

# Chapter 0 들어가며 - 상지

## 진화된 마케팅 - 그로스 해킹 Growth Hacking

### 00. 들어가며

- 그로스 해킹

: 시스템을 설계해서 사용자들이 우리를 위해 제품을 성장시키게 만드는 일. - Andy Johns (facebook)

: 데이터를 중심으로 하는 접근법

: 그로스 해킹은 마케터들만의 도구가 아님. 기존 고객 기반을 확대하는 일은 물론이고 제품을 새롭게 혁신하거나 지속적으로 개선하는 데에도 적용할 수 있다.

: 그들의 성공은 제품 개발과 마케팅에 대한 새로운 아이디어를 계속해서 체계적으로 만들어내고 실험하며, 사용자 행동에 대한 데이터를 끊임없이 분석해 성장을 이끄는 좋은 아이디어들을 찾아낸 결과.

- 애자일 소프트웨어 개발 방법론 agile software development

: 신속하고 변화에 유연하며 적응성 있는 소프트웨어 개발을 목표로 하는 다양한 경량 개발 방법론 전체를 일컫는 총칭으로, 반복(iteration)이라 불리는 단기 단위를 채용함으로 위험을 최소화하는 개발 방법

> 코딩 작업을 '단거리 경기'식으로 빠르게 처리하고 제품에 대한 실험과 반복을 정기적으로 행해 개발 속도를 높이는 것.

- 린 스타트업 방법론 Lean Startup

: 아이디어를 빠르게 최소요건제품으로 제조한 뒤 시장의 반응을 통해 다음 제품 개선에 반영하는 전략

> 빠른 개발과 잦은 실험을 도입하여 시장과 실제 사용자의 손에 '최소 요건 제품'을 가능한 빨리 전달한 뒤 실제 사용자의 피드백을 얻는 일을 덧붙여 실행 가능한 사업으로 만든다.

- 신규 사업 모델과 제품 개발 분야에서 이 두가지 접근법으로 해오던 일을 그로스 해킹을 통해 신규 고객 유치, 유지, 매출 증대 분야에서 한다.

- 그로스 마케팅 사례

- 드롭박스

- '드롭박스를 더 이상 이용할 수 없게 된다면 고객님의 느끼는 실망감은 어느 정도이겠습니까?' : 제품에 대한 충성도를 보여주는 기준
- '매우 실망스럽다' => 40%가 넘으면 큰 성장 잠재력 => 드롭박스의 경우 성장 잠재력이 엄청 크다는 것이 드러남
- 사용자의 1/3이 제품을 사용하던 사람들의 추천을 받았다는 것을 알게 됨

정말 좋은 제품, 친구 앞에서 극찬할 만한 제품을 만들었지만, 아직은 신규 고객을 끌어올 만큼의 잠재력을 갖지는 못하는 상태

- 제품 추천 시 무료로 저장 공간을 제공하는 마케팅 방법을 고안

- 유튜브

- 웹 페이지에 동영상 위젯을 적용

- 페이스북

- 북미권 사용자가 대부분을 차지한다는 문제점 => 글로벌 시장을 노릴 필요성
- 팀의 엔지니어들이 페이스북 사용자들이 이용할 수 있는 번역 엔진 구축 => 사용자 스스로가 클라우드 소시 모델을 통해 페이스북 사이트를 어떤 언어로든 번역할 수 있게 되었음.

- 에어비앤비

- 크레이그리스트(Craigslist, 휴가 때 묵을 곳을 임대하기 위해 주제별로 분류된 인기 부동산 사이트)에 에어비앤비 목록을 무료로 게재하는 방법
- 크레이그리스트는 다른 사업자가 목록을 올리는 것을 허용하지 않았기 때문에 에어비앤비 팀은 크레이그리스트가 목록을 관리하는 방법을 뜯어보고 자신들의 프로그램으로 그 단계들을 다시 만들어야 했다.

- 통합을 위해 여러가지 기술적 세부사항들을 파악

- 그로스 해킹의 핵심!

- 부서 간의 단절 문제를 해소하고 다양한 인재들을 통합하는 다기능 팀 혹은 일련의 팀들을 만든다.
- 정성적 연구와 정량적 자료분석을 이용해 사용자 행동과 사용자 기호에 대한 깊이 있는 식견을 얻는다.

- **아이디어를 빠르게 창출하고 실험하며, 결과와 조치에 엄격한 지표를 적용**하여 평가한다.

- 그로스 해킹과 데이터

: 그로스 해킹은 더 효과적으로 데이터에 접근하고 이를 통해 사용자 행동에 대한 구체적이고 관련성이 높은 실시간 통찰을 얻어, 더 효과적이고 집중적인 성장 계획과 전략을 만드는 데 사용할 수 있도록 한다.

- 월마트의 모바일 어플리케이션 '세이빙 캐처 Saving Catcher

: 가격 정책을 중심으로 한 사용자의 행동 분석 과정에서 만들어짐

: 고객이 영수증을 어플을 통해 스캔하면, 제품의 최저가 정보가 뜨고 다른 마트에서 최저가 제품이 있다면 차액을 돌려주는 방식