



Data와 AI를 통해 고객을 사로잡다

장 유 성 디본부장 / CTO. **SSG.COM**

마케팅관리학회 2021 하계 미래경영포럼

SSG.COM





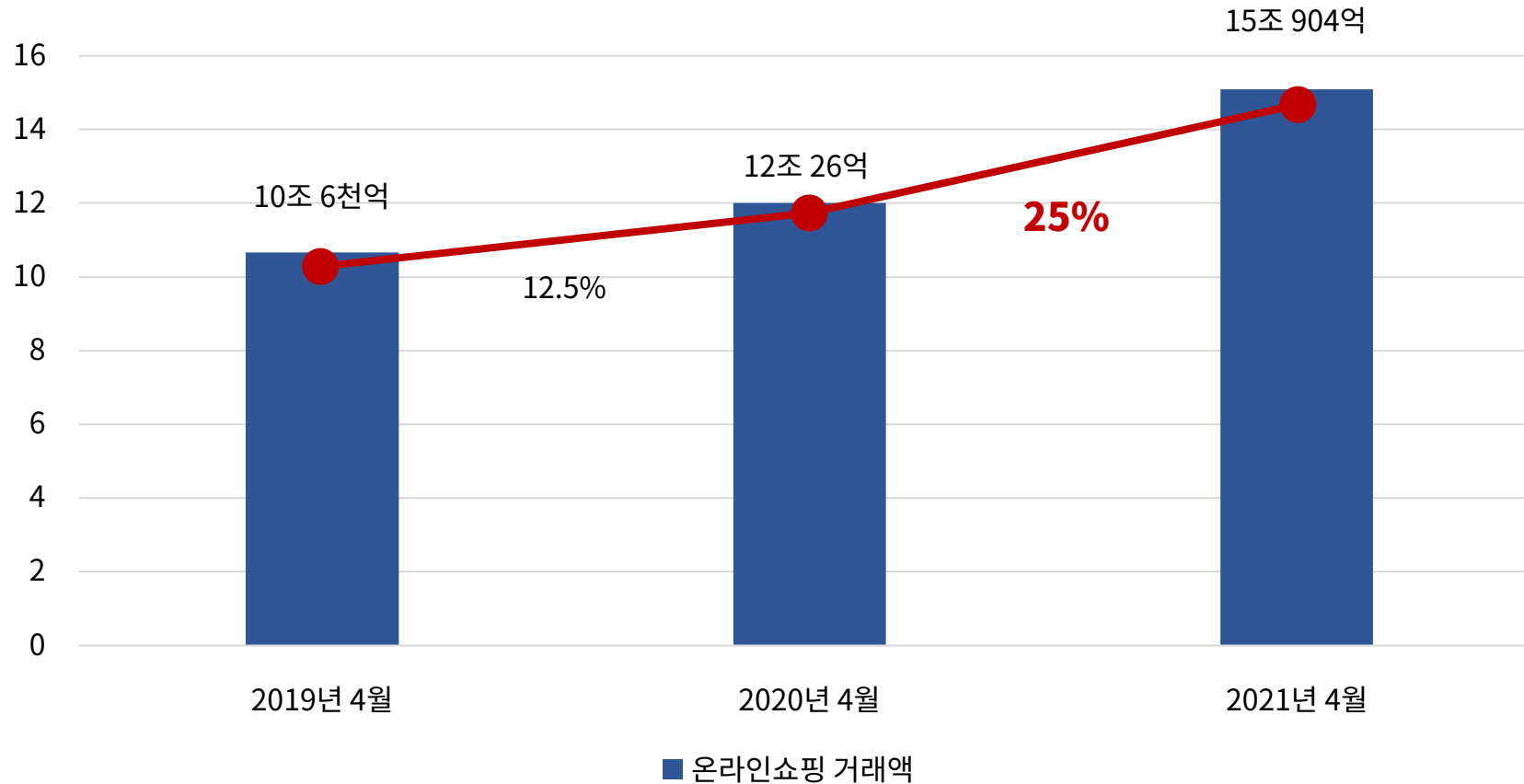
숫자로 본 코로나19 이후 변화

SSG.COM 커머스를 기준으로



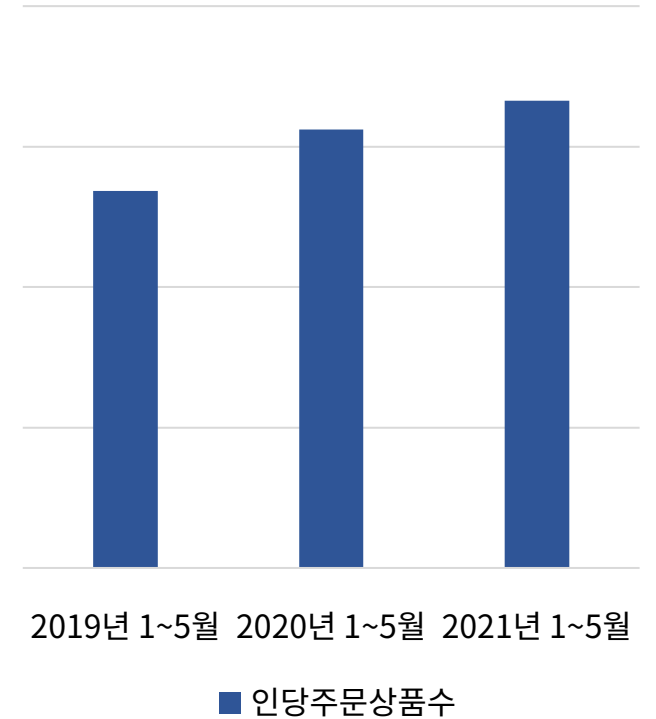
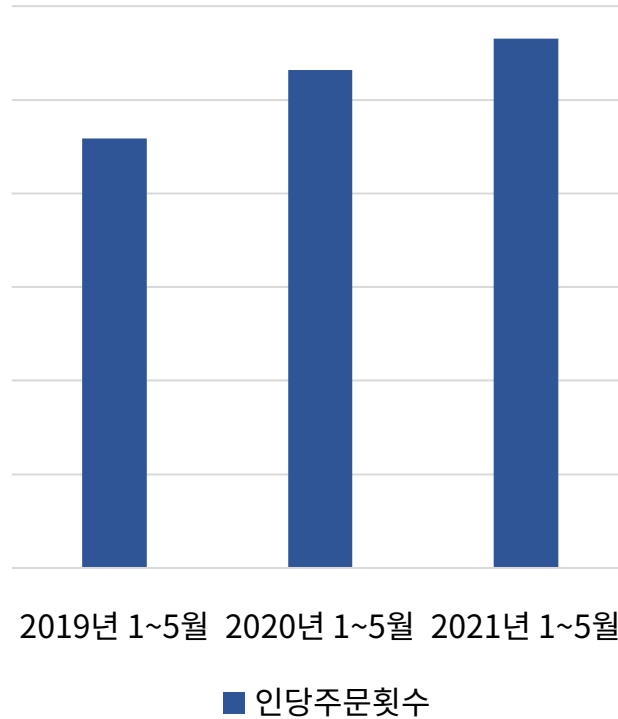
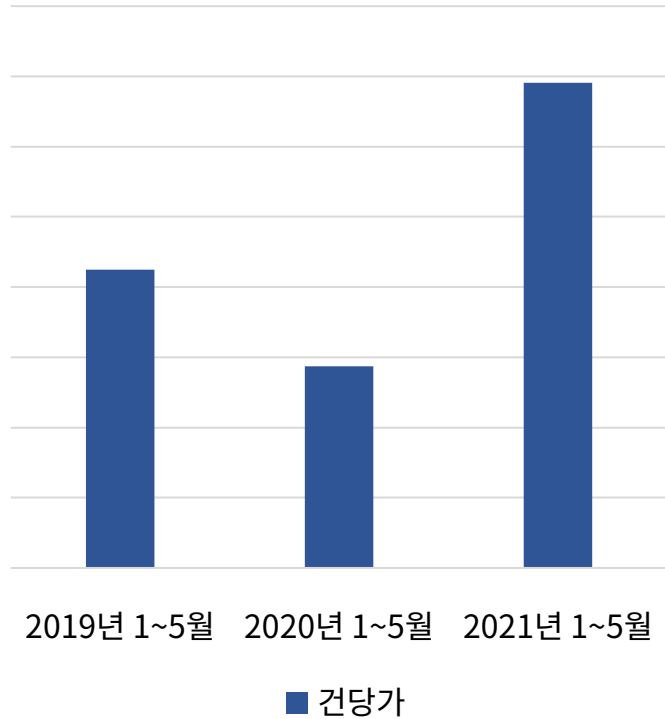


온라인 쇼핑 거래액

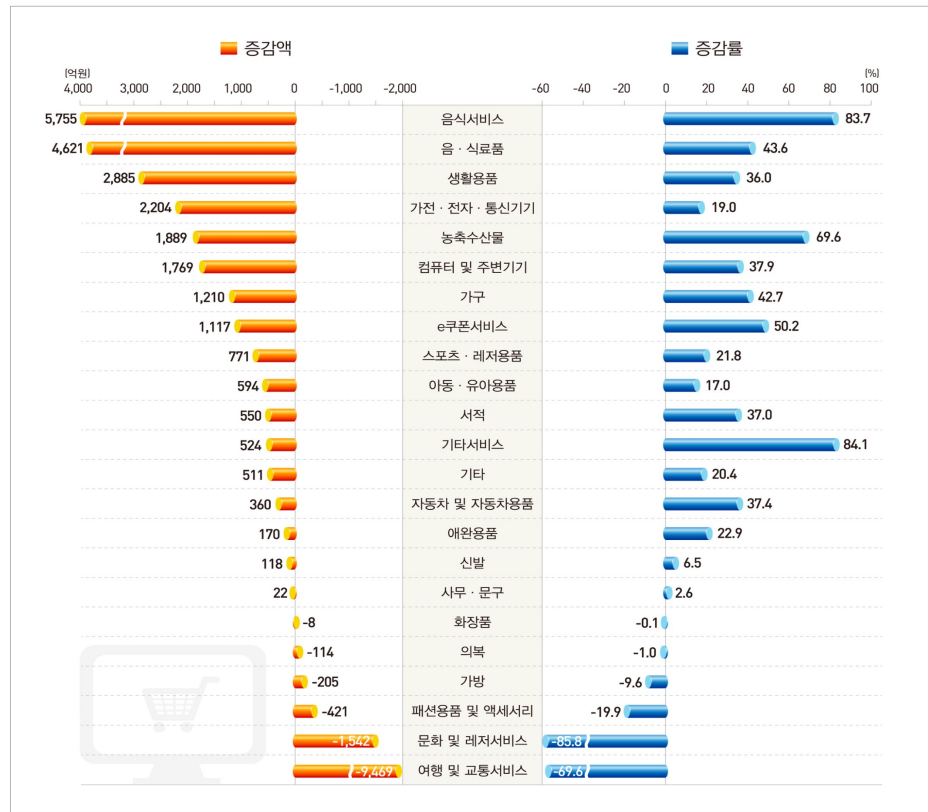




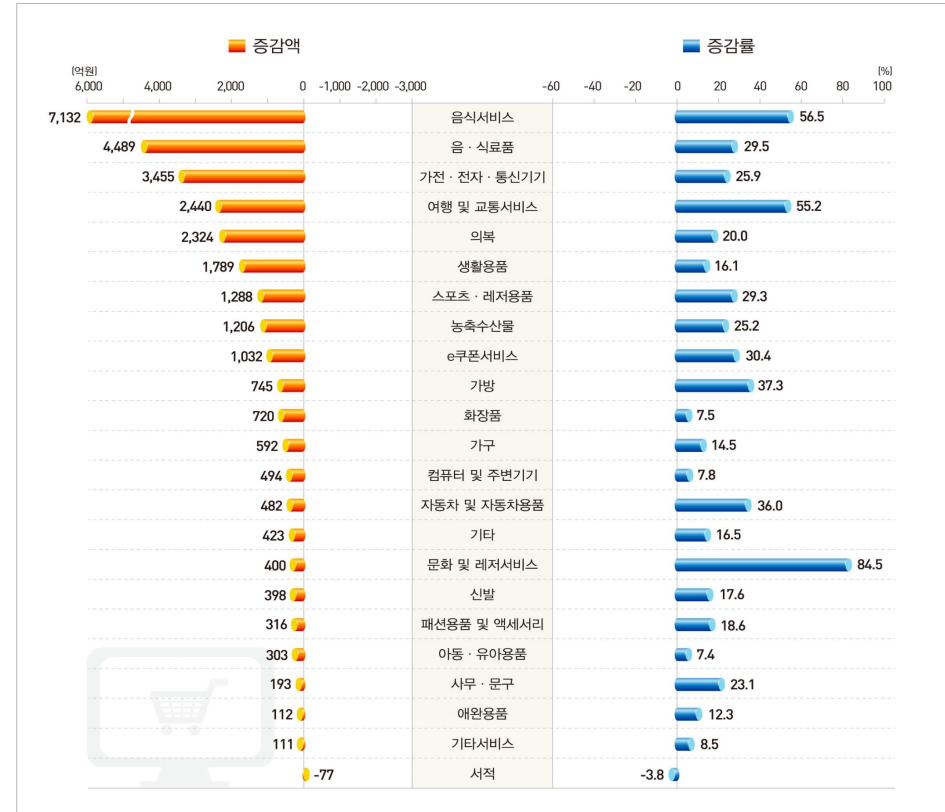
고객 구매 패턴의 변화



상품군 별 거래액 증감



2020년 YoY 상품군 매출액 증감



2021년 YoY 상품군 매출액 증감



코로나로 인한 구매 상품군의 차별화

코로나19 수혜 상품군

- 음식서비스
- 음·식료품
- 농축수산물
- 가구

지옥과 천국을 오고 간 상품군

- 문화 및 레저
- 여행 및 교통
- 패션용품 및 악세서리
- 화장품 및 의류

고객 구매 패턴의 변화

2021년 YoY 상승률

더 많이 사고

17% ▲

더 자주 사고

20% ▲

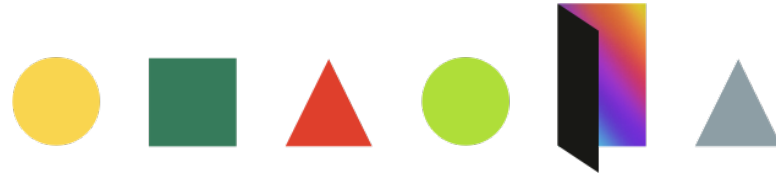
더 다양하게 사고

6% ▲ 음.식료품 전 카테고리

더 많은 분들이 사고

50대 이상, 1인 가구 대폭 증가

1년 동안의 수년간의 변화가 한번에 일어난 느낌



CHALLENGES

바뀐 세상 바뀐 도전



대 고객 Challenge

마켓 경쟁 과열로 인한

고객 혜택 기대 증가

소비 인식의 상승

환경에 대한 고려

12% ▲ 일회용 포장 최소화

소량 구매 욕구

5% ▲ 일회용 포장 최소화

더 빠른 배송을 원하고

2.2% ▲ 주문 당일 배송



기업 환경 Challenge

기술 인력에 대한 경쟁 가열

택배 등 인력의 과다 업무

M 매일경제

입사하면 5천·경력엔 1억 스펙옵션..."판교는 지금 구인 전쟁중"

... 로만 5000만원을 내거는 등 인재 모시기 경쟁에 열을 올리고 있다. 코로나19로 비대면 서비스가 성장하면서 개발자 몸값이 높아진 데 따른 것이다. 반면 코로나19 직격탄을 맞은 서비스 업종은 우울한 월급명세서를 받아들게 됐다.

2021. 2. 2.



C 조선일보

금보다 비싼 IT 개발자 몸값... 삼성전자 임원도 쿠팡 갔다 - 조선일보

IT·게임 업계는 소프트웨어 개발 직군 연봉을 한번에 수천만원 올리며 '인재 지키기'에 나서고, 파격적인 조건으로 외부 인재를 끌어오는 데 혈안이 ...

2021. 3. 6.



MBC뉴스

쓰러진 롯데택배 기사..."주 80시간 일해도 최저임금"

택배 노동자들이 생존권을 지키려고 파업하는 동안 현장을 지키던 롯데 택배의 노동자가 또 쓰러지고 말았습니다. 아침에 나가서 자정이 돼야 집에 ...

2일 전





Data와 기술을 통한 CX Innovation

Data-Centric Customer Understanding

데이터 기반의 고객 이해

Logistics Innovation

물류 혁신

ESG: Conscious Shopping

의식 있는 쇼핑

Holistic Data Marketing

홀리스틱 데이터 마케팅



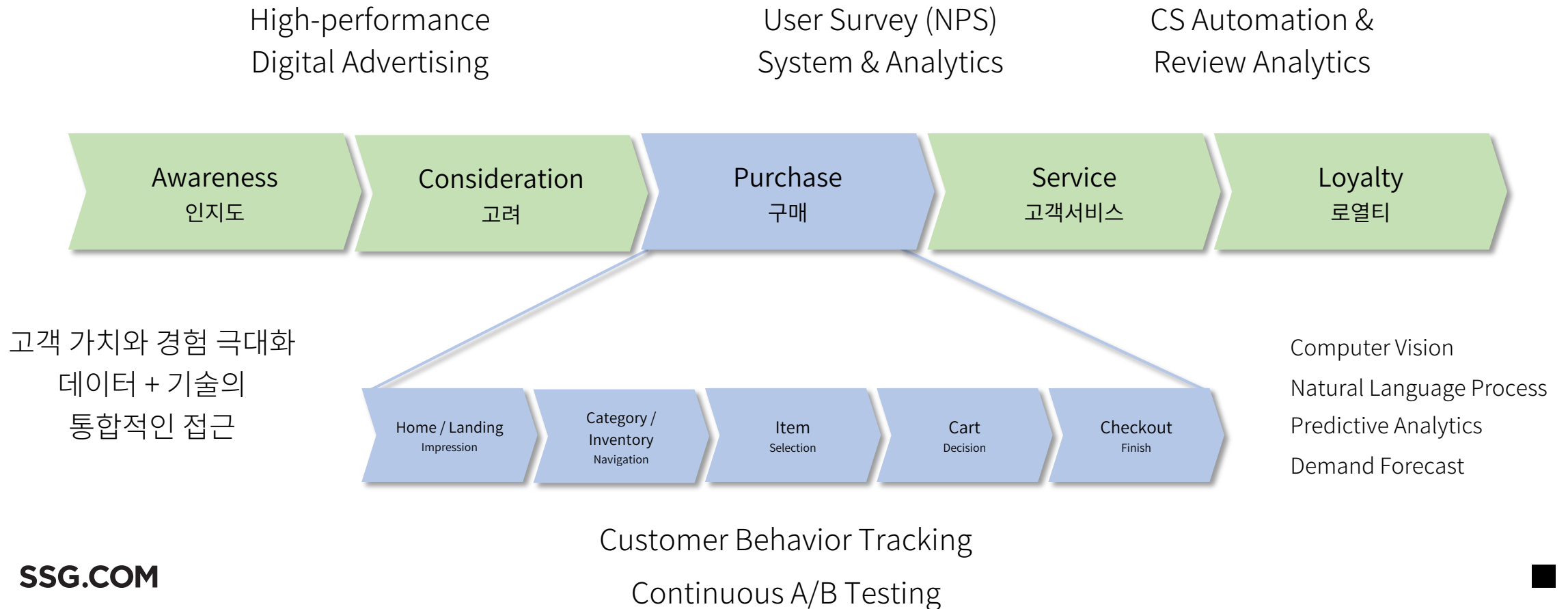


DATA-CENTRIC CUSTOMER UNDERSTANDING

데이터 중심의 고객 이해

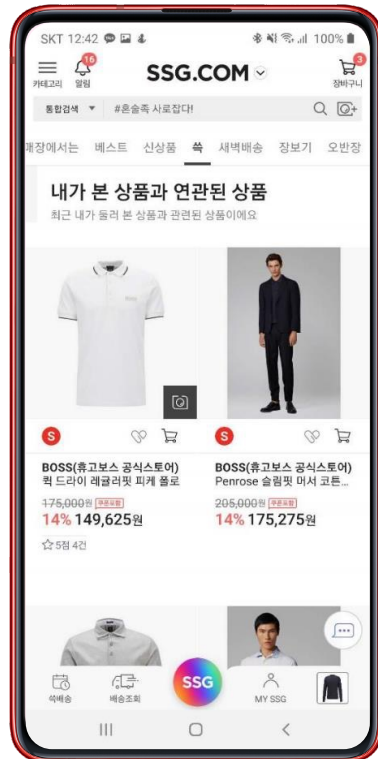


Customer Experience Management (CXM)



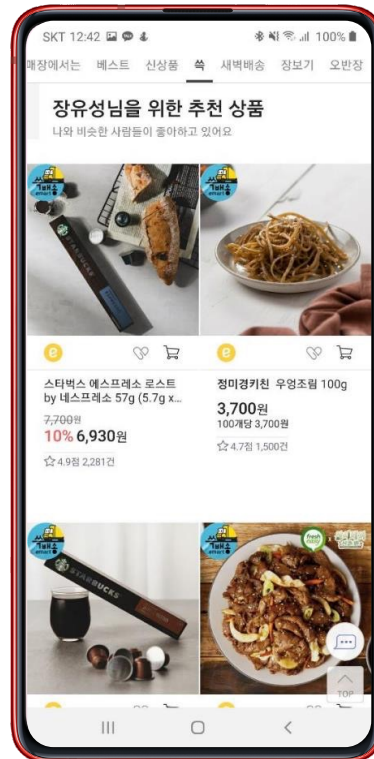
Personalization 개인화

내가 본 [상품]과 연관된 상품

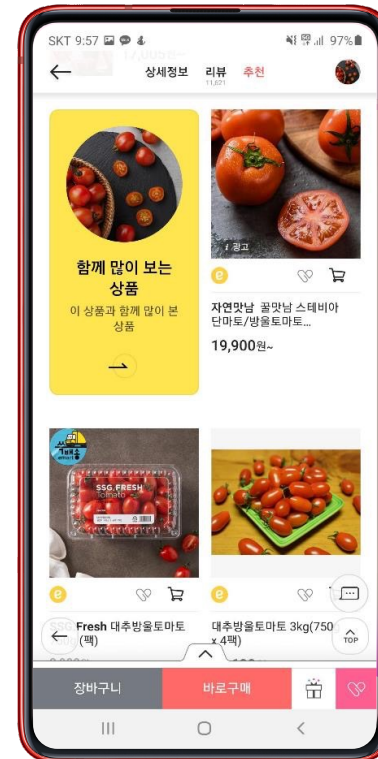


SSG.COM

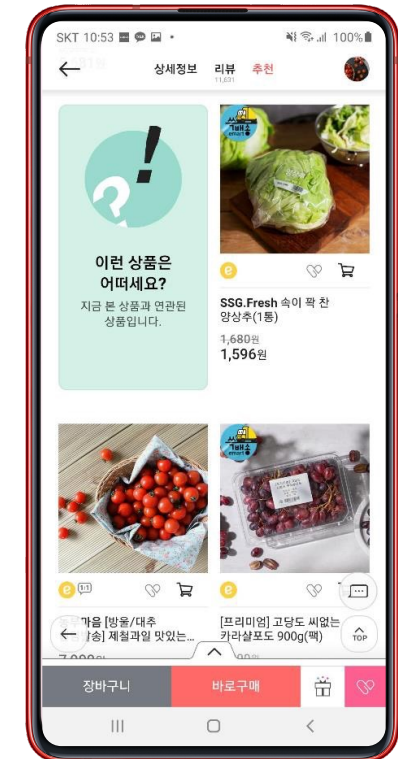
[나]를 위한 추천 상품



함께 많이 보는 상품



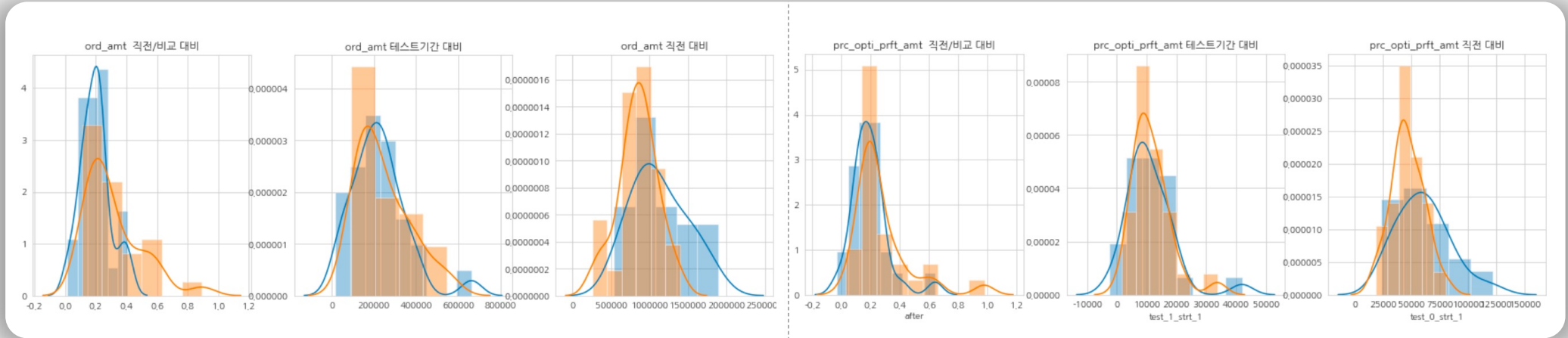
이런 상품은 어떠세요?



And More...



Dynamic Pricing 가격 자동화



Since 2020-07

Dynamic Pricing

3 단계 테스트

2021-04

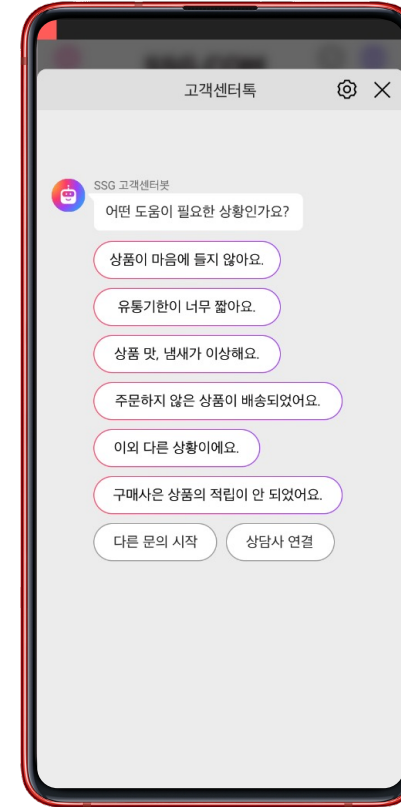
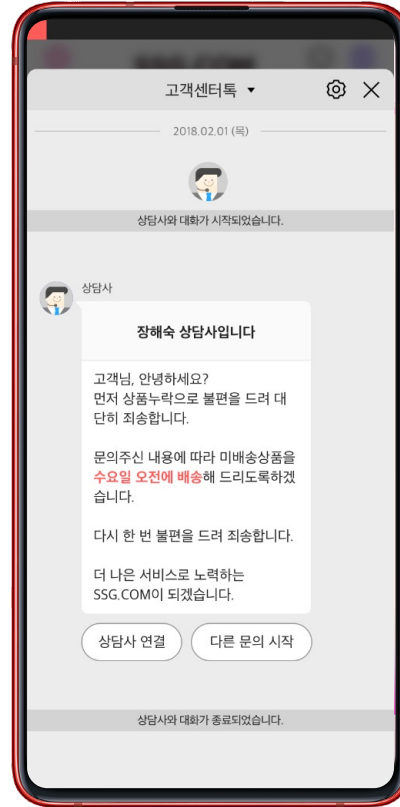
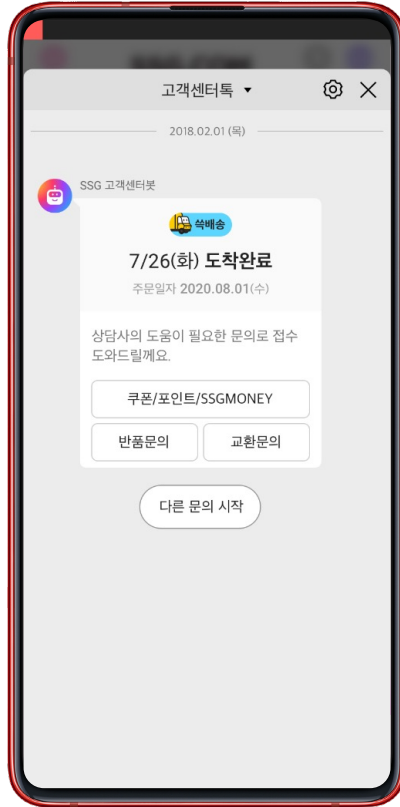
Dynamic Pricing 적용 확대

추가 매출액 기여





고객 서비스 고도화 및 자동화





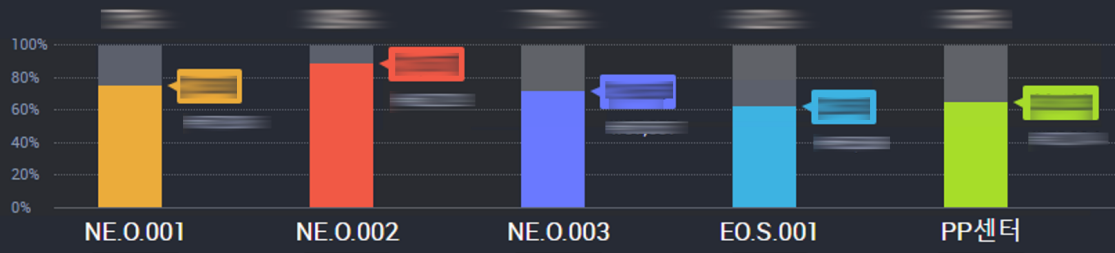
LOGISTICS INNOVATION

물류 혁신

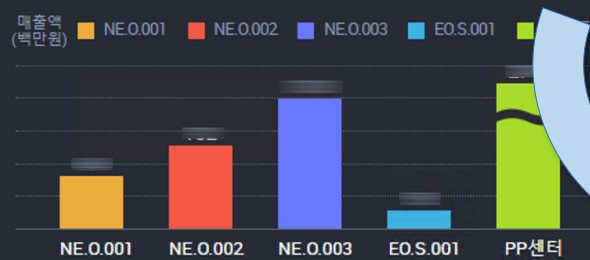
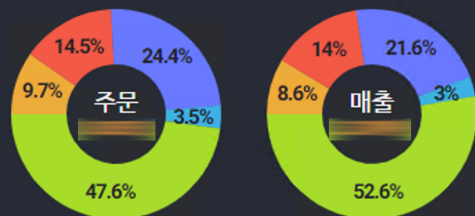


센터별 가동율

단위: 주문건수 (백만개)



센터별 주문·매출 비중



당일 주문 현황



D+4 주문 현황

배송유형	D+1	D+2	D+3	D+4
새벽배송				
굿모닝배송				
쓱배송				

Warehouse Control System



Transportation Management System



NE.O

Automated Fulfillment Center



SSG.COM



EOS

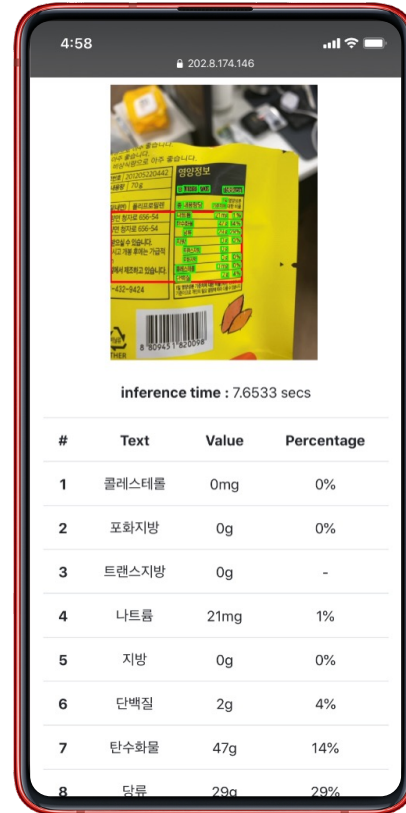
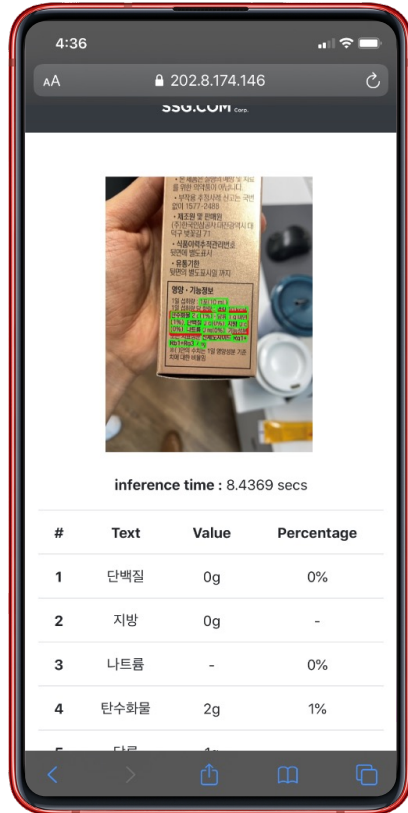
Hybrid Store



Emart

Picking & Packing Center

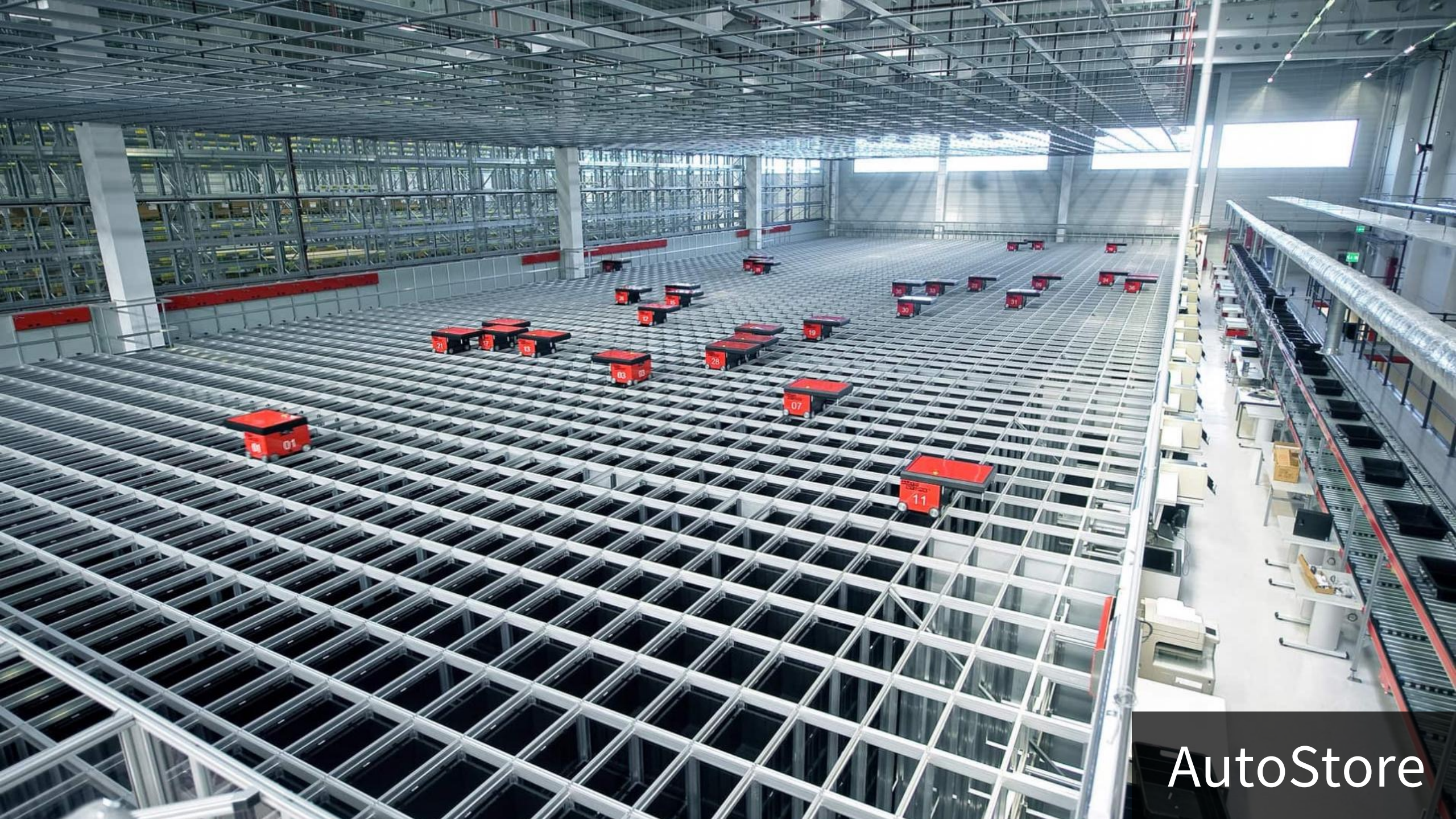
AI 기술을 활용한 업무의 자동화



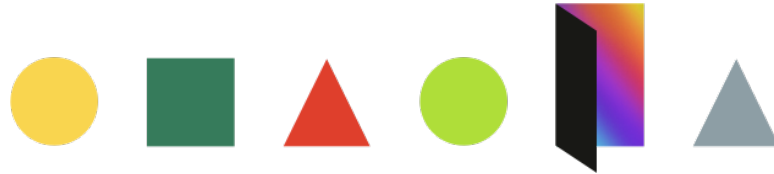
SSG.COM

목적성 OCR (Optical Character Recognition)





AutoStore



ESG: CONSCIOUS SHOPPING

의식 있는 쇼핑



● SSG.COM

새벽배송은
특별합니다
Special



과대포장 없는 친환경 배송



박스가 없어요.

주문하신 상품을 재사용가능하고, 최대 9시간의 보냉력을 갖고 있는 <알비백>에 담아드립니다.



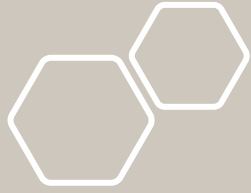
식물에 부어주세요.

종이 포장재 속에는 식물 성장을 도와주고 오수를 정화해주는 착한 미생물이 살고 있어요!



종이봉투에 담아요.

아무리 바빠도 밥은 꼭 챙겨드세요!
상온 상품은 종이봉투에 안전하게 담아드려요.



Collaboration

SSG.COM

2020. 01

새벽배송 X KBP
콜라보레이션
알비백



2020. 06

새벽배송 X 하겐다즈
콜라보레이션
알비백



2020.10

새벽배송 X 스타벅스
콜라보레이션
알비백



2020.11

새벽배송 X WWF
콜라보레이션
알비백



2021.01

새벽배송 X 키엘
콜라보레이션
알비백



I'll be back



SSG.COM HYUNDAI GLOVIS

SSG.COM HYUNDAI GLOVIS

SSG.COM HYUNDAI GLOVIS

국내 최초 친환경 냉장·냉동 전기배송차로
집 앞까지 신선하게 배송하고 있습니다.

SSG.COM

업계 최초 전기 배송차



HOLISTIC DATA MARKETING

홀리스틱 데이터 마케팅





Key Elements

WHO

어떤 고객 (혹은 잠재고객) 대상으로

WHY

어떠한 목적을 가지고

WHEN

언제 얼마의 기간으로

WHERE

온라인, 오프라인, 혹은 특정 지역

HOW

어떠한 채널을 이용

WHAT

제품 (상품 + 가격)
혹은
컨텐츠





Multi Spectrum Approach

Tiny Individual Budget

MECE (Mutually Exclusive Collectively Exhaustive)

Incremental KPIs



Large Individual Budget

High KPIs



WHY

Human Decision

WHO
WHEN
WHERE
HOW
WHAT

Data-driven
Programmatic
(Near) Real-time Execution
(Semi) Automated

Business-driven Campaigns

Merchandiser
Vendors

Revenue / Profit Motivated

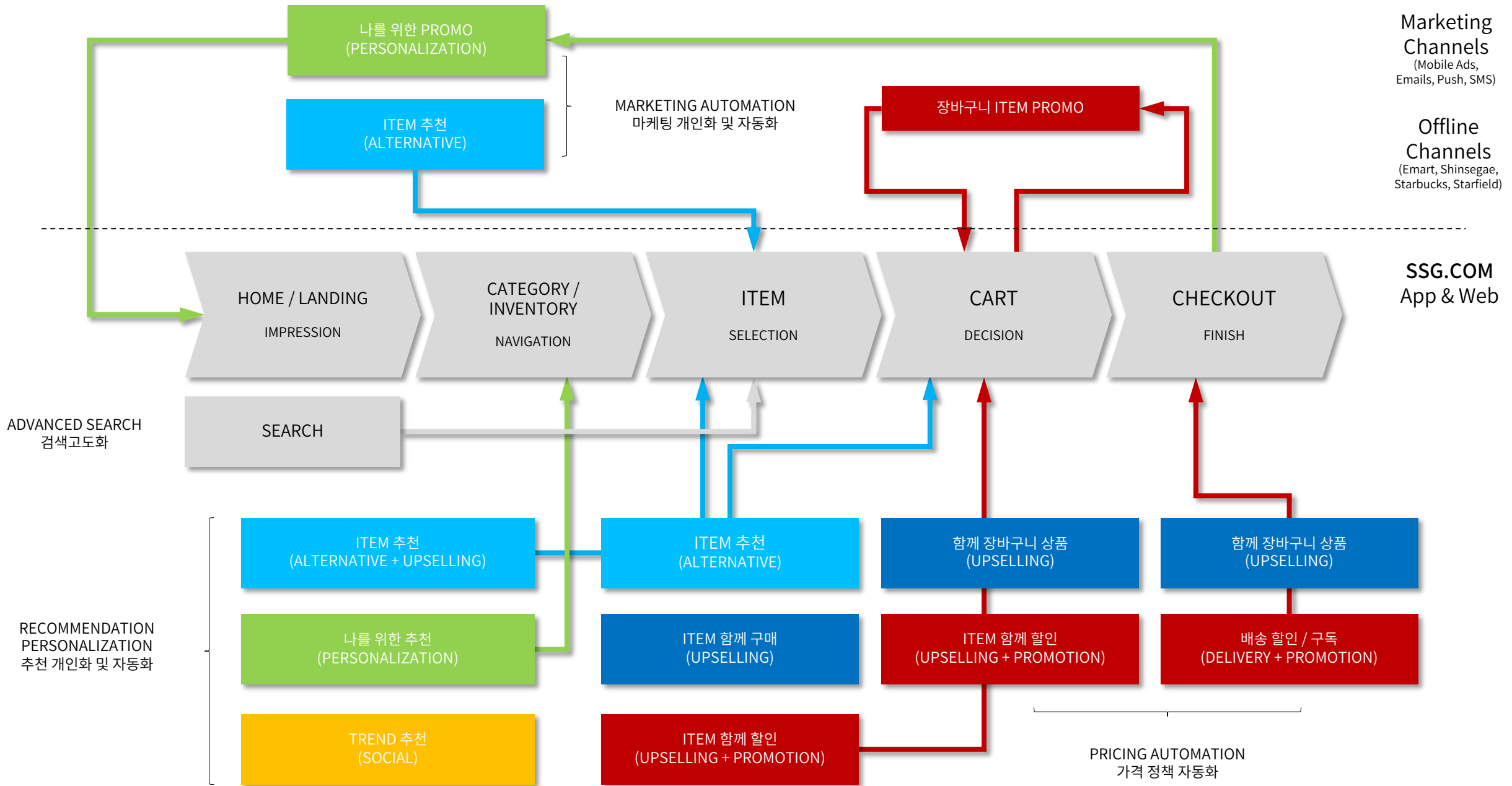
Data-driven
Machine Assisted
Hybrid Decision
Long Planning

WHY
WHO
WHEN
WHERE
HOW
WHAT

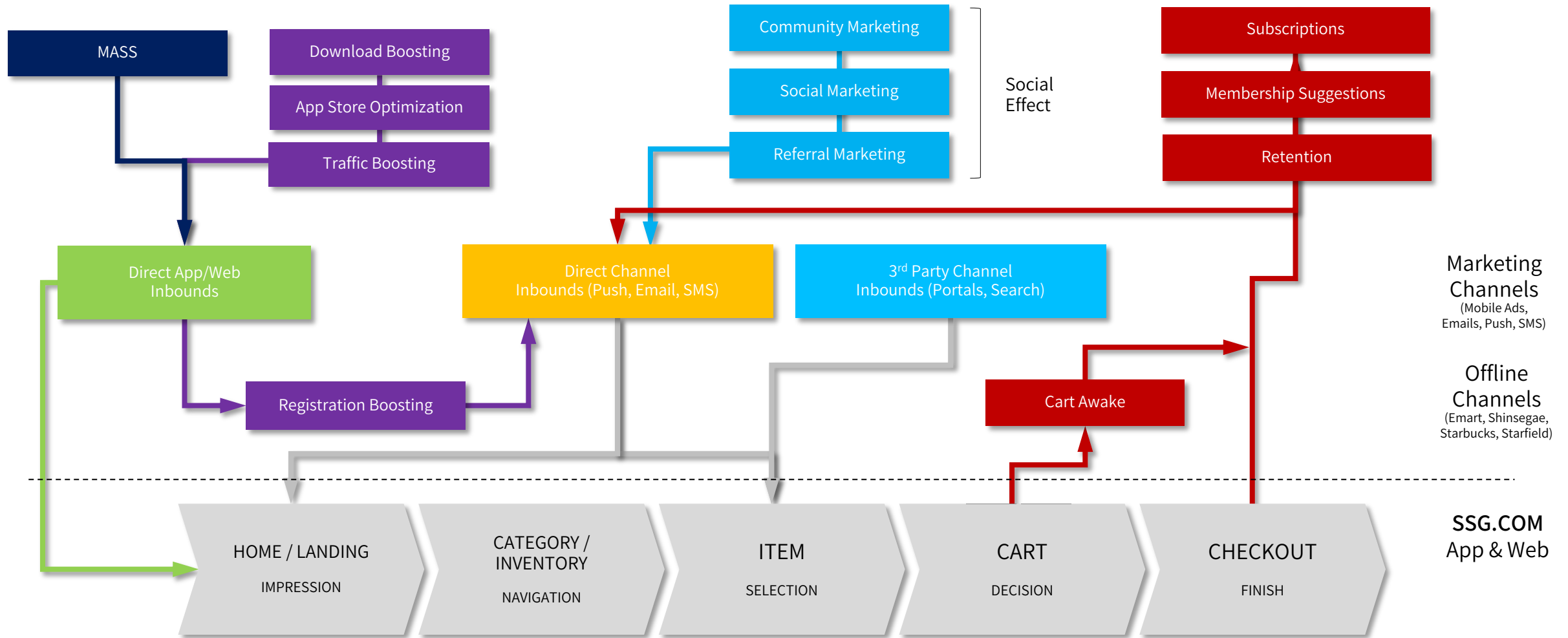
Growth / Performance Marketing


Event / Brand / Traditional Marketing





Outreach Channels





**“A good tool improves
the way you work.
A great tool improves
the way you think.”**

Jeff Duntemann



2021/08/20



SSG.COM

THANK YOU.

SSG.COM

