

# 2014년도 SM-스마트앱 평가 스마트뱅킹 및 신용카드사 앱 평가결과 요약보고서

작성일자 : 2014. 7. 4

# 1. 평가 개요

평가 명	[SM-스마트앱평가모형] 은행 스마트뱅킹 및 신용카드사 모바일 앱
평가 기간	스마트뱅킹: 2014년 5월 30일 ~ 2014년 6월 30일 신용카드사 앱: 2014년 6월 5일(목) ~ 2014년 7월 4일(금)
평가 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시중은행 7개, 특수은행 4개로 총 11개 은행 모바일 앱</li> <li>- 총 22개 스마트뱅킹 애플리케이션(iOS/ Android 각 11개씩)</li> <li>: 신한은행, 우리은행, 외환은행, 하나은행, 한국씨티은행, 스탠다드차타드은행, IBK기업은행, KB국민은행, KDB산업은행, NH농협은행, SH수협은행</li> <li>• 총 10개 신용카드사의 모바일 앱</li> <li>- 총 20개 신용카드사 애플리케이션(iOS/ Android 각 10개씩)</li> <li>: 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, 씨티카드, 우리카드, 외환카드, 하나SK카드, 현대카드, KB국민카드, NH농협카드</li> </ul>
평가 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 웹발전연구소에서 개발한 SM-스마트앱평가 모형 앱 평가지표 사용</li> <li>• 2014년 스마트뱅킹 및 신용카드사 앱 평가용 세부 체크리스트</li> </ul> <p>[평가지표근거자료]</p> <p>: 웹발전연구소 "SM-웹평가모형", 행정안전부/ "모바일 서비스 구축 가이드라인", "모바일 서비스 사용자 인터페이스 지침", "모바일 iOS애플리케이션 접근성 지침", W3C/ Mobile Web Best Practice 1.0가이드라인"</p> <div data-bbox="957 940 1340 1299"> </div>
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가 구성원(은행 10명, 신용카드사 9명)</li> <li>은행: 전문가평가(연구원 6명, 검증 2명), 사용자평가(시각장애인 2명)</li> <li>신용카드사: 전문가평가(연구원 5명, 검증 2명), 사용자평가(시각장애인 2명)</li> <li>• 내용 : ABCDE 부문 평가항목 별 평가/ *비즈니스 항목의 가중치가 높음(40)</li> <li>A.고객흡인력(15), B.비즈니스(40), C.콘텐츠(15), D.디자인(15), E..기술성(15)</li> <li>• 방법 : 전문가 평가 및 사용자 평가(시각장애인 평가)</li> <li>- 전문가 평가: 각 지표 당 전문가 2명이 평가, PM과 QA의 검수 진행 / 5개 항목의 환산된 점수를 합한 100점 만점으로 평가</li> <li>- 사용자(시각장애인) 평가: iOS의 '보이스오버', Android의 'Talkback' 이용</li> <li>* iOS, Android 모두 진행하였으나, 안드로이드 Talkback의 경우 대체 텍스트 등 접근성 항목 평가가 제대로 진행되지 않을 수 있어 iOS의 점수만 반영하여 평가를 진행</li> </ul>

## 2. 종합 순위

### 1) 은행 스마트뱅킹: 종합 1위 KB국민은행의 'KB스타뱅킹'

순위	은행명	고객흡인력 (15점)	비즈니스 (40점)	콘텐츠 (15점)	디자인 (15점)	기술성 (15점)	합계 (100점)	등급
1	KB 국민은행	13.4	36.5	14.1	12.7	12.4	89.1	B(양호)
2	외환은행	12.9	34.8	12.2	13.4	10.6	83.9	B(양호)
3	NH 농협은행	13.5	33.9	12.0	13.0	11.4	83.8	B(양호)
4	신한은행	11.6	34.8	11.6	12.5	12.3	82.8	B(양호)
5	IBK 기업은행	11.8	34.3	11.4	12.1	11.7	81.3	B(양호)
6	우리은행	11.6	35.7	12.0	11.1	9.9	80.3	B(양호)
7	하나은행	11.8	32.2	10.7	12.0	10.7	77.4	C(보통)
8	SC 은행	11.4	31.3	10.1	12.0	10.9	75.7	C(보통)
9	씨티은행	10.5	27.8	10.1	12.1	10.9	71.4	C(보통)
10	KDB 산업은행	7.9	29.1	8.6	11.8	10.4	67.8	D(미흡)
11	SH수협은행	7.9	25.7	8.6	11.3	9.3	62.8	D(미흡)
평균		11.3	32.4	11.0	12.2	11.0	77.8	C(보통)

### 2) 신용카드사 앱: 종합 1위 신한카드의 'Smart 신한'

순위	신용카드사명	고객흡인력 (15점)	비즈니스 (40점)	콘텐츠 (15점)	디자인 (15점)	기술성 (15점)	합계 (100점)	등급
1	신한카드	13.6	34.7	13.1	13.0	10.1	84.5	B(양호)
2	삼성카드	13.1	31.4	13.8	13.6	11.0	82.9	B(양호)
3	KB국민카드	12.6	32.7	12.9	13.1	11.3	82.6	B(양호)
4	롯데카드	12.4	28.8	13.7	12.6	10.0	77.5	C(보통)
5	하나SK카드	11.8	30.2	12.6	12.5	10.2	77.3	C(보통)
6	외환카드	13.0	29.0	9.2	12.4	12.0	75.6	C(보통)
7	현대카드	10.5	31.4	12.9	11.0	10.3	76.1	C(보통)
8	씨티카드	12.2	29.4	10.3	11.3	11.0	74.2	C(보통)
9	우리카드	12.2	28.6	9.0	12.1	10.2	72.1	C(보통)
10	NH농협카드	11.6	26.5	10.5	12.6	10.6	71.8	C(보통)
평균		12.3	30.3	11.8	12.4	10.7	77.5	C(보통)

### 3. 은행·신용카드사 앱 평가 특징

#### 1) 은행 스마트뱅킹 평가 특징

- 금번 평가에서는 작년 6월 평가 중·하위권을 차지했던 앱들이 상위권으로, 상위권이었던 앱들이 하위권으로 내려가게 되면서 **대대적인 순위의 변동이 이루어짐**
  - 대폭적인 모바일 앱 서비스의 개편이 있던 은행들과 그에 비해 일부 서비스 및 기능의 보강만 있었던 은행들의 편차로 인해 순위 변동도 크게 나타남
- 2014년도 스마트뱅킹은 전년도 스마트뱅킹 서비스에 비해 **전반적으로 발전과 개선을 위한 노력이 크지 않았고, 독창성 및 차별성 면에서는 오히려 답보 상태**에 있는 것으로 나타남
  - 2011년부터 2013년 작년까지 매해 진행해온 SM-스마트앱 평가에서는 각 은행의 노력으로 해마다 서비스의 수준이 비약적으로 발전하고 있었음
  - 그러나, 금번 2014년 스마트뱅킹 평가에서는 각 은행들의 스마트뱅킹에서 눈에 띄게 발전된 부분을 찾아보기 어려웠고 전반적인 서비스가 지극히 평이한 수준에 머무르는 아쉬운 결과를 확인할 수 있었음

#### 2) 신용카드사 앱 평가 특징

- 2014년도 각 신용카드사들은 모바일 앱 서비스를 **전자지갑 서비스와 금번 평가 대상이었던 종합 서비스 앱으로 구분하여 운영**
  - 2013년까지의 평가에서는 각 신용카드사들은 모바일 앱 서비스에 대한 일정한 운영 정책 없이 크고 작은 별도 앱들을 통해 서비스들을 천차만별로 제공함
  - 반면, 금번 2014년 평가에서 각 신용카드사들은 모바일 앱 서비스를 전자지갑 서비스와 금번 평가 대상이었던 종합 서비스 앱으로 구분하여 결제와 혜택, 정보 탐색과 조회 등의 기능으로 각 모바일 앱의 역할을 분리하여 발전시키고 있는 양상을 보이고 있음
- 그러나 2014년도 금번 신용카드사 앱 평가에서는 **각 신용카드사의 종합적인 모바일 서비스 수준이 크게 발전하지 못한 것으로 평가됨**
  - 각 부문별 우수앱과 하위권 앱의 서비스 수준 격차가 매우 크게 나타남
  - 각 항목별 서비스 수준도 크게 차이가 나서 ABCDE 5개 각 부문에서 고르게 우수한 평가를 받은 신용카드사 앱이 거의 없음
  - 전체적으로 상위권과 하위권의 점수 편차가 매우 큰 경향을 보인 반면 중위권 앱 간의 점수 편차는 적어 특정 점수대에 집중되는 형태로 중위권의 신용카드사

앱들은 대부분 비슷한 수준으로 평가됨

### 3) 은행 스마트뱅킹과 신용카드사 앱 평가 비교·분석

- 스마트뱅킹은 고객 중심의 개인 고객을 위한 서비스 및 주요 기능인 조회·이체 등의 편리성을 강화해 대부분의 은행들이 고르게 서비스를 제공하면서 B.비즈니스 부문에서 8-90점대로 평가된 은행들이 절반 이상인 것에 반해, 신용카드사 앱은 7-80점대로 평가된 카드사들이 대부분으로 나타나면서 스마트뱅킹이 신용카드사 앱에 비해 전반적으로 주요 기능의 서비스를 안정적으로 제공하고 있다고 분석
- 신용카드사 앱은 각 신용카드사에서 중점을 두고 있는 서비스의 방향이 달라 각 모바일 앱의 ABCDE 부문별 편차가 크게 나타났으며, 이는 신용카드사 앱이 주요 서비스 채널로서 부각된 지 오래되지 않아 은행이나 증권 등의 금융사들에 비해 전략적인 목표 설정이 아직까지도 다소 미흡해 종합적인 관점에서의 모바일 서비스 개선을 위한 인식이 여전히 부족한 것으로 분석되어 스마트뱅킹에 비해 발전의 노력 필요
- 특히 모바일 앱 접근성 부분에서 스마트뱅킹은 매년 많은 은행들이 장애인도 주요 서비스를 이용할 수 있도록 꾸준히 노력하여 전반적인 모바일 앱 접근성 준수 수준이 향상되고 있으나, 그에 비해 신용카드사 앱은 메인화면에서 명확한 대체텍스트나 신용카드사 앱의 주요 기능에 대해 시각장애인이 직접 접근하는 사용성 등의 부분에서 스마트뱅킹 서비스보다 모바일 앱 접근성 수준이 미흡하여 발전이 필요한 것으로 분석