우체국 통합멤버십 제도 도입 및 운영방안 최종 보고

2019. 02



우정사업본부
KOREA POST

QuinTet
The World Class CRM Provider

목차

I. 통합멤버십 목적 및 Roadmap
II. 통합멤버십 구성 및 활용 방안
III. 통합멤버십 구축 예상 비용

I

통합멤버십 목적 및 Roadmap

1. 중간 보고 이후 연구 용역 내용
2. 통합멤버십 1단계 구축 목적
3. 통합멤버십 시스템 목표
4. 통합멤버십 시스템 구현 기능
5. 통합멤버십 구현 우선 순위
6. 우정사업본부 통합멤버십 Roadmap

1. 중간 보고 이후 연구 용역 내용

중간 보고에서는 일반적인 통합멤버십 구축에 필요한 회원 통합, 실행 및 조직 구성 방안 등을 정의하였고 이 후 우정사업본부 필요 우선 순위에 기반한 단계적 구축 방안 및 예상 비용을 산정하였습니다.

중간 보고

회원 통합 방안

- 회원 통합 사례
- 우정사업본부 회원통합 방안
- 우정사업본부 회원통합 주체 선정
- 우정사업본부 회원통합 방향
- 회원통합 시 고려 사항

통합멤버십 실행 방안

- 타사 통합멤버십 실행 방향성
- 타사 통합멤버십 실행 방안
- 우정사업본부 통합멤버십 등급
- 우정사업본부 통합멤버십 포인트 적립 및 사용
- 우정사업본부 통합멤버십 이벤트

통합멤버십 구축 방안

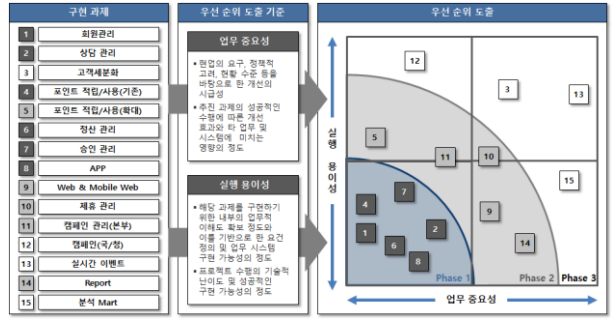
- 타사 멤버십 시스템 구성 방안
- 타사 멤버십 시스템 기능
- 우정사업본부 통합멤버십 구성 요소
- 우정사업본부 통합멤버십 구성 방안

조직 구성 방안

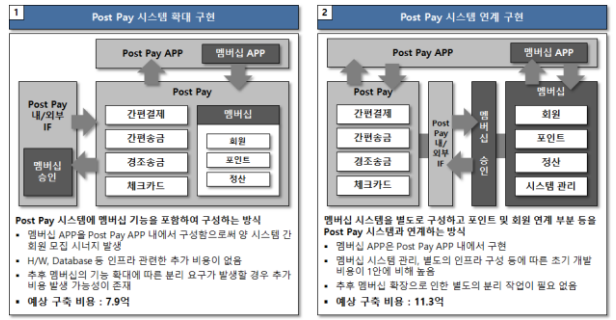
- 국내 주요 통합멤버십 운영 주체
- 멤버십 조직구성 사례
- 조직 구성에 따른 R&R
- 우정사업본부 조직 구성 방안

중간 보고 이후

기능 요건 및 구축 우선 순위 정의



1단계 구축 방안 및 소요 비용

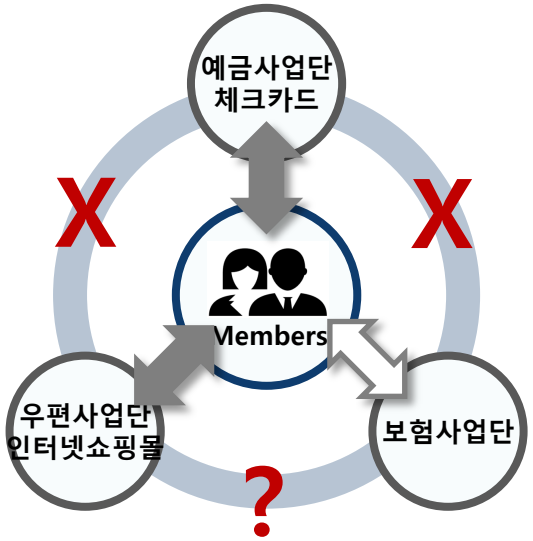


Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

2. 통합멤버십 1단계 구축 목적

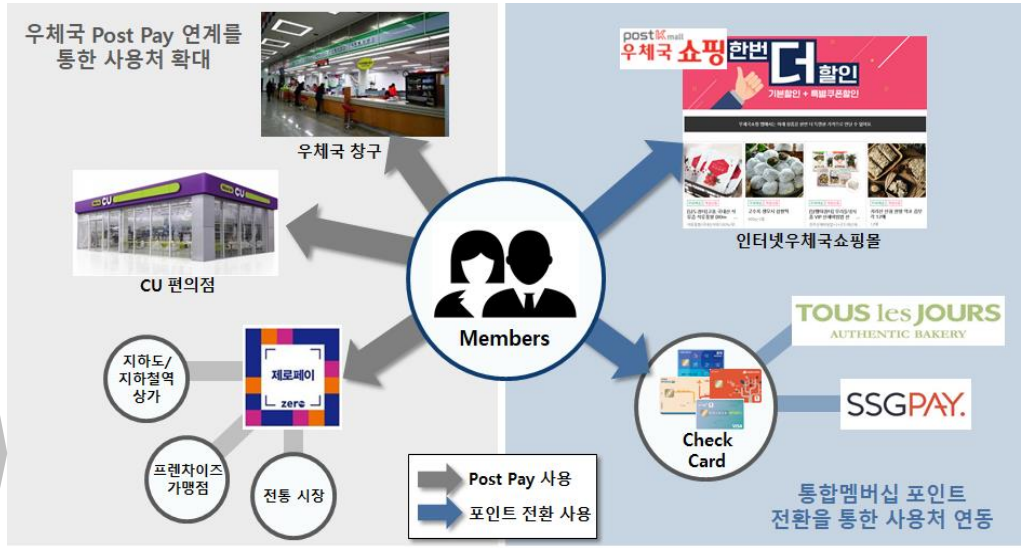
우정사업본부 1단계 통합멤버십은 사업단별 관리되고 있는 회원을 통합하고 이를 기반으로 현재 회원에게 개별 제공되고 있는 혜택을 통합 관리함을 목적으로 합니다.

AS-IS



- 우편/예금/보험사업단별 각기 다른 회원 체계로 인한 이중 가입 등 대 고객 불편 증가
- 각 사업단의 포인트가 서로 연계되지 않아 고객의 사용 편의성 저하
- 개별 회원 관리로 인해 고객 정보의 통합 View 부재
- 통합회원 확보 미흡으로 인한 사업부 간 별도 마케팅 수행 및 이로 인한 고객 피로도 증가

TO-BE



우정사업본부 관점

- 사업단 간 통합회원 관리를 통한 우량 고객 관리 지원
- 우편/예금/보험사업단 간 교차 이용을 통한 매출 시너지 증대
- 고객 Loyalty 확보

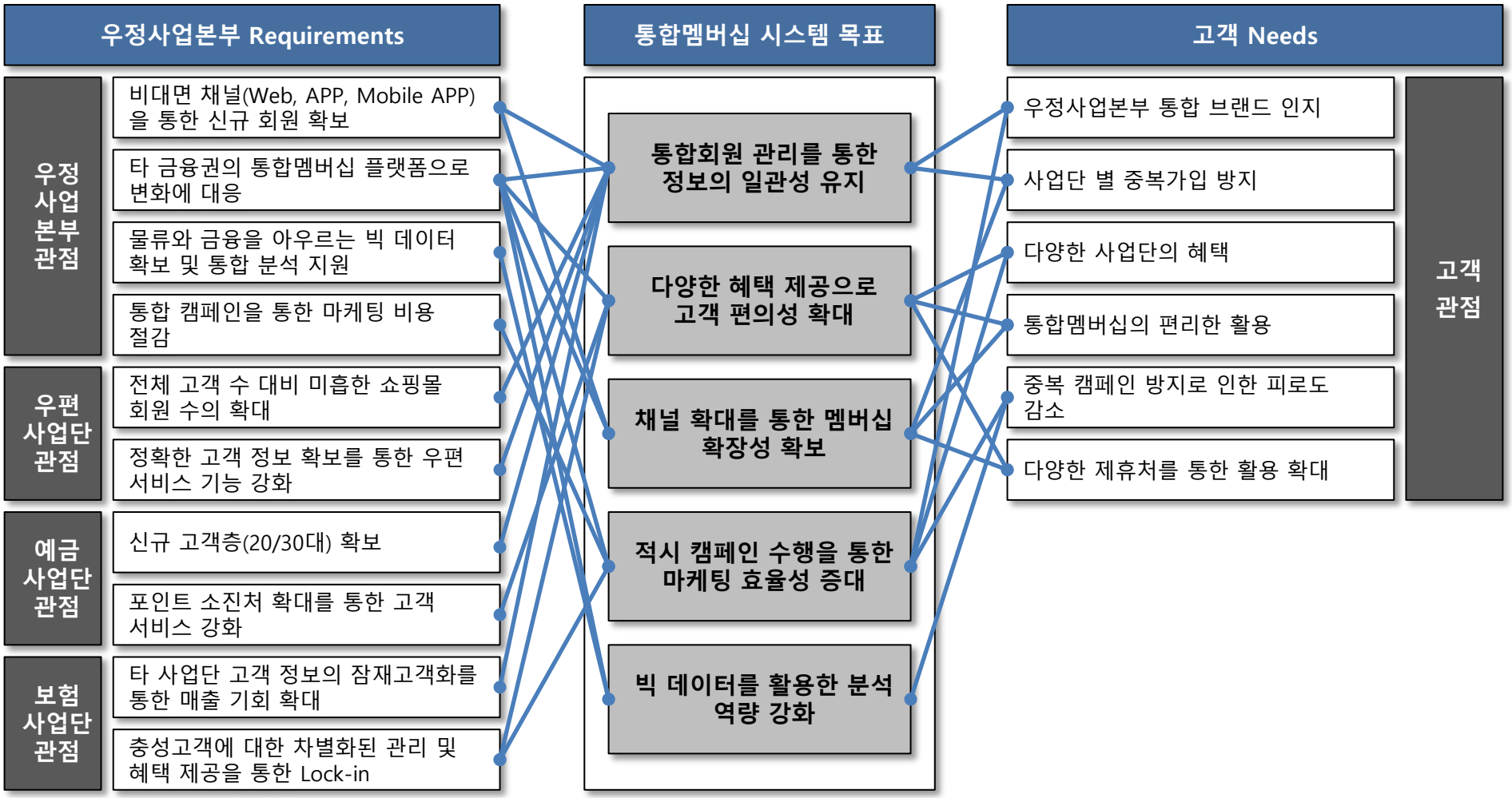
고객 관점

- 중복 가입 방지를 통한 불편 해소
- 각 사업단의 포인트 통합 사용으로 인한 고객 편의성 증대
- 다양한 제휴처를 통한 활용 확대

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

3. 통합멤버십 시스템 목표

우정사업본부의 요구 사항과 고객의 니즈를 고려하여 통합멤버십 시스템의 구현 목표를 통합회원 관리를 포함한 5가지로 정의하였습니다.



Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

4. 통합멤버십 시스템 구현 기능

정의된 5가지 구현 목표를 기반으로 통합멤버십 시스템은 통합회원, 멤버십, 채널, 캠페인 및 분석 & Report의 5가지 주요 기능이 포함되어야 합니다.

통합멤버십 시스템 목표	통합멤버십 시스템 기능 정의		
통합회원 관리를 통한 정보의 일관성 유지	통합회원 관리	회원 관리	회원 라이프사이클, Profile 관리
		상담 관리	멤버십 상담 및 VoC 관리
		고객 세분화	고객 Segment 및 Rule 관리
다양한 혜택 제공으로 고객 편의성 확대	멤버십 관리	포인트 적립/사용(기존)	현재 우정사업본부에 적용 중인 포인트 적립 및 사용 기능
		포인트 적립/사용(확대)	확대 예정인 포인트 적립 및 사용 기능, 정책 Master 관리
		정산 관리	우정사업본부 내/외부 포인트 정산 기능
		승인 관리	회원, 포인트 및 캠페인 승인 기능
적시 캠페인 수행을 통한 마케팅 효율성 증대	채널 관리	APP	회원 가입 및 포인트 적립/사용을 위한 멤버십 APP
		Web & Mobile Web	회원 가입, 포인트 적립/사용을 위한 멤버십 (Mobile) Web
		제휴 관리	제휴사 Master 데이터 및 포인트 전환 규칙 관리
채널 확대를 통한 멤버십 확장성 확보	캠페인 관리	캠페인 관리(본부)	본사 차원의 캠페인 기획 및 실행 관리 기능
		캠페인(국/청)	국/청 단위의 캠페인 기획 및 실행 관리 기능
		실시간 이벤트	빅 데이터 기반의 실시간 이벤트 실행 기능
빅 데이터를 활용한 분석 역량 강화	분석/Report	Report	회원, 멤버십 및 캠페인 현황 및 Report
		분석 Mart	빅 데이터 분석을 위한 데이터 마트 및 DW 연계 구성

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

5. 통합멤버십 구현 우선 순위

업무 중요성 및 실행 용이성 기준을 통해 우정사업본부 통합멤버십 시스템의 구축 단계를 다음과 같이 3단계로 정의하고 이를 단계적으로 구축하는 것을 권고합니다.

구현 과제

1	회원관리
2	상담 관리
3	고객세분화
4	포인트 적립/사용(기존)
5	포인트 적립/사용(확대)
6	정산 관리
7	승인 관리
8	APP
9	Web & Mobile Web
10	제휴 관리
11	캠페인 관리(본부)
12	캠페인(국/청)
13	실시간 이벤트
14	Report
15	분석 Mart

우선 순위 도출 기준

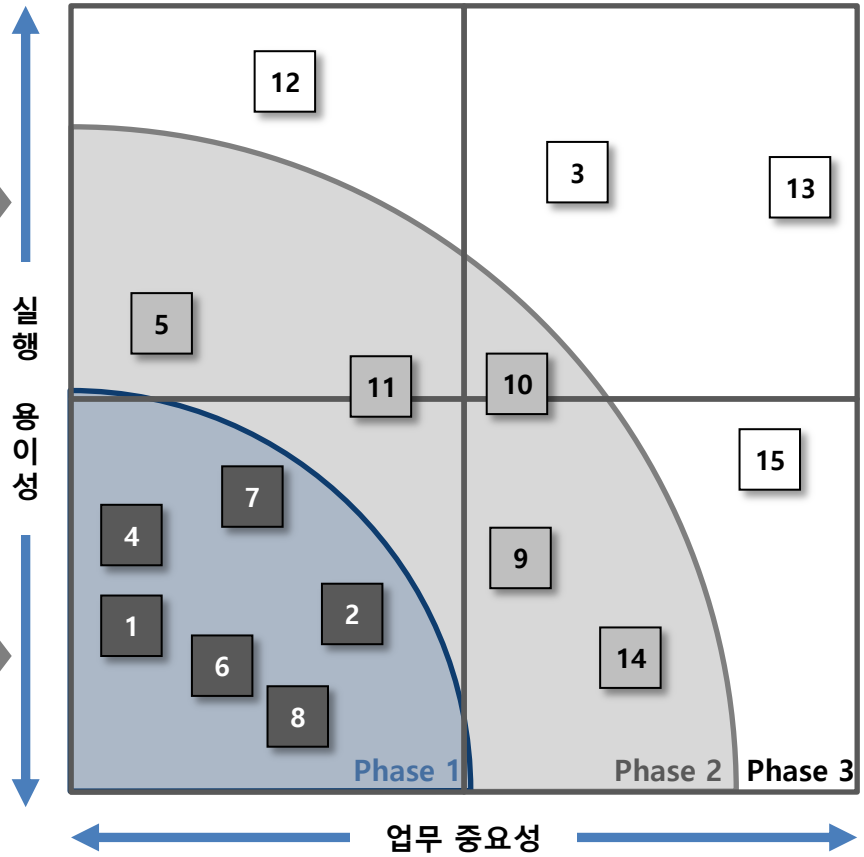
업무 중요성

- 현업의 요구, 정책적 고려, 현황 수준 등을 바탕으로 한 개선의 시급성
- 추진 과제의 성공적인 수행에 따른 개선 효과와 타 업무 및 시스템에 미치는 영향의 정도

실행 용이성

- 해당 과제를 구현하기 위한 내부의 업무적 이해도 확보 정도와 이를 기반으로 한 요건 정의 및 업무 시스템 구현 가능성의 정도
- 프로젝트 수행의 기술적 난이도 및 성공적인 구현 가능성의 정도

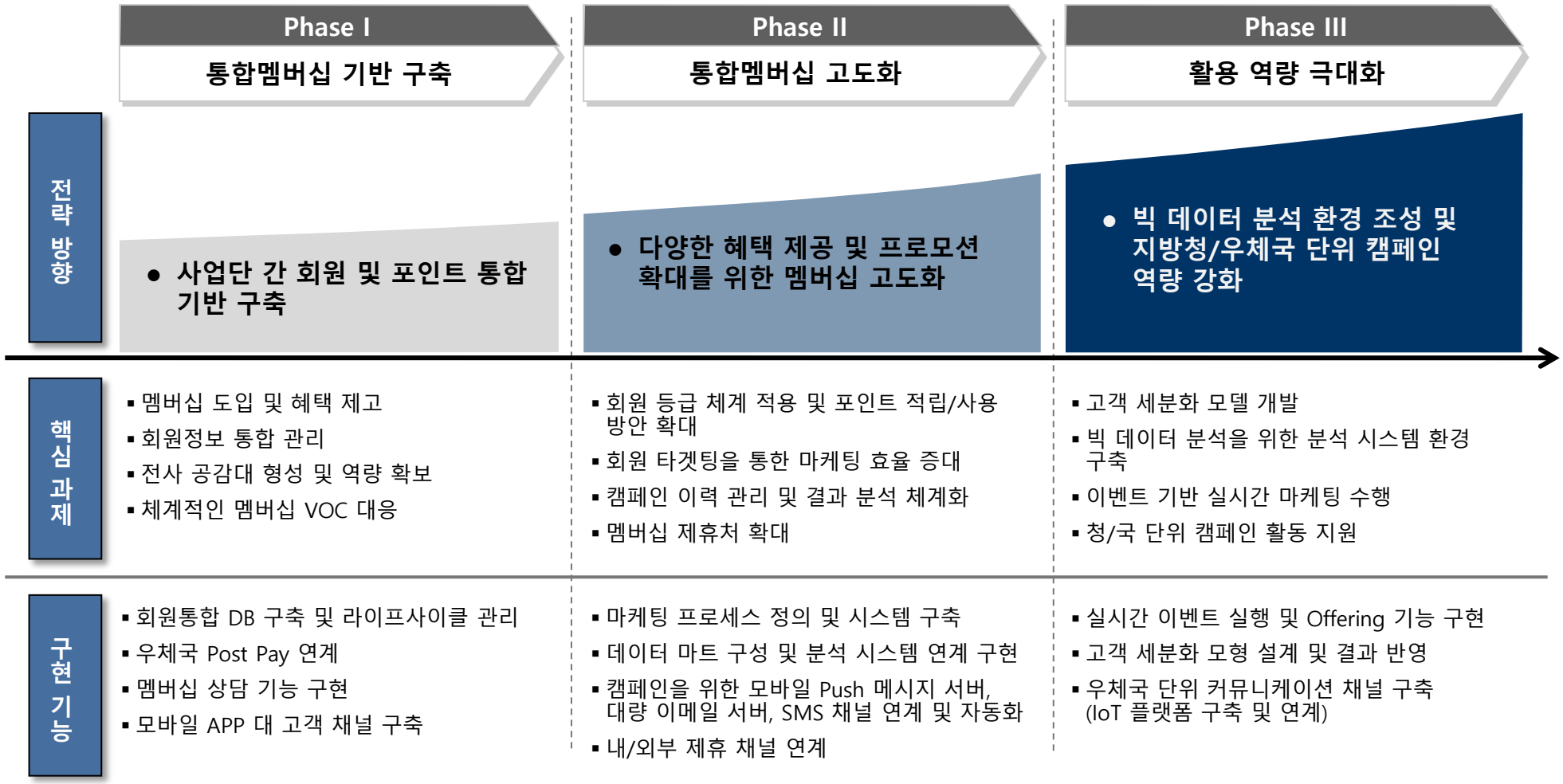
우선 순위 도출



Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

6. 우정사업본부 통합멤버십 Roadmap

우정사업본부 통합멤버십 시스템 구축 Phase 1에서는 멤버십의 핵심 기능 구현이 목적으로 차후 고도화 이후 단계 구현을 위한 기반이 될 수 있도록 구성합니다.



Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

Ⅱ

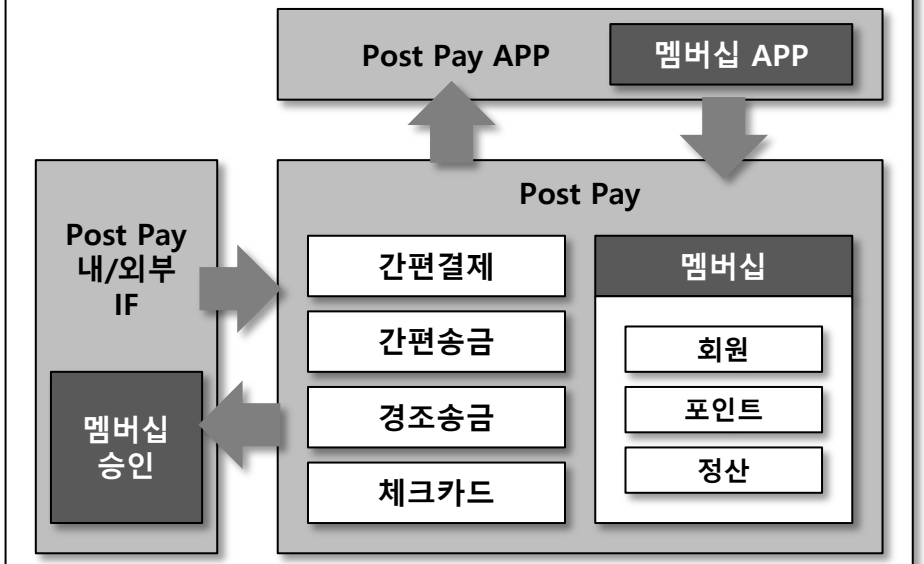
통합멤버십 구성 및 활용 방안

1. 통합멤버십 시스템 1단계 구성 방안
2. 통합멤버십 시스템 구축 방안
3. 통합멤버십 활용 방안
4. 통합멤버십 2단계 이후 활용 예시

1. 통합멤버십 시스템 1단계 구성 방안

우정사업본부 통합멤버십 시스템 1단계 구축은 Post Pay 시스템과의 구성에 따라 다음의 2가지 방안을 고려하였으며 최종적으로 Post Pay 시스템 연계 구현 방안이 선정되었습니다.

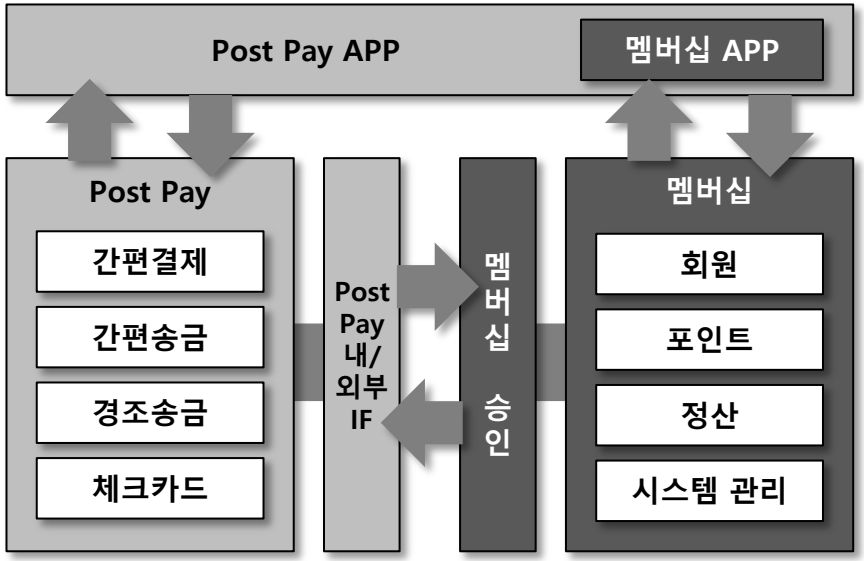
1 Post Pay 시스템 확대 구현



Post Pay 시스템에 멤버십 기능을 포함하여 구성하는 방식

- 멤버십 APP을 Post Pay APP 내에서 구성함으로써 양 시스템 간 회원 모집 시너지 발생
- H/W, Database 등 인프라 관련한 추가 비용이 없음
- 추후 멤버십의 기능 확대에 따른 분리 요구가 발생할 경우 추가 비용 발생 가능성이 존재

2 Post Pay 시스템 연계 구현



멤버십 시스템을 별도로 구성하고 포인트 및 회원 연계 부분 등을 Post Pay 시스템과 연계하는 방식

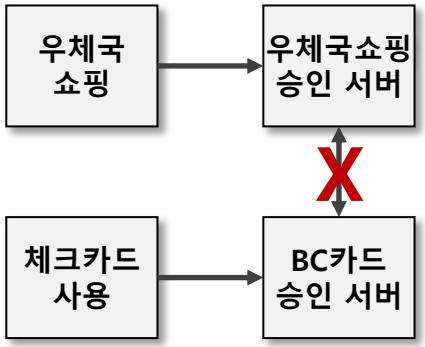
- 멤버십 APP은 Post Pay APP 내에서 구현
- 멤버십 시스템 관리, 별도의 인프라 구성 등에 따른 초기 개발 비용이 1안에 비해 높음
- 추후 멤버십 확장으로 인한 별도의 분리 작업이 필요 없음

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

2. 통합멤버십 시스템 구축 방안 - 멤버십

통합멤버십 시스템의 거래 승인은 최종적으로 통합된 시스템에서 수행하는 것이 맞으나, 개발 리스크 및 연계 시스템의 영향도를 고려하여 단계적으로 구축하는 방안으로 구축합니다.

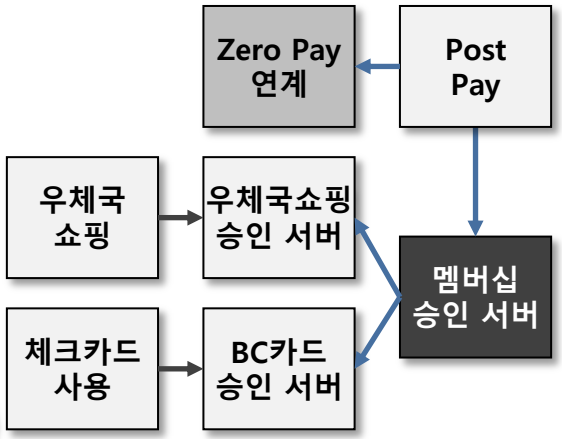
As-Is



우체국쇼핑, BC카드 승인 서버 개별 운영

- 우체국쇼핑은 우체국 승인 서버를 이용하고 체크카드 사용 시는 BC카드 승인 서버를 이용
- 우체국쇼핑 승인 서버와 BC카드 승인 서버는 독립적이며 양 시스템 간 인터페이스는 없는 상태임
- 각자 회원/가맹점/포인트 관리를 수행

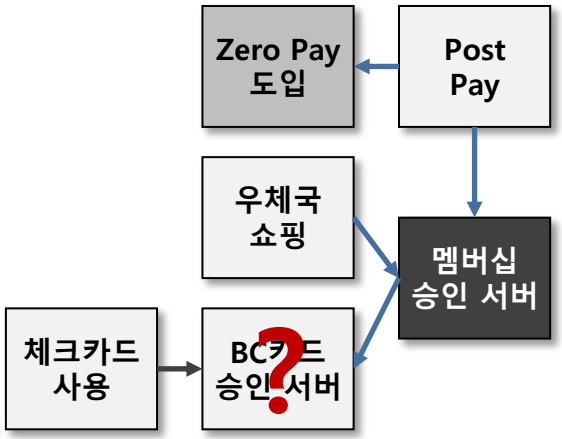
1 단계



통합멤버십 승인서버 추가

- 기존 프로세스 변동이 미미
- 통합멤버십 승인 서버는 우체국과 BC카드 승인 서버와 통신하여 포인트 정보 획득 & 교환
- 사용자는 Post Pay를 통해 통합멤버십 승인 서버에 접근하여 통합멤버십 포인트 활용
- 우편 창구에서 Post Pay를 이용한 결제 시 멤버십 관리 절차를 도입하여 우편 회원 정보 획득

2 단계



우체국쇼핑, BC카드 승인 서버 제거

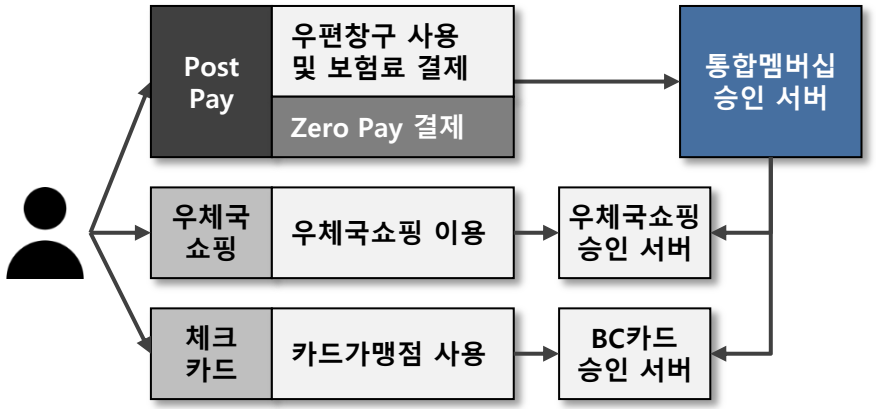
- 우체국쇼핑 회원 및 포인트를 Post Pay에 통합하여 쇼핑회원 통합
- BC카드 승인 서버 통합 시, 예금 업무에 없는 카드 가맹점 관리 처리방안 필요
- Zero Pay 활성 여부, 우정사업본부 차세대 시스템의 체크카드 구현 범위 등에 따라 BC카드 승인 서버 유지 또는 분리 여부 결정 필요

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

2. 통합멤버십 시스템 구축 방안 - 멤버십

통합멤버십 1단계는 Post Pay에 멤버십 기능을 탑재하여 통합멤버십 승인 서버와 통신하도록 구성하고, 기존 우편/체크카드 시스템과 연계하여 통합멤버십 시스템을 구성하도록 합니다.

1단계 시스템 구성안



통합멤버십 승인 서버 구성

- 통합멤버십 승인 서버를 별도 구성하여, 기존 업무 영향을 최소화 함
- 기존 승인 서버와 통신하여 기존 포인트 정보 획득
- 신규 업무 도입(예를 들면, 우편창구 이용 시 포인트 적립 등)

Post Pay를 멤버십 APP으로 활용

- Post Pay 결제 시, 멤버십 기능을 항시 적용 가능
- Post Pay를 사용하지 않고 별도 멤버십 구성 시, 기존 인프라(PostNet)의 대규모 변경이 불가피함

구성 시 장단점 및 고려사항

통합멤버십 승인 서버 구성 시 제약 사항

- 승인 서버간 고객을 인지하기 위한 Key 값을 공유해야 함
  - 승인 서버에 CI 등록
  - 관리 서버와 통신하여 CI를 전달 후 고객번호 변환
- 포인트 사용시 포인트 전환 또는 사용 우선순위 규칙 필요

Post Pay 사용 시

- 우편창구 이용 회원에게 Post Pay 사용을 유도하고 회원화 가능
- Zero Pay 연계 시, 다수의 가맹점으로 확보 가능
- Post Pay 결제망을 이용하여 기존 인프라의 변경이 최소화

과도기 단계(1단계) 구성 시 장/단점

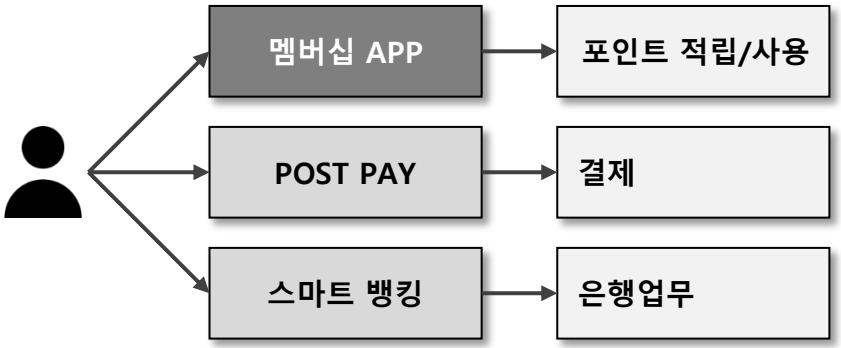
장점	▪ 기존 업무는 변동이 없어, **변화에 따른 리스크가 낮음** ▪ 상대적으로 저비용 구축이 가능 ▪ 짧은 구축 기간으로 Zero Pay 출시 시점에 맞출 수 있음
단점	▪ **추가 포인트 유형 정의**가 필요하고 사용자의 혼선 우려 ▪ 3개의 승인 서버 지속 시, 업무 변화에 취약함 ▪ 포인트 전환 등의 추가적인 업무가 발생함

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

2. 통합멤버십 시스템 구축 방안 - APP

고객용 멤버십 APP은 별도 환경을 구축하여 신규로 어플리케이션으로 구성하거나, Post Pay와 같은 기존에 있던 APP을 활용하여 기능을 통합하여 구성할 수 있습니다

1안 - 멤버십 개별 구성

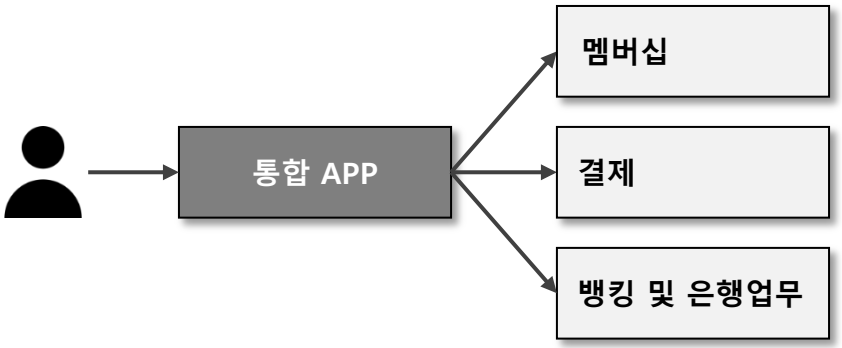


맴버십 APP을 별도로 구성하여 기능별로 특화된 APP을 구성

- 롯데는 L.POINT, L.Pay, M 쿠폰 등 기능이 다른 다양한 APP 구성
- KB금융은 리브(은행), 리브메이트(카드) 등 다양한 APP 구성(리브는 ZeroPay, 리브메이트는 APP카드 결제 기능 특화)

장점	▪ 기존 기능에 의한 제약없이 자유로운 APP 구성 ▪ 독립적인 운영 및 환경 구성으로 의사결정이 빠름
단점	▪ 별도의 신규회원을 유치하고 관리해야 함 ▪ 기능 강화를 위해서 다른 APP과 중복 기능 발생 ▪ 결제 시, 모바일 결제와 모바일 멤버십을 위해서는 2개의 APP을 사용해야 함

2안 - 통합 APP 구성



우정사업본부 APP에 주요 기능을 통합하여 운영(+Zero Pay)

- 신세계는 SSGPAY에 대부분의 기능을 통합 운영함
- 하나금융은 하나멤버스 APP에 대부분의 기능 통합(1Q 브랜드로 다양한 APP을 출시함)

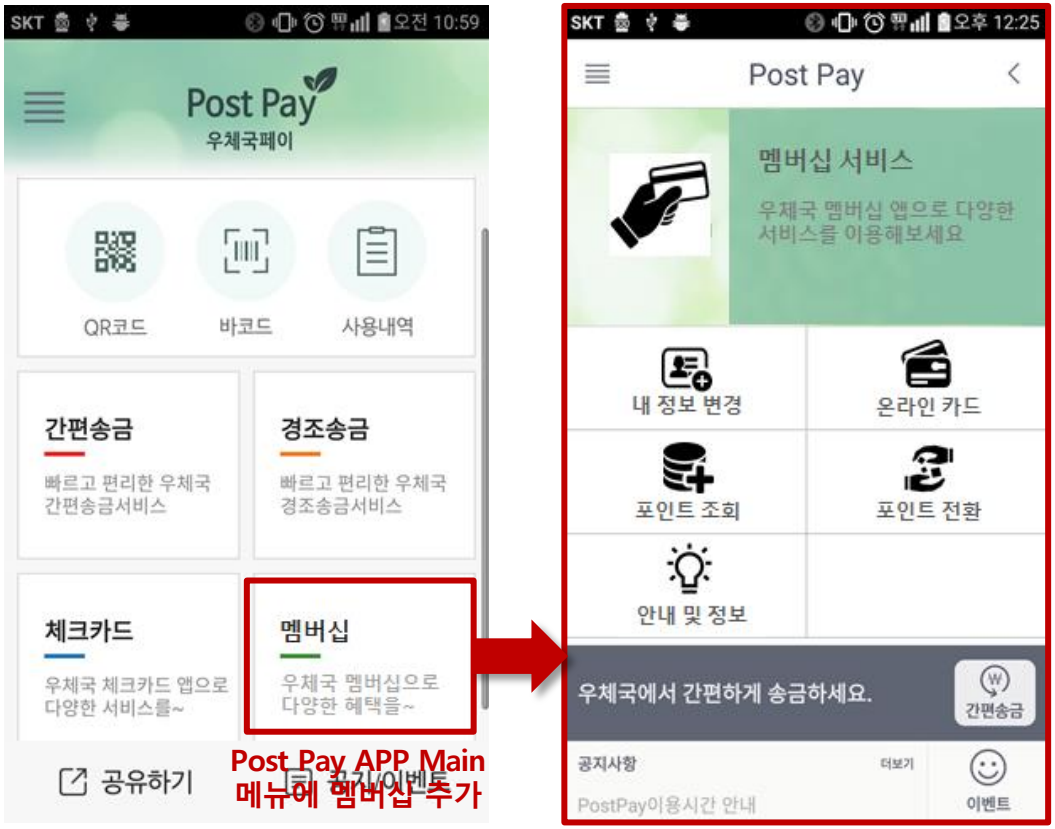
장점	▪ 기존 회원을 활용하여 회원유치가 용이함. ▪ 다양한 APP 설치에 따른 소비자의 혼선이 줄어듬 ▪ Zero Pay 가맹점을 우체국 멤버십 가맹점으로 활용
단점	▪ 약관 변경 및 기능변경에 따른 회원동의 절차 필요 ▪ Zero Pay가 정착되지 않으면 활용율이 낮아질 수 있음 ▪ 기존 APP 변경에 따른 고객 혼란

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

2. 통합멤버십 시스템 구축 방안 - APP

현재 서비스 중인 우체국페이 APP을 활용하여 멤버십 APP을 구현하고 우체국페이 APP 가입 시 멤버십을 동시 가입하게 하는 프로세스를 적용합니다.

통합 APP 구성 예시



구현 시 고려 사항

APP 관련 고려 사항

- 기존 Post Pay APP의 Main UI 변경 및 Site Map 메뉴 등록
- Post Pay 가입 시 우정사업본부 멤버십을 동시에 가입할 수 있도록 Post Pay 약관 및 프로세스 변경
- 기존 Posy Pay를 가입한 회원이 멤버십 회원으로 가입하게 하는 Function 개발

포인트 관련 고려 사항

- 포인트는 기존 체크카드 포인트와 우체국쇼핑몰 포인트 외에 통합멤버십 포인트를 추가
- 통합멤버십 포인트 ← → 체크카드 포인트, 통합멤버십 포인트 ← → 우체국쇼핑몰 포인트로 전환할 수 있도록 기능 구현
- 통합멤버십 회원인 경우, Post Pay로 결제 시 기존 방식에 통합멤버십 포인트를 사용하여 결제할 수 있는 기능 추가

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

3. 통합멤버십 활용 방안 - 회원 가입 및 통합

우정사업본부 통합멤버십의 회원 가입은 APP을 통해 수행하며 이를 위해 각 사업단의 홈페이지, 우체국 입간판이나 현수막 등을 통한 다양한 홍보 활동을 수행해야 합니다.

멤버십 APP 설치 및 가입 유도



우체국 입간판, 현수막 등 **오프라인 채널을 이용한 APP 설치 홍보**



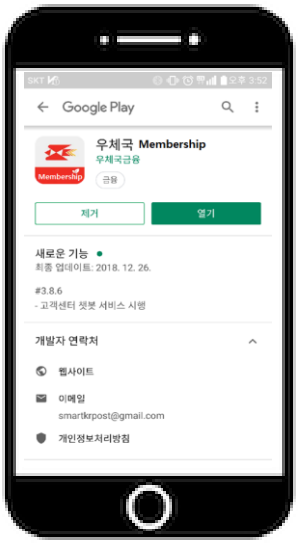
인터넷우체국, 우체국 예금보험 홈페이지 등 **비대면 채널에서 팝업을 통한 멤버십 홍보**

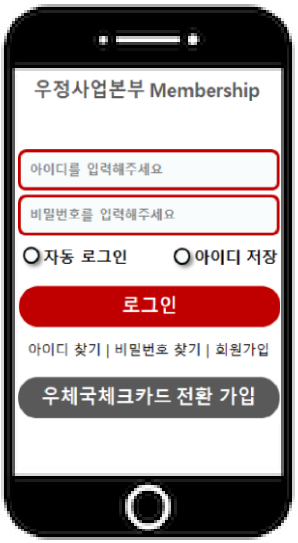


멤버십 가입 시 포인트 증정, 생일자 추가 포인트 제공 등 **설치 및 가입 유도를 위한 다양한 이벤트 수행**

멤버십 가입 & 전환



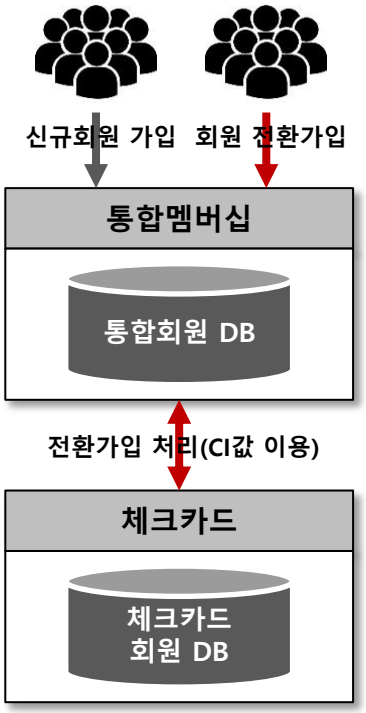




- **멤버십 APP 설치 및 회원 가입**
- **우체국체크카드 등 전환 가입을 위한 기능 구현**

가입 처리

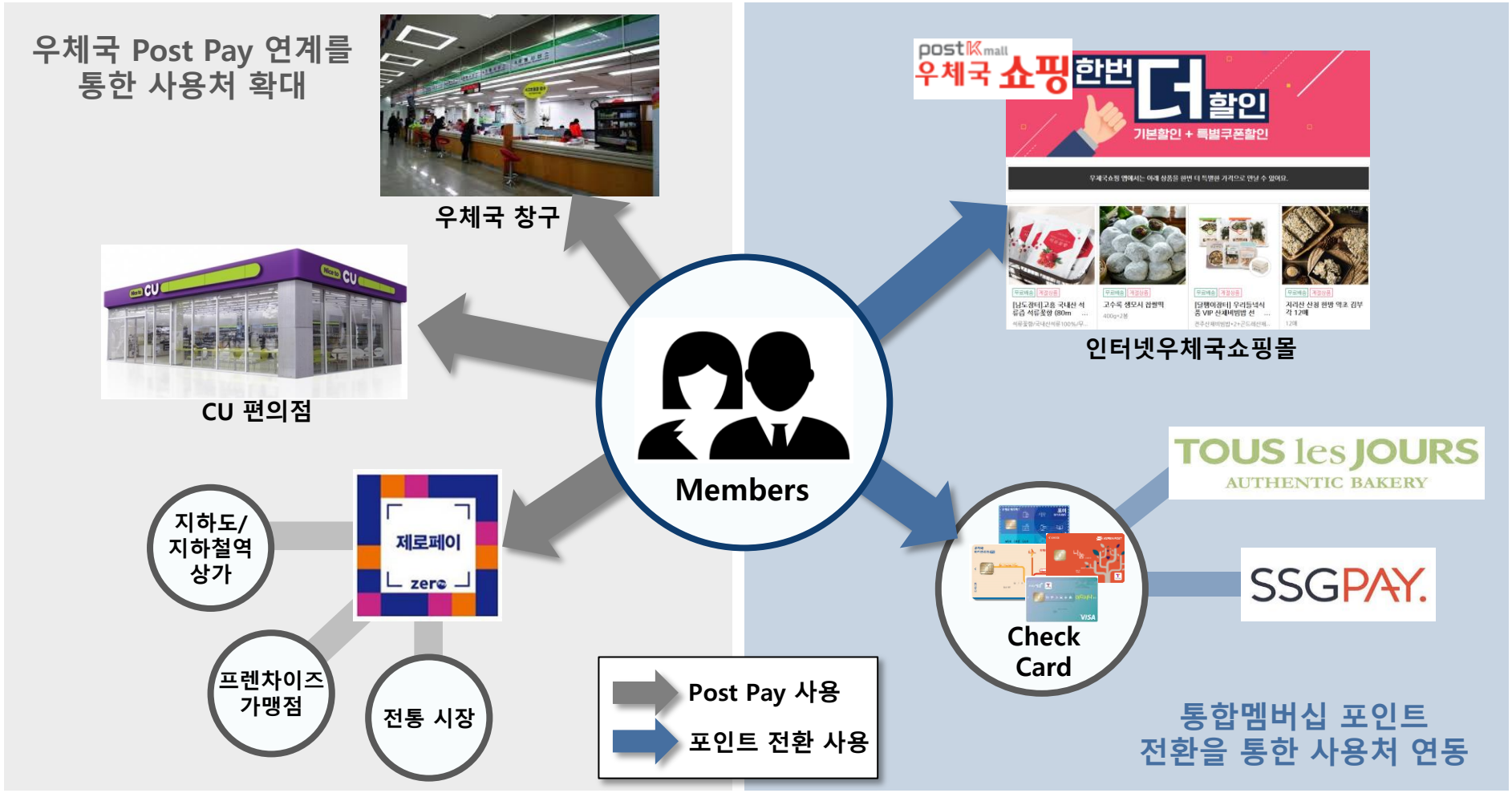




Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

3. 통합멤버십 활용 방안 - 포인트 활용 방안

통합멤버십 구축 후 기존 Post Pay의 결제 사용처는 물론 포인트 전환을 통해 인터넷쇼핑몰 및 체크카드 제휴처에서 사용이 가능합니다.



Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

3. 통합멤버십 활용 방안 - 포인트 활용 방안

통합멤버십 구축 후 기존 Post Pay의 결제 사용처는 물론 포인트 전환을 통해 인터넷쇼핑몰 및 체크카드 제휴처에서 사용이 가능합니다.

우체국 Post Pay 연계를 통한 사용처 확대

포스트페이로 결제하겠습니다.

손님, 9,000 포인트가 있는데 사용하시겠습니까?

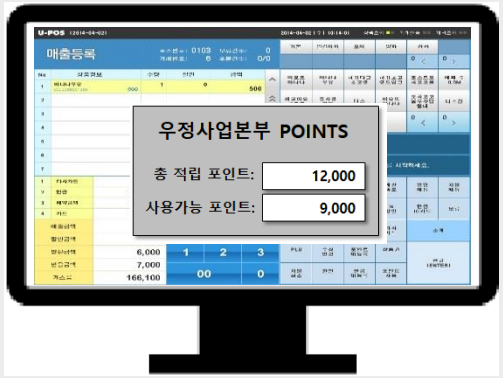
APP을 통해 포인트 결제 내역 확인





사용처에서는 결제 시 멤버십 연계를 통해 해당 고객의 포인트 확인





STEP 1

회원이 통합멤버십 APP의 포인트 전환 기능을 이용하여 우체국체크카드 포인트 혹은 우체국쇼핑몰 포인트로 전환

- 통합멤버십 포인트 ← → 체크카드 포인트
- 통합멤버십 포인트 ← → 우체국쇼핑몰 포인트



STEP 2

포인트 전환 이후 우체국 쇼핑몰에서는 우체국쇼핑몰 포인트로, 체크카드 포인트 제휴처에서는 체크카드 포인트로 기존과 동일한 방식으로 이용



통합멤버십 포인트 전환을 통한 사용처 연동

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

6. 통합멤버십 이벤트 - 이벤트 실행 사례

통합멤버십 오픈 이후에 수행할 이벤트를 타 사 수행 사례를 참조하여 회원 전환, 신규 회원 확보, 매스 캠페인, 사업단 공동 마케팅을 기획할 것을 권고합니다.

N사 이벤트 기획 사례

구분	수행 캠페인	3M	6M	9M	12M
회원 전환	기 채움회원 대상 전환	■			
	기 마트 포인트 회원 대상 전환	■			
신규 회원 확보	우량 고객 중 비 채움 고객 확보		■	■	■
	금융사 잠재적 주거래 고객 확보	■	■	■	■
	접점 방문 고객 확보	■			
	범 농협 네트워크 외부 고객 확보	■	■	■	
매스 캠페인	통합멤버십 런칭 캠페인	■			
	통합멤버십 시그니처 캠페인				■
공동 마케팅	참여사 홍보	■	■	■	■
	계열사 연계 마케팅			■	■

- 오픈 초반은 기존 회원 전환과 통합멤버십 런칭 관련한 캠페인에 집중
- 오픈 3개월 부터는 신규회원 확보 관련한 캠페인 수행
- 오픈 6개월 이후는 계열사 연계 마케팅과 멤버십 시그니처 캠페인 진행

우정사업본부 이벤트 기획 예시



- 정기 간행물, 홍보물 등을 이용하여 신규 회원 확보 이벤트 진행
- QR 코드 및 다운로드, 가입 방법 등을 안내하여 APP 설치 유도



- 전환 회원에게는 5,000 포인트, 신규 회원에게는 2,000 포인트 증정 이벤트
- 멤버십 뿐만 아니라 우체국 쇼핑몰 가입 효과를 높임



- 기존 가입된 회원(우체국쇼핑몰 및 체크카드) 및 신규 가입한 멤버십 회원을 활용한 이벤트
- 가입 시 기존 회원의 정보(멤버십ID 등)을 입력하면 추가적인 혜택 제공

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

4. 통합멤버십 2단계 이후 활용 예시

우정사업본부 통합멤버십 인프라가 안정된 이후 2단계에서는 정교한 타겟팅을 통한 마케팅, 추가적인 포인트 적립 및 활용 등을 통한 고도화가 필요합니다.



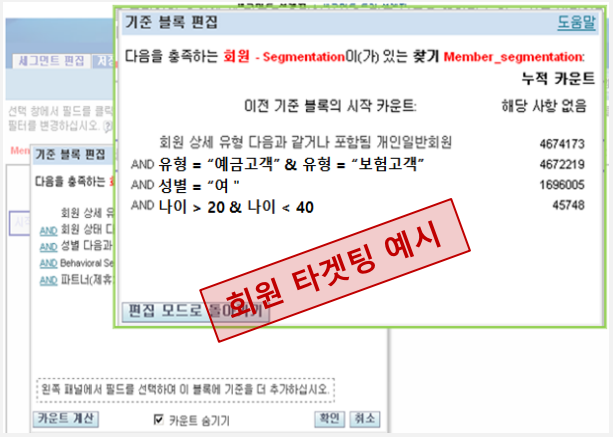
포인트 사용처 및 기능 확대

- 금융 수수료, 보험료 납입 등 고객이 지불해야 하는 사용처에서 포인트를 사용할 수 있도록 구성
- 결제가 사용되는 시스템은 통합멤버십 시스템과의 인터페이스를 통한 변경 작업이 필요



우체국 무인택배창구 통합멤버십 적용

- 무인택배창구 활용성 및 멤버십 포인트 사용율을 높이기 위한 방안
- 멤버십 가입을 위한 홍보 채널로 활용 가능
- 단독 적용 보다는 Post Pay 결제 기능 연계를 동시에 진행하는 것을 권고



캠페인 기능 추가 구현

- 정교한 회원 타겟팅을 통한 캠페인 효율 증가 도모
- 사업단 간 통합 회원 정보 공유 기반 기획
- 우정사업본부 DW 연계를 통한 분석 역량 강화



일본 우정 사례

- 택배 물량이 증가하는데 반해 수취인 부재로 재배달 물량이 많아짐
- 고객이 택배를 우체국에서 직접 수령하거나, 편의점, 택배보관함에서 받을 시 포인트를 적립해 주는 이벤트 개최 ('17. 4월 ~ 9월)



포인트 적립 기능 확대

- 우체국택배를 우체국에서 직접 받는 회원에게 포인트 적립
- 가용한 회원 정보 획득 기회 마련

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

Ⅲ

통합멤버십 구축 예상 비용

1. 통합멤버십 구축 1단계 예상 비용
2. 통합멤버십 예상 운영 비용
3. 통합멤버십 시스템 1단계 구축 일정
4. 통합멤버십 구축 시 추가 비용 발생 사례

1. 통합멤버십 구축 1단계 예상 비용

개발 기간은 안정화 기간을 포함 총 8개월로 추정하였으며 방안 1의 경우 약 7.9억, 방안 2의 경우 약 11.3억의 개발 비용이 소요될 것으로 추정됩니다.

	1 Post Pay 시스템 확대 구현		2 Post Pay 시스템 연계 구현 ☑	
통합멤버십	▪ 공통 Function 및 시스템 관리, Technical Architecture 제외 ▪ 예상 공수 : 약 35 M/M	**3.6 억**	▪ 공통 Function 및 시스템 관리, Technical Architecture 포함 ▪ 예상 공수 : 약 46 M/M	**4.6 억**
승인 및 인터페이스	▪ 승인 공통 Function 제외 ▪ 예상 공수: 약 21 M/M	**2.2 억**	▪ 승인 공통 Function 포함 ▪ 예상 공수: 약 27 M/M	**2.8 억**
APP	▪ iOS & Android ▪ 예상 공수: 약 12 M/M	**1.1 억**	▪ iOS & Android ▪ 예상 공수: 약 12 M/M	**1.1 억**
연계 시스템	▪ 우체국쇼핑몰, BC카드 전환 연계	**1.0 억**	▪ 우체국쇼핑몰, BC카드 전환 연계 ▪ Post Pay 연계	**1.6 억**
인프라	▪ 해당 사항 없음	**N/A**	▪ Application, 승인 및 DB 서버 ▪ 개발 서버	**1.2 억**
Total	**7.9 억**		**11.3 억**	

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

2. 통합멤버십 예상 운영 비용

운영비용은 개발 안정화 기간 이후에 멤버십 시스템의 운영에 필요한 개발 인력에 소요되는 비용으로 연간 약 5.4억원이 필요할 것으로 추정됩니다.

우정사업본부 통합멤버십 운영 예상 비용

	산정 근거	수행 업무
통합멤버십, 승인 및 인터페이스	▪ 통합멤버십, 승인 및 인터페이스 영역은 **지속적인 모니터링이 필요**한 부분으로 담당 인력의 Full follow-up이 원칙 ▪ 회원 및 상담 관리 : 1 명 ▪ 포인트 및 정산 관리 : 1 명 ▪ 승인 관리 : 1 명 ▪ 인터페이스 관리 : 1 명 ▪ **연간 약 4.8억원 추정**	▪ 통합멤버십 시스템 모니터링 ▪ 현업 담당자 요청 데이터 취합, 생성 및 제공 ▪ 기 구축 멤버십 개발 기능에 대한 수정 및 보완 ▪ (패키지 솔루션의 경우) 해당 솔루션의 패치 및 업그레이드 적용
APP	▪ APP의 경우 지속적인 모니터링이 필요 없는 파트로 **필요 시 스팟 성 투입**으로 처리 가능하다고 판단 ▪ Android 및 iOS 각 1년 중 3개월 정도의 투입을 예상으로 산정 ▪ **연간 약 0.6억 추정**	▪ 기 구축 APP의 디자인 수정 및 변경 ▪ 기 구축 APP 기능의 수정 및 변경

**** 해당 비용은 순수 IT 운영 비용과 관련된 비용으로 마케팅이나 포인트의 사용으로 인해 발생되는 비용이 포함되지 않은 비용임***

참조: 타사 운영비 산출 비용

비용산출 근거

- N사는 운영비를 **마케팅 기획 및 수행, 프로세싱 및 운영 인건비, IT 구축비 및 유지 보수비(인력 비용 포함)**로 나누어서 산출하였으며 각각 1년 동안 필요한 비용을 다음과 같이 산정하였음
- 마케팅 비용의 경우 고객 확보 및 활성화, 포인트 적립 및 사용 활성화, 매스 마케팅 및 계열사 공동 마케팅 비용 등에 소요되는 비용

예상 운영 비용

- 마케팅 비용: 31.6억원
- 운영 비용: 23.5억원
- IT 비용: 19.5억원
- **연간 총 비용: 약 74.6억원**

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

3. 통합멤버십 시스템 1단계 구축 일정

우정사업본부 통합멤버십 시스템 1단계 구축은 통합멤버십, 승인 및 인터페이스, APP 영역에서 안정화 기간을 포함 총 8개월 동안 진행하는 것을 권고합니다.

통합멤버십 시스템 1단계 구축 예상 일정

시스템	Functions	기간							
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8
통합멤버십	회원 관리	분석 및 설계			개발			테스트	안정화
	포인트 관리	분석 및 설계			개발			테스트	
	정산 관리			설계		개발		테스트	
	시스템 관리					개발		테스트	
승인 & 인터페이스	승인 관리	분석 및 설계			개발			테스트	
	인터페이스	분석 및 설계			개발			테스트	
APP	회원			설계		개발		테스트	
	멤버십			설계		개발		테스트	
	안내 및 정보				설계		개발	테스트	

고려 사항

- 오픈 일정에 대한 제한이 없다면 동일한 M/M 투입을 전제로 전체 구축 개발 기간은 길게 잡는 것이 효과적임
- 타 사 구축 사례를 종합하면 순수 개발 기간은 최소 3개월 소요
- 고객의 자산과 관련된 시스템임으로 테스트 기간을 최대한 길게 산정하여 충분한 테스트가 진행될 수 있도록 산정
- 안정화 기간은 개발 인력의 약 50%만 남아있도록 산정 → 인력이 줄어든 관계로 시스템 버그 수정 및 안정정 확보에 주력할 수 있도록 운영

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

4. 통합멤버십 구축 시 추가 비용 발생 사례

대부분의 경우 통합멤버십은 기업에게 다양한 마케팅 기회를 부여하지만 구축과 관련하여 예상 외의 추가 비용이 발생되었던 경우가 있으며 이를 방지하기 위한 준비가 필요합니다.

회원 가입 관련

외국인 회원가입을 받은 기업의 경우 국내 고객 인증을 거칠 수가 없기 때문에 중복 고객이 발생할 수 있음을 인지해야 함

- D사의 경우 회원 가입 시 포인트를 증정하는 캠페인을 동시에 오픈하였음
- 국내 회원의 경우 동시 가입 방지가 가능하나 국외 회원의 경우는 이를 막을 수가 없어 악성 고객이 중복 회원 가입을 통하여 포인트를 부정 획득하는 문제가 발생
- 해당 캠페인은 일시 중단하고 국내 고객으로 한정하도록 변경한 수 재 수행

캠페인 수행 관련

대 고객 캠페인은 다양한 유형이 존재하나 특히 고객 반응 기반 이벤트는 추가적인 개발 공수로 인한 비용이 발생할 수 있음을 고려해야 함

- S사의 경우 홈페이지에서 고객 반응 기반캠페인을 기획하였음
- 그러나 이벤트 수행 채널 및 멤버십 시스템 인터페이스 구현에 따른 추가 개발 기간의 필요함에 따라 원래 기획했던 기간에 이벤트(Seasonal Event)를 수행하지 못했음
- 해당 이벤트는 해당 년도의 경우 수작업 처리함으로써 업무의 비효율을 초래

포인트 회계 처리 관련

멤버십 포인트도 기업의 입장에서는 일종의 비용으로 이에 대한 회계 처리가 필수임

- J사의 경우 회계팀의 평소 과도한 업무로 인해 멤버십 포인트 처리에 대한 의사 결정이 늦어지게 됨에 따라 관련 개발이 시스템 오픈 이후로 연기
- 의사결정의 지연으로 추가 개발 비용 발생
- 또한, 개발 완료까지 이를 수작업 처리함으로써 운영 비용 상승

제휴 관련

타 기업과의 멤버십 제휴는 개발 기간도 문제이나 정책을 정하고 결정하는 과정에서도 짧지 않은 시간이 필요한 업무임

- J사의 경우 개발 진행 도중 신규 제휴처와 연계를 위한 신규 요건이 발생하였으며 오픈과 맞추어 회원에게 서비스하도록 요건 변경이 발생함
- 해당 개발을 위한 개발 인력이 투입되었으나 제휴처와의 계약 진행이 지체되었으며 결국 해당 제휴처와의 연계를 포기
- 추가 투입된 인력 비용 손실이 발생됨

현업 담당자 변경

멤버십 구축 기간 동안 현업 담당자의 변동은 최소화되어야 하며 불가항력적으로 발생되더라도 시스템 오픈 일정이 고려되어야 함

- D사의 경우 멤버십 오픈 1주일을 앞두고 현업 담당자가 보직 변경되는 경우가 발생함
- 인수 인계 담당자는 해당 프로젝트의 상황이 매우 미흡하였고 더불어 멤버십 관련 지식도 전무한 상태여서 인수 인계를 거부
- 멤버십 시스템 오픈을 2주 연기하고 그 기간 동안 인수 인계를 받았으나 이로 인한 추가 비용이 발생

멤버십 분석 관련

멤버십을 초기 도입하는 기업의 경우 멤버십 분석과 관련한 요건에 과한 비용이 들어가는 것인지에 검토 필요

- E사의 경우 첫 멤버십 구축이었으며 담당 현업도 구축의 경험이 미흡한 상태였음
- 분석과 관련한 요건 취합이 어려웠으며 의사결정도 미진하나 오픈 일에 쫓겨 타사 사례에 의존한 개발 요건을 도출
- 오픈 후 1년 이후 해당 분석 개발 건은 80% 이상 사용되지 않아 2차 고도화 프로젝트에서 재 개발 진행

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

APPENDIX

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

A. 정보 공유 항목

통합멤버십을 수행하고 있는 타사의 정보 이용 및 제공 동의 방식과 정보 공유 항목은 다음과 같은 특징이 있습니다.

정보 공유 항목	
개요	▪ 포인트 적립, 사용, 정산 및 고객 응대 목적의 수집, 이용 및 제3자 제공은 필수이나 마케팅 및 시장 조사 목적의 수집, 이용 및 제3자 제공은 선택 사항
항목	▪ 개인(신용) 정보 수집, 이용 및 제3자 제공을 위하여 "개인식별정보"와 "거래정보"로 나누어 제시
개인식별 정보	▪ 대부분의 회사가 개인식별정보(필수 혹은 선택) 수집, 이용 및 제3자 제공 항목이 거의 유사 → 성명, 생년월일, 성별, 휴대폰번호, 이메일, CI, 일부 주소 포함 ▪ L.Point의 (필수)수집, 이용 항목은 최대한 상세하게 많은 항목을 구체적으로 제시
거래정보	▪ 거래항목은 각 사가 상이하나 포인트 기본 거래 내역 수집, 이용 및 제3자 제공 항목은 유사 → 적립 및 사용 금액, 거래처, 거래금액, 승인일시, 거래 사유, 취소사유, 카드번호, 잔여포인트 등 ▪ L.Point는 위치정보 수집 및 상품, 용역 구매내역, 발급 및 해지를 위한 (유통) 거래설정 및 내역 정보를 수집, 이용 및 제3자 제공을 하고 있음

참조: 법적 검토 사항 (N사)
포인트 적립/사용/정산 및 마케팅 목적을 위하여 포인트와 연관된 은행계 카드사의 카드 거래정보 수집/이용/공유 여부 ▪ 포인트는 금융자산이 아니므로 금융실명법 대상 아님 ▪ 신용카드, 체크카드와 상관 없이 포인트와 수반된 카드결제 정보는 금융실명법 대상 아님
포인트 적립/사용/정산 및 마케팅 목적을 위하여 포인트와 연관된 은행/보험/투자증권/저축은행 등의 금융거래 정보(상품종류, 거래조건, 거래일시, 금액 등) 수집/이용/공유 여부 ▪ 포인트 관련된 정보 중 금융자산(예금, 적금, 예탁금, 주식, 채권, 수익증권 등)의 금융거래 정보는 금융실명법 대상 ▪ 만약 해당 정보를 수집/이용/공유 하려면 포인트 적립/사용 할 때마다 개인에게 동의를 받아 알려주는 것은 가능
통합멤버십 포인트를 이용하여 고객이 은행/저축은행/캐피탈사의 이자 납입, 환전수수료 납입 등을 진행 가부 ▪ 금융실명법 대상은 아님 ▪ 타사에서도 이미 수행하고 있으므로 문제 없음

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

B. 일본 우정 이벤트 사례

일본 우정에서는 택배의 배달율을 높이기 위한 방법으로 포인트 적립 이벤트를 2017년 4월부터 9월까지 수행하였습니다.

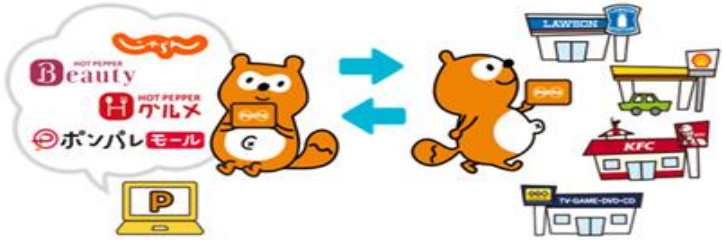
수행 방식

우체국택배를 우체국, 편의점, 택배보관함에서 받는 고객에게 각종 포인트 적립

- **배경:** 1인 가구 증가 및 인터넷쇼핑 활성화로 택배물량이 증가하는데 반해 수취인 부재로 재배달 물량이 많아져, 해결하는 방안이 중요 과제로 대두
- **내용:** 고객이 택배를 우체국에서 직접 수령하거나, 편의점, 택배보관함에서 받을 시 'Ponta 포인트', 'WAON포인트' 등을 적립해 주는 행사* 개최('17. 4월 ~ 9월)
- **행사 명칭:** '우체국, 편의점, 택배보관함에서 수령하자'

- **적립 포인트:** Ponta 포인트(1), WAON POINT(2), d포인트(3), 에코액션 포인트
  1) 로손편의점의 전자화폐로 편의점 뿐만 아니라 일본 내 JCB 제휴 매장에서 사용가능
  2) 일본최대의 유통기업인 이온(AEON)의 전자화폐로 이온 계열사와 제휴매장에서 사용가능
  3) 이동통신 업체 NTT Docomo의 통합포인트로 로손편의점과 맥도날드 매장에서 사용 가능 - 우편물 수취 장소에 따라 포인트 차등 적립(우체국 50포인트, 기타 5포인트)

포인트 적립 내용



수령처	포인트 (1포인트=1엔)	
	직접 수령한 경우	부재 재배달로 수취한 경우
우체국	50	10
편의점	5	-
택배보관함	5	1

고객이 이벤트 사이트를 방문하여 우체국 택배 번호와 각 포인트 사 회원정보 등을 입력하면 신청일의 익월에 포인트 적립 완료

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

C. 통합멤버십 시스템 기능 목록 - 멤버십

통합멤버십 시스템의 회원 관리 영역에서 구현이 필요한 기능 항목은 아래와 같습니다.

대분류	중분류	소분류	설명
회원 관리	회원 Profile	회원 조회	검색 조건에 따른 회원 리스트 조회
		회원 Profile	회원의 기본정보 및 부가정보 관리
		회원 탈퇴	휴면 회원, 장기 미사용 회원 정책에 따른 자동 회원탈퇴
		정보변경 이력	마케팅 수신동의 등 민감한 정보는 변경이력 기록
	휴면 회원 관리	휴면회원 자동 전환	휴면회원 전환 규칙에 따라 휴면회원 전환
		휴면회원 복구	휴면회원이 직접 활성회원으로 전환 시도
		휴면회원 자동 복구	휴면회원의 활동이 감지되면, 자동으로 일반회원으로 복구
	이력 관리	포인트 이력 조회	해당 회원의 포인트 적립/사용 이력을 조회
		거래 이력 조회	우편/예금/보험에서 발생되는 포인트 관련 외 트랜잭션 조회
		거래 취소	발생된 거래를 취소
		소멸예정 포인트 조회	해당 회원의 소멸예정 포인트를 조회
	포인트 적립 및 사용	포인트 적립	적립 누락 및 소멸 복구 등 다양한 원인에 대한 추가 포인트 지급 기능
		포인트 사용	포인트 출금 및 기부, 등 다양한 사용 방식에 대한 기능 지원
		포인트 전환	포인트를 출금하거나 선물 & 타사 포인트로 전환하는 기능 지원

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

C. 통합멤버십 시스템 기능 목록 - 멤버십

통합멤버십 시스템의 포인트 및 정산 관리 영역에서 구현이 필요한 기능 항목은 아래와 같습니다.

대분류	중분류	소분류	설명
포인트 관리	포인트 조회	승인내역 조회	포인트 승인 내역을 검색하거나 조회
		미승인 내역 조회	포인트 미승인 내역(한도초과, 카드번호 오류, 시스템 오류,...)및 사유 확인
	포인트 적립	포인트 일괄 적립/차감	포인트 지급 대상자가 많을 경우, Excel 등을 통한 일괄 포인트 적립
		일괄 승인취소	잘못 지급된 포인트를 일괄 취소
	포인트 소멸	소멸 포인트 관리	소멸될 포인트 거래 내역을 회원별로 취합
	모니터링	실시간 승인 감지	포인트 승인이 문제없는지 실시간으로 감지하는 기능
		모니터링 규칙 관리	모니터링 대상 거래를 추출하기 위한 조건을 설정
정산 관리	사용정산 조회 및 보정	정산 데이터 조회	월별로 생성된 정산 데이터를 조회할 수 있는 화면 UI
		정산 대사	정산 금액이 불일치할 경우, 비교 데이터를 업로드하고 대사하는 기능
		보정 프로세스	불일치한 데이터를 다른 달로 이관하거나 삭제 등의 보정 기능
		마감	마감된 데이터 확정 및 수정 불가 & 회계 시스템 이관 등
		정산 데이터 생성	정산 기준에 따라 지정된 시간에 정산 데이터를 생성하는 Batch job
	적립정산 조회 및 보정	적립액 산정 및 조회	사업장 별로 적립액을 산정하며, 계약에 따라 정산 처리
		충당금 보정	한번 설정된 충당금은 수정되어서는 안되며, 익월 보정 절차가 필요
		정산 데이터 생성	정산 기준에 따라 지정된 시간에 정산 데이터를 생성하는 Batch job
		충당금 설정	적립된 포인트는 반드시 회계 시스템에 충당금으로 설정되어야 함

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

C. 통합멤버십 시스템 기능 목록 - 멤버십

통합멤버십 시스템의 시스템 관리 영역에서 구현이 필요한 기능 항목은 아래와 같습니다.

대분류	중분류	소분류	설명
시스템 관리	프로그램 관리	프로그램 관리	프로그램 등록/삭제 등 프로그램 관리
		메뉴 관리	프로그램의 UI 메뉴 위치 설정 관리
		오브젝트 관리	프로그램 별 신규/삭제/수정 등의 오브젝트 권한 관리
	사용자 관리	사용자 관리	사용자 정보 등록 및 삭제 & 이력 관리
		조직 관리	사용자의 조직간 hierarchy 구조 관리
		권한 관리	사용자에게 권한 그룹 추가
	권한 관리	권한그룹 관리	프로그램을 권한 그룹으로 묶어서 관리
		사용자 관리	권한 그룹에 사용자 추가
	공통 코드 관리	공통 코드 관리	시스템에서 사용하는 공통 코드 등록 및 삭제
	모니터링	모니터링	인터페이스 및 배치 프로그램 상태 모니터링 및 Alarm 설정

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

C. 통합멤버십 시스템 기능 목록 - 승인 및 인터페이스

통합멤버십 시스템의 승인 및 인터페이스 관리 영역에서 구현이 필요한 기능 항목은 아래와 같습니다.

대분류	중분류	소분류	설명
승인	회원	회원인증	요청한 고객이 통합멤버십 회원인지 여부를 검증
		회원가입	APP을 통해 회원가입을 요청(변경)
		회원정보 변경	해당 회원이 APP을 통해 본인의 회원정보 변경을 요청(변경)
		회원별 포인트 적립/사용 이력	해당 회원의 적립 및 사용 포인트 이력을 조회
	멤버십	포인트 적립	각 사업본부에서 요청한 회원의 포인트 적립 요청을 처리
		포인트 적립 취소	각 사업본부에서 요청한 회원의 포인트 적립 요청을 취소 처리
		포인트 사용	회원이 본인의 포인트 사용을 요청
		포인트 사용 취소	회원이 본인의 포인트 사용을 취소 요청
		포인트 전환ㅈ	회원의 통합멤버십 ←→ 우체국쇼핑몰, 체크카드 포인트로 전환 처리
인터페이스		기간계 고객 데이터 연계	회원 가입 시 가입절차를 빠르게 하기 위한 기간계 고객 정보 연계
		Post Pay 연계	회원 가입 및 포인트 사용을 위한 실시간 데이터 연계
		회원 CI 연계	회원 CI 값을 획득하기 위한 연계
		정산 데이터 연계	각 사업부 회계 시스템으로 통합멤버십 시스템의 포인트 정산데이터 연계
		적립 요청 데이터 연계	예금 및 보험사업부에서 특정 회원에게 포인트 적립을 요청
		Push Message	회원에게 알림을 위해 APP의 Push Message 사용 연계
		이메일발송 시스템 연계	소멸예정 등 회원에게 알림 메시지를 이메일로 연계하기 위한 인터페이스

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved

C. 통합멤버십 시스템 기능 목록 - APP

통합멤버십 APP 영역에서 구현이 필요한 기능 항목은 아래와 같습니다.

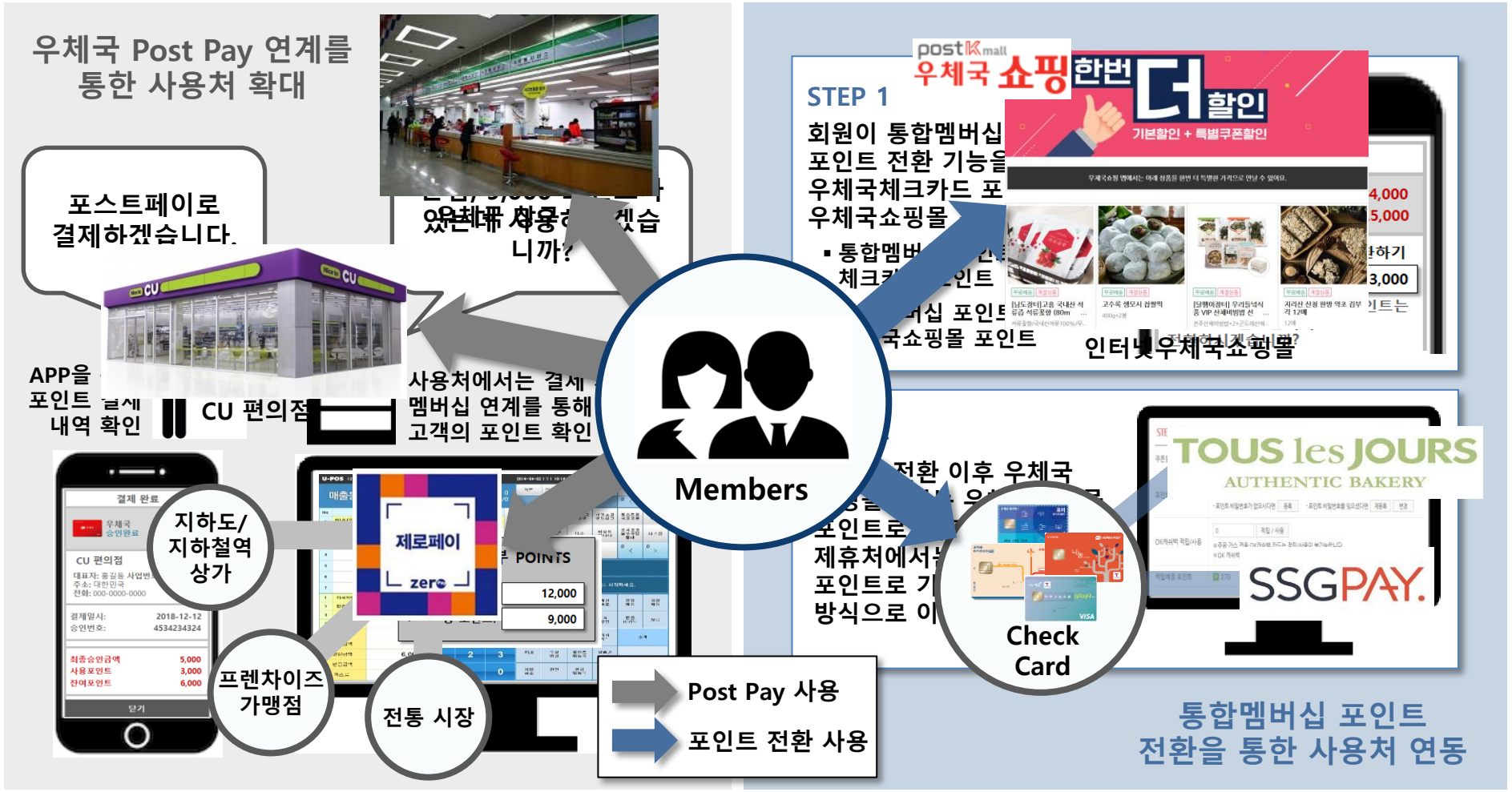
대분류	중분류	소분류	설명
APP	회원가입	메인 및 메뉴	멤버십 APP 메인 UI 및 사이트 맵 메뉴
		로그인	기 가입 회원의 로그인 화면(변경)
		회원가입 및 전환	신규 회원 가입 및 기존 Posy Pay 회원의 멤버십 전환
		회원정보 변경	회원의 정보 변경 시 이를 처리하는 화면(변경)
	멤버십	포인트 적립 이력 조회	해당 회원의 포인트 적립 이력 조회
		포인트 사용 이력 조회	해당 회원의 포인트 사용 이력 조회
		소멸예정 포인트 조회	해당 회원의 소멸 예정 포인트 조회
		포인트 전환	회원의 통합멤버십 ←→ 우체국쇼핑몰, 체크카드 포인트로 전환 요청
	안내 및 정보	멤버십 공지사항	통합멤버십 관련 공지 사항 안내
		멤버십 소개, 안내 및 약관	멤버십 소개, 안내 및 약관 관련 정보 안내
		FAQ	자주 하는 질문 및 답변

Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved


KOREA POST
우정사업본부
QuinTet
The World Class CRM Provider

3. 통합멤버십 활용 방안 - 포인트 활용 방안

통합멤버십 구축 후 기존 Post Pay의 결제 사용처는 물론 포인트 전환을 통해 인터넷쇼핑몰 및 체크카드 제휴처에서 사용이 가능합니다.



Copyright © 2018 Quintet Systems Inc. All rights reserved