



2023 프리미엄브랜드지수 6년 연속 1위  
신한pLay



# Only1 생활·금융 플랫폼으로의 도약, 신한pLay

신한pLay(신한플레이)는 신한카드의 대표 플랫폼으로 결제 기능과 더불어 송금, 자산관리, 상품 추천 등의 금융 서비스와 고객 맞춤형 생활 콘텐츠를 제공하고 있다. 2022년 10월에는 고객 상담 중심의 신한카드 앱과 신한플레이를 통합하여 신한플레이 앱에서 고객들이 필요로 하는 서비스를 100% 이용할 수 있도록 구현하였으며, 복잡한 금융 및 생활 정보를 한눈에 알아보도록 간결한 디자인을 적용하여 고객 친화적 사용자 경험을 제공한 점도 높게 평가를 받았다.



페이지 라이프를 더하다!

결제, banking, 자산관리  
금융부터 라이프 콘텐츠까지

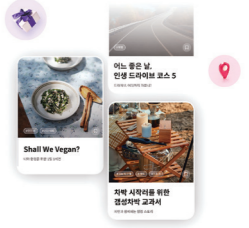
## 엣지패널을 밀면 끝! 쉽고 빠른 간편결제



## 연령별로 차별화된 UX/UI



## 매일 새롭게 만나는 취향저격 콘텐츠



### 고객 중심의 디지털을 위한 UI/UX 업그레이드

신한카드는 기존 신한카드 앱 이용고객의 불편을 최소화하고 신한플레이의 고객 사용성을 개선하는 작업에 집중하고 있다. 고객이 가장 많이 이용하는 10대 메뉴를 선정하여 UX 개선을 진행했으며, 신한카드 앱 서비스를 모아 놓은 카드 홈은 일체감 있는 사용자 경험을 경험할 수 있도록 신한플레이 디자인 가이드를 적용, 재디자인했다. 기존에 PC홈페이지 이용자 중심으로 설계됐던 UX 프로세스도 모바일 네이티브 사용자들에 맞춰 재설계했다. 더불어 두 앱의 통합으로 방대해진 서비스를 쉽게 찾고 이용할 수 있도록 서비스 통합 및 최적화를 지속적으로 진행하고 있다. 혜택 메뉴는 앱 첫 화면에 제공하여 빠르게 혜택을 확인하고 체감할 수 있도록 편의성 또한 대폭 개선했다. 앱 통합으로 분산되어 있던 고객 혜택, 편의, 서비스 등을 하나로 통합하여 더 많은 혜택을 경험할 수 있게 됐다. 이외에도 세대별 특성을 반영한 차별적 고객경험 설계로 같은 화면도 고객 연령별로 차별화된 UX/UI(주니어홈/이지모드)를 적용함으로써 주요 기능의 가독성 향상 및 결제 편의성 개선으로 사용성을 강화했다.

### 끊임없는 혁신으로 고객 중심 플랫폼 구축

고객 중심의 디지털을 목표로 하는 신한카드는 2023년 기존의 DX 팀을 DX본부로 격상시켜 고객 경험 CX(Customer eXperience) 관리를 더욱 강화하고 있다. 신한플레이 사용자의 핵심 Pain Point 분석을 통해 UI/UX 고도화를 통한 고객 경험 관리를 지속 추진하고 있으며, 특히 고객이 카드사의 앱에서 가장 중요하게 생각하는 명세서, 카드 관리, 혜택 등에 대한 접근성을 크게 강화하고 첫 화면에서 고객이 가장 핵심적으로 필요로 하는 기본 기능을 거의 소화하면서도 심플하고 편리한 고객 경험을 제공하는 메인 화면 개편을 계획 중이다. 이 새로운 메인 화면은 신한플레이가 담고 있는 수많은 서비스로 인한 복잡성을 상당 부분 해소하면서도 각 기능들에 더 유려하게 연결해주는 새로운 메인 허브다. 이외에도 고객 경험의 핵심 요소인 구동 및 화면 전환 속도, UX Writing 혁신뿐만 아니라 전체 서비스에 대한 구조 조정을 포함한 정보 구조(A)의 개선 등 끊임없는 혁신을 통한 생활·금융 플랫폼으로의 진화를 지속할 예정이다. '고객 중심 디지털을 실현하기 위해 노력하는 신한플레이가 앞으로 고객에게 더욱 사랑받는 플랫폼으로 거듭나기를 기대해본다.'

## INTERVIEW



문 동 권 신한카드(주) 대표이사 사장

신한pLay가 프리미엄브랜드지수 앱카드 부문 6년 연속 1위로 선정되어 영광스럽게 생각합니다. 신한pLay는 고객이 앱을 통해 그룹의 비전인 '더 쉽고 더 편안한, 새로운 금융'을 직접 느끼고, 최대한 고객 가치를 체감할 수 있도록 고객 중심의 CX(Customer Experience)를 제공하는 것이 궁극적인 목표이며, 이를 위해 노력하고 있습니다. 앞으로 신한카드는 고객과 '함께 성장'하며, 진정한 의미의 Only1 라이프파이낸스(Life&Finance) 플랫폼 기업으로 도약하기 위해 지속적으로 발전해 나가겠습니다. 변함없는 사랑과 성원을 보내주시는 고객 여러분께 전 임직원을 대표하여 깊은 감사의 말씀을 드립니다.