



통계자료 및 빅데이터를 통해 본

# 은행 시장 분석 : 국민은행

## CHAPTER.1

KB 국민은행 분석 통계 데이터, 뉴스기사 중심으로

## CHAPTER.2

KB 국민은행 분석 광고 마케팅 중심으로

## CHAPTER.3

성/연령별 네이버 검색 추이

## CHAPTER.4

SNS 커뮤니티 채널 언급 형태

# CHAPTER.1

## KB 국민은행 분석 통계 데이터, 뉴스기사 중심으로

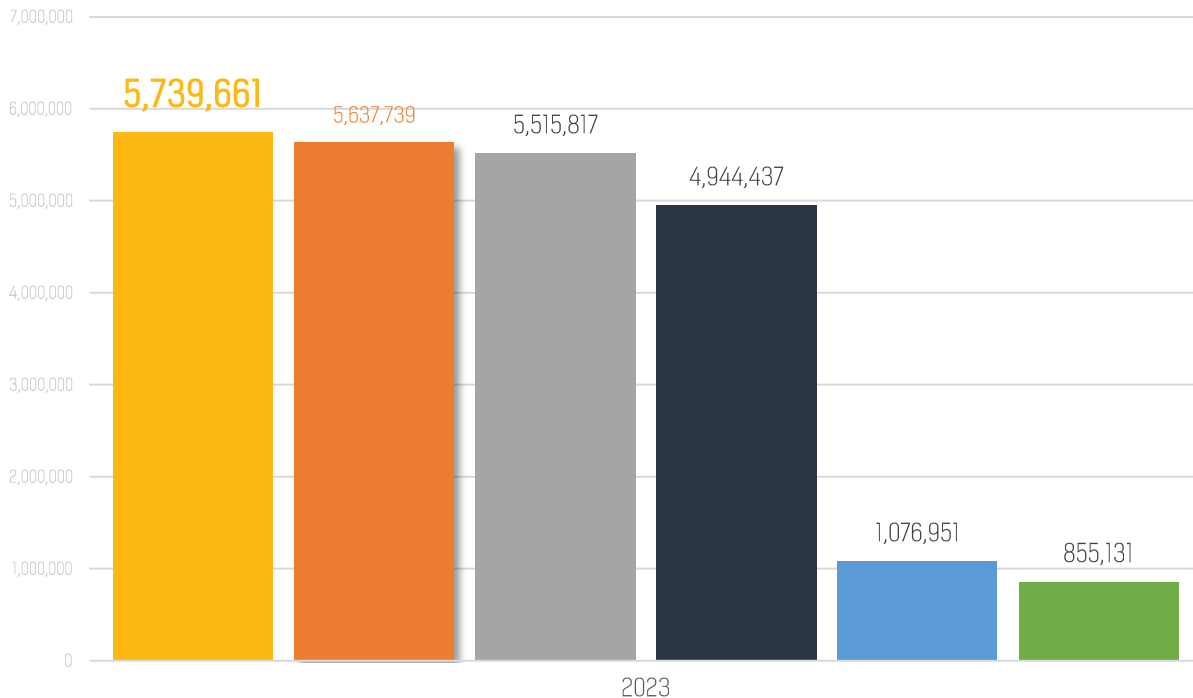
# KB금융그룹 계열의 대한민국 시중은행 '국민은행'

## 주요 6개의 은행 중에서 가장 큰 자산을 보유

### 2022년에는 2조 9천억원의 당기순이익을 달성

### 2023년 3월 기준 국내은행 총자산 현황 (단위 : 억 원)

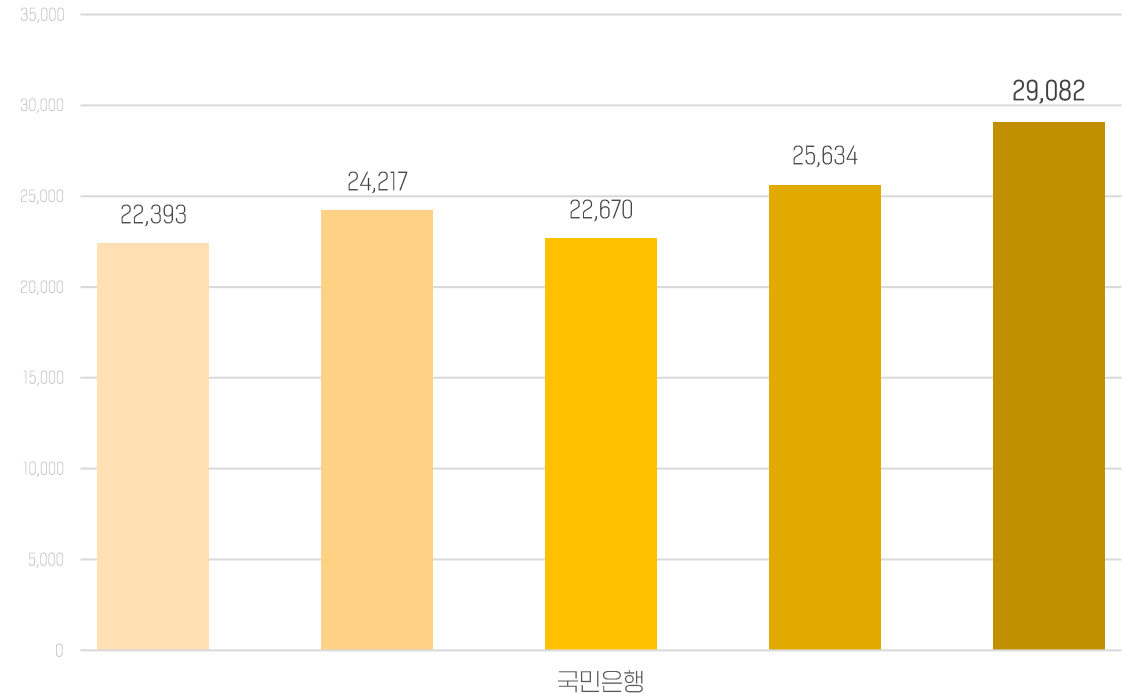
■ 국민은행 ■ 하나은행 ■ 신한은행 ■ 우리은행 ■ SC제일은행 ■ 한국씨티



출처 : 예금보험공사 '2023년 6월 기준 은행 주요 통계' 자료

### 국민은행 당기순이익 (단위 : 억 원)

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



# 10월 말에 발행된 뉴스기사에 따르면 3분기 누적 순이익은 2.8조로 금융지주 실적 1등 실현 기대 중

4대 금융지주 3분기 실적 발표 첫 주자, KB금융그룹 경영실적 발표  
 KB국민은행 누적 당기순이익 2조8554억원, 전년 동기 대비 12% 증가  
 9월말 기준 원화대출금 336조원, 6월말 대비 1.8% 증가  
 기업대출, 가계대출 모두 대출수요 회복으로 전 분기 대비 증가세

KB국민은행이 대출 증가세로 전년 동기 대비 12% 증가한 누적 순이익을 기록하면서 3분기 KB금융의 호실적을 견인한 것으로 나타났다. 주요 금융지주의 3분기 실적 발표를 앞두고 순이자마진(NIM) 하락세에 따라 대체로 부진한 실적이 예상되는 가운데, KB금융이 유일한 호실적을 기록할 수 있을지 주목된다.

25일 녹색경제신문 취재결과를 종합하면, KB국민은행은 지난 24일 발표한 3분기 경영 실적에서 누적 당기순이익 2조8554억원을 기록했다. 전년 동기 대비 12% 증가한 수준이다. 올 3분기만 놓고 보면 전 분기 대비 7.5% 늘어난 9969억원의 순이익을 거뒀다.

이와 같은 호실적에는 대출 증가세가 영향을 미친 것으로 보인다. KB금융의 3분기 실적 발표 자료에 따르면, 9월말 기준 원화대출금은 336조원으로 6월말 대비 1.8%, 전년말 대비 2.4% 증가했다.

가계대출은 고금리 지속에 따른 금융부담 가중으로 전년말 대비 1.2% 감소했지만, 이번 3분기에는 주택담보대출과 전세자금대출 중심으로 6월말 대비 0.6% 증가한 회복세를 이어갔다.

특히 기업대출 중 대기업대출은 회사채 발행시장 위축으로 인한 자금수요 증가로 전 분기 대비 2.0% 증가했다.



# 올해 초 국민은행 시무식에서 발표한 '4대 핵심 경영방향' KB 플랫폼 (KB스타뱅킹, 리브 Next, KB Wallet, KB부동산) 역량 확대 및 '9 To 6 Bank', 화상상담 서비스를 통한 고객접점 경쟁력 강화



## KB 스타뱅킹

최근 KB 스타뱅킹을 통해 '세금 아낌이' 서비스 출시  
퇴직 후 건강보험료 부담 완화 및 절세 솔루션 제공



## Liiv Next

신분증과 계좌 없이도 '포인트'를 이용해  
송금 등이 가능한 10대 전용 금융 플랫폼  
Z세대를 타깃으로 하는 '금융독립'에 초점을 맞춘 상품



## KB Wallet

출시 3개월 만에 100만명 돌파  
신분, 증명, 결제 등 실물지갑을 대체하는 간편 기능에  
생활 연계 서비스를 더한 디지털 지갑 형태의 플랫폼



## KB 부동산

아파트 시세, 분양 등 부동산 정보를  
한 번에 확인할 수 있는 부동산 플랫폼  
최근 국가철도공단 업무협약 체결

저녁 6시까지 운영하는  
KB국민은행 '9 To 6 Bank' 지점  
82개 지점으로 확대 운영합니다!



## 9To6 Bank

근무시간 중 은행 내점이 어려운 사람들을 위해  
저녁 6시까지 영업시간을 연장 운영하는 지점

# 올해 초 국민은행 시무식에서 발표한 '4대 핵심 경영방향' ESG(환경,사회,지배구조) 금융 상품 개발, 위기관리 기반 경영관리 체제 고도화

## ESG 목표

01

'KB GREEN WAVE 2030' 목표 수립  
2030년까지 ESG 상품,투자,대출을 50조원으로 확대



사진 클릭시 링크로 이동

02

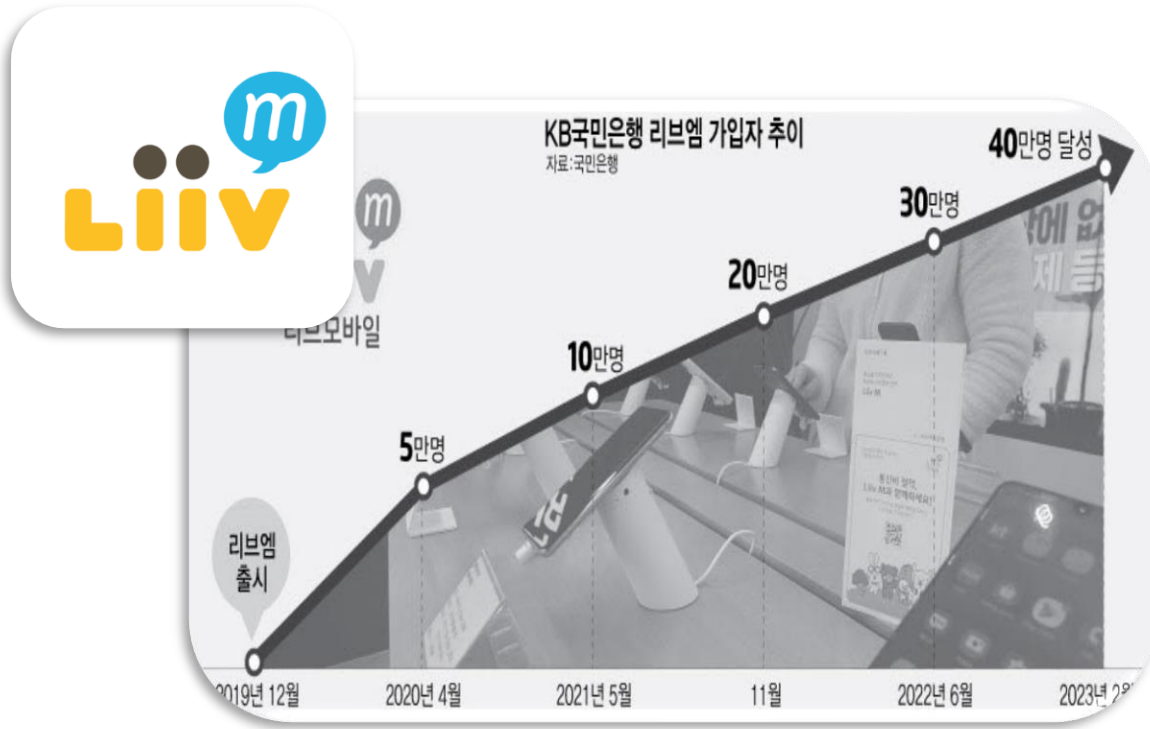
중장기 탄소중립 전략 'KB Net Zero S.T.A.R'  
탄소 배출량 내부 2030년까지 42% 감축  
자산 포트폴리오 33% 감축 예정



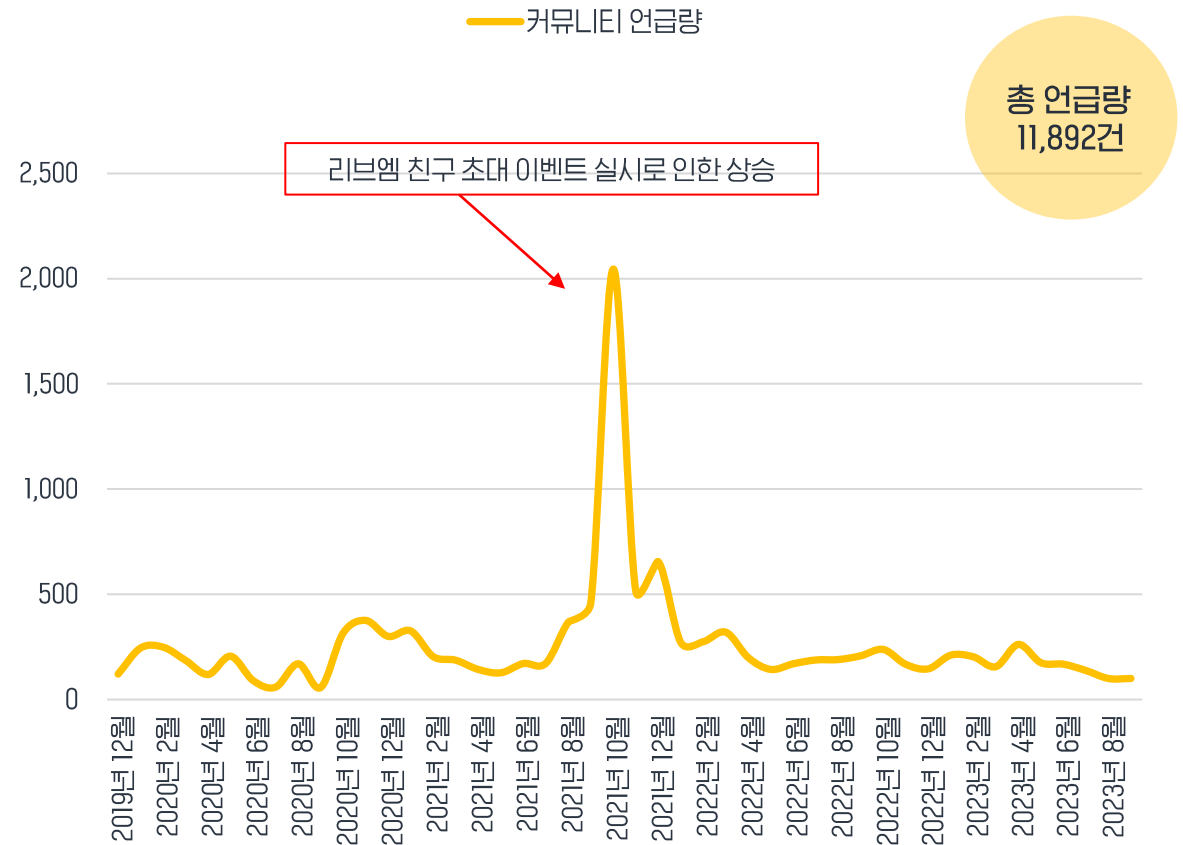
# 뉴스기사로 알아보는 국민은행 주요 이슈 '리브엠 통신사'

## 2019년 12월, 종합 금융 디지털 플랫폼 도약을 위한 통신 서비스 출시

- 리브모바일(Liiv M, 리브엠)이용자를 분석한 결과 가입자 60%가 2030 세대  
3년 연속 MVNO부문 고객만족도 조사에서 3회 연속 1위를 기록하며 인기를 실감  
\*mvno : 가상이동통신망사업자 또는 이동통신재판매업자를 의미
- 최근에는 KB리브모바일 어플이 출시하며 소비자들에게 인식을 높이려 노력



2019.012-2023.09 리브엠 커뮤니티 월간 언급 추이

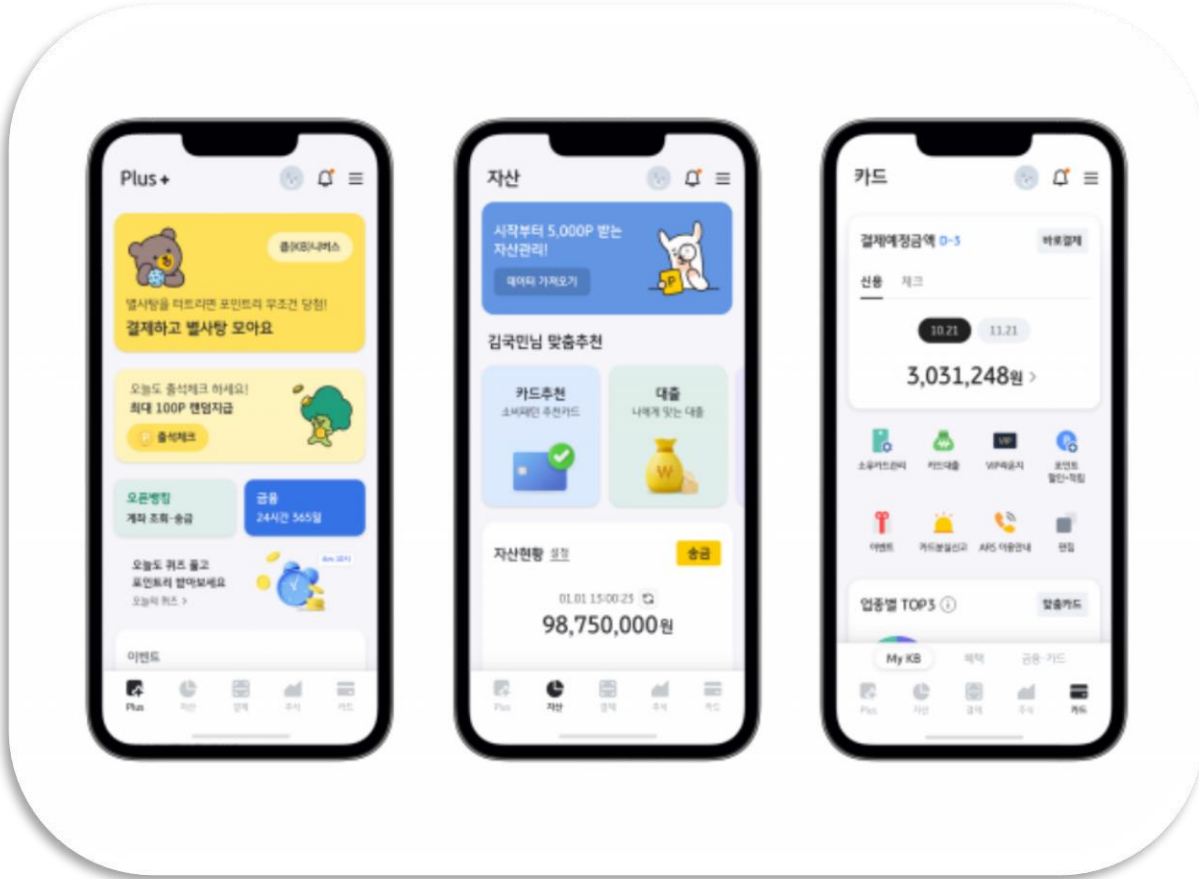




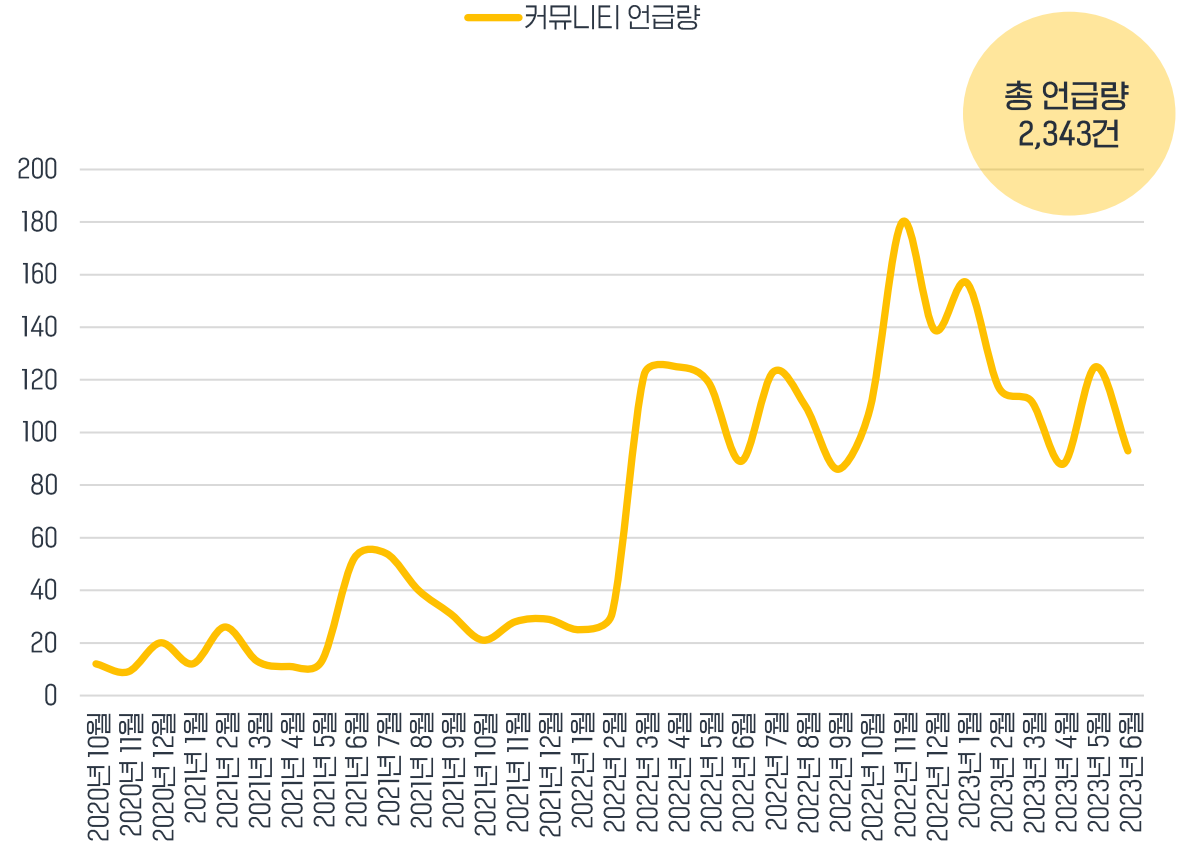
# 뉴스기사로 알아보는 국민은행 주요 이슈 'KB Pay'

## 2020년 10월, KB국민카드 앱카드의 업데이트 버전 출시

- KB국민카드가 운영하는 디지털 결제 플랫폼으로 신용/체크카드 뿐 아니라 은행계좌, 상품권 등 다양한 결제수단을 등록하여 온/오프라인 결제가 가능



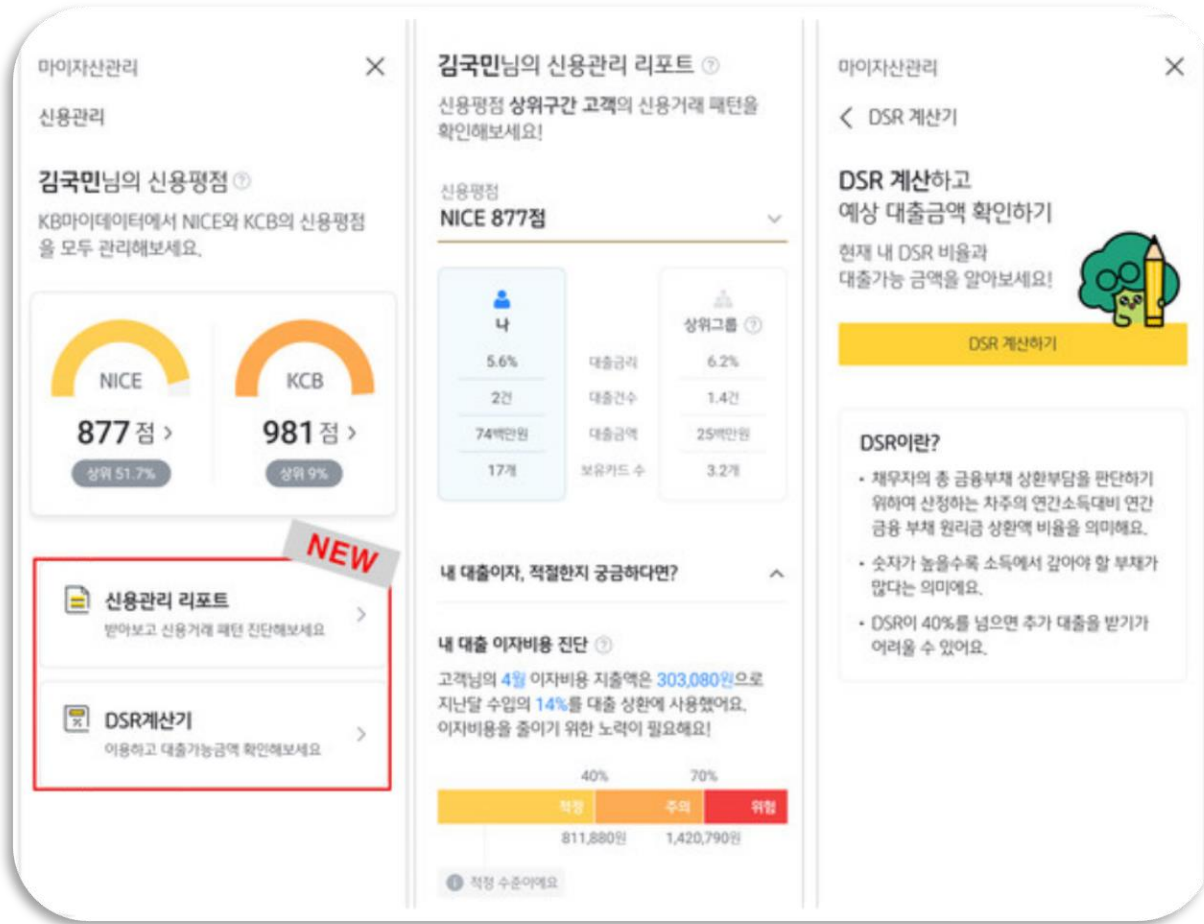
2020.10-2023.09 KB Pay 커뮤니티 월간 언급 추이



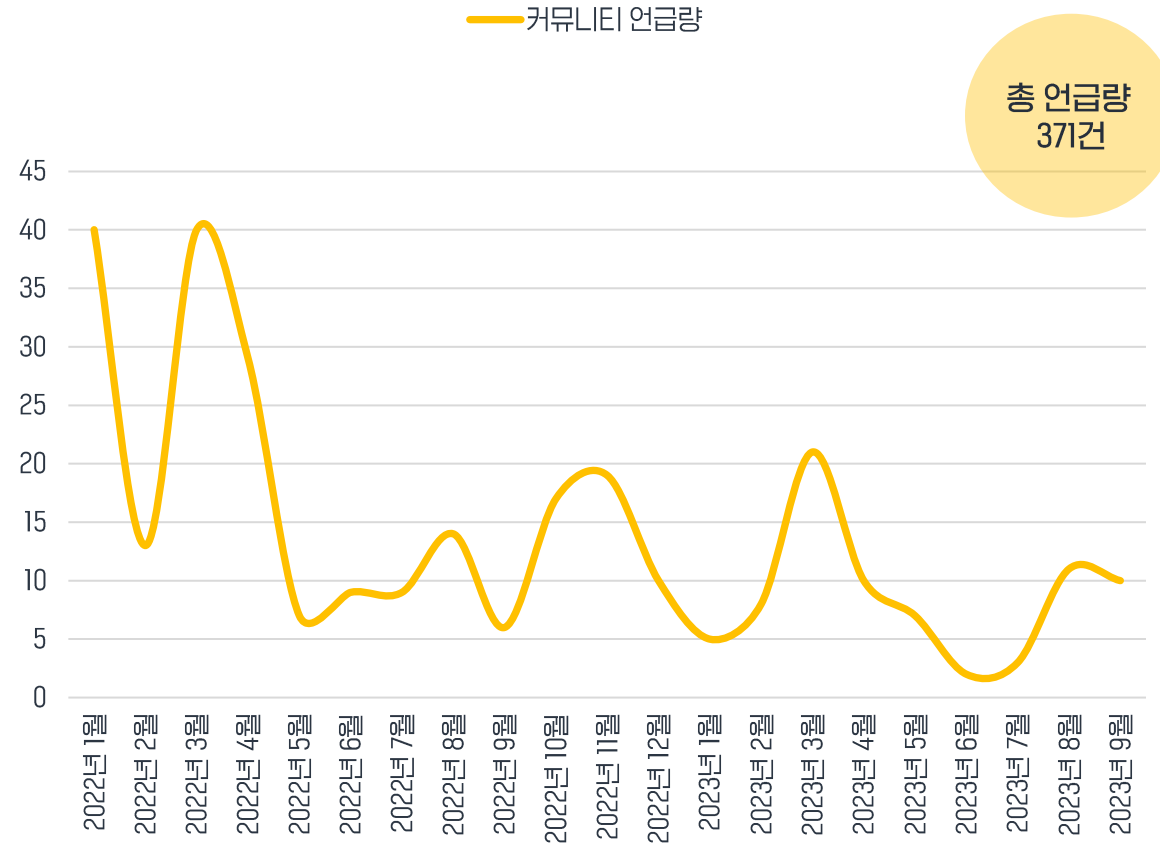
# 뉴스기사로 알아보는 국민은행 주요 이슈 '마이데이터'

## 2022년 1월, 개인화 서비스 강화를 위한 맞춤형 자산관리 서비스 출시

- 신용과 대출 관리에 대한 소비자 관심이 커지고 있는 만큼 새로운 서비스를 구축  
마이데이터 기반의 개인화 서비스를 지속적으로 선보임으로써 고객확보에 노력중



2022.01-2023.09 마이데이터 커뮤니티 월간 언급 추이



KB국민은행은 서비스를 지속적으로 확장 중이지만,  
커뮤니티 언급량도 매우 적으며, 추이의 변화도 미세하다.

이는 여러가지 요인에 기인할 수 있지만, 가볍게 생각해 볼 수 있는 것은  
서비스들이 시작한지 얼마 되지 않아 사람들에게 인지도를 확보하지 못했거나,

기존 시장이 워낙 두터워 새로운 진입이 힘들거나,

**아니면,** 관심을 끌만한 요소가 아직은 부족해서이지 않을까 ...

물론 이러한 해석은 커뮤니티 언급을 기반으로 평가하여  
서비스를 판단하는데 유일한 지표가 아님을 염두하자

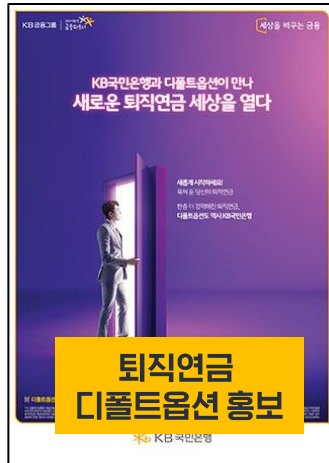
## CHAPTER.2

# KB 국민은행 분석 광고 마케팅 중심으로

그렇다면, 국민은행은 광고와 마케팅을 통해  
어떤 메시지를 고객들에게 전달하고자 할까?



- 2022년 주로 소개된 상품 내용은 아래와 같음  
퇴직연금 디폴트옵션, '자산관리 브랜드 출시', '취업박람회 KB굿잡', 'KB시니어라운지', 'KB 위대한유산(상속)', 'KB스타즈(농구)' 우승 축하메세지



- 2021년 주요 소개된 상품 내용은 아래와 같음  
'KB 부동산 앱', '금융패키지(환경관련)', '리브모바일(통신)', '취업박람회 KB굿잡', '4대연금 이벤트', 'KB 모바일인증서'





# KB 국민은행 영상광고 2022년

- 2022년 총 24개의 영상광고를 진행 (KB국민은행 홈페이지 영상 기준)  
Liiv Next, KB부동산, KB스타뱅킹, Liiv M(리브모바일), 9To6 Bank, KB마이데이터, 자산관리 브랜드



# KB 국민은행 영상광고 2021년

- 2021년 총 6개의 영상광고를 진행 (KB국민은행 홈페이지 영상 기준)  
KB 모바일인증서, 리브부동산(현 KB부동산), Liiv M(리브모바일), Liiv Next



- 2020년 11월 새로운 브랜드 캐릭터 '스타 프렌즈' 공개  
동물을 활용해 신규 캐릭터에 대한 친근감을 확보하고자 했으며,  
고객과 공감대를 형성하는 커뮤니케이션 수단으로 다양한 매체에 활용



스타 프렌즈



# KB 국민은행 마케팅 '다양한 콜라보'

- 인기 캐릭터 디자인을 담은 카드를 출시하거나, 유명 크리에이터와 콜라보하여 유튜브 콘텐츠 제작 그 외에도 다양한 기업들과의 제휴를 통해 고객들에게 친근하고 실용적인 혜택을 줄 수 있도록 노력하는 중



2023년 6월 출시  
해당 디자인 카드로 KB페이(Pay) 1건 이상 결제 시  
이모티콘 제공하는 행사 진행



소상공인 응원과 결식 아동 지원 메시지 담은  
유튜브 콘텐츠를 제작

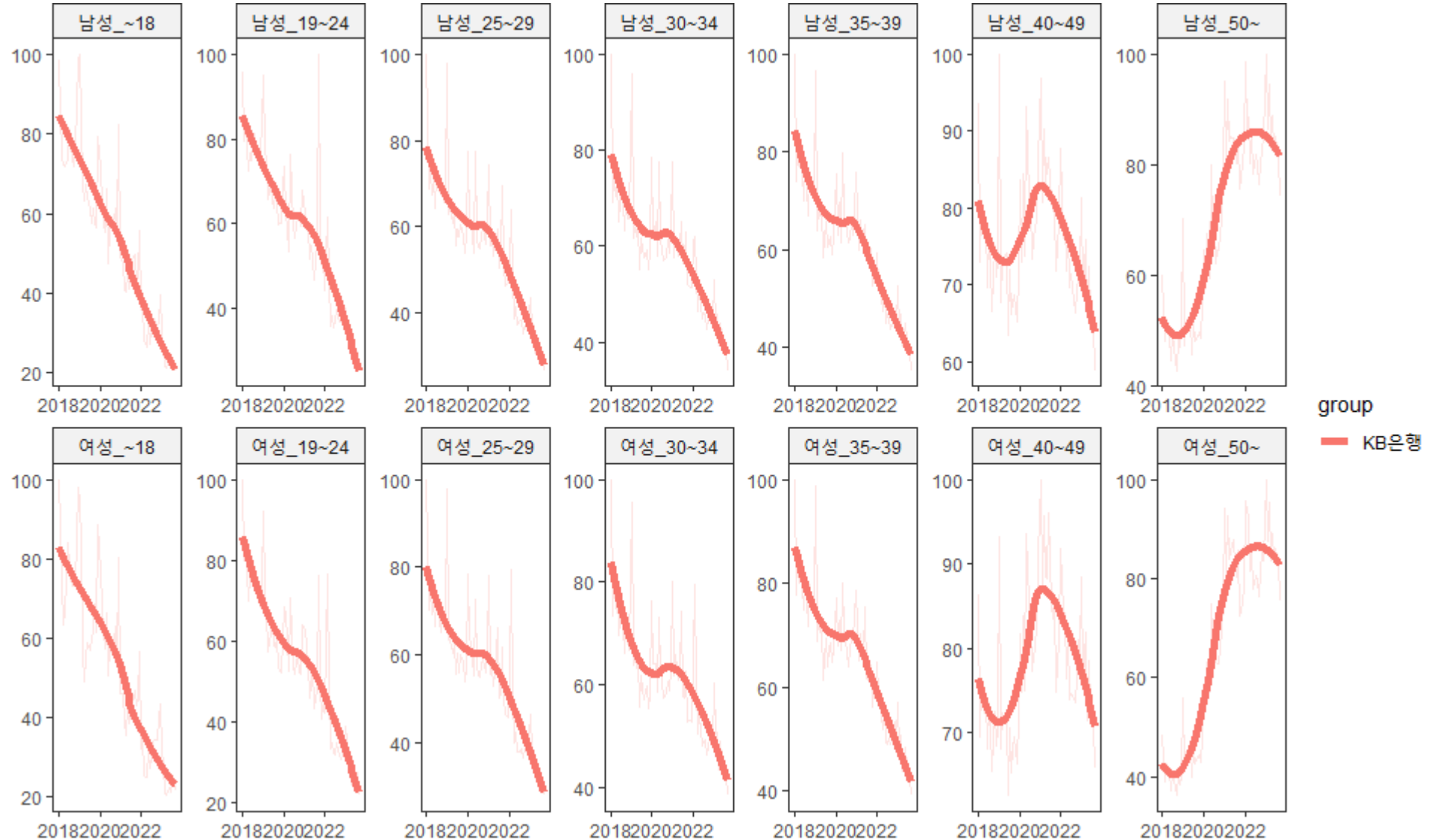


이마트24와 함께 이벤트 진행  
물가상승기에 대응하는 국민공감 마케팅 추진

## CHAPTER.3

# 성/연령별 네이버 검색 추이

# 전체적으로 검색량은 하락하는 추세이나 50대 이상의 연령대에서는 높은 상승을 보임



은행의 경우, 고객 중에서 높은 연령대는 주로 충성 고객이며  
다른 은행 브랜드와 비교할 가능성은 낮을 것으로 예상 됨  
따라서, 이러한 측면을 더 자세히 파악하기 위해  
소비자들의 직접적인 반응이 있는 SNS 커뮤니티 분석 진행

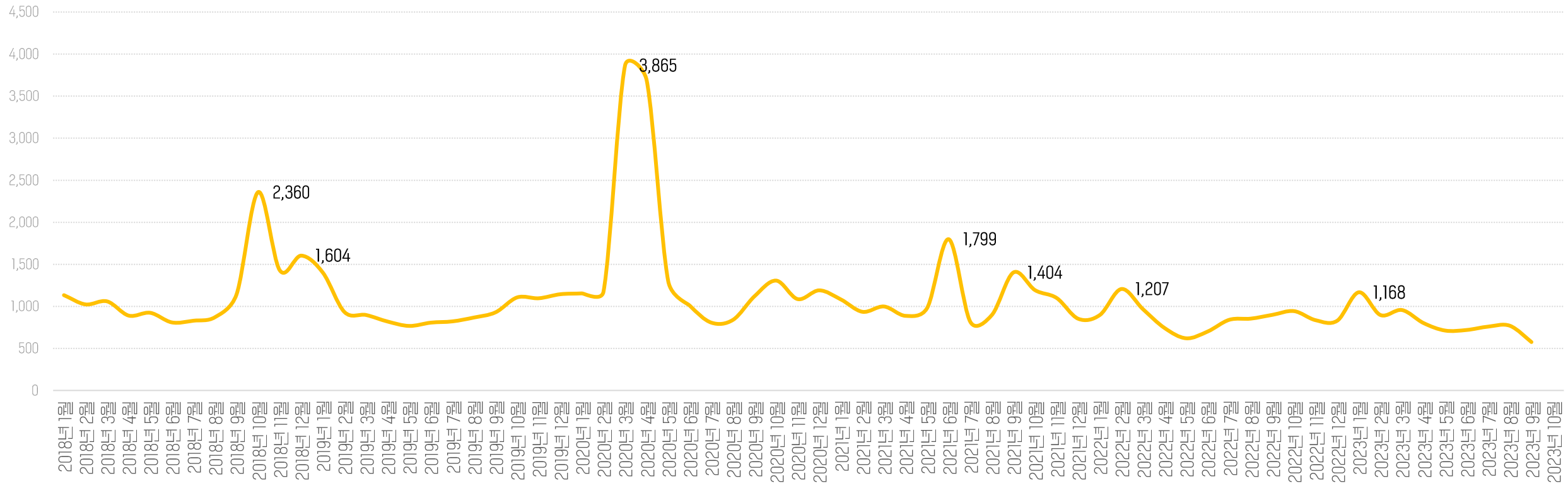
# CHAPTER.4

## SNS 커뮤니티 채널 언급 형태



일부 언급량 상승에 대해서는 자세하게 알 수 없으나  
 채용 시즌과 관련하여 발생한 일시적인 증가라고 예상  
 이를 제외하면 대체로 커뮤니티 언급은 평이한 추세

2018.01.01 - 2023.09.30 국민은행 [커뮤니티]채널] 월간 SNS 언급량 추이



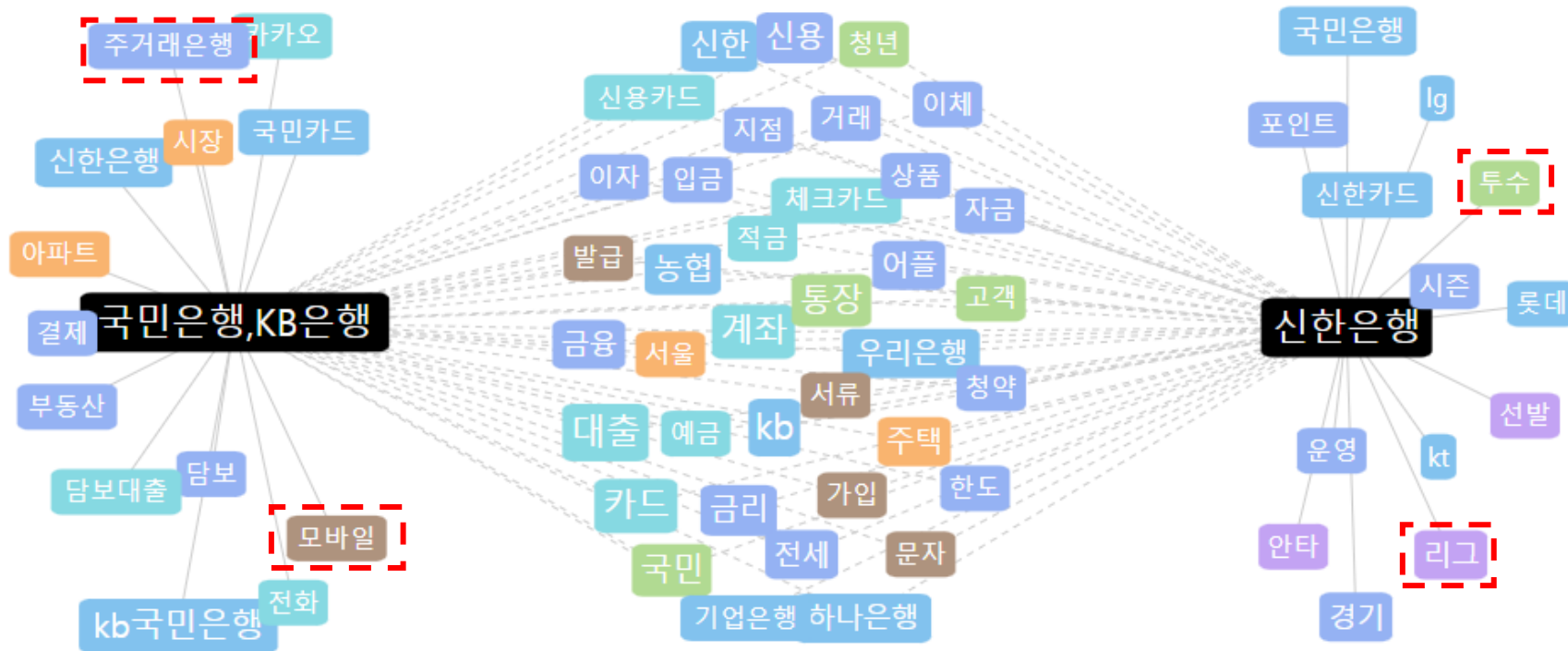
# 국민은행과 함께 주로 언급되는 다른 은행 브랜드 '신한,농협,우리,하나' 그 중에서도 신한은행에 대한 언급량이 좀 더 높은 편

### 2018-2023 국민은행 연간 연관 키워드 순위

순위	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
1	은행	3,134	은행	2,936	은행	3,359	은행	3,020	은행	2,762	은행	2,083
2	카드	1,891	카드	1,628	카드	2,069	대출	1,875	대출	1,461	kb	1,184
3	쿠폰	1,596	kb	1,233	대출	1,677	kb	1,801	kb	1,431	대출	1,075
4	통장	1,353	통장	1,223	계좌	1,523	계좌	1,460	계좌	1,224	계좌	937
5	국민	1,332	계좌	1,146	kb	1,447	카드	1,411	카드	1,174	카드	912
6	계좌	1,204	대출	1,125	통장	1,344	kb국민은행	1,301	국민	1,056	kb국민은행	845
7	kb	1,179	국민	1,016	kb국민은행	1,051	통장	1,103	kb국민은행	1,016	국민	750
8	신한	1,157	신한	850	국민	985	국민	1,030	금리	966	신한	653
9	신한은행	871	kb국민은행	772	신한	953	신한	810	통장	960	통장	633
10	대출	832	농협	650	신용	848	신용	702	신한	883	금리	620
11	kb국민은행	759	우리은행	615	농협	827	주택	653	우리은행	699	농협	512
12	농협	736	신용	588	신한은행	646	아파트	577	농협	698	우리은행	465
13	옥션	712	신한은행	574	주택	632	농협	576	신용	612	신한은행	453
14	우리은행	636	청약	552	우리은행	625	전세	560	신한은행	595	신용	422
15	적금	609	주택	537	체크카드	556	서울	541	적금	558	금융	396
16	청약	599	적금	465	전세	495	어플	485	청년	460	하나은행	351
17	신용	593	체크카드	427	서울	480	신한은행	478	주택	427	주택	343
18	체크카드	522	하나은행	407	적금	442	우리은행	463	금융	413	전세	291
19	주택	473	서울	372	청약	441	부동산	452	하나은행	409	한도	290
20	발급	473	금리	372	아파트	437	문자	451	예금	407	이자	257

언급하는 연관어가 서로 유사한 경향을 보이지만  
국민은행은 은행 상품과 관련된 일반 키워드가 많으며  
신한은행은 신한이 스폰서하는 KBO리그에 대한 키워드가 주로 언급됨

국민은행, 신한은행 최근 3년 연관어 비교



[대분류상 단체 카테고리 제거]

## 2018-2023 국민은행 연간 감성어 순위

순위	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
1	가능하다	가능하다	가능하다	가능하다	희망	가능하다
2	추천하다	추천하다	필요한	다르다	가능하다	인하하다
3	필요한	좋은	다르다	피싱	인하하다	좋다
4	필요하다	필요하다	좋은	재난	필요한	좋은
5	좋은	좋다	추천하다	필요한	오류	필요한
6	사랑	빠른	높다	오류	좋은	특별하다
7	희망	다르다	궁금하다	궁금하다	세계최초	필요하다
8	좋다	궁금하다	불쌍한	좋다	빠른	희망
9	달다	급하다	오류	조심하다	궁금하다	다르다
10	다르다	필요한	필요하다	필요하다	좋다	궁금하다
11	가깝다	갈아타다	기다리다	좋은	세계최고	좋은 정보
12	높다	가깝다	좋다	보이스피싱	다르다	높다
13	궁금하다	기다리다	재난	가깝다	높다	달라지다
14	불쌍한	전망	낮다	어려운	갈아타다	새로운
15	감사하다	불쌍한	가깝다	아름다운	중요한	전망
16	낮다	높다	따뜻한 사랑	높다	쉬운	가깝다
17	도움	크다	갈아타다	멋진	전망	갈아타다
18	기다리다	저렴한	크다	새로운	지속적	급등하다
19	희망 주다	저렴하다	상승	낮다	필요하다	추천하다
20	괜찮은	낮다	돕다	전망	강세	괜찮은

# 낮은 순위이긴 하나 다른 은행으로 갈아타기 위해 사람들이 검색하고 있는 것을 알 수 있음

2018-2023 국민은행 연간 감성어 순위

순위	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
1	가능하다	가능하다	가능하다	가능하다	희망	가능하다
2	추천하다	추천하다	필요한	다르다	가능하다	인하하다
3	필요한	좋은	다르다	피싱	인하하다	좋다
4	필요하다	필요하다	좋은	재난	필요한	좋은
5	좋은	좋다	추천하다	필요한	오류	필요한
6	사랑	빠른	높다	오류	좋은	특별하다
7	희망	다르다	궁금하다	궁금하다	세계최초	필요하다
8	좋다	궁금하다	불쌍한	좋다	빠른	희망
9	달다	급하다	오류	조심하다	궁금하다	다르다
10	다르다	필요한	필요하다	필요하다	좋다	궁금하다
11	가깝다	<b>갈아타다</b>	기다리다	좋은	세계최고	좋은 정보
12	높다	가깝다	좋다	보이스피싱	다르다	높다
13	궁금하다	기다리다	재난	가깝다	높다	달라지다
14	불쌍한	전망	낮다	어려운	<b>갈아타다</b>	새로운
15	감사하다	불쌍한	가깝다	아름다운	중요한	전망
16	낮다	높다	따뜻한 사람	높다	쉬운	가깝다
17	도움	크다	<b>갈아타다</b>	멋진	전망	<b>갈아타다</b>
18	기다리다	저렴한	크다	새로운	지속적	급등하다
19	희망 주다	저렴하다	상승	낮다	필요하다	추천하다
20	괜찮은	낮다	돕다	전망	강세	괜찮은

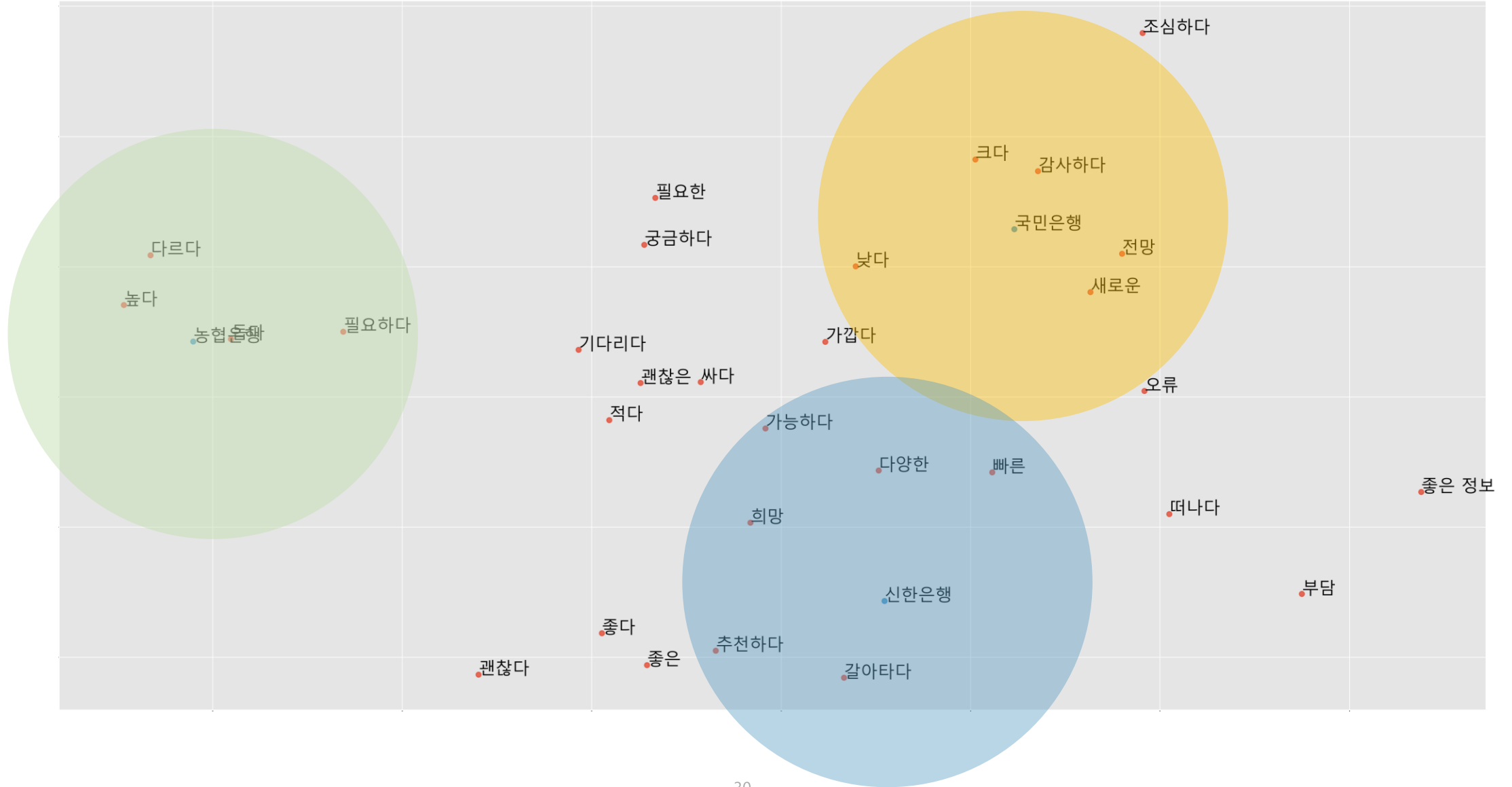


# 대체로 긍정적이었던 평가와 달리, 사람들 사이에서 자발적으로 서비스나 은행에 대해 추천하는 언급은 2020년 이후로 찾기 어려움

2018-2023 국민은행 연간 감성어 순위

순위	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
1	가능하다	가능하다	가능하다	가능하다	희망	가능하다
2	추천하다	추천하다	필요한	다르다	가능하다	인하하다
3	필요한	좋은	다르다	피싱	인하하다	좋다
4	필요하다	필요하다	좋은	재난	필요한	좋은
5	좋은	좋다	추천하다	필요한	오류	필요한
6	사랑	빠른	높다	오류	좋은	특별하다
7	희망	다르다	궁금하다	궁금하다	세계최초	필요하다
8	좋다	궁금하다	불쌍한	좋다	빠른	희망
9	달다	급하다	오류	조심하다	궁금하다	다르다
10	다르다	필요한	필요하다	필요하다	좋다	궁금하다
11	가깝다	갈아타다	기다리다	좋은	세계최고	좋은 정보
12	높다	가깝다	좋다	보이스피싱	다르다	높다
13	궁금하다	기다리다	재난	가깝다	높다	달라지다
14	불쌍한	전망	낮다	어려운	갈아타다	새로운
15	감사하다	불쌍한	가깝다	아름다운	중요한	전망
16	낮다	높다	따뜻한 사랑	높다	쉬운	가깝다
17	도움	크다	갈아타다	멋진	전망	갈아타다
18	기다리다	저렴한	크다	새로운	지속적	급등하다
19	희망 주다	저렴하다	상승	낮다	필요하다	추천하다
20	괜찮은	낮다	돕다	전망	강세	괜찮은

함께 주로 언급된 은행사와 MCA분석을 통해 다시 확인해보면,  
 국민은행은 다른 은행에 비해 확실하게 고객 유지 중  
 또한, 새로운 전망에 대한 기대감도 관측



# E n d O f D o c u m e n t

## Contact Us

Website URL <http://bigdata.emforce.co.kr>

T 02. 2287.3269 eMAIL [bigdata@emforce.co.kr](mailto:bigdata@emforce.co.kr)