

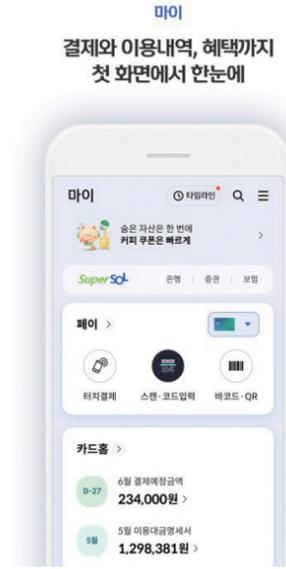


2024 프리미엄브랜드지수 7년 연속 1위  
신한 SOL페이



# 디지털 금융을 선도하는 Life & Finance 플랫폼 신한 SOL페이

신한 SOL페이는 최대 규모의 고객과 최고 시장 점유율을 보유한 신한카드의 대표 플랫폼이다. 결제, 송금, 자산관리, 상품추천 등의 금융 서비스뿐만 아니라 개인 맞춤형 생활 콘텐츠를 제공하는 '온리원 라이프 & 파이낸스(Only1. Life & Finance) 플랫폼'으로 발돋움하고 있다.



### 고객 중심의 플랫폼 사용성 개선 및 서비스 최적화

신한카드는 고객 경험 강화를 위해 불편 사항을 최소화하고 서비스를 최적화하는 데에 집중하고 있다. 지난해 12월에는 첫 화면 개편을 통해 사용자 편의성을 크게 개선했다. 고객이 카드사 앱에서 가장 중시하는 명세서, 카드관리, 혜택 등의 기능을 첫 화면에 제공했으며, 사용자 이용 패턴 분석을 통해 고객이 많이 사용하는 메뉴일수록 상단에 배치해 주요 기능에 대한 접근성을 높였다. 빠른 접근이 필요한 결제 서비스를 상단에 배치하고 결제예정 금액, 명세서 등 카드 이용과 밀접한 기능을 두 번째 모듈로, 금융 및 혜택 모듈을 그 다음 순서로 배치했다. 고객이 필요로 하는 대부분의 서비스를 첫 화면에서 해결할 수 있도록 만든 셈이다. 특히 혜택 모듈은 지금까지 받은 혜택부터 참여한 이벤트 및 사용 가능한 쿠폰까지 한눈에 파악할 수 있게 한곳에 모아 고객 입장에서 서비스 개선을 더욱 체감할 수 있도록 했다. 또한 고객이 가장 많이 이용하는 10대 메뉴(로그인·카드관리·포인트조회 등)를 선정하고 고객이 불편을 느끼는 페인 포인트(pain point)를 분석해 UX를 대폭 개선함으로써 이용 편의성을 높였다.

### 단순 성장에서 질적 성장으로 한 단계 도약

신한 SOL페이는 금융 서비스의 편의성, 혜택, 할인 등 강점을 내세워 업계 내에서 플랫폼 영향력을 확보하고 있다. 더불어 신한 SOL페이 내에 신한카드 앱 서비스를 모아 놓은 카드홈을 메인 화면의 일부로 편입시키고, 기존 PC 홈페이지 사용자 중심의 UX를 모바일 사용자들에 맞춰 재설계하는 등 서비스 최적화도 지속적으로 진행하고 있다. 이 밖에도 플랫폼 서비스 품질 강화를 위해 서비스 기획 단계에서부터 개발, UI/UX, 릴리즈까지 서비스 생애 주기 전반의 가치와 품질을 관리하는 '서비스 Go & Stop 시스템'을 도입했다. 이를 통해 고객에게 제공되는 서비스의 품질을 강화하고 불필요한 서비스를 제거하여 고객 관점의 플랫폼 서비스 고도화를 이루고자 한다. 이처럼 고객 중심의 디지털을 목표로 하는 신한카드는 카드사 1등 앱이라는 현재까지의 성과에 안주하지 않고 고객이 '더 쉽고 편안한, 더 새로운 금융'을 체험할 수 있도록 고객 중심의 디지털 금융 서비스를 더욱 강화하는 데에 주력하기로 했다. 단순 성장을 끝내고 편의성 확대를 통한 질적 성장으로 굳건한 이용자층을 유지할 계획이다.

### INTERVIEW



문 동 권 신한카드(주) 대표이사 사장

신한 SOL페이가 프리미엄브랜드지수 앱카드 부문 7년 연속 1위로 선정되어 영광스럽게 생각합니다. 신한 SOL페이는 고객이 앱을 통해 신한카드의 비전인 '연결'을 통해 최고의 가치를 고객과 함께하는 기업을 느낄 수 있도록 디지털 서비스를 바탕으로 고객의 일상과 금융을 더욱 가깝게 연결하는 것이 목표이며, 이를 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 앞으로 신한카드는 경영 철학인 고객과 '함께 성장'하며, 진정한 의미의 온리원 라이프 & 파이낸스(Only1. Life & Finance) 플랫폼 기업으로의 도약을 위해 지속적으로 발전해 나가겠습니다.