

HSBC가 제시한 미래 금융업에서 인간의 역할

김지현 수석연구원(jihyunkim@hanafn.com)

HSBC의 최근 보고서 “Human advantage: Power of People”에 따르면 인공지능(AI)의 발달로 은행산업이 빠르게 디지털화 되고 있지만, AI가 인간을 완전 대체하지 못할 것으로 전망했다. 그리고 미래 은행산업에서 인간이 맡게 될 6가지의 새로운 역할을 제시하며, AI와 인간의 협업으로 보다 혁신적인 서비스를 제공할 수 있다고 예측했다. 최근 해외은행들은 AI 도입으로 기존 인력을 대체하면서, 은행의 디지털 전환을 위해 IT 관련 인력도 대폭 증원하는 등 인력 활용의 양극화 현상이 나타나고 있다. 국내 은행들도 향후 디지털 융합을 위한 필요 인재 및 인력 활용 방안에 대한 심도 있는 고민이 필요하다.

■ HSBC는 인공지능이 은행업에 주요 역할로 자리매김하고 있으나, 은행산업에서 인간이 계속해서 필수적인 존재로 남을 것으로 예측하며 미래의 6가지 역할을 제시^[1]

- HSBC는 미래의 디지털 중심 은행산업에서 인간의 새로운 직무 및 역할이 생겨날 전망이며, 인공지능의 발전이 인간의 자리를 대체하지 못할 것을 확신
- 신기술과 인간 두뇌의 융합이 향후 고객경험의 “좋은”과 “최고 좋음”의 차이를 결정할 것을 전망하며 미래의 은행업에 생성될 인간의 6가지 신규 역할을 제시
 - ① 혼합현실 체험 설계자 : 가상현실, 혼합현실 기술은 미래 디지털세계에 접속을 위한 주요 인터페이스 역할을 수행할 전망으로 3D 인터페이스 및 에스테틱 디자인, 브랜드, 사용자 경험 관리 기술 등을 보유한 인력 필요
 - ② 의사결정 알고리즘 관리자 : 다양하고 방대한 데이터를 이용해 신속한 의사결정을 해주는 동시에 고객경험을 향상시키기 위해 리스크관리, 서비스 디자인, 재무 지식 등이 필요한 알고리즘 관리자
 - ③ 대화형 인터페이스 설계자 : 복잡한 대화에서 금융니즈를 이해하고 도움을 줄 수 있는 챗봇기술 설계를 위해 당장의 고객 이슈를 해결하는 것을 넘어 고객감동을 선사할 수 있는 창의적, 인류학적 역량 필요
 - ④ 범용 서비스 어드바이저 : 디지털과 현실세계 서비스 환경의 구분이 어려워 고객의 채널 이동에 따른 매끄러운 변환과 다양한 상품에 대한 고객 지원을 위한 상품 및 재무관리에 깊은 지식을 갖춘 인력 필요
 - ⑤ 디지털 프로세스 디자이너 : 고객여정상의 복잡성 감소 및 생산성 증대를 위한 프로세스 최적화 역할로 종합적인 프로세스에 대한 이해력과 취약점 발견, 프로세

[1] “Six future banking roles, according to HSBC”, HRM Asia, 2018.7.5


스 재설계, 솔루션 테스트 역량 필요

- ⑥ 파트너십 조력자 : 제휴 가능한 핀테크, 글로벌 기술회사 등 은행 조력자에 대한 모니터링, 사후관리, 협상업무 등 수행

■ 최근 해외 대형은행들은 AI를 적극 활용하며 기존에 인간이 하던 직무를 대체하고 있으며, 동시에 은행의 디지털 전환을 위해 IT인력을 충원하는 등 인력활용이 양극화

- 골드만삭스는 주식 트레이딩 AI인 ‘켄쇼’를 도입하여 2000년 초반 본사의 트레이더 인력 600여명을 현재 2명으로 감축했으며, 향후 주식매매에 한정됐던 자동화 기법이 환율거래와 투자금융 부문으로 확대될 것이라고 발표^[2]
- HSBC는 UI 디자이너, 디지털상품 관리자, 소프트웨어 엔지니어, 솔루션 아키텍처 등이 포함된 약 1,000여명 이상의 IT 신규인력들을 충원중

■ 국내의 미래 은행산업에서도 중요한 의사결정과 감성에 기초한 직무는 여전히 인간이 맡게 될 것으로 예측되며, 향후 인간과 인공지능의 협업을 고민할 필요

- 국내 은행은 자산관리, 신용평가, 상담 챗봇 등 다양한 부문에 AI를 도입중이며, 앞으로 AI 활용 영역이 더욱 확대될 전망으로 인간과 인공지능의 협업을 통한 디지털 혁신을 위해 IT 인력을 대거 채용하는 추세
- 향후 은행의 디지털 융합 서비스 확대에 따른 필요 인재 및 직무 역할, 활용방안에 대한 보다 심도 있는 고민이 필요 

■ 해외은행의 AI 도입 사례

분야	내용 및 사례
통계 및 문서작성	(골드만삭스)금융사건을 분석하여 대화형 질문에 응답서비스 제공 (미쓰비시도쿄) 중소기업 거래처 개척에 AI 활용
고객응대	(미즈호은행) AI기반 로봇은행원을 주요 지점에 배치 (BNZ뉴질랜드) 금융상품 설명시 소비자의 감정을 확인해 적합한 서비스 제공
준법감시	(호주 증권투자위원회) IBM의 왓슨을 금융투자 상품의 불안전판매 검사에 활용 (BillGuard) 의심스러운 거래징후를 포착해 고객 앱으로 경보 제공
신용평가 및 심사	(씨티그룹) 소셜네트워크 데이터를 모니터링해 개인대출시 신용등급 판단 등에 부가 정보로 활용하거나 소비자 트렌드를 모니터링
트레이딩 및 투자자문	(골드만삭스) AI ‘켄쇼’ 도입해 주식매매 자동화 (Ally Financial) 음성 및 텍스트로 질문하여 예산 및 현금흐름에 대한 예측 및 피드백 제공 (ANZ) IBM의 왓슨을 활용해 재무설계 자문 제공

자료 : 뉴스 미디어

■ 국내은행의 AI 도입 사례

분야	내용 및 사례
고객응대	(국민은행) 조회, 이체 등 기본업무에 대한 음성뱅킹서비스 제공 (NH농협) 카카오톡 기반 상담 금융봇 및 콜센터에 도입 (KEB하나은행) 인공지능 앱을 통해 금융거래내역 기반 소비형태 분석 (우리은행) 인공지능 로봇 ‘페퍼’ 지점 설치, AI뱅킹 ‘소리(SORI)’
신용평가 및 심사	(KEB하나) 담보대출 인공지능 자동화 시스템 (신한은행) 빅데이터와 AI를 활용한 신용평가 등급 산정 작업 진행중 (신한은행) 로보어드바이저 ‘엠펀리어’ 도입 (KEB하나은행) 로보어드바이저 ‘하이로보(HAI Robo)’
트레이딩 및 투자	도입 (우리은행) ISA, 퇴직연금상품을 반영한 로보어드바이저 ‘우리로보-알파’ 제공 (KB국민) 딥러닝 기반 AI 로보어드바이저 ‘케이봇 쌤(KBotSAM) 출시

자료 : 뉴스 미디어

[2] “Goldman Sacked: How artificial intelligent will transform Wall Street”, Newsweek, 2017.2.26