

아이온커뮤니케이션즈와 MTS 구축 ... 사용자 친화 UI·메뉴구성으로 만족도 높여

## 엔터테인먼트 요소 가미한 특화된 모바일 서비스 제공



스마트폰 열풍으로 증권사들이 경쟁적으로 MTS 시스템을 구축하고, 적극적으로 고객 서비스에 나서고 있다. 피쳐폰에서는 지원할 수 있는 애플리케이션에 한계가 있어 차별성을 부각시키지 못했지만, 스마트폰은 그러한 한계를 모두 뛰어넘을 수 있다. 따라서 증권사들은 MTS를 통해 자사의 차별성을 부각시키면서 고객 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 많은 투자를 단행하고 있다.

신영증권의 MTS가 대표적이다. 신영증권은 스마트폰을 이용한 거래와 계좌조회, 금융자산 조회 등 다른 증권사에서 제공하는 서비스 뿐 아니라 다양한 엔터테인먼트 기능을 추가해 고객들이 MTS를 이용해 즐겁게 즐기면서 증권 서비스를 이용할 수 있도록 했다.

### 모바일 특화된 서비스로 차별성 부각

신영증권 MTS 구축사업은 2010년 5월부터 시작해 8월 1

차 서비스를 오픈했고, 9월초 2차 서비스를 오픈한다. 아이폰 기반 MTS는 아이온커뮤니케이션즈와 함께하고, 안드로이드 기반 MTS는 ASP 서비스를 이용한다.

아이폰용 MTS를 통해 가능한 서비스는 주식거래, 이체, 증권사 통합 금융자산, 계좌조회 등이 가능하다. ELW 주문 및 기타 콘텐츠 서비스가 2차 오픈을 통해 가능해진다. 피쳐폰에서는 주문과 간단한 계좌조회가 가능했지만, 트래픽 비용과 통신환경의 폐쇄성 등의 한계 때문에 다양한 정보를 서비스하기 어려웠다. 스마트폰 환경으로 접어들면서 이러한 문제점이 해결된 것이다.

권오정 신영증권 IT센터 IT 기획팀 과장은 “데스크톱 PC 기반의 서비스가 모두 모바일에서 가능한 것은 아니다. 단말기의 크기와 사양, 트래픽 용량을 감안해야 하기 때문”이라며 “MTS를 구축하면서 모바일에 특화된 서비스와 모바일을 통해 가능한 서비스를 사용자 친화적으로 구현해 고객 만족

스마트폰이 확산되면서 증권사에는 '모바일 트레이딩 시스템(MTS: Mobile Trading System)' 구축 작업이 한창 진행되고 있다. 기존 피쳐폰에서는 통신체계나 애플리케이션의 한계 등으로 차별성을 부각시키기 어려웠지만, 스마트폰에서는 다양한 콘텐츠와 엔터테인먼트 기능을 추가해 특화된 서비스를 제공할 수 있게 됐다. 신영증권(www.shinyoung.com)은 MTS를 통해 고객들이 즐거운 경험을 통해 수익을 올릴 수 있는 방법을 제안하기 위해 MTS 구축사업을 진행하고 있다.

| 김선애 기자 · iyamm@datanet.co.kr | 사진 · 김구룡 기자 · photoi@naver.com |

도를 높이고자 했다"고 말했다.

아이폰용 MTS 구축에 있어 신영증권만의 특색을 살리면서 '아이폰'이라는 단말기가 제공하는 특화된 경험을 극대화할 수 있기를 원했다. 신영증권은 여러 모바일 솔루션 제공 업체를 검토한 결과, 아이온커뮤니케이션즈가 통신사 및 기업들과 진행한 프로젝트가 상당히 많았으며, 기술력과 참신성이 돋보여 함께 프로젝트를 함께 진행했다.

### 스마트폰 증권전문 채널로 자리매김

신영증권이 MTS 구축사업에서 가장 중점을 둔 것은 스마트폰 증권전문 채널로 자리매김 할 수 있는 프리미엄 서비스를 강조한 것이다. 보다 스마트한 기능을 제공해 단순한 경로를 이용해 빠르게 고객이 원하는 서비스로 이동할 수 있도록 했다. 고객 사용목적에 부합한 명확한 콘텐츠를 제시하며, 강조하고 싶은 서비스와 콘텐츠를 명백하게 보여줬다.

특히 '사용자 친화적 환경'을 중요하게 여겼는데, 신영증권의 주 고객층이 40~50대인 것을 고려해 단순하면서 직관적인 UI를 구성하고, 주문경로를 최소화하며, 매매에서 주문까지 쉽게 접근할 수 있도록 했다.

더불어 20~30대 젊은 고객의 입맛에 맞추기 위해 아이폰의 특징을 잘 살린 디자인을 고안했다. 스마트폰 기능에 대한 이해도가 높은 젊은 고객들도 지루함을 느끼지 않도록 '머니 & 조이(Money&Joy)'의 특징을 살렸다.

권오정 과장은 "MTS에서 가장 중요한 것은 조회와 주문이다. 사용자 맞춤형 정보를 제공하고, 편리하고 안전하게 주문할 수 있는 시스템을 만들고자 했다"며 "주요 기능을 구현할 때 엔터테인먼트 적인 요소를 포함해 보다 즐겁게 MTS를 이용할 수 있도록 했다. 아이폰의 특성을 살린 이러한 요소는 젊은 층 뿐 아니라 40~50대 이상 고객에게도 호응을 얻는다"고 설명했다.

엔터테인먼트 기능 중 스마트폰끼리 근거리에서 데이터를

송수신하는 것을 들 수 있다. 신영증권 MTS는 아이폰끼리 부딪히면 관심정보를 주고받을 수 있다. 스마트폰을 흔들어서 투자 유망종목이 애니메이션 형태로 나타난다.

### 보안·서비스 수준 높인데 중점

MTS 프로젝트를 진행하면서 가장 어려웠던 점은 스마트폰 환경이 너무나 빠르게 변하고 있다는 것이었다. 스마트폰 애플리케이션도 순식간에 기하급수적으로 늘어나고 있으며, 상상만으로 즐겼던 다양한 서비스들이 속속 등장하고 있다. 이처럼 빠른 변화의 흐름을 정확하게 읽고 고객들이 원하는 서비스를 맞춤형으로 제공하기 위한 전략을 기획하는 것이 쉽지 않았다.

기획단계에서는 보안 측면에 많은 신경을 쓰게됐다. MTS는 중요한 거래정보가 오가다보니 본인인증 문제나 네트워크를 통한 해킹, 악성코드 감염 등을 우려하지 않을 수 없다. 신영증권은 금융감독 당국에서 정한 지침에 따라 안전한 모바일 거래환경이 이뤄질 수 있도록 철저히 준비했다.

기술적인 부분에서 통신망에 대한 변수였다. 일반 이동통신망을 사용해 증권거래를 하던 중 와이파이가폰으로 들어서면 스마트폰은 자동으로 와이파이로 통신망을 변경해야 하는데, 변경하는 과정에서 일시적인 네트워크 단절이 발생할 수 있다. 이 문제를 해결하기 위해 프로젝트에 참여하는 사람들이 직접 단말기를 들고 연결에 문제가 있는 곳으로 가서 문제의 원인과 해결법을 찾아냈다.

무엇보다 관심을 갖고 중요하게 고려한 것은 트래픽 양이었다. 화려한 GUI를 구현하기 위해 트래픽이 과다하게 발생하는 그래픽 요소를 선택할 수는 없었다. 또한 투자보고서와 같은 대용량 데이터를 PC 기반 서비스에서 제공하듯 스마트폰에서 제공할 수 없다.

신영증권은 스마트폰을 통해 제공하는 정보를 휴대용 단말기 환경에 맞게 변환시키고, 데이터를 압축해 트래픽 양을

## 쉽고 즐거운 서비스 제공으로 고객 만족 높일 터



권 오 정 | 신영증권 IT센터 IT 기획팀 과장

Q. MTS를 구축한 배경은.

일반 피쳐폰에서는 모바일 거래 시스템을 구축하는데 많은 제약이 있었다. 그러나 스마트폰이 확산되면서 이러한 한계는 해결됐으며, 보안과 안정성이 더 높아졌다. 신영증권 고객들도 스마트폰을 많이 사용하기 때문에 기존 고객에 대한 서비스 수준을 높이고, 신규고객을 다양하게 확보하기 위해 MTS를 구축했다.

Q. 아이폰커뮤니케이션즈를 선택한 이유는.

아이온커뮤니케이션즈가 이 분야 레퍼런스가 많고, 기술력과 표현력이 매우 좋았다. PC 기반으로 서비스되는 콘텐츠 포맷을 스마트폰화하고, 데이터를 압축해 트래픽 양을 줄인 것은 고객에게 더 다양한 서비스를 제공하는데 도움이 될 것으로 보인다.

Q. 중점을 두고 추진한 것은.

신영증권만의 장점을 살리면서 아이폰이 가진 엔터테인먼트적인 요소를 극대화 한 것이다. 메뉴를 찾아 들어갈 때 애니메이션 효과를 두거나 아이폰끼리 가볍게 부딪혀 정보를 공유할 수 있도록 하는 등의 서비스는 고객들이 보다 즐겁게 MTS를 즐길 수 있도록 한다.

신영증권의 주 고객층인 40~50대가 쉽고 편하게 쓸 수 있도록 직관적인 UI와 간소화된 메뉴를 제공해 원하는 서비스를 바로 찾아갈 수

있도록 했다. 20~30대 젊은 고객을 확보하기 위해 오락적인 요소를 가미해 특색 있는 서비스가 될 수 있도록 했다.

Q. 구축시 어려운 점은.

스마트폰 환경이 빠르게 변하고 있어 트렌드에 맞게 서비스를 기획하는 것이 가장 어려웠다. 스마트폰 시장이 이제 막 열리고 있는 시점이었고, 단말기나 OS, 애플리케이션이 급속하게 변하기 때문에 스마트폰 기반의 서비스를 제공하는 기업들은 모두 같은 어려움을 겪을 것이다. 이번 사업은 한 번으로 끝나는 것이 아니라 지속적으로 고객의 의견을 청취하면서 수정·보완해 나갈 것이며, 신영증권의 차별성을 더욱 분명하게 드러낼 것이다.

Q. 앞으로 계획은.

스마트폰 뿐 아니라 다양한 모바일 기기들이 출시되기 때문에 이와 관련된 서비스를 지속적으로 추진하려고 한다. 가장 시급한 과제는 조만간 출시될 아이폰4에 대한 지원이다. 현재 대부분의 기능과 서비스가 완료된 단계며, 아이폰4 공식 출시에 맞춰 서비스를 시작할 수 있도록 막바지 준비를 하고 있다. 태블릿 PC나 노트북 등에 대한 서비스도 지속적으로 업그레이드해 고객들이 더 다양한 형태의 서비스를 즐길 수 있도록 할 예정이다.

최소화했다. 이를 통해 고객들이 요금걱정 없이 MTS 공간에서 유용한 정보를 마음껏 이용할 수 있도록 했다.

### 다양한 서비스를 제공하는 증권사

신영증권은 MTS를 통해 기존 고객의 만족도를 높이고, 신규고객을 확보하며, 서비스 수준을 제고해 '스마트한 증권회사'로 거듭나고자 했다. 특히 신영증권만이 제공할 수 있는 특화된 콘텐츠를 통해 고객에게 실제로 도움이 될 수 있는 정보를 제공해주기 위해 노력했다.

예를 들어 '마이폴더'라는 기능은 자신이 즐겨 찾는 메뉴를 컨트롤 해 구성해 더 빠르게 원하는 정보를 찾아 거래할 수 있어 편리한 모바일 증권 서비스를 누릴 수 있다.

지점 찾기 기능도 지도만 표시하는 것이 아니라 고객이 원하는 서비스가 가능한 지점을 찾아 고객이 있는 위치에서 가장 가까운 지점까지 갈 수 있는 길을 알려준다. 신영증권 홈페이지에서 제공하는 각종 리서치 자료와 언론에서 제공하는 뉴스 및 칼럼, 스마트폰 활용 팁 등 일상생활에서 유용한 정보를 다양하게 제공한다.

권오정 과장은 "MTS는 한 번의 프로젝트로 끝나는 것이 아니다. 스마트폰 환경은 지속적으로 변하고 있기 때문에 고객들의 의견을 수렴해서 수준 높은 서비스를 지속적으로 개발, 제공할 것"이라며 "다양한 모바일 기기를 기반으로 한 서비스를 개발해 고객 만족도를 높이고 신규고객을 확보해나갈 계획"이라고 말했다. **NT**