

친구와 함께
즐거운 영어학습

Linker

LINK, CHAT, CONNECT



목차

01

**LINKER
비즈니스 소개**

02

**LINKER
고객현황분석**

03

**LINKER
고객여정지도**

04

**LINKER
문제원인분석 및
맞춤형 전략제안**

05

**LINKER
결론**

06

**LINKER
Q&A**



LINK, CHAT, CONNECT

Linker
비즈니스 소개

Linker 서비스 소개



- 서비스명 : **Linker**
- 컨셉 : 친구와 **함께** 즐겁게 소통하는 **토론형 영어학습** 구독플랫폼
- 타겟 :
 - 영어를 회화, 토론에 활용하는 실전형 언어학습 목표인 사람
 - 다양한 사람들과 함께 소통하며 학습 동기부여를 받고 싶은 사람
- 성장단계 : 신규 고객 **유입 및 활성화**에 집중 초기단계
- 수익 모델 : 구독 기반 수익구조
 - Basic, Pro 사용자 학습 목표 및 예산에 따른 2가지 요금제
 - 월간 및 연간 구독 기반 수익 창출

Linker 데이터 분석 프로젝트



- **프로젝트 담당부서 :** Linker 데이터 분석팀
- **프로젝트 목적 :**
 - Linker는 포화된 영어학습앱 시장에서 '**소통**'과 '**그룹 토론**'이라는 차별화된 가치를 내세운 초기 스타트업
 - 초기단계에서 유저의 '**유입과 활성화**'를 **극대화**하기 위해 저희는 **사용자 행동 패턴 분석**, **성장 병목구간 식별**, **데이터 기반 의사결정 지원**

Linker 구독제별 혜택

소규모 그룹토론이 가능한 영어학습앱

주요혜택 / 구독제	베이직(Basic)	프로(Pro)
가격	월 9.99 달러 / 연 99.99 달러	월 19.99 달러 / 연 199.99 달러
토론 참여 횟수	주 2회 (회당 30분)	주 4회 (회당 30분)
토론 주제 제안	불가능	가능
토론 피드백	간단한 피드백 (주 1회)	상세한 피드백 (매 강의마다)
녹음·전사·요약	제공 안 함	제공 (자동 녹음 및 스크립트 제공)
광고 제거	광고 제거 불가 (토론 전, 쉬는 시간에 광고 노출)	광고 제거
커뮤니티 방 제작 권한	제공 안함	제공
요금제 특징	가성비를 중시하는 사용자에게 적합	프리미엄 학습 경험을 원하는 사용자에게 적합

시장 및 경쟁구도

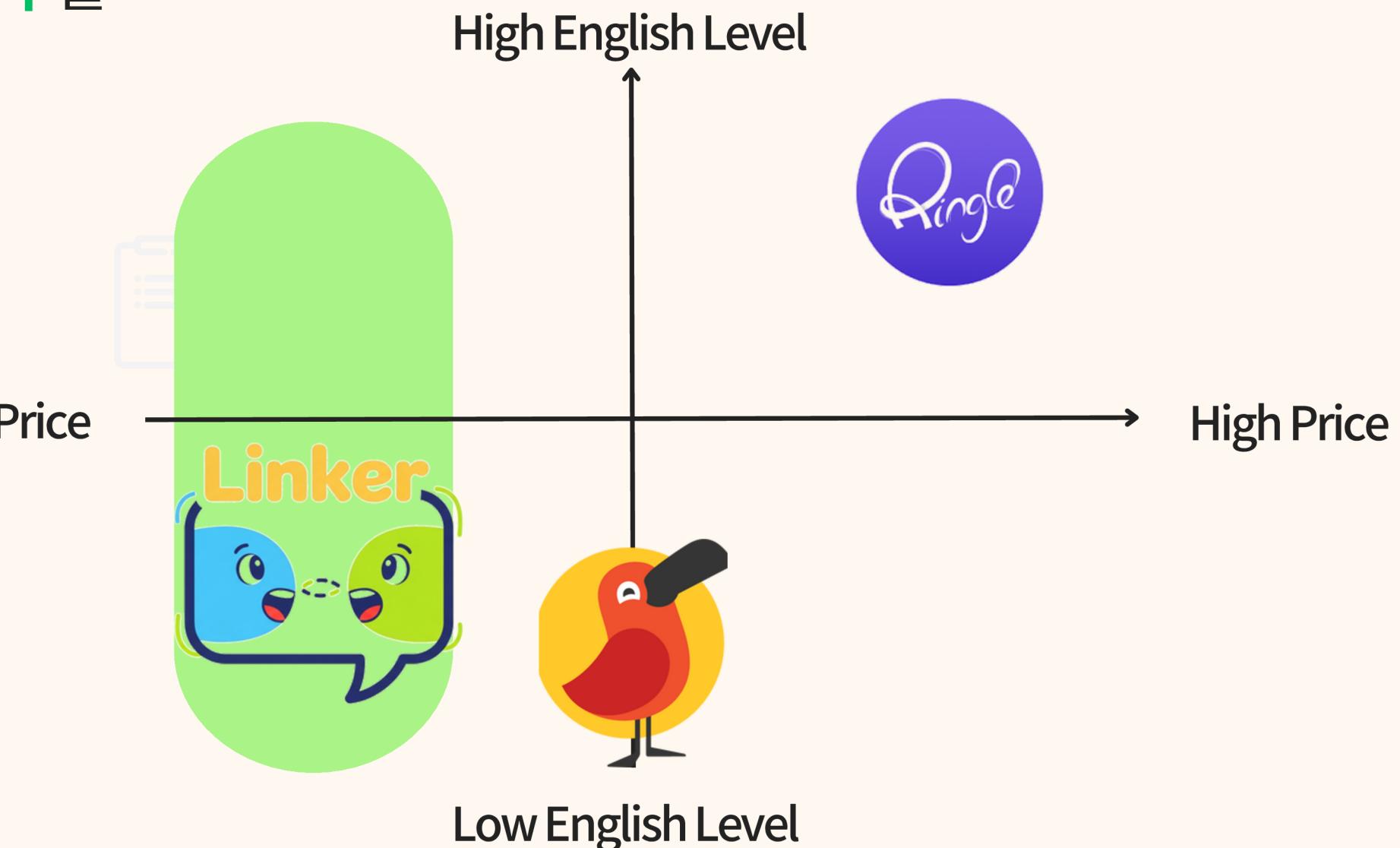
포화된 영어학습앱 시장 속 '소통, 토론' 중심 차별화된 포지셔닝

구분	링글(Ringle)	캠블리(Cambly)	Linker(링커)
타겟 고객	영어 상급자, 비즈니스/심화 회화	영어 초보자, 자유로운 대화	영어 수준 관계없이, 소통 및 동기 부여가 필요한 학습자
가격	고가 (월 구독료 약 23만원)	중간 가격대 (월 구독료 약 2만 6천원)	저가 (월 구독료 약 1만 5천원)
핵심 콘텐츠	명문대 튜터와의 1:1 심화 수업	전 세계 원어민 튜터와의 자유로운 대화	소규모 그룹 토론 중심의 실시간 강의
핵심 차별점	높은 퀄리티와 전문성	24시간 즉시 수업 가능	'함께하는 학습'을 통한 지속적인 동기 부여 및 커뮤니티 조성성

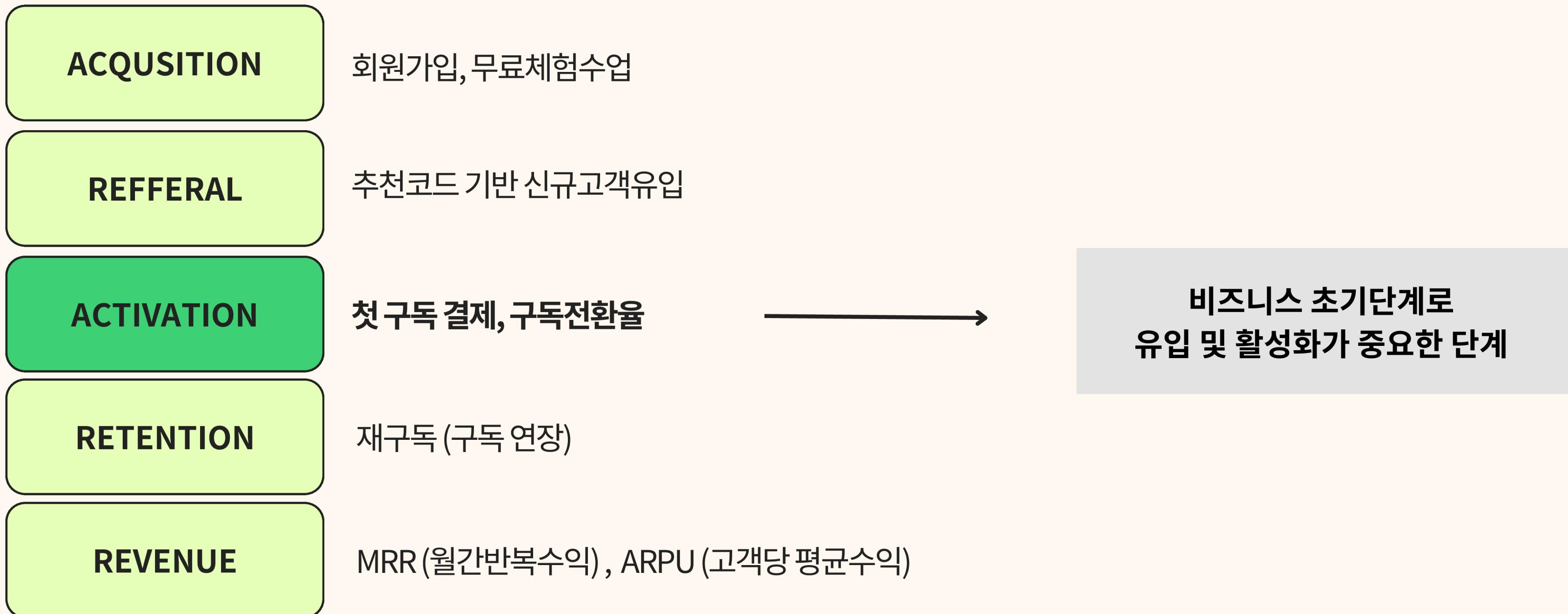
시장 내 Linker 포지셔닝

LINKER 차별화 전략

- **타겟:** 영어 수준에 관계없이 ‘**소통**’과 ‘**지속적인 동기 부여**’를 중요하게 생각하는 학습자를 공략
- **가격:** 링글과 캠블리보다 **저렴한 가격대**를 설정하여, 합리적인 비용으로 양질의 그룹 토론 학습을 제공
- **콘텐츠 :** 실시간 그룹 토론형 수업 (6인 미만)
- **주요기능 :**
 - 체계화된 학습플래너 (AI)
 - 실시간 그룹 토론
 - 개인화된 피드백 (AI)
 - 커뮤니티 및 소셜 기능



Linker AARRR

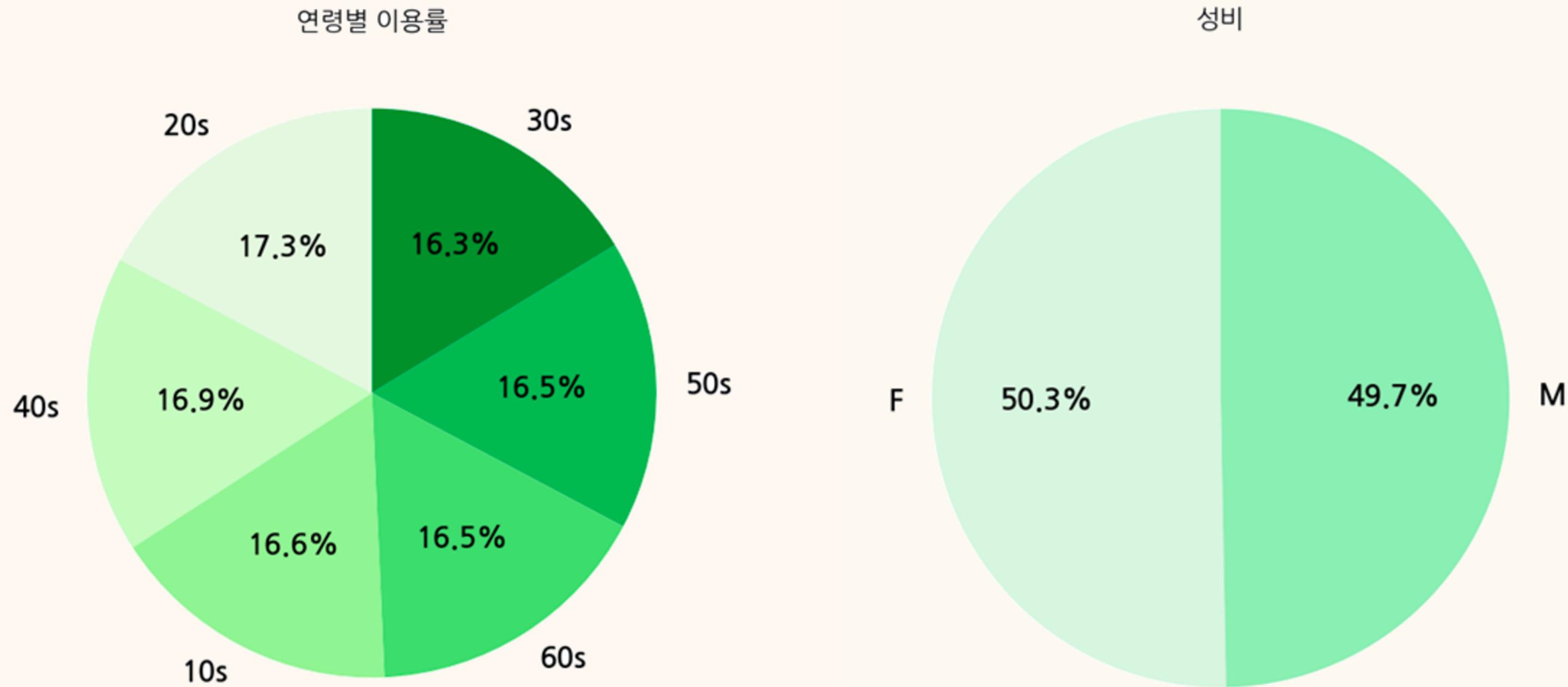




LINK, CHAT, CONNECT

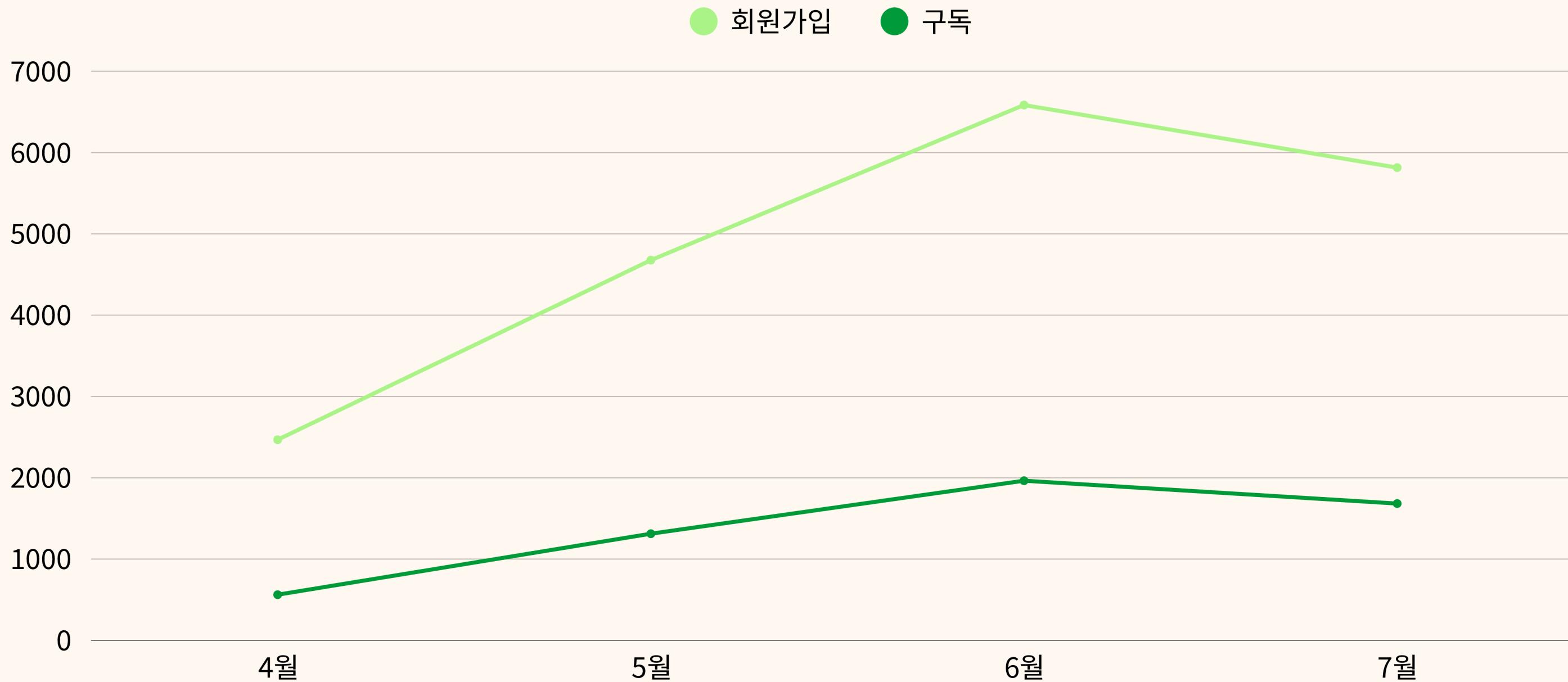
Linker
고객현황분석

Linker 데이터 분석 - 고객 현황 및 특성



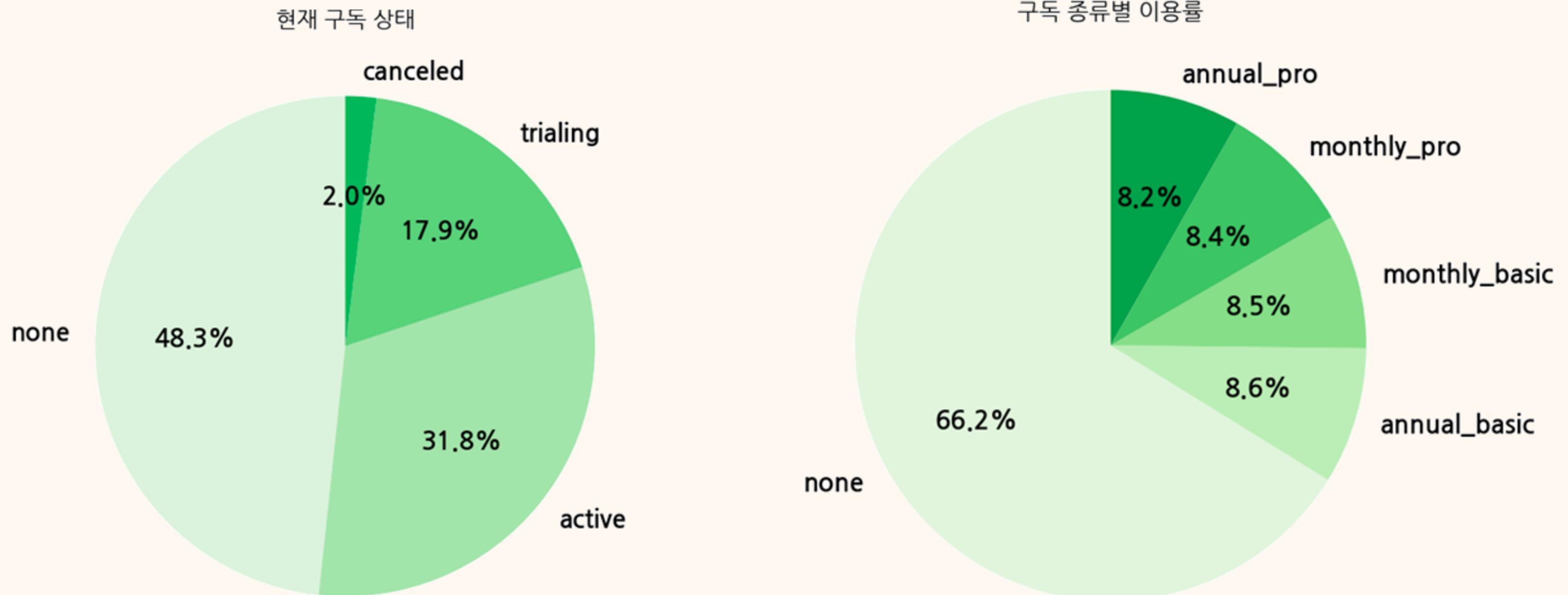
특정 연령/성별에 치우치지 않는 폭넓은 고객층을 확보

Linker 데이터 분석 - 고객 현황 및 특성



회원가입은 많으나, 구독 전환은 부진

Linker 데이터 분석 - 고객 현황 및 특성



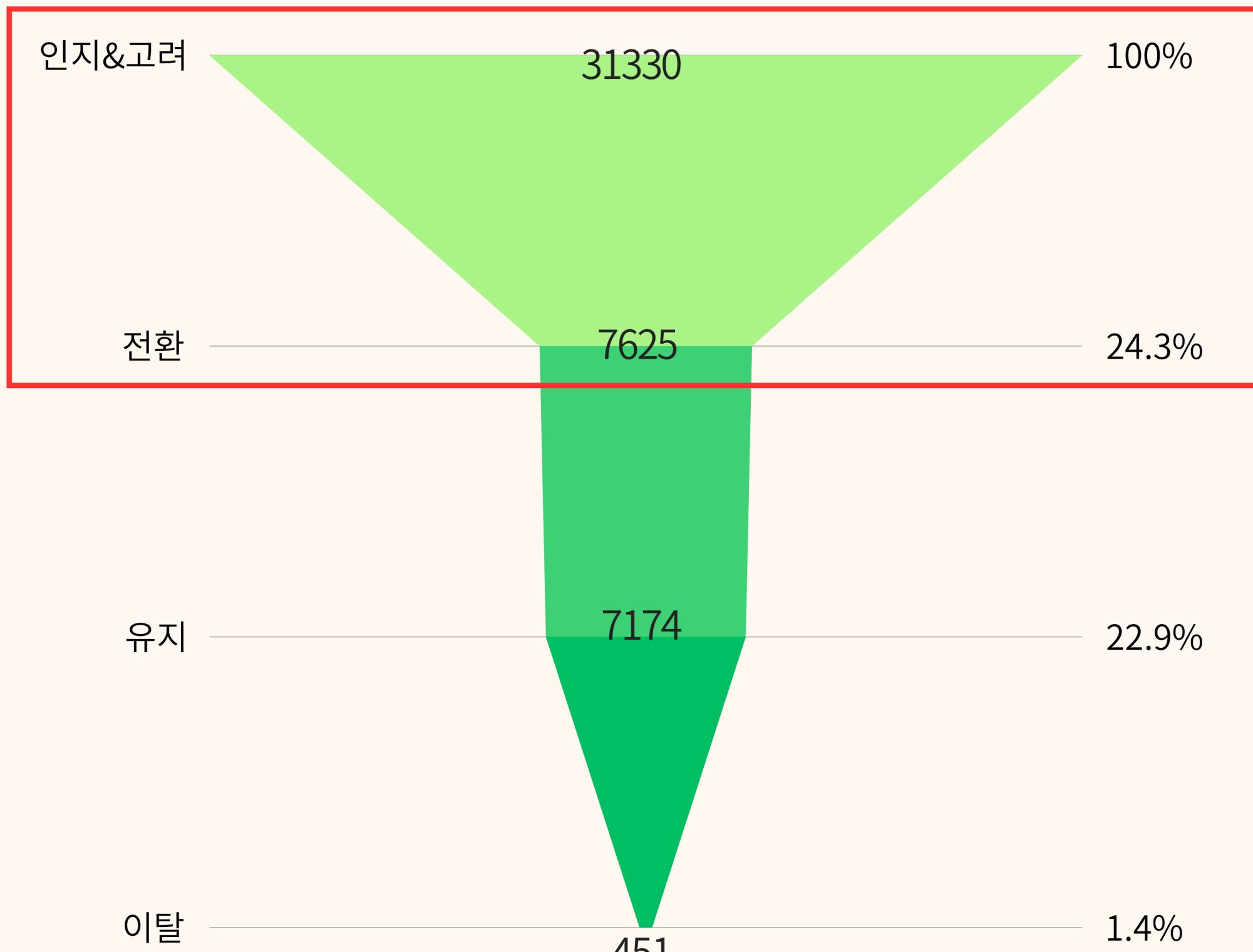
회원가입은 했지만, 구독하지 않는 비활성 고객이 과반수 이상



LINK, CHAT, CONNECT

Linker
고객여정지도

데이터 기반 문제 원인 도출



친구추천 + 회원가입(none) + 무료체험 (trialing)
+ 구독 요금제 확인 (pricing_page_viewed)
+ 장바구니 (course_wishlisted)
+ 상담톡 (account+payment)

첫구매한 사람들 (plan_start_date)

첫구매한 사람들(전환) - 구독 취소한 사람들(이탈)

구독 취소한 사람들(canceled)

Linker 고객 여정지도 _ 페르소나 설정

영어 울렁증을
극복하고픈 외로운 PY



Persona 1
용혁 Phoenix Yoo

- **이름:** PY (Phoenix Yoo)
- **나이:** 28세 (취준 3년차)
- **직업:** 취업 준비생
- **MBTI:** ENFP 혼자 있는 건 참 외롭다.
- **성향:** 혼자선 끈기가 부족해 쉽게 포기하는 경향이 있음.
- **목표:**
 - 영어회화 울렁증 극복
 - 작심삼일 공부 탈피
 - 재밌게, 다양한 사람들과 어울리며 공부
- **니즈:** 동기부여 해줄 수 있는 영어 공부 어플
- **상황:**
 - PY는 회화 공부에 흥미를 느끼지만 혼자 하기 어려워 영어 공부 앱 Linker를 사용하게 된다.
 - PY의 고충을 아는 친구가 Linker 초대코드를 보냈다. PY는 무료체험 찍먹을 먼저 해볼 생각으로 Linker 앱에 가입한다.
 - PY는 무료체험을 수강했지만, 구독제 상담이나 결제페이지 등 구독 전환 과정의 불편함 때문에 구독하지 않는다.

Linker 고객 여정지도_페르소나 경험곡선

긍정



1

추천 유입 & 회원가입



2

무료 체험

요금제 확인이 힘드네?
그래서 한 달에 얼마라는거야?
경쟁사도 비교해볼까?
왜 이렇게 상담 답변이 느리지?



3

구독 고려



4

이탈

감정

고객 여정 단계

부정

Linker 고객 여정 지도

	단계	행동	생각	감정	문제점 & 기회
인지 & 고려	친구 추천	추천 수락	뭐지? 무료만 해봐야지	기대감	혜택 재설계
	회원가입 & 온보딩 튜토리얼	계정 생성	이 앱은 어떻게 쓰는거지?	기대 호기심	튜토리얼 개선 UI/UX (A/B 테스트)
	무료수업체험	탐색	무료체험도 좋을까?	걱정반 기대반	무료체험 퀄리티 향상
	구독 고려	요금제 확인	그래서 구독료가 얼만데?	실망	요금제 페이지 개선 (A/B 테스트)
	상담톡	상담톡 이용	상담 답변 언제 돼? 답답하다	실망	상담 채널 개선

Linker 고객 여정 지도

	단계	행동	생각	감정	문제점 & 기회
전환	구독 결제	결제	어떻게 결제하지? 쿠폰은?	신중함	결제 혜택 개선
유지	강의 수강	강의 수강	열심히 공부해봐야지	호기심	학습플랜 & 피드백 퀄리티 향상
	친구 추천	추천 코드 전송	같이 공부하면 좋겠다	신남 기대감	
이탈	해지	구독 해지	음음 아니야 별론데?	실망	

Linker 고객 여정 지도 : 문제원인분석

고객이탈 병목구간 : 인지 & 고려 → 전환 단계

가설 1. 친구추천이벤트 유입고객의 낮은 전환율

가설 2. 회원가입, 튜토리얼 단계에서의 이탈

가설 3. 구독 요금제 페이지에서의 이탈

가설 4. 상담 페이지에서의 이탈

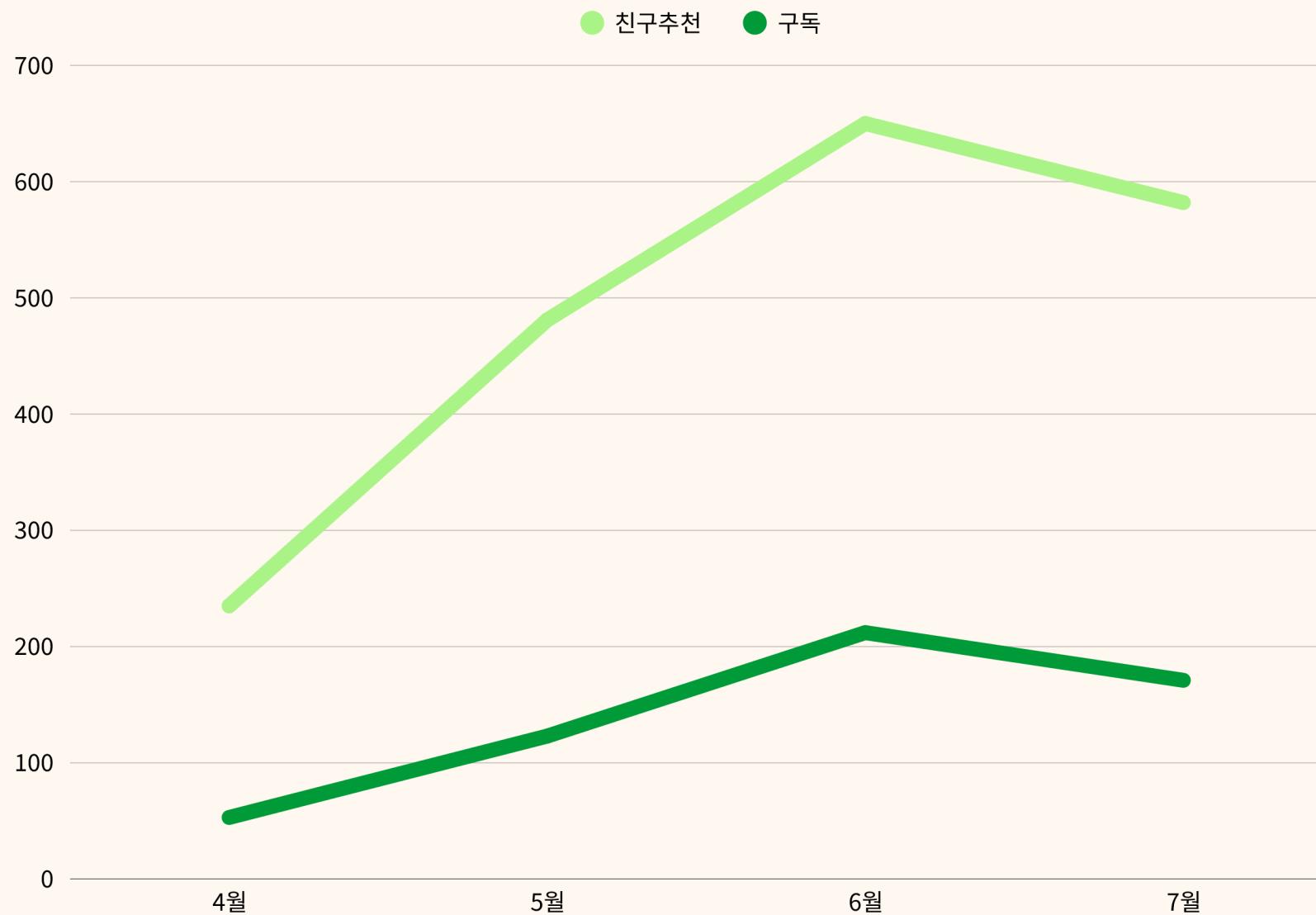


LINK, CHAT, CONNECT

Linker

**문제원인분석 &
맞춤형 전략 제안**

가설 1. 친구 추천을 받은 사람은 특별한 혜택이 없어 구독을 포기할 것이다.

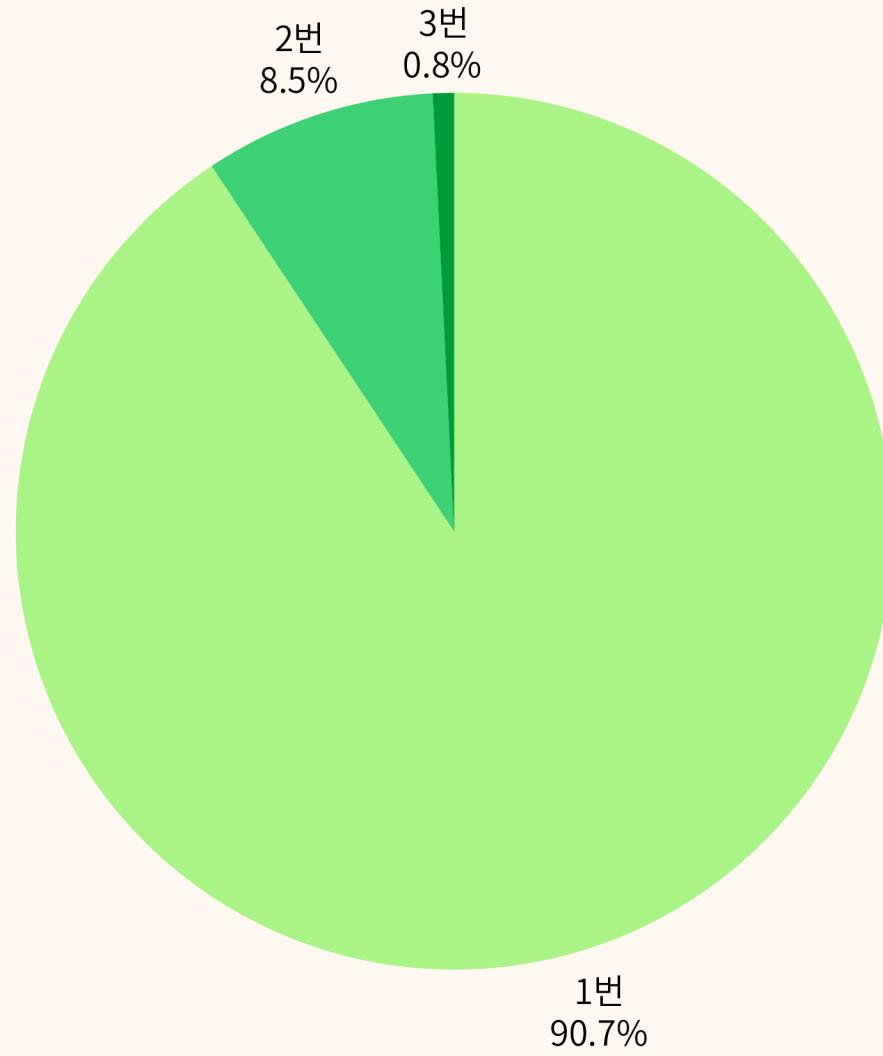


친구 추천 이벤트 유입 대비 낮은 구독 전환율

방안 : 친구추천 이벤트의 혜택 재설계

- 추천을 받은 사람에게도 혜택 제공
(예시 : 구독료 할인 쿠폰)
- 추천한 사람에게는 추천 받은 사람이 '**첫 구독 결제**'까지 이어지면 더 좋은 혜택을 제공 (예시 : 1개월 연장 혜택)

가설 1. 친구 추천을 받은 사람은 특별한 혜택이 없어 구독 포기할 것이다.



친구 추천 횟수

중복추천자(친구 추천을 많이 한 사람)
추가적인 혜택이 없음

추천 횟수	사람 수
1번	1867
2번	176
3번	16

방안 : 친구추천 이벤트의 혜택 재설계

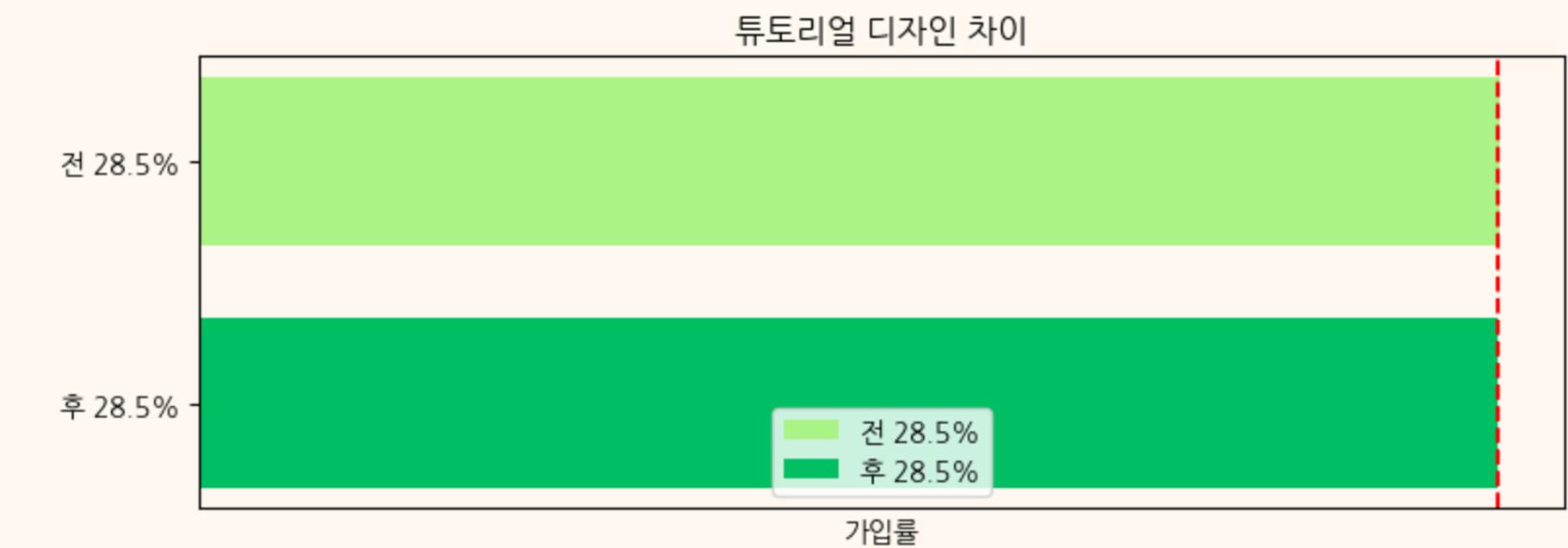
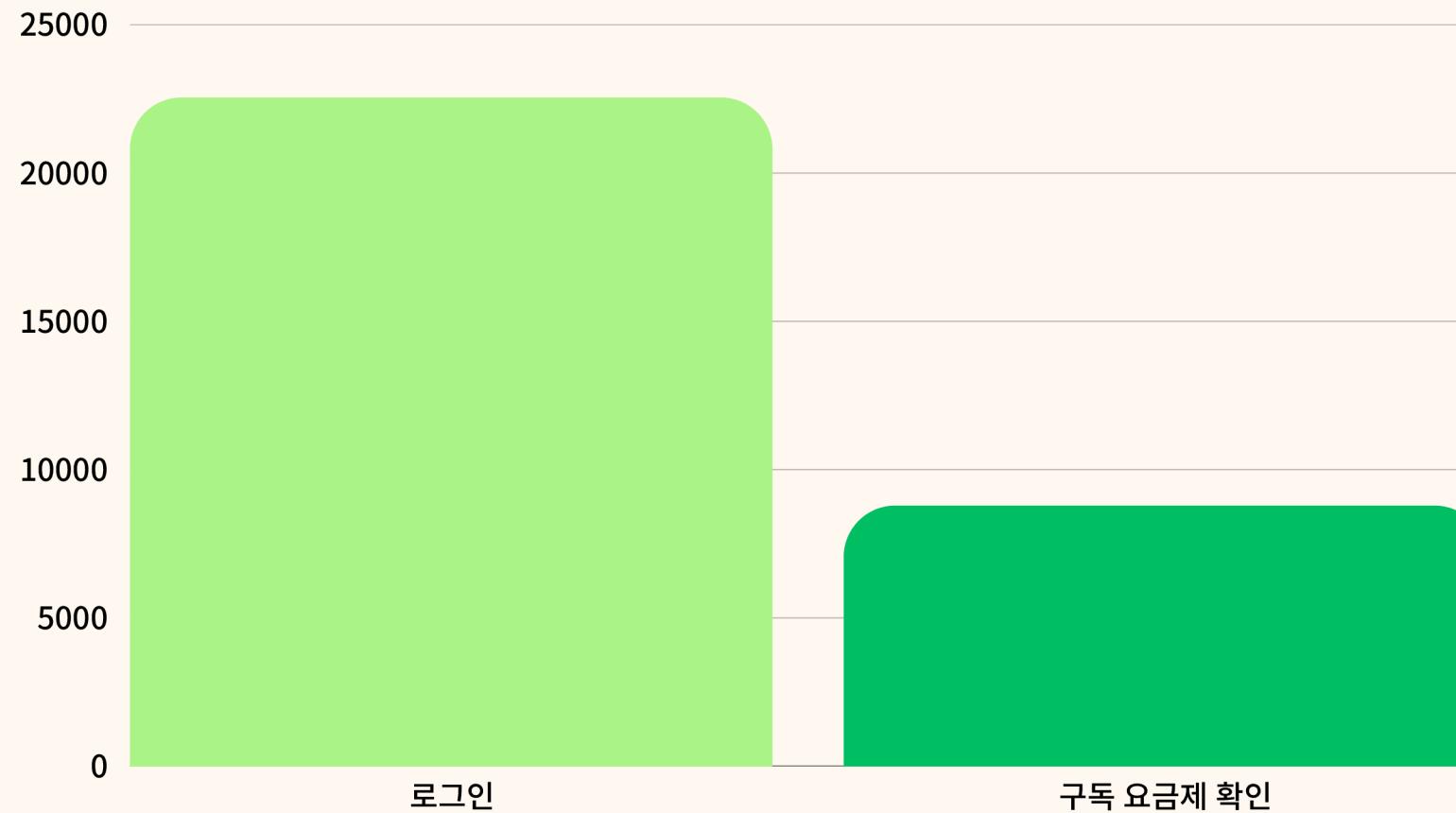
추천 횟수 기준으로 프리미엄 혜택 제공

(예시 : 3회 이상 추천시 Pro 업그레이드 3개월)

조건 : 추천 받은 사람이 구독 결제 해야 함

인지 & 고려 → 앱 사용 및 결제 불편

가설 2. 홈페이지/앱 사용법이 어려워 구독을 포기할 것이다.



앱의 튜토리얼 가이드가 어려워 이탈이 높음

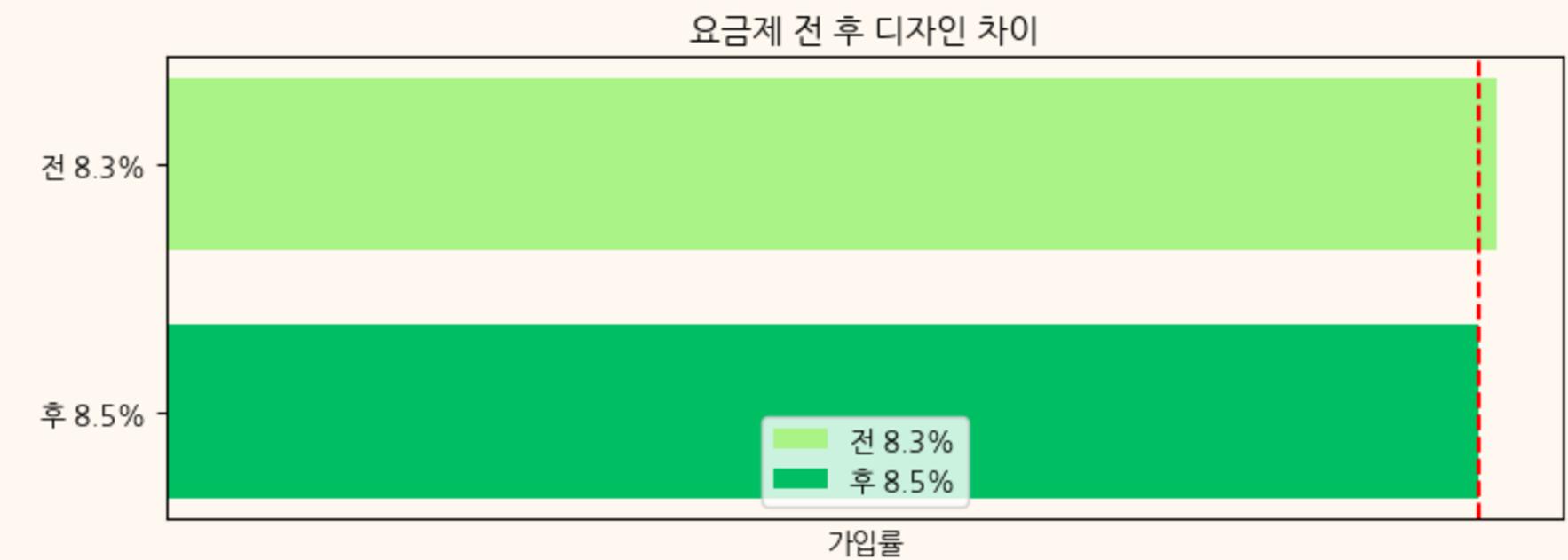
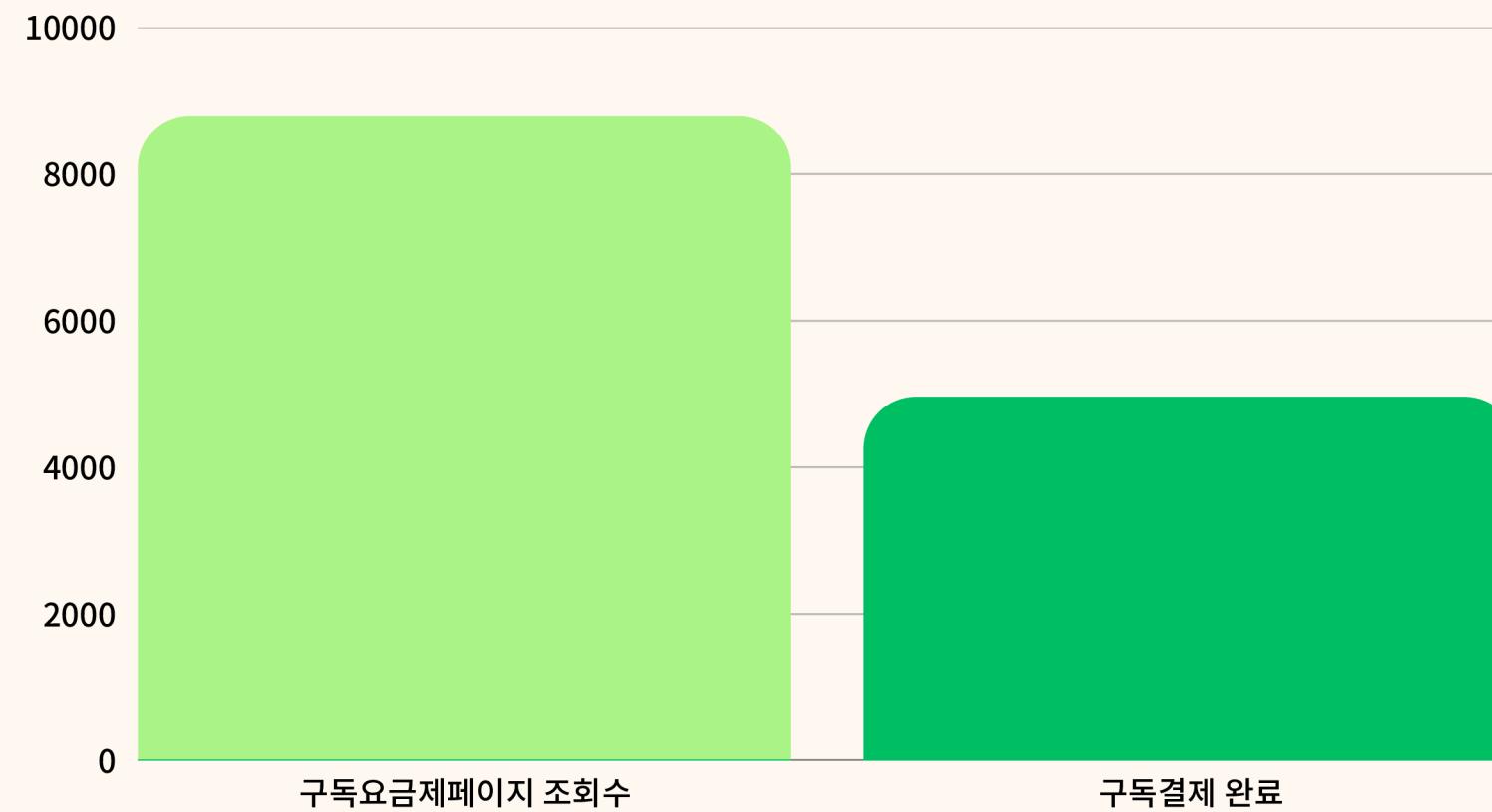
방안: 홈페이지/앱 온보딩 튜토리얼 페이지 ux/ui 개선

‘ONBOARDING CTA CLICKED’
첫 접속시 온보딩 튜토리얼 페이지 클릭 유도 버튼 생성
A/B 테스트 진행 중

활용 데이터 : plan_history[plan_status]

인지 & 고려 → 앱 사용 및 결제 불편

가설 3. 구독요금제, 결제페이지가 어려워 구독을 포기할 것이다.



구독전환단계의 어려움으로 인한 이탈

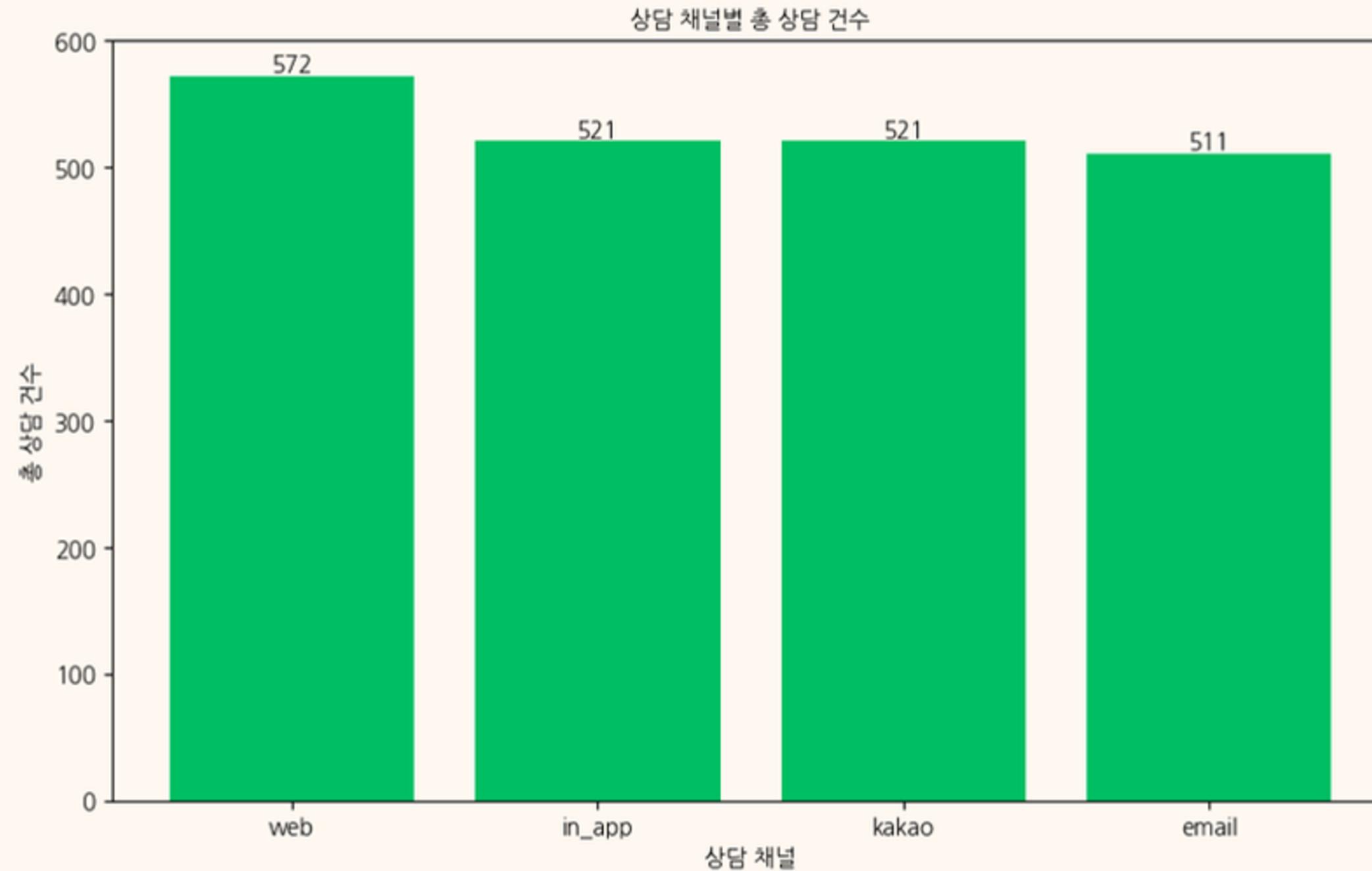
방안: 구독요금제 확인 및 결제페이지 UX/UI 디자인 개선

'Check-out page' redesign
사용자 친화적 구독, 결제페이지 A/B 테스트 진행중

활용 데이터: event_log, ab assignment

인지&고려→구독요금제상담

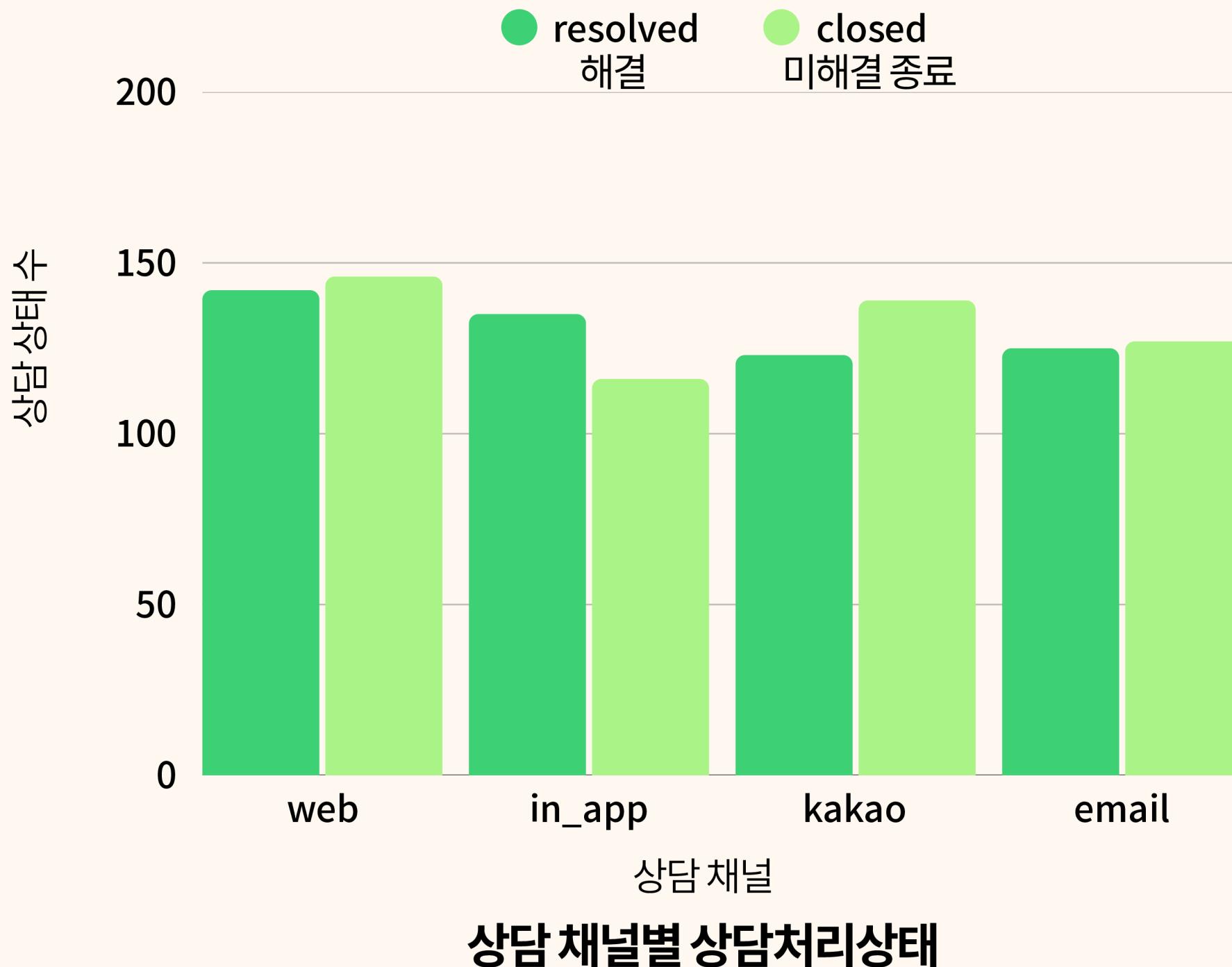
가설 4. 상담서비스에 불편을 느껴 구독을 포기할 것이다.



WEB > APP = KAKAO > EMAIL

활용 데이터 : chat

가설 4. 상담서비스에 불편을 느껴 구독을 포기할 것이다.



WEB, APP 의 높은 상담 해결률(RESOLVED)
KAKAO 의 높은 미해결 종료 상담률(CLOSED)

방안 1. 채널 최적화

상담 채널 kakao, email 제거 후
web, app 위주로 개편

방안 2. 상담 시스템 개선

자주 묻는 질문은 FAQ 페이지 및 챗봇 개선

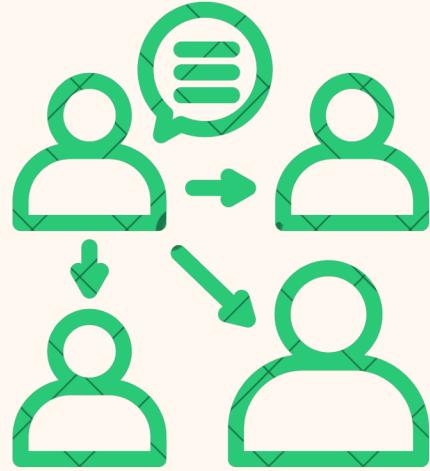
방안 3. 상담 서비스 속도, 질 개선



LINK, CHAT, CONNECT

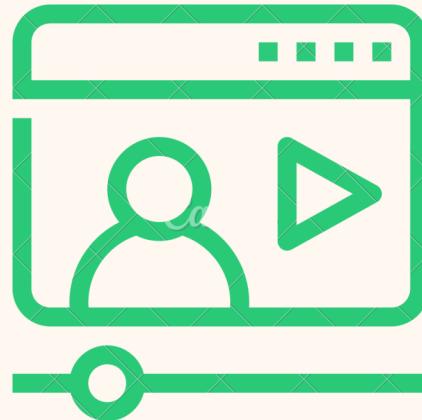
Linker
결론

결론



친구추천 이벤트 재설계

- 추천유입고객의 첫 구독 결제시 혜택 제공
- 중복 추천자 대상 프리미엄 혜택 제공



온보딩 튜토리얼 페이지 UX/UI 개선

- 홈페이지/앱 온보딩 페이지 사용자 친화적 설계
- CTA 버튼 도입



구독 결제페이지 개선

- 구독요금제 페이지 사용자 친화적 설계
- 결제페이지 내 혜택, 쿠폰 자동적용 UX 개선



상담 서비스 개선

- 상담채널 최적화(web, app 채널 집중)
- 상담 시스템(챗봇 & FAQ) 개선
- 상담 해결속도 개선



LINK, CHAT, CONNECT



**LINKER
Q&A**