

# 2022 국가서비스대상 수상 사례

2022. 09



I|P|S 산업정책연구원  
The Institute of Economic Policy Issues

# KB증권\_프라임 클럽(PRIME CLUB)

디지털 플랫폼의 투자정보와 전문 투자 상담 서비스가 결합된  
증권사 최초 구독형 프리미엄 자산관리 서비스



증권사 최초의 구독경제 모델의 자산관리 서비스  
디지털 플랫폼의 투자정보 콘텐츠와 PB(프라이빗 뱅커) 자산관리 상담 서비스의 결합  
자산관리 사각지대에 있는 소액투자자도 이용 가능한 프리미엄 자산관리

## Background

KB증권 프라임 클럽은 고객 니즈와 금융거래 행태 변화에 효율적으로 대응하기 위한 노력의 결과물이다. 국내외 선도기업을 벤치마킹한 것은 물론이고, '내가 필요로 하는 정보와 서비스를 찾기 어렵다', '지점에 직접 방문할 시간이 없고, 궁금한 것이 있어도 누구에게 상담해야 할지 모르겠다', '나에게 어떤 상품이 필요한지, 무엇이 가장 좋은 상품인지 모르겠다'는 고객 관점의 페인 포인트(Pain Point: 불편하고 고통스러운 부분)를 해결하고자 하는 의지에서 출발했다. 2020년 2월, 프라임센터를 오픈하고 프라임 클럽 서비스를 런칭, 웹 세미나, 경제TV, 유튜브 등 다양한 방송과 상담 서비스를 제공하기 시작하여 점차 콘텐츠를 확대해왔으며, 2022년 Prime PB센터를 오픈하여 비대면 상담 강화 및 고객별 맞춤형 서비스를 강화하고자 노력하고 있다.

## Service Program

KB증권 프라임 클럽은 증권사 최초의 구독경제 모델의 자산관리 서비스로, 소액의 구독료(월 1만원)을 지불하면 프리미엄 자산관리 서비스를 제공한다. 기존에는 거액 자산가들의 전유물이었던 자산관리 상담 서비스를 소액투자자, MZ세대, 주린이(주식 초보) 등에게도 동일한 서비스를 제공하므로, 자산의

많고 적음이 아닌 서비스 가입 여부에 따라 투자 전문 전문가의 컨설팅을 받을 수 있다.

KB증권 프라임 클럽은 '디지털 플랫폼'의 투자정보 콘텐츠와 '휴먼터치'의 일환인 Prime PB(프라이빗 뱅커) 상담이 결합된 서비스로, 다양한 투자정보를 적시에 받고 궁금한 점을 즉시 해결하길 원하는 고객층을 타겟으로 이용자를 확대하며 신시장을 개척해나가고 있다.

## Subject(주체)

KB증권은 최고의 인재와 담대한 혁신으로 가장 신뢰받는 평생금융파트너라는 기업 비전하에 고객의 니즈에 적합한 서비스를 제공하고자, KB증권 프라임 클럽 서비스를 통해 고객중심, 전문성, 혁신주도, 신뢰정직, 동반성장이라는 철학으로 올바르게 건전한 투자 문화 정착에 기여하고자 노력하고 있다.

## Environment(환경)

증권 시장은 금융시장의 시황에 따라 투자 상품의 안전성과 수익률이 빠르게 변동하는 산업이다.

## 자산관리 서비스에 대한 접근성 확대

급변하는 투자 시장에  
대응할 수 있는  
'즉시성'을 강점으로

적시에 투자정보와  
실시간 상담 서비스 제공



증권사  
최초 구독형  
자산관리  
서비스

실시간  
투자정보 및  
상담 서비스  
제공

가입 고객  
150만 명  
 돌파

변동성이 큰 만큼 정보의 즉시성이 매우 중요한데, KB증권 프라이م 클럽은 고객이 필요한 정보를 장 개시 전부터 장 종료 시까지 시간대별로 제공한다는 차별화된 강점이 있다.

### Resource(자원)

KB증권 프라이م 클럽의 큰 장점은 인적 자원의 '전문성'이다. 일선 영업점과 투자정보 파트에서 오랜 기간 동안 투자 자문 경험을 쌓은 전문 PB 인력들을 배치하여 고객이 필요할 때 언제든지 심도 있는 양질의 투자 상담 서비스를 제공한다. 뿐만 아니라, 증권방송 인력을 별도로 운영하여 구독 서비스를 가입한 다양한 고객층에게 실시간으로 투자 콘텐츠를 제공하고 있다.

또한, KB증권은 프라이م 클럽 서비스를 위해 Prime 센터, PrimePB센터를 운영하며 각 56명, 33명의 전문인력을 배치하여 양질의 서비스를 위해 노력하고 있다.

### Mechanism(메커니즘)

업계 최초의 구독형 자산관리 서비스인 만큼, 서비스 인지도 및 고객 경험 제고를 위해 다양한 콘텐츠 및 혜택을 제공하여 신규 고객 Pool을 확대하고 이용 고객 Lock-in 및 로열티 향상에 중점을 두고 있다. KB증권 프라이م 클럽 서비스 가입 고객의 특성을 파악하고 세분화한 후, 세분화된 고객의 니즈에 적합한 투자 상품을 적시에 홍보하여 제공하는 전략으로 고객 만족도를 높이고 있다. 또한, 프라이م 클럽 회원 실시간 전용방송 및 유선, 게시판, 카카오톡을

통한 즉시 상담이 가능하도록 하여 고객 편의를 극대화하고 있으며, 고객 설문조사 및 PB상담 후 만족도 조사를 통해 고객 의견을 수렴하여 서비스 개선점을 도출하는 프로세스를 구축하였다.

### Performance(성과)

KB증권 프라이م 클럽은 2020년 출시 이후 2021년 말 가입 고객 70만 명을 달성했으며, 2022년 5월 기준 가입 고객이 150만 명을 돌파하는 등 이용 고객이 빠르게 증가하며 가파른 성장세를 보이고 있다. 이에 2021년, 2022년 국가서비스대상을 연속 수상하는 등 대외적으로 성과를 인정받고 있다. 향후 비대면 고객의 증가 및 금융 투자 대중화 가속화에 따라 온택트 자산관리 서비스에 대한 고객 수요가 증가할 것으로 예상됨에 따라, 자산관리 분야 업계 선도기업인 KB증권의 프라이م 클럽의 앞으로의 성장이 더욱 기대된다.

KB증권 프라이م 클럽은 지속적으로 고객의 눈높이에 맞는 투자 콘텐츠 발굴 및 양질의 PB 상담 서비스 제공에 집중할 계획이며, 고객의 자문 니즈와 디지털 자산관리 시장 변화에 적극적으로 대응하기 위해 Prime Club 서비스를 중심으로 비대면 고객 관리 및 투자상담 업무를 수행하는 새로운 하이브리드(디지털+휴먼터치) 서비스로 성장해나갈 계획이다.