 후속조치와의 체계적인 연계 미흡
- 고객 상담 시 응대에 일관성이 없어 고객관계에 부정적 영향

CRM 구축/실행

고객접촉 채널 통합

고객정보 구축/활용

서비스 품질 관리

고객접점을 통합한 고객 care Center를 축으로 한 고객관리

출처: 아시아 태평양 100대 금융회사 Lead 관리 영업효과(IBM)

**First  
Best  
Leading 'Dynamic Bank'**

『가장 역동적이며 최상의 서비스를 제공하는 대한민국의 선도은행』

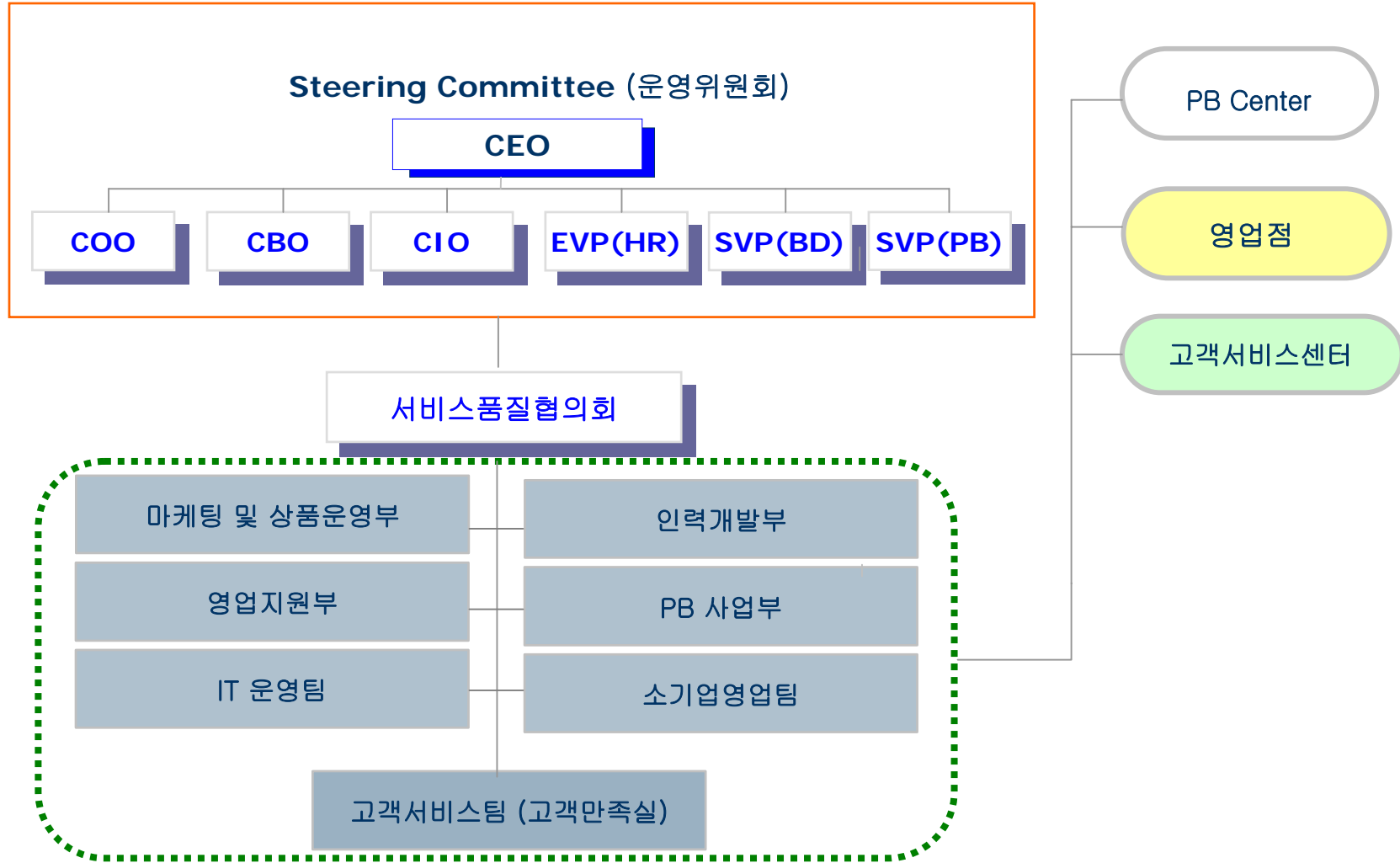
**Financial Strength**

- 건전한 기업 지배구조 및 투명성 유지
- **Risk** 감안 수익에 기반을 둔 선진 여신/신용정책 및 신용평가 시스템
- 세계적 수준의 재무관리 시스템
- 국내 유일의 **DSG (Decision Science Group)**을 통한 효과적인 리스크 관리시스템

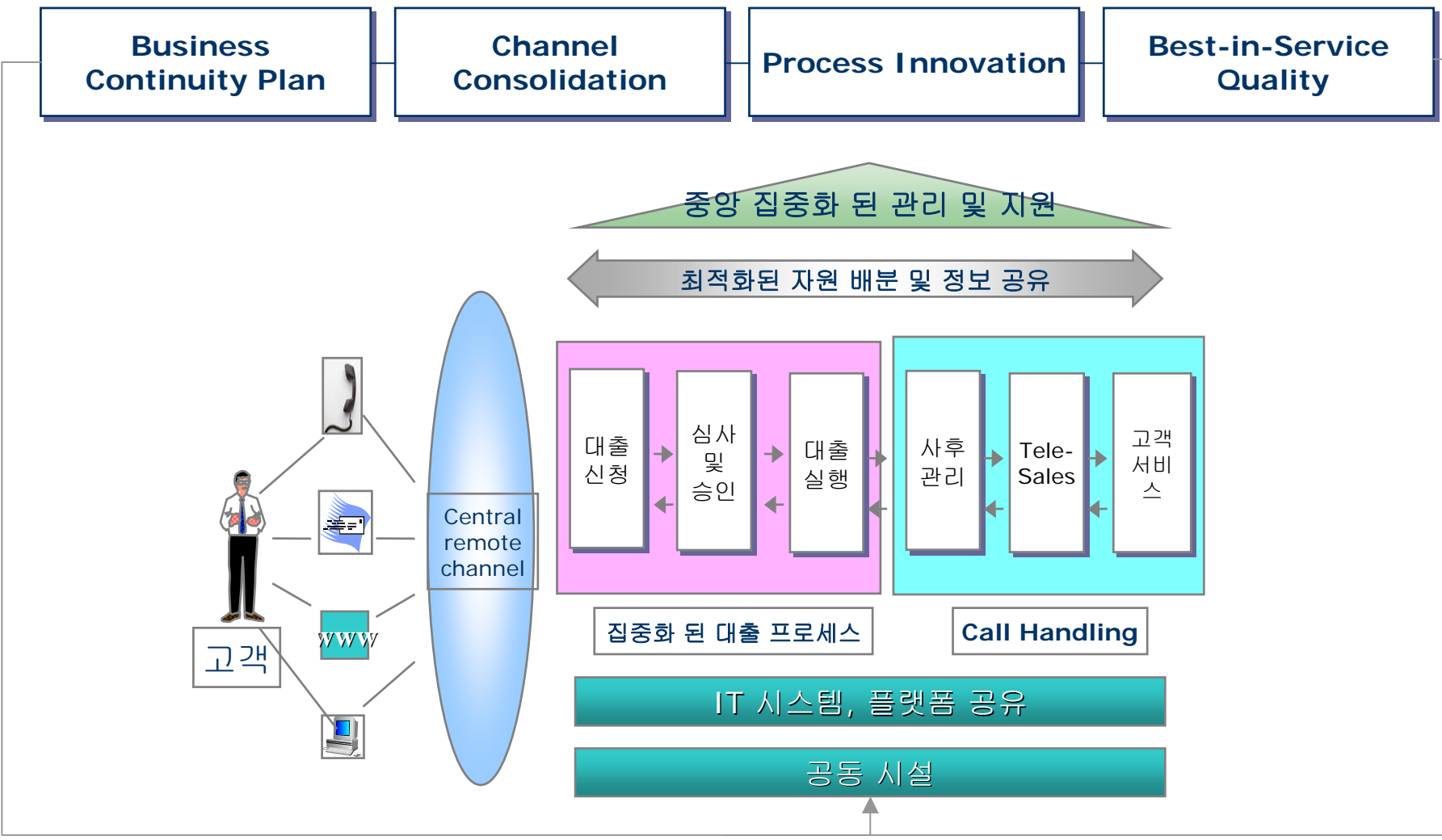
**고객만족**

- 지속적인 서비스 제공 능력을 갖춘 신뢰할 수 있는 인프라 시스템
- 손쉽게 상품/서비스에 접근할 수 있는 고객지향적인 고객 채널 관리
- 고객 정보를 기반으로 파악된 개별 고객의 **Needs**를 바탕으로 한 고객특성 별 상품/서비스 제공
- 고객가치에 바탕을 둔 고객 유지프로그램의 실행

**'신뢰를 바탕으로 한 내실 있는 경영'**



KOREA FIRST BANK



운영 현황

위 치

- 서울
- 부산

Inbound Calls

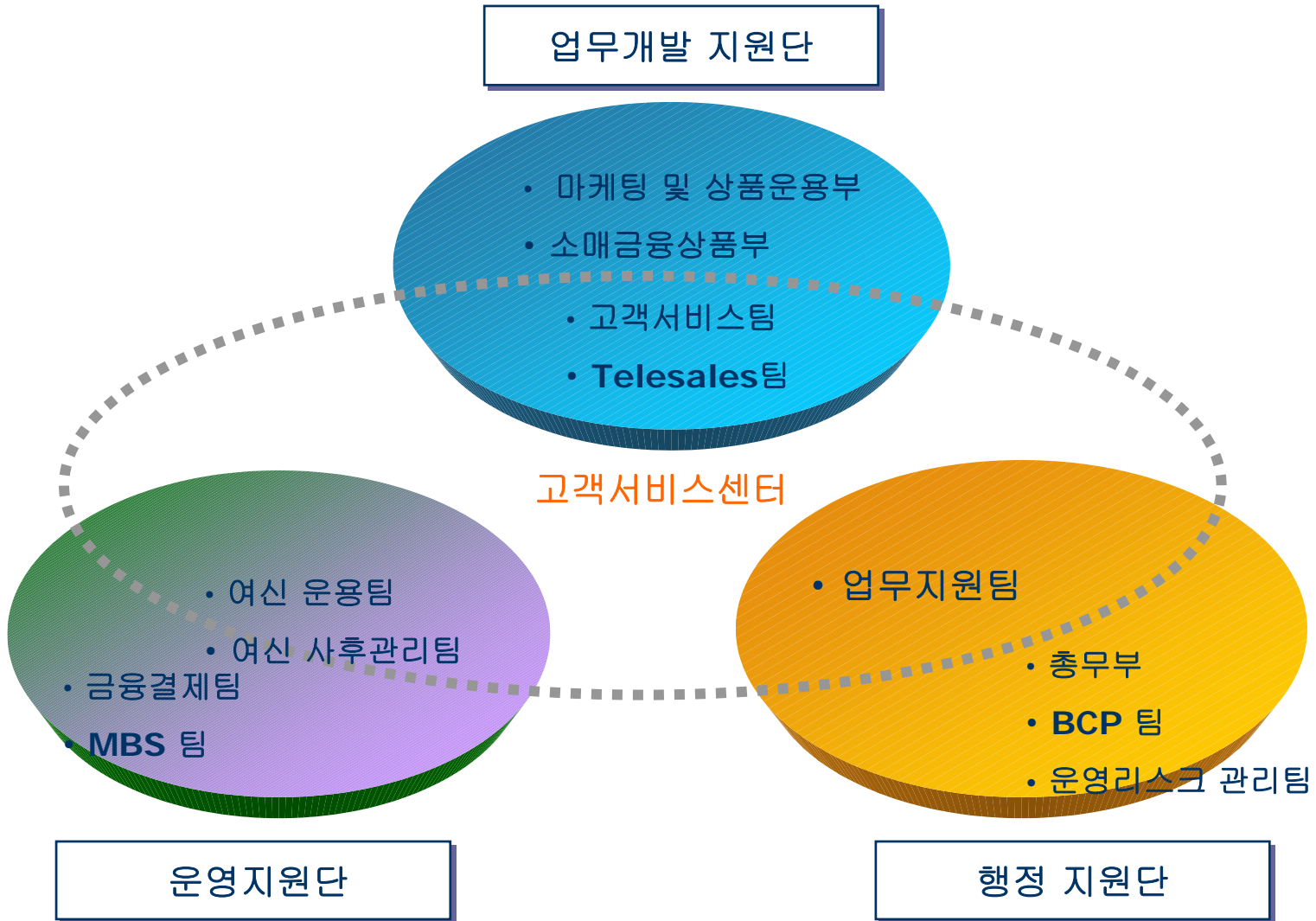
- 전행적인 콜 통합처리
- 일 평균 **15,000 calls** 처리
- **10초** 이하의 평균 응답속도 (ASA)
- 약 **2분**의 평균 통화시간
- **92%**이상의 **utilization ratio** (% logged into system)

Outbound Calls

- 일 평균 **41,000 calls** 수행 (Telesales + Collection)
- 평균 **5년** 이상의 업무경험 (Collection)
- **96%**이상의 **utilization ratio** (% logged into system-Collection)

Loan Operations

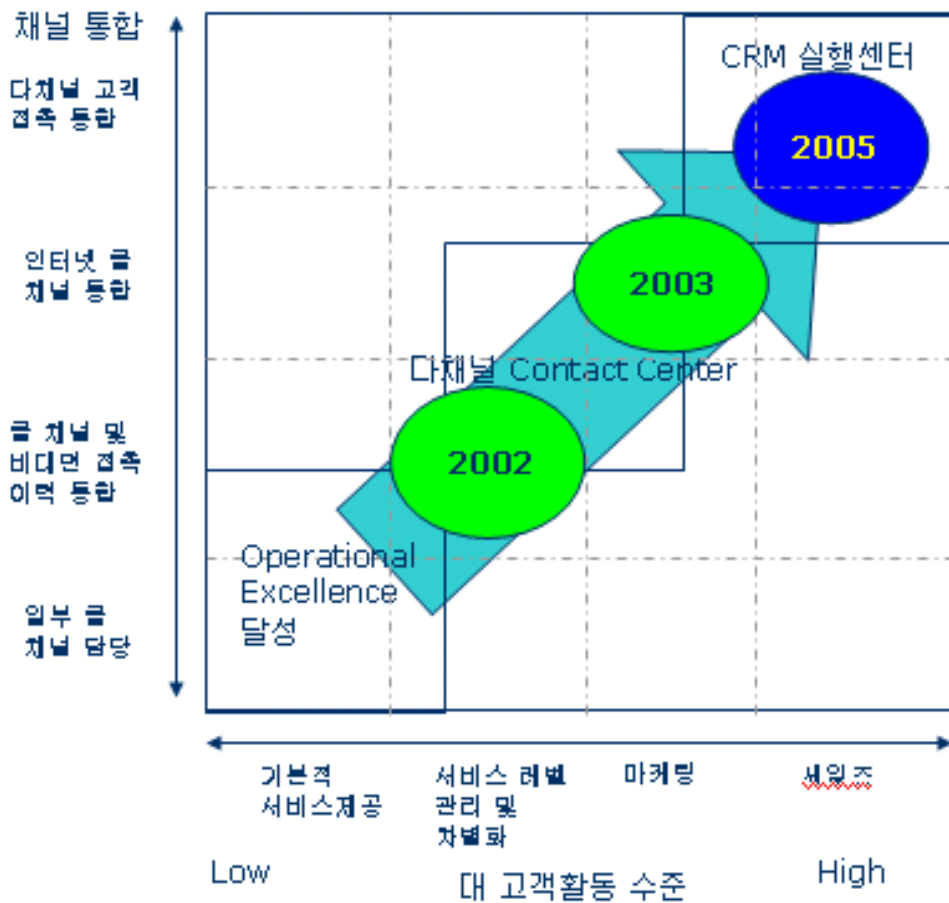
- 일 평균 약 **900**건의 대출 처리





만날 때마다 고객이 행복해지는 세계수준의 고객센터

KOREA FIRST BANK



- 2001 → 다채널 Contact Center의 기반 구축
- 2002 ~ 3 → 국내 최고 수준의 다채널 Contact Center
- 2004 ~ 5 → 아시아 최고 수준의 CRM 실행센터
- 2006 → 세계 수준의 고객 Care Center

## 목표 달성 핵심요소

## 핵심 과제

만날 때마다 고객이 행복해지는 세계수준의 고객센터

KOREA FIRST BANK

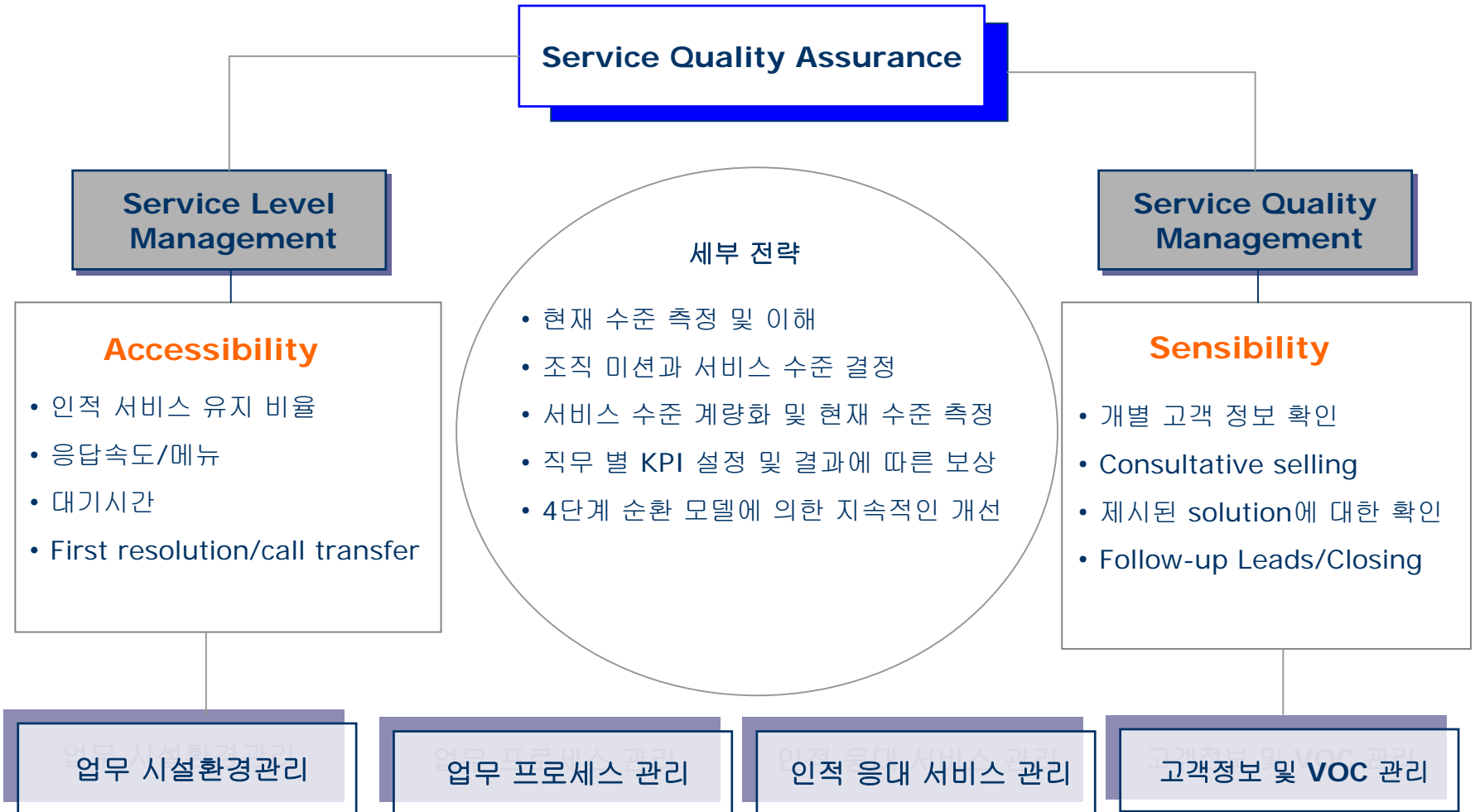


# 서비스 표준 설정 및 관리

- 정성적 서비스 목표를 달성하기 위해 정량적 서비스 목표를 물리적 만족도인 **Accessibility**와 감정적인 만족도인 **Customer Focus**와 **sensibility**로 나누어 각각 서비스 표준을 제정하여 관리
- 고객센터 센터의 조직 목표 달성을 위한 **KPI** 설정 시 팀 리더급 이상 직원의 **Workshop**을 통해 표준 항목 설정
- 분기별 서비스 표준에 대한 성과 모니터링과 직원 별 목표(**MBO**) 설정 및 중간 면담 등을 통해 각 표준항목별 계량 목표의 현실성 여부 등을 점검하고 년도 별로 표준을 제정

KOREA FIRST BANK

| Accessibility      |     | Customer Focus         | Sensibility |
|--------------------|-----|------------------------|-------------|
| Self Service 이용 비율 |     | 평균통화시간                 | 고객만족도       |
| Service Level      | 일반  | 통화시간비율                 | 통화품질        |
|                    | VIP |                        |             |
| 평균응답속도             | 일반  | Inbound 교차/상향판매 콜 당 비율 | 고객 불만비율     |
|                    | VIP |                        |             |
| 콜 포기비율             | 일반  | Outbound sales 긍정반응비율  | 고객접점 품질진단   |
|                    | VIP |                        |             |



## Inbound

고객의 상품 관련 서비스 문의 해결

고객의 서비스관련 상담을 가치 있는 상품판매로 유도하기 위한 기회 모색

전체 영업 프로세스에서의 고객정보 활용을 위한 고객정보 Update

후속 판매 기회를 얻기 위한 고객접촉정보 확보

## Outbound

CRM RO (Relationship Optimizer) 활용 target sales

고객 등급 상향 campaign

고객 loyalty 개선 프로그램 실행

Customer Leads follow-up

Call Volume/  
work load  
에 따른  
Task Shift

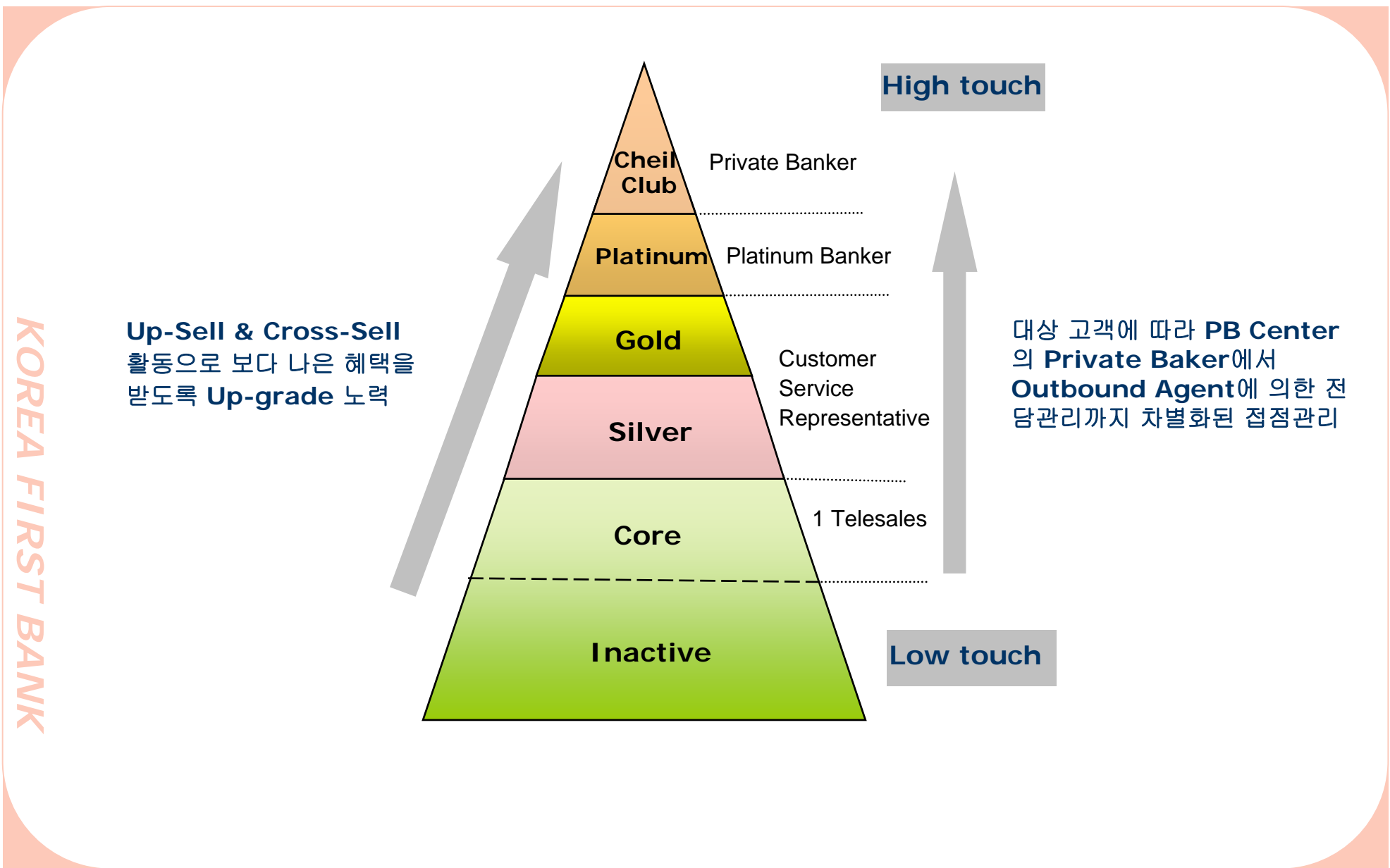
고객가치 분석 및 점점 차별화

Career Path에 기반한 Cross-Training

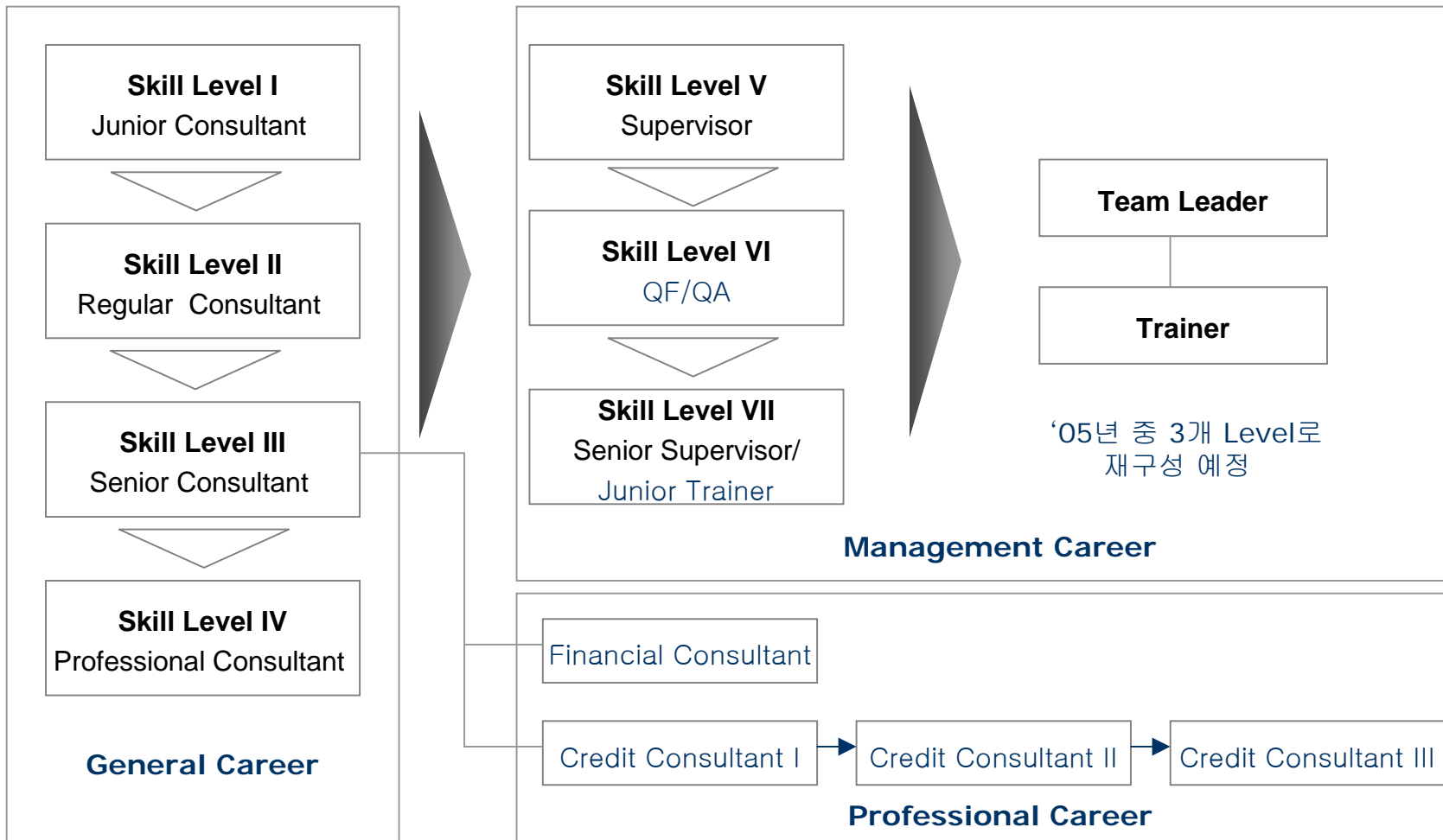
직무 순환에 기반한 Career Path설정

Work force management/  
Capacity Utilization

IT Infrastructure

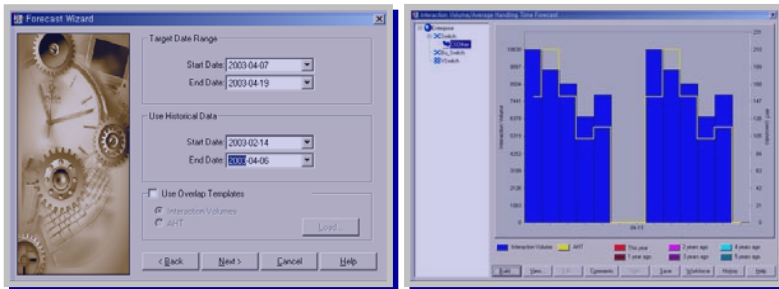


KOREA FIRST BANK

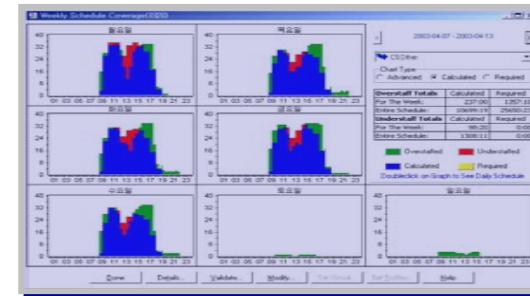


- 각 상담원의 업무수행 능력의 표준 설정 후 각자의 성과에 근거한 수행능력 척도를 측정
- 성과에 관한 신뢰성 있는 정보를 바탕으로 전략이나 전술 전개 가능
- **Forecast** 기능을 사용하여 **Historical data**를 기본으로 예측하고자 하는 일자의 **Call volume** 및 **AHT** 산출
- **Auto Scheduling** 기능을 사용하여 시간대별 call volume에 따른 최적의 상담원 자동 배치

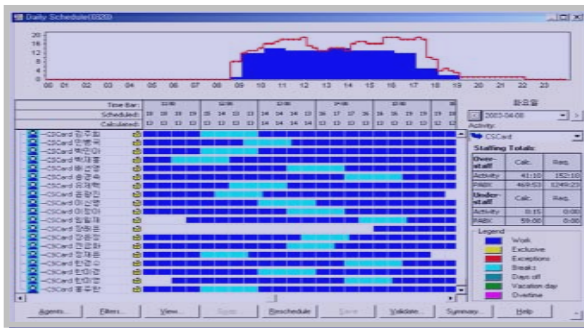
### WFM Forecasting 결과



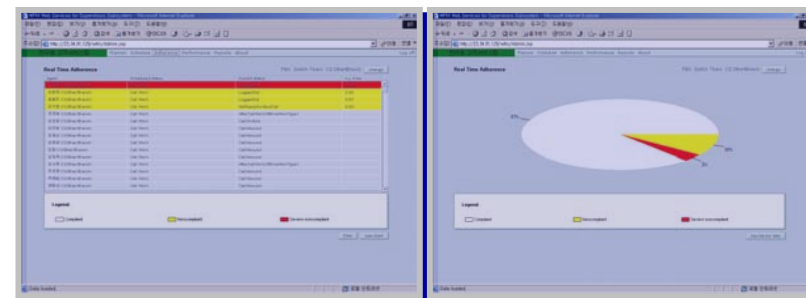
### 시간대별 call volume



### WFM Auto scheduling



### Adherence monitoring





## Capacity Utilization of Systems and Human Resources

Target 고객만족수준 과 이를 구현하기 위한 optimum size 산출/운영

Capacity acquisition plan

Proactive for enhancing productivity

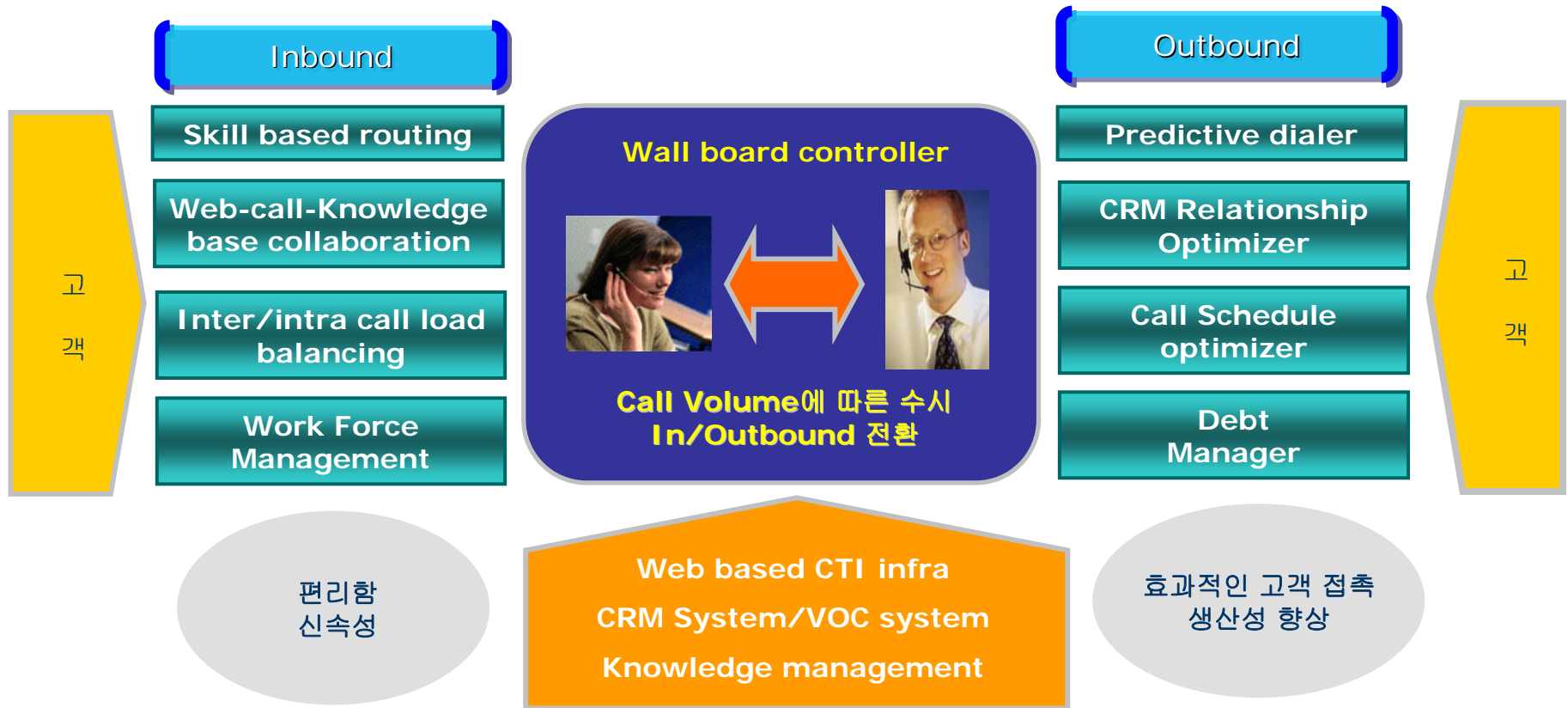
Normal level tracking and keep service level

Resource usage indicate bar

70 %

90 %

100 %

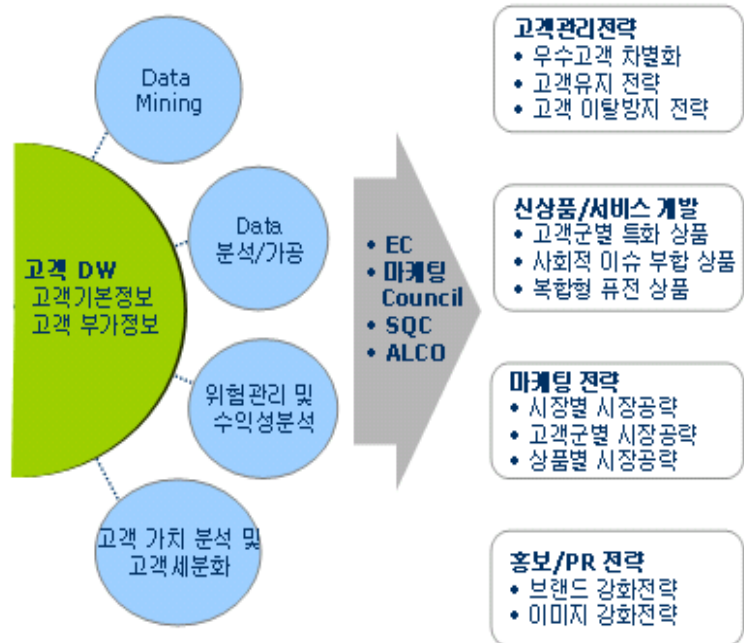


- Call Volume에 따른 유연한 Call Load Balancing을 가능하게 하는 IT Solution 도입
- Dual Center 운영에 의한 완전한 Contingency Plan 수립 및 이행
- CRM 과 연계 고객특성을 분석하여 맞춤형 고객서비스 품질 유지
- 생산성과 효율성의 극대화를 위한 유연한 System 유지

# 고객정보 및 VOC의 분석/활용

- 고객 관련 정보 분석 및 이의 피드백 절차를 통해 상품 및 마케팅 강화전략 수행
- 전문적 위험 분석 및 위험가중 가격산정 절차 등을 통해 경영위험 최소화
- 신상품이나 서비스에 대한 피드백을 통해 상품 강화전략
- 고객 세분화와 이에 대한 차별적 서비스를 고객의 정보를 분석함으로써 도출

KOREA FIRST BANK



- 고객의 피드백을 통해 고객 세분화 기준을 고객이 이해하기 쉽도록 변경
- Welcome call이나 Exit Interview 등을 통해 획득된 고객의 요구 중 경영전략과 부합하는 요소에 대한 즉각적인 수용
- 고객 조사를 통해 나타난 결과에 대해 새로운 홍보전략 수립 시행 중



| 생애인 실행/관리               | 수익성 분석                  |
|-------------------------|-------------------------|
| - 고객의 거래행위에 근거한 마케팅의 수행 | - 고객 계층별 수익성 분석 및 고객 분류 |
| - 고객별 최적의 판매인 채널 제안     | - 상품별, 채널별, 조직별 수익 분석   |
| - 판매인의 성과 평가 분석         | - 신규 개발 상품의 수익성 예측      |
| - 고객 계층별 판매인 스킬을 관리     | - 각종 마케팅의 비용대비 효과 분석    |

| 영업 분석                                 | 고객 분석                 |
|---------------------------------------|-----------------------|
| - 영업점 성과 분석 (실적, 영업역량, 생산성, 영업력, 판매인) | - 무당/분당 고객 - 무당 고객 성향 |
| - 직원 성과 분석 (경력, 영업력, 생산성)             | - 고객 프로파일 - 고객 특성     |
|                                       | - 고객 거래 - 고객 자산       |
|                                       | - 고객별 상품구매 한도         |

