

# 2022 국가서비스대상 수상 사례

2022. 09



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

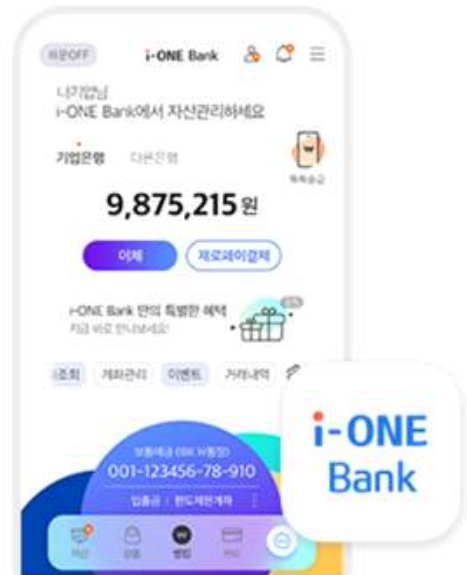
# 중소기업은행\_i-ONE BANK

하나의 앱에서 모든 은행업무가 가능한 Full banking 서비스  
남들과 다른, 나를 위한, 내게 딱 맞는 맞춤형 ‘나만의 은행’

## i-ONE Bank

나를 알아주는 새로운 모바일 플랫폼, i-ONE뱅크

- ✓ 자주 쓰는 거래를 편리하게,
- ✓ 내가 궁금한 정보를 알기 쉽게,
- ✓ 내가 찾기 전에 알아서!



고객 1인 1폰 기반의 편리하고 안전한 모바일 앱  
고령자를 위한 ‘쉬운뱅킹’, 마이데이터 기반 ‘i-ONE자산관리’  
고객 특성에 맞는 보안서비스를 제공하는 ‘안심케어’ 서비스

### Background

IBK기업은행은 2015년 모든 금융거래를 하나의 앱으로 제공하는 모바일 통합플랫폼 서비스브랜드 ‘i-ONE뱅크’를 기획하여 오픈하였다. ‘i-ONE뱅크’는 ‘똑똑한(intelligent), 나만의(individual), 인터넷전문은행(internet bank)’의 ‘i’와 모든 은행 서비스를 하나(one)의 앱으로 제공한다는 ‘원뱅크’ 의미가 담겨있으며, 고객 친화적 금융서비스를 구축하기 위해 기획되었다.

### Service Program

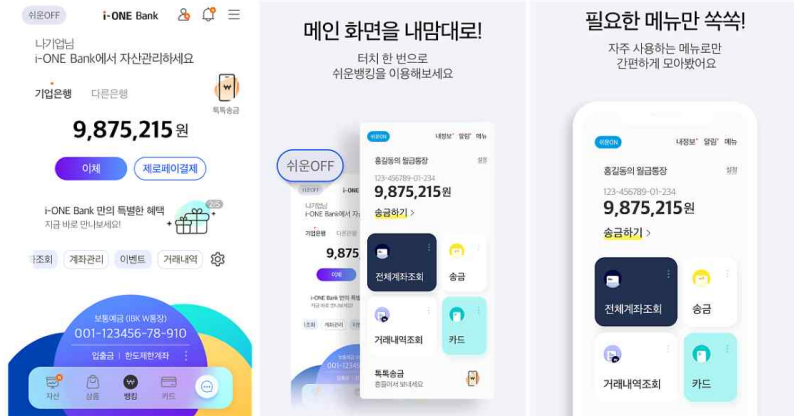
IBK기업은행의 i-ONE뱅크는 ‘내 손안에 은행’이란 뜻으로 하나의 앱에서 모든 은행 업무가 가능한 풀뱅킹(full banking)서비스를 제공하며, 쉽고 빠르고 안전한 금융 서비스에 초점을 맞춘 고객 친화적 모바일 뱅킹 애플리케이션(앱)이다. i-ONE뱅크 서비스브랜드의 컨셉은 남들과 다른, 나를 위한, 내게 딱 맞는 맞춤형 ‘나만의 은행’으로 편리하고 안전한 모바일 앱, 쉽고 빠른 뱅킹, 개인화 서비스, 생활 금융서비스 등을 제공하고 있다. 또한, 디지털 금융 소외를 해소시키고자 도입한 ‘쉬운뱅킹’ 서비스는 금융당국과 은행권이

공동으로 마련한 ‘고령자 친화적 모바일 금융 앱 구성 지침 원칙’을 반영하여 고령자도 쉽게 이용할 수 있는 뱅킹 서비스를 출시한 최초의 사례로 호평을 받고 있다. 그 밖에 마이데이터 기반 ‘i-ONE자산관리’와 고객특성에 맞는 보안서비스를 제공하는 ‘안심케어’ 등의 서비스를 선보이며 다양한 고객들의 니즈를 수용한 금융 플랫폼 전략을 구사하고 있다.

### Subject(주체)

IBK기업은행의 기업 비전은 ‘글로벌 경쟁력을 갖춘 초일류 금융그룹’으로 ‘바른 경영으로 혁신을 선도하는 IBK’의 경영철학을 바탕으로 고객들이 가장 원하는 것을 먼저 제공하고 안전하고 쉽게 금융서비스를 이용할 수 있도록 노력하고 있다. IBK기업은행은 디지털 인프라 구축, 기술 도입, 데이터 기반 의사 결정 등 디지털 전환을 기업문화의 재창조로 인식하고, 디지털 혁신 기술에 선제적으로 대응하며 ‘쉽고 빠르고 안전한 디지털 IBK’를 비전으로 설정하고 2023년까지 달성해야 할 디지털 중간목표를 수립하였다. 이를 위해 매월 은행장 주관하에 ‘디지털혁신위원회’를 개최하여

# 간편하고 안전한 쉬운뱅킹 서비스 i-ONE BANK 모든 고객의 금융 니즈를 해결하는 플랫폼



고객자를 위한  
'쉬운뱅킹'

마이데이터  
기반  
'i-ONE  
자산관리'

고객특성 기반  
보안서비스  
'안심케어'

## Environment(환경)

2017년 이후, 케이뱅크, 카카오뱅크 등 인터넷전문은행들의 출현으로 금융환경은 주 고객채널이 오프라인에서 온라인으로 변화되었으며, 디지털금융시대를 맞아 핀테크, 통신, 유통, 제조 등 다양한 기업들이 디지털 금융 시장에 진입하고 핀테크, 빅테크, 인터넷 은행 등 다양한 금융서비스 브랜드들이 저마다의 모바일 뱅킹 서비스 기술력을 앞세워 출시됨에 따라 모바일플랫폼 경쟁은 가열되며 디지털 뱅킹 시대가 열리게 되었다. 이에 IBK기업은행은 디지털 혁신 기술에 선제적으로 대응하며 디지털 전환을 빠르게 진행하여 차별화 전략을 마련하였으며, 최신 디지털금융 트렌드와 높아진 고객의 눈높이에 적극적으로 대응하며 쉽고 빠르고 편리한 서비스 제공을 통해 고객기반을 강화하였다. 또한, 최근 보이스피싱 등 보안 취약성에 대한 이슈가 화두로 떠오르고 있는 상황에서 i-ONE뱅크는 높은 수준의 보안을 유지하면서 쉽고 빠르고 안전한 서비스로 고객에게 사랑받고 있는 서비스로 자리매김하고 있다.

## Resource(자원)

IBK기업은행의 i-ONE뱅크 서비스는 IBK기업은행 개인디지털채널부에서 기획되었으며, 개인디지털채널부 뱅킹팀원은 15명으로 구성되어 있으며 UI/UX, 보안 전문 인력 등 보유하고 있다. IBK기업은행 개인디지털채널부는 고객의 니즈에 맞는 UI/UX로 트렌드를 빠르게 캐치하여 반영하고, 고객들이 원하는 관심사를 조사하여 서비스 내 개선할 점을 발굴하고 이를 i-ONE뱅크 서비스와 연계시켜 고객과 소통하며 고객이 원하는 서비스

를 반영할 수 있도록 노력하고 있다.

## Mechanism(메커니즘)

IBK기업은행은 서비스 이용고객에게 최고 수준의 사용자경험을 제공 및 고객만족을 극대화하고, 빠르게 변하는 환경에 신속하게 대응할 수 있도록 고객 유형별 최적화된 프로세스를 제공하는 맞춤형 설계를 구축하였다. 고객 중심의 편리한 사용성과 이용편의성 개선을 위해 서비스 기획에서부터 고객체험단의 의견을 반영하고, 앱스토어 및 구글플레이 등 고객 리뷰를 모두 확인하여 앱 개선에 반영하는 등 이용편의성 개선을 중심으로 고객이 가장 불편해하는 부분부터 신속하게 개선한다는 방침을 세워 서비스 개선과 디지털화를 지속적으로 진행하고 있다.

## Performance(성과)

IBK기업은행의 i-ONE뱅크는 모바일 뱅킹 하나로 금융거래의 불편함이 없도록 하는 고객 친화적 금융서비스를 구축하기 위해 개발되었으며, 쉽고 빠르고 안전한 금융서비스로 애플리케이션(앱) 스토어(애플스토어, 구글플레이) 금융 앱 중 '평점 1위'를 유지하고 있다. 2015년 개설 이후, IBK기업은행은 풀 뱅킹 서비스가 가능하도록 지속적으로 i-ONE뱅크서비스를 개선하였으며 고객별 특성을 반영한 맞춤형 기능을 신설하여 개인화에 초점을 맞춘 개편을 진행하면서 누적 사용자 비율이 지속적으로 증가하고 있다.