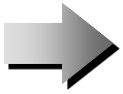


Mobile Analysis Report

00은행 '00 모바일 앱'

2014. 00. 00





I. Background

1. Overview
2. User Behavior
3. Technical Trend
4. Design Trend

II. Mobile Finance Application

1. Mobile Trading System
2. Credit Card Application
3. Smart Banking Application

III. Analysis & Improvement

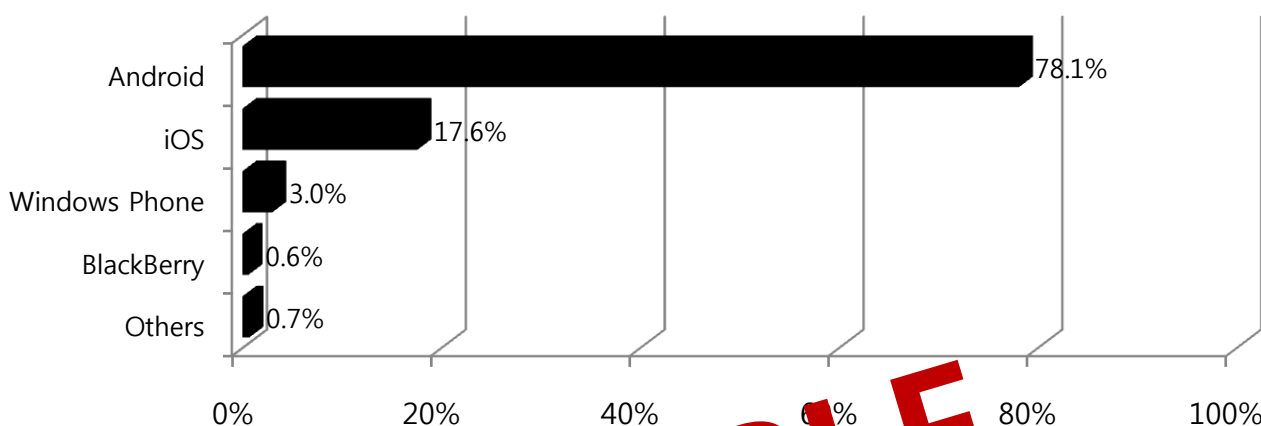
1. About SM-스마트앱평가
2. General Review
3. Analysis & Improvement
 - A: Attraction
 - B: Business
 - C: Contents
 - D: Design
 - E: Engineering
4. Tasks for the Improvement

1. 해외 모바일 서비스 분석

◆ 전세계 OS시장에서 안드로이드의 지배력 강화

- 안드로이드 OS를 사용하는 비율이 계속 높아져 시장 지배력이 점차 강화
- IDC에 따르면 2013년 4분기 전 세계 스마트폰 시장에서 안드로이드 운영체제 점유율이 80%에 육박해 애플 iOS의 4배에 달한 것으로 나타남
- 구글 안드로이드와 애플 iOS의 복점체제는 전체의 95.7%를 기록하였으며 2012년 4분기(91.2%)에 비해 4.5% 상승한 수치

전세계 스마트폰 OS 규모, 점유율 추이

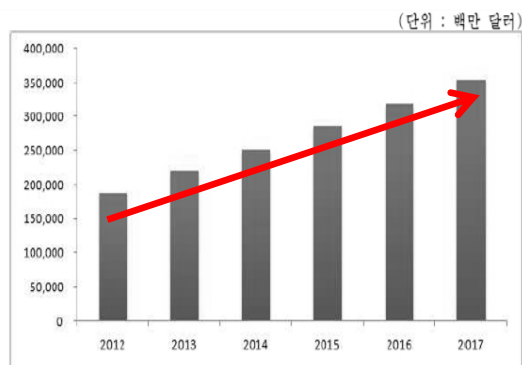


※자료: Global Mobile Phone Tracker, 2014.02

◆ 모바일 콘텐츠 시장의 지속적인 성장

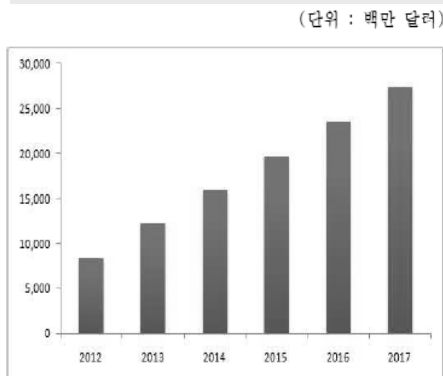
- 콘텐츠 시장의 주요 트렌드는 디지털화, 모바일 기반, 융복합화
- 디지털 콘텐츠 시장은 2017년에는 3,500억 달러 규모에 달하는 시장으로 성장 할 전망
- 모바일게임 및 모바일광고 시장 역시 페이스북, 바인(Vine), 유튜브, 트위터, 라인, 위챗 등 주요 SNS의 가입자 기반 확대와 함께 빠른 매출 증가추세를 유지하며 디지털 콘텐츠 시장을 주도

디지털 콘텐츠 시장규모 전망.
2012-2017



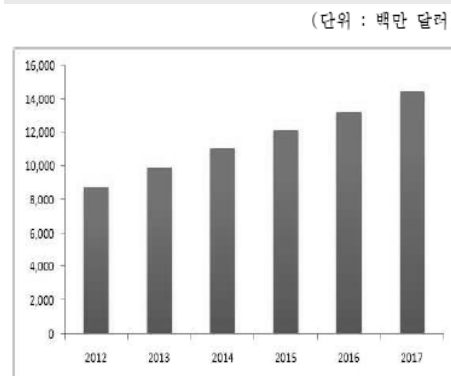
※ 출처: PWC(2013)

세계 모바일광고 시장규모
전망. 2012-2017



※ 출처: PWC(2013)

세계 모바일게임 시장규모
전망. 2012-2017



※ 출처: PWC(2013)

※자료: 한국콘텐츠진흥원 [세계 콘텐츠시장의 규모와 전망]

2. 2013년도 SM-스마트앱 평가 결과

(2) 6월 은행 스마트 बैं킹 평가 종합

◆ 평가 결과 종합

- 종합 1위를 차지한 신한은행의 '신한S뱅크'는 개편을 통해 모바일 서비스 품질을 대폭 개선하면서 독창적이고 차별적인 디자인으로 사용자의 편리성 강화. 또한 신한은행의 아이덴티티를 살리면서 다양한 콘텐츠들을 앱에서 제공하여 사용자가 웹에 접속하지 않아도 편리하게 이용할 수 있도록 구현
- 콘텐츠 부문에서는 전면 개편된 하나은행이 1위를 차지. 예금, 카드, 펀드, 대출, 외화 등의 여러 가지 금융상품들 외에 하나N Wallet, 대기표 보관함, Bank book(앱 통장)등의 다양한 부가 콘텐츠 제공. 카드 없이 결제가 가능하도록 바코드 제공과 위치기반 및 증강현실 등 최신기술을 적용한 서비스들로 하나은행은 지난 평가 8위에서 1위로 크게 순위가 상승

SM-스마트앱평가 항목별 은행 순위 종합

항목	고객흡인력	비즈니스	콘텐츠	디자인	기술성
1위	신한은행	신한은행	하나은행	신한은행	신한은행
점수	83.8	95.7	87.9	81.8	80.8
등급	B(양호)	A(우수)	B(양호)	A(우수)	B(양호)

◆ ABCDE 각 항목별 평가 종합

- 16개 은행의 A, B, C, D, E 평가 결과를 100점 만점으로 환산한 결과 5개 항목 중 디자인 부문이 84점으로 가장 높은 점수를 받음

Attraction (고객흡인력)	Business (비즈니스)	Contents (콘텐츠)	Design (디자인)	Engineering (기술성)
<ul style="list-style-type: none"> • 차별성과 고객편의성 부분 평가지표 강화 및 일부 앱의 개편 노력 부족으로 고객흡인력은 61.4점의 최저점수를 받아 개선이 시급함 	<ul style="list-style-type: none"> • 신한은행 만이 비교적 큰 점수 차이로 A(우수) 등급 기록 • 지방은행은 평균 E(매우미흡)등급을 받으면서 앱의 목적에 맞는 본연의 기능이 잘 구현되지 않고 있다는 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 지난 평가 9위에 그쳤던 하나은행이 대폭적인 앱 개편 시행으로 금번 평가에서 1위를 차지하는 성과를 거둠 • 반면 개편 노력이 없는 앱에서는 많은 개선 노력이 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 주요은행의 디자인 개편 작업으로 금번 평가에서는 5개 항목 중 디자인 부문이 평균 84점으로 높은 점수를 받음 	<ul style="list-style-type: none"> • 기술성 평가 지표 중 보안성과 성능 평가 부분이 강화되었음에도 일부 은행의 기술성 개선작업으로 기술성 부문 등급이 상승하는 결과

4. SM-ABCDE 항목별 실제 구현사례

◆ 비즈니스(Business)

B-5. 개인화 서비스의 편리성

종합 자산 관리를 위한 개인화 서비스 및 맞춤 기능 확대

- 페이지 설정, MY홈 설정 등 고객의 거래내역, 개인 정보들로 화면을 구성할 수 있는 페이지 편집 기능 제공
- 고객의 자산 관리 관련 메뉴 및 사용자가 자주 이용하는 기능을 선택하여 별도로 이용할 수 있는 개인화 맞춤 서비스 제공
- 개인별 계좌내역, 이체, 거래 등의 정보 및 분석을 한 화면에서 확인 할 수 있는 등 단순 조회 기능을 넘어 개인이 자산을 관리할 수 있도록 다양한 기능이 확대되고 있음

개인화 서비스의 구현 사례

[KB국민은행] 초기화면 및 My KB를 통해 개인 자산 현황이나 금융 상품 등에 대해 확인 할 수 있도록 제공



[하나은행] Bank book을 통해 개인 자산을 쉽게 관리할 수 있도록 서비스 제공



[HMC투자증권] 종합 잔고 조회 기능을 통해 분석된 정보 제공



[롯데카드] 마이메뉴 구성 기능을 통해 나만의 페이지 구성 가능

3. ABCDE 평가항목별 개선 방안

A.고객흡인력

B.비즈니스

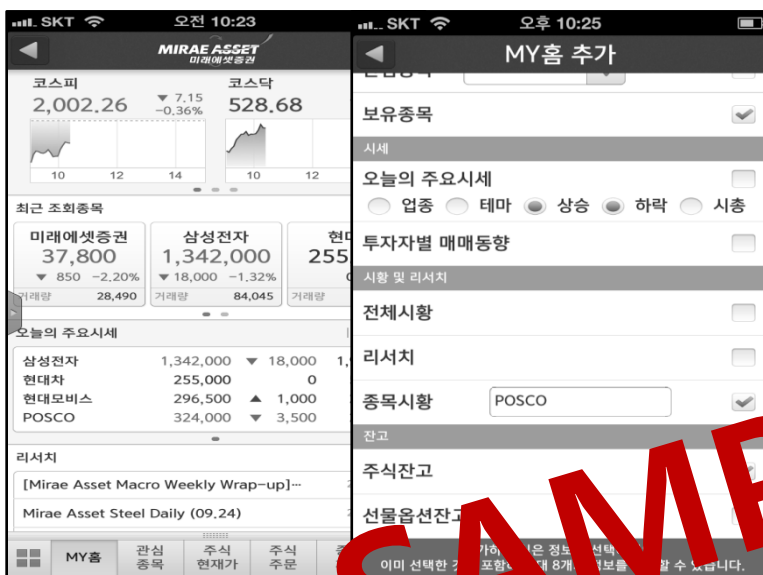
C.콘텐츠

D.디자인

E.기술성

B-4. 개인화 기능의 편리성 [보통]

- 서비스를 이용하는 고객의 성향을 고려한 기능 강화
- 고객의 사용 빈도, 조회 내역 등을 파악하여 마이메뉴, 최근 조회 종목 등 편의 기능 제공
- 고객 개인 정보만으로 구성할 수 있는 화면 설정, 자산 구성 현황 조회 등의 고객 개인화 기능은 상대적으로 미흡하여 관련 내용의 개선 필요
- MY투자캘린더, 맞춤공지 등을 제공하고 있으나 한 눈에 자산현황 등을 볼 수 없어 보완 필요



[미래에셋증권] 원하는 기...으로 홈 화면을 구성
할 수 있어 자산관련 MY홈 구성 가능



[삼성증권] 'My POP' 자산 포트폴리오



[현대카드] 개인 성향을 분석하여 이벤트 및
가맹점 등을 제공



[KB국민카드] 이용내역을 달력으로
한 눈에 볼 수 있도록 제공

3. ABCDE 평가항목별 개선 방안

A.고객흡인력

B.비즈니스

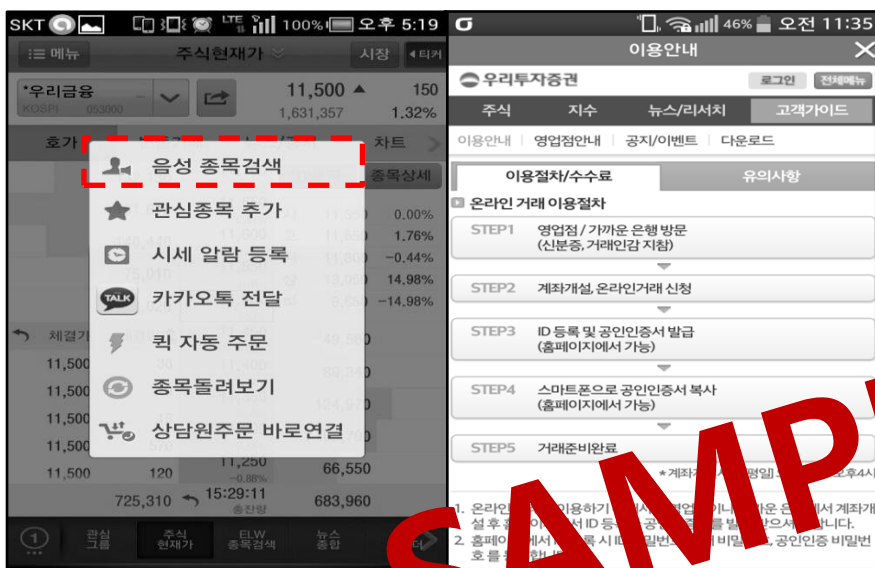
C.콘텐츠

D.디자인

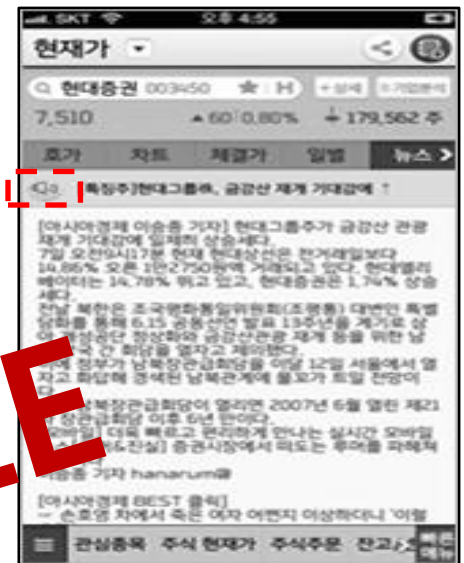
E.기술성

C-3. 부가콘텐츠 다양성: 다양한 사용자의 서비스 이용 편의를 위한 콘텐츠 [미흡]

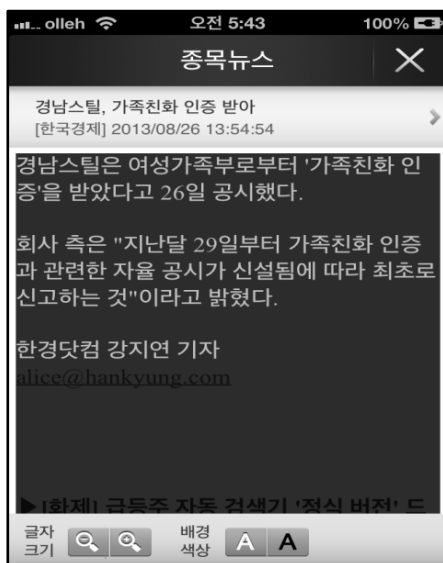
- 고령자와 스마트폰 사용 미숙자를 위한 콘텐츠 제공 면에서 음성 서비스를 활용한 콘텐츠 제공으로 고령자와 시각장애인을 위한 접근성 개선을 하고 있는 추세
- 현대증권은 음성 검색 외에 현재가 알리미, 실시간 뉴스 음성 제공 기능 등으로 활용하고 있으며, KDB대우증권의 경우 뉴스 열람 시 글자크기, 배경색 등을 설정하여 접근성 개선 노력
- 우리투자증권은 상대적으로 실질적인 이용 안내 부문에 대한 제공이 미흡



[우리투자증권] 음성종목 검색, 이용안내



[현대증권] 읽어주기 기능



[KDB대우증권] 글자크기, 배경색 변경



[KB국민은행] 큰글씨이체



[대신증권] 사용자가이드

Thank you

(주)웹발전연구소

제1연구센터: 서울 용산구 청파로47길 100 숙명여자대학교 순헌관 722호

제2연구센터: 서울 용산구 청파로47길 90 숙명여자대학교 BI센터 302호

전화 : 02-710-9685, 070-7726-9685 / www.smartebiz.kr



웹과 앱 발전을 선도하는 최고의 연구소 기업

웹발전연구소는 세계 최고를 지향하는 국내 최고의 웹사이트 및 모바일 애플리케이션 평가/컨설팅 기관입니다. 지난 2000년 설립 이후 웹 사이트 및 모바일 애플리케이션 관련 다양한 노력을 통해 국내 IT 산업의 발전과 진화에 기여하고 있습니다.

- 웹발전연구소는 숙명여자대학교 정책·산업대학원의 IT융합비즈니스 전공과 밀접하게 협력하여 웹사이트 및 모바일 애플리케이션 관련 전문적인 연구를 진행하고 있습니다.

※ 숙명여자대학교 정책·산업대학원의 IT융합비즈니스 전공은 국내 우수 기업과의 산학 제휴 인터십 프로그램 등을 추진하고 있습니다. 관심 있는 기업의 많은 문의 바랍니다. (연락처: 02.710.9963)