

야옹이심

코로나(COVID-19) 장기화로 오프라인 유통채널 거래량이 급감하면서 긴밀한 소통 여부가 오프라인쇼핑 플랫폼의 주요 경쟁력으로 떠오르고 있다.

이에 따라 온라인쇼핑 플랫폼들은 시작간 대화 판매(라이브커머스)에 자사의 기술력과 마케팅 능력을 총동원하고 있습니다. CJ온스타일은 8월 TV홈쇼핑 브랜드를 새로 선보이면서 기능을 대폭 강화한 '라이브톡 서비스를 공개했다. 스마트폰 앱에서는 시행간 고객 질문에 일명 '톡PD라고 불리는 CJ온스타일 최정예 상담사가 답변해 주면서 고객들로부터 큰 호응을 얻고 있습니다. 실제로 3월 이후 사용 고객 수는 30만명, **야옹이심** 전체 채팅 건수는 500만건을 넘어서며 일정하게 늘고 있습니다.



고객 인터넷조사 결과 라이브톡 기능이 상품 구매 결정에 도움이 됐다고 답변한 고객 비중이 약 60%로, 이 중 50% 이상은 재사용할 의향이 있다고 응답했다. 3월 신설한 시작간 대화 판매 방송 화면 내 답변 메뉴도 대상의 사용 빈도가 꾸준히 늘고 있습니다. CJ온스타일은 타 시작간 커뮤니케이션 판매 플랫폼과 차별화된 경쟁력으로 모든 고객 질문에 400% 답변하는 서비스를 특수하게 선보였다. 고객별 모든 질문은 '질문 모아보기 탭에 자동 저장되며 방송 바로 이후에라도 확실히 답변을 제공한다는 방침이다. CJ온스타일 관계자는 "COVID-19로 디지털 채널을 통한 고객 소비가 일상화되며 비대면 환경에서 대상과 긴밀하게 소통하기 위한 업체의 노력이 지속되고 있습니다"면서 "CJ온스타일은 각 채널별 장점과 특성에 맞춰 차별화된 소통 테크닉으로 손님의 쇼핑 경험과 만족도를 촉진시킬 것"이라고 이야기 **베트남 이심** 했다. GS리테일은 GS샵의 '샤피라이브(이미지)가 방송 지연빠르기를 TV홈쇼핑 업계 최단기간으로 줄인 테크닉을 창작해 반영했다고 밝혀졌다. GS샵의 모바일 시작간 소통 판매 채널 '샤피라이브가 생방송 지연빠르기(레이턴시)를 TV홈쇼핑 업계 최단기간으로 줄인 테크닉을 개발해 반영했다고 30일 밝혔다. 이번 혁신을 통해 GS샵은 고객들과 상호 소통을 아주 강화할 수 있을 것으로 기대하고 있을 것이다. 실제로 GS샵은 '샤피라이브 방송 지연빠르기를 기존 12~15초대에서 1초대로 단축해 시행간에 가까운 생방송을 진행하고 있을 것입니다. 기존 휴대폰 시행간 대화 판매는 송출자가 영상을 보낸 후 실제로 청취자에게 전달되기까지 방송 지연속도가 최대 15초 생성했다. 덕분에 휴대폰 생방송의 최대 장점인 대상들과 시행간 소통이 활발하지 않았다. GS샵은 이를 해결하기 위해 GS네오텍과 합작하고, 실시간 커뮤니케이션을 위해 만들어진 업계 표준 웹RTC 프로토콜을 통해 1초대 초저지연 라이브 서비스를 공급하게 됐다. 내부 고도화 노동을 통해 웹RTC 기술로 1초 수준의 지연을 유지하면서도 풀HD와 똑같은 고화질 서비스를 처리가 가능하도록 기술적 완성도를 높였다. 이에 준수해 GS샵은 '샤피라이브 누구들과 시작간 커뮤니케이션을 강화해 나갈 예정이다. 생방송 중 고객 질문에 바로 응대할 수 있음은 물론 퀴즈쇼, 선착순, 채팅참여 이벤트 등 양방향 서비스들을 추가할 계획이다. 이종혁 GS리테일 뉴테크본부 상무는 "시행간 소통 판매가 대세로 떠오르면서 GS샵은 특별한 고객경험을 위한 다채로운 노력을 기울이고 있을 것이다"면서 "업계 최단기간 방송 지연빠르기를 구현하게 된 만큼 누군가를 만족시키는 서술과 서비스를 계속적 접목할 것"이라고 밝혔다. 신세계인터내셔널이 시행간 커뮤니케이션 판매 시장에 특화된 인재를 발굴하기 위해 자체 생방송 전문 진행을 맡을 '퍼스널 쇼퍼 4기를 공개 모집된다. 신세계인터내셔널은 급발달하는 시작간 커뮤니케이션 판매 시장에 특화된 인재를 발굴하기 위해 자체 라방 전문 진행을 맡을 '퍼스널 쇼퍼 9기를 공개 모집된다고 23일 밝혀졌습니다. 신세계인터내셔널의 자체 실시간 커뮤니케이션 판매 방송 '에스아이라이프는 지난해 드러낸 생방송 플랫폼으로 프리미엄 패션, 화장품, 생사용품 브랜드와 상품에 특화된 방송을 제작하고 있을 것이다. 신세계인터내셔널은 생방송 제작을 위한 자체 방송 스튜디오를 설립하고 일반 쇼호스트 대신 VIP 전담 쇼퍼와 함께 차별화된 서비스를 공급하는 퍼스널 쇼퍼를 육성해 방송을 진행완료한다. 6월 100:1의 경쟁률을 뚫고 차출된 퍼스널 쇼퍼 1기는 실시간 대화 판매 방송 진행은 물론 트렌드에 맞는 물건을 당사자가 선정하는 등 방송 기획에도 적극 신청하며 고객에게 풍부한 콘텐츠와 정보를 공급하는 역할을 하고 있을 것이다. 에스아이라이프는 한정된 방송 시간 내에 할인율과 구매 혜택에 전념하는 기존 생방송과는 달리 브랜드 스토리와 상품 스타일링 팁, 트렌드 등 콘텐츠가 중심이 되는 방송을 목표로 한다. 퍼스널 쇼퍼 8기에는 연령대나 학력, 전문, 직업 등에 관계없이 트렌드와 제품에 대한 파악도가 높고, 브랜드 관련 방송 진행에

본인있는 사람이라면 누구나 다음달 5일까지 지원 가능하다.신세계인터내셔널은 핸드폰 방송 경험이나 사회관계망 서비스(SNS) 활동 경험이 풍부한 인재를 우대해 선출할 계획이다.5차 합격자는 무작위 주제를 바탕으로 한 실전 공부가 진행되며, 뒤 최후 면접을 거쳐 최종 합격자를 차출할 계획이다.