

카카오톡 채널 서비스 기획 사전과제

[Q. 내가 온라인 또는 오프라인 매장의 사장님이라면
카카오톡 채널을 비즈니스 매출 성장에 어떻게 활용할 수 있을지]



텔레파시 어드바이저

'텔레파시 어드바이저' 입니다. 궁금한 내용이
있으면 메시지를 입력해주세요.
더 이상 채팅을 원치 않으시면 채팅목록에서
'채팅방 나가기'를 해 주세요.

Ch+ 채널 추가



'텔레파시 어드바이저' 를 이용하여 비즈니스
매출 성장을 원하신다면 아래 기획안을 참고
해 주세요.

앞으로 텔레파시 어드바이저를 통해 다양한
기능을 이용하실 수 있습니다.

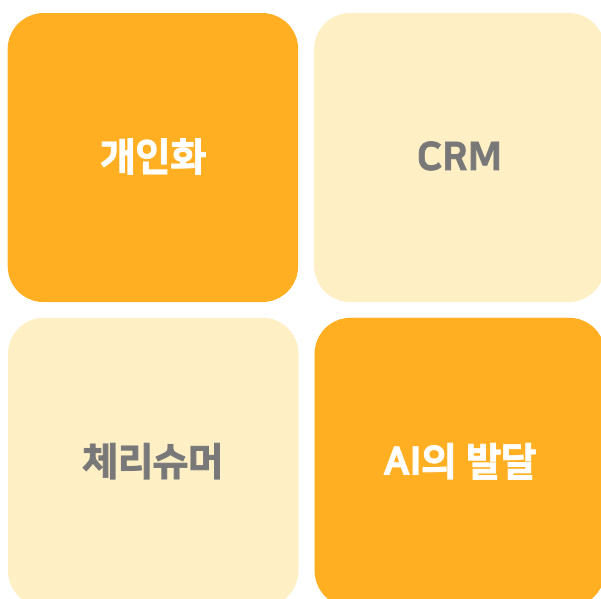
- 1) 카카오톡 채널 답변 시 사장님의 특성을
반영한 말투를 가진 언어모델로 자동완성
답변 예시를 제공
- 2) 사용자의 성별, 연령대, 지역 등의 정보를
토대로 그룹화하여 보다 높은 효과가 기대
되는 사용자들에게 타임 세일 예약 알림 발송



01 프로젝트 요약

서비스 이름	텔레파시 어드바이저
핵심기능	<ol style="list-style-type: none"> 1) 카카오톡 채널 답변 시 사장님의 특성을 반영한 말투를 가진 언어모델로 자동완성 답변 예시를 제공하도록 한다. 2) 예약제로 운영하는 업종 (뷰티/미용 업종 : 네일샵, 메이크업, 속눈썹핀/연장, 왁싱, 미용실, 두피/탈모관리, 체형관리, 피부관리 등)의 경우, 예약 가능성이 높은 고객에게 예약이 비는 시간대를 할인된 가격으로 예약할 수 있도록 메시지 발송을 해준다.
배경	<ol style="list-style-type: none"> 1) 소상공인들은 대부분 1인 사업장이나 소규모 사업으로 리뷰관리나 마케팅에 신경 쓸 시간이 부족하다. 2) 그러나 일대일 응대 직종 (ex) 네일샵, 눈썹문신, 레터링케이크, 꽃집 등)의 경우 고객 관리, 라포 형성이 매우 중요하다. 3) 예약제 업종은 비는 타임 발생 시 손실로 직결되는데, 빈 시간대 가격을 인하함으로써 고객을 늘릴 수 있고, 고객 또한 할인된 가격으로 이용 가능하다.
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> - 카카오톡 채널 활용으로 소상공인의 홍보, 온라인 CS 운영을 간소화할 수 있다. - 단골 고객 확보 수단으로 활용할 수 있고 매출이 증가한다. - 이벤트 수신을 위한 카카오톡 채널 친구추가가 증가하고 효율적인 매장 운영이 가능하다.

02 기획 배경



개인화 마케팅 & CRM

소비자들은 점점 더 자신에게 맞는 제품과 서비스를 원하고 있다. CRM (Customer Relationship Management) 마케팅으로 기존 고객과 상호작용해 충성 고객을 유치하고 리뷰, 입소문을 통한 바이럴 마케팅이 가능하다.

그러나 소비자 개개인에 맞춘 마케팅 전략을 실시하는 데는 너무 많은 시간과 비용이 소요된다.

체리슈머

체리피커(Cherry Picker)와 컨슈머(Consumer)의 합성어로 전략적이고 효율적인 소비를 추구하는 소비자를 뜻한다. SNS를 통해 상품을 구매하는 젊은 층일수록 체리슈머 성향이 더욱 뚜렷하다.

03 솔루션

Solution.

"텔레파시 어드바이저 서비스를 비즈니스 매출 성장에 활용"

개인화

CRM

AI의 발달

시간과 비용 절약

소상공인도 CRM (Customer Relationship Management) 마케팅을 시행하는 것을 돕는다. AI를 활용한 텔레파시 어드바이저를 이용해 개개인에 맞춘 마케팅전략을 실시하는데 드는 시간과 비용을 줄일 수 있게 한다. CRM 마케팅을 통해 서비스 만족도 및 판매량을 증가시킬 수 있다.



고객 충성도 상승

고객과 긍정적인 관계를 쌓을 수 있고 이는 곧 충성도 상승으로 이어진다.

타임 세일 예약 기능

효율적인 소비를 추구하는 체리슈머를 공략해 채널 친구 추가와 알림 허용률을 늘린다. 예약 노쇼 리스크 절감과 매출 증대가 가능하다.



체리슈머

'숨은 쿠폰 찾기'

채널 확인을 잘 하지 않는 고객들을 공략하기 위해 추가할인 쿠폰을 채널 홈에 숨겨놓는다. 쿠폰을 찾기 위해 새소식, 포스트를 꼼꼼히 확인하도록 고객을 후킹할 수 있다.

04 서비스 내용

1 예상 답변 자동완성 기능

사장님 저번에 만들어주신 케이크 너무 예뻐요 !!
부모님이 너무 귀엽고 맛있다고 하시네요 ㅎㅎ
다음에도 또 주문하겠습니다 감사합니당~~~

예상 답변 자동완성으로 반자동화 업무시스템 구축,
답변을 선택해 수정 전송 가능



텔레파시 어드바이저의 추천

맛있게 드셔주셨다니 제가 더 감사해요 :)
좋은 하루 보내세요!

정성 듬뿍 담아서 만들었습니다. ㅎㅎ
다음에도 예쁘게 만들어드릴게요~!!

늘 찾아주셔서 감사합니다! 하트하트

앗, 마음에 드는 답변이 없어요.

기존 사장님의 채팅내역을 학습, 딥러닝 기반의
NLP (자연어처리) 기술로 이질감 없는 답변 구현

사장님의 취향에 맞는 멘트 재생성 가능

2 예약 / 대화 내역 Summary 기능

텔레파시 어드바이저를 통해 예약자 정보, 예약일자와
내역을 요약 정리 -> 고객의 요청사항이나
예약일자 혼동이 줄어들어 업무 정확도 개선

[12월 5일 주문접수 내역]
A 고객 : 장미 꽃다발
요청사항 : ○○아 생일 축하해 메시지
B 고객 : 화이트톤 꽃다발
요청사항 : 하늘색 포장지 사용하기

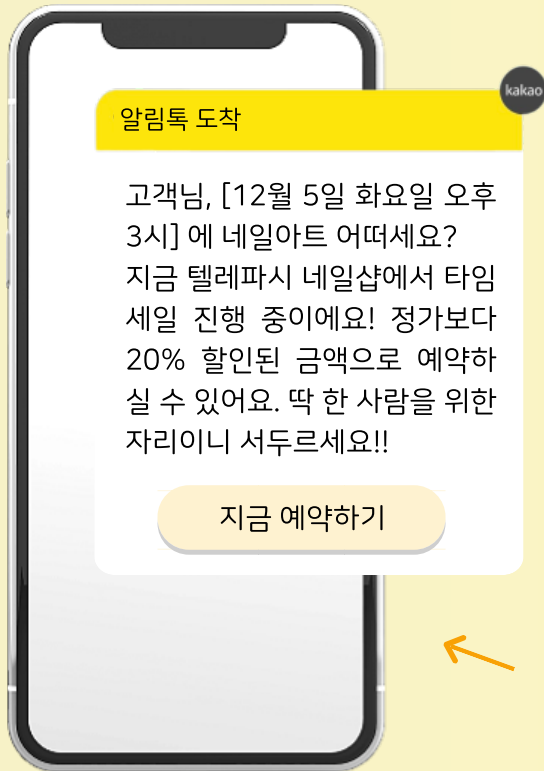
제육볶음 단체 도시락 30개 주문할게요.
흑미밥으로 부탁드립니다.

"과거 대화내역 Summary"를 요청해
고객과 친밀감 형성, 수월한 고객관리 가능

과거 대화내역 Summary : 소불고기와
제육볶음 30개 이상 주문을 즐겨하시
는 고객님의요. * 항상 흑미밥 변경

04 서비스 내용

3 타임 세일 예약 기능



텔레파시 어드바이저를 통해 예약 가능성이 높은 고객 (사용자의 성별, 연령대, 지역 등의 정보를 토대로 그룹화) 을 타겟팅해 예약이 비는 시간대를 할인된 가격으로 예약할 수 있도록 메시지 발송

< 소비자에게 도달 시간이 짧은 알림톡을 통해 신속하게 예약자 모집 가능

갑작스러운 노쇼 / 예약 공백 타임 가격 할인
효율적 소비를 추구하는 체리슈머에게 좋은 선택지 제공
& 톡 알림 ON 설정 가능성 증가

05 비즈니스 목표

