

Digital Insight

국내외 AI 금융 컨시어지 서비스 사례와 시사점

2021. 08. 20.

- 금융권의 디지털 전환이 본격화되면서 은행 업무에서의 AI 활용이 증가하고 있으며, 최근 들어 개인화된 금융서비스를 위한 AI 금융 컨시어지가 부상
- 글로벌 은행들은 챗봇, 보이스봇, 디지털 휴먼의 형태로 AI 컨시어지 서비스를 제공
 - [챗봇] BoA, RBC 모바일앱에서 고객의 बैं킹 업무를 처리하고, 지출/거래 정보를 분석하여 맞춤형 재정관리를 도와주는 챗봇을 도입
 - [보이스봇] Santander와 US Bank는 음성 인식기술을 가진 보이스봇을 출시하여 모바일앱에서 목소리만으로 정보를 조회하고, 결제, 이체 등 거래 수행이 가능한 서비스를 공급
 - [디지털 휴먼] UBS, ASB, UBank는 인간의 모습을 띠고, 사람과 대화하듯 소통하는 디지털 휴먼을 통해 자산투자, 중소기업 बैं킹, 주택담보대출 등 전문 분야 정보와 상담을 제공
- AI 금융 컨시어지는 운영비용 절감과 인력의 효율적 활용에 기여할 뿐 아니라, 서비스 이용 편의성을 높이고 친근한 디지털 경험을 통해 고객 만족도를 제고
- 국내 금융회사도 AI 컨시어지에 적극적으로 나서고 있으나, 상대적으로 소비자 불만족이 높은 만큼 해외 사례를 참고해 챗봇의 개인화 서비스를 강화하고 디지털 휴먼 활용 영역을 확대할 필요
 - AI 컨시어지 확대가 구조조정 부담을 높이는 점을 감안해 인력 교육, 재배치 등 대응방안도 적극 강구할 필요

작성자: 디지털금융연구실 심현정 책임연구원 (02-2173-0585)

책임자: 디지털금융연구실 손준범 실장 (02-2173-0502)



목 차



I . AI 금융 컨시어지 활용 확대	1
II . 국내외 서비스 도입 사례	1
III . AI 금융 컨시어지 도입 효과	6
IV . 시사점	7
[붙임 1] 은행의 AI 활용 분야	8
[붙임 2] 국내 AI 금융 컨시어지 도입 현황	9

I. AI 금융 컨시어지 활용 확대

■ 금융권의 디지털 전환이 본격화되면서 은행 업무에서의 AI 활용이 증가하고 있으며, 최근 들어 개인화된 금융서비스를 위한 AI 금융 컨시어지가 부상

- AI는 대화형 banking, 사기 탐지와 위험관리, 인수 심사 등 금융 업무 전반에 활용¹⁾
- 업무 자동화와 의사결정 시간 단축을 통해 운영비용을 절감하고 생산성을 높이며, 개인화된 상품 개발과 추천으로 금융 서비스의 질을 향상
- 최근 들어 데이터 분석을 통해 소비자의 필요를 파악해 맞춤형 상품과 서비스를 공급하고, 고객 편의에 맞게 업무를 처리해주는 AI 컨시어지가 확대
- 금융 분야에서는 챗봇, 보이스봇, 디지털 휴먼의 형태로 서비스가 구축

■ 고객 접점에서 활용되는 대표적인 AI 금융 컨시어지인 챗봇은 고객의 일상적 은행 업무 처리를 지원하고 맞춤형 상품을 추천하고 조언을 제시

- 챗봇은 텍스트 기반의 메신저형 소프트웨어로, 고객의 언어를 인식하여 문의에 응답하고 잔액·거래 내역 조회, 송금 등 거래업무를 수행

■ 비대면 금융 서비스가 보편화됨에 따라 텍스트 뿐 아니라 음성, 표정 등 다양한 감각을 활용하는 보이스봇, 디지털 휴먼 도입이 증가

- 문자 입력과 태핑(tapping)을 통해 고객의 요구를 인식하는 챗봇과 달리, 보이스봇은 고객의 말소리를 인식·분석할 수 있는 자연어 처리 기술을 탑재
- 최근 글로벌 은행들은 사람의 형상을 띠고, 음성, 표정, 몸짓 등으로 상호작용하는 고도화된 AI인 디지털 휴먼(digital human)을 업무에 활용

II. 국내외 서비스 도입 사례

1. 해외 사례

(1) 챗봇

■ BoA, RBC는 모바일 banking 앱에서 고객의 업무 요청을 처리하고, 지출·거래

1) 은행의 AI 활용 분야와 사례는 [붙임1] 참조

정보를 분석해 재정관리에 도움을 주는 AI 챗봇을 구축

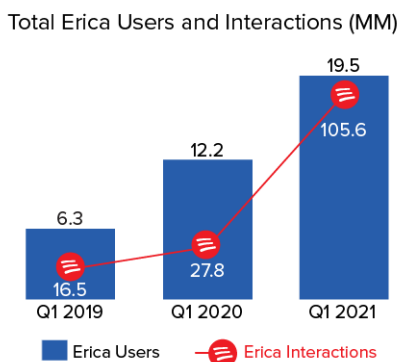
■ [BoA] 모바일 앱에서 고객의 원하는 업무를 수행하고 맞춤형 정보를 제시하는 최초의 챗봇 Erica를 상용화

- Erica는 단순 업무(거래내역 조회, 이체 등)를 처리할 뿐 아니라, 청구서 납부 사전 통지, 지출 정보 분석, 절약 방법 등 개인화 서비스를 제공
 - * 현재는 영어만 사용 가능하며, 향후 스페인어 지원 예정
- COVID19의 확산 이후 은행 지점 방문 감소로 Erica 사용량이 늘어났으며 이러한 추세는 지속될 것으로 전망
 - 2021년 1분기 기준 에리카 사용 고객은 1,950만 명으로, 지난해 같은 기간 (1,220만 명)보다 730만 명(59.8%) 증가

■ [RBC] 지출관리와 예산계획 수립·점검 등 재정관리에 특화된 모바일 전용 AI 컨시어지 출시

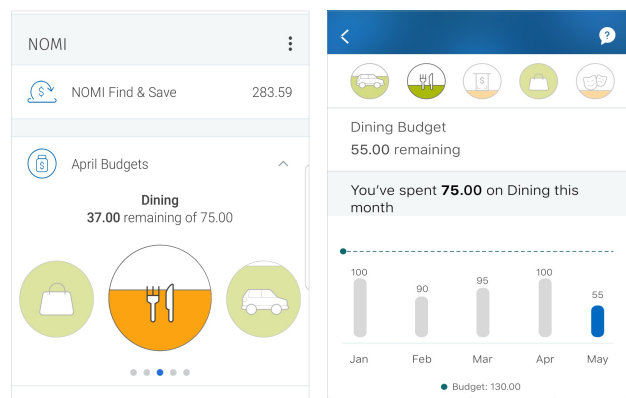
- NOMI Insights(현금흐름 분석), NOMI Find & Save(거래 분석 후 여분 금액 자동 저축), NOMI Budgets(예산 수립·점검)로 AI 컨시어지 패키지를 구성
 - '20년 1분기 기준 NOMI의 월간 사용자는 110만 명 이상을 기록(Celent)
 - NOMI Find & Save 이용자는 25만 명이며, 인당 월평균 225달러를 자동 저축(RBC)
- '20. 3월 패키지에 추가된 다국어 챗봇 'Ask NOMI'는 13개 언어를 인식해 모바일 banking 업무(송금, 청구서 납부 내역 조회 등)를 처리
 - Ask NOMI는 출시 후 3개월 동안 35만 명의 190만 개 요청에 응답(Celent)

BoA의 'Erica' 사용자와 상호작용 건수



자료: BoA

RBC의 'NOMI' 활용 화면



자료: RBC 모바일 앱

(2) 보이스봇

- Santander와 US Bank는 챗봇에 음성인식 기술을 부가해 고객이 번거롭게 메뉴를 찾을 필요 없이 원하는 것을 말하면 알아듣고 수행하는 보이스봇을 개발
- [Santander] 보이스봇의 음성인식 기술에 음성 생체 인식을 결합해 편리하고 안전성 높은 बैं킹 앱을 구현
 - '16.3월 Santander는 자사 बैं킹 앱을 사용하는 iOS 사용자가 음성 비서 Siri를 활용해 신용카드 지출 내역, 청구서 등을 조회할 수 있는 서비스를 출시
 - '17.2월에는 음성 생체 인식 기술을 결합해 사용자의 목소리만으로 결제, 카드 분실/도난 신고, 계정 알림 설정이 가능하게끔 보안을 강화
 - * 음성 생체 인식 (Voice Biometrics)는 사람의 고유한 음성을 인증 수단(거래 패스워드 등)으로 활용하게 하는 화자(話者)검증·인식 기술
- [US Bank] 모바일 앱에서 음성만으로 빠르게 정보를 호출하고 거래를 수행할 수 있는 보이스봇 'US Bank Smart Assistant'를 구축
 - 사용자는 앱 메뉴를 탐색하거나 키워드를 검색할 필요 없이 마이크 버튼을 탭 한 뒤 대화하듯 필요사항을 요청
 - Smart Assistant는 결제, 이체 등의 요청을 즉각 처리하고, 스스로 처리할 수 없는 요청은 은행원에게 연결
 - 정보조회(청구서, 지급·입금 내역), 거래 (이체, 수표 입금), 계정 관리 서비스 (개인정보 업데이트, 카드 관리) 등 업무 수행

(3) 디지털 휴먼

- Bank ABC와 UBS는 비대면 बैं킹 서비스에 고객의 거부감을 줄이기 위해 디지털 휴먼, 애니메이션 형태의 AI 컨시어지를 업무에 적용
 - UBS, ASB, UBank는 투자, 중소기업 बैं킹, 대출 등 특정 영역의 전문 정보와 몰입도 높은 상담을 제공하기 위해 디지털 휴먼 활용
- [Bank ABC] 자사의 모바일 은행 'ila'의 영업을 개시하면서, 비대면 बैं킹에 대한 거부감을 줄이고 친근감있게 접근하고자 디지털 휴먼 'Fatema'를 도입
 - Fatema는 협력 개발사 Soul Machines의 Digital DNA 기술이 탑재되어 자

울적으로 경험을 축적하고 학습하여 고객과 상호작용

- * Soul Machines : 인공지능의 인간화를 목표로 하는 뉴질랜드의 기업으로, Mercedes Benz, Royal Bank of Scotland, ANZ 등 세계적인 기업에 디지털 휴먼을 개발, 공급
- 모바일 앱을 통해 ‘ila bank’ 관련 문의에 답하는 것이 Fatema의 주요 업무이며, 소셜미디어에서 자사 관련 뉴스를 소개하는 홍보 역할도 수행
- * Bank ABC는 Fatema를 비롯한 혁신 디지털기술 활용으로 유럽, 중동, 아프리카 (EMEA) 지역 금융서비스 부문 2020 Gartner Eye on Innovation Award 수상

■ [UBS] 서비스 성격에 따라 단순 은행 업무 처리를 위한 디지털 비서 ‘Fin’과 투자 조언과 상담 제공을 위한 디지털 휴먼 ‘Daniel’을 별도로 구축

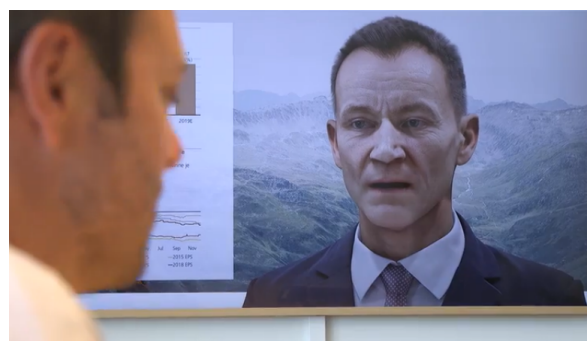
- ‘Fin’은 신용카드 가입 등 간단한 은행 거래를 처리하기 위해 고안된 애니메이션 형태의 디지털 비서
 - 지점에 설치된 마이크와 LCD 화면을 매개로 고객 요청을 인식하고 반응
- ‘Daniel’은 UBS 글로벌 자산관리 스위스 지역 CIO를 복제한 아바타형 디지털 휴먼으로, 고객에게 투자·자산관리 정보를 제시하고 상담을 진행
 - Daniel은 고객과의 회의 중 터치패드와 음성인식 시스템을 통해 활성화되며, 다양한 시청각 자료를 사용해 CIO Houseview 등 투자전략을 제안
 - 허구의 존재를 구현한 기존 디지털 휴먼과 달리, 고객 선호도가 높은 자사의 유력 인물을 복제함으로써 보다 친근하고 신뢰성있는 상담이 가능

UBS의 디지털 비서 ‘Fin’



자료: UBS

UBS의 디지털 휴먼 ‘Daniel’



자료: UBS

■ [ASB] 중소기업 지원 특화 서비스를 제공하는 디지털 휴먼 ‘Josie’를 도입

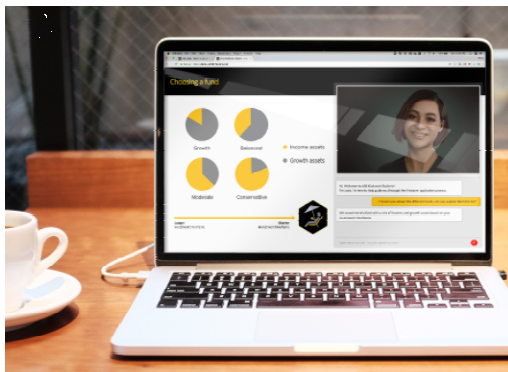
- ’18. 3월 FaceMe와 협업으로 탄생한 ‘Josie’는 지점 키오스크에서 고객을 응대하거나, 웹 상담을 수행

- * FaceMe : 라이브채팅 솔루션을 만드는 뉴질랜드의 AI 스타트업으로, 2012년 창업 이후 미화 2,000만 달러 규모의 투자를 유치(2019년 8월 UneeQ로 사명 변경)
- Josie는 중소기업 소유주와 예비 창업자들에게 기업을 설립하고 관리하기 위한 정보를 제공하고 관련된 질문에 응답
 - 음성 인식을 통해 고객의 질문을 듣고 이해하여 0.1초 내 대답이 가능

■ [Ubank] 주택담보대출 분야 서비스를 담당하는 디지털 휴먼 ‘Mia’를 개발

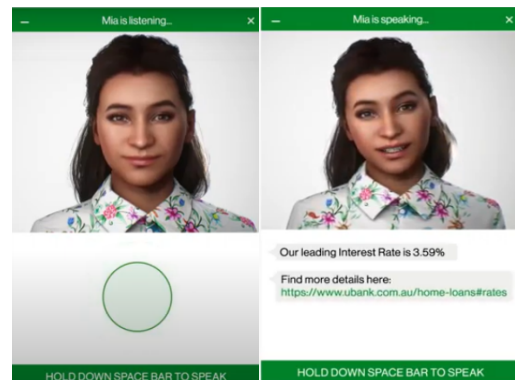
- Mia는 PC 또는 모바일에서 고객의 얼굴과 말을 인식해 대화하며, 농담을 하거나 다소 까칠한 성격을 보이는 등 사람과 유사한 감정 구조를 보이는 점이 특징
- ‘변동금리 수준’, ‘대출비용’을 비롯한 300개 이상의 질문에 텍스트, 그림, 애니메이션 형태로 응답을 제공하며, 주택담보대출 신청도 보조

ASB의 디지털 휴먼 ‘Josie’



자료: UneeQ

UBank의 디지털 휴먼 ‘Mia’



자료: UneeQ 유튜브

2. 국내 현황²⁾

- ‘17년 이후 4대 은행 모두 모바일 앱 전용 챗봇을 운영 중이며 지속적인 업데이트를 통해 기능 고도화를 추진
 - 초기 챗봇은 키워드와 시나리오를 통해 업무를 안내하는 ‘룰 기반’ 작동 방식을 취했으나, 4대 은행 모두 머신러닝 기반 챗봇으로 전환을 진행
- 디지털 혁신 점포 구축을 통한 업무 효율성 증대와 고객 편의 제고를 위해 각

2) 국내 AI 금융 컨시어지 서비스 현황의 자세한 내용은 [붙임2] 참조

은행은 디지털 휴먼 형태의 AI 뱅커 도입을 시도

- KB, 신한은행은 지점 내 키오스크 화면을 통해 고객을 응대하는 AI 뱅커를 개발했으며, 연내 지점 배포를 가시화
- 우리은행은 디지털 휴먼 도입을 위해 관련 업체와 업무협약을 체결

■ 국내 은행들도 AI 금융 컨시어지를 강화하고 있으나, 챗봇을 통한 개인화 서비스가 부족하고 디지털 휴먼 활용처가 다소 제한적

- 상대적으로 국내 은행의 챗봇이 원활하게 구동되지 못해 소비자의 불만이 큼
 - * 국내 챗봇 이용자의 44.3%는 AI가 충분히 학습되지 못해 정보가 한정적이며, 질문에 정확한 답변을 얻기 어렵다(43.6%)고 평가 (엠브레인, 2020)
- 국내 은행 챗봇은 수동적으로 고객 요청에만 대응하며, 재정분석·조언 제시, 지출관리를 위한 사전 알림 등 능동적인 개인화 서비스는 부족
- 모바일, 지점 등에서 다양한 목적으로 디지털 휴먼을 활용하는 해외와 달리 점포 방문 고객 응대 목적인 키오스크 용 디지털 휴먼 중심의 사업 추진

III. AI 금융 컨시어지 도입 효과

■ 챗봇 등 AI 금융 컨시어지는 영업점 업무의 비대면 전환을 용이하게 하며, 지점 운영비용 절감과 효율적 인력 활용에 기여

- 챗봇을 통해 전 세계적 은행들은 2023년까지 73억 달러 수준의 운영비용을 절감할 수 있을 것으로 예상(Juniper Research, 2019)
- AI를 통한 업무 자동화와 의사결정 시간 단축은 은행원의 업무 효율성을 증대시키며, 자산관리 상담 등 상대적으로 수익성이 높은 사업에 인력 재배치가 가능

■ AI 금융 컨시어지의 발전은 금융서비스에 대한 접근성과 편의성을 높이고, 사람과의 소통과 유사한 디지털 경험을 제공함으로써 고객 만족도를 향상

- 스마트폰, 키오스크 등 디지털 기기 사용에 어려움을 겪는 디지털 소외 계층의 경우 보이스봇, 디지털 휴먼을 통해 보다 쉽고 편리하게 업무 처리가 가능
 - 60세 이상의 36%가 키오스크 활용 시 화면을 읽기 어렵고, 터치 형태 조작이 어렵다(22%)고 응답 (한국리서치, 2020 정기조사)

- 디지털 휴먼은 소비자의 감정적 상호작용 니즈를 만족시킴으로써 고객 만족도를 높일 것으로 기대
 - 소비자들은 감정을 이해하고 반응할 수 있는 AI를 원하며(57%), 공감을 해주거나(55%) 인간과 같은 행동, 성격을 보이는 AI(54%)를 선호 (Capgemini, 2018)

■ 그러나 AI 컨시어지의 은행원 업무 대체로 대량 인력 감축 우려가 큰 것도 사실임

- Autonomous Research는 챗봇 등 AI로 인해 2030년까지 미국 은행 창구직원 48.5만 명, 고객센터 인력 21.9만 명 (front-office 인력의 70%)의 해고가 있을 것으로 전망

IV. 시사점

■ 글로벌 은행들은 AI 금융 컨시어지를 통해 고객의 업무 편의성과 서비스 만족도를 높이고, 사내 인력 운용 효율성과 생산성을 제고

- 챗봇, 보이스봇은 조회, 송금 등 은행 업무를 빠르고 효율적으로 처리함으로써 고객 편의를 높이고 은행원의 업무 효율성을 향상
- 디지털 휴먼은 업무 처리에 편의를 높일 뿐 아니라 사람과 직접 대화하는 듯한 경험을 선사하여 디지털 금융 서비스의 질과 만족도를 제고

■ 국내 금융회사가 AI 컨시어지를 적극적으로 도입하고 있는 점은 바람직하나, 상대적으로 높은 소비자 불만족 개선, 수동적인 챗봇 서비스 보완, 디지털 휴먼 활용 영역 확대 필요

- 해외 사례를 참고하여, 챗봇의 업무 해결 정확도를 개선하고, 고객의 재정관리에 능동적으로 기여할 수 있도록 개인화된 분석, 조언 서비스를 강화
- 디지털 휴먼을 지점에 국한하지 않고 옴니채널에 적용할 필요
 - 온-오프라인에서 친숙하고 편리한 디지털 경험을 제공함으로써 금융포용에 일조

■ AI 컨시어지 도입 확대는 긍정적 효과도 크지만, 금융회사의 구조조정 부담이 커질 수 있다는 점을 감안해 인력 교육, 재배치 등 대응방안도 적극 강구할 필요

붙임1 | 은행의 AI 활용 분야

■ AI는 대화형 banking, 사기 탐지와 위험관리, 인수 심사 등 금융 업무 전반에 활용

* AI(Artificial Intelligence)는 인간이 설정한 목표에 기반해 실제 또는 가상 환경에 영향을 미치는 예측, 추천, 의사결정을 하는 기계 시스템 (OECD AI Expert group, 2019)

- ① [대화형 banking] 챗봇, 보이스봇을 통한 업무 처리, 개인화 서비스를 제공
 - 질문에 대한 빠른 처리와 반복 작업 제거를 통해 직원의 업무 효율성을 높이고 고객 만족도를 제고하며, 고객 데이터를 활용한 마케팅 및 서비스 개선이 가능
 - (사례) BoA는 챗봇 Erica를 통해 고객에게 잔액 정보, 신용 보고서를 제시하고 돈을 절약하는 팁을 알려주는 등 은행원을 통해 처리하는 업무 대부분을 대체
- ② [사기 탐지와 위험 관리] 데이터 분석과 패턴 인식을 기반으로 금융 사기를 탐지하고 위험을 관리
 - 신용카드 부정 사용, 수표 사기, 의심스러운 자금 입출금 등 비정상적 금융 거래 활동을 식별하고 의심 계정을 동결하는 등의 위험관리를 수행
 - 자금세탁, 사기 탐지를 위한 직원들의 거래 모니터링 업무 부담을 절감
 - (사례) Danske Bank는 머신러닝/딥러닝 기능을 개선한 AI를 통해 은행 사기 탐지율을 50% 향상
- ③ [신용/인수 심사] 다양한 소스에서 고객 데이터를 추출, 결합, 분석하여 정교하고 빠른 인수 심사 수행
 - 신용카드, 대출 신청 데이터의 입력, 전송, 분석, 심사 프로세스를 자동화
 - (사례) Citi group은 홍콩 기업 대출 승인 과정에 AI를 도입하여 재무제표 분석에 활용하였고, 10~15일이 소요되던 평균 대출 승인 기간을 최소 2일로 단축

은행 업무 채널 별 AI 활용

채널		프론트 라인	미들 오피스	백 오피스
활용 사례	기술성숙도 高	대화형 banking	사기 탐지와 위험 관리	신용/ 인수 심사
	기술성숙도 低	AI 생체인식기술	자금세탁방지/KYC	스마트계약 인프라
예상 비용 절감 규모		1,990억 달러	2,170억 달러	310억 달러

자료: Business Insider Intelligence, 2019

붙임2 | 국내 AI 금융 컨시어지 도입 현황

1. 챗봇

■ [KB] 모바일 뱅킹 앱에서 AI챗봇 ‘비비’를 탑재했으며, 별도로 메신저형 뱅킹 전용 앱 ‘리브톡톡’ 운영

- 머신러닝을 기반으로 한 챗봇 ‘비비’는 고객 질의에 응답하는 기능 외에 가입 경험, 보유상품, 검색 이력을 바탕으로 상품 추천
- 대화형 뱅킹 전용 앱 ‘리브톡톡’은 기존 챗봇을 고도화한 서비스로, 메신저를 통한 조회·송금, 펀드 가입과 환매, 지방세 납부 등 다양한 금융 거래가 가능

■ [신한] 직원 업무 지원용 챗봇 ‘AI 물리’와 고객용 모바일 챗봇 ‘오로라’ 개발

- 직원용 챗봇 ‘AI 물리’는 키워드 검색을 통해 직원에게 업무 처리 단계별 정보를 제시
- 모바일 뱅킹 앱 챗봇 ‘오로라’는 그래픽으로 수치 입력과 조정이 가능한 지능형 컨트롤러를 탑재하여 그래픽 형태의 응답 제공이 가능
- 공공데이터를 활용해 금융사기를 예방하게 하는 등의 서비스로 차별화 시도

■ [하나] 모바일 앱에서 AI챗봇 ‘HAI’ 운영

- ‘HAI’는 자체 개발한 자연어 처리 AI기술이 적용되었으며, 네이버, 스캐터랩 등 인공지능 솔루션 업체와 협업하여 친근감있는 대화가 가능하게 설계
- 채팅을 통해 이체, 조회 등 업무 요청 시, 거래·조회 화면으로 이동하지 않고 채팅 중 바로 거래가 이행되는 등 사용자 편의성이 높음

■ [우리] 은행권 최초로 챗봇을 도입했으며 인공지능 상담 통합 플랫폼 구축 예정

- ‘17.9월 은행권 최초 AI 챗봇인 ‘위비봇’을 출시하였으며, 고객이 입력한 키워드에 기반해 상품을 추천하거나 정보를 알려주는 대화형 상담 진행
- * AI 상담 통합 플랫폼 구축을 위한 챗봇 고도화작업 진행 중 (’21.10월 1차 오픈 예정)

4대 은행 AI 챗봇 운영 현황 (모바일 앱 내)

구분	KB	신한	하나	우리
챗봇 명칭	비비	오로라	HAI	위비봇
자체 음성인식	X	O	O	O
채팅으로 이체 시행	△ 거래화면 전환	△ 거래화면 전환	O 채팅 중 가능	X
채팅으로 조회	△ 조회화면 전환	O 채팅 중 가능	O 채팅 중 가능	△ 조회화면 전환
작동 방식	머신러닝	머신러닝	머신러닝	룰 기반 중심 (시나리오 분석)

자료: 각 은행 자료 취합, 우리금융경영연구소

2. 디지털 휴먼 (AI 뱅커)

■ 디지털 혁신 점포 구축을 위해 디지털 휴먼 형태의 AI 뱅커를 경쟁적으로 도입

■ [KB] AI 뱅커를 적용한 키오스크를 최초로 상용화

- 음성합성, 영상 합성, 자연어 처리, 음성 인식 기능을 융합하여 실시간 대화와 상담이 가능한 AI 뱅커를 금융권 최초로 적용
 - * 구글의 자연어 학습모델 'BERT'를 한글에 맞게 고친 뒤 은행 내부 데이터를 학습시켜 금융업에 특화된 언어모델을 보유한 'KB ALBERT'를 개발
- 은행 입구에서 고객을 응대하고, 통장 개설이나 금융상품 가입을 안내하는 역할 수행
 - * '21.3월 여의도 사옥에 AI체험존 운영을 시작했으며, 영업점뿐 아니라 모바일까지 AI 뱅커 체험 서비스를 확대할 계획

■ [신한] 실제 은행원을 모델로 제작한 AI 뱅커 도입 가시화

- 실제 은행원을 촬영한 영상에 말투, 몸짓, 목소리를 AI 기술로 재현한 AI 뱅커를 도입할 계획
- 계좌 개설, 이체, 비밀번호 변경 등 간단한 업무는 AI 뱅커가 상담하고, 주택 담보대출, 고객 맞춤형 상품 추천 등 복잡한 업무는 기존 은행원이 담당
- AI 뱅커와의 소통 통로인 데스크형 스마트 기기를 점포에 배치할 계획 ('21.9월까지 수도권 40개 점포, '22.3월까지 전국 200개 점포로 확대)
- 삼성전자의 인공지능 'NEON'을 AI 뱅커로 활용하려 했으나 협업에 시일이

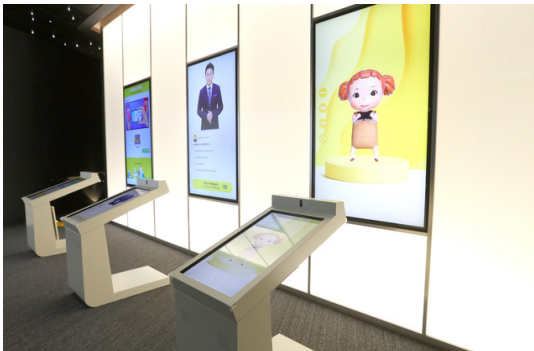
소요될 것으로 예상

- * 삼성전자 미래기술 사업화 벤처조직 스타랩스(STAR Labs)가 개발한 인공지능 NEON은 AI 머신러닝과 그래픽 기술을 기반으로 탄생했으며, 사람처럼 행동하고 감정과 지능을 보유

■ [우리] 은행원과 동일한 수준의 업무 상담이 가능한 AI 뱅커 도입 추진

- 외관 모델링을 위해 딥러닝 기반 영상 합성 기술 회사 라이언로켓과 업무협약을 체결하고, KT, 한국IBM과 공동 연구를 통해 AI 뱅커 개발에 착수
- AI 뱅커를 연수, 행내 방송에 도입하는 등 업무 범위를 확대하고, 지속적인 기능 고도화를 통해 상담원, 심사역, 내부 통제 등에도 활용할 계획

KB국민은행 AI 뱅커 체험존



자료: KB 'AI체험존'

신한은행 'NEON' 활용 예시



자료: 신한은행