

# 신규고객 조기정착방안

2018.6.22

A조  
박준혁  
이동석  
서예인



# CONTENTS

## I. 개요

- 1.1 용어정리
- 1.2 현황

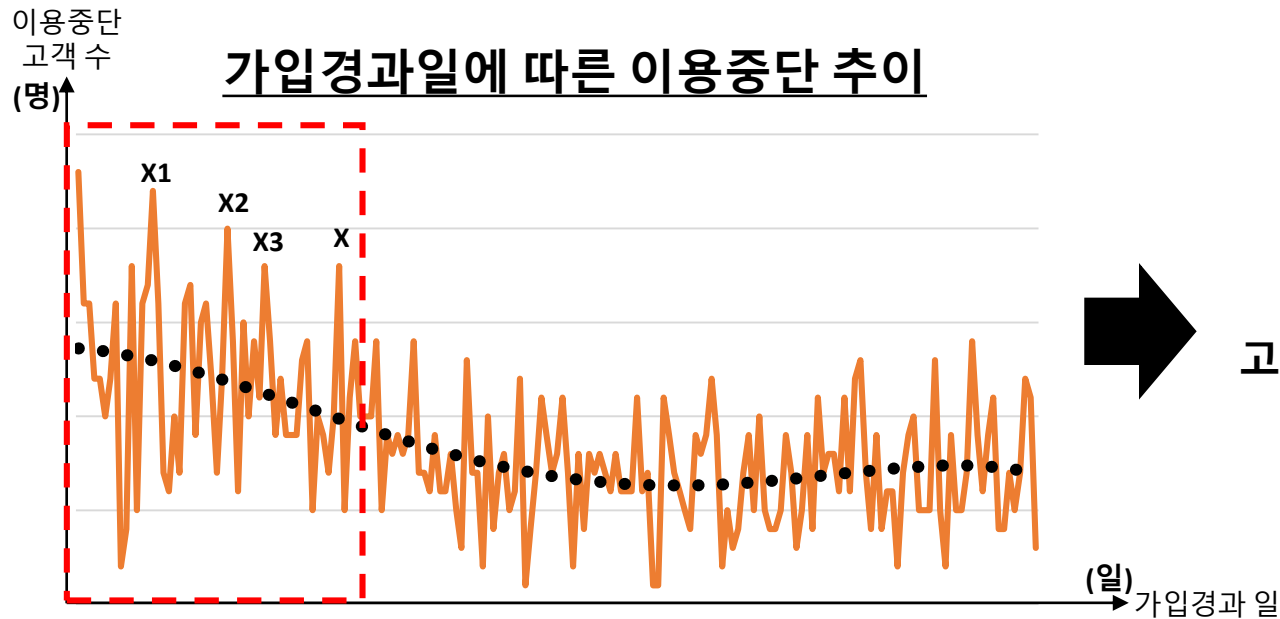
## II. 고객 분석

## III. 마케팅 방안

**[ 이용중단 ]** : “**최종구매**”로 더 이상 구매가 이루어지지 않음

Ex) 고객의 이용중단일이 2017년 3월 30일이다.

-> 17년 3월 30일 이후로 더 이상의 구매내역이 없음



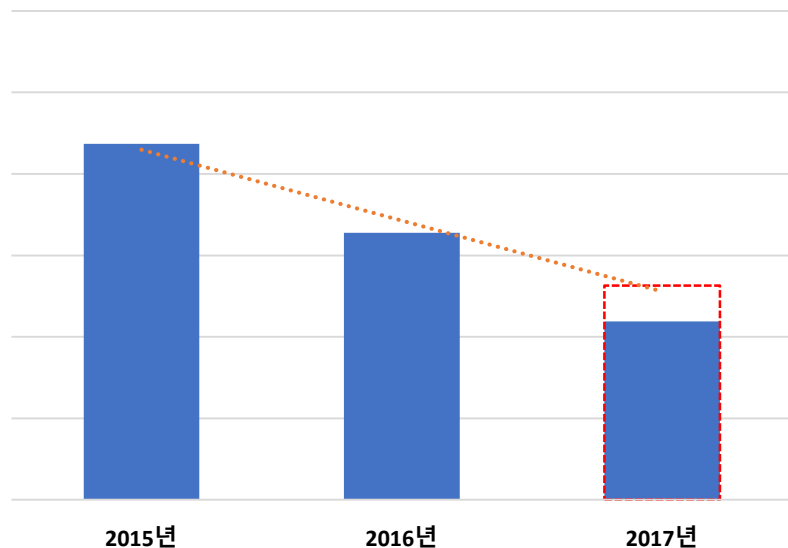
가입 후 X일 이내  
고객의 이용중단이 많음

연도별 신규고객이 감소 및 이용중단 신규고객 증가

데이터 분석기간 2014.10~2017.10

가입자 수(명)

### 연도별 신규 가입 고객 수



\*붉은 점선은 2017년 예상 신규고객 수

### "X일 이내 이용중단 신규고객" 추이

2015년	2016년	2017년	2017년(예상) <sup>1)</sup>
8%	10%	15%	20%

매년 신규고객  
조기 이용중단 증가

신규고객 조기 정착 방안이 필요함

1) 2017년(예상) - 2017년 10월까지의 신규고객 수에 1개월 평균치의 12배 함 ( X / 10개월 \* 12개월 )

# CONTENTS

## I. 개요

## II. 고객 분석

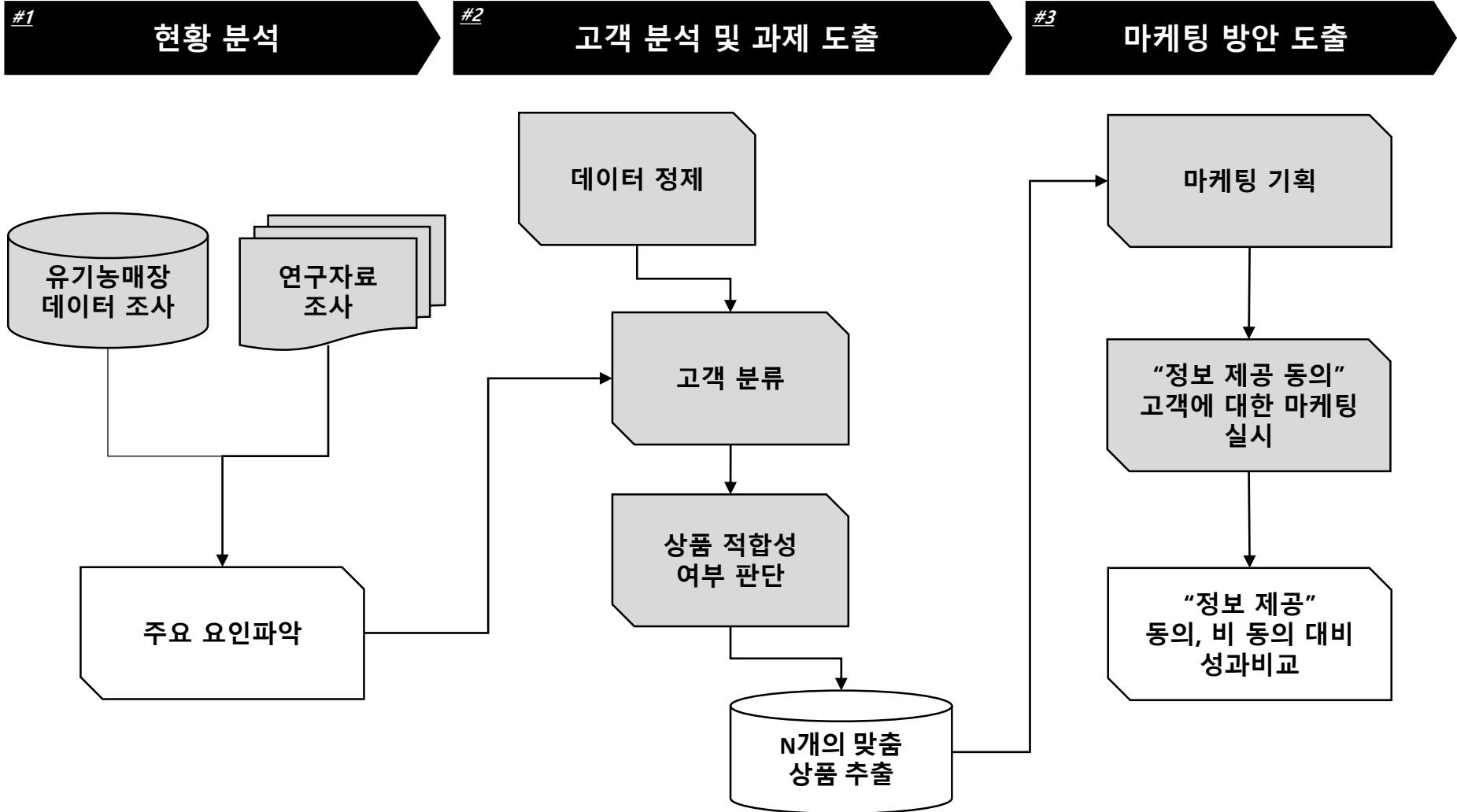
- 2.1 분석 개요
- 2.2 유기농매장 데이터 분석
- 2.3 연구자료 조사
- 2.4 데이터 추출

## III. 마케팅 방안

## 2.1 분석 개요

## II. 고객 분석

현황 및 고객 분석을 통해 유기농매장 신규고객 마케팅 실시



## 2.2 유기농매장 데이터분석 ( 1/3 )

상품종류의 차이는 없으나 경험상품 수에서 차이를 보임

## II. 고객 분석

데이터 분석기간 2014.10~2017.09

동일상품  
 동일상품 & 순서동일

### 구매상품종류

상품 중 분류명		상품 중 분류명
가공식품	↔	채소/버섯
채소/버섯	↔	가공식품
빵/과자/아이스크림		빵/과자/아이스크림
수산물/수산가공		수산물/수산가공
마실거리	↔	축산물/육가공
축산물/육가공	↔	과일/견과
과일/견과	↔	마실거리
쌀과 잡곡		쌀과 잡곡
환경생활용품		환경생활용품
떡/한과/엿		떡/한과/엿

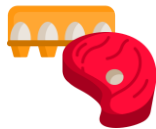


**X일 이내  
이용중단 고객**



**X일 이상  
이용<sup>1)</sup> 고객**

### X일 이내경험상품 수



6 개



19 개

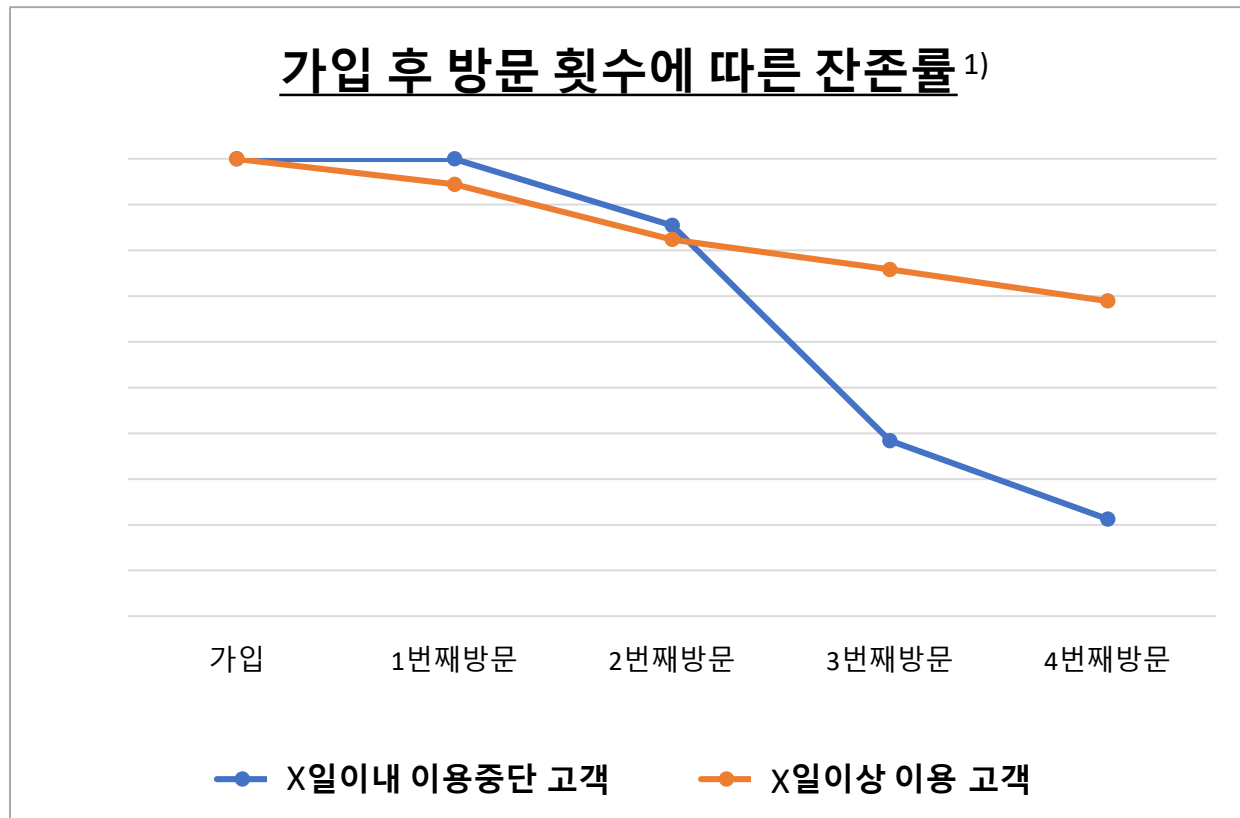


**경험상품 수를 늘릴 방안이 필요**

1) 이용 고객 - 데이터 분석 일관성을 위하여 X일 이상 이용 고객의 가입 후 X일 이내 구매내역을 조사

X일 이내 "이용중단 고객"의 잔존률 급감

분석 대상 : 2014.10.1 이후 가입 고객



**신규고객의 재방문 유도 필요**

1) 잔존률 – 남아있는 고객의 비율



이용중단 및 이용 고객의 상관관계

**경험상품 수의 차이가 있음**

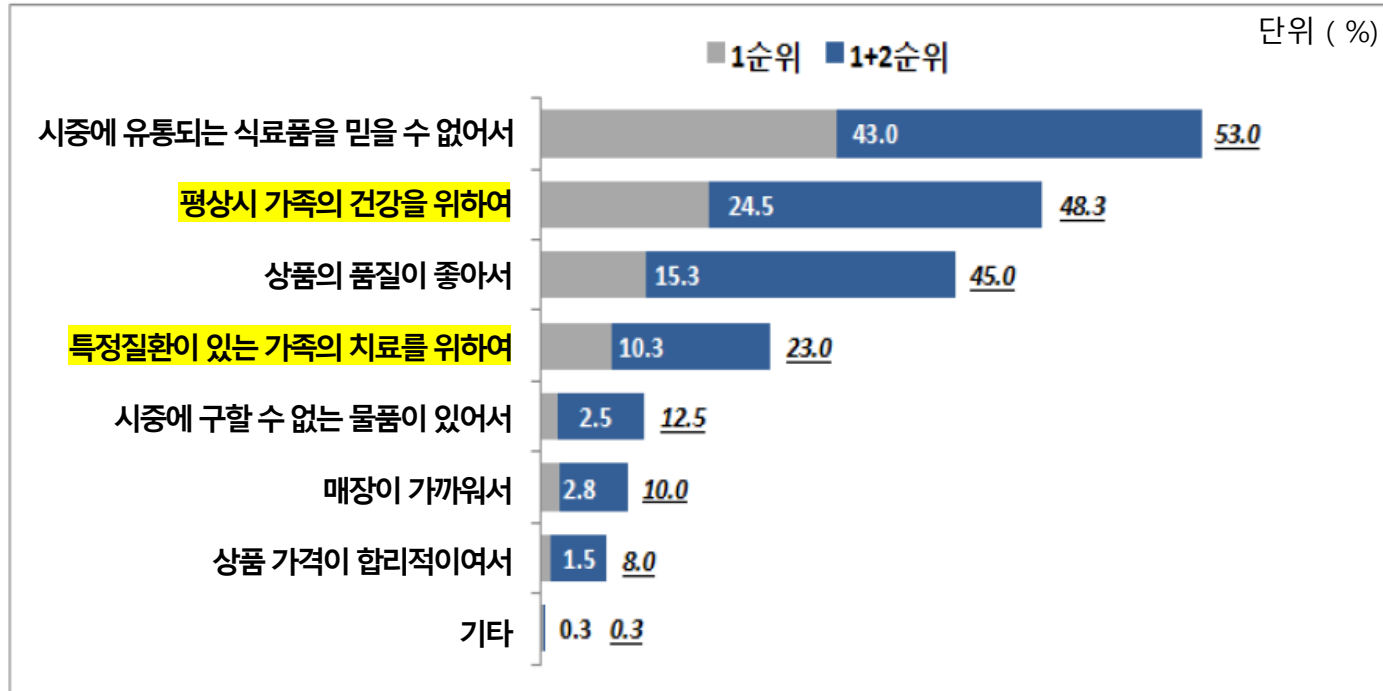
**방문횟수에 따라 잔존률이 다름**

**상품 종류와는 관계없음**

**상품종류 구분을 위해 외부자료 검토**

가족의 건강과 상품의 품질이 이용의 주된 이유

유기농매장에서 상품을 구입하는 주된 이유 <sup>1)</sup>

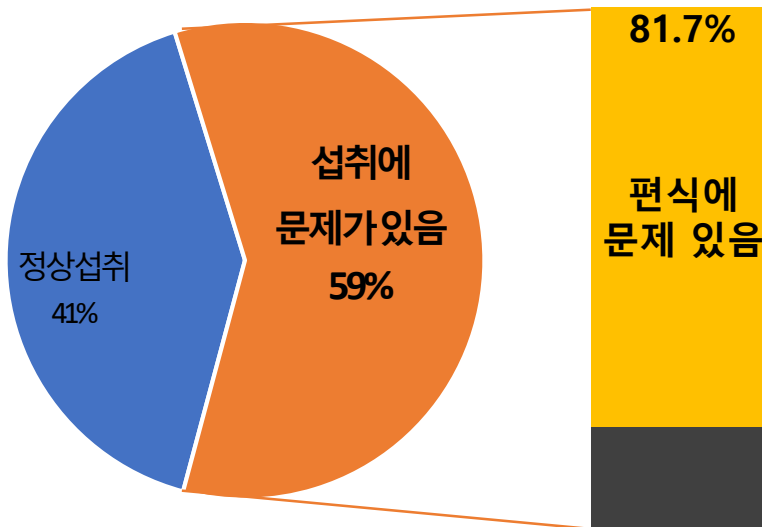


가족의 건강과, 치료목적의 상품 추천이 필요

1) 유기농매장 활성화 방안 연구 - 한국소비자원 (2017)

자녀 음식섭취 중 편식문제가 큰 비중을 차지

### (1~12세) 자녀의 음식섭취 문제여부 <sup>1)</sup>



### WellnessMama의 아이들이 먹으면 좋은 음식

1. 그래스-페드(grass-fed) 소고기, 토종 닭 및 계란, 자연산 생선, 아질산염이 함유되지 않은 런천 미트 및 베이컨 등 유기농 고기 종류
2. 시금치, 상추, 혼합 채소, 겨자 등과 같은 잎이 많은 채소
3. 오이, 아보카도, 베리, 바나나, 포도 등 과일 종류
4. 방울 양배추, 청경채, 아스파라거스, 비트, 부추와 같은 상대적으로 덜 알려진 과일 및 채소

다양한 음식을 먹어야 **아이들 영양에 좋음**

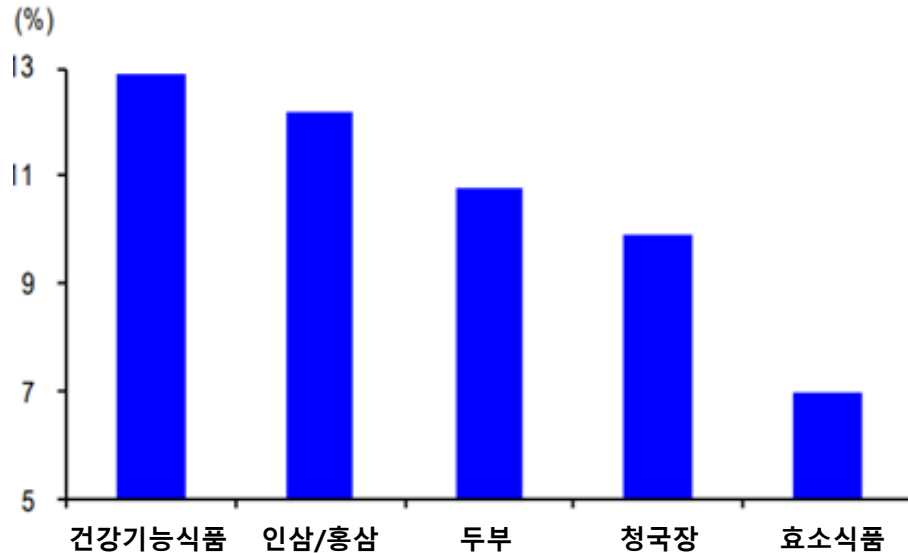
자녀군의 경우 “편식으로 인한 영양불균형 해소”를 위해 다양한 음식 추천

1) 한국형 아동 섭취행동 검사 – 행동심리학연구실(2015)

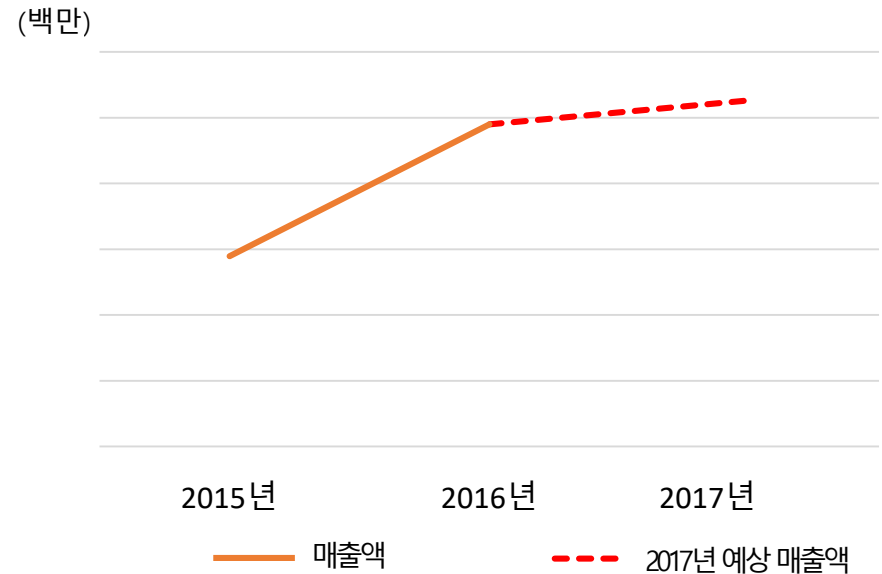
부모님 관련 건강기능식품, 인삼/홍삼 상품이 상위

데이터 분석기간 2014.10~2017.10

60세이상 소비 늘어난 상품<sup>1)</sup>



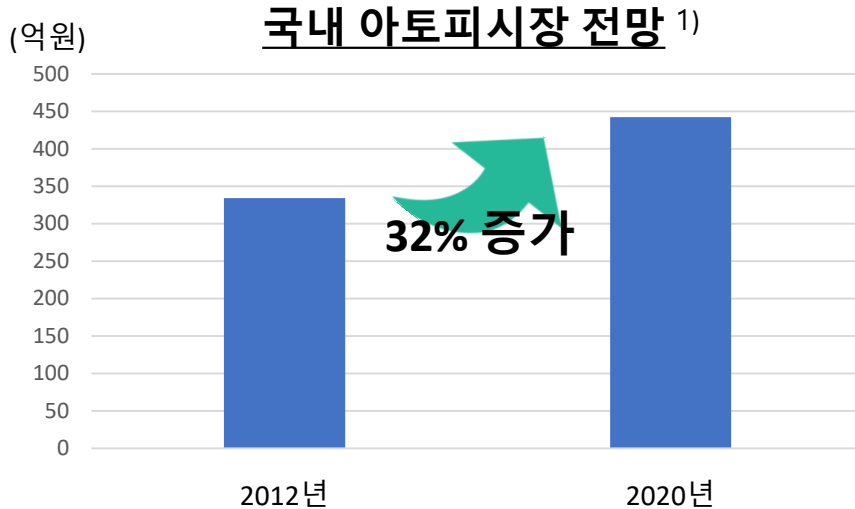
X일 이상 이용자 건강상품 구매 추이



건강기능식품, 인삼/홍삼 등 상품군 선정

1) 고령사회, 먹는것도 다르다 - 한국농수산식품유통공사(2016)

아토피 시장 증가 추세이고 아토피 관련 고객의 구매력이 높음



### 아토피 구매/비 구매고객 현황

(평균)	아토피 관련 상품 구매고객	아토피 관련 상품 비구매고객
방문당 구매액	30,000원	25,000원
경험상품 수	160개	50개
이용 중단일	660일	460일

\*내부 데이터 기준

아토피 관련 상품 구매  
고객이 **구매력이 높음**

**아토피 그룹에게 아토피관련 상품 추천이 필요**

1) 아토피 화장품 400억 시장 ... 소재 연구 활기 – CMN (2018)

분류된 그룹별 상품 추출 예시

### A군 : 자녀

#### A-1군(1~3세 유아) : 자녀

검색어	예시
이유식	이유식용소다짐육

#### A-2군(4~7세 어린이) : 자녀

검색어	예시
과자	감자과자
아동	아동용생식
어린이	어린이팬티
칩	사과칩
쌀%튀밥	쌀튀밥
요거트	요거트맛스낵
단호박	단호박스낵
블루베리	블루베리스틱
블루베리볼	블루베리볼
아가	아가수건

### B군 : 부모님

#### B군 : 부모님

검색어	예시
알로에베라겔	알로에베라겔
홍삼	홍삼
구기자	구기자분말
프로폴리스	프로폴리스액
아카시아꿀	아카시아꿀
야생화꿀	야생화꿀
자죽염	자죽염
헛개진액	헛개진액
헛개%열매	헛개나무열매
녹용	녹용
유황	한방비누
도라지	피도라지

### C군 : 아토피

#### C군 : 아토피

검색어	예시
아토피	노스테아토리포즘

# CONTENTS

I. 개요

II. 고객 분석

III. 마케팅 방안

# 해피 길만걸어요

유기농매장에서 제공하는 “해피 로드맵”  
X일간 맞춤형 상품을 받아보세요



**우리 아이**

자녀가 좋아하는  
건강한 음식



**부모님**

건강을  
챙길 수 있는



**아토피**

아토피를 이겨낼  
맞춤형 상품



1차



2차



3차



4차



추가정보

보다더 폭 넓은 서비스를 이용하실 수 있습니다.

현금영수증 번호

※현금영수증 번호는 휴대폰번호/사업자등록번호로 '-'없이 입력하세요.

신규프로그램

- ☐ 신규 고객을 위한 해피로드맵을 신청합니다.
- ※ 해피 로드맵이란? 신규 고객 분들을 위해 X일간의 제품 추천 시스템(4회 추천)  
총 3가지 코스가 있으며 중복선택도 가능합니다.

자녀

- ☐ 유아  
(1세~2세)
- ☐ 유아동(2세~4세)

부모님건강

- ☐ 부모님건강식품  
(50세 이상)

아토피

- ☐ 아토피

문자수신여부

- ☐ 신제품 정보를 받아보실 수 있습니다

남기실말씀

# 해피로드맵



1차



2차



3차



4차

## 닭안심



200g  
5,250원

초반의 이유식은 주로 쇠고기를 많이 사용하게 되지만 중반이후로는 닭고기를 많이 사용하게 되네요.

이유식용이 안심쪽이라 그런지 닭가슴살보다 더 맛이 좋은 것 같아요. 아이가 먹는 건 어차피 다져 있으니 잘 모르긴하겠죠? 이유식용 상품이 있어 참 좋은 것 같아요.....

## 돈다짐육



80g  
5,900원

돼지고기는 정말 믿고 마음 편히 이용하는 상품이에요.

## 베이비로션



200ml  
18,200원

아이들 세수한 후 베이비로션 사용합니다. 향도 순하고 부드럽습니다. 자극적이지 않아서 쭉욱 사용할 수 있을 것 같습니다.

## 다짐대구살



80g  
8,000원

이유식용 상품이 따로 있어서 참 좋은 거 같아요. 믿고 먹을 수 있어서 좋습니다. 이유식 만들어 주면 아이도 잘 먹어서 좋네요 ^^

# 해피로드맵



가입



1차



2차



3차



4차

## 신규고객 "해피로드맵" 이용 예시

37세 김OO 고객  
자녀(유아) 선택



유기농매장 만족도

고객행동

고객생각

상위 4개군 내에 있는  
"이유식다짐육" 구매  
구매 만족도증가

"닭안심"을 구매하고  
이용후기를 참고해  
다른 군 상품인  
"순두부"도 구매

2차까지 온라인매장 이용 후  
오프라인매장에서  
"닭갈비"구매  
매장 이벤트 참여

"오리고기" 구매  
이용을 지속하는  
고객으로전환

유기농매장에선  
이런 이벤트도 하는구나?

아토피 있는 내 아이를 위해

처음에 뭘 살지 고민이  
었는데 이용하기 쉽게 되어있네

와~ "이유식다짐육"을 우리  
아이에게 사줘야겠다.

이용후기를 보니

원래 있던 고객들이  
이런 이유때문에  
이 상품을 구매 했었구나!

이번엔 또 다른  
상품을 추천해줬네?

다른 것도 한번 사볼까?

저번에 사용한 상품은  
너무 마음에 들어  
자주 장보기사이트나  
매장에 직접가보니

많은 이벤트 들이있구나  
한번 참여해 볼까?

유기농매장은  
마음에 드는 곳이야!

이제 나도 내 아이도  
건강해지는걸 느껴~