1. **리뷰작성 리워드 포인트 운영 정책 변경 후 변화**

**4월10일**

**AP몰  
운영반영**

**3월23일**

**2차 실험**

**2월20일**

**1차 실험**

2월20일, 3월 23일 리뷰 작성 유도 실험 진행을 통해 일시적으로 베스트 리뷰가 증가하는 것을 확인하였고,

실험결과를 바탕으로 베스트 리뷰 작성을 늘리기 위한 방안을 아래와 같이 도출함

* 포인트 차별 지급 (120자 이상 리뷰 작성시에만 500포인트를 제공하고, 120자 이하이면 150포인트만 제공)
* 문자 발송 시 리뷰를 작성 할 경우 예상 지급 포인트 노출
* **위 사항을 4월 10일에 AP몰 실제 반영한 이후 하루에 100개 이상의 베스트 리뷰가 꾸준히 등록되고, 점차 증가하는 추세**

1. **베스트 리뷰 상품상세 페이지 노출 후 변화**

3월 20일부터 베스트 리뷰를 각 상품 상세 페이지 상단에 노출 한 이후 방문 고객의 긍정적인 행동 변화가 있었음

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **일 평균 Visit** | **평균 이탈율** | **방문당 구매전환율** | **일 평균 결제수** |
| **베스트리뷰 노출 이전 (1월1일 ~ 3월19일)** | 757 | 14.00% | 4.44% | 241.4 |
| **베스트리뷰 노출 이후 (3월20일 ~ 4월4일)** | 2,068 | 11.45% | 7.76% | 875.5 |
| **Uplift** | **173.2% 증가** | **-18.2% 감소** | **74.8% 증가** | **262.7% 증가** |

* 베스트 리뷰 노출을 통해 리뷰페이지 방문 고객이 늘어나고, 상품 상세 페이지의 이탈율이 감소하는 모습을 보임.
* 베스트 리뷰을 읽은 고객이 좀 더 상품에 대해 이해를 하게 되고 구매까지 이어지는 모습을 보임.
* **고객의 제품에 대한 상세한 리뷰를 노출하는 것이 이탈방지 및 구매전환에 효과가 있음**