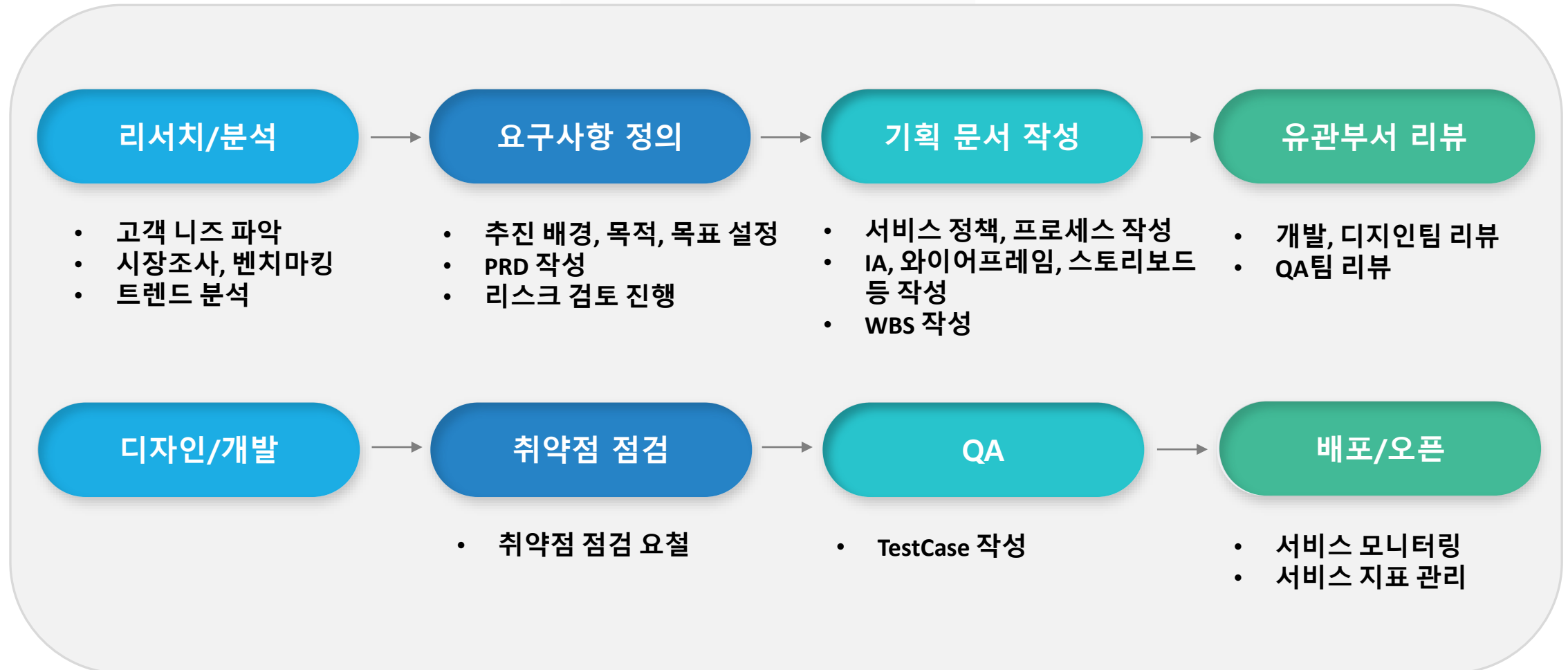




# 서비스 기획 & 마케팅

리서치/분석

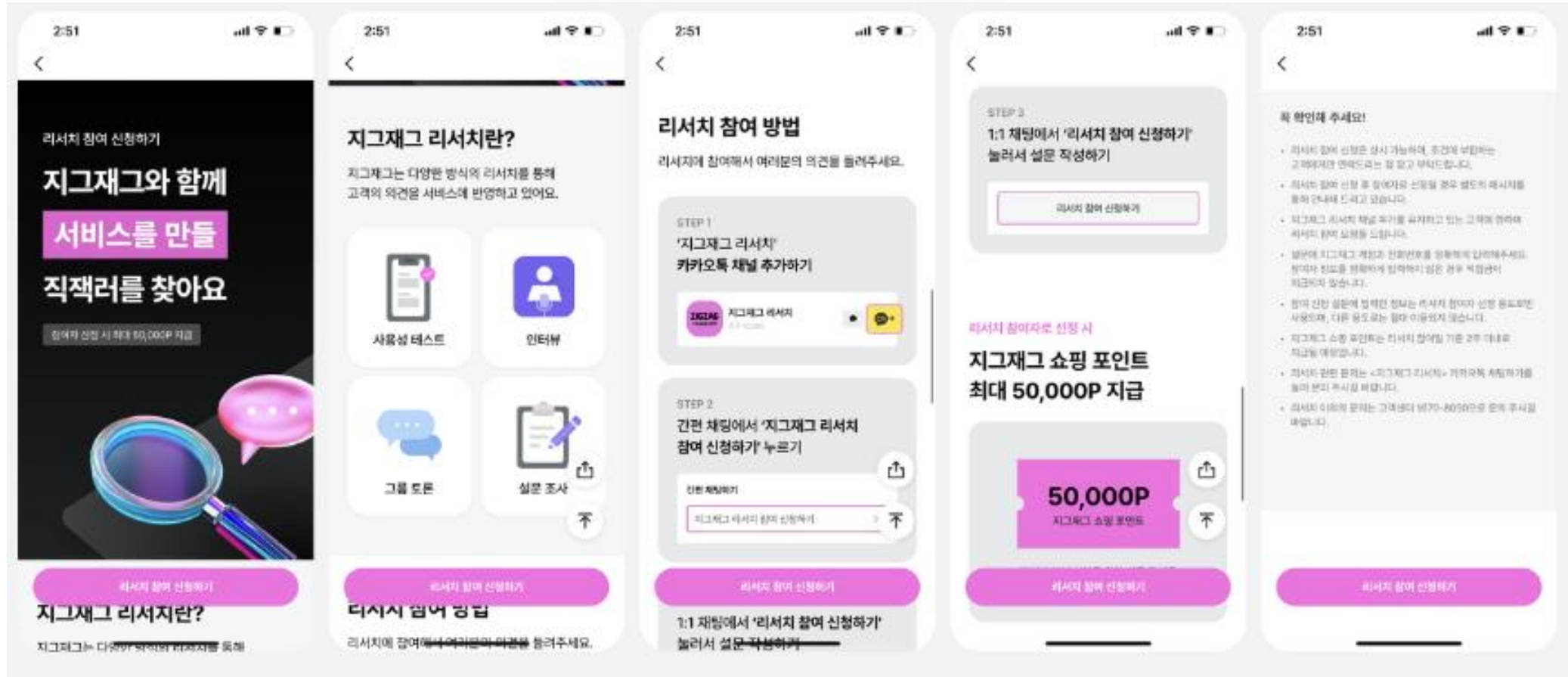
## 서비스기획 프로세스 개요



# 시장 조사/경쟁사 리서치

---

## 시장 조사/경쟁사 리서치



## 시장 조사/경쟁사 리서치 산업 및 기업 리서치의 이유

- 시장 조사를 통한 비즈니스 아이디어의 타당성을 확인하여 새로운 시장 기회를 발견
- 경쟁사 분석을 통해 시장에서의 위치 파악과 성공적인 비즈니스 전략 수립 목적
- 변화하는 시장동향을 파악하고 향후 성장 가능성을 예측하여 효과적인 비즈니스 모델 구축
- 소비자들의 Bed in needs와 행동에 대한 이해와 예측하여 제품이나 서비스에 대한 수요 파악
- 소비자들의 관심을 이끌어낼 수 있는 전략을 개발
- 마케팅 전략 최적화 및 고객과의 상호작용을 개선하여 기업의 성과를 향상



## 시장 조사/경쟁사 리서치 산업 및 기업 리서치 방법



언론(기사)



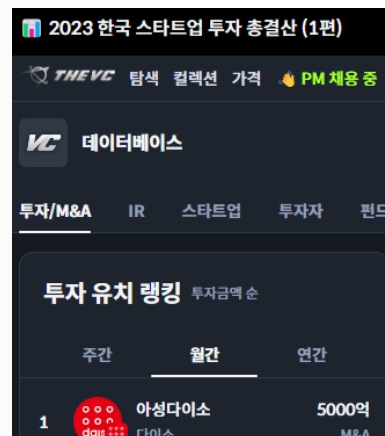
검색엔진



증권사 리포트

# NEWSLETTER

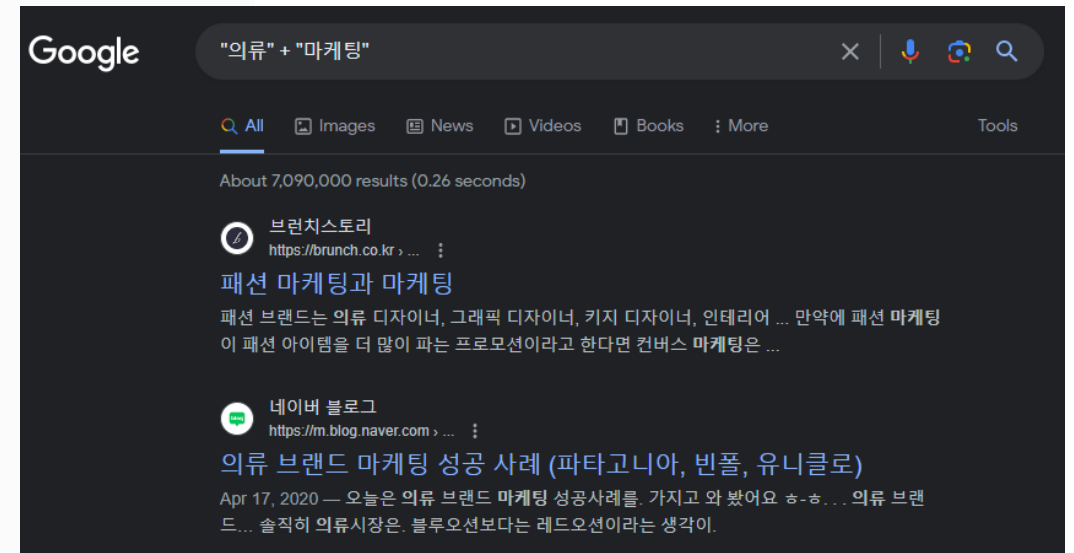
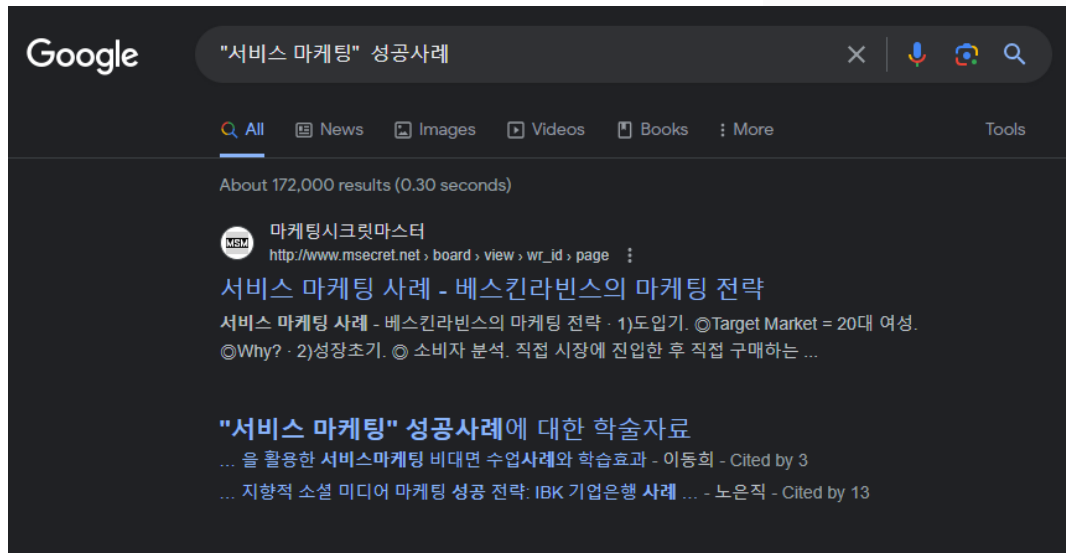
뉴스레터 구독



더브이씨(THE VC)

## 시장 조사/경쟁사 리서치

구글 검색



- “서비스 마케팅” 성공사례
- “의류” + “마케팅”



## 시장 조사/경쟁사 리서치

구글 검색

Google

"서비스 마케팅" 성공사례 filetype:pdf

All News Images Videos Books More Tools

About 4,600 results (0.30 seconds)

**한국의료질향상학회**  
http://edu.kosqua.net › upload\_hi › ext › library2 PDF

**의료 서비스 마케팅**  
네글자 상품의 성공사례. 제약업계에도 '비아그라', '노바스크', '시알리스' 등 네 ... 의료서비스 마  
케팅. 15초 내에 고객을 만족시켜야 한다(2). \* 칼슨 회장은 이렇듯 ...

**Korea Science**  
https://koreascience.kr › CFKO200523513959157 PDF

**관광산업에서의 고객서비스의 성공과 실패에 관한 사례연구**  
by BG Ham · 2005 — 1. 광동성 · 강기두, [서비스마케팅](서울 : 동성 적 연구, 경희대학교 경영대  
학원, 석사학위. 사, 1999). 논문, 2001. 2. 김경덕 · 황재선, [서비스 경영 ...  
17 pages

### 관광산업에서의 고객서비스의 성공과 실패에 관한 사례연구

A Case Study on the Success and Failure of  
Customer Service in Tourism Industry

함봉균\* 이웅규\*\*

#### 목 차

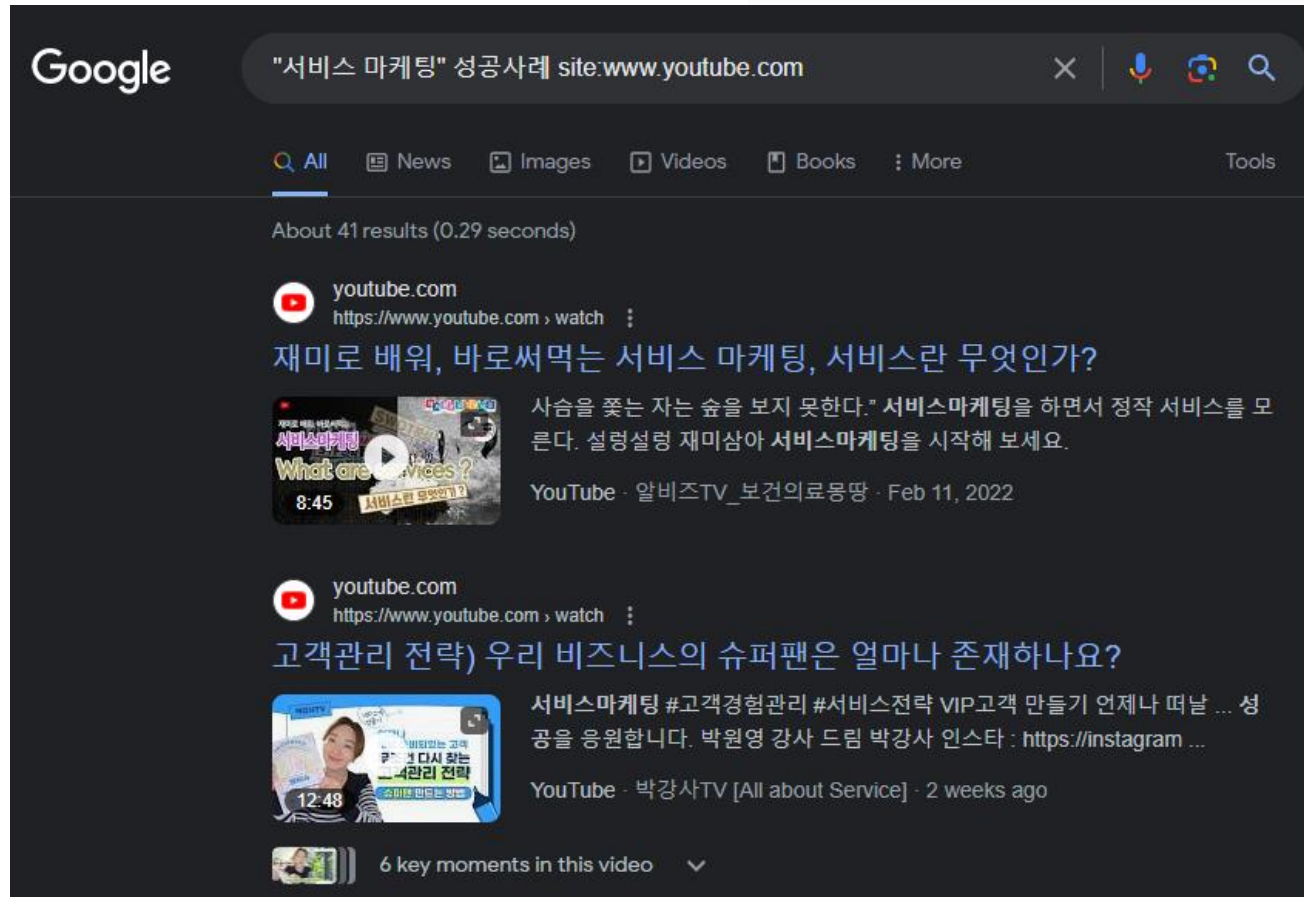
- I. 서 론
- II. 고객서비스에 대한 이해
  1. 고객의 이해
  2. 고객서비스의 개념
  3. 고객서비스의 본질
- III. 고객서비스의 성공 및 실패사례연구
  1. 고객서비스의 성공과 성공전략
  2. 고객서비스의 실패와 회복전략
- IV. 결 론

- “서비스 마케팅” 성공사례 filetype:pdf



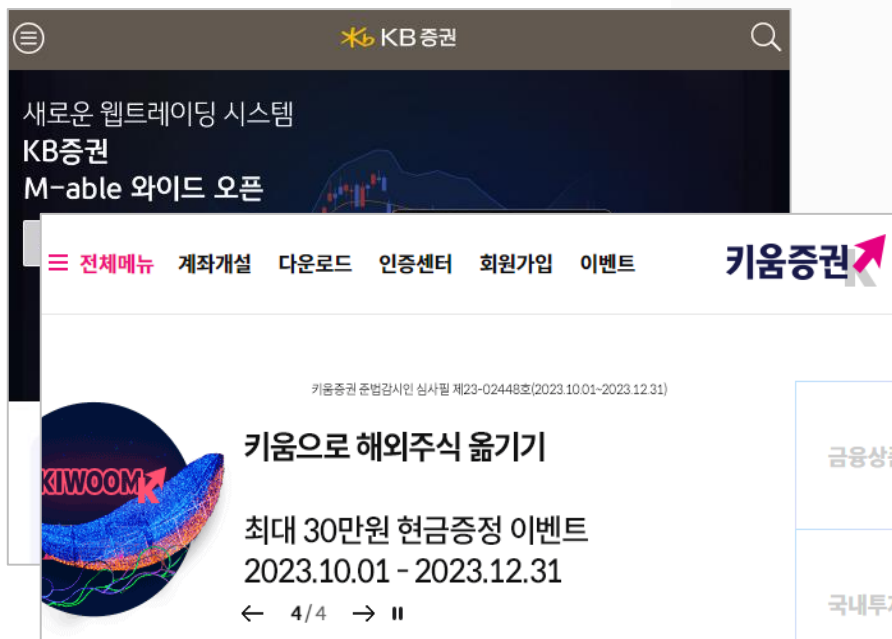
## 시장 조사/경쟁사 리서치

구글 검색



- “서비스 마케팅“ 성공사례 site:www.youtube.com

## 시장 조사/경쟁사 리서치 증권사 리포트 활용



- 증권사 홈페이지(무료)



- 와이즈리포트(유료) : 실시간 정보

# 시장 조사/경쟁사 리서치 증권사 리포트

N pay 증권

증권명·지수명 입력

증권 홈

국내증시

해외증시

시장지표

리서치

뉴스

MY

리서치

시황정보 리포트

투자정보 리포트

종목분석 리포트

산업분석 리포트

경제분석 리포트

채권분석 리포트

KRX 전자공시

상장법인 지분정보

이크로벳 다운로드

종목분석 리포트

기업

제목

증권사

첨부

작성일

코스텍시스

전력반도체 시장 성장에 따른 수혜 기대

교보증권

23.12.22

원바이오젠

명확한 성장 전략과 꾸준한 성장

교보증권

23.12.22

네오팜

수출 중심 성장 도모

하나증권

23.12.22

네오이문텍

IPO 주관사 업데이트

하나증권

23.12.22

글로벌텍스...

파격적인 정부 정책 수혜와 해외 확장 기대

DS투자증권

23.12.22

삼성엔지니...

'24년 초구 홈런 기대

대신증권

23.12.22

산업분석 리포트

산업

제목

증권사

첨부

작성일

보험

증시 일평균 거래대금 20조원대 회복

하나증권

23.12.22

자동차

유럽 자동차 11월: 현대차/기아 +6%

하나증권

23.12.22

통신

통신서비스비 매도/통신장비 매수

하나증권

23.12.22

디스플레이

LCD 패널 가격: TV, IT 패널 가격 모두 하락

하나증권

23.12.22

유통리티

유통리티 Weekly(23.12.22)

하나증권

23.12.22

유통리티

연료비 조정단가, 기준연료비 모두 동결

하나증권

23.12.22

시황정보 리포트

제목

증권사

첨부

작성일

- 네이버 금융(무료)
















## 시장 조사/경쟁사 리서치 더브이씨(THE VC)

2023 한국 스타트업 투자 총결산 (1편)

THEVC 탐색 컬렉션 가격 PM 채용 중

VC 데이터베이스

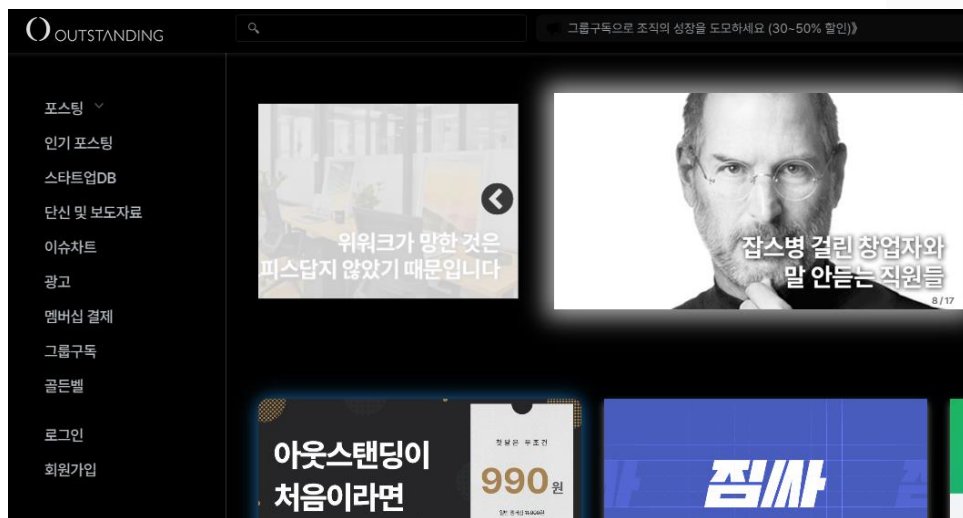
투자/M&A IR 스타트업 투자자 펀드 뉴스

투자 유치 랭킹 투자금액 순			투자 집행 랭킹 투자건수 순			스타트업 랭킹 조회수 순		
주간	월간	연간	주간	월간	연간	일간	주간	월간
1	 아성다이소 다이소	5000억 M&A	1	 팀스 한국·정부	23건	1	 크레딧데이터 크레딧잡	
2	 라인넥스트 도시	1800억 Series B	2	 한국산업은행 한국·은행	6건	2	 케이스노트 케이스노트	
3	 리벨리온 AI 반도체	1700억 Series B	3	 스마일게이트인베스트먼트 한국·기업벤처캐피탈	6건	3	 메디코스바이오텍 거미실크단백질	
4	 오케스트로 오케스트로 CMP	1300억 Series B	4	 중소기업은행 한국·은행	5건	4	 아이윌미디어 영화/드라마 제작	
5	 크림 크림	500억 Series D	5	 스톤브릿지벤처스 한국·벤처캐피탈	5건	5	 리벨리온 AI 반도체	

< 더 보기 1/2 >

- 스타트업 투자자의 펀드 정보와 투자 이력 제공
- <https://thevc.kr/>

## 시장 조사/경쟁사 리서치 뉴스레터



- 아웃스탠딩  
월~금, 저녁 7시 IT업계, 스타트업의 이슈 정리
- <https://outstanding.kr/>



- 일본톡  
월요일 아침 글로벌 IT 이야기 제공
- <https://ilbuntok.com/>

## Startup Weekly

- STARTUP WEEKLY
- 월요일 새벽 국내외 스타트업 뉴스 제공
- <https://glance.media/>

# 국내 서비스 리서치

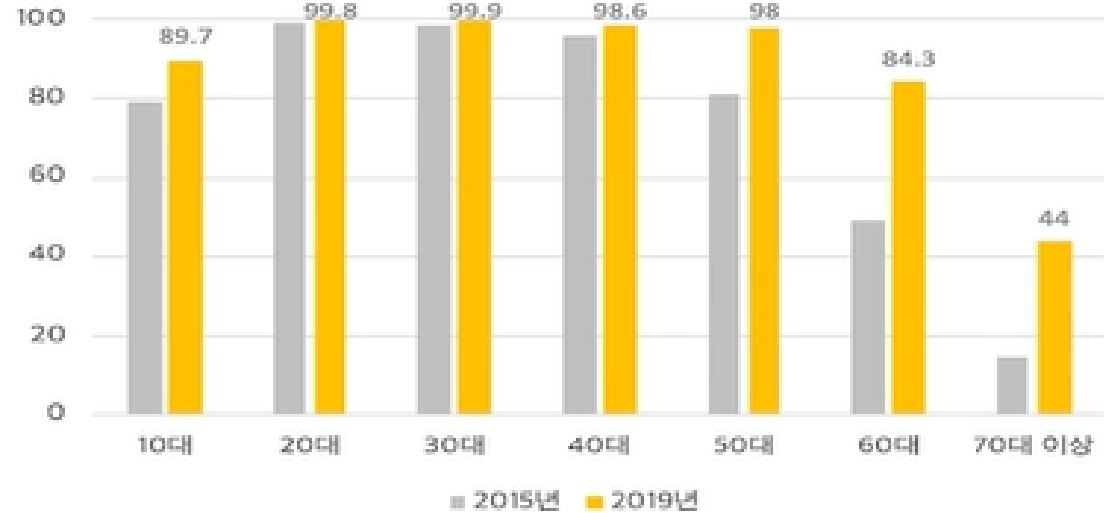
---



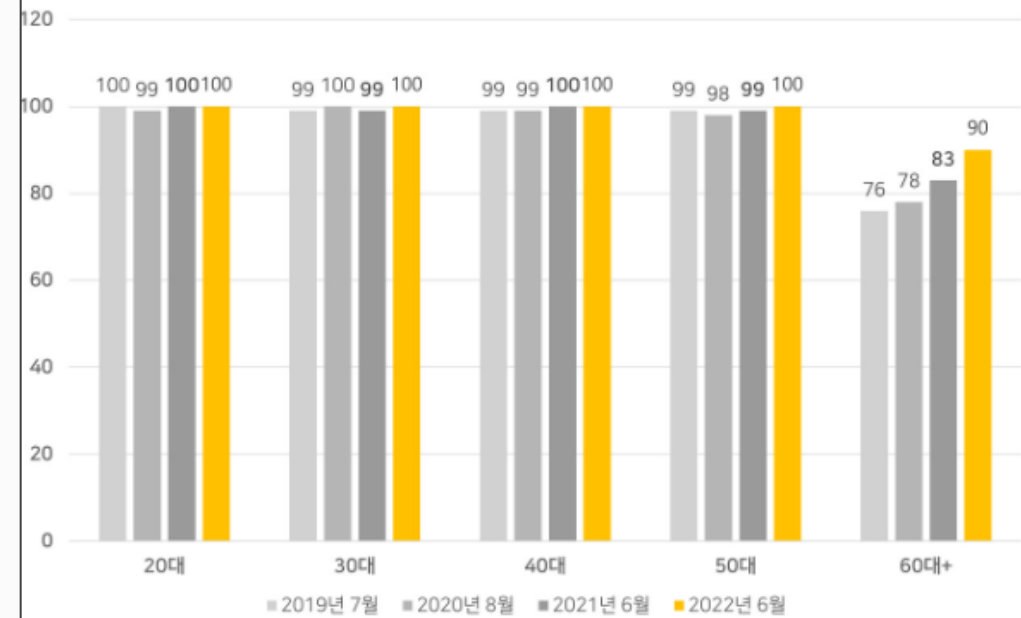
## 국내서비스 리서치

## 국내 주요 핀테크 플랫폼 : 패러다임

단위 : %

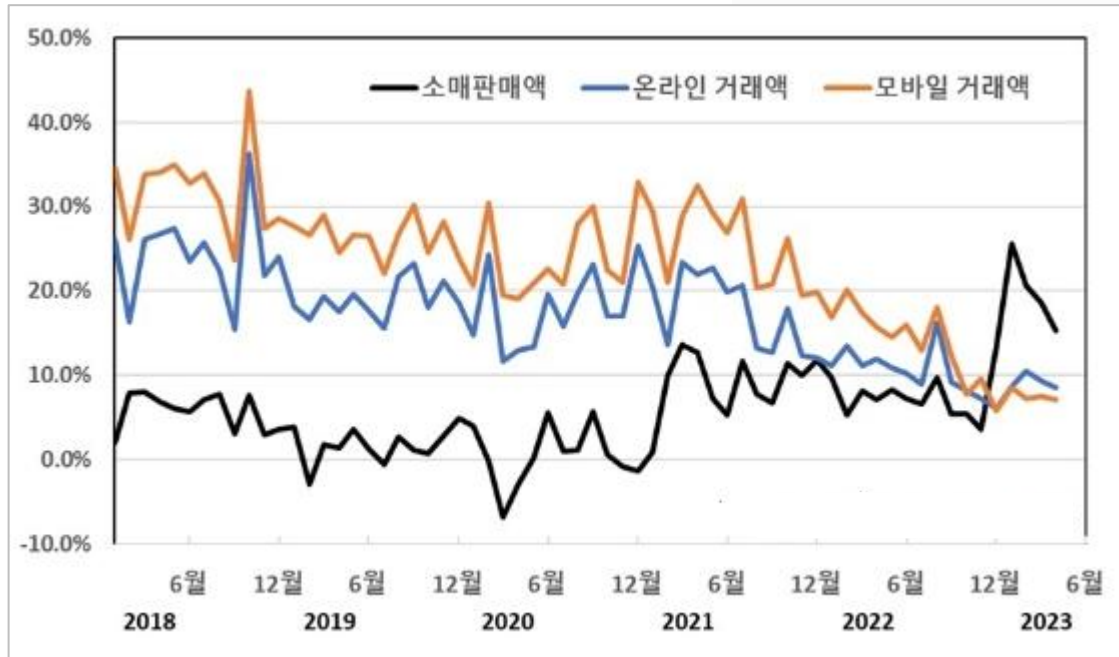


스마트폰 사용률 : 연령별

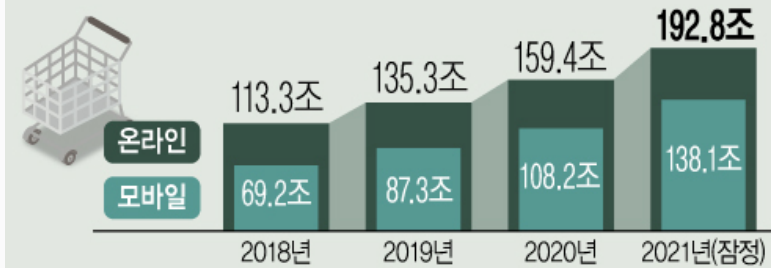


## 국내서비스 리서치

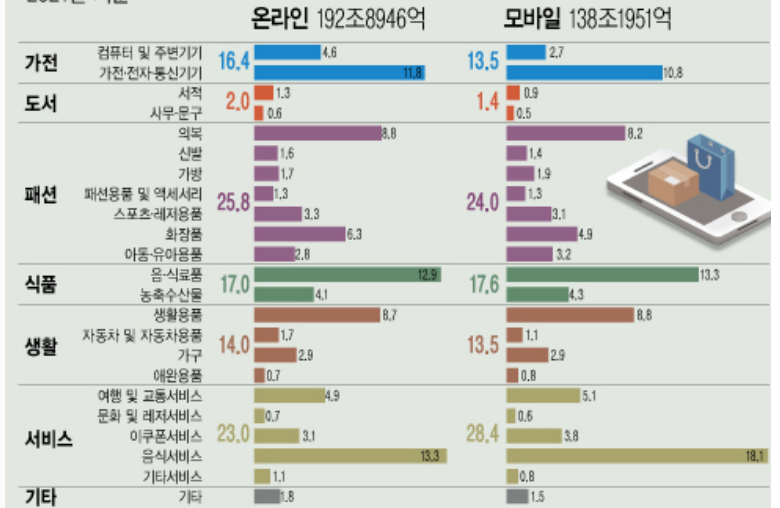
## 국내 주요 핀테크 플랫폼 : 패러다임



### 온라인쇼핑 거래액 추이 단위: 원



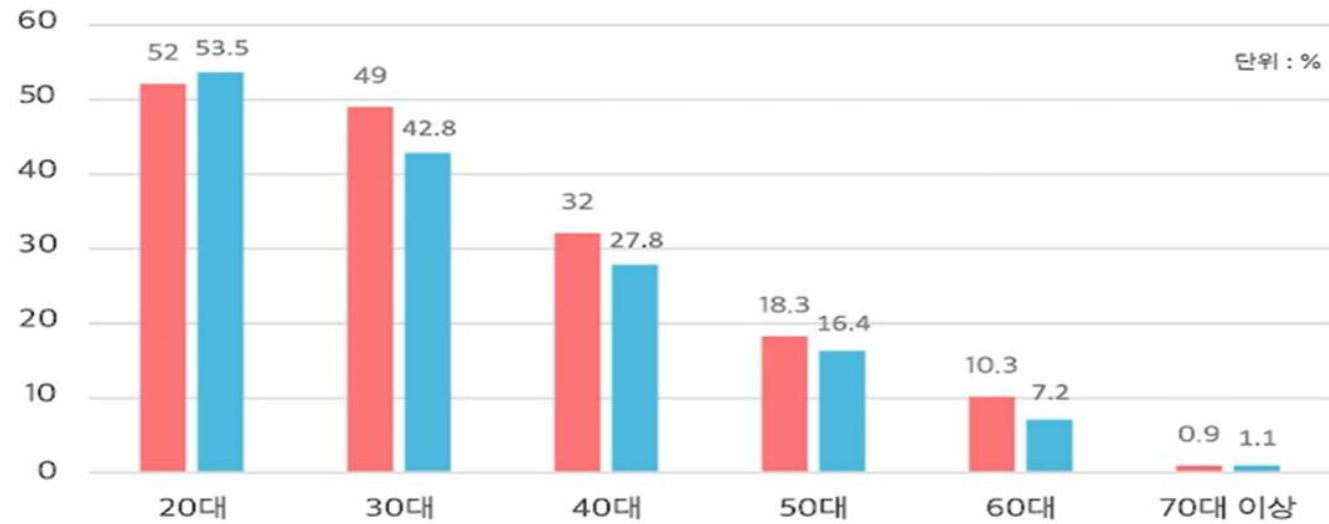
### 상품별 온라인·모바일쇼핑 거래액 구성비 단위: % 2021년 기준



## 국내서비스 리서치

### 국내 주요 핀테크 플랫폼 : 이용빈도

간편결제·송금서비스 연령별 이용비율



## 국내서비스 리서치

## 국내 주요 핀테크 플랫폼

국내 주요 핀테크 서비스 현황

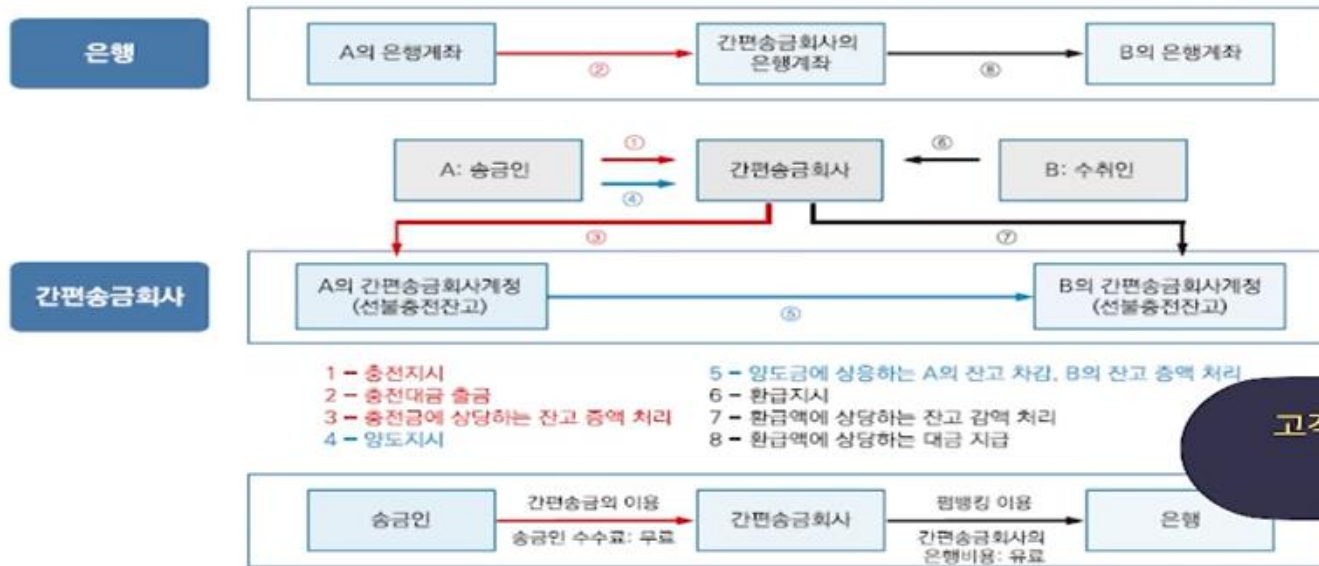
구분	카카오페이	토스	네이버페이	페이코
회사명	카카오페이	비바리퍼블리카	네이버파이낸셜	NHN페이코
출시일	2014년 9월	2015년 2월	2015년 6월	2015년 8월
가입자수	3,300만명	1,700만명	3,000만명	1,200만명
월간 활성 사용자	2,000만명	1,000만명	1,900만명	400만명
'19년 거래액 송금+결제	약 48조원	약 41조원	약 21조원	약 6조원
주요서비스	간편송금, 간편결제 멤버십, 보험, 대출, 투자 상품 중개서비스 신용조회, <b>통합자산관리</b> 청구서, 인증서, 전자문서 환전, 스마트폰판매 등	간편송금, 간편결제 카드, 보험, 대출, 투자 상품 중개서비스 신용조회, <b>통합자산관리</b> 환전, <b>주택청약</b> , <b>중고차판매</b> , 인증서 등	<b>간편결제</b> , 간편송금 제로페이, 스마트주문, 제휴카드/통장, 청구서 인증서, 전자문서 중개, 환전 등	<b>간편결제</b> , 간편송금 제로페이, <b>삼성페이</b> , <b>맞출형쿠폰</b> , <b>오더</b> 멤버십, 선물하기, 제휴카드/계좌, <b>청구서</b> , <b>전자문서합</b> , 카드, 보험, 대출 상품 중개서비스, 신용조회 통합조회, 마이데이터 등

자료 : 각 사 보도자료, 삼성증권(페이 전쟁, 진정한 승자를 찾아라, 2020.10.05), 신영증권(페이, 유혹의 기술, 2020.09.24)

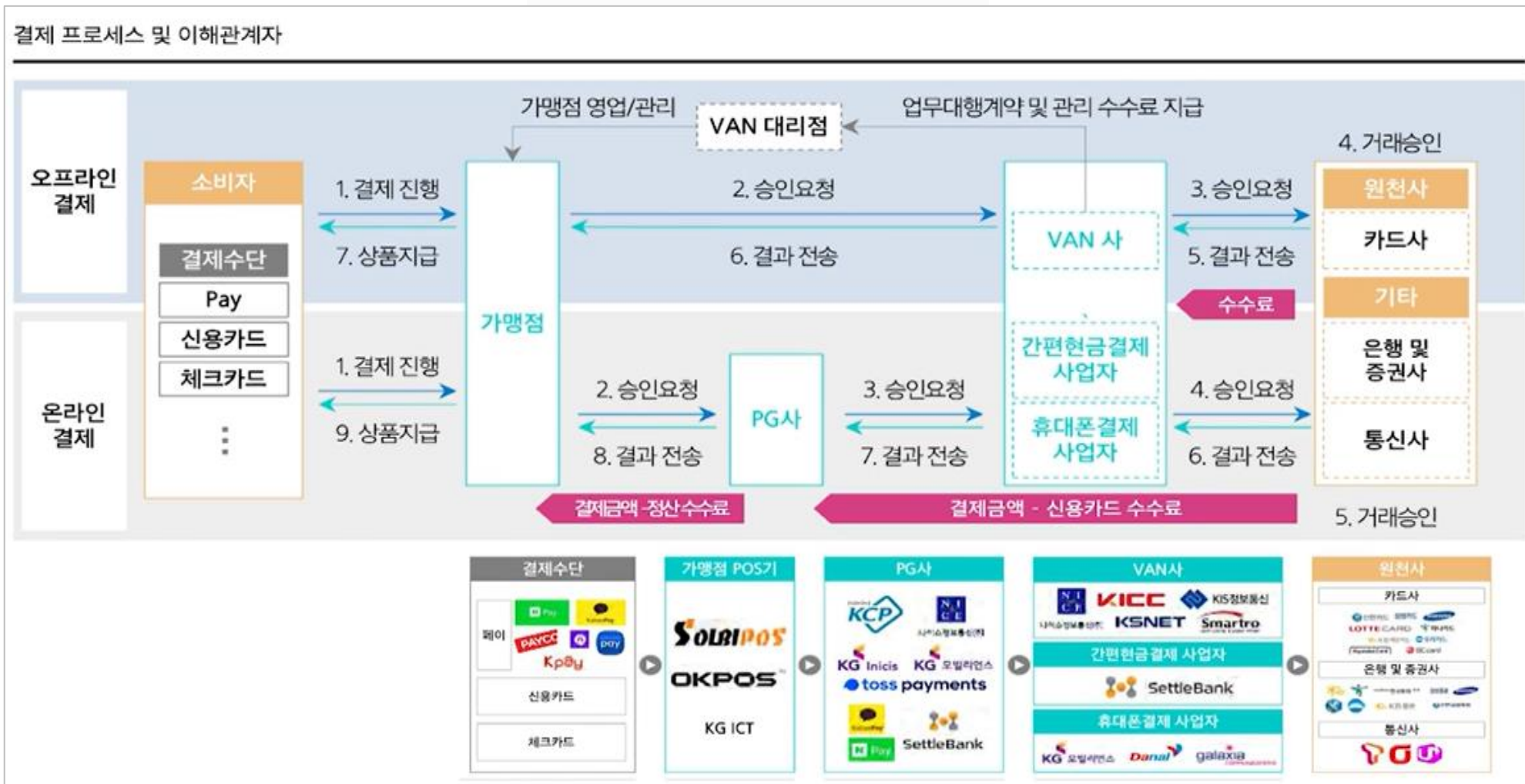
# 국내서비스 리서치

## 국내 주요 핀테크 플랫폼

간편송금회사의 송금구조와 수수료 흐름



고객에게 송금수수료를 수취하지 않는 한,  
무조건 역마진이 발생하는 구조





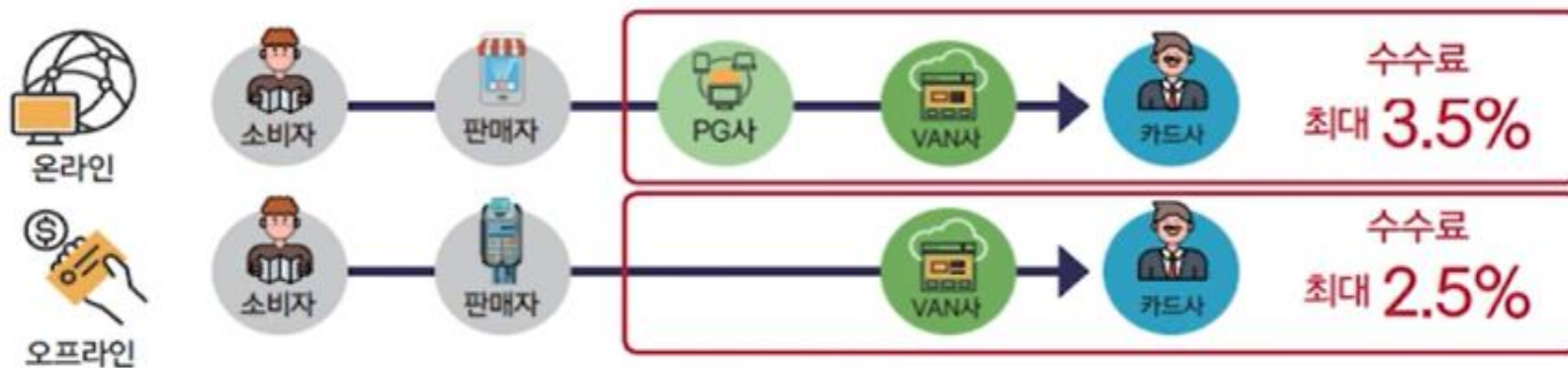
## 국내서비스 리서치

## 국내 주요 핀테크 플랫폼

결제 프로세스 및 이해관계자

### 소비자와 판매자 사이에 수수료를 발생시키는 다수의 참여자

· PG사, VAN사, 카드사의 운영수수료 발생

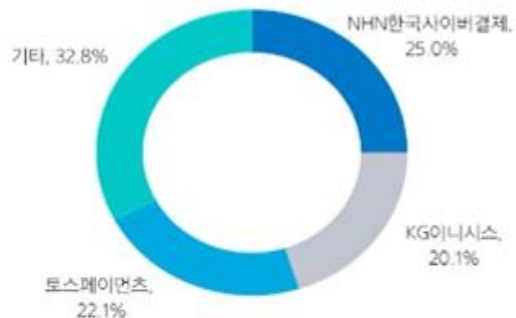


	PG사	VAN사	카드사
수수료	0.5~1.0%	0.5%	2.0%
역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>전자지불 대행업무</li> <li>거래승인 처리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 신용카드 조회</li> <li>신용카드 정보 중계</li> <li>매입전표 수집 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신용공여를 통한 후불 정산</li> <li>구매자 및 판매자 대상 마케팅</li> </ul>

## 국내서비스 리서치

## 국내 주요 핀테크 플랫폼

국내 PG사 시장점유율



국내 VAN사 시장점유율



주요 PG사 및 간편결제사 수수료

네이버페이	3.4~3.5%
카카오페이	3.5%
페이코	3.3~3.7%
NHN한국사이버결제	2.0~3.2%
KG이니시스	2.0~3.2%
NICE페이먼츠	2.0~3.2%
토스페이먼츠	2.0~3.2%

간편결제 서비스 수수료 수취 구조 예시



## 국내서비스 리서치

### 국내 주요 핀테크 플랫폼



# 국내서비스 리서치

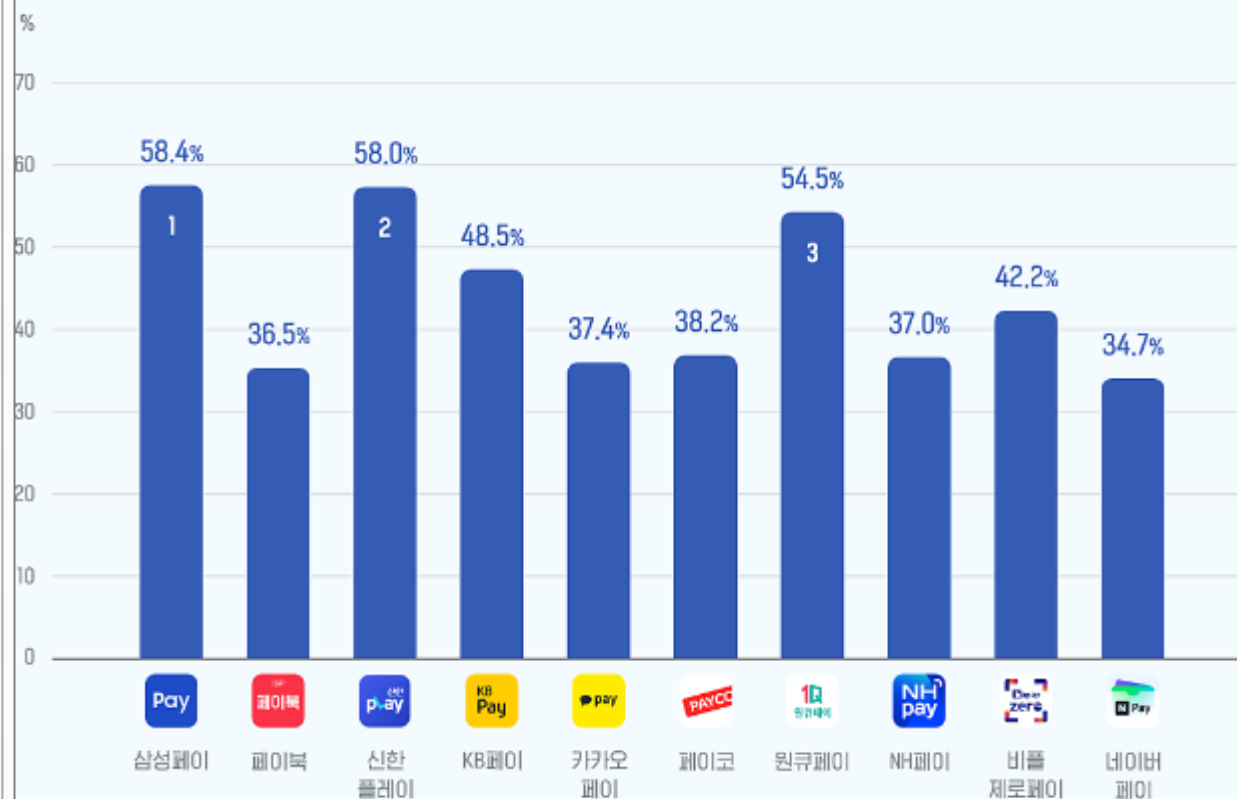
NHN페이코

PAYCO

간편결제 앱 사용자 수\* TOP10 2022년

간편결제 앱 TOP 10	월 평균 사용자 수 (만 명)	전년 대비 증감률
 삼성페이	1,545	▲ 8.5%
 페이코	657	▲ 0.2%
 신한플레이	642	▲ 10.7%
 KB페이	442	▲ 31.9%
 카카오페이	417	▲ 22.4%
 페이코	325	▲ 15.0%
 원큐페이	234	▲ 42.0%
 NH페이	217	▲ 14.9%
 비플제로페이	173	▼ 1.1%
 네이버페이	91	▲ 58.2%

주요 간편결제 앱 사용률\* 2022년



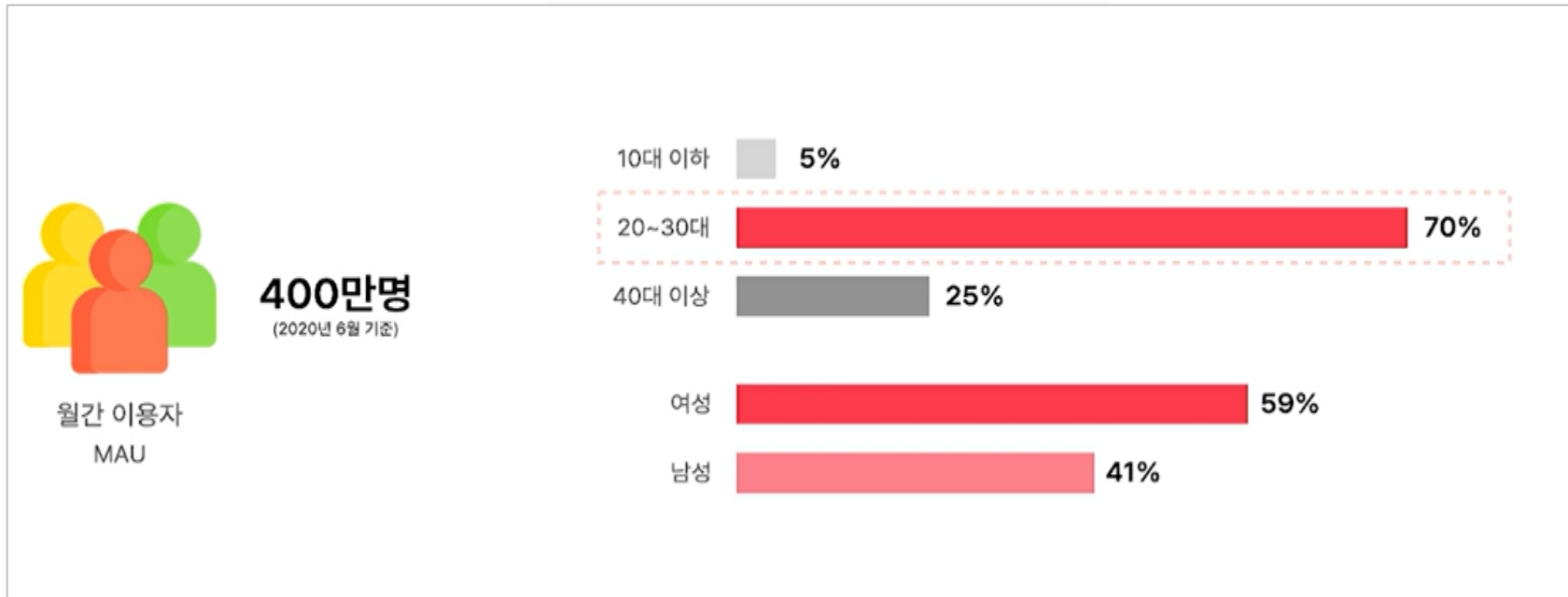
# 국내서비스 리서치

NHN페이코



## 국내서비스 리서치

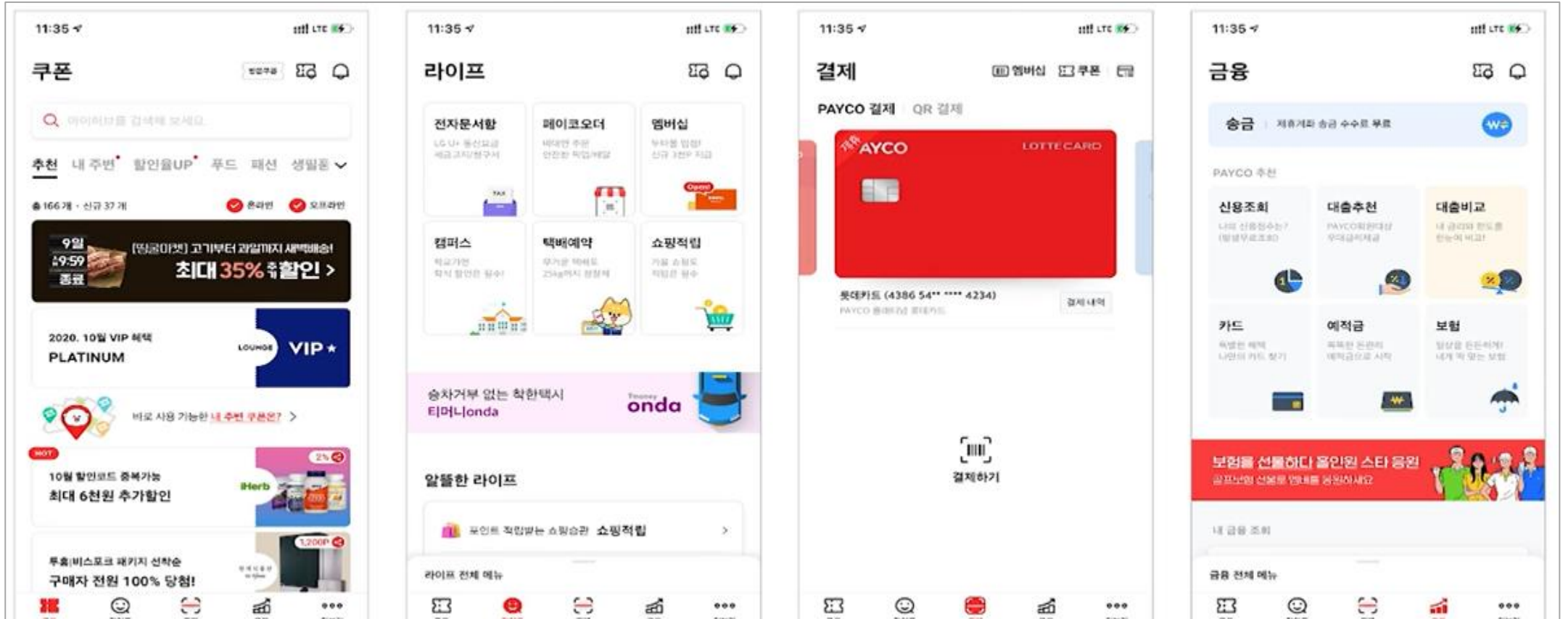
NHN페이코





# 국내서비스 리서치

## NHN페이코



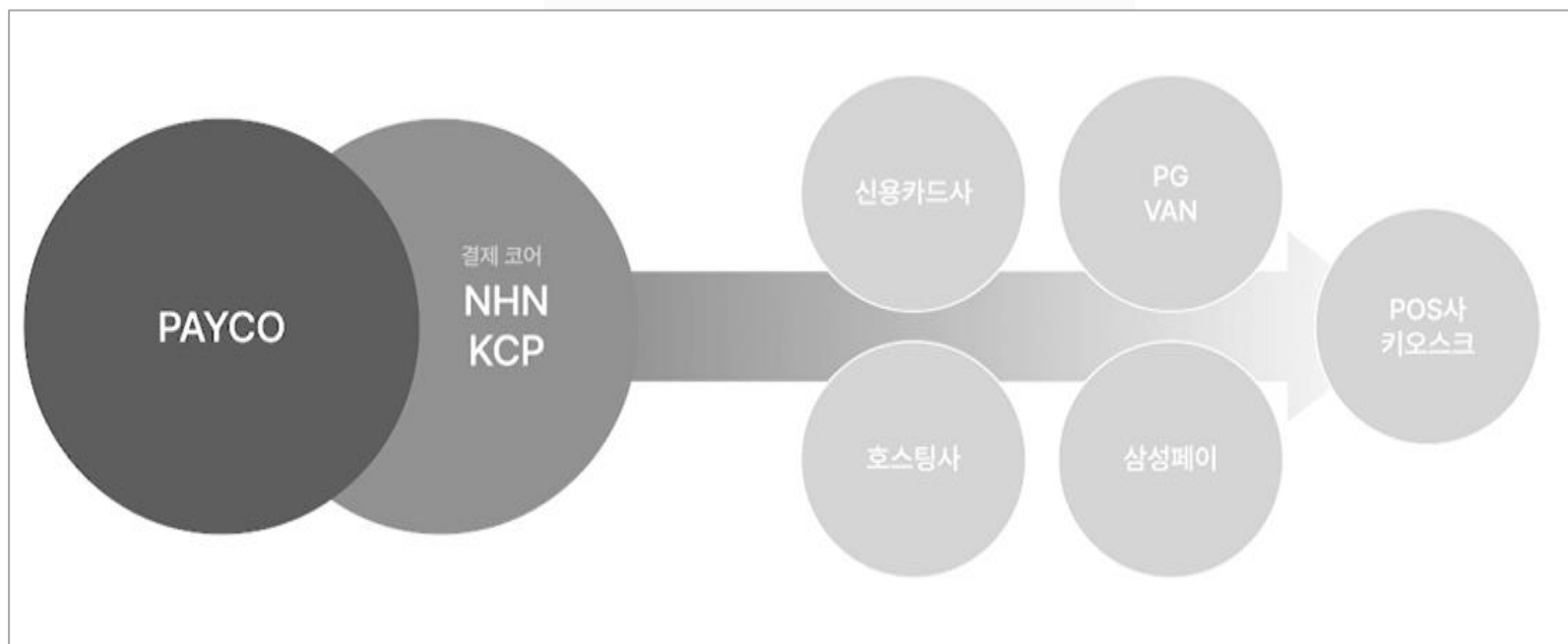
# 국내서비스 리서치

## NHN페이코

결제/포인트		생활		금융		B2B
온라인	간편결제	맞춤형 쿠폰 (PLO)		송금	해외송금	페이코 포인트 상품권
오프라인	간편결제	전자문서함	청구서	자산관리	계좌조회	페이코 식권
	제로페이		전자문서		카드조회	멤버십 호스팅 솔루션
	삼성페이		전자증명서		신용정보 조회	
	해외결제 (일본)		선물하기		대출금리비교	
PAYCO 포인트	포인트 결제	페이코 오더	쇼핑적립	마이데이터	금융마켓 (금융상품 추천)	
	포인트 전환	멤버십	택배예약	제휴카드	제휴계좌	
	ATM출금	오늘의 운세 (운수도원)	매거진	외환	환전	
	포인트대출		캠퍼스		환율알림	

## 국내서비스 리서치

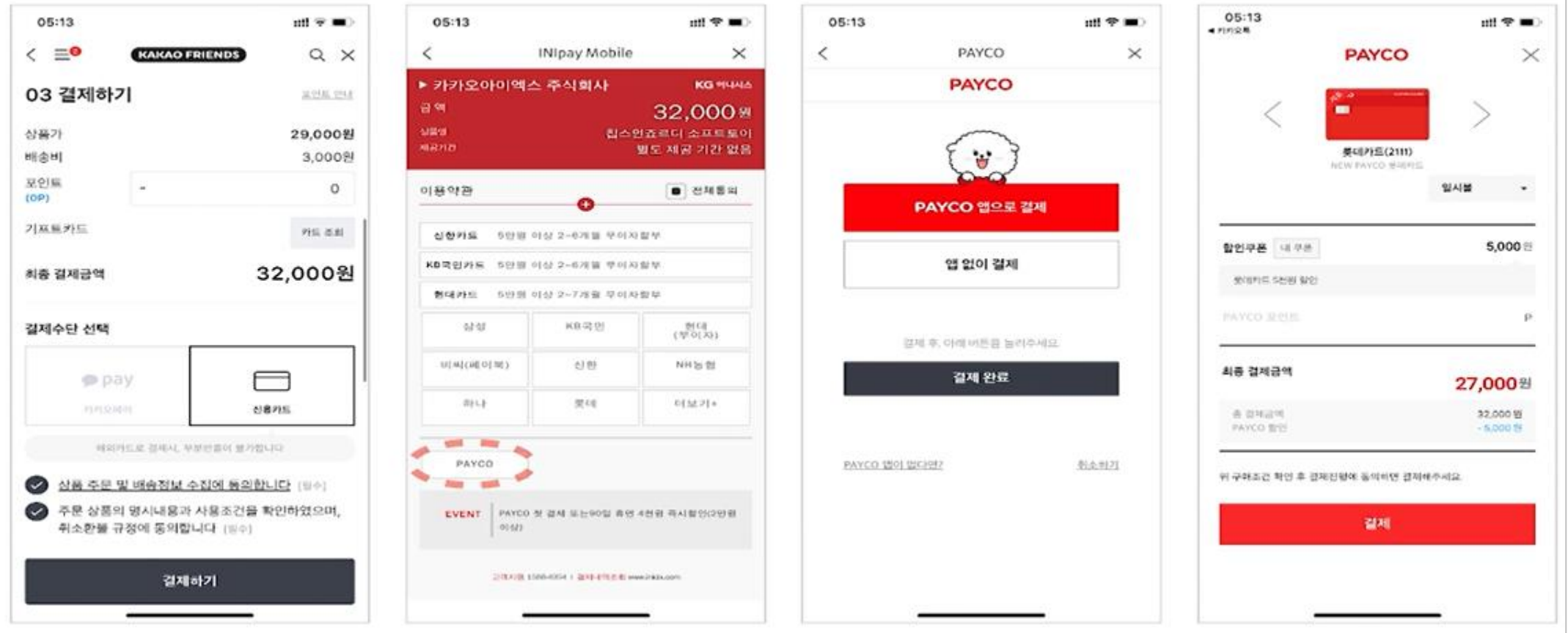
### NHN페이코 결제



# 국내서비스 리서치

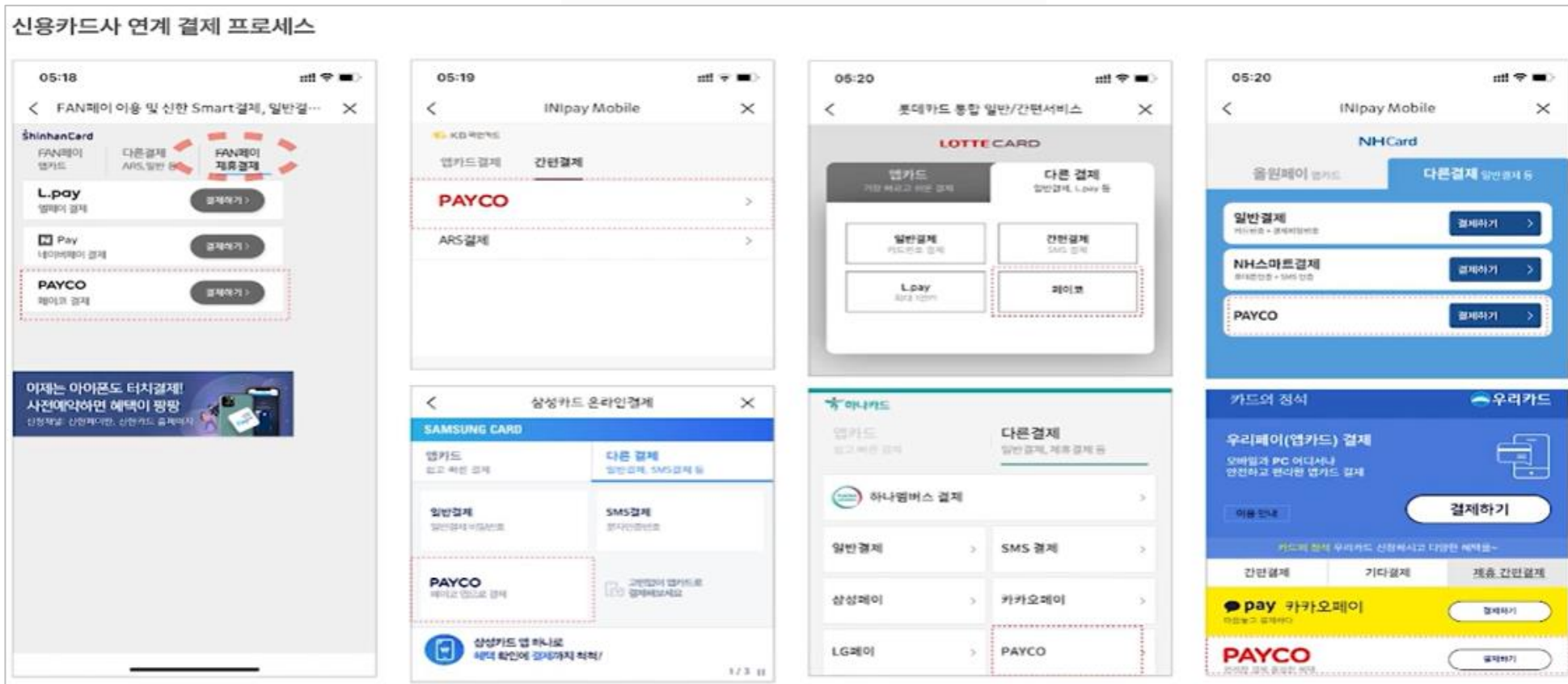
## NHN페이코 결제

### PG사 연계 결제 프로세스



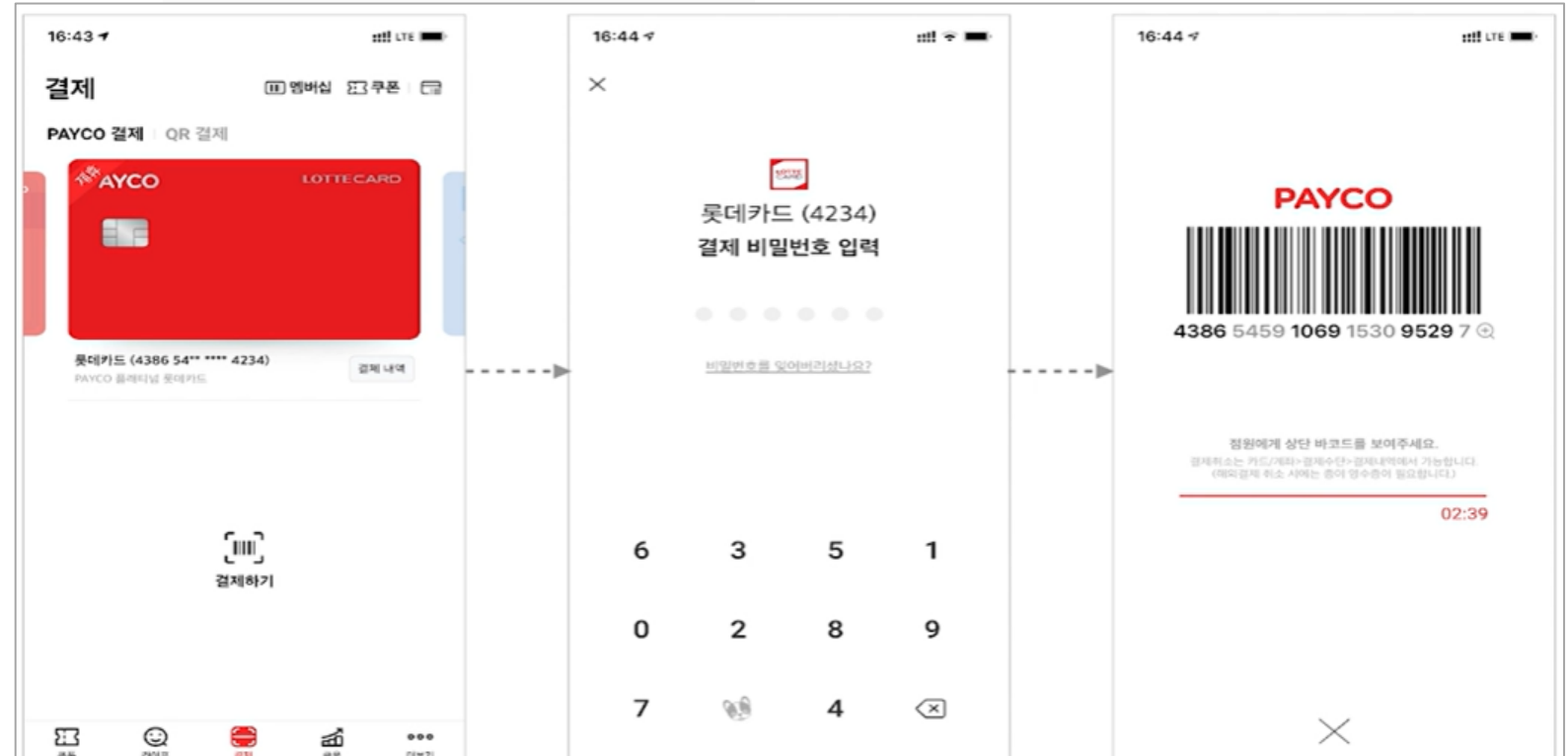
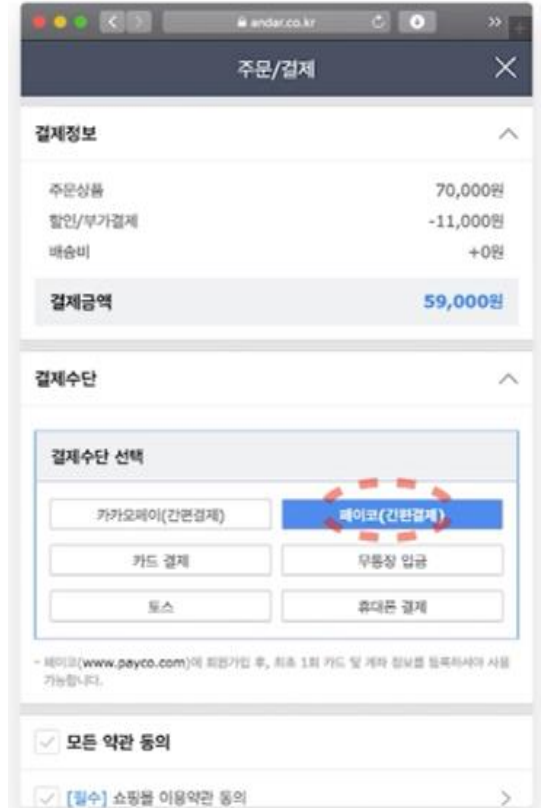
# 국내서비스 리서치

## NHN페이코 결제



## 국내서비스 리서치

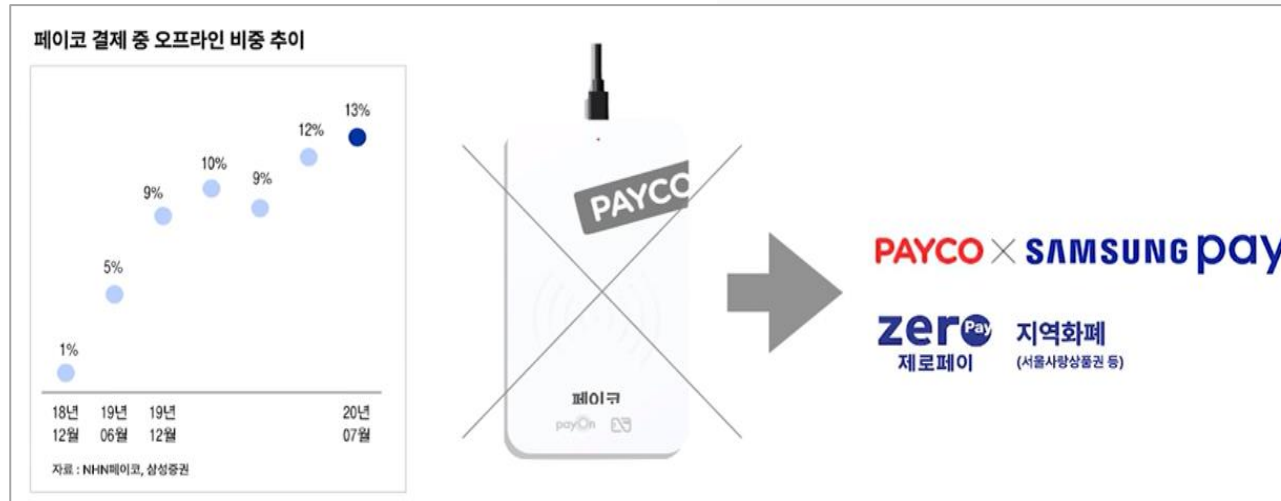
### NHN페이코 결제





# 국내서비스 리서치

## NHN페이코 오프라인 결제



프랜차이즈 중심으로 가맹점 확대 중

PAYCO 결제됩니다  
결제는 간편하게  
빨라게 상쾌하게  
오직, 워시엔조이에서만

PAYCO x WASHENJOY

상위 4개사 POS사 인수 및 지분투자 진행

솔비포스 88.9% 지분 보유 (자회사)	메타포스 34.0% 지분 보유
에어포스 35.6% 지분 보유	포스뱅크 지분 보유 중

POS사 지분투자 통한 의사결정권/독점제휴권 확보  
POS솔루션을 통한 원스톱 주문결제 서비스 제공

페이코 오더    캠퍼스    페이코 식권

BURGER KING

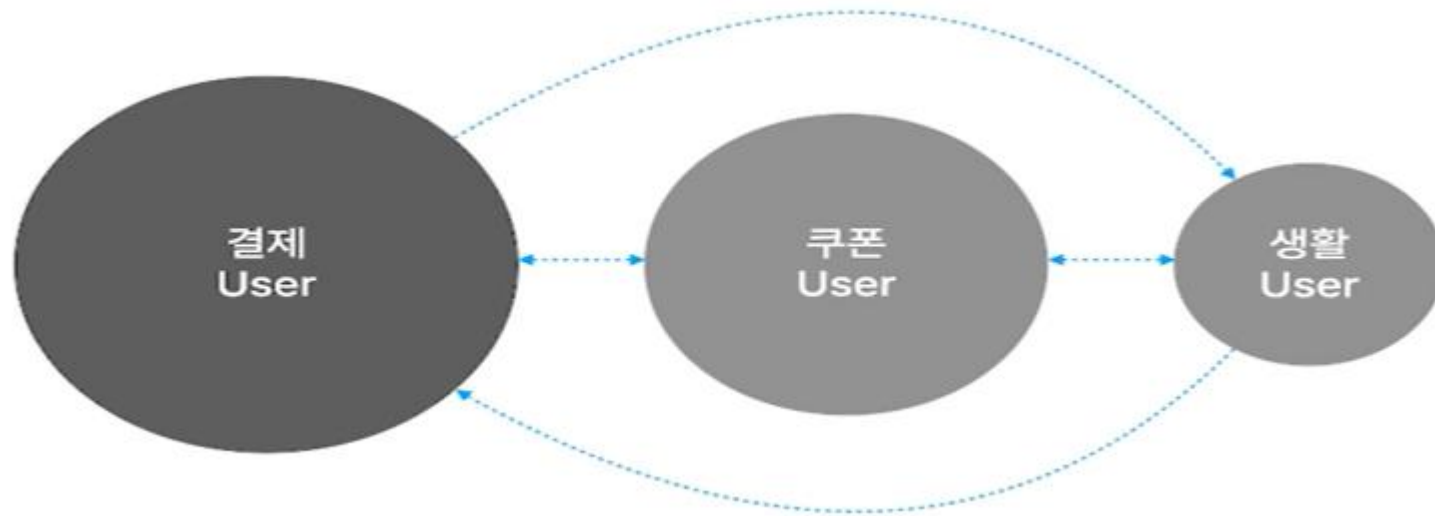
PAYCO 오프라인 결제

총 결제금액 확인 후 결제요청 버튼을 눌러주세요.

주문금액 6,400원  
할인금액 2,000원  
총 결제금액 4,400원

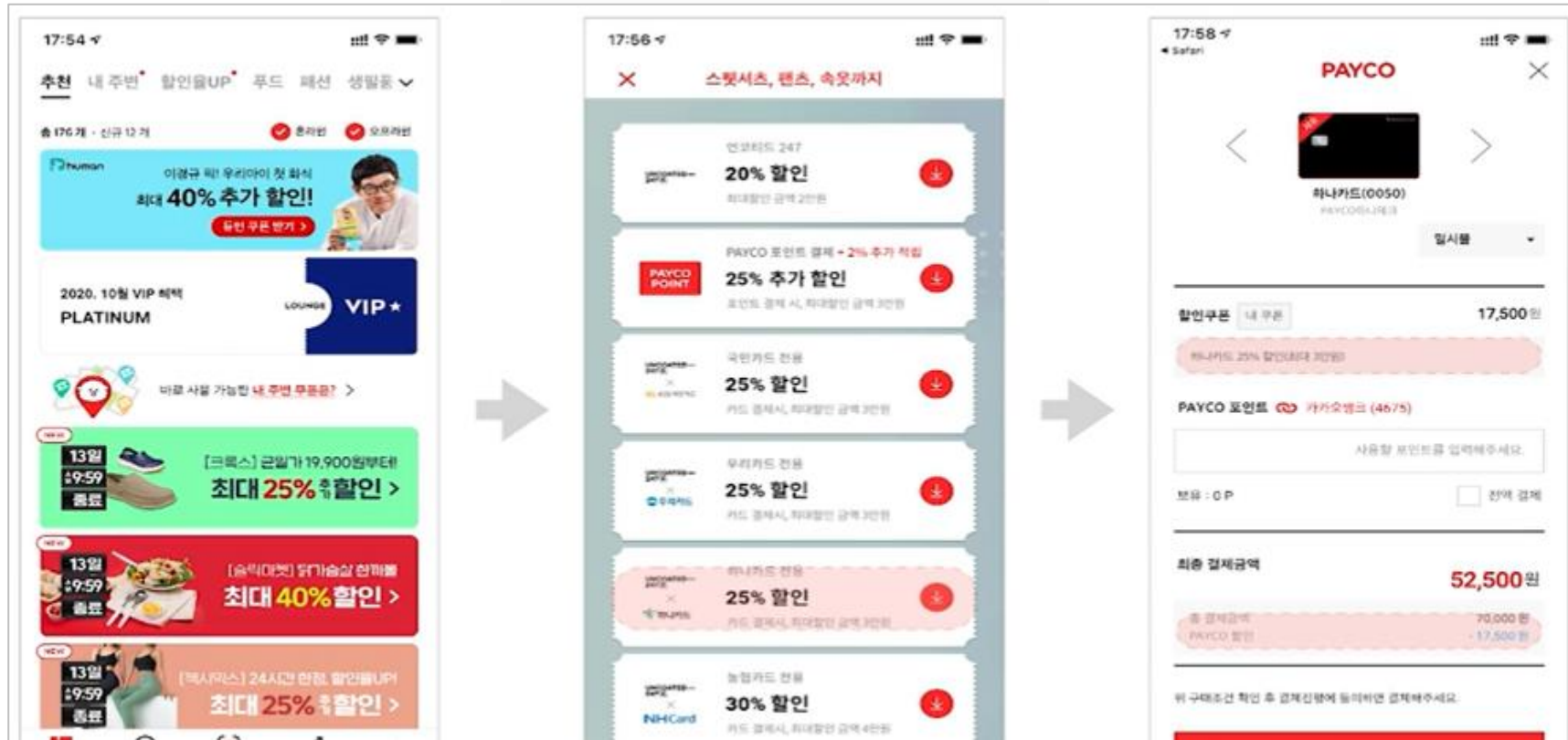
## 국내서비스 리서치

### 페이코 라이프



# 국내서비스 리서치

## 페이코 라이프



# 국내서비스 리서치

## 페이코 라이프



# 국내서비스 리서치

## 페이코 라이프

### 각종 증명서가 내 전자지갑에, 스마트폰에 내 신분증이 들어온다

- 주민등록 등·초본이 스마트폰에 저장, 온라인 제출
- 종이고지서 발급 비용 줄이고, 디지털 고지·수납 OK



'20년까지 100여 종, '21년까지 300여 종

### 전자문서지갑으로 증명서 발급·제출



1 정부24 등에서 증명서 발급 신청



2 증명서 수령 방법을 "전자문서지갑" 선택



3 전자증명서 수령(발급된 증명서 열람·전송 가능)



4 제출 기관 선택 후 제출

### 비대면 대출 신청 시 간편제출 ('20년 하반기 예정)



1 banking앱에서 비대면대출 신청



2 대출 필요서류 확인



3 나의전자문서지갑에서 제출할 전자증명서 확인 후 제출



4 banking앱에서 대출 신청 부터 증명서 제출까지 한번에

# 국내서비스 리서치

## 페이코 라이프

### 각종 증명서가 내 전자지갑에, 스마트폰에 내 신분증이 들어온다

- 주인등록 등·초본이 스마트폰에 저장, 온라인 제출
- 종이고지서 발급 비용 줄이고, 디지털 고지·수납 OK



'20년까지 100여 종, '21년까지 300여 종

### 전자문서지갑으로 증명서 발급·제출



1 정부24 등에서 증명서 발급 신청



2 증명서 수령 방법을 '전자문서지갑' 선택



3 전자증명서 수령(발급된 증명서 열람·전송 가능)



4 제출 기관 선택 후 제출

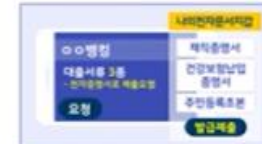
### 비대면 대출 신청 시 간편제출 (20년 하반기 예정)



1 뱅킹앱에서 비대면대출 신청



2 대출 필요서류 확인



3 나의 전자문서지갑에서 제출할 전자증명서 확인 후 제출



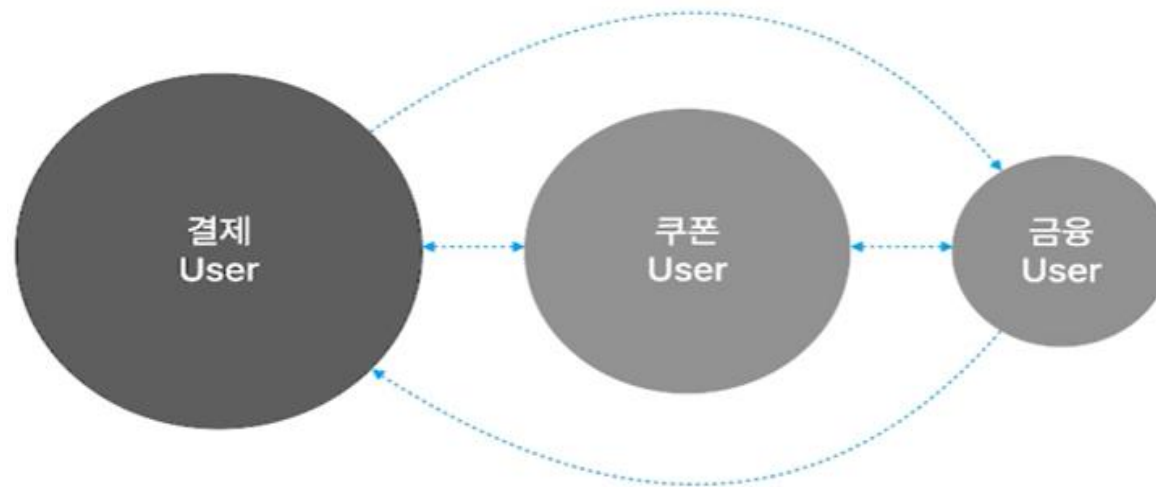
4 뱅킹앱에서 대출 신청 부터 증명서 제출까지 한번에





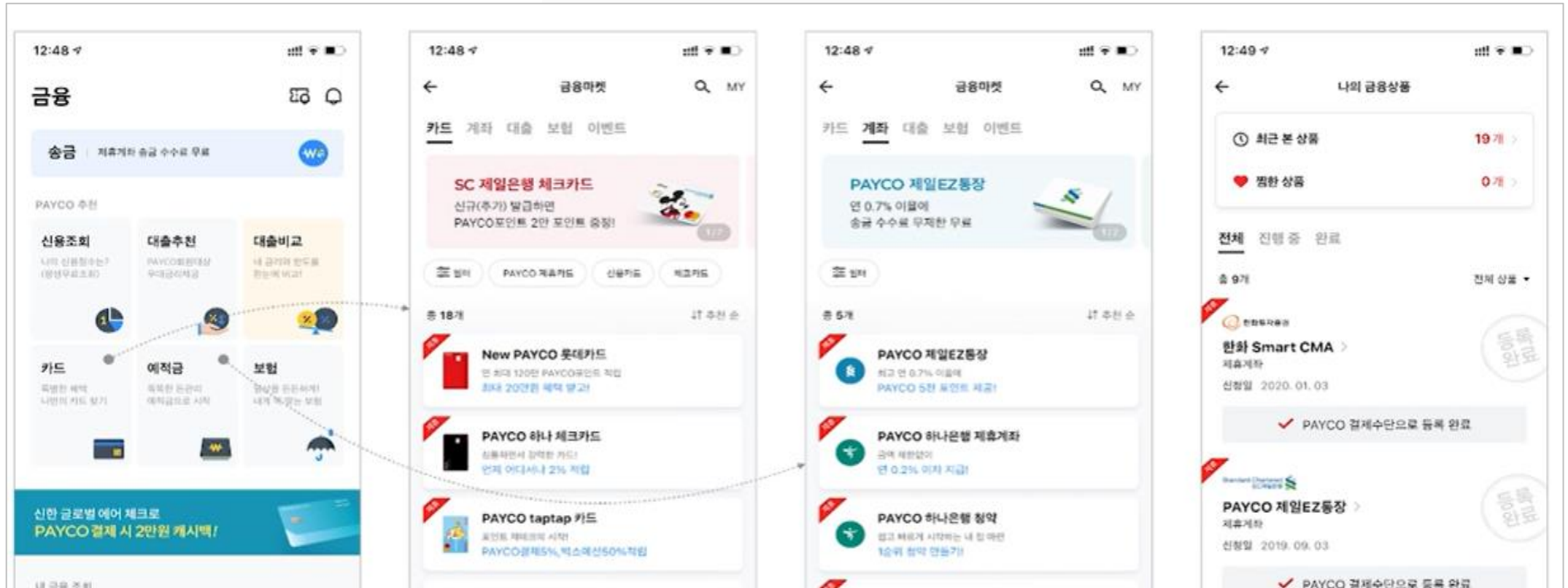
## 국내서비스 리서치

### 페이코 라이프



# 국내서비스 리서치

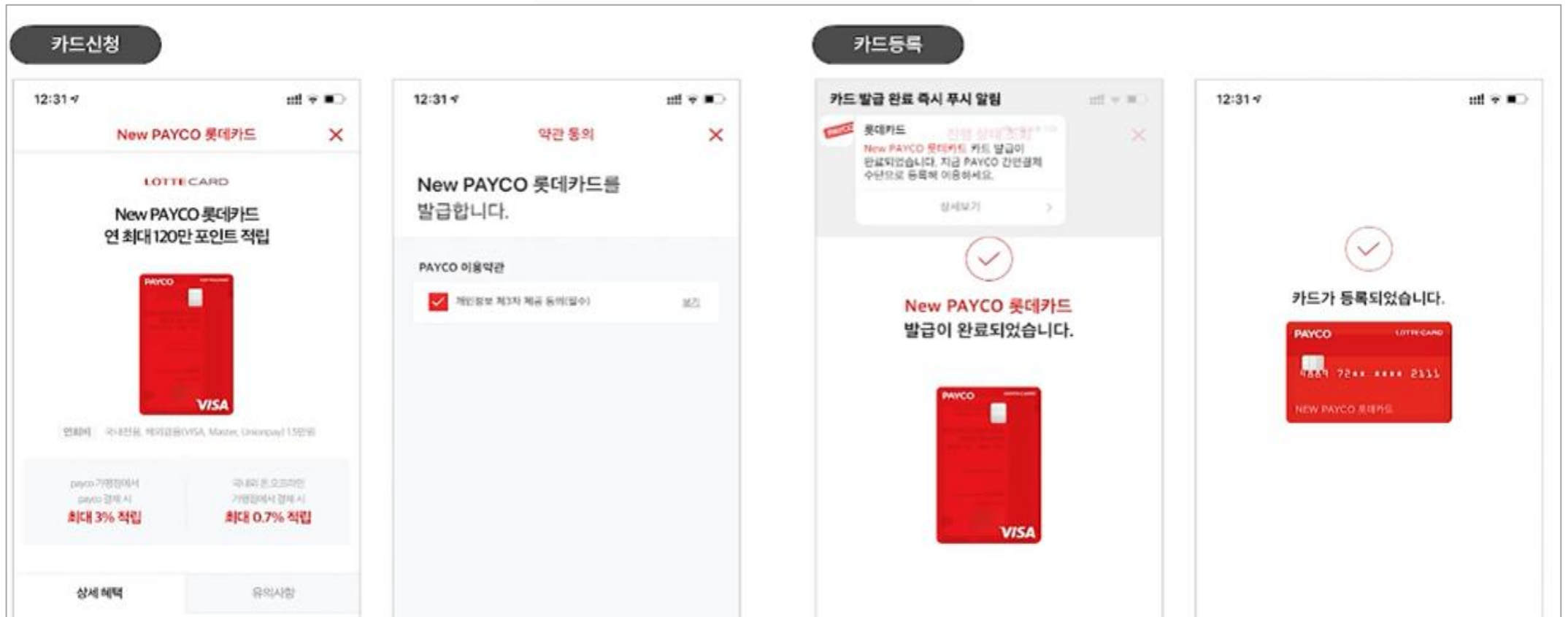
## 금융마켓





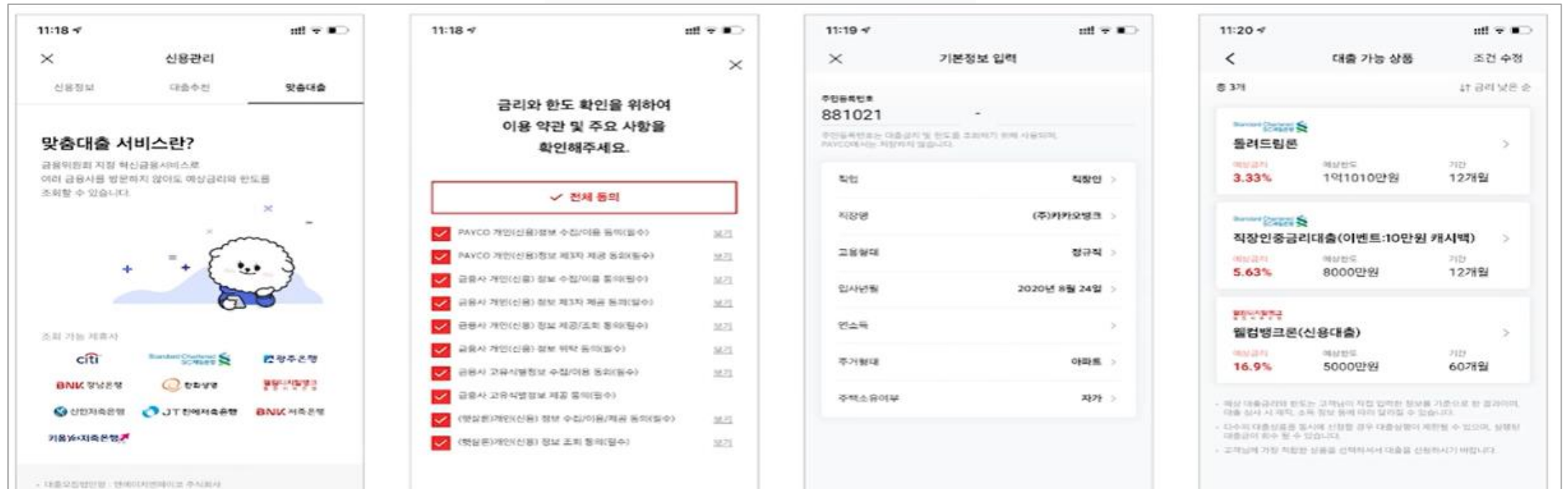
## 국내서비스 리서치

## 금융마켓



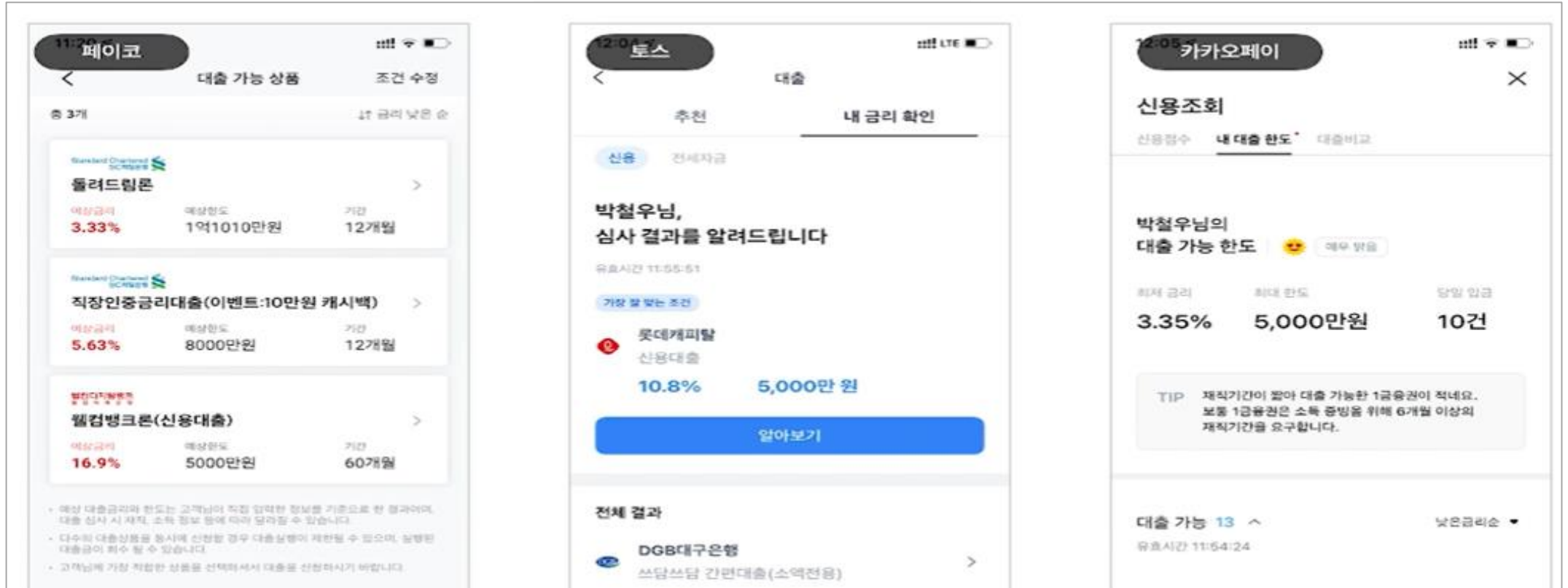
# 국내서비스 리서치

## 금융마켓



# 국내서비스 리서치

## 금융마켓



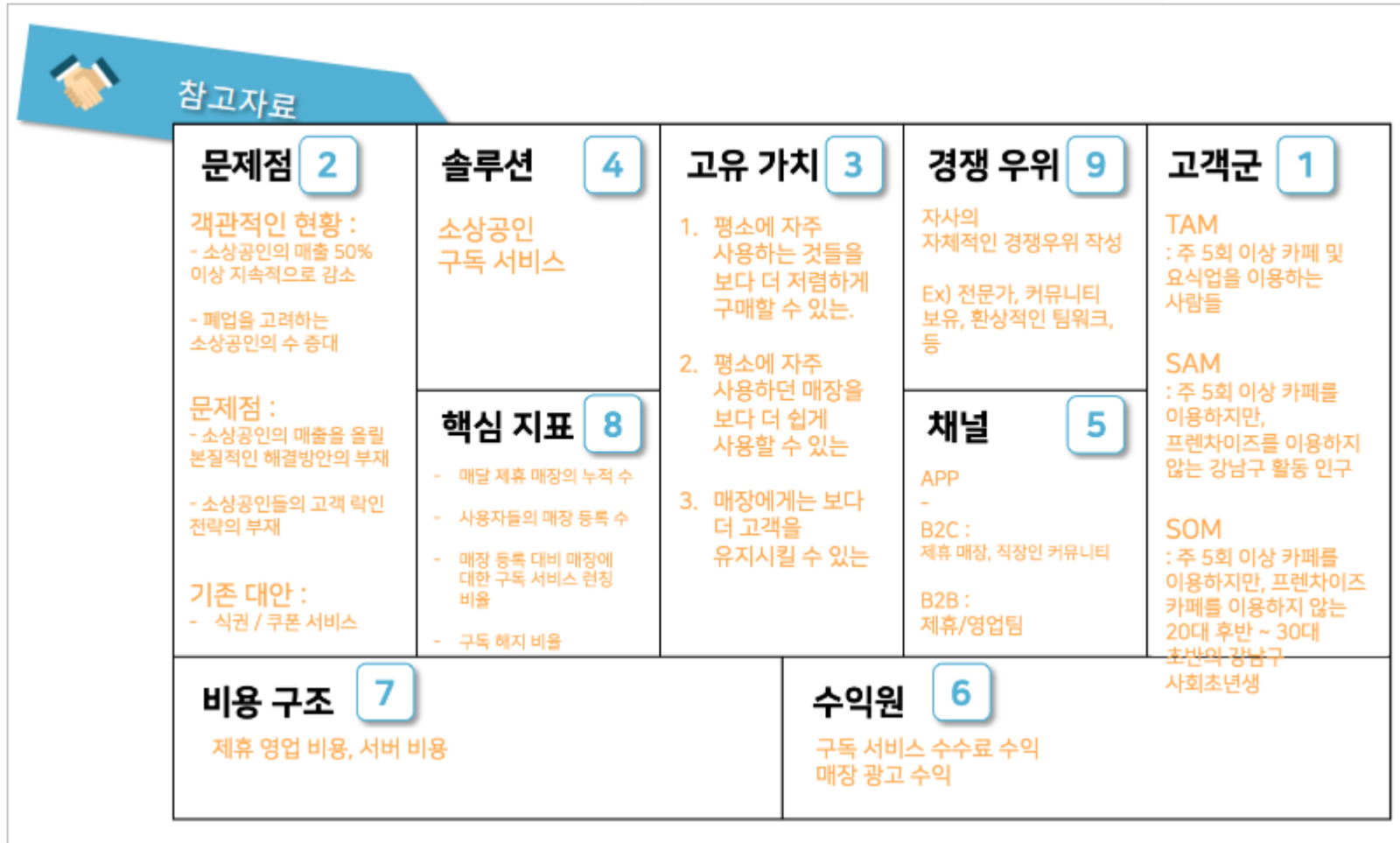
# 린 캔버스(Lean Canvas)

---


## 린 캔버스(Lean Canvas)



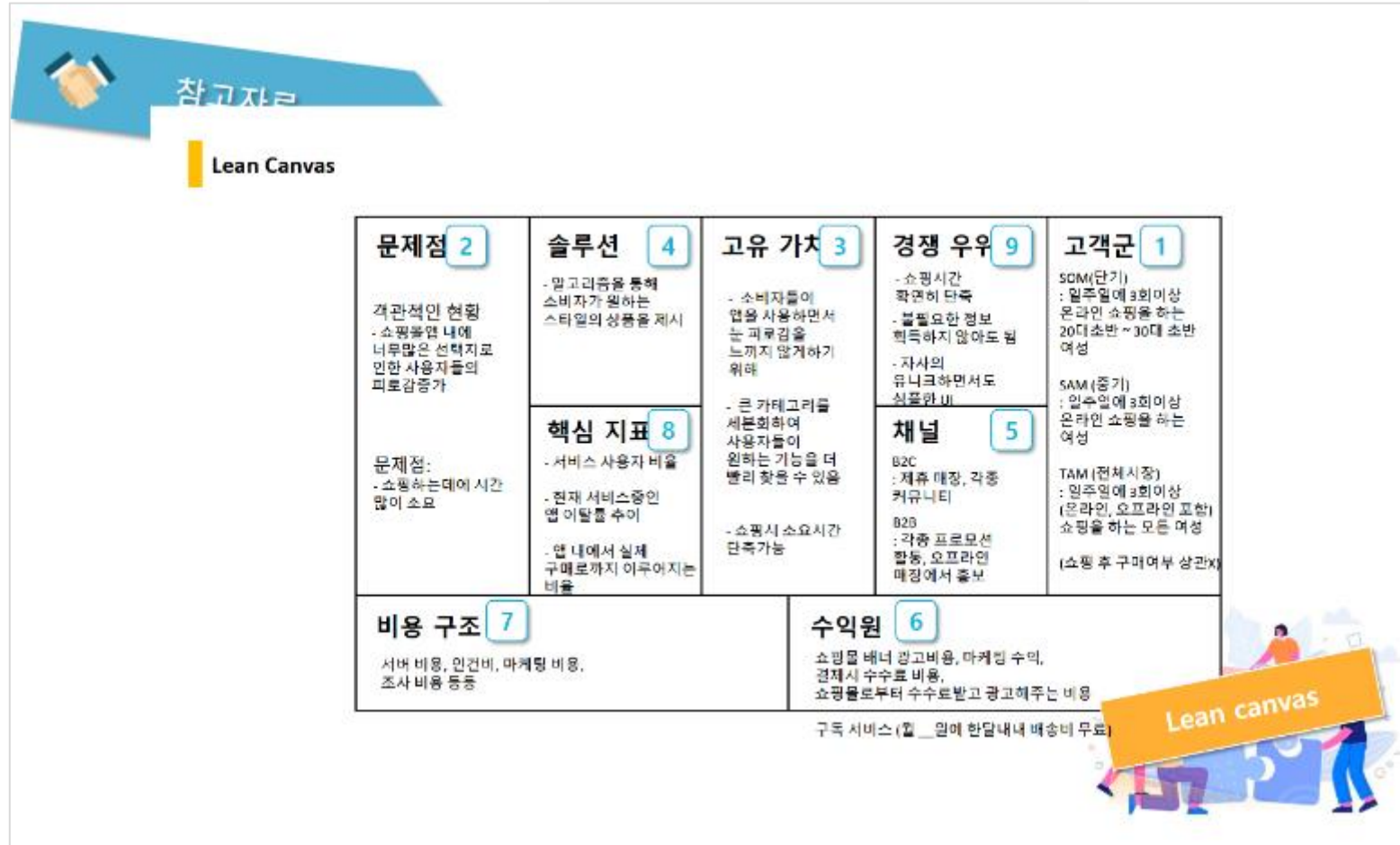
## 린 캔버스(Lean Canvas)



## 린 캔버스(Lean Canvas)

<div>  <div>참고자료</div> </div>				
<div>문제점 2</div> <p>현황1 : 본인이 가입한 서비스(통신사, 카드사 등)의 제휴 혜택에 어떤 서비스가 있는지 인지하지 못하는 경우가 많다.</p> <p>문제점</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 가입한 서비스 각각 제휴 혜택을 일일이 확인해야 한다.</li> <li>2) 혜택이 기간제(이벤트)로 운영되는 경우가 있다.</li> <li>3) 소액 차감인 경우도 적지 않기에, 제휴 혜택을 받지 못하더라도 큰 아쉬움없이 넘어가는 경우가 있다.</li> </ol> <p>현황2 : 결제를 하던 중, 갑자기 결제할 내용에 변동이 생기면 결제를 취소하고 처음부터 다시 결제를 진행해야 한다. 그리고 그 뒤에 다시 포인트나 제휴 혜택을 적용해서 결제를 해야 하는 번거로움이 있다.</p> <p>문제점</p> <p>: 사람마다 가진 혜택이 다르고, 제휴 서비스에 익숙한 사람도 있지만 그렇지 않은 사람 또한 대다수이다.</p>	<div>솔루션 4</div> <p>제휴서비스 적용 결제 서비스</p> <p>기존대안 : 멤버십앱(T멤버십, KT멤버십, 포인트 적립)</p>	<div>고유 가치 3</div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 한번에 제휴혜택이 적용된 금액으로 결제할 수 있는</li> <li>2) 서비스 이용자격을 만족한 제휴 서비스를 모두 누리고, 추천받을 수 있는</li> <li>3) 현재 위치 주변에서 이용할 수 있는 서비스를 찾아볼 수 있는</li> </ol>	<div>경쟁 우위 9</div> <p>본인이 누릴 수 있는 제휴혜택 목록을 한눈에 확인 가능</p> <p>결제를 할 때 따로 설정하지 않아도 혜택이 적용된 금액으로 결제 가능</p>	<div>고객군 1</div> <p>TAM : 대형카드사(신용,체크), 통신사를 사용하는 20~50대</p> <p>SAM : 잔타크에 관심이 있고 프랜차이즈를 자주 이용하는 사람들</p> <p>SOM : 대형 프랜차이즈를 자주 이용하며, 외출이 잦아 높은 통신 요금제를 사용하는 20대, 30대</p>
<div>비용 구조 7</div> <p>앱 홍보 비용</p> <p>서버 비용</p>	<div>수익원 6</div> <p>타 앱테크(캐시워크 등) 어플리케이션 광고수익</p> <p>광고제거기능 사용자</p>			

## 린 캔버스(Lean Canvas)





## 린 캔버스(Lean Canvas)

