

매신 러닝을 활용한 고객군집화 및 Google Ads를 통한 차별화 메시지 송출 전략

: Youtube 광고를 중심으로

팀 : 클리오 파트라



유튜브 커뮤니케이션 성공 사례: 코카콜라

<https://www.youtube.com/watch?v=BPntdgcAopQ&feature=youtu.be>



유튜브 커뮤니케이션 성공 사례: 코카콜라

관심사별 타겟 세분화

아이돌

뷰티

간단 요리 레시피

차별화 메시지

우리 사이 넘넘넘 가까워질거야

썸남을 사로잡는 심쿵 아이템

자취방도 3초 안에 파티 분위기로!

광고 상기도가 대조군 대비 44.6% 높은 성과

핵심 고객인 영 타겟의 관심 주제 파악 ➔ 유저가 시청하는 콘텐츠에 따라 차별화된 메시지 노출

클리오의 유튜브 광고 활용 진단



고객들은 메시지를 전달받는 과정에서 잡음을 경험하게 된다.

클리오의 유튜브 광고 활용 진단

화장품 브랜드	연예인을 통해 메시지를 전달 함	브랜드 이미지를 표현할 수 있는 배경 음악	제품을 클로즈업해서 보여줌	모델의 얼굴 위주로 광고가 구성됨	강조하고 싶은 문구를 광고에 삽입함
에스티로더	○	○	○	○	○
에스쁘아	○	○	○	○	○
클리오	○	○	○	○	○
헤라	○	○	○	○	○
마몽드	○	○	○	○	○
릴리바이레드	○	○	○	○	○
미샤	○	○	○	○	○

클리오를 포함한 경쟁사들이 보내는 메시지는 유사한 속성을 갖고 있으며
자연스럽게 클리오의 브랜드 주목도가 낮아질 수 있음

Perceptual Filter



소비자는 관심 없는 메시지는 흘려 보내는 반면, 관심 있는 메시지는 받아들인다. → 주목도 상승

AS-IS → TO-BE

Google Ads

광고 그룹 만들기

인구 통계

잠재 고객

키워드

주제

게재 위치

18-34, 여성

확장
인구통계
정보

관심분야
및
습관 정보

시장 조사
및 구매 계획
정보

비즈니스와
상호작용한
방식

비즈니스
카테고리 (대)
→ 26개

비즈니스
카테고리 (소)
→ 207개

일상,
유머,
음악

- 클리오에서 통제하고 있는 변수(AS-IS)
- 새로 제안할 통제 변수(TO-BE)
- 통제하지 않는 변수

관심사에 맞춰서 메시지를 보내자 !

커뮤니케이션 전략 개요

1

고객 데이터 수집

: 고객 군집화를 위해 (잠재)고객의 Youtube 사용과 실태와 관련된 데이터 수집 필요

2

고객 군집화

: (잠재)고객의 관심 분야와 시청 주제 및 콘텐츠 사이의 군집 분석을 위해 머신러닝 기법 사용

3

차별화 메시지

: 통계적으로 유의미한 군집에 각각 차별화된 메시지 제작 → Google Adwords를 통해 송출

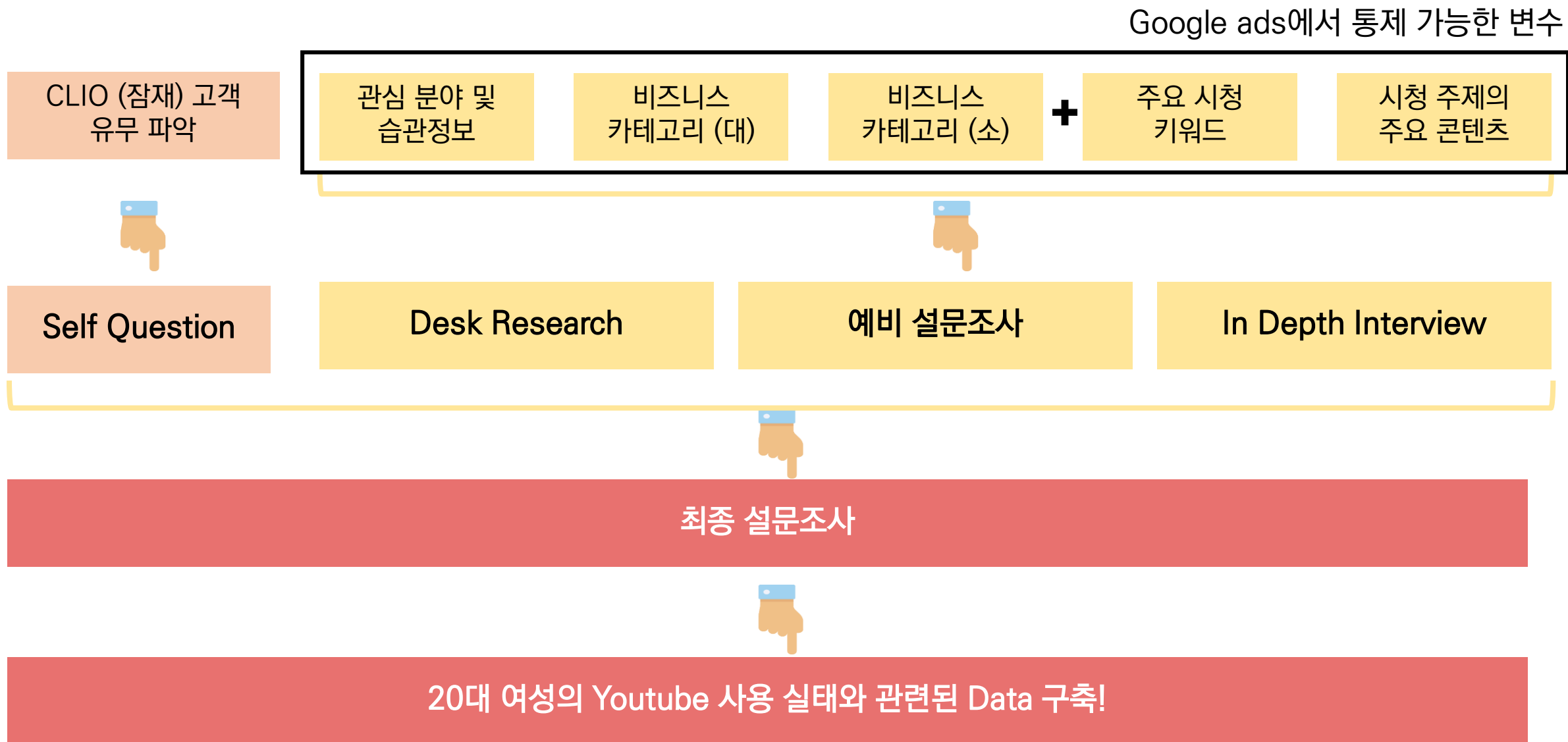
4

지속 가능 방안 제시

: 지속적으로 고객 데이터를 수집하고 차별화된 메시지를 송출할 수 있는 전략 제시

1. 고객 데이터 수집

1-1 고객 데이터 수집 과정



1. 고객 데이터 수집

1-3 설문조사 예시

- 설문 조사 기간: 2019년 5월 18일 ~ 5월 27일
- 설문 표본: 883명 (전국 20대 여성)

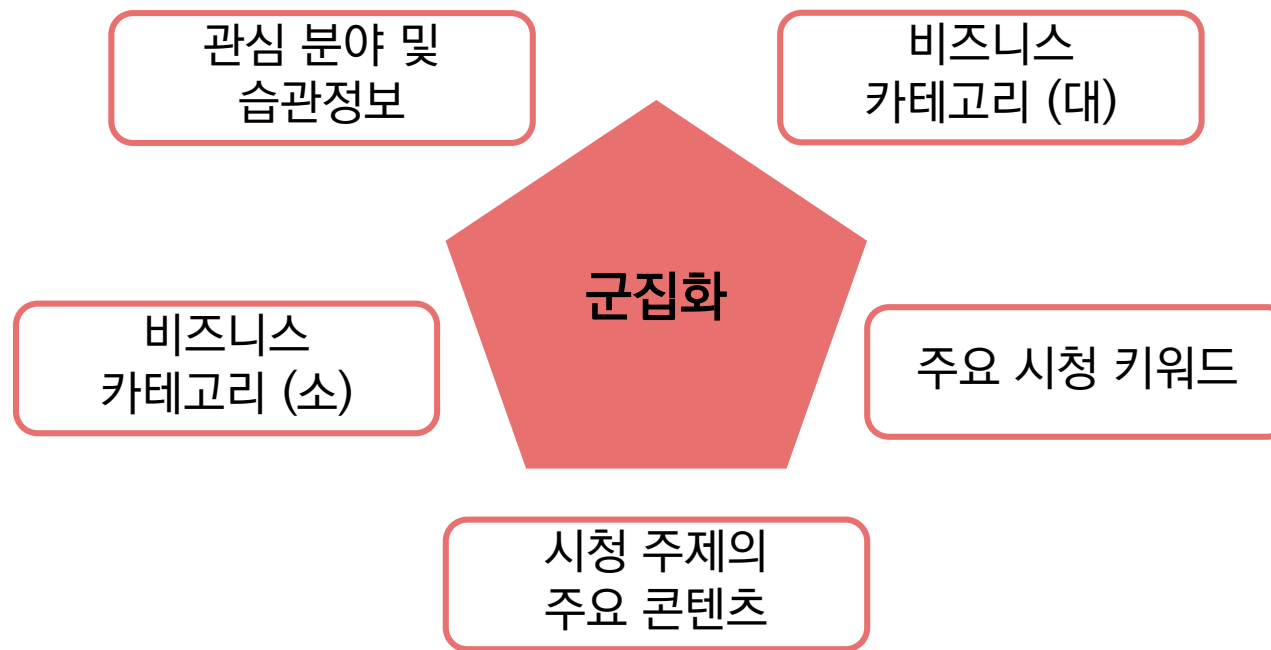
설문자	관심분야	건강				미용, 피트니스			
		건강 시청 여부	건강 시청 주제	건강 시청 정도	건강 시청 콘텐츠	미용, 피트니스 시청 여부	미용, 피트니스 시청 주제	미용, 피트니스 시청 정도	미용, 피트니스 시청 콘텐츠
1	미용 및 웰빙 쇼핑객 ...	1	시력관리 영양 정신건강	3	ASMR VLOG	0	-	-	-
2	인테리어 조경 ...	0	-	-	-	1	체중감량 ...	4	GRWM How to

...

	관심분야	주제 별 시청 여부	주제 별 시청 주제	주제 별 시청 정도	주제 별 시청 콘텐츠
질문 형식	객관식				
선다 개수	18	2	5 ~ 10	5	16
선다 세부 정보	-	예 or 아니오	주제별로 상이	5점 척도	-
질문 세부 정보	관심분야 및 습관정보	비즈니스 카테고리 (대)	비즈니스 카테고리 (소)	시청 주제 가중치	키워드

2. 고객 군집화

2-1 군집 분석 개요

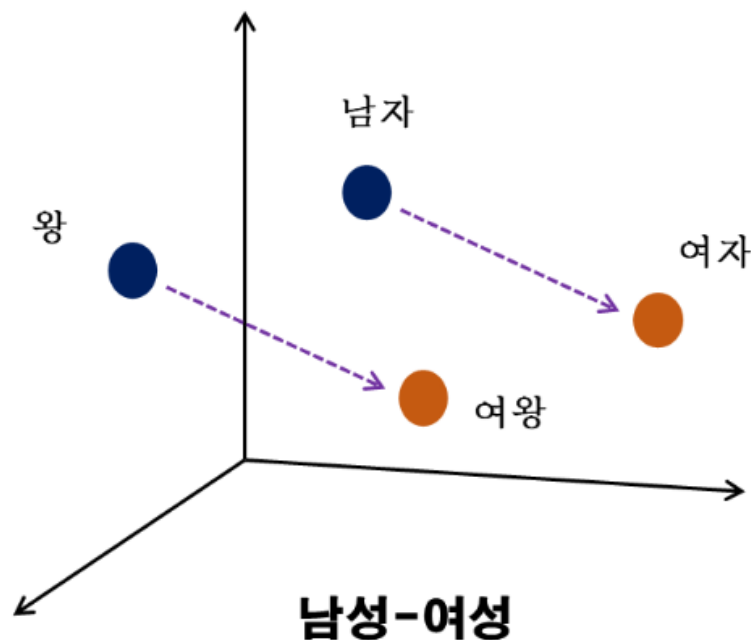


Google Ads에서 통제 가능한 5가지 변수를 군집화 = 관심분야와 주요 시청 주제, 콘텐츠, 키워드를 군집화

➔ Word Embedding, K-Means를 사용

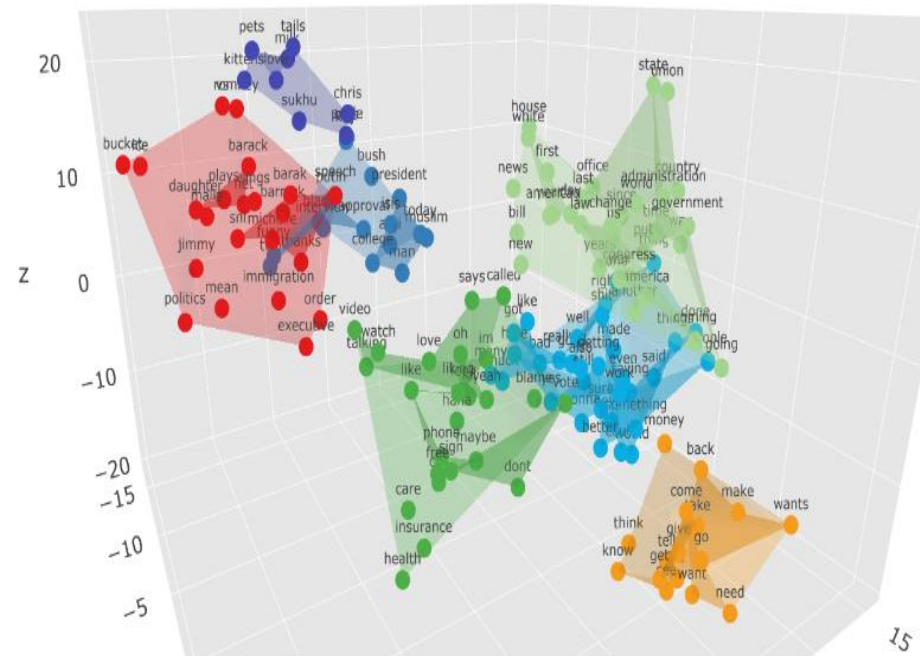
2-2 머신러닝 기법 소개

Word - Embedding



설문지를 통해 수집한 고객 데이터를
동시에 등장한 단어의 정보를 보존하여
단어를 수치화함

K-Means Clustering



통계적으로 유사한 데이터를
찾아서 군집화

2. 고객 군집화

2-3 분석 알고리즘

Google Ads
Corpus



Word
Embedding



PCA



Kmeans

- ✓ 학습할 단어: 클리오의 (잠재)고객의 응답
→ 색조 화장품을 구매할 의향이 있는가?
→ yes로 응답한 설문자만 corpus 형성
- ✓ 총 단어의 개수: 437개

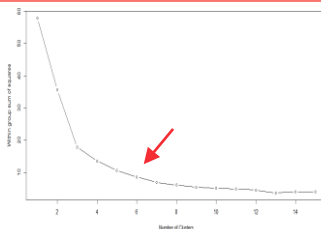
['건강(대)', '건강상태(소)', '정신건강(소)', '의사가운영하는유튜브(소)', '정보전달(콘텐츠)', '유머(콘텐츠)', '건강(대)', '건강상태(소)', '정신건강(소)', '의사가운영하는유튜브(소)', '정보전달(콘텐츠)', '유머(콘텐츠)', '건강(대)', '건강상태(소)', '정신건강(소)', '의사가운영하는유튜브(소)', '정보전달(콘텐츠)', '유머(콘텐츠)', '미용피트니스(대)', '뷰티(소)', '다이어트(소)', '피트니스(소)', '리뷰및추천(콘텐츠)', '정보전달(콘텐츠)', 'GRWM(겟레디위드미)(콘텐츠)', '메이크업튜토리얼(콘텐츠)', '홍트(콘텐츠)', '미용피트니스(대)', '뷰티(소)', '다이어트(소)', '피트니스(소)', '리뷰및추천(콘텐츠)', '정보전달(콘텐츠)', 'GRWM(겟레디위드미)(콘텐츠)', '메이크업튜토리얼(콘텐츠)', '홍트(콘텐츠)', '미용피트니스(대)', '뷰티(소)', '다이어트(소)', '피트니스(소)', '리뷰및추천(콘텐츠)', '정보전달(콘텐츠)', 'GRWM(겟레디위드미)(콘텐츠)']

- ✓ Skip-gram → corpus에서 중심 단어로 주변 단어를 학습
- ✓ window size = 1 (양 옆 1단어 까지 고려)

- ✓ 300 차원으로 임베딩
- ✓ 15번 이하로 나온 단어는 제외

- ✓ 주성분 분석: 300 차원 → 2 차원으로 축소
- ✓ 시각화와 분석을 위해 2개 차원으로 축소

- ✓ 6개의 Cluster 생성
- ✓ Within group sum of squares를 기준

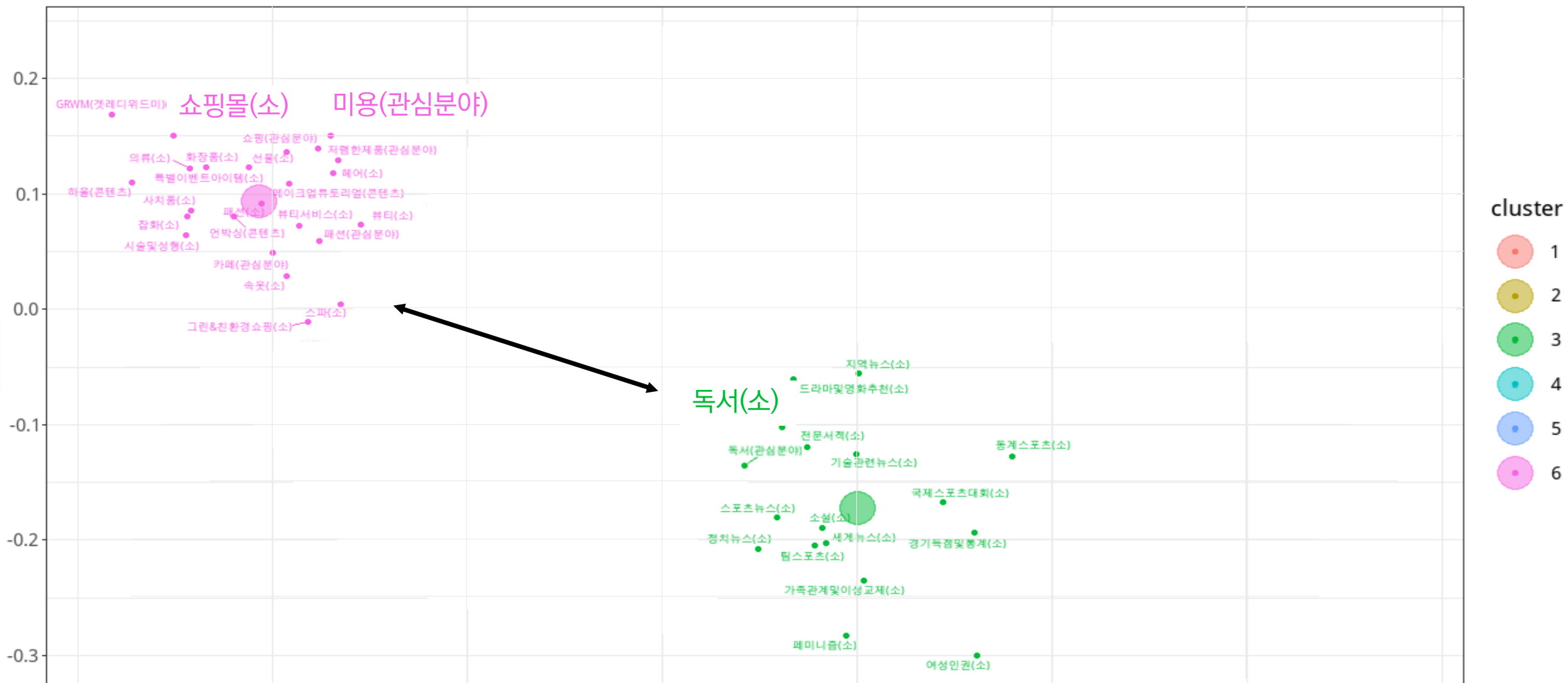


2-4 군집 분석 결과



2. 고객 군집화

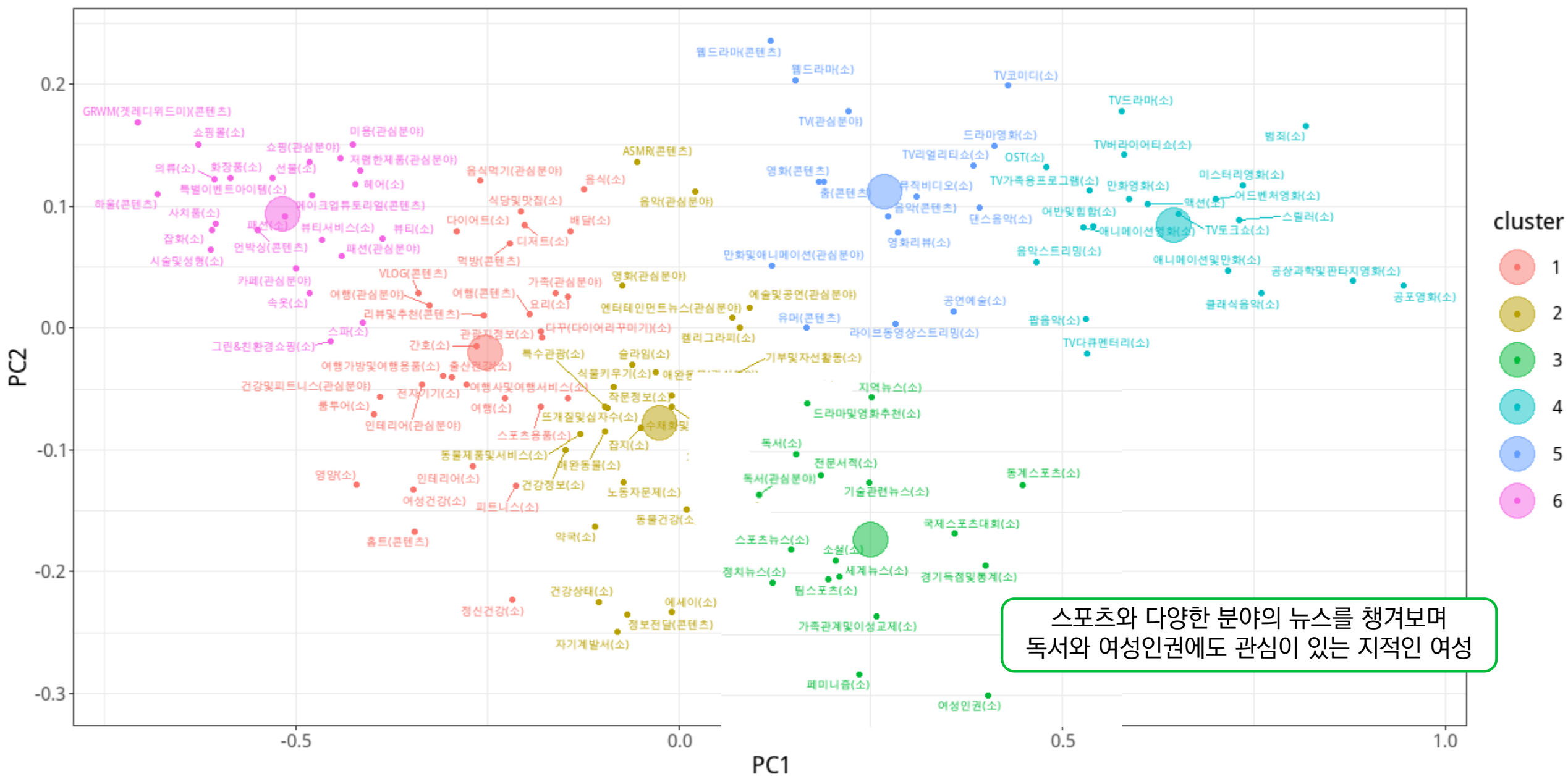
2-4 군집 분석 결과



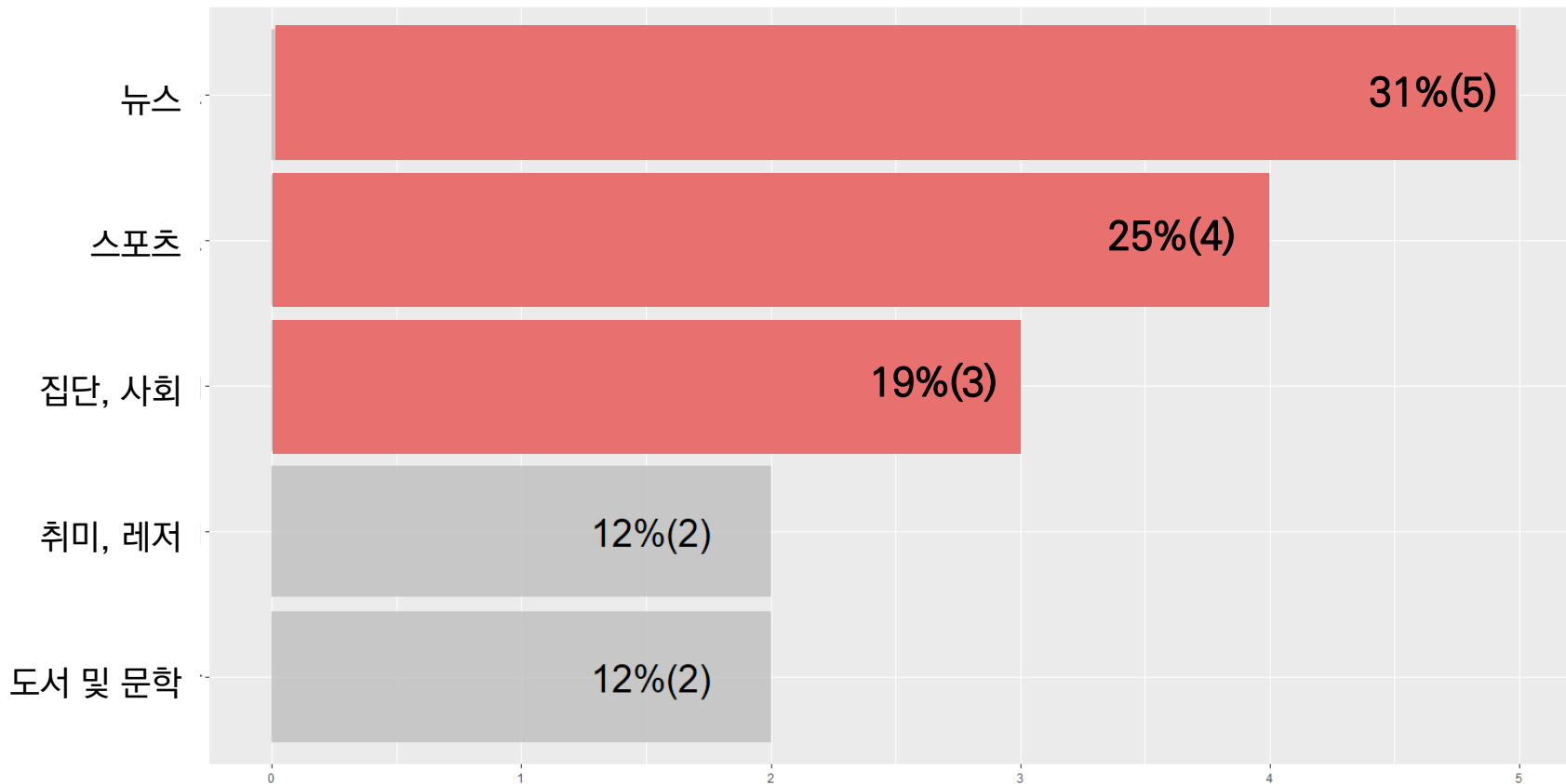
같은 군집에 있는 미용에 관심이 있는 타겟은 쇼핑몰과 관련된 영상 주제를 함께 볼 확률이 높음
반면, 미용(관심분야)와 다른 군집에 있는 독서와 관련된 영상 주제는 함께 볼 확률이 낮음

2. 고객 군집화

2-4 군집 분석 결과



3번 군집 분석



관심분야

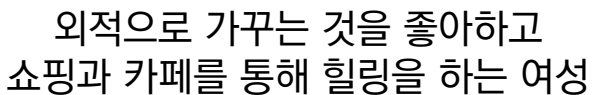
① 독서

컨텐츠

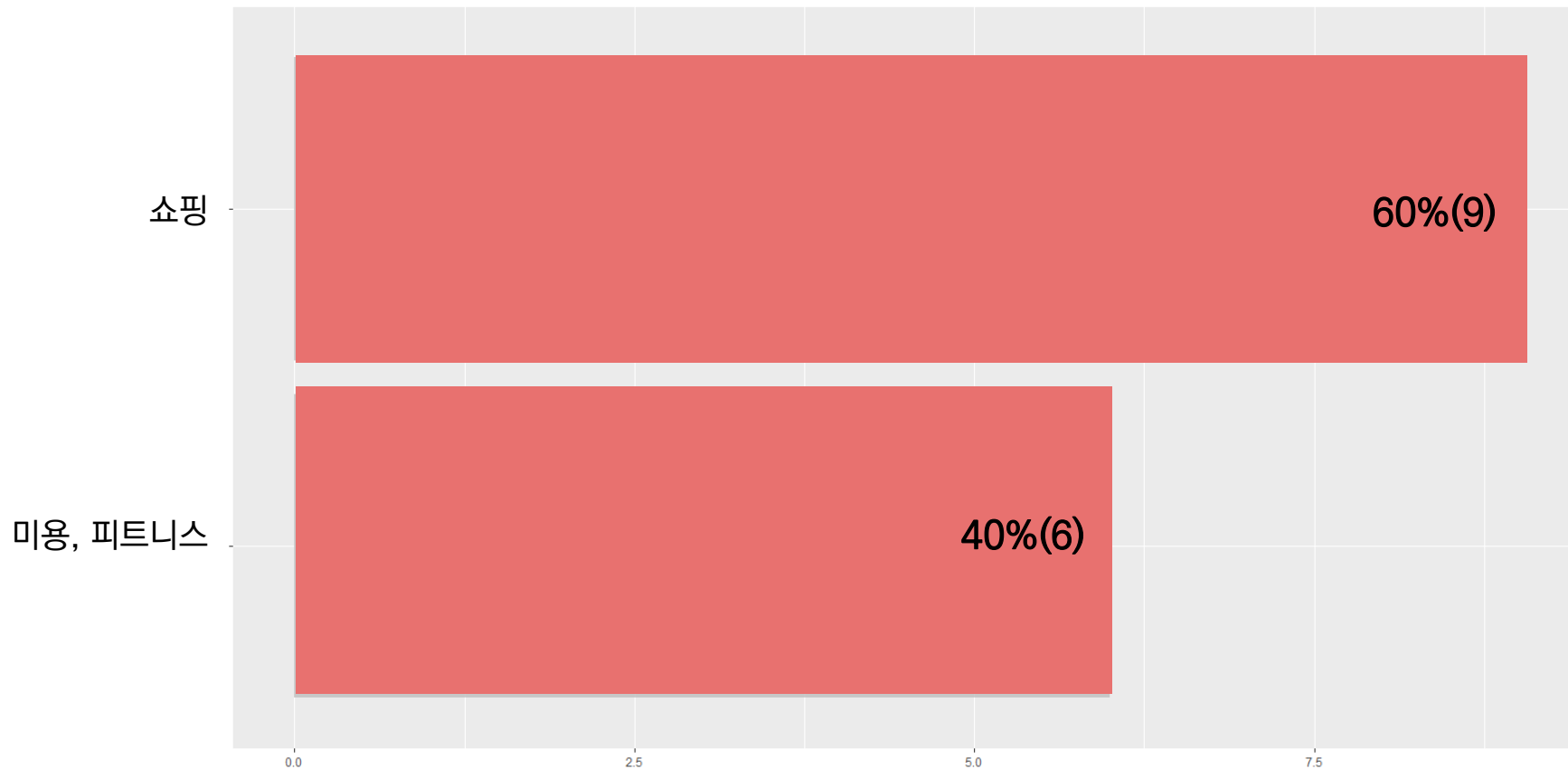
-

스포츠와 다양한 분야의 뉴스를 챙겨보며
독서와 여성인권에도 관심이 있는 지적인 여성

2-4 군집 분석 결과



6번 군집 분석



관심분야

- ① 쇼핑
- ② 패션
- ③ 미용
- ④ 카페
- ⑤ 저렴한 제품

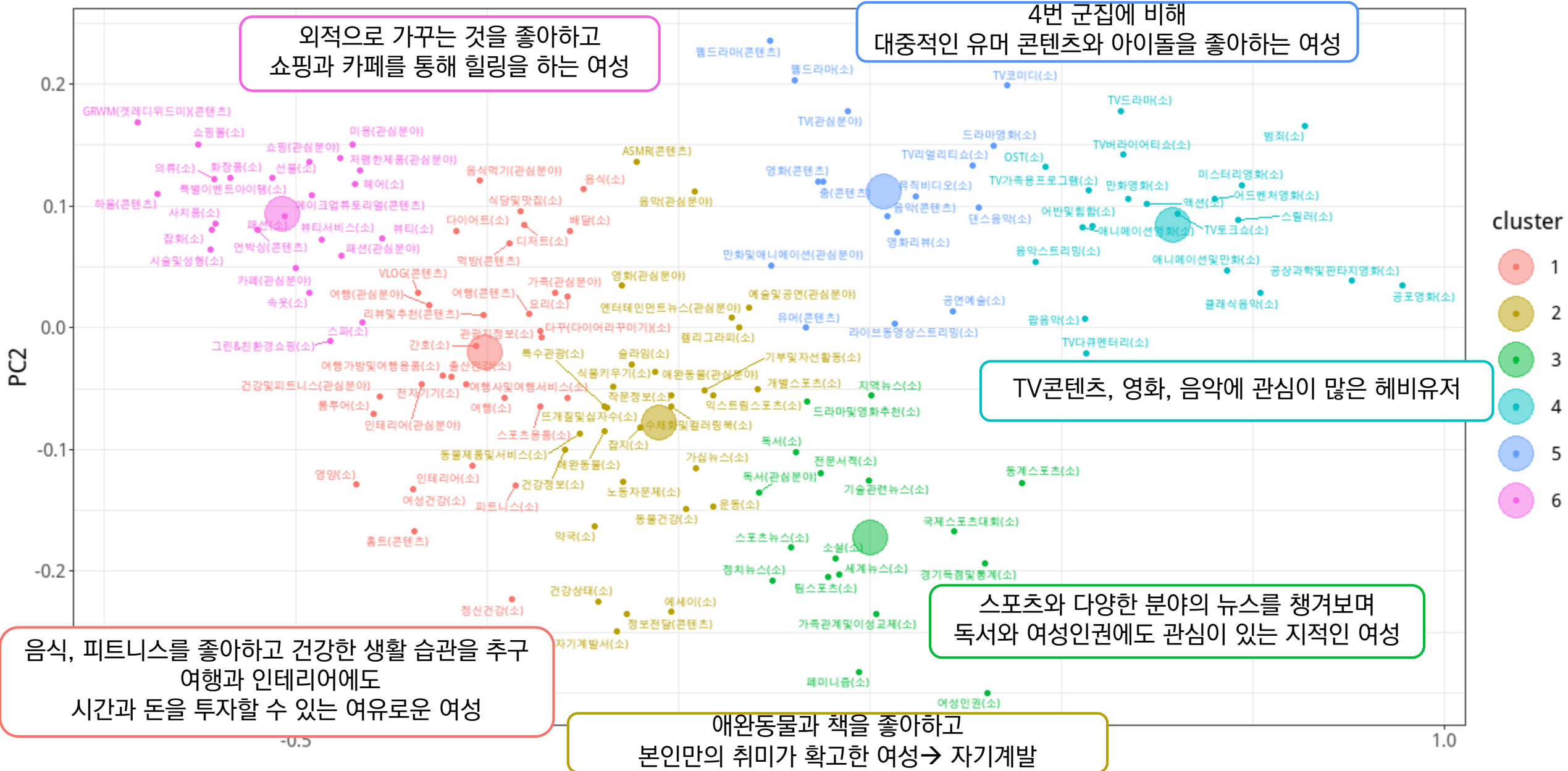
컨텐츠

- ① GRWM
- ② 하울
- ③ 메이크업 튜토리얼

외적으로 가꾸는 것을 좋아하고
쇼핑과 카페를 통해 힐링을 하는 여성

2. 고객 군집화

2-4 군집 분석 결과



3-1 차별화 메시지 개요

메시지

음식, 피트니스를 좋아하고 건강한 생활습관을 추구하는 여성이며 여행과 인테리어에도 시간과 돈을 투자할 수 있는 여유로운 여성

애완동물과 책을 좋아하고 본인만의 취미가 확고한 여성

스포츠와 다양한 분야의 뉴스를 챙겨보며 독서와 여성인권에도 관심이 있는 지적인 여성

TV콘텐츠, 영화, 음악에 관심이 많은 heavy 유저

대중적인 유머 콘텐츠와 아이돌을 좋아하는 여성

외적으로 가꾸는 것을 좋아하고 쇼핑과 카페를 통해 힐링하는 여성

클리오의 공통된 이미지를 전달하되 군집별로 다른 방식으로 전달한다.

3. 차별화 메시지 전략

3-2 차별화 메시지 예시

1.

음식, 피트니스를 좋아하고 건강한 생활습관을 추구하는 여성이며
여행과 인테리어에도 시간과 돈을 투자할 수 있는 여유로운 여성

2.

애완동물과 책을 좋아하고 본인만의 취미가 확고한 여성

3.

스포츠와 다양한 분야의 뉴스를 챙겨보며
독서와 여성인권에도 관심이 있는 지적인 여성

4.

TV콘텐츠, 영화, 음악에 관심이 많은 heavy 유저

5.

대중적인 유머 콘텐츠와 아이돌을 좋아하는 여성

6.

외적으로 가꾸는 것을 좋아하고 쇼핑과 카페를 통해 힐링하는 여성

**마음과 얼굴을 가볍게
하지만 professional 하게**

나만의 시간, 나만의 방식으로 즐겨봐

Intelligent 한 당신,
CLIO와 함께

I am CLIO.

무너지_지마(X1-MA)

OOTD & MOTD with CLIO

4-1 기대효과

1

브랜드 주목도 상승

: 다른 경쟁사와는 차별화된 광고 송출 전략을 통해 광고를 접하는 고객들에게 신선함을 제시

2

고객을 후킹할 수 있는 요소 증가

: 고객의 관심사와 시청 주제에 맞는 메시지를 전달함으로써 광고에 대한 긍정적인 인식을 심어줄 수 있음

4-2 지속 가능 방안 제시

설문지

20대 여성의 Youtube
사용 실태와 관련된 설문조사

- 설문 조사 기간: 2019.5.8 ~ 20
- 설문 표본: 880명
- 설문 방법: 온라인 설문지
- 경품 이벤트를 통한 촉진



자동화된 시스템

1. 시스템 구축을 통한 고객 데이터 수집
2. 광고 제작 주기 별로 고객 군집화

고객 데이터 수집을 위해 고객과 소통할 수 있는 접점을 만들어야 함

4. 기대효과 및 지속가능 방안 제시

4-2 지속 가능 방안 제시

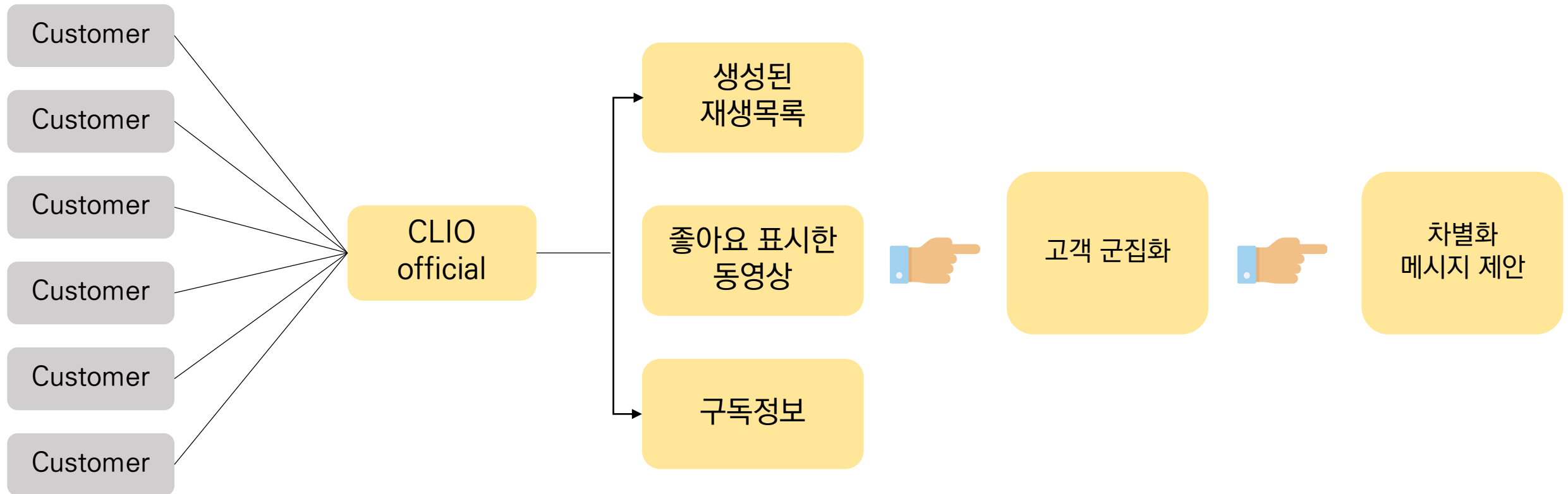
CLIO 공식 계정 활성화를 통한 지속 가능 전략



- ① 고객들과 커뮤니케이션을 할 수 있는 채널 활성화
- ② Google Analytics를 활용한 웹 로그 분석
- ③ 고객 데이터 수집

4-2 지속 가능 방안 제시

CLIO 공식 계정 활성화를 통한 지속 가능 전략



- ① 고객들과 커뮤니케이션을 할 수 있는 채널 활성화 (ex. 댓글 이벤트)
- ② 고객 데이터 수집 (생성된 재생목록, 좋아요 표시한 동영상, 구독정보)
- ③ 고객의 관심분야, 시청 주제, 콘텐츠 군집 분석
- ④ 차별화된 메시지 제작 및 송출

4-3 기대효과

1

브랜드 주목도 상승

: 다른 경쟁사와는 차별화된 광고 송출 전략을 통해 광고를 접하는 고객들에게 신선함을 제시

2

고객을 후킹할 수 있는 요소 증가

: 고객의 관심사와 시청 주제에 맞는 메시지를 전달함으로써 광고에 대한 긍정적인 인식을 심어줄 수 있음

+

3

Big Data Marketing

- ① 고객 군집화 및 차별화 메시지 전략을 자동화 및 고도화 시킬 수 있음
- ② 데이터 기반으로 회사의 목표에 맞는 마케팅 전략을 세울 수 있음

The background of the slide is a vibrant red with various brushstroke textures. A large, white rectangular box with a thin black border is centered on the slide, containing the text.

Thank You!

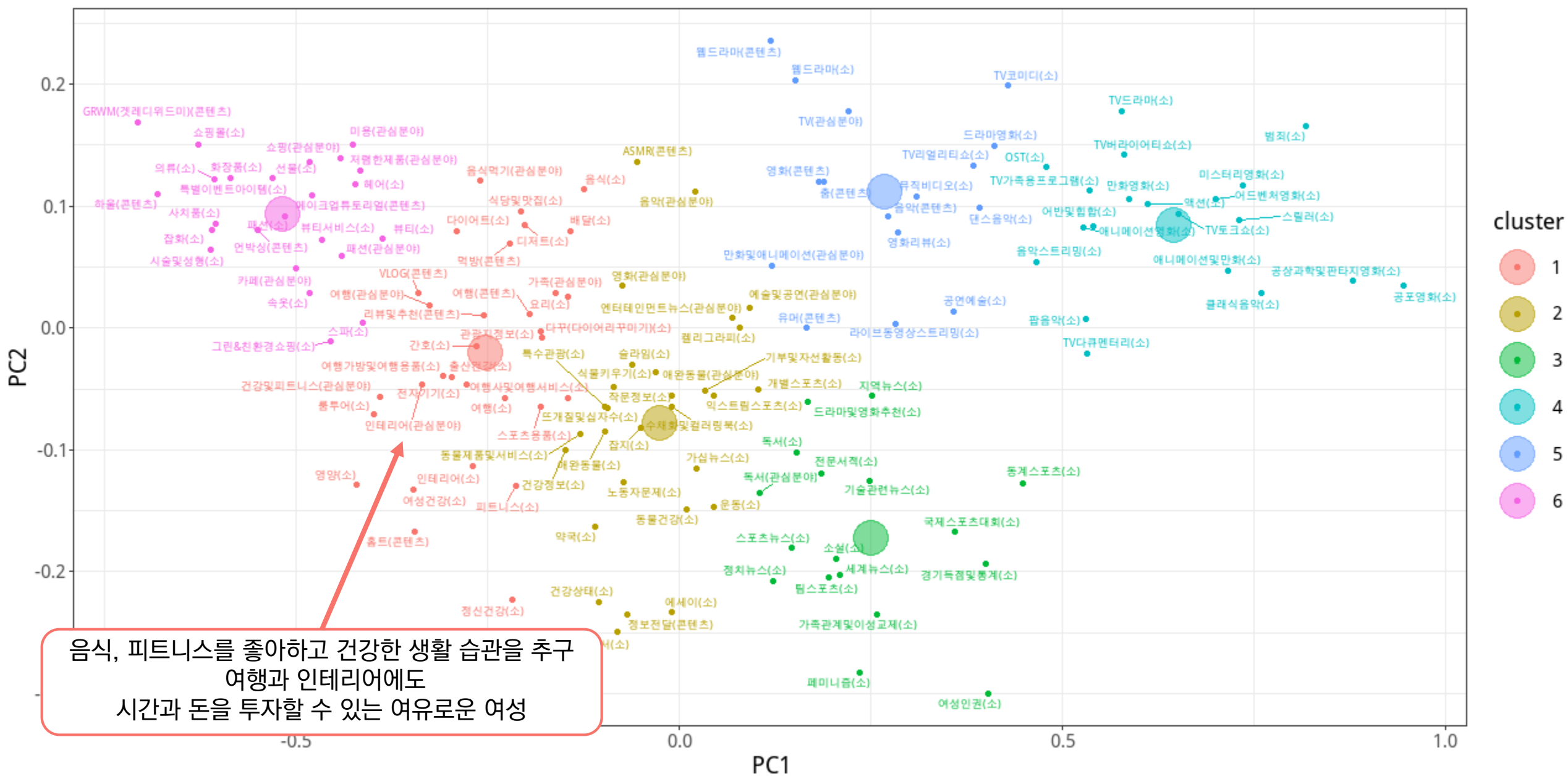
Q&A

참고자료

- 군집 분석 결과: 1번, 2번, 4번, 5번
- 군집 분석 결과 정리 표

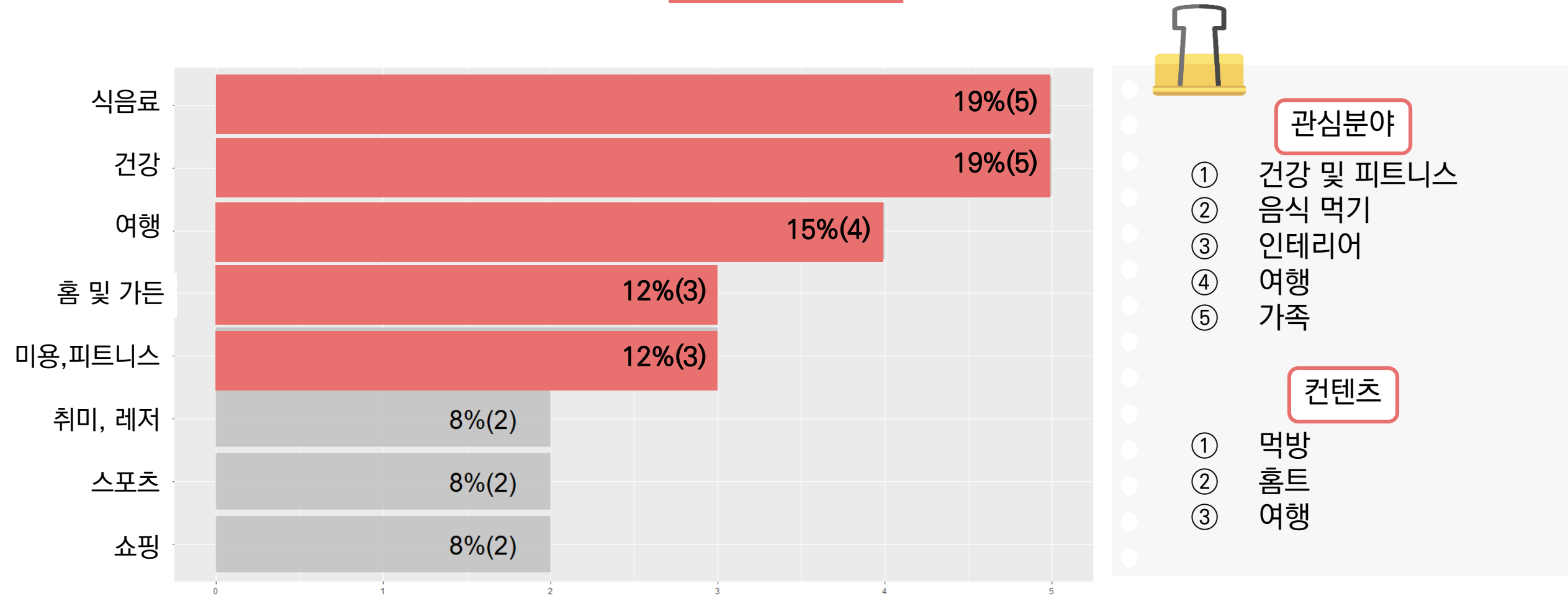
2. 고객 군집화

2-4 군집 분석 결과



2-4 군집 분석 결과

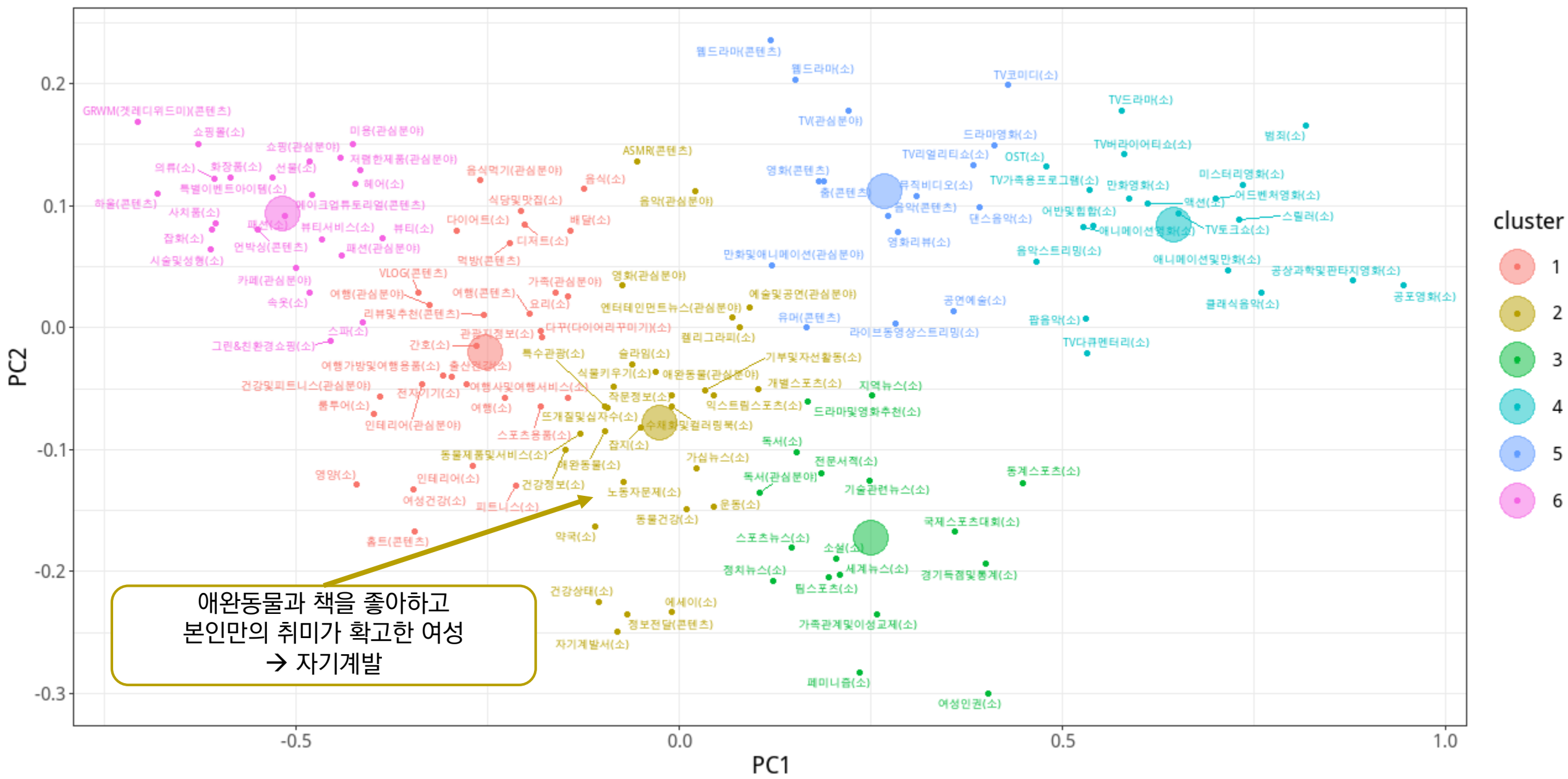
1번 군집 분석



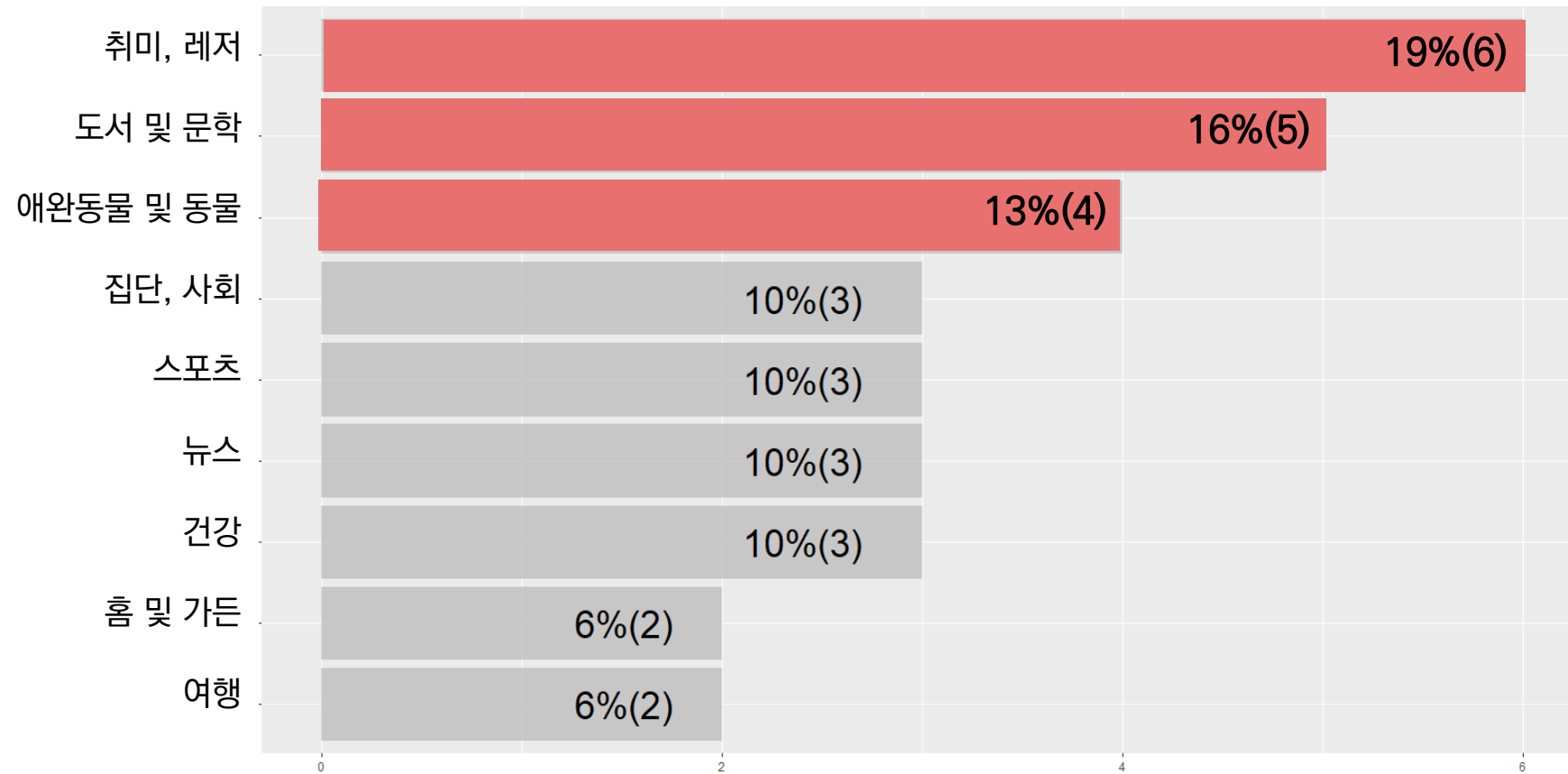
음식, 피트니스를 좋아하고 건강한 생활 습관을 추구
여행과 인테리어에도 시간과 돈을 투자할 수 있는 여유로운 여성

2. 고객 군집화

2-4 군집 분석 결과



2번 군집 분석



애완동물과 책을 좋아하고
본인만의 취미가 확고한 여성 → 자기계발



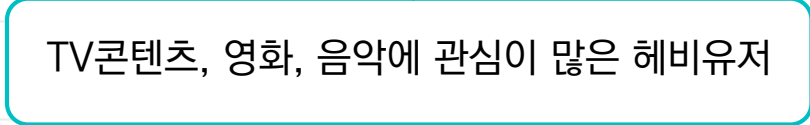
관심분야

- ① 애완동물
- ② 음악
- ③ 영화
- ④ 예술 및 공연
- ⑤ 엔터테인먼트 뉴스

컨텐츠

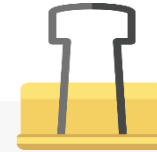
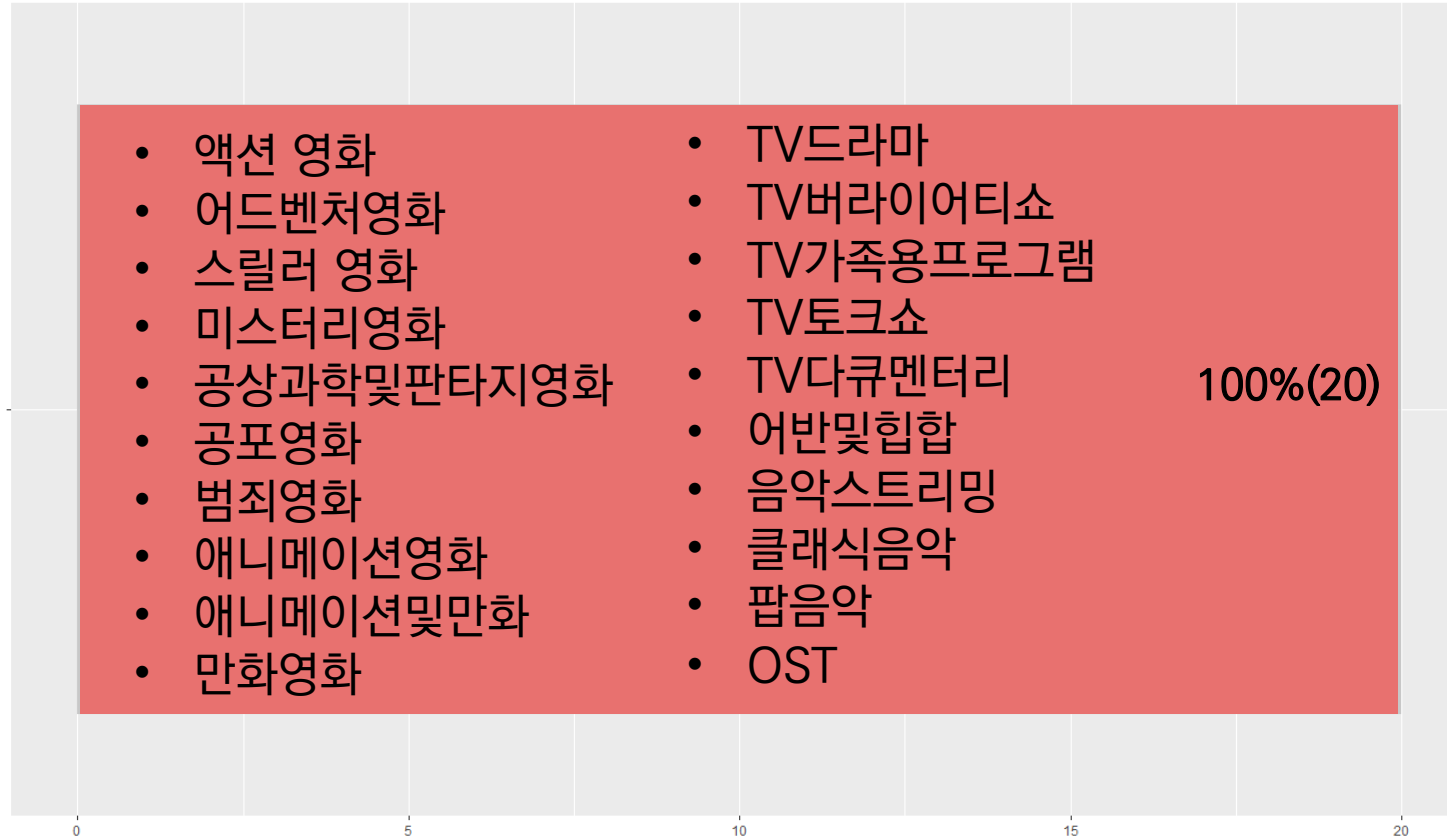
- ① 정보전달

2-4 군집 분석 결과



4번 군집 분석

예술, 엔터테인먼트



관심분야

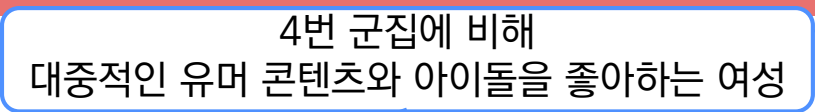
-

컨텐츠

-

TV콘텐츠, 영화, 음악에 관심이 많은 헤비유저

2-4 군집 분석 결과



5번 군집 분석

예술, 엔터테인먼트

- 웹드라마
- TV코미디
- TV리얼리티쇼
- 드라마영화
- 영화리뷰
- 뮤직비디오
- 댄스음악
- 공연예술
- 라이브 동영상 스트리밍

100%(9)

관심분야

- ① TV
- ② 만화 및 애니메이션

컨텐츠

- ① 웹드라마
- ② 유머

4번 군집에 비해 대중적인 유머 콘텐츠와 아이돌/연예인을 좋아하는 여성

2-4 군집 분석 결과

4번 + 5번 군집 차이 분석



4번 군집

- 액션 영화
- 어드벤처영화
- 스릴러 영화
- 미스터리영화
- 공상과학및판타지영화
- 공포영화
- 범죄영화
- 애니메이션영화
- 애니메이션및만화
- 만화영화
- TV드라마
- TV버라이어티쇼
- TV가족용프로그램
- TV토크쇼
- TV다큐멘터리
- 어반및힙합
- 음악스트리밍
- 클래식음악
- 팝음악
- OST

4번 군집은 총 20개의 카테고리를 시청



5번 군집

- 웹드라마
- TV코미디
- TV리얼리티쇼
- 드라마영화
- 영화리뷰
- 뮤직비디오
- 댄스음악
- 공연예술
- 라이브 동영상 스트리밍

5번 군집은 총 9개의 카테고리를 시청

4번 군집이 5번 군집에 비해 더 많은 카테고리를 시청하며,
데이터를 확인해보았을 때 4번 군집 카테고리의 시청 빈도수가 5번 군집에 비해 적기 때문에, 4번 군집이 헤비유저라고 볼 수 있다.

군집	관심분야	비즈니스 카테고리(소)	비즈니스 카테고리(대)	콘텐츠	특징
1번	건강 및 피트니스 가족 음식 먹기 인테리어 여행	음식(소: 식품)	식음료	먹방 여행 VLOG 리뷰 및 추천 홈트	음식, 피트니스를 좋아하고 건강한 생활습관을 추구하는 여성이며 여행과 인테리어에도 시간과 돈을 투자할 수 있는 여유로운 여성
		식당 및 맛집(소: 레스토랑)			
		배달(소: 음식 및 식료품 배달)			
		디저트(키워드)			
		요리(소: 요리 및 조리법)			
		출산건강	건강		
		간호			
		영양			
		여성 건강			
		정신건강			
		관광지 정보	여행		
		여행가방 및 여행용품			
		여행사 및 여행서비스(소: 여행사. 여행서비스)			
		여행(키워드)			
		피트니스	미용, 피트니스		
		다이어트(소: 체중감량)			
		인테리어	홈 및 가든		
		룸투어(키워드)			
		전자기기(키워드)	쇼핑		
		스포츠용품	스포츠		
		다꾸(키워드)	취미, 레저		

군집	관심분야	비즈니스 카테고리(소)	비즈니스 카테고리(대)	콘텐츠	특징	
2번	음악 영화 예술 및 공연 엔터테인먼트 뉴스 애완 동물	캘리그래피(키워드)	취미, 레저	ASMR 정보전달	애완동물과 책을 좋아하고 본인만의 취미가 확고한 여성 → 자기계발	
		슬라임(키워드)				
		뜨개질 및 십자수(키워드)				
		수채화 및 컬러링북(키워드)				
		운동(키워드)				
		잡지	도서 및 문학			
		에세이(키워드)				
		자기계발서(키워드)				
		작문정보				
		애완동물	애완동물 및 동물			
		동물 제품 및 서비스				
		동물건강(키워드)				
		건강상태	건강			
		약국				
		가십뉴스(소:가십, 타블로이드 뉴스)	뉴스			
		건강정보				
		개별스포츠	스포츠			
		익스트림스포츠				
		노동자문제(키워드)	집단, 사회			
		기부 및 자선활동(키워드)				
		특수 관광	여행			
		식물 키우기(키워드)	홈 및 가든			

군집	관심분야	비즈니스 카테고리(소)	비즈니스 카테고리(대)	콘텐츠	특징
3번	독서	지역뉴스	뉴스	ASMR 정보전달	스포츠와 다양한 분야의 뉴스를 챙겨보며 독서와 여성인권에도 관심이 있는 지적인 여성
		기술관련뉴스			
		세계뉴스			
		스포츠뉴스			
		정치뉴스(소:정치)			
		국제스포츠대회	스포츠		
		동계스포츠			
		팀스포츠			
		경기득점 및 통계			
		가족관계및이성교제	집단, 사회		
		페미니즘(키워드)			
		여성인권(키워드)			
		소설(키워드)	도서 및 문학		
		전문서적(키워드)			
		독서(키워드)	취미, 레저		
		드라마 및 영화 추천(키워드)			

군집	관심분야	비즈니스 카테고리(소)	비즈니스 카테고리(대)	콘텐츠	특징
4번	-	TV드라마	예술, 엔터테인먼트	-	TV콘텐츠, 영화, 음악에 관심이 많은 헤비유저
		TV버라이어티쇼			
		TV가족용프로그램			
		TV토크쇼			
		TV다큐멘터리			
		범죄 영화(소: 스릴러, 범죄, 미스터리 영화)			
		스릴러 영화(소: 스릴러, 범죄, 미스터리 영화)			
		미스터리 영화(소: 스릴러,범죄,미스터리 영화)			
		액션 영화(소: 액션, 어드벤처 영화)			
		어드벤처 영화(소: 액션, 어드벤처 영화)			
		공상과학 및 판타지영화			
		공포 영화			
		애니메이션 영화			
		애니메이션 및 만화			
		음악스트리밍			
		OST			
		클래식 음악			
		팝음악			

군집	관심분야	비즈니스 카테고리(소)	비즈니스 카테고리(대)	콘텐츠	특징
5번	TV 만화및애니메이션	웹드라마	예술, 엔터테인먼트	웹드라마 영화 춤 음악 유머	대중적인 유머 콘텐츠와 아이돌을 좋아하는 여성
		TV코미디			
		드라마영화			
		TV리얼리티쇼			
		뮤직비디오			
		영화리뷰			
		공연예술			
		라이브 동영상 스트리밍			
		댄스음악			

군집	관심분야	비즈니스 카테고리(소)	비즈니스 카테고리(대)	콘텐츠	특징
6번	쇼핑 패션 미용 카페 저렴한 제품	쇼핑몰(키워드)	쇼핑	GRWM 하울 언박싱 메이크업튜토리얼	외적으로 가꾸는 것을 좋아하고 쇼핑과 카페를 통해 힐링을 하는 여성
		의류(키워드)			
		사치품			
		선물(소: 선물, 특별이벤트아이템)			
		특별이벤트아이템(소: 선물, 특별이벤트아이템)			
		화장품(키워드)			
		속옷(키워드)			
		잡화(키워드)			
		그린&친환경 쇼핑			
		뷰티서비스 및 스파	미용, 피트니스		
		헤어(소:모발관리)			
		시술 및 성형(키워드)			
		뷰티(키워드: 뷰티)			
		패션(소:패션 및 스타일)			