

백 현 부장
한국 IBM

비정형 감성 분석을 통한 개별 고객 만족도 맞춤 관리



목 차

비정형 감성 분석을 통한 개별 고객 만족도 맞춤 관리

1. 금융권 동향
2. 분석 패러다임의 변화
3. 텍스트 마이닝의 개요
4. 음성분석 기술의 개요
5. VoC 분석의 활용
6. 기대효과
7. Next Step



비정형 감성 분석을 통한 개별 고객 만족도 맞춤 관리

1. 금융권 동향
2. 분석 패러다임의 변화
3. 텍스트 마이닝의 개요
4. 음성분석 기술의 개요
5. VoC 분석의 활용
6. 기대효과
7. Next Step



금융권 동향

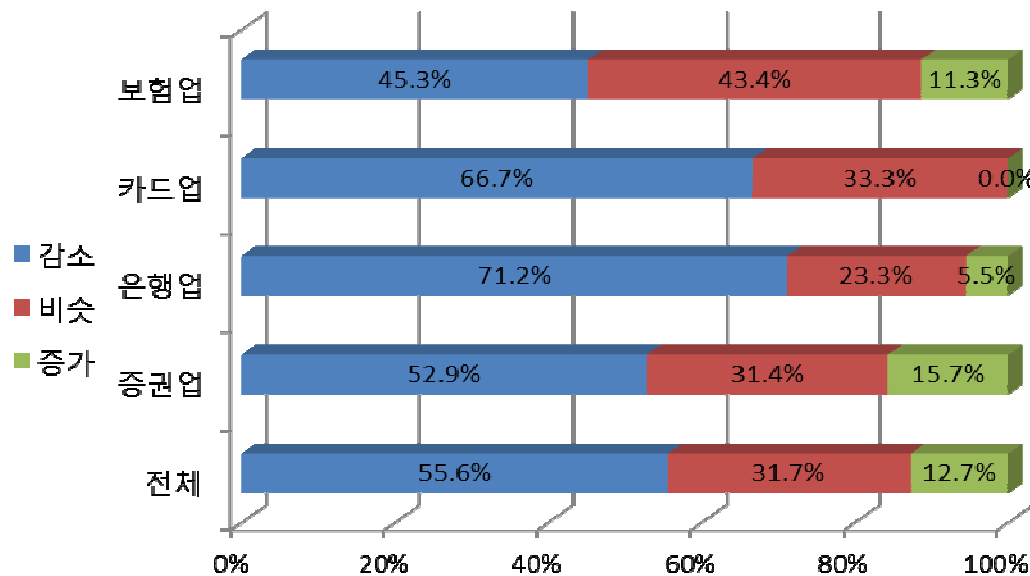
1. 금융권 동향

저성장 저금리 시대 금융권 생존의 몸부림

금융사 56%, 올해 실적 작년보다 줄어듦 것으로 예상

- 대한상공회의소 조사... 저성장, 저금리 기조 확산 (38%), 가계부채 급증(26%) 때문
- 은행업(71%), 카드업(67%), 증권업(53%), 보험업(45%) 순으로 부진 예상

2013년 금융산업 및 업종별 실적 전망



출처 : 2013-1Q, 대한상공회의소, 금융업 205개사 대상 조사결과

“경제를 둘러싼 대내외적 불확실성이 큰 상황에서 올해 금융사들은 저성장, 저금리 기조에 대응할 수 있는 경영전략 수립이 중요하다. 금융사들이 한 단계 더 도약하기 위해 기존 금융상품과 차별화된 상품을 개발하고 수익원 다변화를 통해 체질을 개선해야 한다”

-대한상공회의소-



보험업계 동향

1. 금융권 동향

저성장 저금리 환경이 보험업계에 미치는 영향과 해결책



리스크 관리

- ※ 자산의 리스크 철저히 관리
- ※ 고정이율, 최저보증이율 등 보장 상품 경쟁적 판매지양

해외시장 진출

- ※ 국내의 우수한 금융 인프라를 아시아 신흥개발국으로 수출
- ※ 국내 의료시설 해외환자 유치 개정, 적극적인 해외진출 기회

소비자 보호

- ※ 경쟁력 확보와 이미지 제고를 위해 소비자의 보호 필수
- ※ 상품구성, 판매 과정, 사후 관리 까지 모두 소비자 보호 관점

출처 : 2013-1Q, “저금리, 저성장 시대, 보험업계 영향과 대책”, 이석란 금융위원회 보험과 사무관
“2013년도 보험산업 전망과 과제”, 보험연구원 윤성훈, 전용식, 이정환, 최원, 김세중, 이경아, 채원영



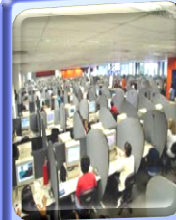
고객 관리를 위한 VoC 분석 필요 요건

1. 금융권 동향

고객만족 업무 처리를 위해 매일 수만 콜의 데이터가 적재 되지만...

전세계적으로 연간 약 2,710억 건의 콜센터 전화
콜이 발생하며 비용은 600 조 원에 이른다

Contact Babel US Contact center decision makers guide 2010



271B calls come in to call
centers annually costing
\$600B

이중 50% 에 해당하는 콜은 해결되지 못하거나
에스컬레이션이 필요한 상태로 남게 된다

Aberdeen Group. May 2011



50% of all incoming calls
require escalation or go
unresolved

만족스럽지 못한 콜 중의 61% 는 다른 정보를 찾아
헤매고 이를 통해 곧 해결하게 된다

Aberdeen Group. May 2011



61% of all unresolved calls
could have been resolved
with better access to
information



비정형 감성 분석을 통한 개별 고객 만족도 맞춤 관리

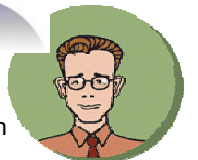
1. 금융권 동향
- 2. 분석 패러다임의 변화**
3. 텍스트 마이닝의 개요
4. 음성분석 기술의 개요
5. VoC 분석의 활용
6. 기대효과
7. Next Step



IBM Watson

2. 분석 패러다임의 변화

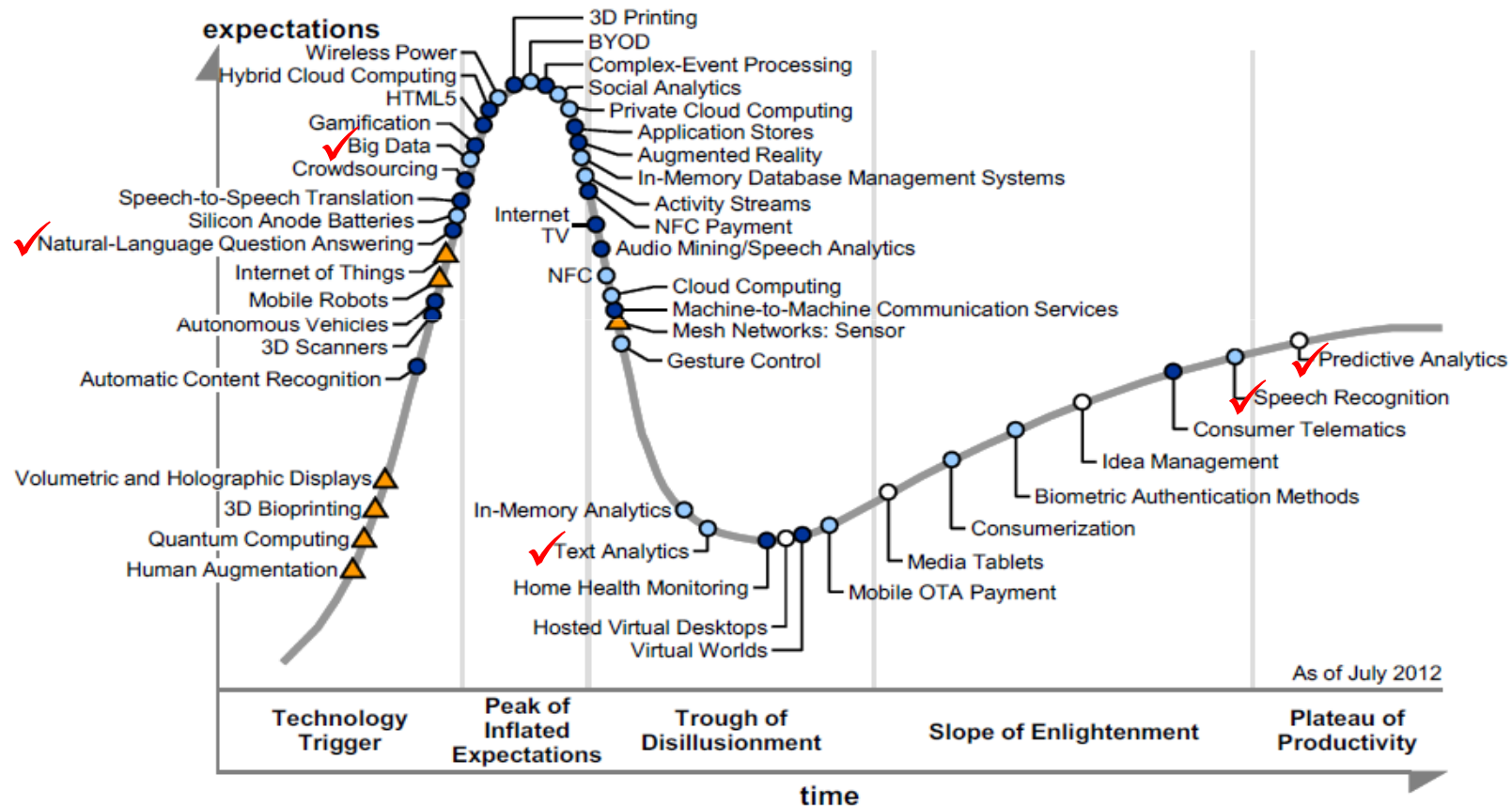
핵심 기술은 자연어처리, 가설 생성 및 검증 그리고 학습능력



Hype Cycle for Emerging Technologies

2. 분석 패러다임의 변화

가트너 그룹이 발표한 떠오르는 신기술 과 Watson 에 사용된 분석 기술



Source: Gartner (July 2012) Hype Cycle for Emerging Technologies



구조화된 정형 데이터 분석

2. 분석 패러다임의 변화

지금까지의 고객 분석은 거래 데이터 위주의 정형데이터 분석



자연어 기반 비정형 콘텐츠 분석

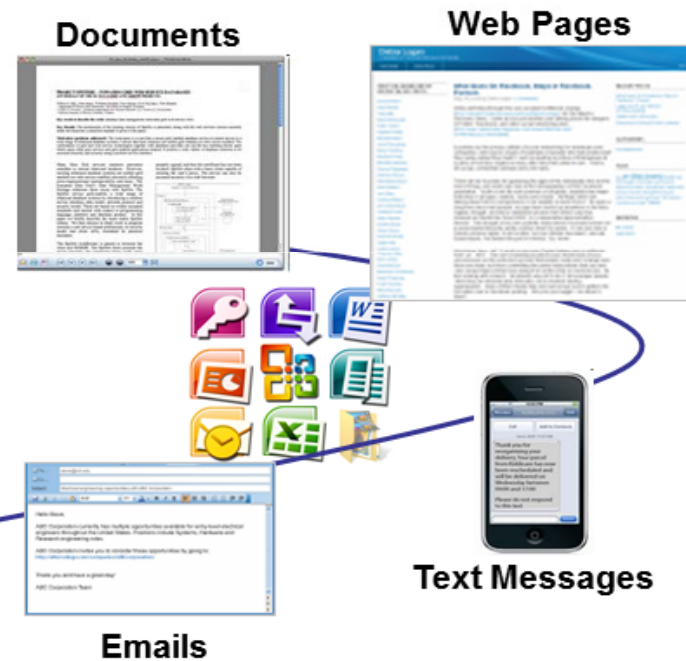
2. 분석 패러다임의 변화

지금부터의 고객 분석은 자연어기반 비정형 콘텐츠에서 의미를 분석

이것이 본격화되고 있는 이제, 귀사의 고객에 대해 충분히 준비하고 있다고 믿습니까?

이번 세미나에서는 전세계 보험 산업에서의 빅데이터 도입 현황과 그 실 사례를 소개하고 수많은 정보에서 통찰력을 확보하기 위한 방안을 소개합니다. 더불어 이미 기업내에 축적되어 있는 막대한 양의 데이터 분석을 위해 고성능 대용량 분석 전용 어플라이언스에 대해서도 실제 고객 사례와 함께 상세히 소개해 드리려고 합니다.

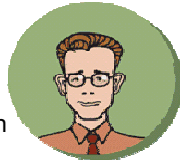
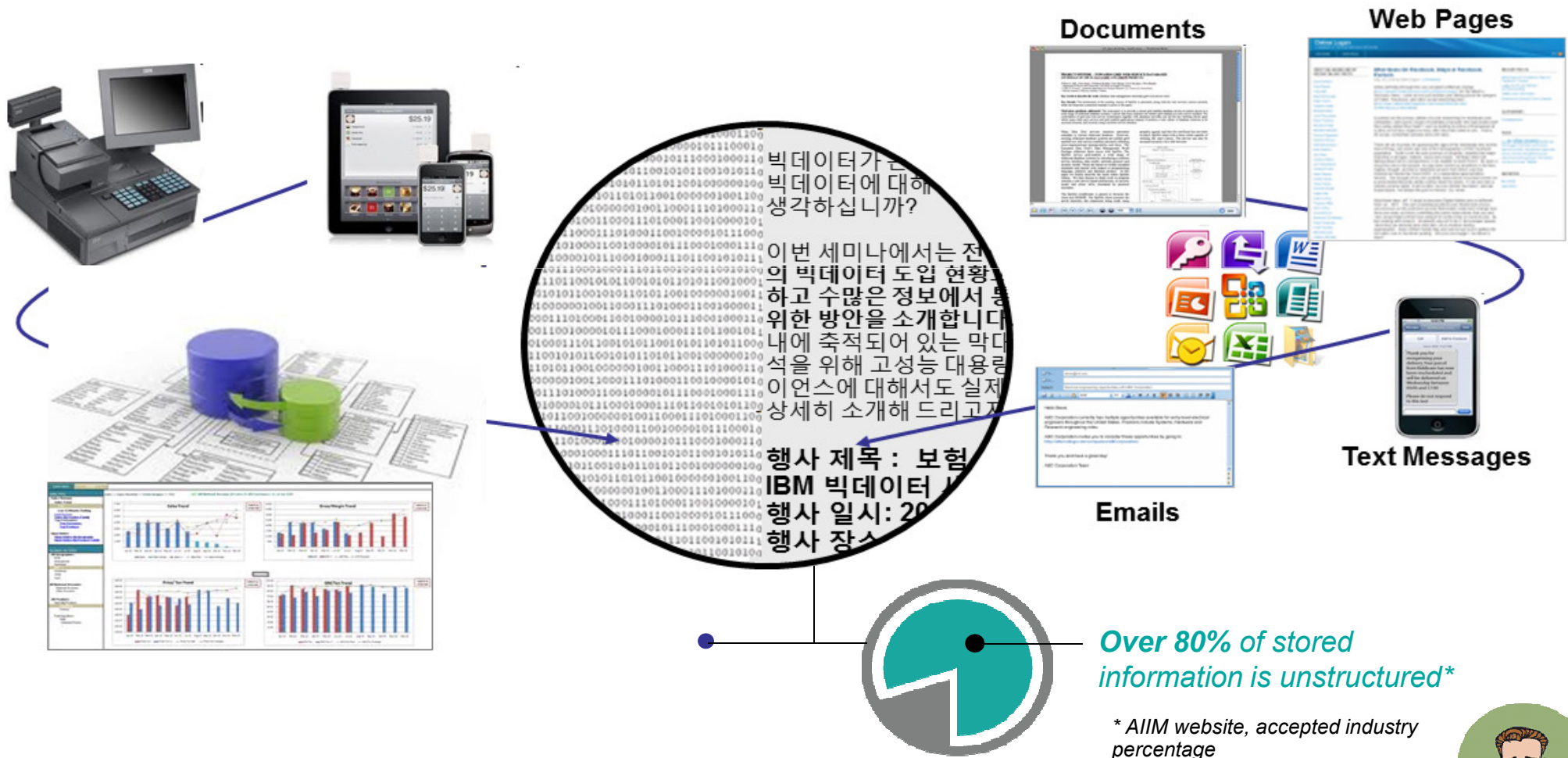
사 제목 : 보험 산업 고객을 위한 빅데이터 세미나
일시 : 2013. 8. 22 (목)
장소 : 웨스틴 조선



분석 패러다임의 변화

2. 분석 패러다임의 변화

구조화된 데이터와 자연어 기반 데이터의 통합 분석으로 고객을 이해



비정형 감성 분석을 통한 개별 고객 만족도 맞춤 관리

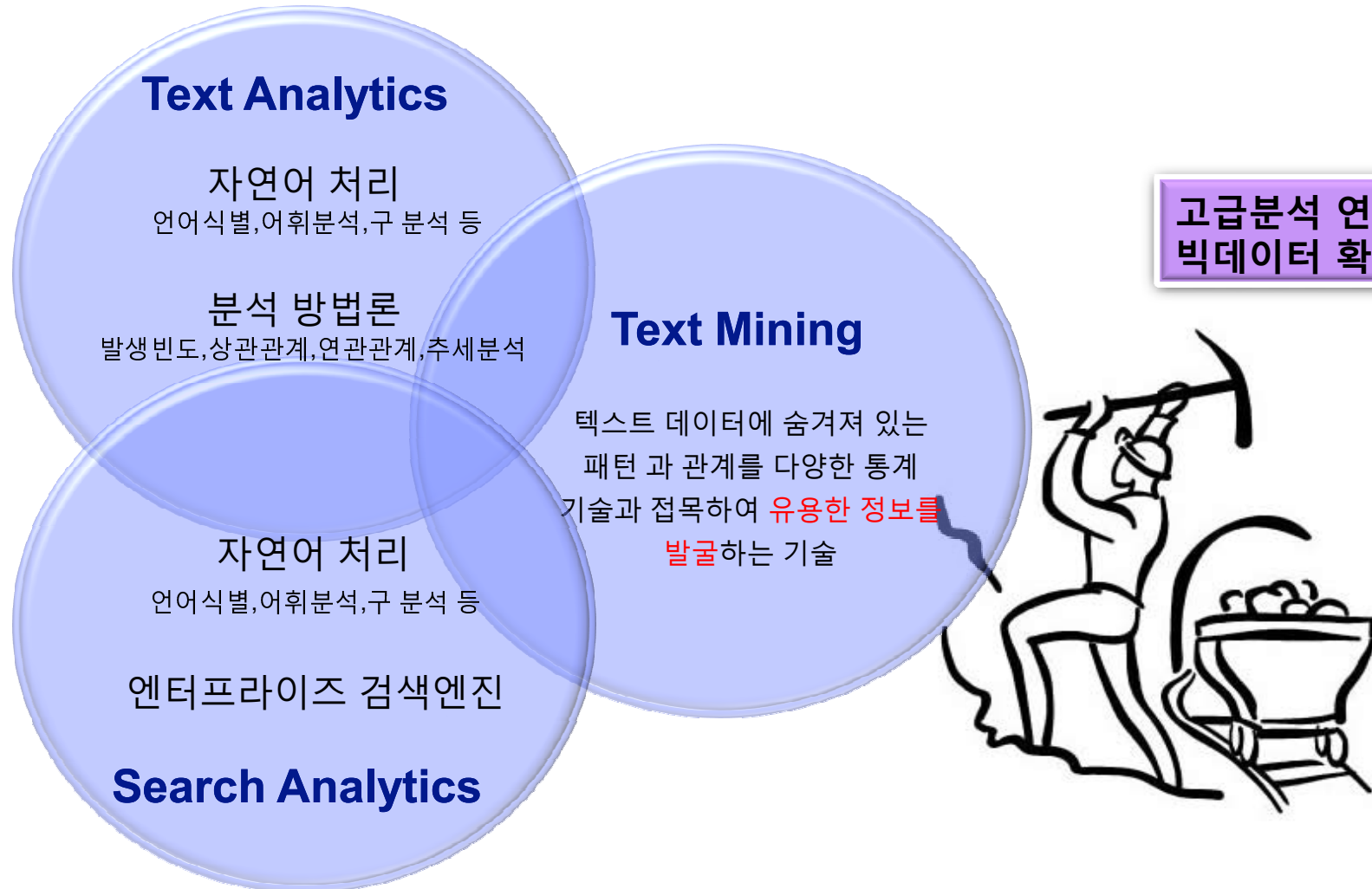
1. 금융권 동향
2. 분석 패러다임의 변화
- 3. 텍스트 마이닝의 개요**
4. 음성분석 기술의 개요
5. VoC 분석의 활용
6. 기대효과
7. Next Step



텍스트 마이닝이란 무엇인가?

3. 텍스트 마이닝의 개요

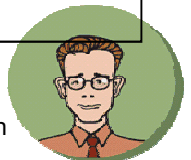
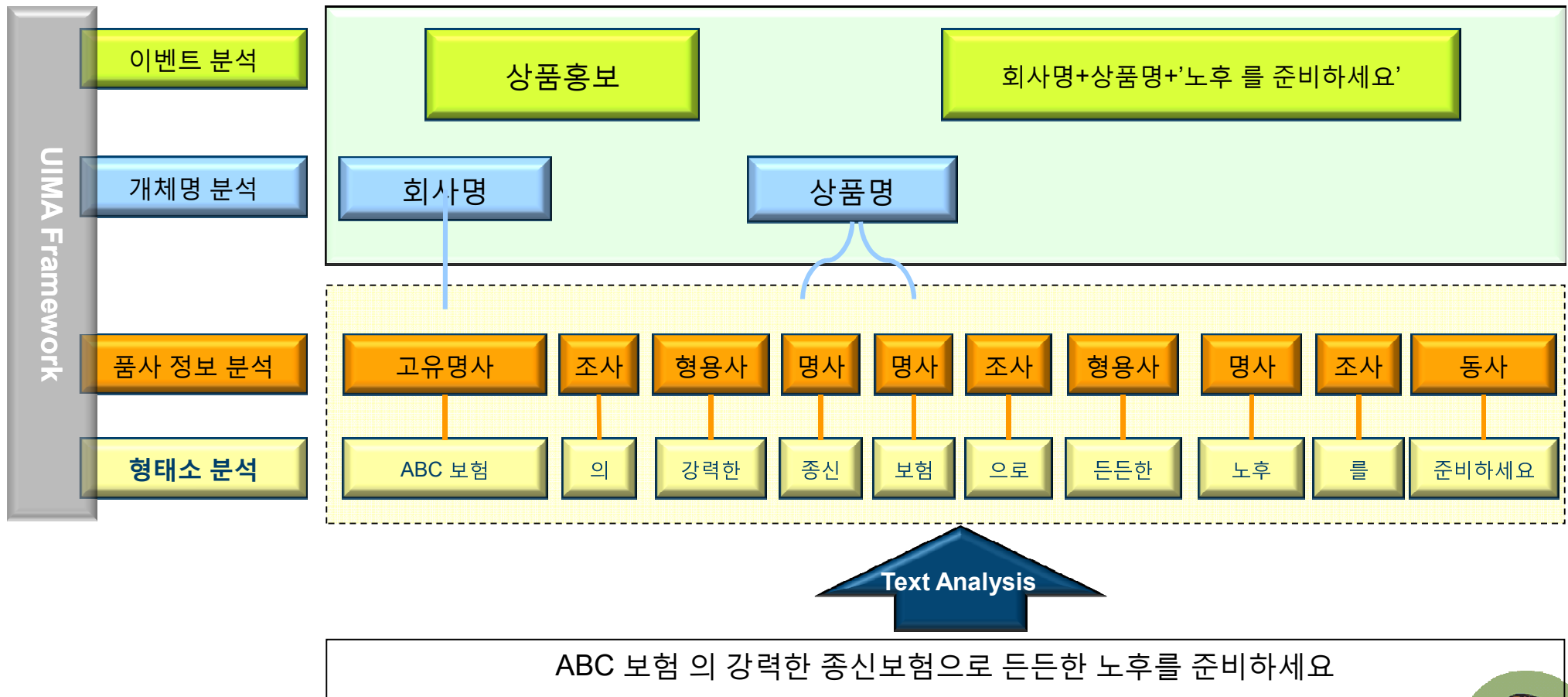
텍스트 데이터에 숨어있는 유용한 정보를 발굴 하는 기술



IBM의 텍스트 분석 프레임워크

3. 텍스트 마이닝의 개요

오픈소스 기반의 비정형 데이터 분석 프레임워크로 비즈니스 확장성 보장

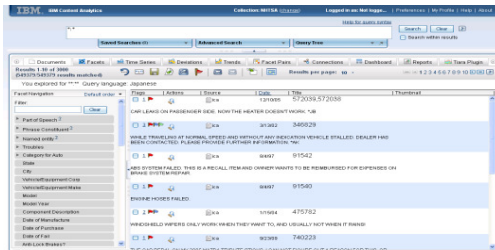


텍스트 마이닝 시각화 도구

3. 텍스트 마이닝의 개요

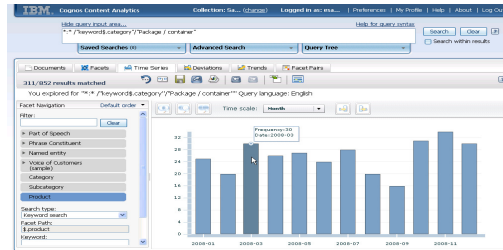
텍스트 분석과정을 시각적으로 파악 및 동향,패턴,연관,상관,편차 분석

Documents



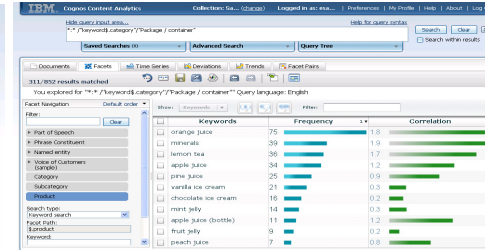
고객 VoC 원본, 검색엔진

Time Series



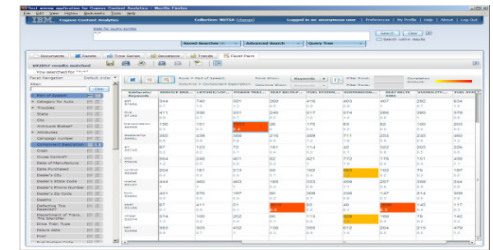
Ex)보험 상품에 대한 문의/불만 동향

Facets



Ex)중신보험 vs 비싸다 상관 분석

Facets Pairs



Ex)중신보험과 불만종류 상관분석

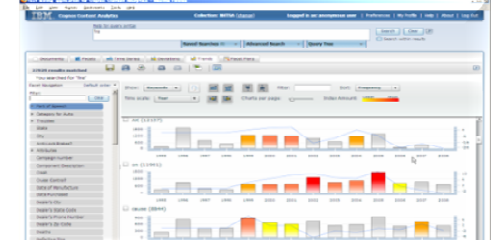
Deviations



Ex)보험상품 vs 비싸다 시계열 상관편차분석

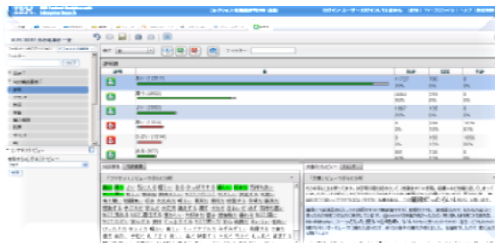
• 다양한 분석 리포트가 솔루션에 포함되어 빠른 의미분석이 가능
• 사용자의 요구에 따른 외부 연계를 위한 다양한 API를 제공

Trends



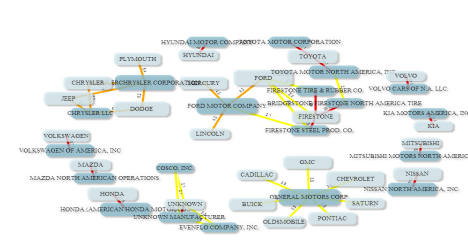
Ex)조건내 빈도, 상관편차 분석

Sentiment



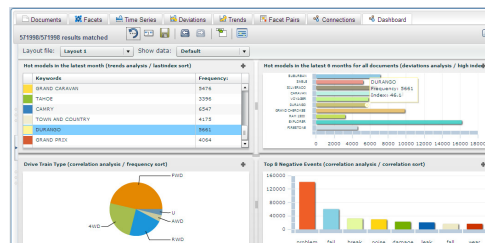
Ex)감성레벨의 VoC 분석

Connections



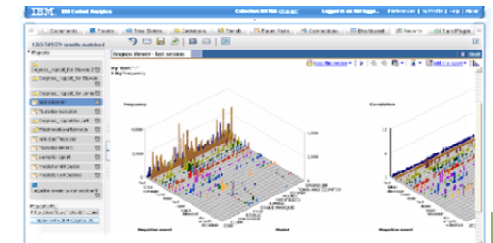
Ex)상품과 형태소간 연관분석

Dashboard



조건내 분석결과 대쉬보드

Reports



레포트 솔루션과 UI 연계



비정형 감성 분석을 통한 개별 고객 만족도 맞춤 관리

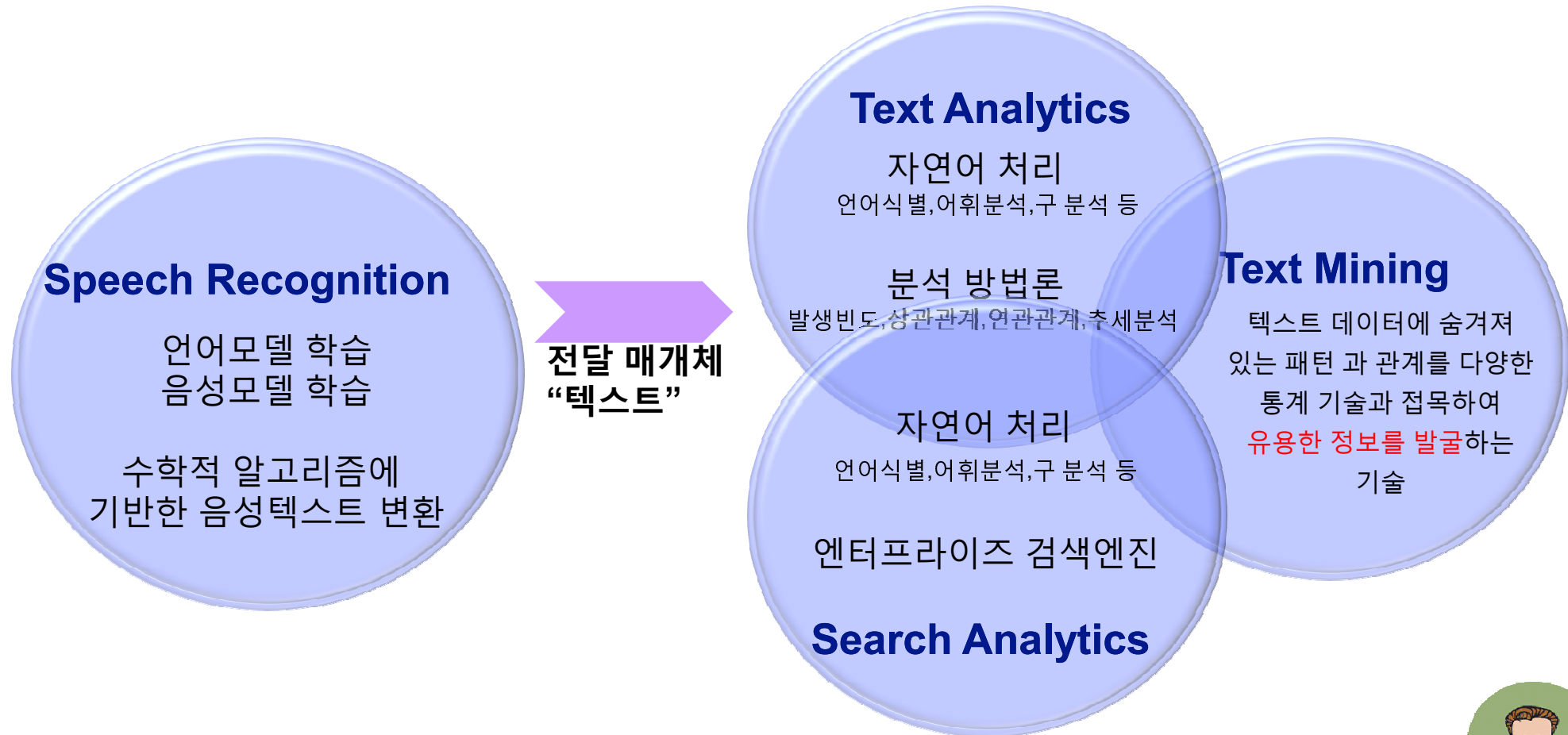
1. 금융권 동향
2. 분석 패러다임의 변화
3. 텍스트 마이닝의 개요
- 4. 음성분석 기술의 개요**
5. VoC 분석의 활용
6. 기대효과
7. Next Step



음성분석 기술이란?

4. 음성분석 기술의 개요

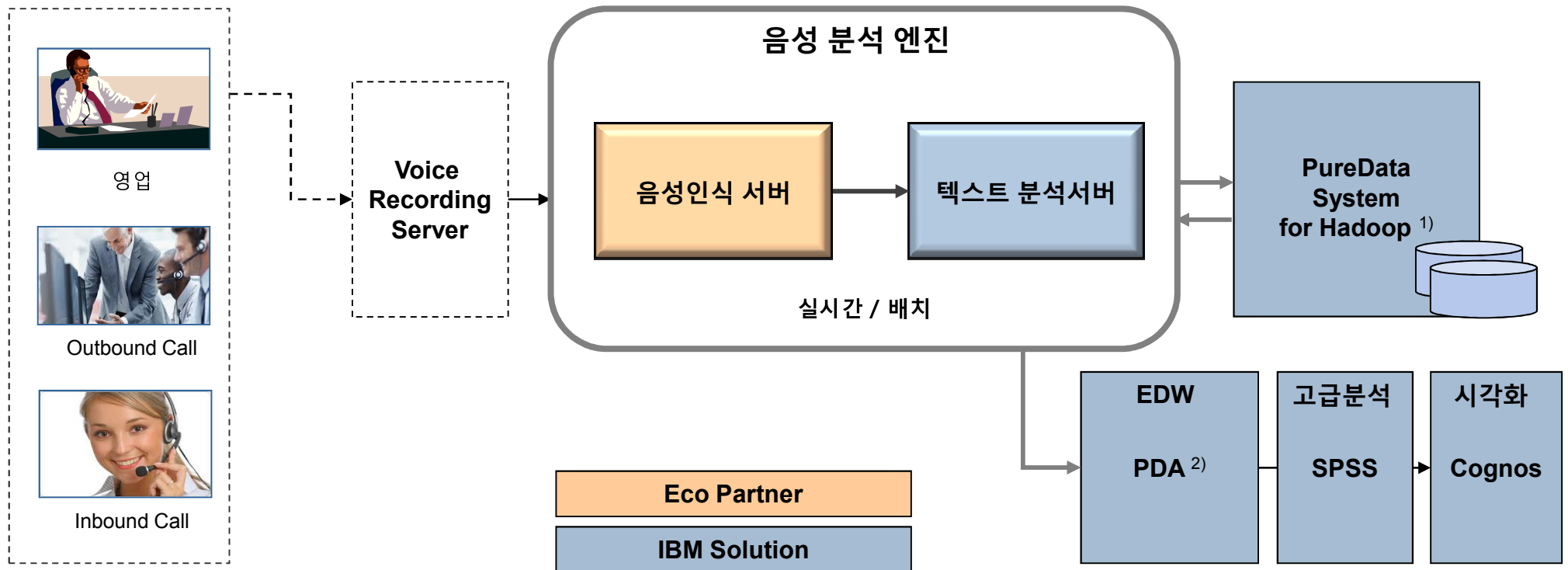
음성을 인지하여 텍스트로 변환하고 정보를 발굴하는 복합적인 기술



음성 분석 아키텍처

4. 음성분석 기술의 개요

End-to-End IBM 비정형 텍스트 분석 아키텍처



1) PureData System for Hadoop : IBM Hadoop 어플라이언스
 2) PDA (PureData System for Analytics) : IBM DW 어플라이언스



비정형 감성 분석을 통한 개별 고객 만족도 맞춤 관리

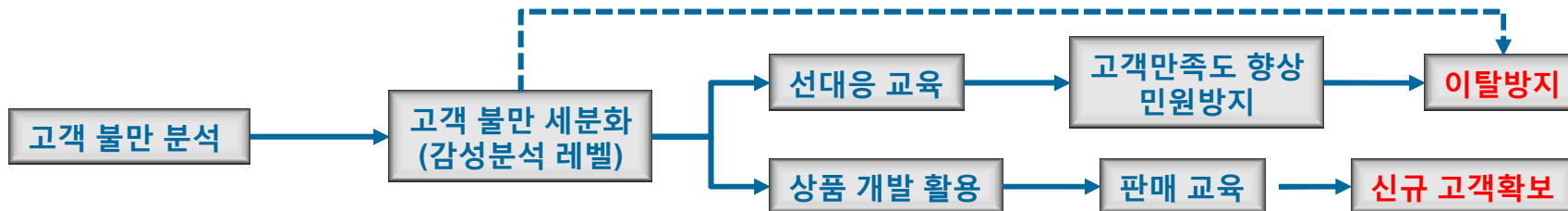
1. 금융권 동향
2. 분석 패러다임의 변화
3. 텍스트 마이닝의 개요
4. 음성분석 기술의 개요
- 5. VoC 분석의 활용**
6. 기대효과
7. Next Step



고객콜센터 QA 활용

5. VoC 분석의 활용

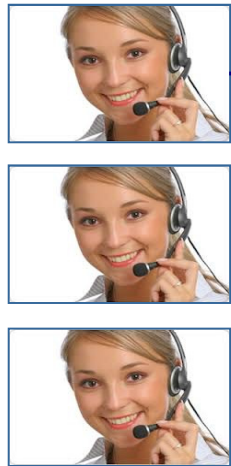
고객 불만 분석, 세분화 및 교육으로 1차 고객 콜 해결율 상승



고객콜센터 TM 활용

5. VoC 분석의 활용

Outbound 콜 분석으로 컴플라이언스 준수, 교육 활용, 요구사항 파악



Outbound TM
 • 인터넷/다이렉트
 • 용자
 • 서비스(해피콜)



컴플라이언스(규제) ※ 계약건 전수검사

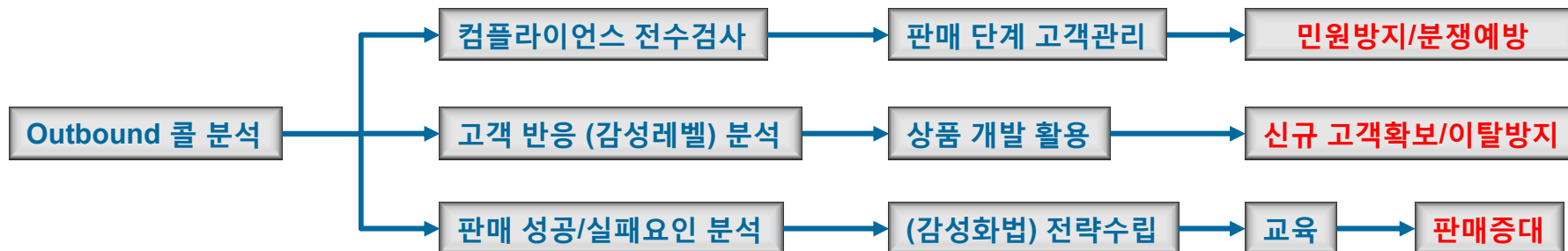
현재 약 20% 가량의 계약건 QA 샘플링 검사

- QA 필요한 Call 선별
- 보완 필요한 Call 선별
- 상담원별 누락내역 / 패턴 보고



※ Sales 콜 성공/실패 원인 분석

- 5,10분 이상 TM Sales Call 실패 원인
- 제안상품에 대한 고객 감성반응
- 상담원별 상품별 고객별 Best Fit 매칭
- 감성화법 전략 수립



비정형 감성 분석을 통한 개별 고객 만족도 맞춤 관리

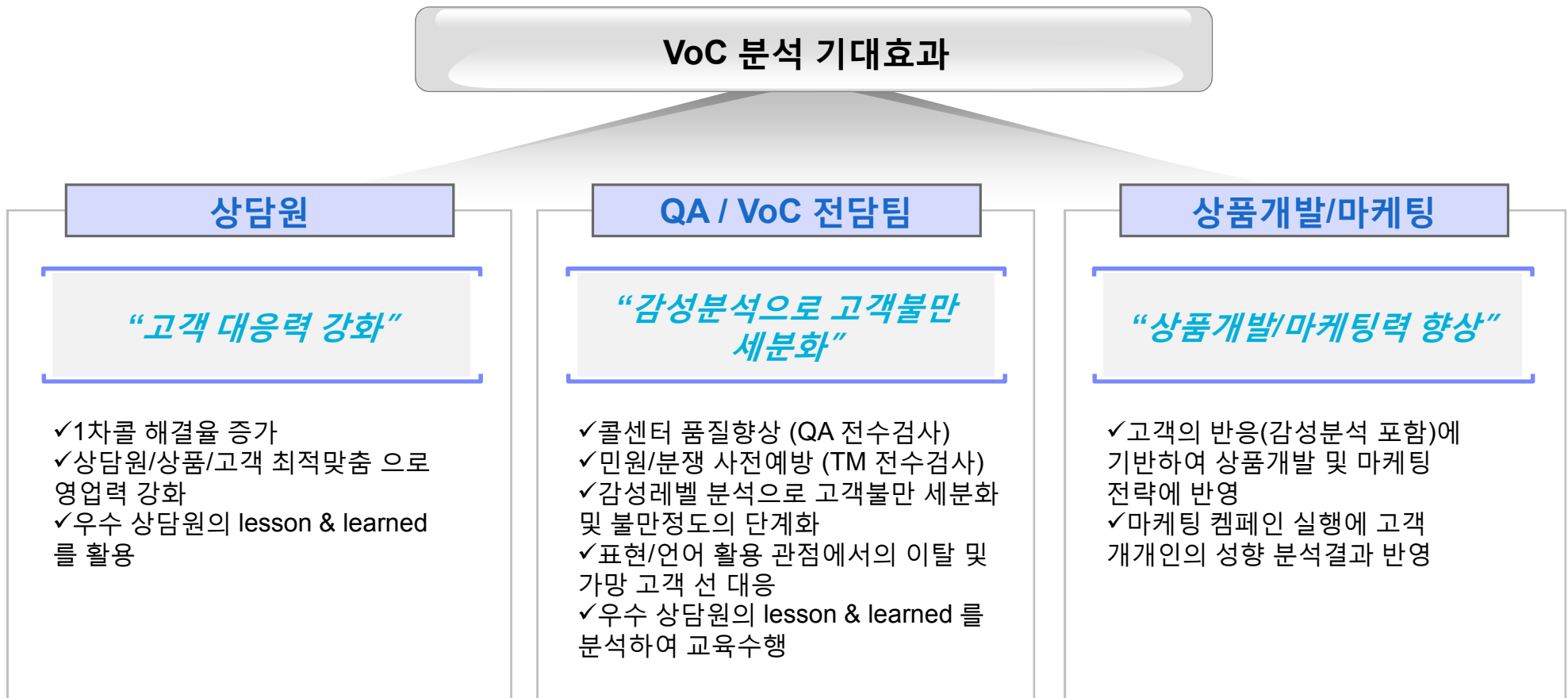
1. 금융권 동향
2. 분석 패러다임의 변화
3. 텍스트 마이닝의 개요
4. 음성분석 기술의 개요
5. VoC 분석의 활용
- 6. 기대효과**
7. Next Step



VoC 분석 기대효과

6. 기대효과

VoC 분석은 고객 접점관리, 고객경험관리 그리고 성과관리로 활용가능



보험업계 동향 과 텍스트 마이닝 활용 기대효과

6. 기대효과

저성장 저금리 환경이 보험업계에 미치는 영향과 해결책



리스크 관리

- ※ 자산의 리스크 철저히 관리
- ※ 고정이율, 최저보증이율 등 보장 상품 경쟁적 판매지양
- 텍스트 마이닝 을 활용한 시장/경쟁사/고객 분석
(Web, NEWS, 전문SITE, 소셜)

해외시장 진출

- ※ 국내의 우수한 금융 인프라를 아시아 신흥개발국으로 수출
- 텍스트 마이닝 을 활용한 해외시장 분석
(Web, NEWS, 전문SITE, 소셜)

소비자 보호

- ※ 경쟁력 확보와 이미지 제고를 위해 소비자의 보호 필수
- ※ 상품구성, 판매 과정, 사후 관리 까지 모두 소비자 보호 관점
- VoC 분석으로 상품 전체 라이프사이클에 고객의 소리 반영

출처 : 2013-1Q, “저금리, 저성장 시대, 보험업계 영향과 대책”, 이석란 금융위원회 보험과 사무관
“2013년도 보험산업 전망과 과제”, 보험연구원 윤성훈, 전용식, 이정환, 최원, 김세중, 이경아, 채원영



비정형 감성 분석을 통한 개별 고객 만족도 맞춤 관리

1. 금융권 동향
2. 분석 패러다임의 변화
3. 텍스트 마이닝의 개요
4. 음성분석 기술의 개요
5. VoC 분석의 활용
6. 기대효과
7. **Next Step**



VoC 분석을 위한 Next Step

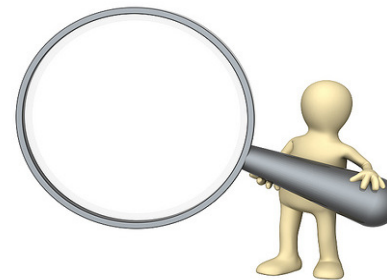
7. Next Step

IBM 의 전문가 팀과 VoC 분석을 위한 워크샵을 수행

팀 구성

콜센터 운영 환경 점검
(워크샵)

고객사



단계적
활용전략
수립



- 분석 대상 선정
- 고객분석 활용
- 상품개발 활용
- 마케팅 활용
- 교육 활용



VoC 분석을 위한 IBM 의 Value

7. Next Step

IBM 은 아래와 같은 솔루션 특징점과 비정형 데이터 분석 전문가 보유

IBM VoC 분석 특징

솔루션 제공자의 기술 종속적이지 않은 오픈프레임워크 기반
(다양한 고객 요구사항 반영 가능)

직관적으로 빠르게 비즈니스의 변화 감지 및 대응 가능한 환경제공
(다양한 UI 로 즉각적인 고객의 변화 감지)

실무자가 스스로 고도화 하는 지속가능한 시스템
(쉽고 간단한 GUI 기반의 개발 툴)

고급분석, BI, Big Data Infra. 솔루션 로드맵을 보유한
통합솔루션 Provider



Thank you

