한양대학교

IT 및 서비스 경험 설계 사례 #2
: 신한은행 신한S뱅크

- 연 구 주 관: 한양대학교 지식서비스연구소
- 연 구 기 간: 2014년 5월 ~ 10월
- 연 구 책 임 자: 서보밀 (숙명여자대학교 교수)
- 연구 참여 기관: (사)한국지능정보시스템학회

한국지능정보시스템학회

Table of Contents

1. 기업 현황 분석 ---------- 03

2. 고객 경험 현황 분석 ---------- 22

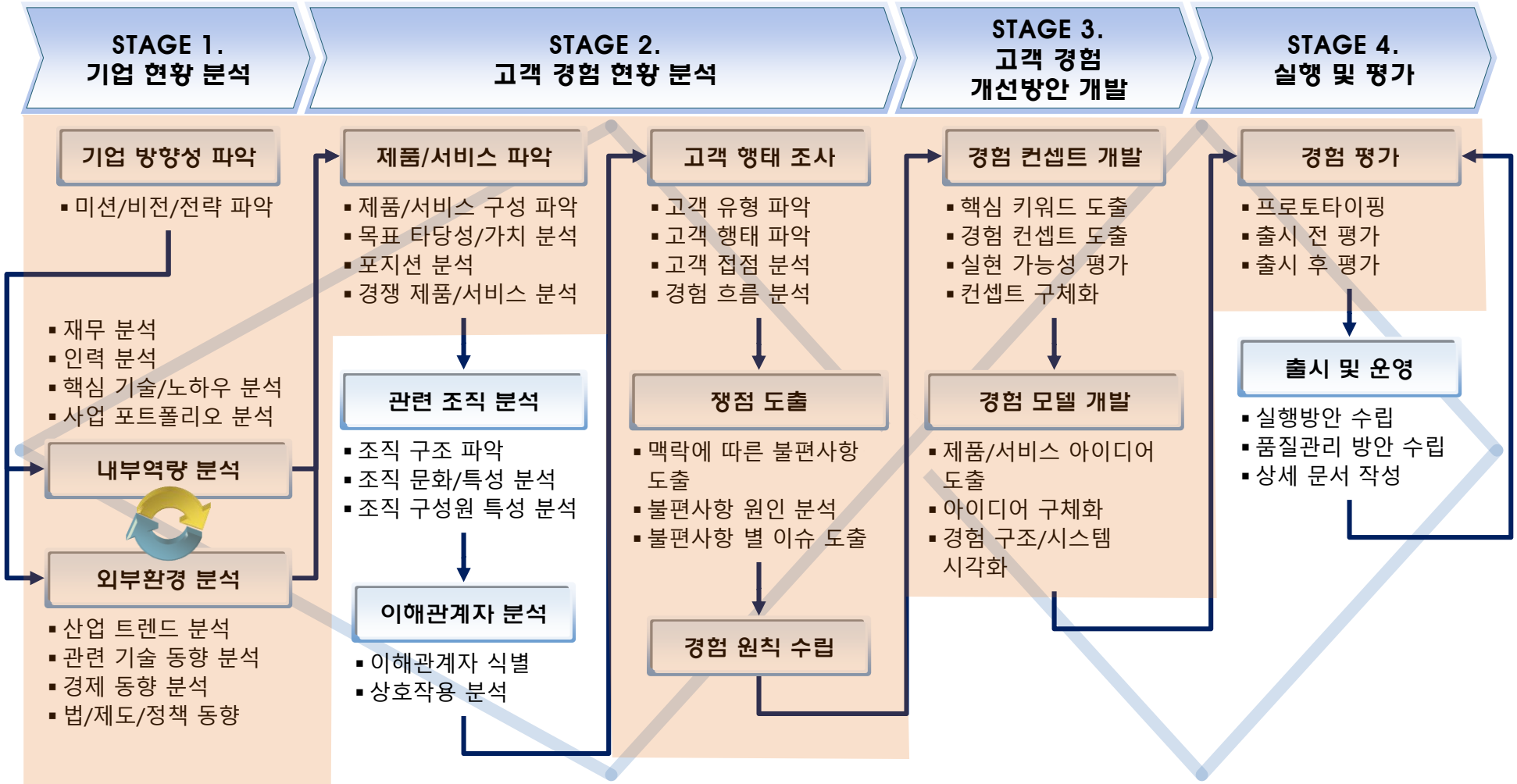
3. 고객 경험 개선방안 개발 ---------- 51

4. 실행 및 평가 ---------- 61

5. 참고자료 ---------- 67

본 사례는 경험 설계 컨설팅 교육을 목적으로 개발된 **팩션(Faction, Fact+Fiction) 형식의 사례** 입니다. 때문에 실제 사실에 근거하지 않은 **허구적인 내용들도 일부 포함**되어 있음을 알립니다.

본 사례의 방법론 커버리지



1. 기업 현황 분석

1.1 기업 개요

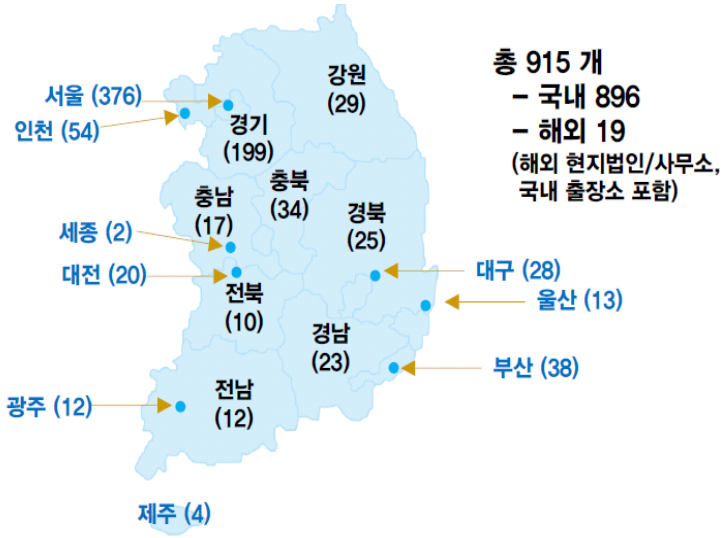
신한은행은 신한금융그룹의 대표 은행 자회사로서, 업계 3위의 자산 규모와 업계 1위의 당기순이익을 자랑하는 우량 금융기업으로, 전국 900여개 지점을 운영

상호명	[국문] ㈜신한은행 [영문] Shinhan Bank
대 표	서 진 원 (63) - 前 신한은행 부행장 - 前 신한금융지주회사 부사장
설립일	1982. 7. 7 (신한은행 기준)
자산총계[1)]	254.6조원 (2014년 6월 현재, 업계 3위)
당기순이익[2)]	8,419억원 (2014년 6월 현재, 업계 1위)
신용등급 및 전망	Moody's - A1 (Stable) S&P - A (Stable) Fitch Ratings - A(Stable)

1) 자산총계: 은행(별도) + 종금 + 신탁

2) 당기순이익은 연결 기준

신한은행



1. 기업 현황 분석

1.1 기업 개요

신한은행은 100년이 넘는 역사를 보유하고 있던 조흥은행을 지난 2003년에 인수한 후, 2006년 4월 성공적으로 통합은행을 출범시켜, 고도성장의 발판으로 삼음

연 혁

▼1897 한성은행 창립

▼1943 조흥은행으로 행명 변경

▼2003 조흥은행 인수

▼1982 신한은행 창립

▼2001 신한금융지주회사 설립

▼2006. 04. 01 통합 신한은행 출범 (신한+ 조흥 합병)

▼2006. 10 전산시스템 통합

주요 고객군

리테일 | PB | WM | 중소기업 | (대)기업 | IB | 기관