

2022 국가서비스대상 수상 사례

2022. 09



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

비씨카드_페이북

결제 플랫폼에서 소비 중심 생활 금융 플랫폼으로!



소비관리 및 채테크까지 쉽고(Easy), 간편(Simple)한 비씨카드 페이북

Background

온/오프라인에서 편리한 결제 서비스를 제공하는 결제 플랫폼으로 시작한 페이북은 고객에게 부자되는 습관을 만들어 주는 쉽고 편한 생활 금융 플랫폼으로 거듭나기 위해 서비스 고도화 프로젝트를 진행하였다.

Service Program

페이북은 고객에게 경제적 혜택은 물론 심리적 안정감을 주고자 하였다. 페이북 고도화 프로젝트의 핵심은 카드 결제로부터 소비관리 및 채테크까지 '쉽고(Easy) 간편(Simple)'한 사용이 가능하도록 사용자 관점의 환경 (UI·UX)을 개선한 것인데, 사용자는 페이스북 홈 화면을 스크롤하는 것만으로 본인의 전 소비 및 자산 현황을 한 눈에 파악할 수 있다.

Subject(주체)

페이북의 서비스 철학은 고객에게 부자되는 습관을 만들어주는 쉽고 편한 생활 금융 플랫폼이다. 페이북 컴퍼니는 페이북 서비스의 목표를 다음과 같이 밝혔다.

“페이북이 고객에게 부자되는 금융 습관을 만들어 주는 생활금융 플랫폼으로 거듭나기 위해 이번 업데이트를 진행했다. 앞으로도 페이북은 고객의 금융생활을 더 편리하고 부유하게 만드는 것은 물론 심리적 여유까지 제공하는 금융앱으로 발전해 나갈 것이다.”

Environment(환경)

사용자는 다양한 카드사의 상품을 동시에 이용하고 있기 때문에 특정 카드사의 정보만으로는 실질적인 소비/자산 관리가 어렵다.

이에 페이북은 마이데이터를 활용하여 타 금융사의 결제 정보도 고객에게 함께 제공하여 카드사 간의 데이터 경계를 허물었다. 사용자가 본인의 소비 현황을 한 눈에 확인할 수 있도록 하였으며, 보유 자산 현황에 따른 현명한 소비를 유도하였다. 사용자는 본인의 소비 데이터와 컨텍스트에 기반한 유용한 결제 혜택을 상황에 맞게 추천받는다.

은행 앱도 카드 앱도 하나로 충분해요



계좌, 대출, 투자, 보험 등
모든 자산을 한 번에 모아보세요



매주 보내드리는 리포트를 통해
꼼꼼하게 관리하세요

누적 고객 수
800만 명

월간 순
이용자 수
450만 명

자원(Resources)

페이북 컴퍼니는 전략, 서비스 기획, 비즈니스 운영, CX, 개발, 홍보 등 서비스 제작 및 운영에 필수적인 전문 인력 120명 내외로 구성되어 있다. 또한, 서비스 고도화/운영 및 홍보 업무를 유기적으로 협업하여 진행하고 있으며, 프로젝트에 따라 TF를 구성하여 시장의 변화에 빠르게 대응해 나가고 있다.

페이북 머니, 마이태그 등 자체 마케팅 자원을 보유하고 있으며, 유튜브, 틱톡, 카카오톡 등 소셜미디어를 활용한 다양한 홍보 활동을 진행하고 있다. 특히 메타버스, 숏폼 비디오 콘텐츠 개발 등 새로운 방식의 마케팅 콘텐츠 개발을 위해 힘쓰고 있다.

Mechanism(메커니즘)

1. 서비스의 유기적 연계

서비스의 지속 사용 및 앱 활동성 강화를 위해 각 서비스의 여정을 유기적으로 연계해 나가고 있으며, Freshness를 주는 콘텐츠와 메시지로 재방문을 증대시키고 있다.

2. 개인화된 추천

사용자의 소비데이터와 컨텍스트를 바탕으로 유용한 결제 혜택, 정보, 금융상품 등을 추천해 주고 있다. 특히 2022년 고도화를 통해 추가된 홈 화면 추천 메시지 영역의 CTR은 10% 이상 집계되기도 한다.

3. 보안 장치

국내뿐만 아니라 해외에서도 막힘없는 결제를 지원하며, 해외 결제 시 사고를 방지하기 위한 다양한 보안 장치가 마련되어 있다.

4. 사용자 조사와 앱 사용 데이터 분석

사용자 조사와 사용자의 앱 사용 데이터를 기반으로 서비스 고도화와 신규 서비스에 대한 의사 결정을 한다. FGI, 고객 패널 조사 등 사용자 조사를 통해 발견한 인사이트를 바탕으로 서비스 개선의 실마리를 찾고, 서비스에 대한 수용도와 사용성을 판단한다.

5. 가장 심플한 UI 제공

Adobe Analytics를 통해 수집한 데이터를 근거로 가장 심플한 UI를 제공하여 사용자가 주로 사용하는 기능을 쉽게 찾아서 사용할 수 있도록 기능을 설계한다. 특히 새로운 기능을 기획하는 단계에서는 고객 인터뷰, 설문 등을 통해 고객의 수용도와 니즈를 정량/정성적으로 파악한다.

Performance(성과)

페이북은 2022상반기 기준 누적 고객 수 800만 명, 월간 순이용자수(MAU) 450만명(전년 동기 대비 200만 상승)을 달성하였다.

앞으로 페이북은 고도화된 홈 화면을 중심으로 사용자의 소비 여정에 맞는 새로운 서비스를 제공하고, 기능을 고도화하여 MAU 500만 이상의 생활금융 플랫폼으로 자리매김할 예정이다.