

2000년 우체국금융의 전망과 발전방향

박 재 석

정보통신정책연구원 전략건설팀센터 책임연구원

금융산업은 이제 개방화, 겸업화, 정보화 등으로 경영트렌드가 시장중심, 전자금융, 종합금융, 국제간 경쟁 등으로 변화되고 있으며, 부실 금융기관은 도산하여 퇴출되는 추세로 나아가고 있다.

이에 따라 금융기관들은 기존의 예대마진 중심의 경영에서 벗어나 전자금융을 기초로 한 고객 정보의 구축 및 활용으로 정보산업화를 지향하고 있다.

우체국금융도 공금융기관으로서 지속적인 발전을 위해서는 우체국네트워크를 활용한 종합금융기관화와 더불어 생존 차원의 전자금융기관화를 추진하여야 할 것이다.

이에 본고에서는 2000년 금융환경 변화, 금융패러다임 전환, 우체국금융의 현황 및 당면과제를 살펴봄으로써 우체국금융의 발전방향을 제시해 보고자 한다.

I. 서론: 국내외 금융환경의 변화

2000년도 세계 경제는 금융위기에서 벗어나는 아시아경제의 회복세에 힘입어 3%대의 경제성장률을 기록할 것으로 전망된다. 먼저 미국경제는 주식시장의 거품제거 등 불안요인을 극복하여 안정적 성장세로 전환되고, 유럽 및 일본도 실물경기를 바탕으로 뚜렷한 회복세가 예상되며, 중국, 동남아 및 중동 국가들의 경제도 회복세로 반전될 것으로 예상된다.

세계 금융시장은 미국의 금융서비스현대화법(Financial Services Modernization Act, 1999)의 영향으로 실질적인 금융업종 구분의 장벽이 제거됨으로써 업종간의 겸업화가 촉진될 것으로 전망된다. 이에 따라 선진 각국의 금융기관은 M&A, 전략적 제휴 등으로 대형화 및 겸업화를 추진하여 경쟁력 강화를 도모하는 한편, 금융산업이 낙후된 지역으로의 시장확장을 가속화 할 것으로 예상된다.

2000년도 국내경제는 기업 및 금융부문의 정상적인 구조조정을 전제로, 수출, 투자 등의 회복과 경제성장의 견인차 역할을 수행하는 IT산업의 성장 등에 힘입어 6~7% 대의 경제성장률을 기록할 것으로 전망된다. 주요 경제지표의 전망치를 살펴보면 시장금리는 9~10%, 환율은 1,100원대, 무역수지는 100억 달러 이상의 흑자를 기록할 것으로 전망된다. 또한 2000년에는 선진 금융기관의 국내진출 확대로 국내 금융시장 환경이 국내업체간 경쟁에서 국제 경쟁으로 변화됨에 따라 금융기관의 구조조정과 대형 은행간 합병도 추진될 것으로 전망된다. 이에 따라 국내 금융기관은 글로벌 스탠다드의 적용으로 경영형태가 금융기관 중심에서 시장 중심으로, 창구업무 중심에서 전자금융 중심으로, 단일금융에서 종합금융으로 변화되며, 특히 콜센터, 인터넷뱅킹, 전자화폐 등 전자금융의 확충으로 생산성 향상 및 경쟁력 제고에 박차를 가할 것으로 전망된다.

II. 금융패러다임의 변화

1. 금융거래수단의 변화

'97년 부즈앨런·해밀턴이 세계 주요 지역 금융기관 경영자들을 상대로 한 설문조사 결과를 보면 향후 10년간 사용될 금융거래수단의 지역별 선호도를 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 고객의 지역별 금융기관 이용 선호 형태

구 분	아시아·태평양	유 럽	미 국	중 남 미
선호도 1위	전통적인 지점	인터넷	인터넷	인터넷
선호도 2위	전화	전화	PC뱅킹	PC뱅킹
선호도 3위	인터넷	PC뱅킹	전화	전문 거래인
선호도 4위	전문거래인	전통적인 지점	스마트카드	전화
선호도 5위	PC뱅킹	ATM	전통적인 지점	전통적인 지점

자료: 부즈앨런&해밀턴 경영클리닉, 1997. 4. 8 매일경제신문에서 재인용

인터넷뱅킹은 건당 금융거래비용이 가장 적게 드는 고객접속 수단으로서 전자상거래 및 사이버뱅킹의 발전과 함께 그 이용이 확산되는 추세에 있다. 은행의 인터넷 웹사이트의 용도를

보면 아직까지는 대부분 정보제공에 이용되고 있으나 수년내에 80% 정도가 금융거래에 이용될 것으로 전망되고 있다.

또 전자상거래 규모는 전세계적으로 급속히 확대되어 2000년대에는 약 6,000억 달러에 달할 것으로 예상되고, 향후 은행의 고객접점중 인터넷의 비중이 가장 커질 것으로 전망되며 인터넷을 이용한 사이버뱅킹(cyber banking)과 전자상거래가 활성화될 것으로 전망된다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 전자상거래 규모 전망

구 분	1995년(추정)	2000년(예상)
인터넷 구매	2억 달러	6,000억 달러
세계지출중 구성비	-	7.5%
거래건수	-	70억건

자료: Killen & Associates

2. 금융산업의 변화

1) 금융의 정보산업화

은행은 전통적인 업무인 금융중개와 지급결제기능을 수행하는 과정에서 여러 가지 정보를 취급하고 있다. 은행은 전산망을 이용하여 고객의 입출금 및 자금포지션에 관한 대규모 데이터를 처리할 뿐만 아니라 유가증권투자 및 국제금융거래를 수행하고 고객의 업황과 신용도를 조사·분석하는 과정에서 수많은 정보를 취급한다. 그러나 현재까지 은행은 이러한 정보를 자료로만 관리하여 이의 처리절차를 효율화하는 수준에서 업무를 개선하여 왔으며 이를 효율적으로 재생산하여 다양하게 활용하는 단계에는 이르지 못하고 있다. 앞으로는 정보를 효율적으로 활용하기 위한 은행의 정보처리기능이 대폭 강화되고, 정보 생산자로서의 기능이 은행영업의 핵심이 되는 등 은행의 정보산업화가 더욱 진전될 것으로 예상된다.

은행은 효과적인 정보관리를 통해 특정고객의 특수한 금융수요를 정확히 파악하고 상품의 성격 및 금리 등에서 차별화된 금융서비스를 제공함으로써 고객기반을 더욱 강화하고 새로운 영업기회를 창출할 수 있다. 기업고객의 영업활동에 필요한 각종 정보 및 자산·부채 종합관

리에 필요한 헛지수단, 기업인수에 필요한 의사결정자료 제공 등 고도화된 정보의 공급도 가능하다. 특히, 고부가가치 정보처리업무인 금융EDI 영업을 적극적으로 전개하여 기업의 거래활동에 수반되는 많은 정보가 은행을 통하여 교환되고 여기에 수반되는 정보가 시너지효과를 발생시켜 은행의 정보산업화는 더욱 고도화될 것이다.

광범위한 고객관계 및 은행점포와 유사한 대리점망을 구축하고 있는 유통업자나 정보통신사업자 등이 고객 데이터를 구축하여 은행과 경쟁할 수도 있으나 정보와 결제기능을 함께 가지고 있는 은행이 경쟁상 우위를 점할 수 있을 것으로 보인다. 이에 따라 은행업무의 중심이 정보서비스제공 기능으로 옮겨져 장기적으로는 금융산업의 본질까지 변화시킬 것으로 전망된다.

2) 점포 운영형태의 변화

전자금융의 확산으로 은행거래가 은행점포의 물리적 지원 없이 가능해짐에 따라 은행점포의 역할이 급격히 감소하고 고객접점이 다양화될 것이다. PC, 유선전화, ATM 등 기존의 접속수단 외에 무선전화, TV, 개인용 ATM, ALM(Automated Loan Machine) 등으로 온라인 고객접점이 더욱 다양화될 것으로 보인다(<표 3> 참조).

<표 3> 전자금융을 이용한 점포운영 형태의 변화

고객접점	주요내용
무선전화	- 무선전화와 금융기관의 주전산기를 접속하여 대부분의 금융거래와 전자화폐를 이용한 입·출금도 가능 예상
TV	- 쌍방향 TV나 인터넷TV에 금융거래내역을 부여함으로써 전자금융매체의 획기적 확충이 가능
개인용ATM	- 개인용 ATM을 금융기관의 주전산기와 연결하여 고객이 가정이나 사무실에서 각종 카드를 사용하여 은행업무를 수행할 수 있도록 할 뿐만 아니라 각종 정보도 고객들에게 제공
ALM	- 종전의 ATM 기능을 더욱 다양화하여 대출기능까지 제공

이러한 점포운영 형태의 변화는 미국 ABA의 전자금융 실태조사를 살펴보면 잘 알 수 있다. '95년 중 미국과 캐나다의 전체 거래은행중 전화, PC, ATM 등을 이용한 전자금융 거래

비중이 전체의 45%를 차지하며 '98년에는 동비중이 60%에 달할 것으로 전망된다. 조사대상 은행(미국 40개 은행, 캐나다 14개 은행)들의 '95년중 전자금융 관련 투자가 총 187억불로 전년 대비 14.7% 증가하였으며, 조사대상 은행의 93%가 '98년까지 새로운 온라인 banking 시스템을 구축할 계획이라고 응답하였다.

한편 전자금융에 성공적인 미국의 일부 대형 은행의 경우 고객의 70%가 폰뱅킹(phone banking), 홈뱅킹(home banking), 가상은행 서비스 등을 이용하고 있으며, 나머지 15%가 ATM을, 나머지 15%만이 점포를 이용하는 것으로 나타났으며, PC나 전화기를 사용한 은행 거래가 ATM을 처음 이용할 때보다 고객들의 거부감이 덜한 것으로 평가되었다.

따라서 현재와 같이 수십명이 근무하는 점포는 거의 사라지고 다수의 무인점포와 소수의 소규모 점포로 운영될 것으로 예상된다. 소규모 점포의 한 예로 인스토아 브랜치(In-store branch)를 들 수 있는데 이는 최근 미국의 Wells Fargo, BankAmerica, Union Bank, NationsBank 등이 유통업체와 제휴하여 슈퍼마켓 등에 설치한 인원 3~4명 규모의 소형점포로 '95년말 현재 미국에 3,000개소가 개설되어 있으며 2000년에는 7,000개에 달할 것으로 전망된다.

한편 인터넷, 가상화 기법, 암호화기술 등을 이용한 가상은행서비스를 통해 금융기관은 장소·시간의 제약 없이 보다 다양하고 고도화된 금융서비스를 제공한다. 주요 업무내용으로는 잔액조회, 계좌이체, 예금 입·출금(전자화폐 사용) 등이 있다.

〈표 4〉 가상은행의 운영 현황

구 분	Security First Network Bank	Mark Twain Bank
영 업	'95년 10월 설립 연중무휴 (가상은행 전업)	'95년 11월 설립 연중무휴
안전대책	Netscape의 암호화기법	Ecash 소프트웨어의 암호화기법
전자화폐	사용안함	Ecash사용
계좌개설	개인수표 송부 또는 전신환 입금	개인수표 송부 또는 전신환 입금
거래방법	계좌개설고객은 인터넷상의 은행홈페이지에 접속하여 잔액조회, 계좌이체 등의 업무 가능	계좌개설 고객은 Ecash 소프트웨어를 사용하여 예금 입·출금, 잔액조회, 계좌이체, 전자상거래 대금지급 등의 업무 가능
화상모드	은행로비화면	Ecash 소프트웨어 화면

현재 미국에서는 전자화폐를 사용하지 않고 가상은행 전업으로 설립된 Security First Network Bank와 전자화폐(Ecash)를 도입하여 가상은행업무를 운영하는 Mark Twain Bank가 대표적인 가상은행이라고 할 수 있다(〈표 4〉 참조).

3) 은행의 결제업무 독점성 약화

정보통신업의 발달로 비은행기관이 결제서비스에 참여하는 경우가 확대되고 있다. 통신편매나 전자상거래가 확산됨에 따라 구매시점에서 대면하여 구매대금을 결제하지 않고 수표우송, 자금이체 공중통신망상 신용카드 사용 등 여러 가지 형태의 원격지 지급결제 사례가 증가하고 있는데 정보통신업체 등이 이러한 원격지 지급결제를 안전하고 편리하게 수행할 수 있는 각종 부가가치통신 서비스를 제공한다. 비은행기관이 금융업에 참여한 구체적 사례를 살펴보면 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉 비은행기관의 금융업 참여 사례

참 여 사	주 요 내 용
CheckFree	- 고객이 물품·용역 구매시 동사의 수표발행 소프트웨어를 이용하여 지급내역을 동시에 전송하면, 동사는 고객을 위하여 수표발행을 대행함으로써 고객의 수표발행 및 우송에 따른 번잡 해소 및 우송료 등 비용절감을 도모한다. 동사가 발행한 수표는 기존의 수표교환결제시스템을 통하여 결제
Intuit	- 미국의 소프트웨어 업체인 Intuit사는 자산관리, 소프트웨어 개발, 고객들에게 은행접속, 계좌잔액조회, 계좌이체, 거래기록관리 등 편리한 금융서비스를 제공하고 있다. '95년초 개인용 금융소프트웨어(Quicken)를 선보인 이후 American Express 등 17개 은행과 제휴하여 6개월만에 7백만의 고객을 확보
기 타	- First Virtual사 및 CyberCash사는 공중통신망상에서 신용카드를 이용하여 안전하게 결제할 수 있는 수단을 제공하고 있으며, EuNet(핀란드)는 전자화폐를 이용하여 은행계좌를 이용하지 않고도 전자상거래 대금의 직접결제기능을 수행

이에 대응하여 은행들은 경쟁력 확보를 위해 외부용역(outsourcing)을 확대하고 있다. 전자금융시대의 지급결제서비스는 여러 가지 기술의 복합적인 산물로서 이러한 서비스의 개발과 운영과정에서 은행들은 기술력을 갖춘 정보통신회사 등과 상호협력, 전략적 제휴 등을 통

해 치열한 경쟁에서 살아남으려 하고 있다. 또한 은행이 정보통신회사와 제휴한 최근 사례를 살펴보면 '95년 12월 홍콩 상하이 은행과 Microsoft사가 제휴하여 홍콩 상하이 은행이 전세계 40여개국에서 운영중인 펌뱅크 프로그램(Hexagon)과 Microsoft사의 재무관리 프로그램(Money)을 상호호환성 있게 개발하여 운영중에 있다.

이와 같이 비은행들이 독자적으로 또는 은행과 제휴하여 결제서비스를 제공함에 따라 지급 결제서비스 분야에서의 은행의 독점적 지위가 약화되는 결과를 초래할 것으로 예상되고 있다.

4) 금융시장의 과점화

금융기관간의 경쟁심화는 특히 소매금융분야 은행간의 합병을 촉진하여 거대한 은행이 출현하게 될 것으로 보인다. 지금까지 은행 경쟁력의 핵심요인은 점포의 지역적 위치 등 점포망이었으나 전자금융의 발달로 은행서비스 제공에 있어서 지역적인 장벽이 거의 제거됨에 따라 금융서비스의 질과 가격이 은행 경쟁력을 좌우하게 될 것이며, 이에 따라 경쟁은 더욱 치열해질 것으로 전망된다. 따라서 합병을 통한 중복업무 및 점포의 정리 필요성이 증대될 것으로 전망된다.

이와 함께 비은행 금융기관 및 통신업체 등과의 합병도 보편화될 것으로 보인다. 은행은 금융업무에 대한 노하우를 가지고 있는 반면 정보통신기술의 발달에 따른 고객의 요구변화에 민감하게 반응하기 위한 기술과 역량이 부족하기 때문에 이를 보완하기 위한 제휴 또는 합병도 예상된다.

3. 금융패러다임의 변화

이상에서 살펴본 전자금융의 발달로 인한 금융산업의 변화는 마침내 금융기관의 모습은 물론 나아가 패러다임의 변화를 촉진시키고 있다. 먼저 은행을 중심으로 한 금융기관은 전자금융 및 산업환경 변화에 대응하여 그 모습을 <표 6>에 나타난 바와 같이 변화시켜 갈 것으로 전망된다.

첫째, 은행의 중심기능이 자금중개에서 정보서비스 제공으로 변화될 것으로 예상된다. 아직까지 은행의 주요업무는 예금 및 대출로 자금의 공급자와 수요자를 중개하는 것이 주된 업

무이나 앞으로는 고객의 수요에 부응한 다양한 금융상품 및 정보의 제공으로 변화될 것으로 전망된다.

둘째, 고객들이 사용하는 지급결제수단이 변화될 것으로 전망된다. 고객의 지급결제수단은 현재까지 현금, 수표, 신용카드, 직불카드 등이 중심이었으나 앞으로는 전자화폐의 사용이 예상되며, 각종 카드의 기능이 하나로 통합되는 원카드(one-card)의 사용이 보편화되고 나아가 자산과 부채를 통합하여 관리하는 부카드도 출현할 것으로 예상된다.

셋째, 은행을 사용하는 고객의 접점이 현재의 지점 중심에서 정보통신 네트워크 중심으로 변화되어 갈 것이다. 고객의 접점은 현재까지는 지점과 무인자동화기기(ATM, CD)가 대부분을 차지하고 있으나 앞으로는 PC, 개인ATM, 개인ALM, TV, 유선전화, 휴대용전화, 화상전화 등 다양한 접속 수단을 사용하게 될 것으로 보인다. 이에 따라 기존의 고객접점인 지점 창구의 이용은 크게 줄어들 것으로 예상된다.

〈표 6〉 현재와 미래의 은행모습 비교

구 분	현 재	미 래
1. 중심기능·주요 업무	- 자금중개기능 · 예금 및 대출	- 정보서비스 제공 · 고객의 수요에 부응한 다양한 금융상품 및 정보의 제공
2. 지급결제수단	- 현금, 수표 - 신용카드, 직불카드, 선불카드	- 원카드(one card) 개념으로 통합 - 전자화폐 사용 - 富 카드출현*
3. 고객접점	- 지점창구 - ATM/CD - PC - 전화	- 지점 창구역할의 대폭 감소 · 개인ATM, ALM, TV, 휴대용전화, 화상전화 등을 활용
4. 경쟁요소	- 점포의 지역적 위치	- 금융상품의 가격 및 정보제공서비스의 질
5. 점포형태	- 다수의 대규모 지점	- 무점포의 가상 은행 출현 - 소규모의 다수 점포 - 무인점포

* 富 카드는 고객의 자산과 부채 전체를 하나로 통합하여 관리하는 카드로서 은행은 동카드에 포함되는 모든 자산과 부채의 시장가치를 추적, 계정잔액을 보정하고 오늘날의 Mutual Fund와 같은 방식으로 고객카드를 통합관리함에 따라 고객은 부카드 잔액의 수시인출이 가능함

넷째, 은행간의 경쟁요소도 점포접근의 용이성에서 상품의 가격 및 서비스의 질로 변화될 것으로 예상된다. 은행의 경쟁요소는 최근까지 점포의 지역적 위치 등 이용편리성이 주된 요소였으나 앞으로는 은행이 제공하는 금융상품의 가격 및 정보제공서비스의 질 등 품질이 우선적으로 고려되는 요소가 될 것이다. 이와 더불어 금융기관의 파산 및 M&A 등이 이루어질 경우 건전성과 안전성도 중요한 경쟁요소가 될 것으로 보인다.

다섯째, 은행의 점포형태가 소형화, 다양화 될 것이다. 기존의 은행의 점포형태는 대규모의 다수점포로 구성되어 있었으나, 앞으로는 다수의 소규모 점포로 변화되고 무인점포도 크게 늘어날 전망이다. 나아가 사이버뱅킹 등 점포가 없는 가상은행도 나타날 것으로 예상된다.

이러한 금융산업 환경 및 역할 변화에 따라 금융기관의 경영패러다임도 <표 7>과 같이 변화될 것으로 전망된다.

〈표 7〉 금융기관의 패러다임 변화

구 분	기존의 패러다임	새로운 패러다임
전체적 성격	량의 금융	質의 금융
경영목표	은행의 규모/힘 중심	고객/주주/수익 중심
경쟁력 결정	자금력	서비스의 질
생산성 결정	영업점	지원업무의 질
영업방법	규제 및 자원지향적	시장 및 전략 지향적
조 직	매트릭스 조직	사업단 조직
기획시스템	톱-다운 방식	톱-다운/버텀업 방식
경영스타일	신분적, 계급적	기업가정신 중시, 팀 중심

Ⅲ. 우체국금융의 현황 및 당면과제

1. 우체국금융의 현황

1) 우체국금융의 실적 현황

지난 해 우체국금융은 우체국예금·보험에 대한 TV광고를 최초로 실시하여 우체국금융의 대국민 인지도를 제고하였고, 국영금융으로서의 안전성에 대한 적극적인 홍보를 추진하였으

며, 국민컴퓨터적금 등의 신상품 개발도 개발하여 판매하였다. 이러한 마케팅 활동에 힘입어 우체국금융의 수신규모는 '99년 11월말 현재 전년대비 약 28% 증가한 25조 4천억원에 이르렀다. 이로서 우체국금융은 '97년말에 비해 '99년말에 2배 이상 성장하여 전체금융시장의 약 1.6%를 차지하게 되었다. 2000년도의 총수신규모는 전년말 대비 10%~20% 증가가 예상되어 28조원 내지 30조원에 육박할 것으로 전망된다.

2) 우체국금융의 전자금융 현황

우체국금융은 아직까지 금융결제원의 ARS공동망을 통하여 금융상품안내, 환율조회, 자기앞수표 사고신고 및 조회서비스를 제공하고 있고, 예금업무는 잔액조회, 무통장거래내역 조회 및 계좌이체 업무 등을 추진하고 있다.

이에 비해 대부분의 은행들은 자체 ARS망을 구축하여 홈뱅킹, 펌뱅킹서비스를 실시하고 있으며, 일부 은행은 PC뱅킹시스템을 구축하고 고개전용단말기(Emulator)나 PC통신(ISP 업체)의 모뎀 등을 통해 은행의 전산시스템에 접속하여 금융서비스를 제공하고 있다. 또한 작년부터는 한국통신을 비롯한 신한, 한미, 국민 등 9개 은행이 인터넷 전용서버를 통한 금융서비스 제공을 위해 국가정보원 및 금융감독원에 보안승인을 얻어 인터넷뱅킹업무를 실시하고 있다.

지불결제수단 측면에서 살펴보면 우체국금융의 전자금융상의 한계를 실감할 수 있다. 일반적으로 전자금융의 진전에 따라 서비스 접점이 현재와 같은 지점 및 CD/ATM과 같은 고정적인 장소에서 고객이 현재 있는 장소로 이동하게 되며, 향후 지속적으로 접촉면이 확대되어 전자상거래의 지불결제는 인터넷과 같은 네트워크상에서 이루어질 것으로 예상된다. 이 역할을 수행하는 것이 바로 카드라는 매체이다. 현재까지 개발되어 이용되고 있는 카드지불수단으로는 신용/직불/선불/전자화폐 등 다양한 형태가 있다.

그러나 우체국금융의 경우 현금인출을 위한 현금카드(현금카드는 지불수단이 아니라 현금을 인출하기 위한 도구에 불과함)만이 유일한 도구로서 전자금융시대에 대응할 수 있는 결제수단이 거의 없는 실정이다. 이러한 상황은 우체국금융 분산시스템이 완료되더라도 대고객 서비스 측면의 과제로 여전히 남아 있게 된다.

따라서 우체국금융이 향후 치열한 경쟁에서 생존하고 나아가 경쟁우위를 점하기 위해서는 현재의 인프라를 최대한 활용하는 것은 물론 새로운 지불결제서비스의 개발이 절실한 상황이

〈표 8〉 우체국금융 지불수단 현황

구 분	현 황	비 고
신 용 카 드	없음	제휴 신용카드
직 불 카 드	없음	현금카드
선 불 카 드	없음	
전 자 화 폐	없음	

라 할 수 있다. 인터넷뱅킹 및 전자지불결제수단의 도입은 이같은 경쟁력 강화 차원에서 검토되어야 할 것이다. 나아가 우체국금융이 ‘국민적 종합금융기관으로서 전국적인 우체국망을 이용하여 편리하고 안전하며 신속한 서비스를 고객에게 제공한다’는 비전을 달성하기 위하여서는 장기적으로 전자금융을 통한 지급결제기능 강화 및 고객접점의 확충이 뒷받침되어야 할 것이다. 즉, 장기적으로는 우체국금융도 고객에게 다양하고 편리한 금융정보서비스를 제공하는 정보서비스산업으로 거듭나야 한다. 이를 위해 우체국금융은 단계별 전자금융 추진전략을 수립하여 추진할 필요성이 있다.

2. 우체국금융의 당면과제

1) 우체국금융의 핵심역량

전자금융이 우체국금융에 어떤 영향을 미칠지를 분석하기 위해서는 기존 우체국금융의 SWOT분석을 통한 핵심역량을 살펴볼 필요성이 있다. SWOT분석에 의한 우체국금융의 사업핵심역량은 네트워크상의 강점(국내 최다의 지점수), 겸업에 의한 범위의 경제 추구, 국가 기업 형태에 의한 신뢰성 등을 들 수 있다. SWOT분석을 통해 우체국금융의 경쟁력을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 우체국금융은 소액결제자금 중심의 자금조성 및 본부 중심의 자금운용으로 예대마진(利差)이 크다. 우체국금융은 전국적으로 분포된 많은 우체국을 통하여 소액자금 중심의 자금조성이 이루어지고 있으며, 이 자금은 주로 결제적 성격의 자금으로 조달금리가 낮다. 반면 조성된 자금은 본부나 청에서 공공자금 또는 금융기관예탁 등으로 운용함으로써 부실채권이 거의 없고, 자금운용비율이 90% 이상으로 높으며, 운용코스트도 은행 등에 비해 매우 낮다.

둘째, 우체국금융은 우체국에서 우편, 예금, 보험 3사업을 겸업함으로써 금융사업의 운용 비용이 낮다. 우체국금융은 우편, 예금, 보험 업무를 한 곳에서 운영함으로써 관리비 및 사무실운영비 등 비용을 3사업에 분산할 수 있어 비용측면에서 효율성이 높다. 또한 3사업을 동시에 수행함으로써 사업간의 시너지효과가 높아 매출증대에도 효과적이다.

셋째, 우체국금융은 국영금융으로서 신뢰성이 높다. 우체국금융은 정부가 지불책임을 지는 국영금융으로서 금융이용자들이 안심하고 저축을 할 수 있으며, 담당직원들도 공무원이라 금융거래의 안전성을 더 높여주고 있다.

<ul style="list-style-type: none"> ○ 겸업에 의한 범위의 경제 추구가능 ○ 국가기업형태에 의한 신뢰성 ○ 네트워크상의 강점 		<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업의 자율성 결여 ○ 상품구조 및 금융기관 이미지 취약 ○ 마케팅활동 취약 ○ 조직탄력성 및 금융업무 전문성 부족 			
강	점	S	W	약	점
기	회	O	T	위	협
<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민소득 증가로 인한 금융서비스 수요 증대 ○ 금융자용화 등에 의한 업무영역조정 및 확대 가능 ○ 네트워크를 이용한 경영혁신 ○ 지역생활의 중심지로서 우체국의 역할 강화 		<ul style="list-style-type: none"> ○ 금융기관간의 경쟁격화 ○ 금융고객의 금융서비스 수요형태의 변화 ○ 타 금융기관으로부터의 견제 심화 ○ 농어촌 경제력의 감퇴 			

[그림 1] 우체국금융의 SWOT분석

2) 우체국금융의 당면과제

우체국금융은 이러한 사업핵심역량으로 인해 아직까지는 부실채권이 없는 건전한 금융기관으로 안심할 수 있는 가깝고 편리한 금융기관으로서의 이미지를 구축하여 오고 있다. 그러나 향후 전자금융이 보편화 될 경우 이러한 우체국금융의 핵심역량은 큰 위협을 받을 것으로

전망된다. 먼저 우체국금융은 현재 네트워크상의 강점인 국내 최다 지점수는 향후 5~10년 이후에는 더 이상 경쟁력의 원천이 될 수 없으며 오히려 원가부담으로 경쟁력의 약화요인으로 작용할 가능성이 있다.

또한 우체국금융은 금융정보화(정보제공업무, 고객접점, 점포형태) 측면에서 은행 등에 비해 뒤떨어져 있으며, 특히 전자금융시대의 독자적인 지급결제수단이 거의 없는 상태로 이에 대한 대비가 늦을 경우 지급결제기관 나아가 금융기관으로서의 존재 문제에 부닥칠 것으로 전망된다.

따라서 우체국금융은 인터넷뱅킹 및 전자화폐 등 전자금융서비스의 도입 및 고도화를 통해 경쟁력을 제고시켜 나가야 할 것이다.

IV. 우체국금융의 대응전략

1. 우체국금융의 중점 추진 전략

우체국금융은 이러한 대외환경 변화에 대응하여 다음과 같은 전략을 추진할 것으로 예상된다.

첫째, 우체국금융은 고객 Needs에 부응하는 서비스 제공을 통한 고객만족도 향상과 업무 제휴를 통한 대출업무, 증권투자업무 대행 및 우체국 네트워크 공동이용 등을 통해 '종합금융기관화'를 추진할 것으로 보인다.

둘째, 우체국금융은 인터넷뱅킹, 전자화폐 등 첨단 전자금융시스템의 도입과 인터넷PC 보급, 인터넷PLAZA 설치 등 가정 및 지역 정보화의 촉진을 통해 21세기 지식기반사회의 기반이 될 풀뿌리 정보인프라 구축을 지원할 것으로 보인다.

셋째, 우체국이 조성한 자금 중 일부를 기업 및 SOC 투자 등에 지원하고, 공익적 기능을 강화하여 국영금융으로서 우체국금융의 국민 경제적 역할 및 기능을 강화시켜 나갈 것으로 기대된다.

이상은 우체국금융이 '고객지향적 첨단서비스 제공으로 우체국금융의 경쟁력 강화'라는 경영이념을 달성하기 위해 분산처리시스템의 안정화를 통한 첨단 전자금융서비스 제공, 고객관리시스템 기반 구축으로 고객감동 금융서비스 제공, 국영금융으로서의 국가경제적 역할 제고

라는 3가지 경영지표를 설정하였으며, 2000년도 사업목표를 ‘뉴 밀레니엄시대를 맞이하여 고객지향적 서비스 개발 및 마케팅 활동 강화로 우체국금융 도약의 전기 마련’으로 설정하고 있다는데서 확인할 수 있다.

2. 우체국금융의 중점 추진 과제

2000년도 우체국금융의 중점 추진 과제는 다음과 같이 크게 5가지로 분류할 수 있다.

첫째, 금융사업 수행조직 및 인력의 전문성 제고를 통해 사업체제를 강화하고, 전자금융의 활성화로 우체국금융의 경쟁력을 강화하는 것이다.

둘째, 고객지향적인 서비스 개발 및 금융업무의 고도화로 경쟁력을 강화하고, 고객관리시스템 도입 등을 통한 고객중심 경영을 실현하는 것이다.

셋째, 21세기 미래지향적 우체국금융의 이미지 홍보를 통한 고객층 확대 및 우수고객관리를 위한 이벤트 개최 등 적극적 홍보활동을 전개하여 우체국금융의 저변을 확대하는 것이다.

넷째, 공익상품 개발·보급과 복지사업을 적극 추진하여 사회안전망 기능을 보강하고, 국가정책자금 지원 확대로 국영금융으로서의 국가경제적 기능을 제고하는 것이다.

다섯째, ERP system을 도입, 재무관리의 전산화 및 효율적인 국유재산 관리를 구현하는 것이다.

V. 결론: 우체국금융의 발전 방향

우체국금융이 급속한 금융패러다임의 변화에 대응하여 계속 발전하기 위해 지향해야 할 발전 방향은 크게 3가지로 나누어 볼 수 있다.

첫째, 일반 금융기관과의 업무제휴를 통한 사업기반을 강화시켜 나감으로써 우체국을 종합 금융기관으로 발전시켜야 할 것이다. 1999년 11월 4일 이른바 ‘금융서비스 현대화법안’이 미국의 상원과 하원을 통과함으로써 1933년 제정된 이후 은행-증권-보험회사의 칸막이 노릇을 해왔던 미국의 클래스-스티결법은 무대의 뒤편으로 사라지게 되었다. 새로 상정된 법안의 핵심은 은행, 보험, 증권 상호간의 진입장벽을 철폐한 것이다. 진입장벽이 사실상 없어짐에 따라 미국에서 금융기관간 인수·합병(M&A)도 활성화될 것으로 보인다. 이 같은 미국

금융환경의 근본적인 변화는 국내 금융기관에도 영향을 미쳐 업무영역간 장벽을 철폐하는 방향으로 법개정이 이루어질 전망이다. 이에 따라 금융기관간 인수·합병 및 업무제휴가 활성화될 것으로 전망된다.

따라서 우체국금융도 증권사, 투신사 등 타 금융기관과의 업무제휴를 통한 종합금융서비스를 제공함으로써 고객만족도를 향상시키고, 우체국 네트워크의 개방에 따른 수수료 수입의 확대를 금융사업의 내실화를 도모할 필요성이 있다.

둘째, 전자금융 및 분산망을 기반으로 한 고도의 정보서비스 제공기관으로 발전하여야 할 것이다. 정보통신기술의 발달은 금융서비스의 제공경로 및 서비스 내용에 직접 영향을 미쳐 전자금융을 출현시켰으며, 전자금융의 발달은 금융산업의 범위 및 경쟁을 심화시켜 금융기관의 경영스타일을 변화시키고 있다. 해외 선진국의 금융기관들은 최근 인터넷뱅킹, 전자화폐 등의 추진으로 전자상거래를 지원하려 하고 있다. 이것은 금융기관의 전자금융 추진이 기존의 업무처리비 절감, 고객 편리성 향상 차원에서 새로운 인터넷사업으로 인식하고 고객에 대한 대규모 데이터웨어하우스를 구축하여 지원함으로써 정보산업화 하고 있는 것이다. 국내 금융기관들도 1980년대까지는 CD/ATM의 도입, 자행내 온라인화 등 주로 개별 금융기관의 업무자동화를 추진하였으며, 그 후 1998년까지는 금융기관간, 고객과 금융기관간 폰뱅킹 추진과 신용카드 및 직불카드 도입 등으로 원격지금융(Remote Banking) 네트워크를 구축하였으며, 최근에는 인터넷뱅킹 도입, 전자화폐 도입 추진 등으로 사이버뱅킹을 추진하고 있다.

따라서 우체국금융도 단기적으로는 금융사업 이미지 제고와 경영합리화 차원에서 CD/ATM, 자체 폰뱅킹시스템 및 콜센터 구축, 인터넷뱅킹 도입 등 고객접점을 강화하고 장기적으로는 분산망을 활용한 대규모 고객 데이터 웨어하우스의 구축 및 전자화폐의 도입으로 고도의 정보서비스를 제공하는 금융기관으로 거듭나야 할 것이다.

끝으로 우정사업본부로의 이행 및 발전 방안을 수립하여 금융사업 발전의 도약의 기회로 삼아야 할 것이다. 우체국금융사업은 2000년 7월 1일부터 우정사업본부로의 이행에 따라 조직 및 경영형태가 변화되어 사업에 큰 영향을 미칠 것으로 전망된다. 따라서 금융사업의 경영체계 및 마케팅 수립 방안 등을 재정립하여 나가야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 박재석, 「전자금융의 발달과 금융기관의 대응」, 『우정정보』, vol. 31, 정보통신정책연구원, 1997.
- _____, 「전자금융의 발달과 체신금융의 대응」, 『우정정보』, vol. 35, 정보통신정책연구원, 1998.
- _____, 『파라다임 전환기의 체신금융정책』, 정보통신정책연구원, 1997.
- 박재석 외, 『전자금융 확충을 위한 체신금융 Cyber Banking 도입방안 연구』, 정보통신정책연구원, 1999.
- 금융정보화추진분과위원회 사무국, 『금융정보화 현황 및 과제』, 한국은행 금융결제부, 1998.