

2022 국가서비스대상 수상 사례

2022. 09



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

신한카드_마이샵 파트너(MySHOP Partner)

‘Connect more, Create the Most’
소상공인과 고객을 연결하는 디지털 플랫폼
4차산업시대의 소상공인을 위한 디지털 전환 지원

신한카드 MySHOP Partner



인공지능(AI), 빅데이터 분석 기반의 소상공인 맞춤형 사업운영 솔루션 플랫폼
차별화된 종합금융서비스 제공, 소상공인의 디지털 전환(Digital Transform) 지원으로
산업 내 소상공인의 경쟁력 강화 및 가치 제고 도모

Background

카드 비즈니스는 카드사와 고객, 그리고 가맹점의 연결을 통해 가치를 창출하는 사업이다. 신한카드는 이 비즈니스의 한 축인 가맹점을 주요 고객으로 인지하고, 가맹점을 위한 디지털 플랫폼을 지원하여 가맹점들의 가치를 제고하고자 2018년 ‘MySHOP Partner(이하 마이샵 파트너)’를 출시하였다.

마이샵 파트너는 가맹점을 위한 AI, 빅데이터 기반 마케팅 플랫폼으로 시작하여, 이용 대상을 개인사업자까지 확대하여 모든 소상공인이 이용할 수 있는 개방형 플랫폼으로 확대하였으며, 소상공인의 사업 운영 전반에 필요한 핵심 서비스를 통합적으로 제공하는 종합 금융 플랫폼으로 고도화하였다.

Service Program

마이샵 파트너는 가맹점을 위한 디지털 지원을 컨셉으로 하는 신한카드만의 소상공인 지원 플랫폼으로, 소상공인 및 개인사업자의 매장 운영에 필수적인 매출관리, 직원관리, 상권분석, 매장 홍보 및 광고, 소모품 구입까지 사업 운영 전반에 대한 솔루션을 제공하는 디지털 플랫폼이다.

플랫폼을 통해 신한카드 및 타사 카드, 현금영수증, 배달앱 등에서 결제한 모든 매출내역을 시각화하여 제공하고 있으며, 전용 어플리케이션을 활용하여 스

마트폰으로도 손쉽게 매장현황 및 직원관리, QR페이 관리 기능을 제공한다. 또한, 빅데이터 기반 상권분석, 고객평가 보고서, 매장 경영보고서 등 운영 리포트도 제공하고 있으며, AI 기반 맞춤형 고객 마케팅, 홍보 메시지 발송 등 소상공인 운영에 필요한 다양한 지원 서비스를 제공하는 플랫폼이다.

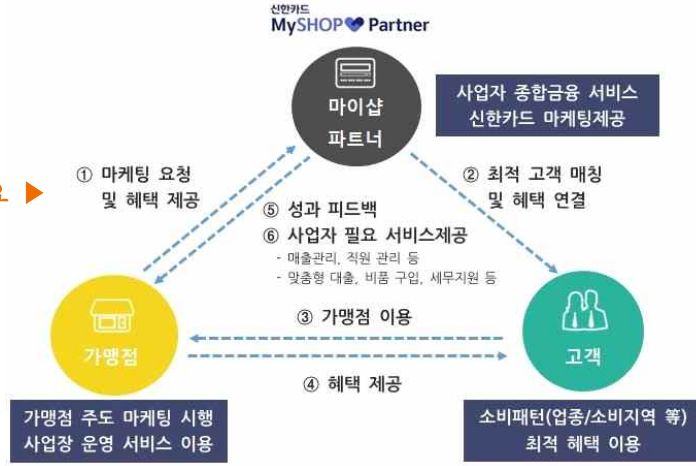
Subject(주체)

신한카드 CEO(임영진 대표)는 2022년 아젠다로 신성장 사업 포트폴리오 다각화 및 데이터와 디지털 활용 역량 극대화를 제시하며, 플랫폼 사업 확대하고 딥테크(Deeptech) 기업으로 거듭나고자 전사적인 전략을 수립하였다. 이러한 전략 방향성을 기반으로 ‘Connect more, Create the Most’라는 연결을 통해 최고의 가치를 창출하고자 하는 기업 비전하에 소상공인을 위한 종합금융서비스 플랫폼을 개발하여 차별화된 금융 지원 및 마케팅 지원에 앞장서고 있다.

금융 그룹사 최초 소상공인 맞춤형 종합 금융 서비스 플랫폼

가맹점과의 상생경영 실천

마이샵 파트너 서비스 개요 ▶



금융 그룹사
최초
소상공인 지원
디지털 플랫폼

서비스
이용 고객
10만 명

월 평균
마케팅 건수
11,575건

Environment(환경)

4차 산업혁명 시대가 도래함에 따라 산업 전반에서 AI, 빅데이터에 대한 중요성이 높아지며 기업들은 디지털 전환을 요구받고 있다. 금융 산업에서도 금융과 IT기술을 결합한 핀테크의 역할이 점차 커지고 있으며, 이러한 핀테크 기술이 발전함에 따라 배달업을 필두로 가맹점 포인트 적립 서비스, 알고리즘을 통한 상권분석, 매출관리 등 다양한 핀테크 기반 플랫폼 시장이 형성되고 있다.

이러한 흐름 속에서 소상공인들은 디지털 전환에서 소외되거나 필요성을 인식하더라도 쉽게 접근하기 어려운 측면이 있었다. 신한카드는 이러한 소상공인들의 니즈를 충족시키기 위해 AI 기반의 상권분석, 마케팅, 매출 관리를 지원하는 플랫폼을 통해 소상공인들이 변화하는 산업 환경에 적응하고 가맹점들의 가치를 제고하고자 '마이샵 파트너' 서비스를 개발하였다.

Resource(자원)

'마이샵 파트너'는 신한카드의 2,200만 고객 빅데이터를 기반으로 온라인 마케팅 시 효과적으로 대상자를 매칭해주며, 소상공인의 온라인 마케팅 시 할인 비용을 기업의 비용으로 지원하고, 다양한 홍보 채널을 활용할 수 있게 하는 등 신한카드가 축적한 자원을 기반으로 소상공인에게 실질적으로 도움이 되는 서비스를 제공하고 노력하고 있다.

또한, '마이샵 파트너' 서비스를 위해 기업 차원에서 부서급 조직인 '마이샵 챗터'를 구축하여 기획, 개발, 마케팅 업무를 팀원들이 체계적으로 수행하고 있으며, 담당 인력들이 모두 같은 공간에서 일하며 시너지를 높이고 있다.

Mechanism(메커니즘)

금융그룹사 최초로 소상공인을 위한 맞춤형 플랫폼을 개발, 사업 운영 솔루션 및 차별화된 금융서비스를 제공하고 있으며, 신한카드 고객패널인 '신한사이다' 내 가맹점주 패널을 활용하여, '마이샵 파트너'에 대한 VOC 조사 및 FGI를 시행하여 서비스 개선점을 도출하고 신규서비스를 발굴하고 있다.

Performance(성과)

소상공인의 사업 운영에 필요한 대부분의 콘텐츠를 담고 있는 맞춤형 종합 서비스로서 소상공인에게 차별화된 편리함을 제공하며 서비스 런칭 2년 반 만에 약 10만여 명의 고객을 유치하였으며, 2022년 기준 월평균 마케팅 건수는 11,575건에 달하고 있다.

신한카드 '마이샵 파트너'는 지속적인 서비스 고도화를 통해 소상공인의 Business Life Time에 맞는 최적의 서비스를 제공하여 최상의 가치를 창출하고자 노력하고 있으며, 소상공인의 디지털 전환(Digital Transform)에 기여하는 차별적인 금융 서비스를 목표로 하고 있다. 앞으로도 신한카드의 인프라를 활용한 소상공인 지원을 확대해나가며 상생경영에 앞장설 계획이다.