

## 우체국금융 자산관리 서비스 고객 조사 FGI guideline

- [참석자 사전 정보 확인] : 현재 자산 규모, 금융 자산별 비중, 우체국금융 이용 정도 등

### 조사의 개요 소개 및 Ice breaking

- 본 좌담회에 대한 소개 및 본 조사의 목적 설명
- 좌담회 진행시 주의사항
  - ① 솔직한 의견 제시, 개인 입장의 주관적인 의견 제시
  - ② 구체적으로 주제 및 질문에 맞게 응답
- 참석자 소개

### I. 우체국 금융 고객 서비스 이용 현황

1. [우체국 금융 서비스 이용 현황 및 만족도] 우체국 금융 서비스를 이용하시면서 고객 서비스에 대해 만족하시나요? (수수료/금리 우대, 기념일 서비스, 특산품 서비스 등)
2. [우체국 금융 서비스 희망 부가/우대 서비스] 희망하는 고객 혜택이나 부가서비스가 있으신가요?
  - ▶ 고객 서비스에 대한 인식 및 만족도,
  - ▶ 타 금융기관 대비 미흡서비스, 희망 부가 서비스, 고객 혜택 파악
  - ▶ 우수고객 우대 서비스 이용 경험 및 이용 정도[우수고객]
  - ▶ 우수고객 우대 서비스 만족도 및 불만족 이유(자산관리 서비스 미흡에 따른 불만 요인 확인)[우수고객]

### II. 자산 관리 현황

1. [자산 및 금융 자산 운용 현황] 자산을 어떻게 관리, 운용하고 계신가요?
  - ▶ 부동산, 사업 등 금융 외 자산 비중 및 관리/운용 방법
  - ▶ 금융 자산별 운용 방법 및 투자 비중(예/적금, 보험, 주식, 펀드, 기타)
  - ▶ 자산의 계획적/전반적 관리 정도, 수익성/안정성 등 투자/관리 성향 파악
2. [자산 관리시 주요 불편 사항] 자산을 관리하시는 데 어떤 애로사항이 있으신가요? 이런 서비스나 기능이

있으면 좋겠다고 생각되시는 서비스가 있으신가요?

- ▶ 정보/지식 미흡, 통합 관리의 어려움 등 현재 자산관리의 unmet needs 확인

3. [금융 자산관리 관련 주요 관심분야] 요즘 자산 관리 관련해서 주요 관심사는 무엇인가요?

- ▶ 노후준비, 자산증식, 자산의 상속/증여, 자녀 교육/결혼 자금, 부동산 등

**III. 자산관리 서비스에 대한 인식 및 태도**

1. [자산관리 서비스 인식 및 이미지] ‘자산관리 서비스’란 어떤 서비스라고 생각하시나요? 어떤 서비스로 알고 계시나요?

- ▶ 자산관리 서비스 이미지 및 개념 파악

2. [자산관리 서비스 이용 경험 및 만족도] 자산관리 서비스를 이용해본 경험이 있으신가요?

어떤 점이 좋으셨나요? 어떤 점이 불만족스러우셨나요? 상품 구매에 대한 부담 등 서비스 이용에 대해 불편하거나 부담되는 점은 없으셨나요?

- ▶ 증권사 자산관리 서비스, 보험사 재무(생애/은퇴) 설계, 은행의 PB 서비스, 자산관리 전문 업체 서비스
- ▶ 보장보험 설계 서비스, 펀드 상담 서비스 등 부분적 금융 자산 관련 상담 서비스 등 유사 서비스 경험 여부
- ▶ 상품 가입 부담 등 자산관리 서비스에 대한 부정적 이미지, 장애 요소 확인

3. [금융 자산관리 서비스 관심도 및 필요 범위] 금융 자산관리 서비스가 필요하다고 생각하시나요? 어떤 점에서요?

- ▶ 자산관리 서비스 관심 정도, 주요 관심 요소, 필요성 인식 정도 파악

4. [자산관리 서비스 이용시 개인 자산 정보 공개 관련 태도] 자산관리 서비스를 이용하실 때, 개인 자산 정보를 어느 정도 제공하셨나요? 정보 제공 정도에 따른 서비스 수준을 고려할 때, 어느 정도 정보를 제공 할 의향이 있으신가요?

정보 제공시 우려되는 점은 어떤 점이신가요?

- ▶ 자산관리 서비스 이용 관련 개인 자산 정보 공개 수준 및 공개 의향  
(최소 정보 공개 및 본인 주체적 관리 <-> 자세한 정보 공개 및 전체적 포트폴리오 전담 컨설팅)
- ▶ 제공받고 싶은 서비스 기대 수준 및 획득 정보량, 정보 수준 확인

5. [자산관리 서비스 이용시 금융 기관 선택 고려 요소] 자산관리 서비스 이용하셨을 때, 해당 금융 기관을 어떻게 선택하게 되셨나요? 해당 기관의 어떤 점이 마음에 들거나 선택에 영향을 미치셨나요?

- ▶ 기존 자산관리 서비스 이용 시 제공 기관 선택 중요 고려 요소 확인
  1. 자산관리 서비스의 범위(부동산, 세금 등 포함정도)
  2. 고객 맞춤형 관리/구체적 정보 제공 정도

3. 상담인력의 전문성
4. 상담인력의 친절성
5. 제공 기관의 신뢰성
6. 이용 접근의 편리성(지점 수, 온라인 채널 등)
7. 고객 등급에 따른 부가 서비스, 혜택 제공 정도
8. 거래 담당자와의 관계/권유(친밀성 등)
9. 주위 아는 사람의 추천/권유
10. 기타(적을 짓:\_\_\_\_\_)

6. [금융 자산 관리 서비스 이용 시 중요 고려 요소] 앞으로 금융기관에서 제공하는 자산관리 서비스를 이용한다면 가장 중요하게 고려하게 되는 점은 무엇인가요?

▶ key buying factor 파악

1. 자산관리 서비스의 범위(부동산, 세금 등 포함정도)
2. 고객 맞춤형 관리/구체적 정보 제공 정도
3. 상담인력의 전문성
4. 상담인력의 친절성
5. 제공 기관의 신뢰성
6. 이용 접근의 편리성(지점 수, 온라인 채널 등)
7. 고객 등급에 따른 부가 서비스, 혜택 제공 정도
8. 거래 담당자와의 관계/권유(친밀성 등)
9. 주위 아는 사람의 추천/권유
10. 기타(적을 짓:\_\_\_\_\_)

**IV. 우체국금융 자산관리 서비스 관련 고객 니즈 및 이용 행동**

[객관적 입장에서의 의견 평가 안내]

1. [우체국 금융 자산 관리 서비스 기대 수준] 우체국에서 금융자산관리 서비스를 제공한다면 가장 먼저 어떤 이미지가 떠오르세요?  
▶ 우체국금융 자산 관리 서비스 이미지
2. [우체국 자산관리 서비스 필요 정도] 우체국금융에도 자산관리 서비스가 도입되어야한다고 생각하시나요? 필요하지 않다면 그 이유는요?
3. [우체국금융 자산관리 서비스 역량 평가] 우체국금융이 제공하는 자산관리서비스 품질은 어느 정도 수준일 것이라고 예상되시나요? 타 금융기기관 대비 우수할까요? 미흡할까요? 구체적으로 어떤 점이 타 기관 대비

우수 혹은 미흡하다고 생각되시나요?

- ▶ 공공기관으로서 공정한 상담, 재무구조의 안전성, 상담인력의 전문성, 추천 상품 범위의 다양성 등
- ▶ 핵심 기대/우려 요소 파악 및 타 금융기관대비 역량 우위도 확인

4. [우체국금융 자산관리 서비스 차별화 요소] 민간 금융기관이 제공하는 자산관리 서비스 대비 ‘우체국 금융자산 관리 서비스’ 의 가장 크게 차별화할 수 있는 요소는 무엇이라고 생각하시나요?

- ▶ 타 금융기관 대비 차별적 특징 파악(신뢰성, 안전성, 이용접근성, 전문성 등)

5. [우체국 자산관리 서비스 제공 희망 범위] 우체국 자산관리 서비스는 어느 정도 범위 수준으로 제공되어야 할까요? 우체국금융에서 제공하는 서비스라면 어떤 컨셉으로 제공되는 것이 좋다고 생각하시나요?

- ▶ 예적금/보험 중심의 투자 상담, 그 외 금융 자산 포함 투자 상담, 금융자산 외 부동산, 세금 등 종합적 투자 상담 등
- ▶ 우체국금융 서비스로서 적합한 자산관리 서비스 분야 및 컨셉 확인(세금/상속 설계 서비스 등 중점 서비스 분야 및 컨셉)

6. [우체국 자산관리 서비스 이용 시 개인 자산 정보 공개 관련 태도] 우체국 자산관리 서비스를 이용하신다면 개인 자산 정보를 어느 정도 제공할 의향이 있으신가요?

정보 제공시 우려되는 점은 어떤 점이신가요?

- ▶ 자산관리 서비스 이용 관련 개인 자산 정보 공개 수준 및 공개 의향  
(최소 정보 공개 및 본인 주체적 관리 <-> 자세한 정보 공개 및 전체적 포트폴리오 전담 컨설팅)
- ▶ 타 기관대비 공개 정도에 대한 태도 변화 여부, 우려요소

7. [우체국금융 펀드 판매 관련 태도] 우체국금융에서 펀드 판매도 가능해진다면 어떨 것 같으세요? 우체국 금융 자산관리 서비스에 어떤 영향을 미칠까요?

- ▶ 자산관리 서비스 제공 희망 분야, 서비스 질, 이용 의향 등에 미치는 영향정도 파악

8. [우체국 자산관리 세부 서비스 선호도] 제공 서비스로 예상해볼 수 있는 서비스 중 가장 호감이 가는 서비스는 무엇인가요? 가장 호감이 가지 않는 서비스는요? 그 외 제공되었으면 하는 서비스 있으신가요?

- ▶ 자산 운용/투자, 보험, 은퇴, 세금/상속/증여, 부동산 등 세부 자산관리 서비스별 선호도 및 이유 파악
- ▶ 기타 희망하는 자산관리 서비스 파악

9. [우체국금융 자산관리 우대고객 차별적 서비스 필요 정도 및 선호도] 우수고객을 위한 차별화된 자산관리 서비스가 필요하다고 생각하시나요? 어떤 서비스가 특화되어야 한다고 생각하시나요? [우수고객]

- ▶ 우수고객용 자산관리 서비스 수준 및 제공 범위, 우수고객 구분 조건 관련 고객 태도 파악

10. [우체국금융 자산관리 서비스 제공 채널 선호도] 어떤 채널로 제공되어야 좋을까요?

- ▶ 채널별 선호도 및 예상되는 장, 단점 파악
  - 홈페이지, 지점 내 고객상담실, 지점 금융창구, FC, 별도 PB센터/전담인력 공간, 기타
- 11. [온라인 채널 관련 태도] 온라인 홈페이지를 통해 이러한 자산관리서비스가 제공되는 것에 대해 어떻게 생각하시나요? 어떤 서비스 종류가 인터넷으로 제공되면 좋을까요?
  - ▶ 온라인 채널(채널 특성 및 구현되는 서비스 질 등)에 대한 유인/장애 요소 파악
  - ▶ 금융 상품 정보 검색 및 추천, 은퇴자금 설계 /보험보장분석/ 세금 계산 및 절세 시뮬레이션, 기타 등
- 12. [우체국금융 자산관리 서비스 이용 의향] 만약 이러한 자산관리서비스가 우체국금융에서 제공된다면, 이용하실 의향이 있으신가요?
  - ▶ 이용의향 및 이유, 이용의향 장애요인 파악
- 13. [우체국금융 자산관리 제공시 지속거래 의향 변화 여부] 우체국금융 자산관리 서비스가 제공된다면 우체국금융 이용에 있어서 어떤 영향을 미칠 것 같나요?
  - ▶ 지속거래의향, 만족도 등 고객 충성도와 상관관계 확인 및 중요 요소 파악
- 14. [기타 의견 및 제언 사항] 마지막으로 우체국금융이 고객에게 보다 좋은 우체국금융 자산관리 서비스를 도입하여 제공하기 위해 중점을 두어야 할 점이나 당부사항이 있다면 말씀해 주세요.

◆ 장시간 협조해 주셔서 감사합니다. ◆