

Client Success Story

일본 2대 인터넷증권사 '라쿠텐증권', 생성형AI 활용해 디지털 고객 경험 혁신

딜로이트 & NVIDIA 협업으로 투자상담 AI 아바타 개발

The Situation



영업점 부재 → 디지털 고객경험 혁신 필요



- ✓ 온라인 서비스 선호 고객 증가
- ✓ 디지털 자산관리 서비스에 대한 경영진의 투자 지속
- ✓ 대면 커뮤니케이션 서비스 부재

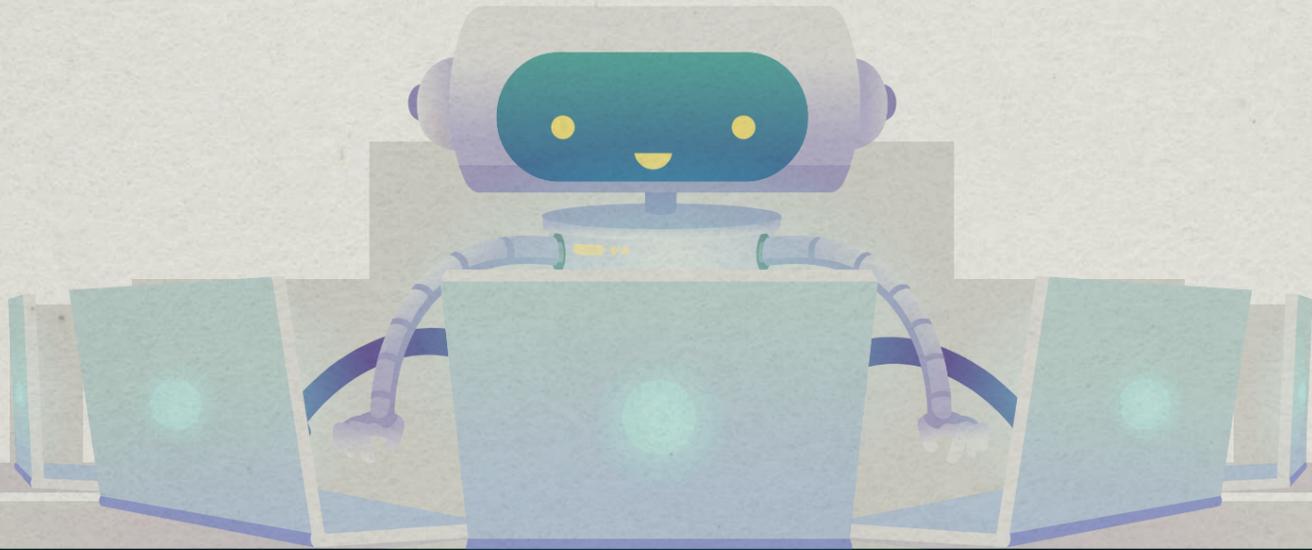


신규 고객 유치 및 지속 유지에 대면 상담 필요



- ✓ 대다수 신규 고객이 '초보 투자자'
- ✓ 금융 정보 제공 및 고객 학습 지원 장치 필요
- ✓ 대면 커뮤니케이션 품질을 디지털 상에 구현 희망

The Solve



생성형AI 기반 투자 상담

AI 비서(Investment AI assistant) 연구 및 설계 착수

- ✓ 라쿠텐증권 산하 연구소, 생성형AI의 역량과 자사 데이터 활용해 챗봇 개발 착수

딜로이트 & NVIDIA, 투자 상담 AI 비서 개발에 필요한 개발 도구 제공

- ✓ **NVIDIA** 아바타 개발 엔진 Omniverse™ ACE(Avatar Cloud Engine) 제공
- ✓ **Deloitte** 차세대 사용자 인터페이스 (Quartz Frontline AI™) 제공

양사 솔루션으로 개발한 투자상담 AI 비서,
정확한 고객 질문 인식과 현실적 대화 가능

The Impact



금융산업(고객서비스 부문) 생성형AI의 BP(Best Practice) 확보

- ✓ 타 기능 및 분야에도 레버리지 할 수 있는 AI 역량 확보

기존 인력으로 고객상담/서비스 운영 최적화 실현

- ✓ 추가적인 전문 인력의 영입 없이 증가하는 고객 상담 업무 대응

고객경험 및 만족도 개선

- ✓ AI 아바타 시연에 참여한 고객 90%가 향후 서비스 이용 의사 표시
- ✓ AI 서비스에 대한 긍정적 피드백 및 고객경험 향상

Meet the Team

금융산업 전문가

조태진 파트너

은행 및 자본시장 리더 |
감사 부문



☎ 02 6676 3322

@ tajo@deloitte.com

안상혁 파트너

금융기관 운영 혁신 |
컨설팅 부문



☎ 02 6676 3625

@ sanghyan@deloitte.com

박지숙 파트너

금융기관 운영혁신 |
컨설팅 부문



☎ 02 6676 3722

@ jisukpark@deloitte.com

구본재 파트너

금융기관 운영혁신 |
컨설팅 부문



☎ 02 6676 3636

@ bonjkoo@deloitte.com

변성욱 파트너

금융기관 운영혁신 |
컨설팅 부문



☎ 02 6676 3049

@ sungbyun@deloitte.com

전범수 파트너

금융기관 운영혁신 |
컨설팅 부문



☎ 02 6676 2357

@ bujun@deloitte.com

이동기 파트너

금융기관 운영혁신 |
컨설팅 부문



☎ 02 6676 1963
@ dlee31@deloitte.com

AI 서비스 및 고객경험 개선

정찬욱 파트너

AI & DATA 리더 |
컨설팅 부문



☎ 02 6676 2732
@ chanjung@deloitte.com

이성호 상무

AI & Data | 컨설팅 부문



☎ 02 6676 3767
@ sholee@deloitte.com

정창모 수석위원

AI & Data | 컨설팅 부문



☎ 02 6676 3288
@ changjung@deloitte.com

김진숙 파트너

AI 거버넌스 | 경영자문 부문



☎ 02 6099 4437
@ jessicakim@deloitte.com

이창성 파트너

데이터 분석 & 기업리스크관리 |
경영자문 부문



☎ 02 6099 4888
@ changsulee@deloitte.com

이대의 파트너

디지털 마케팅 &
고객경험 개선 | 컨설팅 부문



☎ 02 6099 4892
@ daeelee@deloitte.com



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 '딜로이트 인사이트'를 검색해보세요.
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

Deloitte.

Insights

성장전략부문 대표
손재호 Partner

jaehosoh@deloitte.com

딜로이트 인사이트 리더
정동섭 Partner

dongjeong@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장
박경은 Director

kyungepark@deloitte.com

연구원
배순한 Director

soobae@deloitte.com

디자이너
박근령 Senior Consultant

keunrpark@deloitte.com

Contact us

krinsightsend@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms or their related entities (collectively, the “Deloitte organization”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인(“저작권자”)에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.