

투데이 칼럼

빅데이터로 완성되는 관계마케팅

2000년대 중반까지 기업의 마케팅 활동에서 가장 중요했던 목표는 상품별 매출성이나 시가적 영업실적이었다. 이러한 목표들은 여전히 기업경영에서 중요하게 다뤄지지만 현재 기업의 가장 중요한 이슈는 고객과의 관계유지가 되었다.

기업들은 '관계마케팅'에 더 큰 비중을 두고 고객들을 세분화하여 고객접점유율이나 고객생애주기에서 차지하는 매출 성과를 분석하고 중장기적 마케팅 전략을 기획하고 있다. 하나투어는 이러한 마케팅의 발전방향에 따라 고객 상황에 적절한 여행상품을 제안할 수 있는 마케팅 플랫폼을 개발, 고객들이 하나투어를 지속적으로 이용하도록 만드는 마케팅 전략 모델을 개발해 고객과의 관계유지를 강화했다.

관계마케팅은 기존 마케팅에서 존재하는 분석활동보다 보다 과학적인 방법들을 고안해 고객을 분석하여 전략을 수립한다.

수학적 알고리즘을 이용, 고객들의 성향을 파악할 수 있는 빅데이터 분석을 활용해 확보한 고객 관련 자료들은 지금 시대의 기업 마케팅에서 전략을 수립하는데 반드시



김 제 범

한국융복합경영연구소 대표

시 필요한 요소이다. 빅데이터 개념이 부족한 시절의 마케팅 전략들은 세밀함에서 약점을 드러냈다. 가령 백화점이나 쇼핑몰 등에서 휴면고객을 설정하는 기준을 기존의 분석 방식은 단순히 기간으로만 책정을 할 수 있었지만 빅데이터 분석을 활용한 방식은 고객 개인의 성향을 파악, 보다 정확한 기준 제시가 가능해졌으며 고객 특성에 맞춘 원투원 마케팅을 실행할 수 있게 됐다. 롯데백화점의 경우, 개인의 구매주기와 패턴을 분석해 휴면이나 이탈의 기준을 따로 적용한다. 이러한 기준은 충성고객에 대한 마케

팅 전략 실행에 큰 도움이 되었으며 휴면, 이탈 고객이 발생한 이유에 대한 정확한 분석이 가능해져 신규고객확보를 위한 마케팅 활동도 가능해졌다.

이는, 고객 관계 유지 관리에 빅데이터 분석을 마케팅적으로 잘 활용한 사례로 볼 수 있다.

개인의 가치가 다양해진 지금의 시대에서 전환일률적인 마케팅은 기업의 매력도를 떨어뜨리는 위험 요소이다. 고객에 대한 기업의 차별성 없는 마케팅, 중복되거나 과도한 마케팅들은 기업에 대한 고객의 충성도를 떨어뜨려 관계 유지에 어려움을 겪게 만든다.

이러한 위험은 마케팅 최적화(Optimization)를 통해 극복할 수 있는데 최적화는 본래 생산이나 물류

영역에서 중요하게 다뤄지던 개념이었지만 현재는 관계마케팅에서 가장 중요하게 여기는 고객접점영역까지 확장되었다.

빅데이터 분석을 활용하면 기업 마케팅 활동에 노출 된 고객에 대한 분석이 가능하게 되며 위와 같은 위험 상황을 미연에 방지할 수 있는 최적화 된 마케팅 프로세스 구축이 가능하게 된다. 이러한 최적화 활동은 고객관계유지, 고객 충성도 확보를 위해 반드시 우선 되어야 할 과제이며 기업의 중장기적 성장 플랜에 빠질 수 없는 경영전략이라고 할 수 있다.

스타트업 기업, 성장이 정체 된 기업들의 경우에 고객과의 관계 확보를 위한 방법으로 가발함과 참신함에 초점을 맞춘 마케팅을 통해 해결하려고 한다.

하지만 빅데이터 분석이 동반되지 않은 전략은 단순히 아이디어 잔치로 끝날 가능성이 높으며 이는 성과로 이어지지 못하고 결국 고객 확보, 유지 실패라는 결과를 초래하게 될 것이다. 관계마케팅은 빅데이터 분석을 통한 정확하고 세밀한 전략으로 완성된다는 것을 기업관계자들은 숙고해야 한다.

독자제언

운전 중 휴대폰 사용 자제하자

스마트폰의 확산으로 통화나 문자 메시지뿐만 아니라 이메일 확인 등 운전 중 휴대폰 사용 범위가 점점 증가하고 있다. 휴대폰은 현대 사회에서 아주 유용하게 사용되고 있지만 운전 중에 사용하면 매우 위험하다.

운전 중 문자메시지를 주고받는 행동은 사고 위험을 2~3배 증가시킨다. 운전자가 문자를 보내거나 받을 때 도로에서 눈을 떼는 시간은 평균 5초로 고속도로 일반주행속도라면 축구장 정도의 거리를 지날 수 있는 충분한 시간이다.

그리고 원활한 교통 흐름도 방해한다. 신호 대기 중 핸드폰을 사용하다가 신호가 바뀔 줄 모르거나 뒤에 있는 차의 정적 소리를 듣고 난 뒤에야 움직이면 교통 소통이 잘 안 된다. 또한 차선 변경을 꺼리게 되고 느리게

주행하는 차를 앞지르지 못하며 전체적인 주행 속도도 떨어지게 된다. 특히 이런 느낌보 운전 경험은 교통 정체 정도가 중간이거나 높을 때 더욱 심하다.

이렇게 운전 중 사용하는 휴대폰으로 인한 위험을 알아야 한다. 하지만 안타까운 건 사람들은 여전히 휴대폰의 해악을 알고 있으면서도 습관적으로 사용하는 것이다.

불행하게도 운전 중 휴대폰을 사용하는 사람들은 자신이 무엇을 놓쳤는지조차 알지 못하며 너무 늦은 상황이 되어서야 알아차리는 것 같다.

사고를 당한 뒤에 후회하면 늦다. 운전 중에는 휴대폰 사용을 하지 않는 것이 사고를 미연에 예방하며 원활한 교통 흐름을 만들 수 있다.

박인배 원신서 교통안전계 3팀장 경위

사진으로 보는 지구촌 소식

인니 여객기 추락 나흘만에 블랙박스 회수



인도네시아 라이온에어 추락 여객기 블랙박스를 1일 자바 섬 인근 해역에서 건져 올려 이동시키고 있다. <사진=컴파스 TV 캡처>

구독 · 광고문의 063-288-9700

전주매일

독자 여러분의 의견이 담긴 기고와 투고를 기다립니다.

(우)560-912 전북 진주시 완산구 서노송동 568-80 승주빌딩 4층

사설

예산 7조원 시대 열어야 전북이 산다

내년도 예산과 관련해 도지사와 브레인들은 생각이 많아졌다. 저번에 전북도가 요청한 액수는 7조6661억 원인데 반해 정부 예산안은 6조5139억 원이었기 때문이다. 그때 전북도는 무슨 큰 성과라도 낸 것처럼 들뜬 기분을 감추지 않았었다.

부처 예산이 2159억 원이 늘은 것과 새만금 쪽 예산이 전년보다 7.2% 오른 것에 의미를 부여한 까닭이다. 그리고 국회 단계에서 역대 최고액이 예산으로 반영될 것으로 기대했던 것이다.

그러나 도민들의 정서는 결이 다르다. 수년째 소폭 증액 예산을 벗어나지 못하고 있음에 도민들은 불만이 크다.

국회 단계에서 예산이 증액된다고 해도 7조원 시대가 열리지 않는다던 아무 의미가 없다.

그러니까 내년도 예산이 6조8천억 원이 되면 6조9천억 원이 되면 도민들은 섭섭할 터이다.

전북도는 7조원대의 예산으로 발전 속도를 내야 한다.

지역 발전을 위해 무한 책임을

져야 하는 전북도의 책임이 크다. 전북도는 잘 판단해야 한다. 제약을 핑계는 역척스러움의 2% 정도 부족해 보인다. 보다 발전하기 위해서는 역척스러움을 보여야 한다고 주문했건만 그게 없는 것 같다.

너무 앞전하지 않은지 생각해 볼 일이다. 전북도는 각오를 새롭게 해야 한다.

7조 원 예산 확보가 미흡했다면 더 뛰어야 한다.

전북도는 지역 발전을 위해서 뛰는 행보를 보여야 한다.

도민들이 안타까워하고 있거니와 우리 지역은 발전 속도가 너무 더디다.

나후 지역을 언급할 때마다 전라남도도 함께 단골 손님이 되고 있으니 답답한 세월이다. 전북도는 발전 속도를 내야 한다.

예산 증액의 명분을 더 강화해야 한다. 그리고 국책사업이라는 거창한 이름을 달고 있는 사업들에 대해서는 마땅히 받아야 할 몫을 받아내야 한다.

지금부터 뛰어야 할 때이다.

전북 시설 SOC 확충에 힘내야

도내 물류 대동맥 노후화가 심각하다. 국도며 지방도며 두루 그렇다는 데 참으로 답답한 현실이다. 도로 노후화의 현실을 지켜만 보고 있을 게 아니다. 저번에 밝힌 바 시설 개량 대상의 도로는 국도가 여덟 구간이고 지방도는 아홉 구간이다. 열악한 재정 형편 때문에 SOC 투자가 어렵다는 말만 되뇌일 게 아니다. 전북도는 교통 인프라 구축을 위해서라도 작업을 서둘러야겠다.

전북도는 교통 인프라 확충에도 힘을 쏟아야 한다.영호남 SOC 공동건의문을 채택한 것과 관련해 세월을 기다려선 안된다. 오랜 시일이 지났는데 여태 후속 움직임을 보이지 않는다. 전북도는 예전에 호기롭게 말한 적이 있다. 2030년까지 도로 건설과 철도 건설과 항만 건설 등 113건의 사업을 위해 23조 9천여억원을 투입한다고 했던 게 생각나는 것이다.

그같은 구상은 전에 들어보지 못했을 만큼 원대했다. 2030년까지 멀리 내다본 것도 그랬고 투입액수가 거의 24조원에 육박한다는 것도 그랬다.

그러나 그게 추진되지 않는다면 맹탕에 지나지 않는다. 그래서 여기 조심스럽게 지적할 것이 있다. 아쉬운 쪽은 우리 쪽이지 영남

쪽이 아니다. 사실이 그렇다. 그러므로 그 추진을 위해서는 전북도가 앞서서 나가야 한다.

도민을 상대로 청사진을 그려보여주는 것도 좋지만 더욱 중요한 것은 예산 확보이다.

현 정부가 뭔가 다른 모습을 보여줄 것으로 기대되지만 그래도 촉구할 것은 촉구해야 한다. 행여 전임 정부의 그것을 그대로 답답할 수도 있기 때문이다.

전임 정부 때 국토부의 5개년 계획을 보고서 불만을 말했었는데 그것은 지금 돌아봐도 정당하다.

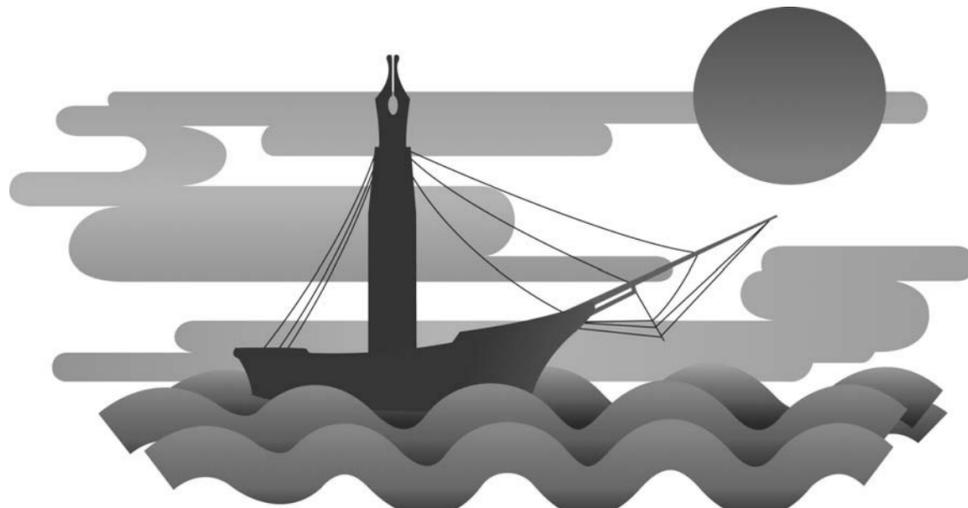
전북 류의 고속도로 건설이 전국 대비 1.3%에 불과했으니 말이다. 그리고 무주와 대구간 건설 건은 언급조차 없음에도 경북과 경남권은 고속도로 건설 건이 무려 일곱 건이었으니 말이다.

전북도는 제 목소리를 내야 한다. 전북의 오랜 낙후는 정부를 향해 제 목소리를 낼 수 있는 이 유가 된다.

도내 도로들의 노후화가 오래됐는데 가만히 있어서는 안 되겠다. 전북도는 도로 정비와 SOC 확충과 관련해 그 책임이 막중하다.

정부가 이쪽의 형편에 눈길을 돌리도록 전북도는 더욱 뛰어야겠다.

용기와 희망을 주는 인간을 위한 정론지



“더 좋은 신문, 더 사랑 받는 신문, 독자와 함께하는 신문”을 위해 전주매일의 전 직원들은 ‘전북 최고의 신문’을 제작하기 위해 최선을 다하겠습니다.

진정한 지방자치 발전을 위해 중앙지를 답습하는 형태를 벗어나 보다 깊이 있게 내 고장 소식을 빠르고 정확히 독자 여러분들에게 전달하겠습니다.

당신의 가려움을 속 시원하게 긁어 드리기 위해 대안적 비판 기능을 강화하고 있으며 한 단계 더 성숙한 네트워크 구축과 함께 지역발전의 수레바퀴를 힘차게 굴러겠다는 약속을 드립니다.

인간중심 · 도덕중심 · 지역중심 전주매일