

# A은행 시장세분화 최종보고서

- 은행에 대한 태도/습관을 이용한 시장세분화  
- Demographic 변수를 이용한 시장세분화

1999. 6.30

IBM Korea

## 목 차

1. 분석 개요	
1.1 분석 목적 .....	4
1.2 분석 방법 .....	5
2. 시장세분화	
2.1 고객 Needs에 의한 시장세분화 .....	6
2.2 Demographic 변수에 의한 시장세분화 .....	20
3. 발전방향 .....	35

# 분석 개요

세분시장별 차별화된 마케팅 전략 수립 및 실행 방안

세분시장간 에 고객 추구 가치 및 은행 기여도 분석

→ Segment 별 고객 차별화 마케팅 및 잠재시장 표적화

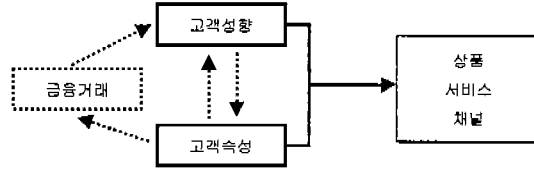
### 1차 목적(Segment 목적)

- 주택은행의 시장확대 및 이익향상
  - 고객특성에 따른 상품, 채널, 서비스 등의 효율적인 제시
- 주택은행에 기여도가 높은 시장선정
- Segment별 차별적인 Target고객 관리
  - 우수고객관리, 이달예상고객, Cross-selling 고객 등

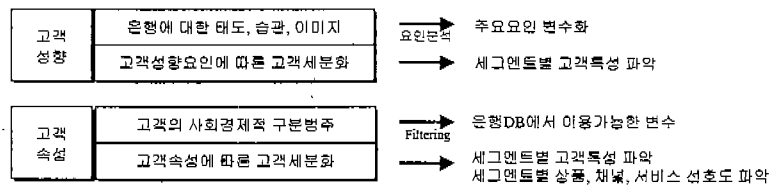
### 2차 목적(IM 기능측면)

- 고객세그먼트에 있어 IM의 분석능력의 객관적인 파악(타동계분석제품과 비교)
- IM의 제기능적 파위를 분석작업을 통해 체험
- 추후 통합정보시스템에서의 고객세그먼트의 가능성, 신뢰성과 효율성을 타진

■ 분석 기본틀



■ 분석 절차



## 2.1 고객 Needs에 의한 시장 세분화

### Clustering (태도, 습관)

#### ■ 방법

- 일반적인 은행에 대한 태도(31문항), 은행이용습관(17문항) : Factor Analysis => 9개의 Factor (다음장 참조)
- 9개의 Factor Score(평균값)를 이용하여 **대분류 6개, 중분류 18개, 소분류 40개**로 Clustering

평균 : Profit(3.6), Concentration(3.2), Advice, Relationship, Benefit(3.8), Quickness, Convenience(3.5), Customization(3.3), Safety(4.4)

대분류	Name	대분류 특성	중분류	특성	고객수
1	비관주의	F(3.2) C(2.8) ARB(3.4) OO(3.1) U(2.9) S(2.6)	1-1(1)	F(3.2) C(2.8) ARB(3.4) OO(3.1) U(2.9) S(2.6)	84
2	실용주의	F(3.4) C(2.4) ARB(3.7) OO(3.1) U(2.9) S(4.4)	2-1(2)	F(3.5) C(2.6) ARB(3.9) OO(2.9) U(3.0) S(5.0)	125
			2-2(3)	F(3.2) C(2.3) ARB(3.9) OO(3.3) U(3.0) S(3.8)	95
			2-3(4)	F(3.8) C(2.4) ARB(3.5) OO(3.1) U(2.7) S(4.4)	119
			2-4(5)	F(2.9) C(2.4) ARB(2.2) OO(3.0) U(2.9) S(4.4)	95
			3-1(6)	F(3.0) C(3.6) ARB(3.6) OO(3.5) U(3.3) S(4.4)	149
3	안전제일주의	F(2.9) C(3.2) ARB(3.7) OO(3.5) U(3.3) S(4.7)	3-2(7)	F(2.6) C(2.7) ARB(3.7) OO(3.5) U(2.8) S(5.0)	72
			3-3(8)	F(3.0) C(2.8) ARB(3.9) OO(3.6) U(3.5) S(5.0)	90
			4-1(9)	F(3.6) C(3.2) ARB(3.6) OO(3.1) U(3.4) S(4.0)	87
4	대중주의	F(3.8) C(3.2) ARB(3.8) OO(3.5) U(3.2) S(4.5)	4-2(10)	F(3.9) C(3.4) ARB(3.6) OO(3.5) U(3.5) S(5.0)	125
			4-3(11)	F(3.8) C(3.3) ARB(3.9) OO(3.6) U(2.9) S(3.9)	105
			4-4(12)	F(3.9) C(3.6) ARB(3.7) OO(3.4) U(2.6) S(4.9)	102
			4-5(13)	F(3.7) C(2.5) ARB(4.0) OO(3.7) U(3.7) S(4.5)	112
			5-1(14)	P(3.6) C(3.9) ARB(3.8) OO(3.7) U(3.7) S(3.6)	222
5	정착주의	F(3.6) C(3.9) ARB(3.8) OO(3.7) U(3.7) S(3.6)	6-1(15)	F(4.1) C(2.7) ARB(4.4) OO(3.9) U(2.9) S(4.2)	60
			6-2(16)	F(4.0) C(3.8) ARB(4.2) OO(4.2) U(3.3) S(4.9)	228
			6-3(17)	F(3.5) C(3.2) ARB(4.1) OO(3.7) U(3.8) S(5.0)	92
			6-4(18)	F(4.3) C(4.3) ARB(4.5) OO(4.2) U(4.5) S(5.0)	38
6	최상주의	F(3.9) C(3.7) ARB(4.3) OO(4.0) U(3.4) S(4.9)			

7

### Clustering (태도, 습관)

#### ■ 세분시장별 특성파악(대분류 기준)

	비관주의	실용주의	안전제일주의	대중주의	정착주의	최상주의
직업	영업직 관리자 노무직	관리자 농업/축산업/어업 학생	자영업 무직 서비스직	노무직 농업/축산업/어업 영업직	영업직 학생 일반사무직	공무원 주부 관리자
연령	20대	50대	60세이상	30대	30~44세	35~49세
소득비율	36.9	27.4	33.1	28.1	33.8	25.1
주택대출 경향	36.9	36.6	36.3	39.2	35.6	42.3
마이너스 대출	36.9	17.7	26.4	20.7	24.8	23.9
주택은행 예금액	2,351(4)	2,023(30)	2,848(18)	834(33)	2,321(9)	2,405(25)
주택은행 대출액	2,165(2)	7,650(1)	343(2)	1,095(4)	1,185(6)	723(3)

( )은 주택은행 해당고객수

수익기여도 높음  
단위 : 만원

평균연령 41세  
 평균소득비율 29.1%  
 주택대출경향 38.4%  
 마이너스대출경향 22.8%  
 주택은행예금액 - 2,009만원  
 주택은행대출액 - 1,313만원

8

Group내 특성분석

■ 선호상품(주택대출상품 Q56-1~Q56-10)

	Q56-1	Q56-2	Q56-3	Q56-4	Q56-5	Q56-6	Q56-7	Q56-8	Q56-9	Q56-10
평균	3.49	3.99	3.29	2.99	2.82	3.27	3.20	3.34	3.33	3.17
비관주의	3.52	3.68	3.15	2.97	2.96	3.29	3.28	3.27	3.24	2.16
심중주의	3.42	3.91	3.31	2.98	2.72	3.32	3.21	3.35	3.23	3.02
안정채널 주의	3.61	4.03	3.23	3.05	2.85	3.20	3.27	3.33	3.31	3.18
대중주의	3.37	4.00	3.21	2.88	2.77	3.23	3.17	3.25	3.35	3.09
정착주의	3.69	3.98	3.44	3.05	3.03	3.44	3.31	3.50	3.31	3.30
최상주의	3.52	4.09	3.37	3.06	2.81	3.22	3.16	3.38	3.44	3.34

Q56-1. 맞춤형상품(상당수수료지불) Q56-2. 할부금상환(이자율강면) Q56-3. 연체료없이 원리금상환(고이자율)  
 Q56-4. 중도상환 수수료부가(대출제이자율) Q56-5. 대출절차5일(빠른수수료부과) Q56-6. 변동이자율 상승폭 제한(수수료부과)  
 Q56-7. 고정 변동이자율 전환가능(수수료) Q56-8. 신용카드상적의존 대출한도결정 Q56-9. 융통성대출상품 Q56-10: 연체고이자율

Group내 특성분석

■ 선호상품(마이너스 통장관련 Q61-1~Q61-6)

	Q61-1	Q61-2	Q61-3	Q61-4	Q61-5	Q61-6
평균	3.31	3.47	3.45	3.39	2.43	2.50
비관주의	3.25	3.31	3.27	3.36	2.86	3.01
심중주의	3.30	3.53	3.40	3.26	2.53	2.62
안정채널 주의	3.39	3.33	3.37	3.28	2.45	2.58
대중주의	3.17	3.31	3.31	3.31	2.33	2.39
정착주의	3.28	3.35	3.28	3.35	2.45	2.54
최상주의	3.47	3.82	3.86	3.73	2.34	2.33

Q61-1. 많은 대출한도(급여,전화요금 자동이체) Q61-2. 저 대출이자율(급여,전화요금 자동이체)  
 Q61-3. 우대예금금리(급여,전화요금 자동이체) Q61-4. 가격거래실적 우대혜택(급여,전화요금 자동이체)  
 Q61-5. 박찬호(박세리) 승수 이율(2% 저이율) Q61-6. 추가연계금리(2% 저이율)

Group내 특성분석

■ 선호상품(퍼스널뱅킹, 기타상품 Q62~Q74)

	Q62	Q62-2	Q66	Q72-1	Q72-4	Q74
평균	3.31	2.56	3.51	3.07	3.28	3.61
비관주의	3.16	2.19	3.67	3.43	3.24	3.43
심층주의	3.12	2.17	3.42	2.94	3.40	3.46
안정제일 주의	3.16	2.27	3.62	3.14	3.22	3.67
대중주의	3.47	2.82	3.36	3.05	3.32	3.60
정확주의	3.33	2.78	3.70	3.21	3.36	3.64
최상주의	3.43	2.80	3.59	3.05	3.09	3.76

Q62 다양한 VIP고객 서비스(노후계획, 상속, 부동산 등) Q62-2: 전속상담원 필요여부  
 Q66. 주택담보대출 혜택제공, 우대금리 적용하는 차세대 상품(주택청약자격 제공)  
 Q72-1 이사자금 신속대출(고이들) Q72-4 단체신용 생명보험 가입상품(대출고객의 가족)  
 Q74 가족구성원 연령에 맞게 대출 해주는 상품

Clustering (태도, 습관)

중분류, 소분류를 기본단위로 하여 대분류는 마케팅 목적에 따라 다르게 Grouping 가능

■ 예 (Profit과 Customization 위주의 Clustering)

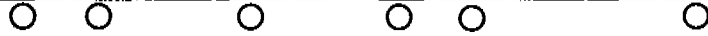
중분류는 앞 Page의 ()와 일치

대분류	대분류 특징	고객수	중분류	중분류 특징	고객수
1	Profit(3.82) CUstomization(3.18)	1147	(1)	P(3.2) C(2.8) ARB(3.4) OO(3.1) U(2.9) S(2.6)	84
			(2)	P(3.5) C(2.6) ARB(3.9) OO(2.9) U(3.0) S(5.0)	125
			(11)	P(3.8) C(3.3) ARB(3.9) OO(3.6) U(2.9) S(3.9)	105
			(4)	P(3.8) C(2.4) ARB(3.5) OO(3.1) U(2.7) S(4.4)	119
			(12)	P(3.9) C(3.6) ARB(3.7) OO(3.4) U(2.6) S(4.9)	102
			(15)	P(4.1) C(2.7) ARB(4.4) OO(3.9) U(2.9) S(4.9)	60
			(9)	P(3.6) C(3.2) ARB(3.6) OO(3.1) U(3.4) S(4.0)	87
			(13)	P(3.7) C(2.5) ARB(4.0) OO(3.7) U(3.7) S(4.5)	112
			(10)	P(3.9) C(3.4) ARB(3.6) OO(3.5) U(3.5) S(5.0)	125
			(16)	P(4.0) C(3.8) ARB(4.2) OO(4.2) U(3.5) S(4.9)	228
2	Profit(3.07) CUstomization(3.18)	280	(3)	P(3.2) C(2.3) ARB(3.9) OO(3.3) U(3.0) S(3.8)	95
			(5)	P(2.9) C(2.4) ARB(3.3) OO(3.0) U(2.9) S(4.4)	95
			(8)	P(3.0) C(2.8) ARB(3.9) OO(3.6) U(3.5) S(5.0)	90
3	Profit(2.94) CUstomization(3.23)	221	(6)	P(3.0) C(3.6) ARB(3.6) OO(3.5) U(3.3) S(4.4)	149
			(7)	P(2.6) C(2.7) ARB(3.7) OO(3.5) U(2.8) S(5.0)	72
4	Profit(3.69) CUstomization(3.86)	352	(14)	P(3.6) C(3.9) ARB(3.8) OO(3.7) U(3.7) S(3.6)	222
			(17)	P(3.5) C(3.9) ARB(4.1) OO(3.7) U(3.8) S(5.0)	92
			(18)	P(4.3) C(4.3) ARB(4.5) OO(4.2) U(4.5) S(5.0)	38

Group내 특성분석

■ 선호상품(주택대출상품 Q56-1~Q56-10)

	Q56-1	Q56-2	Q56-3	Q56-4	Q56-5	Q56-6	Q56-7	Q56-8	Q56-9	Q56-10
평균	3.49	3.99	3.29	2.99	2.82	3.27	3.20	3.34	3.33	3.17
C(3.82) U(3.18)	3.39	3.99	3.27	2.95	2.74	3.19	3.14	3.26	3.33	3.13
C(3.07) U(3.18)	3.45	3.95	3.24	3.05	2.91	3.43	3.30	3.44	3.24	3.18
C(2.94) U(3.23)	3.60	4.01	3.26	3.04	2.82	3.22	3.28	3.33	3.31	3.16
C(3.69) U(3.86)	3.78	4.02	3.42	3.01	2.98	3.44	3.35	3.54	3.40	3.30



Customization 관련 : Q56-1 (cluster 성격과 동일하게 반영) 4=>3=>1=>2  
 Profit 관련 : Q56-2, Q56-4, Q56-6, Q56-10 (cluster의 pattern을 따르지 않음) 1=>4=>2=>3

Q56-1 맞춤형상품(상당수수료자율) Q56-2 할부금상환(이자율강면) Q56-3 연체료없이 원리금상환(고이자율)  
 Q56-4 중도상환 수수료부가(대출저이자율) Q56-5 대출절차5일(빠른수수료부과) Q56-6 변동이자율 상충폭 제한(수수료부과)  
 Q56-7 고정 변동이자율 전환가능(수수료) Q56-8 신용카드심적의존 대출한도결정 Q56-9 융통성대출상품 Q56-10 연체고이자율

Group내 특성분석

■ 선호상품(마이너스 용장관련 Q61-1~Q61-6)

	Q61-1	Q61-2	Q61-3	Q61-4	Q61-5	Q61-6
평균	3.31	3.47	3.45	3.39	2.43	2.50
C(3.82) U(3.18)	3.26	3.48	3.47	3.40	2.37	2.41
C(3.07) U(3.18)	3.37	3.51	3.44	3.31	2.58	2.81
C(2.94) U(3.23)	3.41	3.37	3.43	3.31	2.47	2.52
C(3.69) U(3.86)	3.37	3.48	3.41	3.47	2.49	2.53



Q61-1 낮은 대출한도(급여,전화요금 자동이체) Q61-2 저 대출이자율(급여,전화요금 자동이체)  
 Q61-3 우대예금금리(급여,전화요금 자동이체) Q61-4 가족거래실적 우대혜택(급여,전화요금 자동이체)  
 Q61-5 박찬호(박세리) 승수 이율(2% 저이율) Q61-6 추가연계금리(2% 저이율)

## Clustering (태도, 습관) 검증작업

### ■ 목적 및 방법

- 고객세분화의 정확성 여부 판단 : Segment사용이외의 질문으로 세분화된 고객속성 반영정도 파악
- 가격, 관계, 신속성등의 질문들의 Segment별 평균값을 구해 확인(대분류 검증)

### - 이익(Q7~Q8) 검증

CLUS	Var	Mean
1	Q7	3.9761905
	Q8	4.0952381
2	Q7	3.8594470
	Q8	3.8317972
3	Q7	4.2057878
	Q8	4.2025723
4	Q7	3.5655556
	Q8	3.5630885
5	Q7	3.8153153
	Q8	3.8918919
6	Q7	3.2918660
	Q8	3.3684211

대분류의 가격에 대한 민감도는 다음 순서를 따른다.  
**Clus6(3.9) => Clus4(3.8) => Clus5(3.6) => Clus2(3.4) => Clus1(3.2) => Clus3(2.9)**

Q7 : 정기예금의 이자율에 대한 민감도 질문  
 Q8 : 정기적금의 이자율에 대한 민감도 질문  
 보기 : 1 0.5%, 2. 1%, 3 1.5%, 4 2%, 5 3%, 6 바꾸지 않겠다.

Q7 : Clus6 => Clus4 => Clus5 => Clus2 => Clus1 => Clus3  
 Q8 : Clus6 => Clus4 => Clus2 => Clus5 => Clus1 => Clus3 순으로 민감도 반영

Q7~8이외의 타 이익에 관련된 질문에서도 거의 똑같은 결과를 나타냄  
 가격에 대한 Clustering은 정확히 되었다고 할 수 있음

또는, "은행에 대한 태도 및 습관을 은행거래시 그대로 반영한다"  
 라고 해석할 수도 있다

15

## Clustering (이미지)

### ■ 방법

- 주택은행 이미지 항목을 이용하여 Clustering을 하여 주택은행의 표적시장 및 차별적인 마케팅 전략 수립
- 1단계 : Factor Analysis(5개의 Factor) => 2단계 : Clustering(7개의 군집)

Clustering 1에서의 개인의 태도나 습관에 의한 은행거래취향에 따른 군집과 주택은행 이미지에 따른 군집의 Cross-Tabulate를 통해 해당군집의 마케팅 전략을 구사한다

### 1. 요인분석

No.	Naming		항목	항목설명
1	Hproximity	HP	DD3	지점이 집 또는 회사 근처위치
			DD4	집 또는 회사근처 자동화기기가 설치
2	HAdvice	HA	DD5	대출상품에 대한 상담서비스
			DD6	고객의 거래실적에 대한 우대서비스
3	HConvenience	HC	DD8	대출이자율이 낮다
			DD9	예금이자율이 높다
4	Hsuperior	HR	DD10	새우적으로 건설, 안전할 은행
			DD11	투명정장을 지향하는 경영진
			DD13	편유하고 싶은 은행
			DD14	서민을 위한 은행
5	HCustomization	HU	DD7	상품의 다양성

16



### Clustering (이미지)

#### 2 군집분석

평균 : HP(3.5), HA(2.8), HC(3.2), HR(3.3), HU(3.0)

Group	Group 특성		고객수
1	고객관리은행	HP(3.7) HA(2.6) HC(3.7) HR(3.7) HU(2.7)	326
2	이동추구은행	HP(3.5) HA(3.3) HC(3.0) HR(3.5) HU(3.1)	313
3	불친절은행	HP(3.5) HA(3.1) HC(2.7) HR(3.3) HU(1.9)	191
4	비신속은행	HP(3.4) HA(2.7) HC(3.1) HR(3.3) HU(3.1)	291
5	선진은행	HP(3.8) HA(3.2) HC(3.8) HR(3.7) HU(4.1)	383
6	상품은행	HP(3.2) HA(2.3) HC(2.7) HR(3.4) HU(3.5)	268
7	낙후은행	HP(3.0) HA(1.9) HC(2.6) HR(3.1) HU(1.9)	224

#### 3 습관과 태도를 이용한 군집과 이미지 군집과의 Cross-Tabulate

	고객관리은행	이동추구은행	불친절은행	비신속은행	선진은행	상품은행	추진은행
비관주의	9 10.71 2.76	29 34.52 2.27	3 3.57 1.57	9 10.71 3.09	9 10.71 2.35	14 16.67 5.22	11 13.10 4.91
심욕주의	68 15.74 20.86	68 15.74 21.73	62 14.35 22.22	62 14.35 21.31	74 17.13 19.32	58 13.43 25.82	58 13.43 7.59
민중세일주의	47 13.16 14.42	50 16.13 15.97	26 3.39 13.61	44 14.19 15.12	87 23.06 22.72	39 12.58 14.55	17 5.48 7.59
대중주의	88 16.60 26.99	76 14.34 24.28	61 11.51 11.94	74 13.96 35.43	98 18.49 25.59	79 14.91 29.48	54 10.19 24.11
정착주의	41 18.47 12.58	44 19.82 14.06	26 11.71 10.53	46 20.72 8.93	46 12.01 12.01	27 12.16 10.07	20 9.01 8.93
최상주의	73 17.46 22.39	46 14.70	44 23.04	76 18.18 26.12	69 18.02	46 16.51 17.16	64 15.31 28.57

17

### Clustering (Channel)

#### 1. 요인분석

No.	Naming		항목	항목설명
1	Difficulties(CD/ATM)	DC	C1 C2	CD, ATM 기의 불편사항
2	Difficulties(Phone/PC)	DP	C3 C4	텔레뱅킹, PC Banking 불편사항
3	Instruction	CI	C5 C6	Instruction 필요
4	Auto_Benefit	CB	C7 C8 B17(opp.)	자동화기 혜택
5	Auto_Safety	CS	C9 C10	자동화기 안정성

#### 2 군집분석

평균 : DC(2.5), DP(3.0), CI(3.0), CB(3.4), CS(3.3)

Group	Group 특성		고객수
1	Phone/PC 비능숙자	DC(1.8), DP(4.1), CI(2.9), CB(3.5), CS(3.4)	258
2	금정자 능숙자(교육)	DC(1.7), DP(2.4), CI(4.0), CB(3.7), CS(3.9)	307
3	부절자, 비능숙자	DC(3.6), DP(3.6), CI(2.9), CB(3.1), CS(2.4)	264
4	금정자, 능숙자	DC(2.0), DP(2.2), CI(2.0), CB(3.3), CS(3.8)	438
5	부절자, 능숙자	DC(1.9), DP(2.1), CI(2.6), CB(2.9), CS(2.2)	364
6	금정자, 비능숙자	DC(3.5), DP(3.6), CI(3.6), CB(3.5), CS(3.5)	371

18

Clustering (Channel)

3. 태도와 습관에서의 그룹에 재료를 감안하여 적절한 상품과 서비스를 제공

	P	C	A	O	D	H	S	U	S	HP	HA	HC	HI	OC	OP	CI	CS	CS		
2000	3.81	3.23	3.26	3.30	3.31	3.49	3.84	3.30	4.40	3.54	2.81	3.17	3.32	1.45	2.06	3.03	3.38	3.26		
1	11	3.51	2.85	3.22	3.72	3.70	3.38	3.06	3.30	2.80	3.40	2.42	3.13	3.30	1.80	3.80	2.88	3.58	3.87	
12	4	2.70	3.78	2.84	3.65	3.78	2.52	2.70	2.80	2.01	4.44	3.47	3.10	3.17	2.32	1.58	4.92	4.20	3.73	
13	12	3.42	2.60	2.78	3.30	3.38	2.34	3.14	2.84	2.87	3.39	3.22	3.13	2.30	3.84	2.98	3.70	2.95	2.81	
14	18	3.14	2.81	3.38	3.69	3.43	3.28	3.40	3.16	2.86	3.25	2.81	3.23	3.35	2.34	2.39	2.15	3.12	3.84	
15	22	3.24	2.80	3.22	3.34	3.51	3.10	2.93	2.70	2.28	3.33	2.77	3.24	2.89	1.09	1.62	1.88	2.31	2.82	
16	17	3.13	2.91	3.26	3.19	3.51	3.24	3.18	3.05	2.70	3.46	2.77	3.01	3.18	3.00	3.47	3.27	3.44	3.53	
2	21	4.5	3.44	2.45	3.18	3.94	3.80	3.09	3.13	2.94	4.50	3.33	2.45	3.04	3.41	2.05	4.06	2.79	3.21	3.43
22	38	3.47	2.38	3.82	3.71	3.72	3.34	3.38	2.48	4.45	3.55	2.88	3.26	3.42	1.83	2.38	3.98	3.88	3.76	
23	83	1.46	2.55	2.92	3.73	3.57	3.01	3.20	2.74	4.24	3.34	2.82	2.31	3.20	3.54	3.70	2.82	3.01	2.49	
24	134	3.43	2.48	3.11	3.77	3.71	3.96	3.22	3.02	4.51	3.50	2.85	3.18	3.19	2.20	2.20	2.02	3.13	3.80	
25	80	3.33	2.40	3.07	3.87	3.02	3.01	3.12	2.87	4.49	3.56	2.80	3.00	3.31	2.04	2.13	2.43	2.46	2.23	
26	30	3.40	2.83	3.12	3.77	3.77	2.99	3.14	2.91	4.48	3.34	2.67	3.04	3.14	3.07	3.79	3.57	3.41	3.58	
3	31	3.8	2.88	3.09	3.54	3.63	4.06	3.58	3.78	3.23	4.82	3.88	2.70	3.20	3.60	1.81	4.10	3.85	3.41	3.88
32	33	3.02	3.29	3.75	3.86	3.93	3.61	3.07	3.42	4.83	3.56	2.83	3.37	3.67	1.05	2.92	3.99	3.55	3.78	
33	37	2.90	3.10	3.57	3.81	3.70	3.52	3.45	3.32	4.80	3.65	2.96	3.20	3.36	3.82	3.35	2.89	2.99	2.47	
34	82	2.89	3.15	3.46	3.81	3.93	3.41	3.02	3.95	4.74	3.86	2.95	3.29	3.30	1.07	2.98	1.86	3.20	3.88	
35	55	2.90	3.33	3.34	3.54	3.71	3.47	3.07	3.74	4.69	3.46	3.01	3.40	3.38	1.82	2.77	2.80	2.89	2.23	
36	86	3.07	3.33	3.70	3.73	3.81	3.88	3.80	3.37	4.89	3.29	2.71	3.24	3.26	3.49	3.80	3.77	3.42	3.21	
4	41	2.5	3.73	3.14	3.27	3.76	3.75	3.37	3.84	3.41	4.45	3.52	2.84	3.24	2.29	1.81	3.88	2.83	3.27	3.19
42	78	3.91	3.28	3.70	3.77	3.88	3.47	3.67	3.33	4.82	3.22	2.87	3.20	3.08	1.89	2.40	3.86	3.82	3.82	
43	73	3.87	3.23	3.53	3.86	3.72	3.55	3.70	3.33	4.45	3.49	2.82	2.95	3.61	3.74	3.59	3.14	3.22	2.74	
44	105	3.84	3.28	3.43	3.80	3.77	3.37	3.85	3.22	4.47	3.50	2.77	3.14	3.25	2.08	2.21	3.05	3.33	3.67	
45	116	3.97	3.22	3.47	3.80	3.80	3.08	3.55	3.30	4.87	3.45	2.77	3.14	3.24	1.82	2.07	2.84	3.13	3.31	
46	84	3.77	3.23	3.55	3.81	3.90	3.47	3.59	3.20	4.54	3.50	2.75	3.18	3.31	3.43	3.50	3.66	3.31	3.43	
5	51	3.71	3.85	3.75	3.82	3.84	3.71	3.84	3.77	3.90	3.78	2.85	1.33	3.44	2.03	4.37	2.66	3.88	3.28	
52	38	3.70	3.89	3.89	3.81	4.02	3.88	3.75	3.82	4.00	3.73	3.52	3.35	3.55	1.80	2.85	3.88	3.82	3.25	
53	72	3.59	3.82	3.61	3.74	3.97	3.75	3.82	3.80	3.62	3.10	2.69	3.12	3.34	3.81	3.89	2.89	3.74	3.63	
54	40	3.68	3.56	3.21	3.88	3.88	3.49	3.82	3.73	3.93	3.41	2.89	3.21	3.30	1.98	2.10	2.01	3.65	3.84	
55	36	3.84	3.86	3.88	3.98	3.73	3.63	3.92	3.85	3.67	3.83	3.28	3.54	3.41	1.93	2.25	2.48	2.84	2.28	
56	80	3.54	3.88	3.83	3.87	3.92	3.78	3.73	3.82	3.69	3.82	3.18	3.17	3.20	3.50	3.70	3.67	3.79	3.84	
6	61	4.05	3.80	4.09	4.27	4.30	4.11	4.28	3.41	5.00	3.48	2.82	3.09	3.44	1.60	4.29	3.98	3.88	3.36	
62	122	3.90	3.78	4.14	4.21	4.29	4.10	4.35	3.53	5.00	3.88	2.89	3.19	3.41	1.65	2.58	4.10	3.92	4.05	
63	31	3.89	3.93	3.92	4.31	4.18	4.05	3.97	3.58	5.00	3.80	2.80	3.14	3.45	3.81	3.80	3.24	3.10	2.74	
64	61	4.02	3.48	3.95	4.44	4.34	4.87	3.91	3.84	4.98	3.54	2.70	3.10	3.12	1.80	2.12	1.75	3.48	3.82	
65	33	3.36	3.63	3.93	4.12	4.31	4.04	3.88	3.82	5.00	3.81	2.87	3.33	3.36	1.80	2.74	2.80	3.35	3.67	
66	84	3.82	3.89	4.02	4.18	4.40	3.92	4.12	3.40	5.00	3.66	2.82	3.18	3.34	3.26	3.70	3.81	3.80	3.77	

제 2장 : 시장세분화

2.2 Demographic 변수에 의한 시장 세분화

## Demographic 변수를 이용한 시장세분화

### ■ 사용고려 변수

연령, 직업, 성별, 지역, 최근주택대출여부, 주택대출액, 거래상품수(?), 예금액, 마이너스통장 사용여부



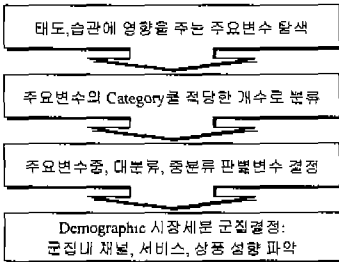
선택기준 주택은행 CIF, RFM DB에서 요약가능변수

1 Survey 자료이므로 조사오류 감안 => RFM DB와 차이가능 2 질문의 모호성

### ■ 해당문항

- 1 연령(배7)
  - 2 직업(배 8\_1)
  - 3 성별(배5)
  - 4 지역(S2)
  - 5 주택대출여부(Q39)
  - 6 거래상품수(?) (문29-2) 더 많을 수 있다
  - 7 예금액 (문31, 배13)
  - 8 대출액(문31, 배13)
  - 9 마이너스통장 사용여부(Q57)

### ■ 세분화 방법



## 주요변수 탐색/개수분류

### ■ 연령

	P	C	A	Q	O	R	B	U	S	HP	HA	JIC	HC	DC	DP	CI	CB	CS	
평균	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.81	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.32	3.26	
24+	52	3.45	3.16	3.46	3.73	3.92	3.45	3.60	3.42	4.40	3.63	2.81	3.26	3.24	2.35	2.70	2.72	3.43	3.45
25-29	293	3.56	3.25	3.53	3.80	3.96	3.45	3.66	3.26	4.41	3.53	2.86	3.16	3.31	2.30	2.70	2.79	3.37	3.32
30-34	355	3.64	3.28	3.61	3.88	3.93	3.56	3.72	3.32	4.50	3.59	2.89	3.20	3.38	3.34	2.79	2.59	3.40	3.34
35-39	411	3.61	3.31	3.63	3.87	4.01	3.52	3.73	3.31	4.45	3.64	2.79	3.22	3.36	2.28	2.74	2.66	3.34	3.32
40-44	335	3.68	3.24	3.59	3.89	3.97	3.51	3.66	3.34	4.51	3.49	2.72	3.25	3.39	2.32	2.89	2.94	3.26	3.31
45-49	192	3.58	3.30	3.65	3.81	3.99	3.50	3.62	3.33	4.57	3.69	2.77	3.23	3.47	2.31	2.88	3.11	3.32	3.25
50-54	144	3.55	3.28	3.47	3.79	3.85	3.49	3.53	3.29	4.58	3.55	2.72	3.23	3.52	2.51	3.25	3.20	3.29	3.14
55-59	101	3.61	3.06	3.43	3.78	3.81	3.42	3.43	3.25	4.63	3.69	2.79	3.36	3.65	2.78	3.15	3.18	3.17	3.07
60+	177	3.55	3.19	3.48	3.77	3.70	3.54	3.53	3.20	4.59	3.62	2.89	3.32	3.48	3.11	3.42	3.27	3.18	2.93

태도 습관에 관한 요인 P(Profit), C(Concentration), A(Advice), Q(Quickness), O(cOnvenience), R(Relationship), B(Benefit), U(cUstomization), S(Safety), 주택은행 이미지에 관한 요인 HP(HProximity), HA(HAAdvice), HC(HConvenience), HR(HsupeRior) Channel에 관한 요인 DC(Difficulties in CD/ATM), DP(Difficulties in Phone Banking/PC), CI(Instruction), CB(Auto\_Benefit), CS(Auto\_Safety)

4개의 Group  
으로  
Clustering  
(P-HR)

태도/습관, Image, Channel등에서 차이보임

	P	C	A	Q	O	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS	
평균	3.68	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.81	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.32	3.26	
20	285	3.54	3.23	3.52	3.79	3.95	3.45	3.65	3.29	4.41	3.55	2.86	3.16	3.31	2.30	2.70	2.79	3.37	3.32
30-39	786	3.82	3.30	3.62	3.88	3.97	3.54	3.72	3.32	4.47	3.56	2.83	3.21	3.36	2.28	2.89	2.66	3.34	3.32
40-54	671	3.57	3.26	3.58	3.85	3.95	3.52	3.62	3.32	4.53	3.53	2.78	3.26	3.44	2.39	2.96	3.05	3.33	3.25
55-	278	3.67	3.18	3.47	3.76	3.80	3.49	3.50	3.22	4.57	3.65	2.86	3.33	3.54	3.00	3.33	3.23	3.18	2.93

주요변수 탐색/개수분류

■ 직업

	P	C	A	O	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS		
평균	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.91	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.33	3.26	
전문직	108	3.54	3.09	3.61	3.93	4.07	3.54	3.61	3.37	4.32	3.46	2.91	3.21	3.10	2.22	2.54	2.78	3.26	3.23
관리직	26	3.64	3.22	3.50	3.80	3.65	3.54	3.77	3.55	4.41	3.45	2.70	3.19	3.05	1.91	2.26	2.66	3.22	3.26
영업직	37	3.69	3.37	3.59	3.81	3.84	3.51	3.77	3.32	4.14	3.59	2.81	3.32	3.47	2.05	2.55	2.80	3.22	3.20
사무원	145	3.53	3.32	3.64	3.83	4.02	3.51	3.71	3.36	4.39	3.50	2.84	3.17	3.34	2.32	2.83	2.84	3.37	3.42
노동직	44	3.62	3.21	3.46	3.81	3.90	3.42	3.49	3.30	4.48	3.89	2.77	3.20	3.40	2.81	3.02	3.23	3.45	3.19
노동/농림	19	3.69	3.22	3.45	3.72	3.65	3.54	3.58	3.19	4.53	3.50	2.68	3.36	3.34	3.00	3.42	3.17	3.24	3.33
서비스직	83	3.52	3.24	3.59	3.82	3.95	3.47	3.63	3.28	4.51	3.52	2.79	3.26	3.30	2.29	2.89	2.86	3.37	3.30
교원	4	3.14	3.13	2.81	3.71	3.85	2.92	3.38	2.92	4.25	3.06	3.50	3.50	3.39	2.35	3.17	2.85	3.42	3.25
주부	1019	3.53	3.27	3.59	3.82	3.91	3.52	3.66	3.28	4.55	3.57	2.79	3.23	3.34	2.47	3.00	3.23	3.35	3.23
학생	47	3.54	3.21	3.47	3.87	3.28	3.30	3.60	3.34	4.49	3.00	2.83	3.10	3.54	2.46	2.59	2.77	3.48	3.64
공무원	47	3.70	3.27	3.62	3.92	4.23	3.59	3.71	3.25	4.51	3.59	2.89	3.15	3.27	2.16	2.57	3.04	3.45	3.55
지명업	264	3.48	3.27	3.55	3.90	3.95	3.53	3.64	3.33	4.47	3.58	2.81	3.33	3.45	2.33	2.71	2.97	3.20	3.30
육식	110	3.57	3.19	3.48	3.77	3.82	3.48	3.56	3.27	4.59	3.62	2.80	3.27	3.30	3.79	3.20	2.60	3.23	3.29
가공	28	3.92	2.98	3.39	3.83	3.97	3.51	3.69	3.36	4.35	3.50	2.75	3.15	3.42	2.36	2.48	2.88	3.13	3.40
missing	2	3.96	3.00	3.75	3.71	3.70	3.00	3.25	3.17	3.50	2.89	2.00	2.75	3.50	3.50	4.25	2.76	3.00	2.50

1. 전문직, 2. 관리자, 영업직, 일반사무직, 공무원, 3. 노동직, 노동/농림/축산업/어업, 무직,  
4. 서비스직, 자영업, 5. 주부, 6. 학생

6개의 Group  
으로  
Clustering  
(P-HR)

	P	C	A	O	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS		
평균	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.91	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.33	3.26	
1	108	3.54	3.09	3.61	3.93	4.07	3.54	3.61	3.37	4.32	3.46	2.91	3.21	3.10	2.22	2.54	2.78	3.26	3.23
2	259	3.52	3.24	3.59	3.82	3.95	3.47	3.63	3.28	4.51	3.52	2.79	3.26	3.30	2.29	2.89	2.86	3.37	3.30
3	179	3.55	3.31	3.51	3.85	4.00	3.54	3.72	3.39	4.39	3.22	2.64	3.19	3.37	2.93	2.85	3.34	3.41	
4	357	3.57	3.27	3.56	3.85	3.95	3.51	3.64	3.32	4.46	3.57	2.80	3.32	3.49	2.32	2.75	2.97	3.29	3.30
5	1019	3.53	3.27	3.59	3.82	3.91	3.52	3.66	3.28	4.55	3.57	2.79	3.23	3.34	2.47	3.00	3.23	3.35	3.23
6	79	3.51	3.13	3.47	3.84	3.96	3.49	3.59	3.30	4.41	3.26	2.82	3.37	2.48	2.83	2.90	3.35	3.51	

주요변수 탐색/개수분류

■ 성별

	P	C	A	O	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS		
평균	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.91	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.33	3.26	
남자	582	3.53	3.23	3.54	3.87	3.97	3.49	3.62	3.30	4.43	3.57	2.97	3.25	3.39	2.34	2.75	2.87	3.25	3.27
여자	1418	3.61	3.28	3.58	3.83	3.91	3.52	3.66	3.29	4.58	3.55	2.81	3.23	3.42	2.46	2.94	3.02	3.36	3.25

■ 지역

	P	C	A	O	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS		
평균	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.91	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.33	3.26	
서울	1144	3.58	3.28	3.58	3.81	3.93	3.50	3.62	3.32	4.46	3.57	2.83	3.26	3.44	2.47	2.91	2.97	3.27	3.22
인천	159	3.62	3.58	3.67	4.19	4.18	3.87	4.19	3.81	4.75	3.47	2.80	3.17	3.47	3.50	3.31	3.41	3.75	3.60
부산	66	3.56	3.41	3.62	3.49	3.49	3.38	3.66	3.65	3.77	2.49	3.15	3.31	2.26	2.90	2.82	3.44	3.24	
대전	13	3.58	3.15	3.54	3.82	4.06	3.54	3.71	3.23	4.88	3.67	2.50	3.31	3.23	2.36	2.43	3.07	3.04	
대구	279	3.58	3.10	3.49	3.78	3.82	3.39	3.65	3.18	4.48	3.22	2.90	3.27	3.62	2.36	2.79	3.07	3.42	3.21
광주	127	3.61	3.20	3.49	3.94	3.92	3.50	3.63	3.55	3.90	3.09	3.27	3.07	2.15	2.50	2.87	3.29	3.05	
제주	86	3.68	3.00	3.55	3.50	4.03	3.61	3.88	3.32	4.00	3.78	2.94	3.26	3.64	2.40	2.79	2.97	3.36	3.15
미선	108	3.62	3.23	3.63	3.83	3.93	3.50	3.60	3.30	4.59	3.69	2.82	3.29	3.19	2.50	2.61	2.92	3.30	3.05

지역특성???, Survey에 의한 차이???

■ 주택대출 여부

	P	C	A	O	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS		
평균	2000	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.91	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.33	3.26
유	1304	3.56	3.24	3.56	3.83	3.92	3.51	3.63	3.29	4.49	3.56	2.84	3.24	3.39	2.42	2.89	2.87	3.32	3.25
·유	696	3.64	3.29	3.60	3.86	3.95	3.52	3.67	3.32	4.51	3.56	2.74	3.23	3.42	2.42	2.86	2.98	3.34	3.26

주요변수 탐색/개수분류

■ 주택대출액에 따라...

	P	C	A	D	O	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS	
평균	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.81	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.33	3.26	
-1500만원	3.57	3.25	3.57	3.83	3.92	3.51	3.64	3.28	4.49	3.58	2.82	3.25	3.46	2.41	2.89	2.98	3.32	3.25	
1500만원~	2.11	3.64	3.25	3.57	3.88	3.90	3.51	3.69	3.34	4.47	3.44	2.75	3.13	3.14	2.39	2.91	2.84	3.25	3.27

■ 거래상품수에 따라...

거래상품수가 5가지 이상인 고객과 아닌고객

	P	C	A	D	O	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS	
평균	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.81	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.33	3.26	
541	3.59	3.22	3.55	3.88	3.93	3.48	3.61	3.31	4.42	3.47	2.83	3.19	3.17	2.41	2.92	2.92	3.34	3.28	
1가지	585	3.60	3.22	3.58	3.84	3.92	3.58	3.69	3.31	4.54	3.54	2.78	3.17	3.28	2.48	2.93	2.92	3.33	3.27
2가지	346	3.55	3.27	3.55	3.78	3.88	3.58	3.67	3.28	4.51	3.82	2.83	3.28	3.54	2.41	2.89	3.11	3.32	3.22
3가지	244	3.59	3.33	3.82	3.88	3.86	3.55	3.70	3.29	4.52	3.88	2.80	3.37	3.73	2.42	2.85	3.08	3.36	3.23
4가지	130	3.58	3.29	3.82	3.84	3.96	3.45	3.71	3.31	4.58	3.82	2.75	3.38	3.89	2.41	2.77	2.89	3.24	3.30
5가지 이상	51	3.49	3.74	3.84	4.06	3.64	3.77	3.40	4.45	3.89	2.87	3.88	3.94	2.38	2.83	3.11	3.39	3.46	

■ 예금액에 따라...

예금액이 1000만원 이상인 고객과 아닌고객

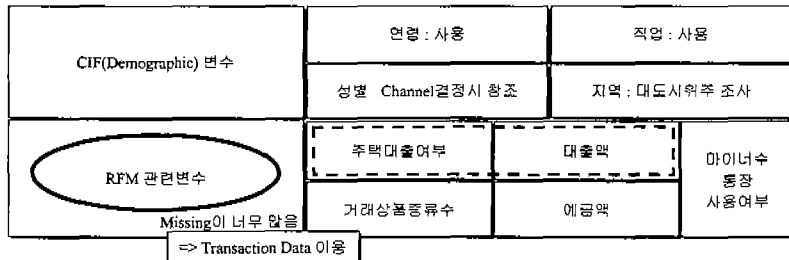
	P	C	A	D	O	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS	
평균	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.81	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.33	3.26	
1406	3.57	3.28	3.57	3.83	3.92	3.52	3.67	3.30	4.51	3.56	2.80	3.26	3.50	2.45	2.93	3.00	3.33	3.24	
-300만원	354	3.65	3.21	3.56	3.91	3.97	3.48	3.66	3.29	4.51	3.57	2.84	3.19	3.19	2.32	2.79	2.91	3.35	3.31
-1000만원	161	3.61	3.21	3.85	3.93	3.94	3.46	3.33	4.39	3.44	2.81	3.22	3.13	2.39	2.79	2.92	3.35	3.30	
1000만원~	97	3.52	3.16	3.55	3.83	3.97	3.58	3.30	4.51	3.56	2.85	3.50	3.70	2.38	2.72	2.82	3.28	3.25	

판별변수 선택

■ 마이너스 통장 사용여부에 따라...

	P	C	A	D	O	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS	
평균	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.65	3.30	4.50	3.56	2.81	3.24	3.40	2.42	2.89	2.97	3.33	3.26	
미사용	1867	3.59	3.25	3.56	3.84	3.92	3.51	3.64	3.30	4.51	3.56	2.80	3.22	3.38	2.43	2.89	2.98	3.32	3.25
사용	133	3.49	3.35	3.70	3.87	4.00	3.61	3.76	3.35	4.45	3.65	2.85	3.50	3.70	2.38	2.87	2.79	3.29	3.27

■ 고려가능 변수 정리



대분류 중분류군 9개로 재분류(다시 조정가능) / 중분류 : 연령\*직업의 Category들의 결합  
 소분류 Channel(성별강안등), 상품(거래상품종류수, 예금액), 서비스 등 결정시 대,중분류의 한단계 Filtering 차원  
 RFM 변수는 Survey Data가 아닌 Transaction Data 사용 / 주택대출관련 Data는 주택대출결정 시점세분화시 사용

중분류

■ 연령과 직업별 점수

앞의 숫자(연령) : 1. 20대, 2. 30대, 3. 40-54세, 4. 55세 이상  
 뒤의 숫자(직업) : 1. 전문직, 2. 관리자, 영업직, 일반사무직, 공무원, 3. 노무직, 노동/농업/축산업/어업, 무직,  
 4. 서비스직, 자영업, 5. 주부, 6. 학생

평균	P	C	A	O	D	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CS	CS	
11	22	3.59	3.25	3.57	3.84	3.93	3.51	3.85	3.30	4.50	3.86	2.81	3.24	3.40	2.42	2.88	2.57	3.33	3.29
12	58	3.45	3.26	3.53	3.71	3.85	3.48	3.68	3.24	4.22	3.46	2.78	3.13	3.40	2.28	2.87	2.70	3.30	3.27
13	28	3.45	3.49	3.46	3.82	4.01	3.52	3.56	3.39	4.32	3.51	2.74	3.30	2.80	2.24	2.88	2.79	3.17	3.08
14	37	3.41	3.31	3.59	3.60	3.96	3.47	3.68	3.40	4.51	3.05	2.93	3.43	3.41	2.16	2.80	2.70	3.53	3.49
15	60	3.75	3.17	3.58	3.81	3.91	3.50	3.70	3.27	4.60	3.02	2.76	3.07	3.28	2.37	2.85	2.91	3.45	3.17
16	50	3.45	3.22	3.40	3.82	3.98	3.27	3.58	3.28	4.40	3.05	2.86	3.12	3.39	2.52	2.91	2.75	3.41	3.65
21	42	3.58	3.15	3.65	4.00	4.18	3.58	3.00	3.29	4.36	3.52	3.00	3.30	3.04	2.42	2.69	3.00	3.11	3.17
22	111	3.66	3.36	3.66	3.93	4.04	3.55	3.76	3.46	4.32	3.58	2.88	3.19	3.32	2.22	2.73	2.65	3.40	3.39
23	28	3.66	3.18	3.58	3.88	3.81	3.45	3.54	3.24	4.57	3.75	2.88	3.07	3.40	2.75	2.58	2.76	3.33	3.25
24	115	3.55	3.34	3.65	3.94	4.01	3.81	3.78	3.37	4.47	3.51	2.70	3.24	3.43	2.24	2.57	2.84	3.26	3.49
25	403	3.63	3.29	3.60	3.83	3.93	3.52	3.71	3.28	4.51	3.58	2.84	3.20	3.37	2.32	2.85	2.92	3.35	3.21
28	7	4.10	3.32	3.71	4.24	4.26	3.74	4.25	3.52	4.71	3.64	2.71	3.21	3.50	1.43	2.17	2.36	3.62	3.50
31	32	3.56	3.20	3.63	4.03	3.99	3.42	3.59	3.50	4.31	3.34	2.77	3.19	3.23	2.07	2.58	2.58	3.21	3.30
32	70	3.62	3.78	3.65	3.88	4.03	3.63	3.74	3.32	4.63	3.50	2.67	3.29	3.37	2.11	2.63	2.97	3.32	3.57
33	37	3.58	3.08	3.32	3.78	3.08	3.29	3.45	3.32	4.59	3.61	2.74	3.28	3.36	2.69	3.12	3.00	3.37	3.08
34	163	3.48	3.25	3.51	3.67	3.92	3.47	3.60	3.28	4.40	3.55	2.50	3.38	3.46	2.36	2.90	3.07	3.31	3.20
35	358	3.61	3.31	3.64	3.83	3.96	3.55	3.64	3.33	4.55	3.54	2.72	3.22	3.47	2.47	3.09	3.10	3.94	3.58
36	11	3.30	2.61	3.14	3.66	3.75	3.18	3.36	3.74	4.18	3.35	2.73	3.05	3.36	2.14	2.69	3.91	3.27	3.27
41	12	3.35	2.94	3.58	3.62	3.96	3.65	3.38	3.47	4.32	3.40	2.92	2.90	2.71	2.18	2.56	2.60	3.11	3.21
42	9	3.63	3.19	3.42	3.66	3.73	3.29	3.52	3.30	4.22	3.42	2.67	3.05	3.44	2.13	2.43	3.06	3.11	2.72
43	88	3.62	3.15	3.51	3.76	3.74	3.54	3.54	3.21	4.60	3.62	2.86	3.21	3.41	3.12	3.64	3.28	3.28	3.22
44	42	3.45	3.11	3.40	3.80	3.65	3.42	3.43	3.27	4.43	3.73	2.96	3.30	3.56	2.54	2.95	3.13	3.05	3.18
45	118	3.61	3.17	3.41	3.77	3.65	3.47	3.50	3.16	4.65	3.70	2.83	3.44	3.71	3.19	3.47	3.30	3.17	2.84
46	11	3.47	3.07	3.51	3.67	4.00	3.59	3.50	3.27	4.45	3.45	2.77	3.18	3.65	3.25	3.06	3.18	2.84	3.14

27

대분류

평균	P	C	A	O	D	R	B	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CS	CS	
1	108	3.59	3.28	3.57	3.84	3.93	3.51	3.85	3.30	4.50	3.86	2.81	3.24	3.40	2.42	2.80	2.58	3.33	3.28
2	178	3.58	3.32	3.61	3.84	4.01	3.52	3.73	3.37	4.28	3.53	2.92	3.17	3.37	2.24	2.71	2.79	3.36	3.38
3	64	3.56	3.33	3.52	3.85	3.91	3.48	3.55	3.32	4.45	3.63	2.80	3.18	3.17	2.49	2.70	2.79	3.25	3.17
4	154	3.51	3.33	3.63	3.91	4.00	3.58	3.74	3.36	4.48	3.54	2.76	3.29	3.43	2.22	2.62	2.81	3.33	3.44
5	79	3.63	3.28	3.62	3.87	3.99	3.59	3.71	3.32	4.58	3.49	2.57	3.24	3.33	2.12	2.61	2.98	3.30	3.47
6	123	3.61	3.13	3.45	3.78	3.78	3.47	3.51	3.24	4.60	3.62	2.83	3.30	3.40	2.98	3.49	3.20	3.31	2.57
7	203	3.47	3.22	3.50	3.86	3.91	3.46	3.56	3.27	4.48	3.59	2.84	3.35	3.49	2.30	2.91	3.09	3.26	3.29
8	1619	3.63	3.27	3.59	3.82	3.91	3.52	3.66	3.28	4.55	3.57	2.79	3.23	3.44	2.47	3.06	3.02	3.35	3.23
9	47	3.54	3.21	3.47	3.87	3.86	3.30	3.60	3.34	4.49	3.60	2.63	3.10	3.34	2.49	2.59	2.77	3.46	3.64

→ 집단에 특성에 맞는 상품/채널 제시

1. 전문직 중사자 중분류11, 중분류21, 중분류31, 중분류41에 해당
2. 연령 ~39, 직업 관리자, 영업직, 일반사무직, 공무원 중분류12, 중분류22에 해당
3. 연령 ~39, 직업 노무직, 노동/농업/축산업/어업, 무직 중분류13, 중분류23에 해당
4. 연령 ~39, 직업 서비스직, 자영업 중분류14, 중분류24에 해당
5. 연령 40-, 직업 관리자, 영업직, 일반사무직, 공무원 중분류32, 중분류42에 해당
6. 연령 40-, 직업 노무직, 노동/농업/축산업/어업, 무직 중분류33, 중분류43에 해당
7. 연령 40-, 직업 서비스직, 자영업 중분류34, 중분류44에 해당
8. 주부 중분류15, 중분류25, 중분류35, 중분류45에 해당
9. 학생 중분류16, 중분류26, 중분류36, 중분류46에 해당

28

Group내 특성분석

■ 상담서비스

	전문직	영사직 직업	영사직 직업	영사직 직업	영사직 직업	영사직 직업	영사직 직업	영사직 직업	부부	학생
상담 방법	전문상담원 49.1%	전문상담원 47.5%	전문상담원 41.1%	전문상담원 48.7%	전문상담원 46.8%	전문상담원 58.5%	전문상담원 49.3%	전문상담원 46.3%	전문상담원 46.8%	
상담 내용	예금상품 주택상품 보험상품	예금상품 주택상품 보험상품	예금상품 주택상품 보험상품	예금상품 주택상품 보험상품	예금상품 주택상품 보험상품	예금상품 주택상품 보험상품	예금상품 주택상품 보험상품	예금상품 주택상품 보험상품	예금상품 주택상품 보험상품	예금상품 주택상품 보험상품
직접 상담	22.1분	20.0분	19.3분	20.4분	19.4분	20.9분	19.4분	19.3분	20.3분	
전화 상담	12.7분	10.3분	12.1분	9.5분	9.9분	9.0분	9.0분	10.3분	11.7분	

29

Group내 특성분석

■ 선호상품(주택대출상품 Q56-1~Q56-10)

	Q56-1	Q56-2	Q56-3	Q56-4	Q56-5	Q56-6	Q56-7	Q56-8	Q56-9	Q56-10
평균	3.41	3.94	3.21	2.88	2.72	3.14	3.03	3.21	3.17	3.08
전문직	3.51	4.01	3.16	2.91	2.90	3.24	3.09	3.31	3.22	2.92
영사직 직업	3.50	3.92	3.15	2.80	2.66	3.08	3.12	3.28	3.25	3.09
영사직 직업	3.22	3.95	3.21	2.87	2.66	3.12	2.80	3.47	3.06	2.92
영사직 직업	3.40	3.77	3.22	3.02	2.80	3.04	2.90	3.17	3.16	3.10
부부	3.62	3.96	3.36	3.04	2.97	3.46	3.39	3.43	3.22	3.19
학생	3.33	3.81	3.07	2.80	2.61	3.21	3.10	2.97	3.13	2.94
영사직 직업	3.42	3.90	3.23	2.98	2.80	3.09	2.97	3.05	3.18	2.98
부부	3.39	4.00	3.22	2.84	2.69	3.13	3.02	3.22	3.16	3.12
학생	3.46	3.73	3.26	3.02	2.95	3.06	2.90	3.39	3.24	3.15

Q56-1 맞춤형상품(상당수수료지불) Q56-2 할부금상환(이자율장면) Q56-3 연체료없이 원리금상환(고이자율)  
 Q56-4 용도상환 수수료부가(대출제외자율) Q56-5 대출절차5일(빠른수수료부과) Q56-6 변동이자율 상승폭 제한(수수료부과)  
 Q56-7 고정,변동이자율 전환가능(수수료) Q56-8 신용카드실적의존 대출한도결정 Q56-9 융통성대출상환 Q56-10: 연체고이자율

30

Group내 특성분석

■ 선호상품(마이너스 통장관련 Q61-1~Q61-6)

	Q61-1	Q61-2	Q61-3	Q61-4	Q61-5	Q61-6
평균	3.22	3.39	3.37	3.33	2.25	2.30
전문점	3.10	3.32	3.39	3.43	2.29	2.29
상점점	3.19	3.28	3.33	3.19	2.24	2.40
점점점	2.99	3.11	2.93	3.07	2.63	2.47
점점점	3.32	3.32	3.21	3.24	2.18	2.10
점점점	3.55	3.61	3.70	3.49	2.46	2.53
점점점	2.99	3.23	3.20	3.02	1.96	2.08
점점점	3.27	3.45	3.40	3.34	2.36	2.43
주부	3.26	3.47	3.44	3.41	2.22	2.28
학생	2.96	3.04	3.22	3.20	2.41	2.38

Q61-1 : 많은 대출한도(급여,전화요금 자동이체) Q61-2 : 저 대출이자율 (급여,전화요금 자동이체)  
 Q61-3 : 우대예금금리 (급여,전화요금 자동이체) Q61-4 : 가족거래실적 우대혜택 (급여,전화요금 자동이체)  
 Q61-5 : 박찬호(박세리) 승수 이율(2% 저이율) Q61-6 : 추가연계금리(2% 저이율)

31

Group내 특성분석

■ 선호상품(퍼스트뱅크링 Q62~Q70)

	Q62	Q62-2	Q66	Q68	Q70
평균	3.31	3.60	3.40	1.70	3.01
전문점	3.23	3.44	3.70	2.06	3.02
상점점	3.35	3.58	3.44	1.56	3.28
점점점	2.25	3.27	3.29	1.05	2.75
점점점	3.36	3.65	3.31	1.57	3.28
점점점	3.53	3.53	3.65	2.03	3.32
점점점	3.11	3.44	2.92	1.81	1.96
점점점	3.34	3.71	3.27	1.67	3.03
주부	3.33	3.65	3.46	1.71	2.99
학생	3.10	3.44	3.24	1.58	2.00

Q62 : 다양한 VIP고객 서비스(노후계획, 상속, 부동산 등) Q62-2 : 전속상담원 필요여부  
 Q66 : 주택담보대출 혜택제공, 우대금리 적용하는 차세대 상품(주택청약자격 제공)  
 Q68 : 청약예금 해지의향(가입자) Q70 : 주택자금대출+마이너스통장으로의 전환(가입자)

32



Group내 특성분석

■ 신호상품 (기타상품 Q72~Q74)

	Q72-1	Q72-4	Q74
평균	3.04	3.20	3.54
최저점	3.07	3.22	3.59
중간점	3.06	3.14	3.69
중간점	3.09	3.21	3.47
중간점	2.91	3.04	3.35
중간점	3.40	3.54	3.73
중간점	2.91	3.34	3.29
중간점	3.18	3.22	3.53
주부	3.02	3.17	3.56
원생	2.95	3.23	3.60

Q72-1 이사자급 신속대출(고이물) Q72-4 . 단체신용 생영보정 가입상품 (대출고객의 가족)  
Q74 가족구성원 연령에 맞게 대출해주는 상품

중고령 사무직 · 모은상품에 대해 우호적으로 나타남

소분류와의 연계

대분류(또는 중분류)와 Channel 인자에 영향을 주었던 성별과 결합 후, Channel인자점으로 Channel권유 결정

	P	C	A	D	H	R	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS		
여77	3.53	3.24	3.54	3.47	3.97	3.50	3.63	3.34	4.43	3.57	2.81	3.25	3.35	2.33	2.76	2.88	3.27	3.26	
1	3.54	3.52	3.04	3.63	3.46	4.14	3.61	3.85	3.43	4.31	3.38	2.85	3.13	3.00	2.09	2.37	2.70	3.19	3.28
2	3.51	3.27	3.56	3.53	4.04	3.53	3.72	3.39	4.24	3.55	2.87	3.14	3.24	2.18	2.69	2.77	3.34	3.37	
3	3.63	3.36	3.51	4.00	3.63	3.45	3.64	3.34	4.44	3.66	2.59	3.13	3.13	2.67	2.77	2.71	3.19	3.38	
4	3.41	3.35	3.83	3.83	3.98	3.62	3.72	3.85	4.35	3.55	3.72	3.26	3.45	2.20	2.56	2.66	3.31	3.46	
5	3.61	3.22	3.61	3.83	3.85	3.49	3.89	3.31	4.51	2.49	2.67	3.38	3.30	2.57	2.46	2.96	3.25	3.35	
6	3.64	3.18	3.43	3.81	3.83	3.44	3.51	3.30	4.64	3.62	2.66	3.26	3.21	2.64	3.47	3.19	3.27	3.47	
7	3.49	3.28	3.47	3.86	3.82	3.44	3.59	3.25	4.50	3.64	2.89	3.39	3.59	2.34	2.60	3.04	3.25	3.17	
8	3.57	3.62	3.75	3.42	4.25	3.83	3.54	3.42	4.64	3.44	2.25	3.50	3.75	1.80	4.25	2.89	3.50	3.36	
9	3.61	3.35	3.60	4.01	4.09	3.32	3.57	3.36	4.53	3.67	2.97	3.09	3.18	2.43	2.65	2.82	3.57	3.83	

	F	C	A	D	H	R	U	S	HP	HA	HC	HR	DC	DP	CI	CB	CS		
여77	140.7	3.61	3.20	3.59	3.63	3.51	3.82	3.68	3.28	4.32	3.58	2.81	3.20	3.47	2.46	2.84	3.02	3.26	3.25
1	54	3.50	3.15	3.58	3.97	4.01	3.45	3.56	3.22	4.03	3.57	2.96	3.30	3.20	2.05	2.77	2.86	3.34	3.18
2	82	3.66	3.38	3.86	3.86	3.96	3.51	3.74	3.36	4.34	3.51	2.88	3.20	3.62	2.32	2.74	2.82	3.41	3.40
3	42	3.42	3.26	3.54	3.57	3.87	3.24	3.88	3.27	4.45	3.75	3.14	3.28	3.25	2.35	2.61	2.83	3.07	3.30
4	60	3.84	3.31	3.63	3.88	4.02	3.53	3.78	3.37	4.62	3.53	2.81	3.28	3.36	2.25	2.65	2.88	3.35	3.42
5	78	3.65	3.36	3.64	3.94	4.02	3.77	3.75	3.32	4.71	3.49	2.88	3.16	3.82	2.20	2.80	2.85	3.36	3.64
6	31	3.53	3.15	3.46	3.68	3.85	3.56	3.23	3.05	4.81	3.02	2.89	3.07	3.37	3.34	3.23	3.28	3.43	3.37
7	86	3.45	3.15	3.53	3.85	3.89	3.48	3.24	3.31	4.45	3.21	2.78	3.29	3.34	2.47	2.81	3.15	3.35	3.23
8	1015	3.69	3.27	3.59	3.82	3.81	3.52	3.66	3.28	4.55	3.57	2.78	3.22	3.43	2.47	2.89	3.02	3.35	3.23
9	17	3.40	2.61	3.22	3.61	3.80	3.20	3.65	3.25	4.41	3.47	2.78	3.17	3.62	2.59	2.60	3.03	3.31	3.85

상품 및 서비스 결정일때도 마찬가지로, 대분류(또는 중분류)와 기타 RFM변수(상품종류수, 예금액)등과 결합후, 상품, 서비스 운항의 Frequency 또는 평점값을 구해서 그 그룹내 특성에 맞는 서비스, 상품 제시

# 발전방향

## ■ 분석 제한점

- 고객속성에 따라 은행에 대한 고객성향이 상이하며, 이에 따라 고객이 선호하는 상품, 채널, 서비스 상이함 인식, 따라서, 고객속성 및 성향에 따른 차별적 마케팅 필요성 확인.
- 분석전략 및 탐색적 작업의 미흡
- 고객속성변수에 의한 고객 세그먼트의 차별적 경향 미흡

## ■ 발전방향

- Survey Data와 Transaction 및 고객원장 Data의 결합을 통한 고객세그먼트분석
- Transaction Data에서 주요고객성향변수 추출 가능성 타진 Transaction Data의 가공
- CIF 및 transaction Data의 결합Data로 고객세그먼트분석 상품, 채널, 서비스의 차별적인 최적효율의 1:1마케팅 실시  
<수익기여도 측면 고려 : 효율적인 그룹만 집중 Targeting>  
(참고) 수익기여도 : Transaction data 이용

80.20법칙  
상위 20% Group이  
전체 80% 수익기여  
(은행의 경우 정도심화)