

손님여정 분석을 통한 디지털 경험 혁신

제안 요청서 (RFP)

2019년 7월 30일

(주)하나은행
미래금융사업부

I. 사업 개요

1. 사업명 : 손님여정 분석을 통한 디지털 경험 혁신 컨설팅

2. 사업 배경

- 빠르게 변화하는 손님의 니즈 및 다양한 손님 형태가 등장함에 따라 생활여정 속 손님 터치 포인트를 확대하기 위해 손님여정 기반의 비즈니스 전략을 수립하고, 손님 경험 혁신 솔루션을 제안 받고자 함

3. 제안 요청 사안

- 가. 국내외 문헌, 사례 조사 및 analysis : 정량, 정성조사, FGI 및 내부 데이터분석 포함
- 나. 손님여정 분석(journey map) : 손님여정 심층 분석을 통한 핵심가치 발굴 및 Unmet 니즈 분석
- 다. Quick-win 솔루션 도출 : 쿠어 타겟 여정분석 기반의 솔루션 가설수립 및 표본 검증
- 라. 데이터 전략 수립 : 내부데이터 연계 분석, 분석자료 데이터베이스화, 솔루션 성과측정 모델 구축
- 마. 상기 4개 과제 외 중장기 디지털 터치포인트 확대 방안(혁신 솔루션 제안)

4. 사업 기간 : 착수 후 18주 예상

※ 본 계약 체결 시 컨설팅 기간과 과제에 대해 별도 협의 예정

II. 입찰 개요

1. 선정 방식: 제한경쟁입찰, 협상에 의한 계약

2. 제안 자격

- 최근 3년 이내 마케팅 전략 컨설팅 유경험 또는 디지털 전략 관련 컨설팅 유경험 업체

3. 평가 방법

- 품질과 가격을 종합 평가하여 우선협상 대상자를 선정하고, 세부사항에 대한 협상 및 계약협의를 통해 최종 낙찰자를 선정함 (협상 결렬 시 차상위자와 우선 협상 진행)

4. 계약 방식

- 계약금액 및 세부과제는 세부내역 협상 및 계약협의를 통해 결정됨
- 우선협상대상자로부터 금액을 조정한 가격제안서를 제출 받아 재협상할 수 있음
- 기타 계약관련 세부사항은 계약 시 협의함

III. 입찰 참가 안내

1. 추진 일정

- 1) 공고 기간: 2019년 7월 30(화) ~ 2019년 8월 5일(월)
- 2) 제안서 제출 기한: 2019년 8월 6일(화) 18:00까지
- 3) 제안 설명회: 2019년 8월 12일(월)
- 4) 우선 협상 대상자 선정 및 통보: 2019년 8월 14일(수)

※ 진행 일정은 당행 사정에 따라 조정 될 수 있음

2. 제출 서류 안내

- 1) 용역 제안서 : 3부 및 USB로 파일 제공
- 2) 가격 제안서 : 1부 (제안사 자체 양식, 밀봉하여 대표자 인감 날인 후 원본 제출)
- 3) 입찰참가 확인서 (첨부 당행 서식)
- 4) 비밀유지 협약서 (첨부 당행 서식)
- 5) 입찰보증금 면제에 따른 협약서 (제안사 자체 작성)
※ 계약대상으로 선정 시 반드시 이행하겠음을 협약하는 내용으로 작성

3. 제출방법 및 관련 문의

- 1) 제출처: KEB하나은행 을지로 본점 23층 미래금융사업부 앞 인편 접수
- 2) 제출 기한: 2019년 8월 6일 (화) 18:00 까지
- 3) 관련문의: 미래금융사업부 강석윤 팀장 (02-2002-2849, seokyoonkang@hanafn.com)

4. 제안설명회

- 1) 개최일정: 2019년 8월 12일 (월)
- 2) 시간: 각 업체당 50분 (발표 30분, 질의응답 20분)
- 3) 장소: KEB하나은행 을지로 본점

※ 개최일정 및 장소는 상황에 따라 조정될 수 있으며 참가업체 앞 사전 통지 예정

IV. 제안서 작성 지침

- 1) 제안서는 파워포인트 프로그램을 사용한 가로형식의 문서로 제안사 자율 작성
- 2) 제안 내용에는 다음의 사항을 필수적으로 담고 있어야 함
 - 제안서 소개
 - 유사 컨설팅 수행 실적
 - 컨설팅 추진 전략
 - 컨설팅 과제에 대한 수행 방안
 - 인력 투입 계획
 - 컨설팅 품질관리 계획
- 3) 제안서에 필요한 근거자료 및 보충자료는 별도로 첨부하여 제출 할 수 있음

V. 제안서 관련 유의사항

- 1) 당행이 작성한 제안요청서는 제안서 작성 목적 이외에는 사용되어서는 아니 되며, 당행에 제출한 제안서는 당행을 위한 제안목적으로 사용할 것을 명기
- 2) 제안서 작성과정에서 당행으로부터 취득한 내용에 대해서는 철저히 보안을 유지해야 함
- 3) 제안서 작성 및 관련 설명회 등 제안에 관련된 제반 비용은 제안사의 부담임
- 4) 제안서의 세부 내용은 계약서의 일부로 간주되며, 계약 후에도 계속 유효함
단, 제안서와 계약서의 내용이 상이한 경우에는 계약서의 내용이 우선함
- 5) 제출된 제안서는 최종 계약대상업체로의 선정여부와 관계없이 일체 반환하지 않으며,
접수된 제안내용에 대한 평가 및 업체선정 세부기준은 공개하지 않음
- 6) 제안서는 명기된 기한까지 지정된 장소에 제출되어야 하며 기한 내에 제출하지 않는 경우
제안의사가 없는 것으로 간주함
- 7) 제안서는 공식 문서로 작성하여, 대표자 인감을 날인하여야 함

끝

【 서식 1 】 - 입찰참가신청서

손님여정 분석을 통한 디지털 경험혁신 컨설팅 업체 선정

입찰참가 신청서

접수번호			
회사명		사업자등록번호	
대표자		담당자	
일반전화		핸드폰번호	
FAX		E-MAIL	
사무실주소			

KEB하나은행에서 시행하는 '손님여정 분석을 통한 디지털 경험혁신 컨설팅 업체 선정'
입찰공고 및 지침서를 준수하여 참가할 것을 신청합니다.

• 구비서류

1. 입찰참가신청서 1부 【서식 1. 본서식】
2. 비밀유지 확약서 1부 【서식 2. 양식활용】
3. 사용인감계 1부 (3개월 이내 발급분)
4. 법인인감증명서 1부 (3개월 이내 발급분)
5. 법인등기부등본 1부 (3개월 이내 발급분)
6. 사업자등록증 사본 1부
7. 접수자 위임장 / 신분증 사본 각 1부

2019년 월 일

신청(법)인 (인)

주식회사 하나은행 미래금융사업부장 귀하



손님여정 분석을 통한 디지털 경험혁신 컨설팅 업체 선정

비밀유지 확약서

KEB하나은행이 추진하는 '손님여정 분석을 통한 디지털 경험혁신 컨설팅 업체 선정' 관련하여 입찰 과정에서 제공하는 모든 관련자료 및 정보 등에 대해 다음과 같은 사항을 준수할 것을 확약하며, 이에 본 확약서를 제출 합니다.

1. 은행으로부터 제공받은 모든 자료 및 정보를 본거래 이외의 용도로는 절대 사용하지 않는다.
2. 은행으로부터 제공받은 자료 및 정보의 취급을 본 거래와 관련한 담당자로 국한하며, 사외는 물론 기타 임직원에게 유출하지 않도록 한다.
3. 은행의 동의 없이 본 입찰과 관련한 배경, 내용 및 그 과정에서 취득한 정보 등을 제3자에게 공표 또는 누설하지 않는다.
4. 은행이 본 사업을 실행하지 않기로 결정하거나, 은행의 요구가 있을 경우에는 제공받은 모든 자료를 반환함과 동시에 그 사본과 제공 받은 정보 및 자료를 바탕으로 작성한 분석자료 일체를 파기 처분 한다.
5. 본 사업 또는 관련 자료에 대하여 은행에서 지정하는 담당자를 통하지 않고 직접 접촉하지 않는다.
6. 본 비밀유지약정은 약정서 서명날인 일로부터 효력이 발생 한다.

상기의 사항에 동의하며 아래와 같이 기명 날인 합니다.

2019년 월 일

신청(법)인 (인)

