



SNS상 Segment 도출과 서비스 관련 고객 평판 확인

2019. 07. 23

영업기획팀 조영관

1. SNS상 3사 만족도와 채널 별 특징
2. SK브로드밴드 Segment 별 키워드
3. Segment 별 논의 및 제안

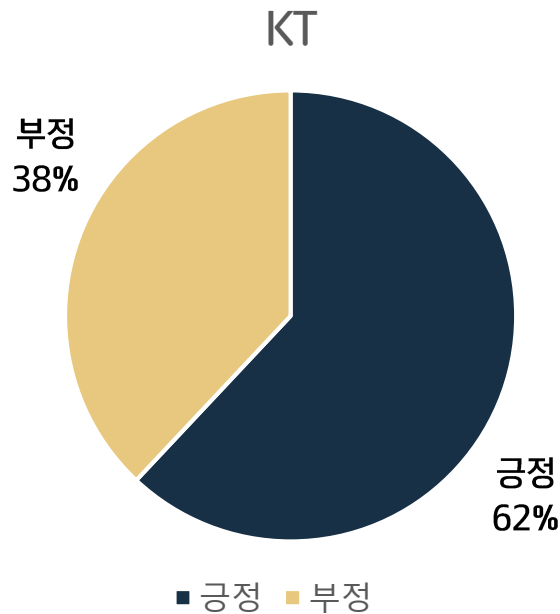
1. SNS상 3사 만족도와 채널 별 특징
2. SK브로드밴드 Segment 별 키워드
3. Segment 별 논의 및 제안

1. SNS상 3사 만족도 - 긍/부정 판별

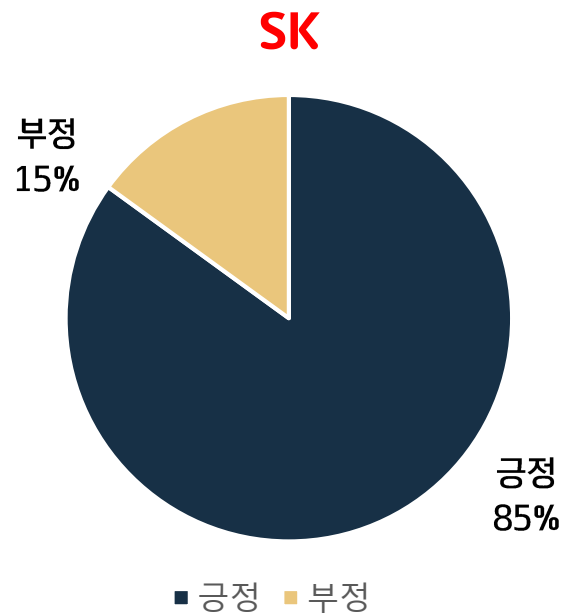
19.03 ~ 19.06 4개월 간 SNS 데이터

SNS : 네이버, 페이스북, 인스타그램, 트위터

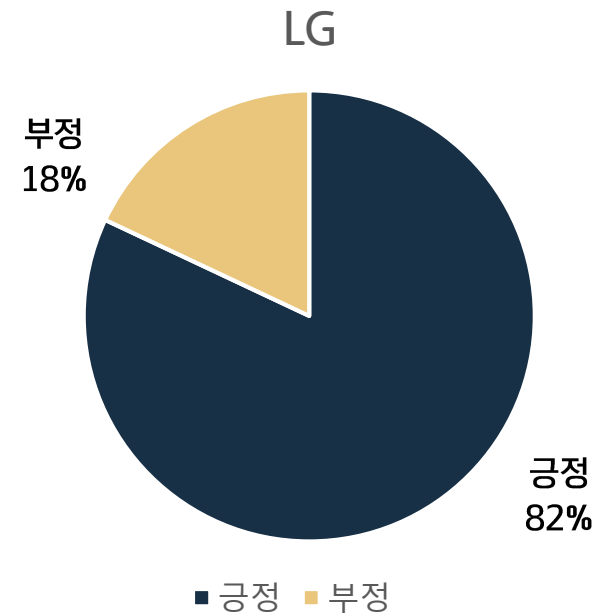
표본 : 8,616개



표본 : 4,220 개

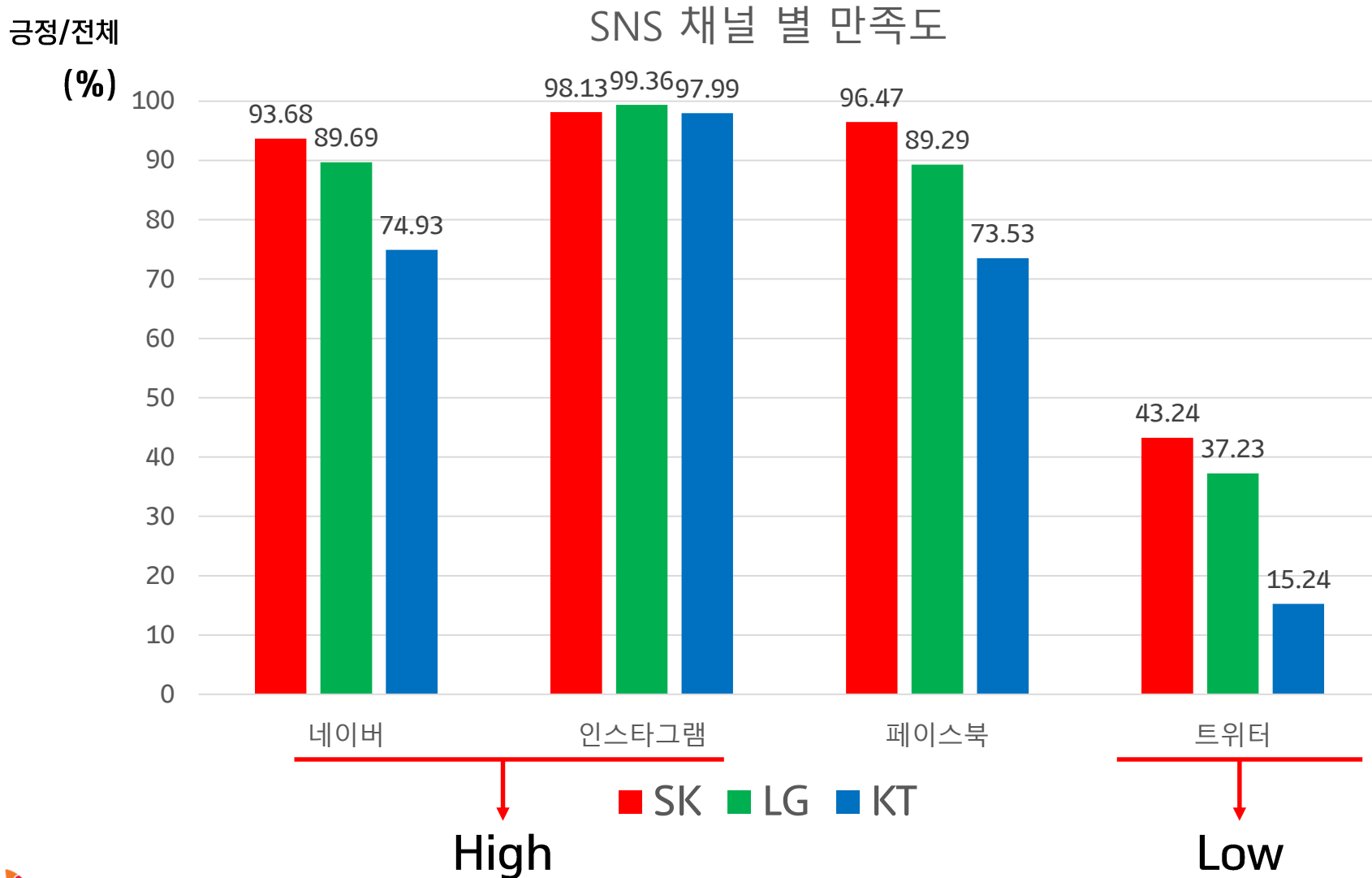


표본 : 2,347 개



표본 : 2,049 개

1. SNS상 3사 만족도 - 채널 별 만족도 차이



1. SNS상 3사 만족도 - 채널 별 만족도 차이



1. 채널 별 특징 - 네이버

맘카페

[비티비 babytv채널](#) 2017.10.21,

비티비인데 babytv 채널 몇번인지 보시는분 계신가요?

맘스홀릭 베이비(임신,출산,육아,교육) [대표](#) [cafe.naver.com/imsanbu/36...](#) | 카페 내 검색



[비티비 채널변경되다네요 참고하세요](#) 2016.11.07,

저희집은 비티비라서 별부터 채널변경되더라구요 같은 비티비 보시는분들 참고하시라, 고 올려봐요

인천계양맘 도담도담 / 인천맘.계... [대표](#) [cafe.naver.com/dodam...](#) | 카페 내 검색

[비티비 인터넷약정?](#) 2017.09.24,

비티비 가족 묶어서 인터넷을 무료로 쓰고있는데요, 이것도 몇년약정 이런게있나요?

대전세종맘스베이비(대세맘,대전맘,세종맘) [대표](#) [cafe.naver.com/msbabys/24...](#) | 카페 내 검색

[비티비 어떤가요](#) 2017.07.09,

인터넷결합상품 비티비 어떤지궁금해요

경주아이맘 [대표](#) [cafe.naver.com/2005mam/74...](#) | 카페 내 검색

[비티비요](#) 2016.10.24,

비티비 키즈 자동재생 없나요?? 치로 보여주는데 하나 틀어주고 와서 다음재생 눌러야 해서요 ... 은근 짜증 나네요 ㅠ

청주맘블리 [대표](#) [cafe.naver.com/cjcjmommy/388539](#) | 카페 내 검색

[비티비 보시는 분?](#) 2017.07.10,

전에는 올레였었는데 열받아도 이렇게까지는 안뜨거웠던거 같은데 혹시 뭔가 잘못되게 아닌가 걱정되네요~ 지금 비티비 쓰고 계신분들은 어떤가 궁금하네요~ 아직은 올레에 길들여져 있어서 그런가...

달콤한 청라맘스 : 청라국제도시맘카페 [대표](#) [cafe.naver.com/chengnamom...](#) | 카페 내 검색

[비티비가 나올까요 올레티비가 나올까요](#) 2017.09.15,

곧 이사갈꺼라 티비 인터넷 달아야되는데 올레를할지 비티비를 할지 고민이네요 뭐가나올까요? 추천부탁드려요 ㅎ

천아맘 (천안맘,마산맘) [대표](#) [cafe.naver.com/cheonamom/335321](#) | 카페 내 검색

"인스타그램, 국내 SNS 이용률 증가율 최고..."

차현아 기자

입력 2019.06.11 09:42

한국인이 주로 이용하는 소셜미디어 앱으로 인스타그램 성장세가 두드러지고 있다. 페이스북도 국내 이용자가 가장 많이 이용하는 소셜미디어로 자리잡고 있다.

앱 분석 서비스 와이즈앱은 5월 한국 안드로이드 스마트폰 이용자 대상 소셜미디어 앱 사용현황 조사 결과를 11일 발표했다.

와이즈앱에 따르면 올해 5월 기준 한국인 이용자가 인스타그램을 이용한 시간은 총 26억분으로 조사됐다. 이는 전년 동기 15억분에서 73%가 증가한 수치다. 특히 인스타그램은 30대가 가장 많이 사용한 소셜미디어로 나타났다.

1. SNS상 3사 만족도 - 채널 별 만족도 차이

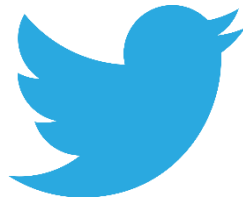
네이버/인스타



육아, 키즈

광고성 글, 소정의 원고료, 서비스 비관련 글

트위터



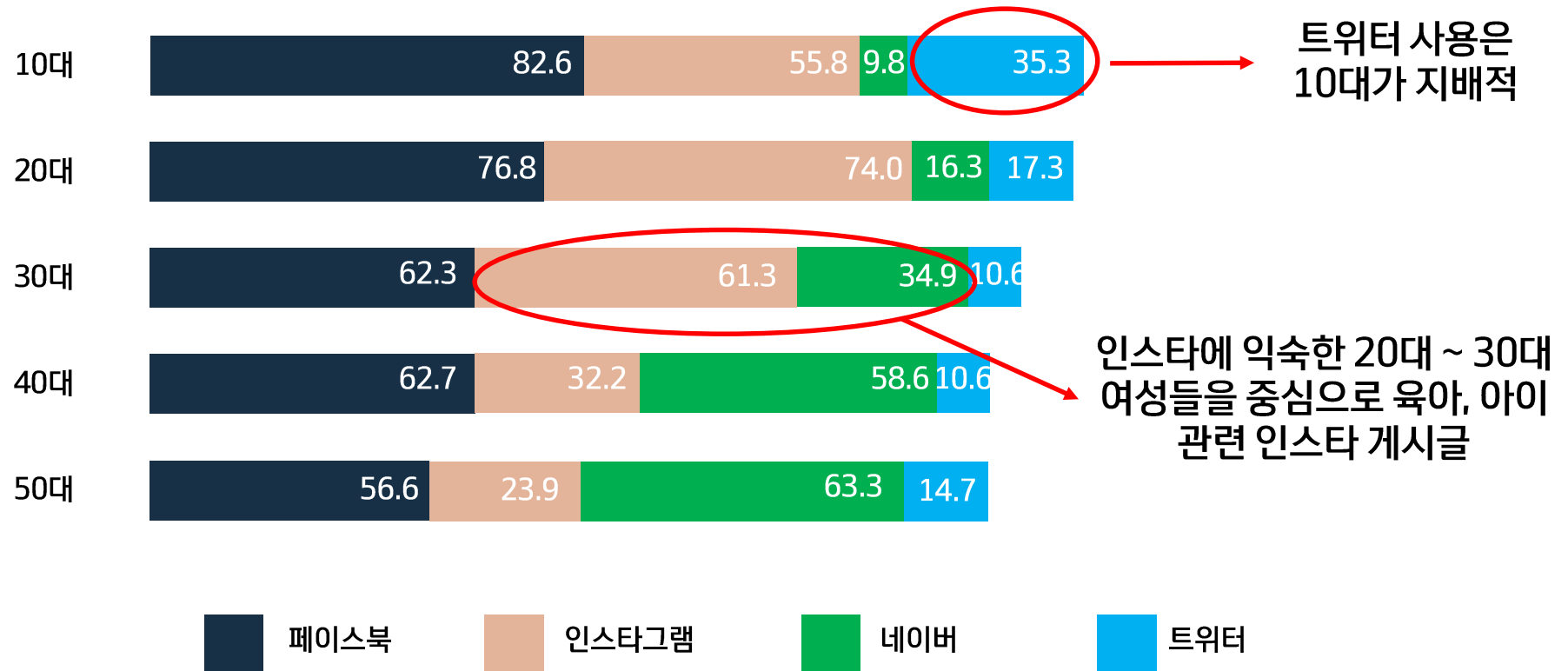
게임, 인터넷

거침없는 글, 자유로운 글, 서비스 비관련 글

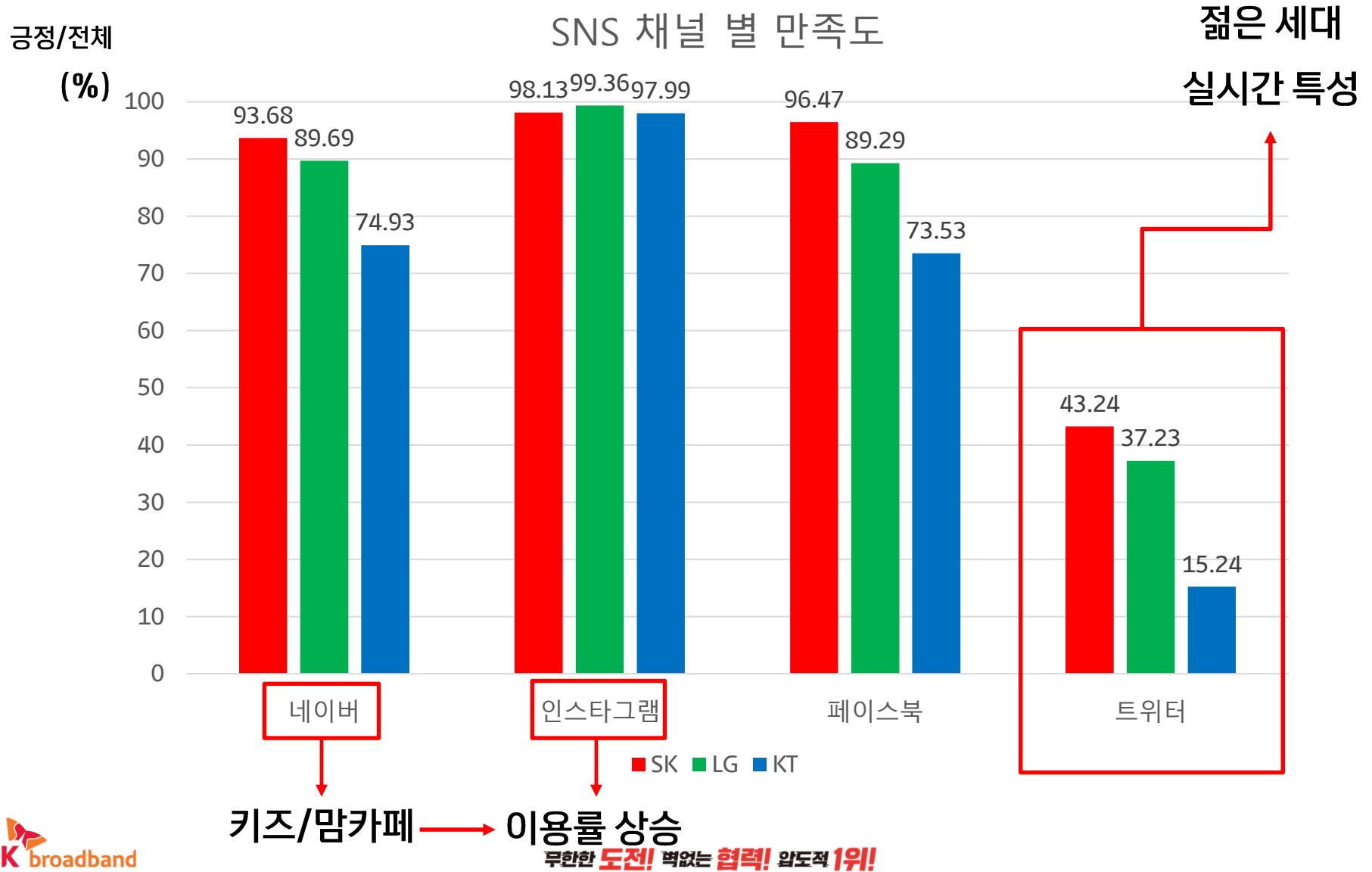
1. 채널 별 특징 - 연령별 SNS 이용 서비스

연령별 SNS 이용 서비스

(단위 : %, 중복 선택 가능)



1. 채널 별 특징



1. 채널 별 특징 - Segment

네이버/인스타그램

Segment 1

부부 키즈 가구



Bomby Story Studio
Photographer Noh Jeong-Hyeon
<http://www.bomby.net>

SK broadband

트위터

Segment 2

부모님과 같이 사는
젊은 10대, 20대 초반



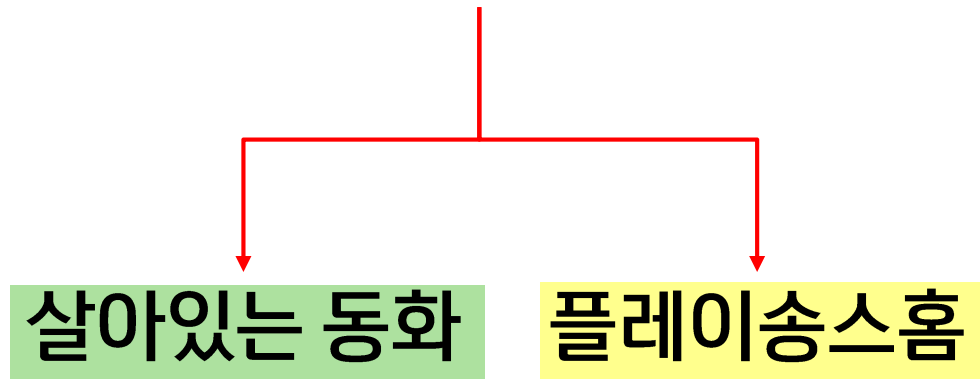
무한한 도전! 벽없는 협력! 압도적 1위!

1. SNS상 3사 만족도와 채널별 특징
2. SK브로드밴드 Segment 별 키워드 – Segment 1
3. Segment 별 논의 및 제안

2. SK브로드밴드 Segment 1 키워드 - No filter 키워드



아이를 위한 재미있고 다양한 놀이 프로그램



2. SK브로드밴드 Segment 1 키워드 – 네이버 맘카페

필터링 후



2. SK브로드밴드 Segment 1 키워드 - 네이버 맘카페

필터링 후

키즈 콘텐츠



2. SK브로드밴드 Segment 1 키워드 – 네이버 맘카페

필터링 후



2. SK브로드밴드 Segment 1 키워드 – 네이버 맘카페

필터링 후



부부 키즈 가구 – 네이버 맘카페

통신사 유지 / 변경에 대한 이유는 현실적, 3가지

표본: 994개

통신사 결정 요인	키즈 콘텐츠	요금 / 혜택 / 결합	무료 / 채널
SK브로드밴드 평판	Positive	중립적	Negative
비율	249개 25%	160개 16%	119개 12%
특징	1. 키즈 콘텐츠의 질에 중점 2. 살아있는 동화에 긍정적	1. 요금이 저렴한지, 혜택이 많은지가 중점 2. 결합에 얽혀있음	1. 무료 콘텐츠 많은지가 중점 2. 키즈를 포함한 영화/드라마 콘텐츠들 다수 유료 인식

2. SK브로드밴드 Segment 1 키워드 - VOC

키즈 콘텐츠

b티비. 살아있는 동화.. | 뭐든지 물어보세요



햄번이맘(xmsx****)

행복맘

1:1

<https://cafe.naver.com/songj>

b티비 보시는분들 살아있는 동화 잘되나요?

이번에 기존에 케이블티비 약정이 끝나서 이것때문에 바꾸고 싶은데 잘되나요? 실제로 보시는분들 후기가 듣고싶어요.
즐거운 주말 보내세요~~~

댓글 5 | 등록순 | 조회수 509 | 좋아요 1



베이빈 2018.10.27, 08:57

잘되고 아이들이 좋아해요~~

2. SK브로드밴드 Segment 1 키워드 - VOC

요금 / 혜택 / 결합

비티비 재연장 하신 맘님들 계시나요? ●맘스팡 수다방



호수v화정(ua04****)

젠스맘

1:1

제가 이번에 비티비 3년 계약이 끝나 재연장을 하려고 하는데요
카페에서도 검색하고 이리저리 정말 많이 알아보고
열심히 고객센터에 전화해서 딜을 계속 했는데요

1. 3년 연장 25프로 요금 할인
2. 3년 연장 15프로 요금 할인에 5만원 상품권
3. 1년 연장 5만원 상품권

이렇게 3가지만 있다고
이거 말고는 도저히 해줄게 없다고 하시더라구요

다른 글들 보면 상품권도 9만원까지 받고 1년 연장 하시고
하시던데 지금 돈 4만원 정도를 내고 있는중이라서
25프로를 받게되면 1만원정도 할인이라 만약 3중에 골라야한다면
1번을 고를것같아요
내년 1월에 30년 온가족도 되어서요



호수v화정 (작성자)

2019. 06. 02, 23:53

저두요... 4만원 기본에 프리미어 월정액 1만원까지 5만원 내는데 요금할인밖에 안해준다니 그냥 갈아타는게 맞을듯싶네용

짱아맘v학동 2019. 06. 03, 00:16

가입년수할인 받으셔야죠. 인터넷요금 할인이 50퍼가 얼마나 큰디요. 글고 정책상 요금할인이랑 상품권이 공동으로 안나가요.

2. SK브로드밴드 Segment 1 키워드 - VOC

올레는 무료 드라마가 많았는데, 비티비는 무료 드라마 없나요?

 **r소나기** 2019.03.14, 07:31
별로 없어요. 거의 돈내고 보는것 밖에 다시보기도 돈 내고 보라고 하고

 **까꿍이야** 작성자 2019.03.14, 08:00
ㅠㅠ그러네요... 괜히바꿨나봐요

 **r소나기** 2019.03.14, 08:07
까꿍이야 대신 요즘이 싸서 보고 있어요. 티비 인터넷해서 만원이요.

 **뽕뽕a** 2019.03.14, 07:45
비티비사용중인데... 무료영화 본적이없는거같아요 ㅜㅜ 저도 못찾는건지는 모르겠는데.. 3사중에 비티비가 제일 아님거같아요;;대신 오래 쓰든 할인혜택커진다길래 버팁니당 ㅋㅋ

 **까꿍이야** 작성자 2019.03.14, 08:00
무료영화는 있는데 드라마는 없어요 ㅠㅠ
집에서 영화는 안보는데..

 **뽕뽕a** 2019.03.14, 09:46
까꿍이야 저 3년간쓰면서 무료영화있는지도 몰랐던 무지한1인 ㅋㅋㅋ 찾아봐야겠네요 ㅜㅜ

 **까꿍이야** 작성자 2019.03.14, 14:56
뽕뽕a 알ㅋㅋㅋ 무료영화있고 가격대별로도 있어요 ㅋ

 **하준맘i민v** 2019.03.14, 07:46
저희도 이건데 별로인듯요ㅠ
전에 엘리엇을때가 더 좋았어요

1. SNS상 3사 만족도와 채널 별 특징
2. SK브로드밴드 Segment 별 키워드
3. Segment 별 논의 및 제안 – Segment 1

부부 키즈 가구 – 네이버 맘카페

통신사 유지 / 변경에 대한 이유는 현실적, 3가지

표본: 994개

통신사 결정 요인	1 키즈 콘텐츠	요금 / 혜택 / 결합	2 무료 / 채널
SK브로드밴드	Positive	중립적	Negative
비율	249개 25%	160개 16%	119개 12%
특징	1. 키즈 콘텐츠의 질에 중점 2. 살아있는 동화에 긍정적	1. 요금이 저렴한지, 혜택이 많은지가 중점 2. 결합에 얽혀있음	1. 무료 콘텐츠 많은지가 중점 2. 키즈를 포함한 영화/드라마 콘텐츠들 다수 유료 인식

3. Segment 1 논의 및 제안

Segment 1 : 부부 키즈 가구

- 1 키즈 콘텐츠 - 키즈 콘텐츠가 중요한 계약 요인
- 2 무료/채널 - 유료 콘텐츠 진입장벽을 낮춰줄 필요성

1. 자체 키즈 콘텐츠 강화

B + T 통합 키즈 브랜드

2. 유료 콘텐츠 접근성 개선

Target Segment 맞춤형 퀘스트

3사 키즈 콘텐츠 경쟁의 심화



KT



최다 IPTV 가입자 확보

SK



경쟁력?

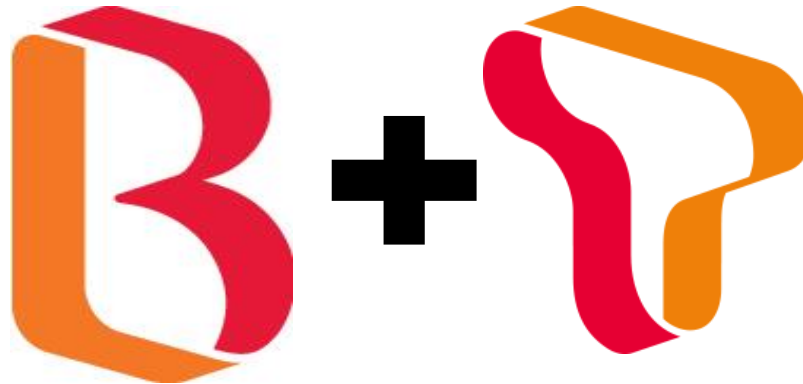
LG



무서운 기세로 따라오는 LG U+
순증 가입자 점유율 高 유지

SKB/SKT 통합 키즈 브랜드 런칭

언제 어디서든 즐길 수 있고



더 다양해진 키즈 콘텐츠



3. Segment 1 논의 및 제안 - 유료 콘텐츠 접근성 개선

부부 키즈 가구의 행동 패턴을 파악하여
맞춤형 퀘스트 진행

2인 부부 키즈
+ 6개월 이전 가입
+ 월정액 경험

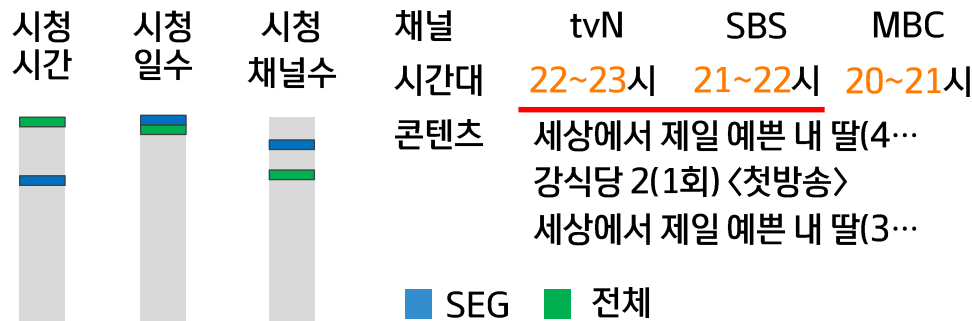
SEG : 24,397명 / 전체 : 4,994,896명

기준 : 2019.07.18

실시간 특성

Usage

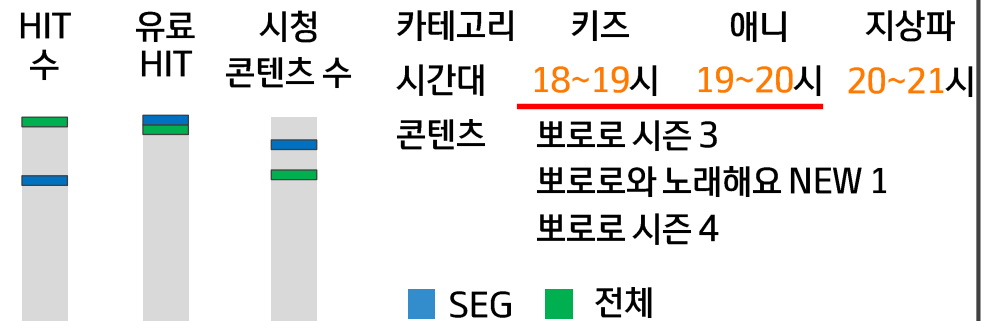
TOP 3



VOD 특성

Usage

TOP 3



3. Segment 1 논의 및 제안 - 유료 콘텐츠 접근성 개선

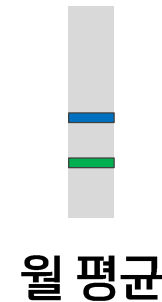
시청 장르

구분	전체	Seg	차이
한국 영화	14.9%	20.2%	5.3%
외국 영화	12.1%	16.3%	4.2%

PPM 가입률

구분	전체	Seg	차이
프리미어	4.6%	5.2%	0.6%
지상파	6.5%	7.7%	1.2%
키즈,애니	1.8%	13.1%	11.3%
종편	5.1%	9.6%	4.5%

가입자당
ARPU



(단위: 원)

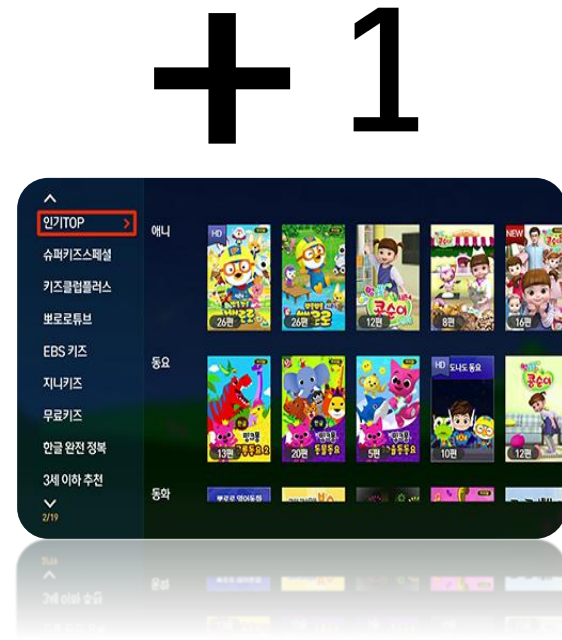
Seg	6,327
전체	3,342

■ SEG ■ 전체

3. Segment 1 논의 및 제안 – 유료 콘텐츠 접근성 개선



살아있는 동화 1편 시청 시
최신 영화 VOD 할인 쿠폰 제공



추천 유료 키즈 콘텐츠 구매 시 1+1

1. SNS상 3사 만족도와 채널별 특징
2. SK브로드밴드 Segment 별 키워드 – Segment 2
3. Segment 별 논의 및 제안

2. SK브로드밴드 Segment 2 키워드 – 트위터, 부모님과 함께 사는 10대



2. SK브로드밴드 Segment 2 키워드 - 트위터, 부모님과 함께 사는 10대

유료VOD/넷플릭스



2. SK브로드밴드 Segment 2 키워드 – 트위터, 부모님과 함께 사는 10대

유료VOD/넷플릭스

인터넷



2. SK브로드밴드 Segment 2 키워드 - 트위터, 부모님과 함께 사는 10대



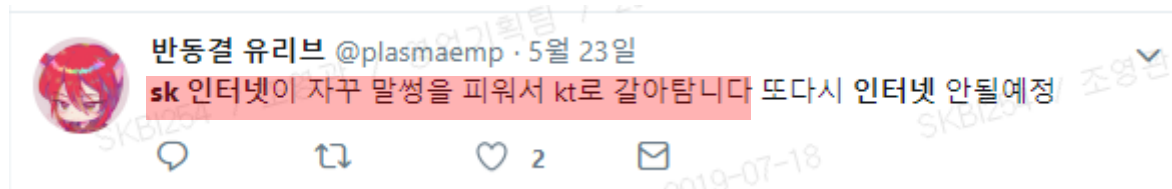
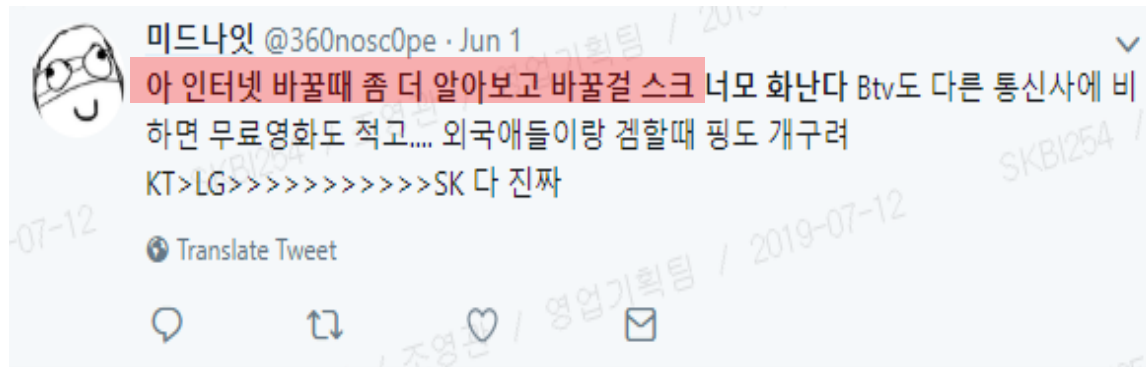
부모님과 함께 사는 10대, 20대 초반 – 트위터

No 경제력, But 통신사 유지 / 변경에 중요한 결정자

표본 : 963개


통신사 결정 요인	인터넷	유료VOD / 넷플릭스	무료 콘텐츠
SK브로드밴드	Negative	Negative	Positive
비율	298개 31%	29개 3%	250개 26%
특징	1. 속도 불만 2. 부정적 의견 대다수	1. 끊임없이 잘 나오는지가 중점 2. 최신 콘텐츠에 민감함	1. 무료 콘텐츠 많은지가 중점 2. 최근 다양한 최신 영화 무료

인터넷 속도 이미지




2. SK브로드밴드 Segment 2 키워드 - VOC

유료 콘텐츠/VOD, 넷플릭스

 설렘아씨 @lady_sullem · May 26





맞다 친구가 이제 이사가면서 티비랑 인터넷 바꾼다던데... sk 비티비는 레알 썬..레
기고 kt랑 엘지 중 고민한단데 저는 엘지 강추했거든요? 콘텐츠도 많고 셋탑 어
플도 업뎃 자주하고 안정적이고... 그리구 kt는 넷플릭스 속도 느려지는거 아니었
어? 여러분은 어떻게 생각하세요?


 Translate Tweet

30% KT 인터넷 & 티비가 좋다


70% 엘지 인터넷 티비가 좋다





218 votes • Final results

 2  4  4 

 품당 @ponndann · May 17

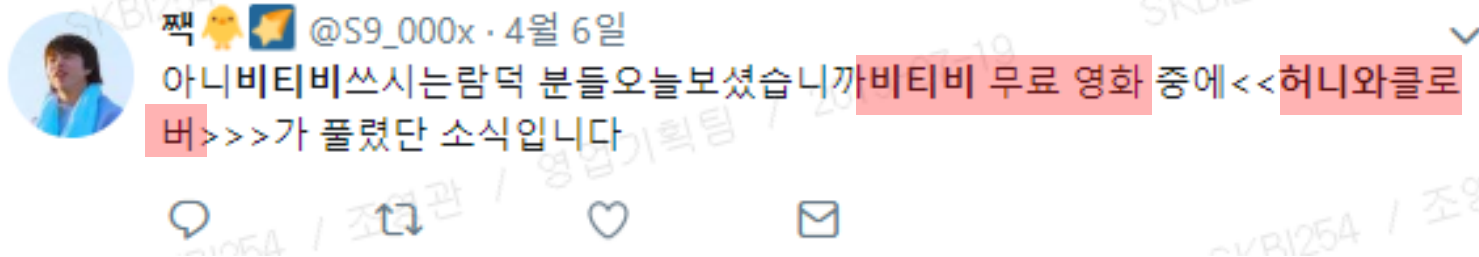
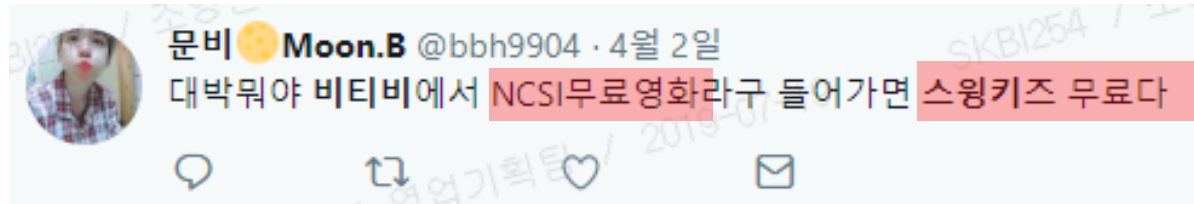
왜 우리집은 Btv여서... 넷플릭스 볼수없는가.... 비티비는 왜... 넷플지원안하는가...

 Translate Tweet

2. SK브로드밴드 Segment 2 키워드 - VOC

무료 콘텐츠



1. SNS상 3사 만족도와 채널 별 특징
2. SK브로드밴드 Segment 별 키워드
3. Segment 별 논의 및 제안 – Segment 2

3. Segment 2 논의 및 제안

부모님과 함께 사는 10대, 20대 초반 – 트위터

No 경제력, But 통신사 유지 / 변경에 중요한 결정자

표본 : 963개

통신사 결정 요인	인터넷	1	2
		유료VOD / 넷플릭스	무료 콘텐츠
SK브로드밴드	Negative	Negative	Positive
비율	298개 31%	29개 3%	250개 26%
특징	1. 속도 불만 2. 부정적 의견 대다수	1. 끊김없이 잘 나오는지가 중점 2. 최신 콘텐츠에 민감함	1. 무료 콘텐츠 많은지가 중점 2. 최근 다양한 최신 영화 무료

3. Segment 2 논의 및 제안

Segment 2 : 부모님과 함께 사는 10대, 20대 초반

1
· 유료VOD/넷플릭스 - 최신 트렌드에 맞는 다양한 콘텐츠 공급 필요

2
· 무료 콘텐츠 - 직접 지불할 능력은 없어서 직접적인 수익 기대는 어려움
· But 좋은 인상을 남기는 것은 중요함 (장기적으로 봤을 때)

**1. 최신 엔터 콘텐츠 할인
및 지속 공급 필요**

**2. 무료 영화 지속 업데이트
및 다양성 확보**

3. Segment 2 논의 및 제안

청소년 가구의 행동 패턴 파악

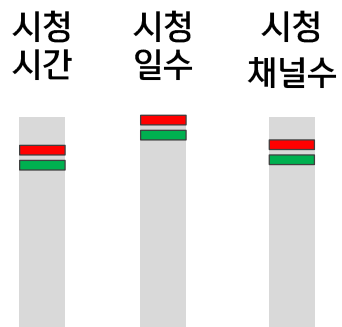
2인 부부 청소년
+ 6개월 이전 가입
+ 월정액 경험

SEG : 19,481명 / 전체 : 4,994,896명

기준 : 2019.07.18

실시간 특성

Usage

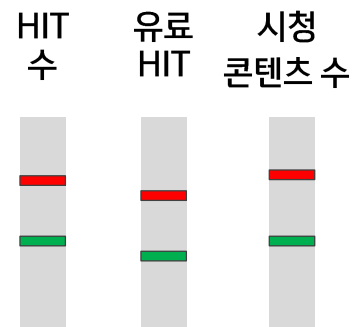


TOP 3

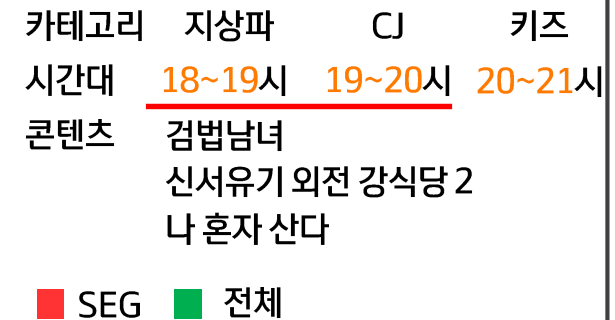


VOD 특성

Usage



TOP 3



3. Segment 2 논의 및 제안

시청 장르

구분	전체	Seg	차이
한국 영화	14.9%	22.1%	7.2%
드라마	12.1%	18.9%	6.8%

PPM 가입률

구분	전체	Seg	차이
프리미어	4.6%	6.1%	1.5%
지상파	6.5%	9.7%	3.2%
키즈,애니	1.8%	2.5%	0.7%
종편	5.1%	14.9%	9.8%

가입자당
ARPU



(단위: 원)

Seg	5,508
전체	3,342

■ SEG ■ 전체

Segment 1. 부부 키즈 가구



Segment 2. 부모님과 함께 사는 10대



Segment 1. 부부 키즈 가구

B+T 키즈 브랜드를 통한
신규 유입자 확보

퀘스트 이벤트를 통한
유료 콘텐츠 진입장벽 개선

Segment 2. 부모님과 함께 사는 10대



Segment 1. 부부 키즈 가구

B+T 키즈 브랜드를 통한
신규 유입자 확보

퀘스트 이벤트를 통한
유료 콘텐츠 진입장벽 개선

Segment 2. 부모님과 함께 사는 10대

최신 엔터 콘텐츠 할인 및 지속 공급 필요

무료 영화 지속 업데이트 및 다양성 확보