

그로스해킹 101

# 1-1. 전제조건: PMF

---

# 흔한, 서비스 출시 과정

1. (엄청난) 아이디어가 있어요

2. 어렵사리 멤버들을 모아요.

간신히(?) 팀을 꾸려서, Product을 만들기 시작합니다.

3. 6개월 후에, 드디어 Product이 개발되었어요!

곧 릴리즈를 할 수 있을 것 같습니다.

# 흔한, 서비스 출시 과정

4. 소소한(!) 문제가 있어서 약간(?) 늦어졌지만?

어쨌든 완성, 드디어 런칭!

... 그리고 아무 일도 일어나지 않았다 ...

# 흔한, 서비스 출시 과정

5. 일단 홍보를 해야겠다!

스타트업 관련 매체에 보도자료 보내고, 인터뷰도 해야지!

6. 오... 홍보 때문인지 유저가 좀 생겼어요!

... 근데 들어온 사람 대부분이 며칠 쓰다가 나가버리네 ...

## 흔한, 서비스 출시 과정

7. 좋아. 그럼 있는 돈 없는 돈 다 짜내서 마케팅을 해야겠다.

CPI, CPM, CPA, 이것저것 마케팅 쏟아붓고, 바이럴도 같이 하자!

8. 오... 마케팅 때문인지 유저가 좀 생겼어요!

... 근데 들어온 사람 대부분이 며칠 쓰다가 나가버리네 ...

# 흔한, 서비스 출시 과정

... 이제 뭘 해야하지?

사실 지금은  
원래 하려고 했던 기능의  
30% 정도만 만들어서 내놓은 제품이니깐  
앱에 새로운 기능을 추가하자!




생각해보면, 이 시점에서의 문제는 이거다.  
뭔가 문제인지를 모르겠다는 것.

→ 뭔가 문제인지를 모르는 게 문제



# 정말 많은 제품이 하는 실수

## 제품을 먼저 만들고, 그런 다음에야 고객을 찾는다

- 논리적인(?) 기획서를 바탕으로 제품을 우선 만든 다음
- 그때서야 고객을 설득하려고 함  순서가 바뀐?

## 기능을 추가하고, 추가하고, 추가한다

- 성장하고 있는 시점에도 기능을 추가한다
- 성장세가 둔화되면 기능을 추가한다

# 그로스 실험의 전제조건 : Product-Market Fit

PMF

실험을 하기 전에 확인해야 하는 문제:

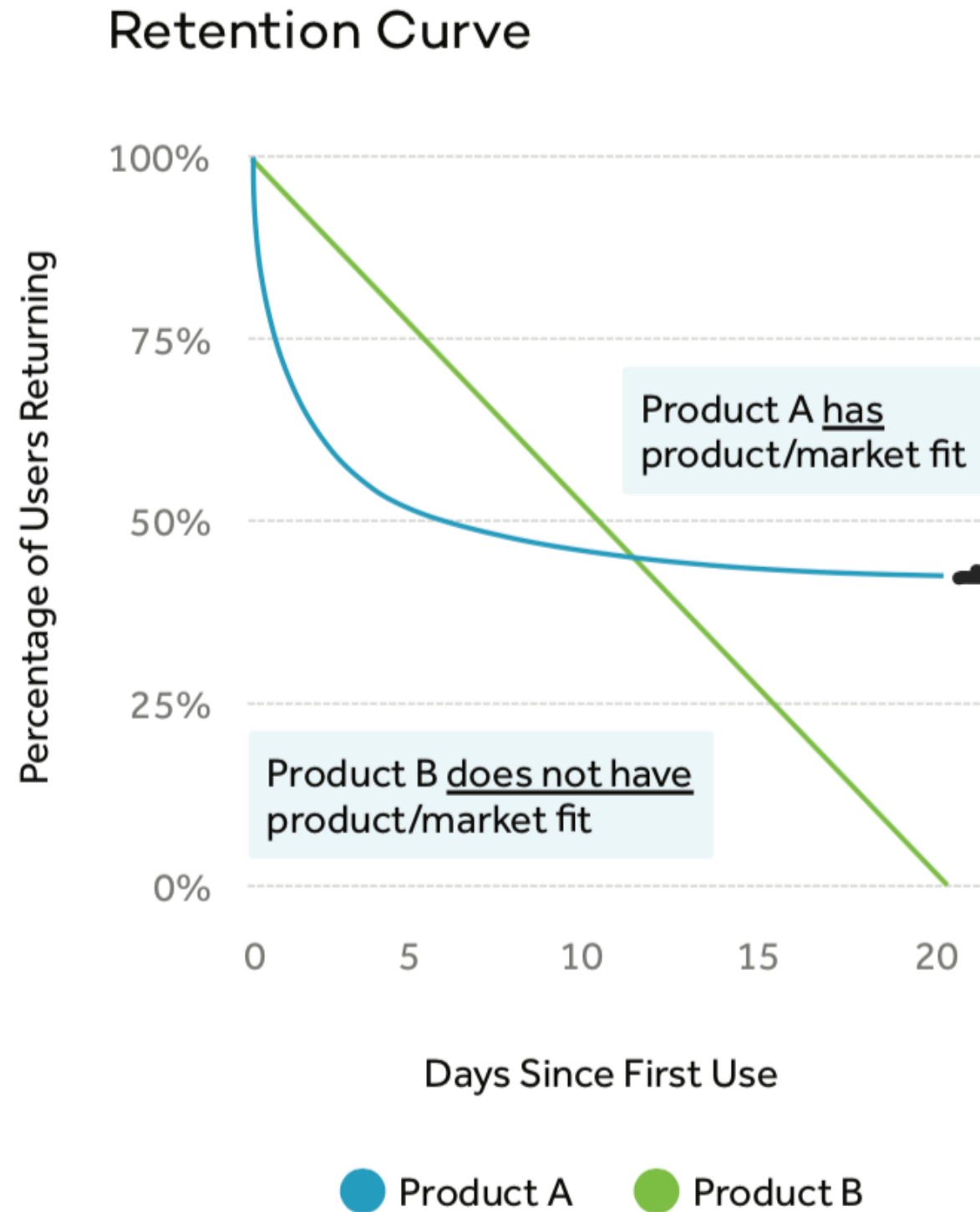
## 우리가 만든 제품이나 서비스가, 실험을 할 만한 가치가 있는가?

- 우리가 생각하는 그 문제가 진짜 있긴 한가?
- 우리의 솔루션이 그 문제를 해결하는게 맞나?
- 이 서비스를 만들면서 세운 가설이 뭐였지?

# Product-Market Fit 을 확인하려면?

- 1) Retention
- 2) Conversion
- 3) NPS (Net Promoter Score)

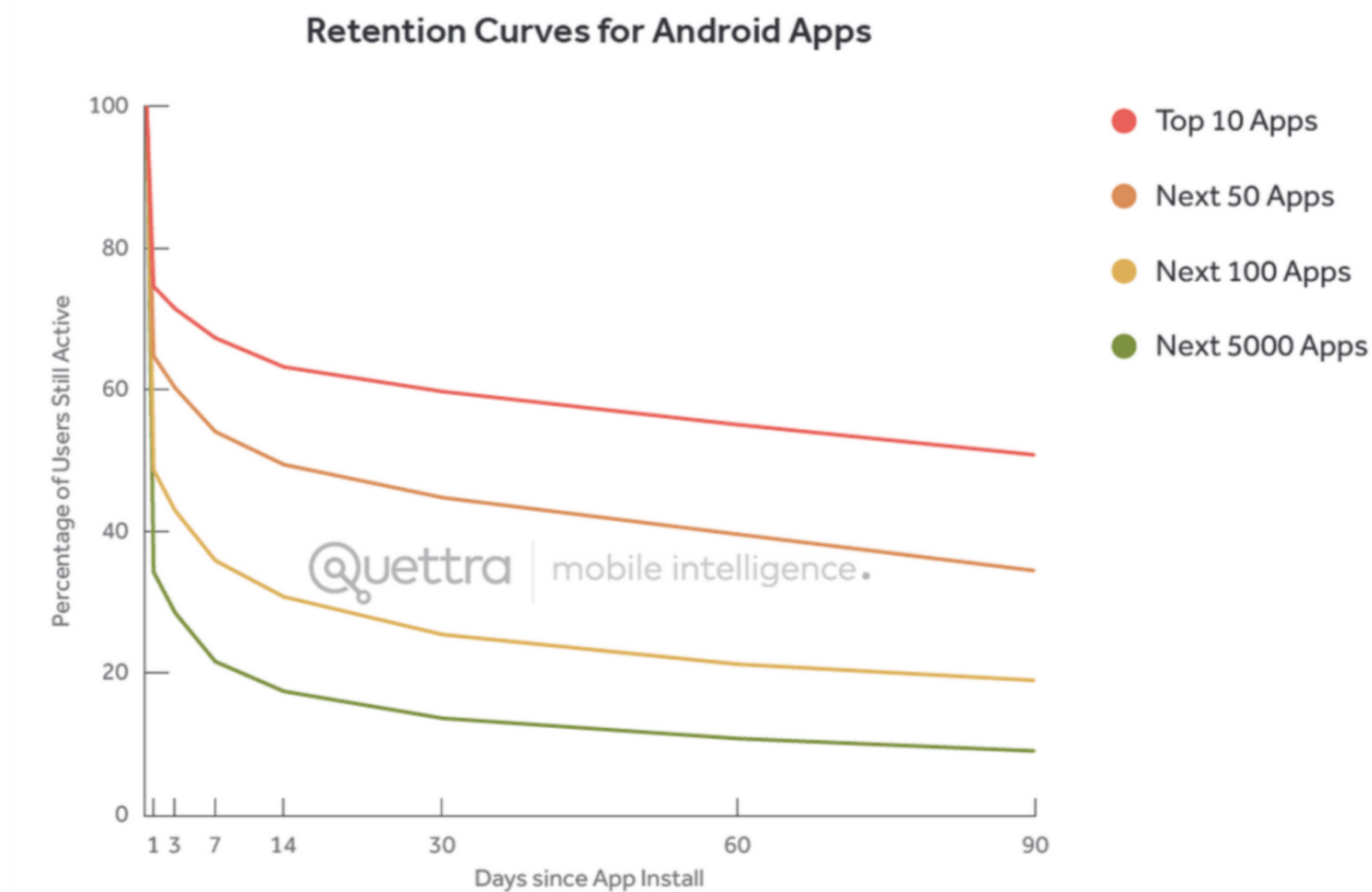
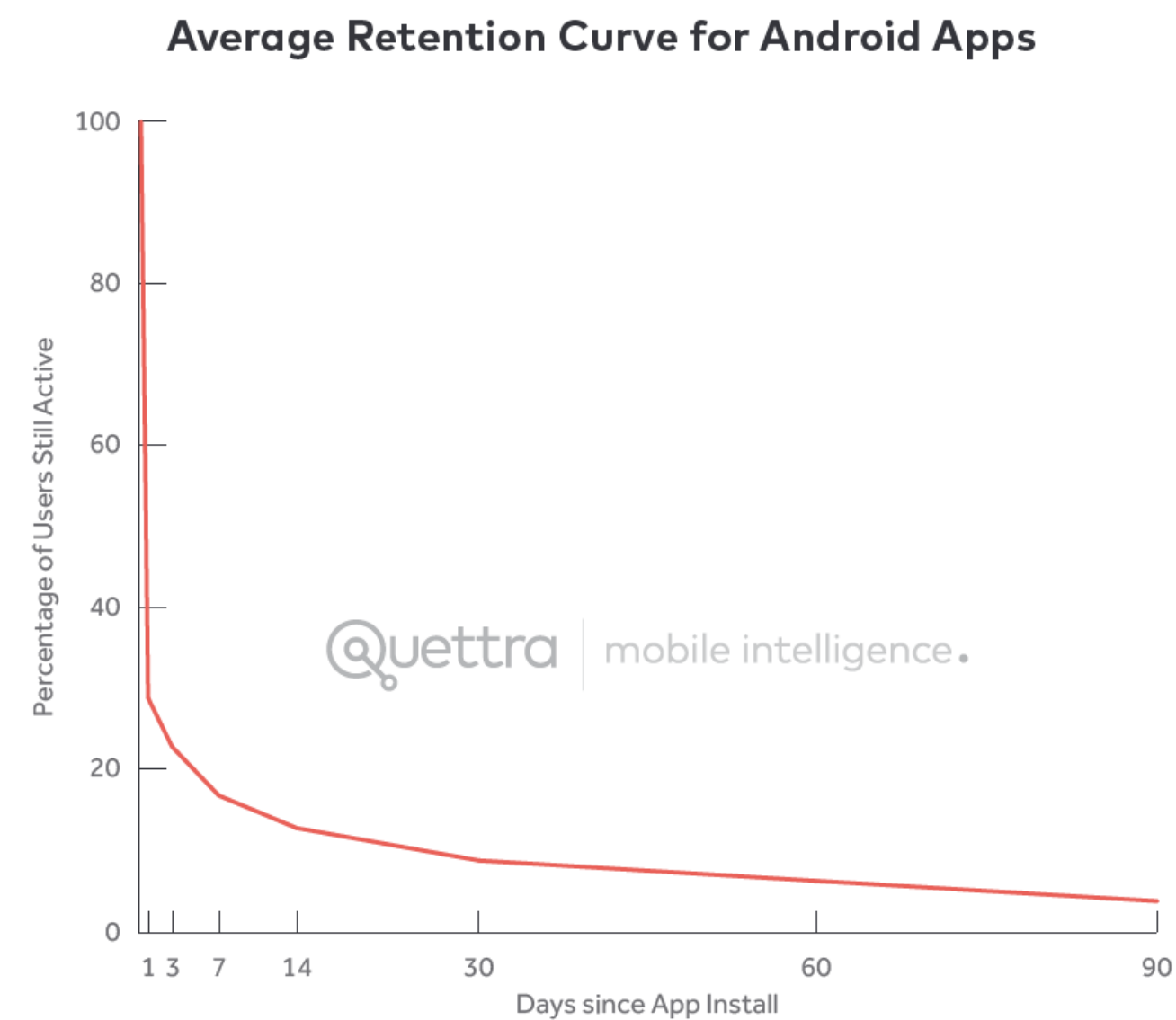
Retention : 서비스가 사용자를 떠나게 하는지 아닌지



→ PMF에 부합

Source: <https://brunch.co.kr/@hyeonmini/6>

# Retention



Source: [Quettra Mobile Intelligence via Andrew Chen](#)

# Retention : 카치124 영향이 크다.



Source: [Flurry via Andrew Chen](#)

Mobile App Performance Metrics Worldwide: Average 30-Day Retention Rates, by Category, 2018

	Day 1 after install	Day 7 after install	Day 30 after install
Casino (games)	39%	20%	17%
Dating	39%	20%	16%
News	39%	31%	24%
Casual (games)	38%	22%	12%
Communication	38%	27%	20%
Sports (games)	38%	20%	10%
Comics	37%	28%	20%
Marketplace & classifieds	37%	25%	17%
Social network	35%	24%	16%
Music	33%	23%	16%
Midcore (games)	32%	18%	10%
Weather	32%	24%	17%
Health	31%	21%	15%
Banking	30%	24%	19%
Video & streaming	30%	19%	12%
Tools	29%	19%	13%
Deal discovery	25%	21%	15%
Recipes	25%	18%	12%
Shopping	25%	14%	8%
Ride-hail & taxi	24%	15%	9%
Travel booking	20%	11%	6%
Food delivery	16%	11%	6%

Note: represents activity on Adjust's platform, broader industry metrics may vary

Source: Adjust, "Global App Trends 2019," May 14, 2019

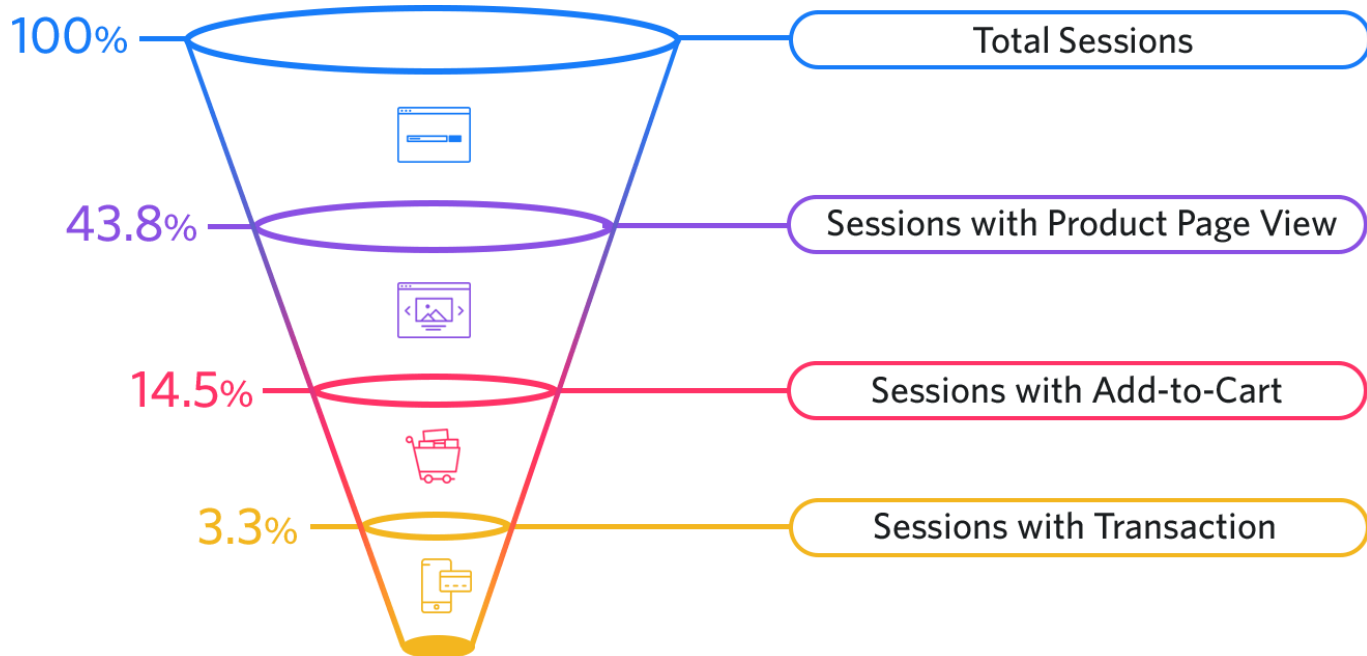
247431

[www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com)

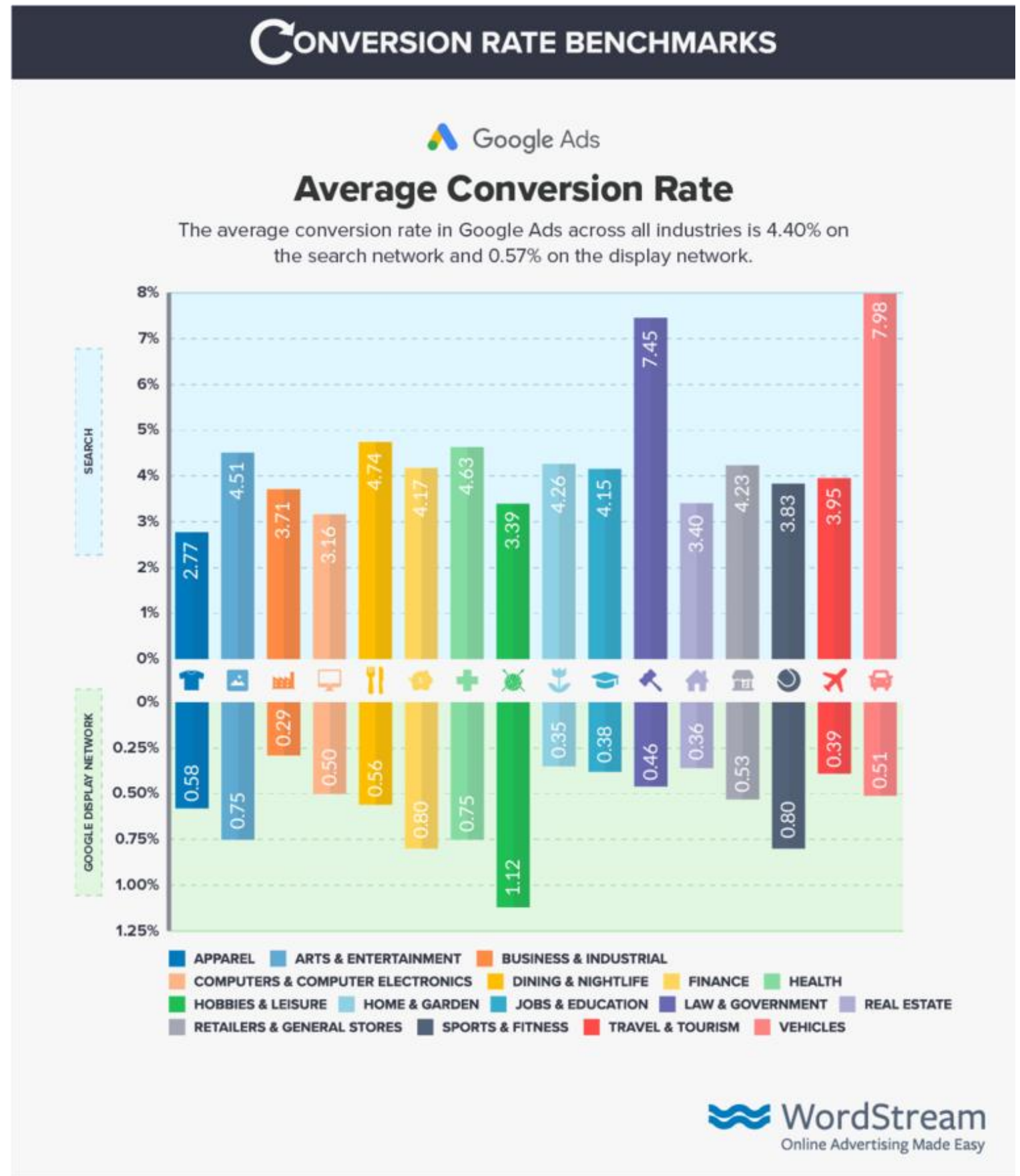
Source: [Adjust via eMarketers.com](#)



# Conversion : 전환률



Source: [SmartInsights](#)



Source: [WordStream](#)

# NPS (Net Promoter Score)

후방에 얼마나 추천할 지

On a scale of 0-10, how likely would you be to recommend our website to a friend or colleague?

Not likely at all 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Extremely likely

Booking.com £ Refer Friends & Earn List Your Property Frequent Traveler

Accommodations Flights Flight + Hotel Car Rentals Airport Taxis

airbnb

Hi Seth,

Thanks for getting in touch. We hope we answered your question and that Jarrod W was able to sort everything out for you.

To help us improve, we'd like to ask you a few questions about your recent interaction with us. It'll only take 1 minute, and your answers will help us make Airbnb even better.

To get started...

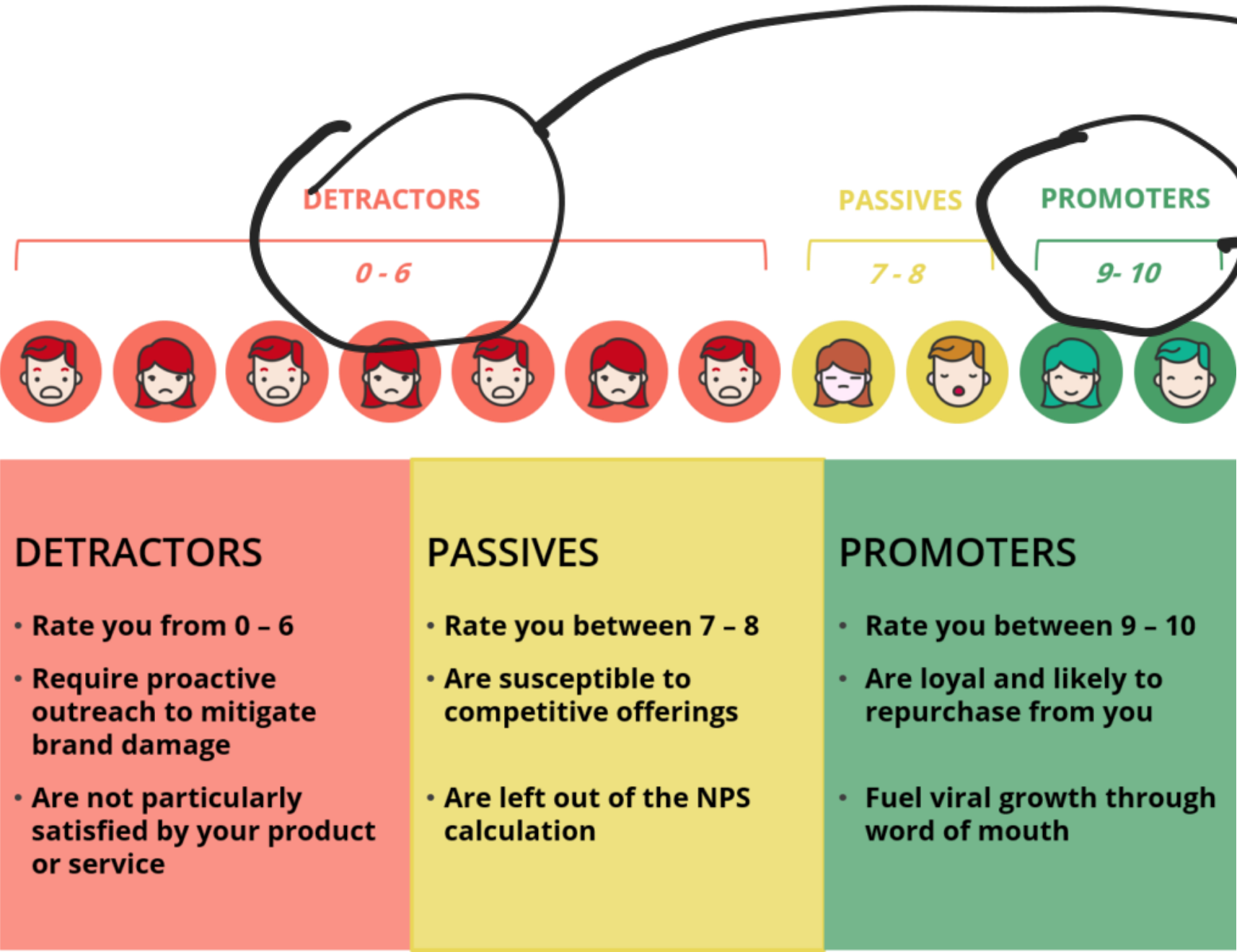
Based on your recent interaction with Jarrod W how likely are you to recommend Airbnb to friends or family?

Not at all likely Extremely likely

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



# NPS (Net Promoter Score)



Score	N	
0	1	34%
1	2	
2	4	
3	5	
4	6	
5	8	
6	8	23%
7	11	
8	12	43%
9	24	
10	19	
계	100	

43% - 34% = 9%

Source: [Netigate](#)

# NPS (Net Promoter Score)

## Tesla Net Promoter Score (NPS)

Tesla, a Automotive company, with an NPS (Net Promoter Score) score of 96, was calculated by subtracting its 58 Detractors from 8K Promoters which resulted in a positive NPS (Net Promoter Score) of 96.



## Tesla NPS Rank

Tesla has a higher Net Promoter Score than Porsche, Audi, Toyota, Subaru, Honda, Mazda, Chevrolet, Lexus, Hyundai, GMC.

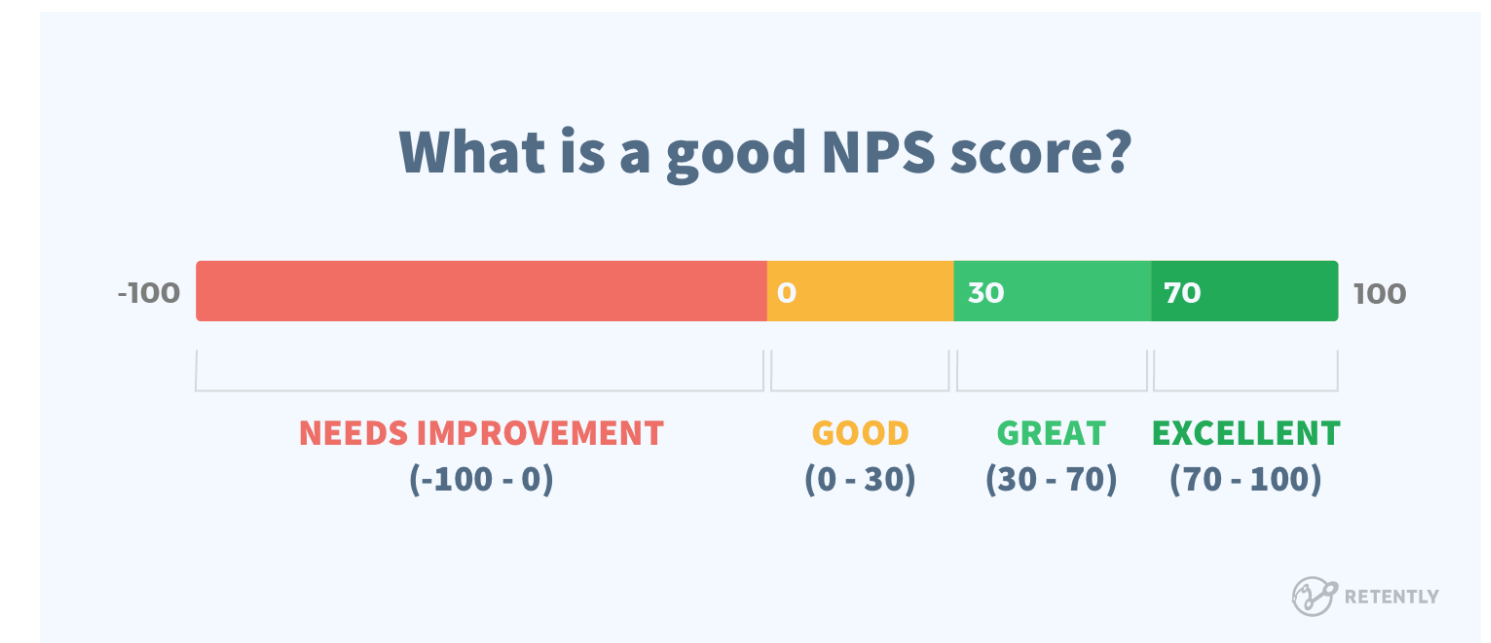
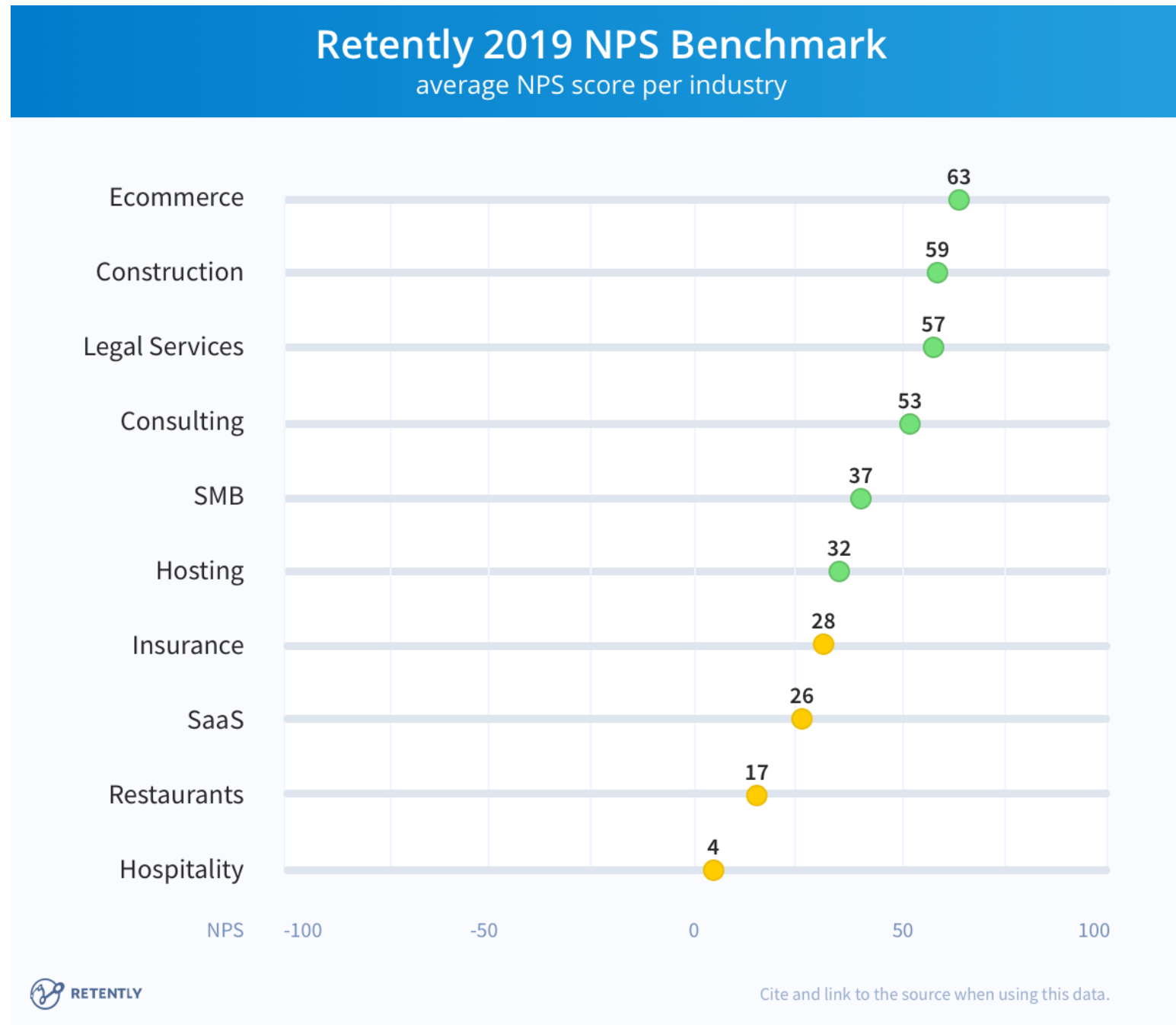
NPS	Company	Industry	Country
96	Tesla	Automotive	United States
84	Porsche	Automotive	United States
77	Audi	Automotive	United States
76	Toyota	Automotive	United States
76	Subaru	Automotive	United States
75	Honda	Automotive	Japan
74	Mazda	Automotive	United States
73	Chevrolet	Automotive	United States
73	Lexus	Automotive	United States
73	Hyundai	Automotive	United States
73	GMC	Automotive	United States

Source: [Indexnps](#)

# NPS (Net Promoter Score)

NPS는 +만 나와도  
팬층은 수준

+ 나뉘기가 굉장히 쉽다.



Source: [Retently](#)

# Product-Market Fit 을 확인하려면?

## 적합한 지표

- 1) Retention
- 2) Conversion
- 3) NPS (Net Promoter Score)

## 부적합한 지표

- 1) Install
  - 2) Sign-up
  - 3) Active user
- } 원리는 쉬우나  
결정적인 부분 X  
복잡함!  
MAU는?

# Product-Market Fit 을 개선하는 방법?

## 해서는 안 되는 것

- 1) 브레인스토밍 사용자가 어떤 것 처야 넘겨줄지 말자.
- 2) 새로운 기능을 추가하는 것
- 3) Retention, Conversion을 개선하기 위한 실험 } 지도 개선을 위한 개선이 될 수 있다.  
↳ 결과값을 본이다

## 해야 하는 것

- 1) 사용자를 직접 만나서 이야기를 듣기
- 2) 사용자 데이터 분석