



Retention is all you need (1) - LTV = CLV

LTV란? (CLV(고객 생애 가치))



Life Time Value 의 약자로서 고객 평생 가치

즉 **고객이나 유저가 앱에서 창출할 것으로 기대되는 수익**

LTV의 좋은점

- LTV가 높다는 것은 고객이 장기적으로 기업의 제품을 계속 선택하고 있다는 것
= 충성도 높은 고객들
 - = 기업이나 상품을 평가해주는 기존 고객 기반이 탄탄하다는 것
 - **기존 고객** Retention을 증가시키는데 드는 비용이 5라면
신규 고객을 유치하는데는 25만쯤 비용이 발생함

가능한 것

- KPI를 위한 다양한 전략 수립
- 소비가 큰 유저에게 Targeting 가능
- 수익성과 브랜드 로열티를 높이기 위해 명확한 **유저 관계 관리 체계** 수립

LTV 어떻게 구하는데 ?

⇒ 1명에 대한 LTV를 산출하는 것이 기본

유저의 평균 LTV = 앱의 총 생애 수익 / 총 유저 수

- 그밖의 계산식
- $LTV = (이익 \times 거래\ 기간(라이프타임)) \times 할인율(현재\ 가치\ 계수)$
- $LTV = \text{고객의 연간 거래액} \times \text{수익률} \times \text{고객 지속 연수}$
- $LTV = \text{고객의 평균 구매 단가} \times \text{평균 구매 횟수}$
 - 객단가를 올린다.
- $LTV = (\text{매출액} - \text{매출 원가}) \div \text{구매자 수}$
 - 매출액을 올리면, 혹은 매출 원가를 낮추면 분자가 증가하니까 LTV를 증가시킬 수 있다.
 - 구매자 수를 줄일수는 없으니까 !

- 구매자 수가 줄어들어서 LTV 값이 올라가는 경우가 있을수도 있다
- $LTV = \text{평균 구매 단가} \times \text{구매 빈도} \times \text{계속 구매 기간}$
 - $LTV \text{ 이득} = (\text{평균 구매 단가} \times \text{구매 빈도} \times \text{계속 구매 기간}) - (\text{신규 획득 비용}) + \text{고객 유지 비용}$
 - $CAC(\text{고객 획득 비용}) = \text{신규 획득 비용}$
 - $CAC = \text{신규고객 유치와 관련된 비용 전체} / \text{신규고객 수}$

LTV를 늘리려면?

- 객단가를 올린다.
- 첫구매 부터 유도한다.
 - 온보딩 개선
- 구매 빈도를 높인다. = 리텐션을 높인다.
 - 감사 표현
 - 유저에게 일시적인 업그레이드 제공
- 계속 이용하도록 합니다. = 리텐션을 높인다.
 - 반복적으로 방문하는 고객에게 혜택을 제공
 - 콘텐츠 맞춤화
 - 정기적으로 팬들과 소통
 - 추천시스템 등
 - 설문 조사를 실시하여 피드백 요청
 - 고객은 불만이 있을수 있음
 - 이때 피드백을 요청하면 불만 환기의 통로로 이용할 수도 있고, 긍정적인 유저 피드백을 받을 수도 있다.




주의할점

부동산 등 자주 구매할 수 없는 고가의 상품을 파는 업계에서는 사용하지 않는다.

참고

고객 평생 가치(Life Time Value)란 무엇인가? 그 의미와 분석 및 계산 방법 알아보기 - Zendesk KR

최근 기업 분석에서 고객 평생 가치(이하 LTV)란 지표가 사용되고 있습니다. LTV는 기업이 창출하는 장기적으로 지속 가능한 이익을 측정하는 지표입니다. 본 포스팅에서는 LTV의 의미와 산정 방법 그리고 LTV를 높이는 마케팅에 대해 알아보겠습니다. 최근 마케팅 관련해 LTV라는 단어를 들을 기회가 많아졌습니다. LTV를 한국말로 옮기면

 <https://www.zendesk.kr/blog/life-time-value/>



LTV란 무엇인가? | AppLovin

LTV(생애 가치) 또는 CLV(고객 생애 가치)란 고객이나 유저가 앱에서 창출할 것으로 기대되는 수익을 의미하며, 앱의 성과를 잘 이해하고 향후 비즈니스 목표와 광고 전략을 수립하는 데 도움이 되는 중요한 지표이기도 합니다. 또한 LTV는 유저가 첫 구매에 그치지 않고 앱을 지속적으로 이용하도록

<https://kr.applovin.com/blog/7869/>

