

태무 쇼핑몰

코로나 단기화로 오프라인 유통채널 거래량이 급하강하면서 긴밀한 소통 여부가 온라인쇼핑 플랫폼의 주요 경쟁력으로 떠오르고 있습니다.

이에 준수해 온/오프라인쇼핑 플랫폼들은 실시간 커뮤니케이션 판매(라이브커머스)에 자사의 기술력과 마케팅 능력을 총동원하고 있을 것이다.

CJ온스타일은 3월 TV홈쇼핑 브랜드를 새로 선보이면서 기능을 대폭 강화한 '라이브톡 서비스를 공개했었다. 휴대폰 앱에서는 실시간 고객 질문에 일명 '톡PD라고 불리는 CJ온스타일 최정예 상담사가 답변해 주면서 누구들로부터 큰 호응을 얻고 있을 것입니다.

현실 적으로 4월 직후 사용 고객 수는 70만명, 전체 채팅 건수는 100만건을 넘어서며 일정하게 늘고 있을 것입니다.

고객 설문조사 결과 라이브톡 기능이 제품 구매 결정에 도움이 됐다고 답변한 고객 비중이 약 50%로, 이 중 50% 이상은 재이용할 의향이 있습니다고 응답했다.

5월 신설한 실시간 커뮤니케이션 판매 방송 화면 내 답변 메뉴도 고객의 이용 빈도가 일정하게 늘고 있습니다. CJ온스타일은 타 실시간 커뮤니케이션 판매 플랫폼과 차별화된 경쟁력으로 모든 고객 질문에 100% 답변하는 서비스를 특수하게 선보였다. 고객별 모든 질문은 '질문 모아보기 탭에 자동 저장되며 방송 잠시 뒤에 라도 확실히 답변을 제공한다는 방침이다.

CJ온스타일 관계자는 "코로나바이러스감염증으로 디지털 채널을 통한 고객 소비가 일상화되며 비대면 배경에서 누군가와 긴밀하게 소통하기 위한 기업의 노력이 계속되고 있을 것입니다"면서 "CJ온스타일은 각 채널별 장점과 특성에 맞춰 차별화된 대화 기술로 대상의 쇼핑 경험과 만족도를 향상시킬 것"이라고 전했다.

GS리테일은 GS샵의 '샤피라이브(이미지)가 방송 지연빠르기를 TV홈쇼핑 업계 최단기간으로 줄인 기술을 개발해 적용했다고 밝혀졌다. GS샵의 스마트폰 실시간 소통 판매 채널 '샤피라이브가 생방송 지연속도(레이턴시)를 TV홈쇼핑 업계 최단기간으로 줄인 테크닉을 개발해 적용했다고 21일 밝혔다.



요번 혁신을 통해 GS샵은 저자들과 상호 소통을 더욱 강화할 수 있을 것으로 기대하고 있다.

현실 적으로 GS샵은 '샤피라이브 방송 지연빠르기를 기존 12~15초대에서 1초대로 단축해 시작간에 가까운 생방송을 진행하고 있을 것이다.

기존 핸드폰 시작간 소통 판매는 송출자가 영상을 보낸 후 실제로 청취자에게 전송되기까지 방송 지연속도가 최대 15초 발생하였다. 덕분에 스마트폰 생방송의 최대 장점인 대상들과 시작간 소통이 수월하지 않았다.

GS샵은 이를 해소하기 위해 GS네오텍과 협업하고, 실시간 커뮤니케이션을 위해 만들어진 업계 표준 웹RTC 프로토콜을 통해 1초대 초저지연 라이브 서비스를 공급하게 됐다. 내부 고도화 업무를 통해 웹RTC 테크닉으로 1초 수준의 지연을 유지하면서도 풀HD와 같은 고화질 서비스를 처리가 가능하도록 기술적 완성도를 높였다.

이에 맞게 GS샵은 '샤피라이브 대상들과 실시간 커뮤니케이션을 강화해 나갈 계획이다. 생방송 중 고객 질문에 바로 응대할 수 있음은 물론 정답 맞추기쇼, 선착순, 채팅참여 이벤트 등 양방향 서비스들을 추가할 계획입니다.

이종혁 GS리테일 뉴테크본부 상무는 "시작간 소통 판매가 대세로 떠오르면서 GS샵은 특별한 고객경험을 위한 수많은 노력을 기울이고 있습니다"면서 "업계 최단기간 방송 지연속도를 구현하게 된 만큼 누군가를 만족시키는 기술과 서비스를 지속적 접목할 것"이라고 밝혀졌다.

신세계인터내셔널이 시행한 대화 판매 시장에 특화된 인재를 발굴하기 위해 자체 생방송 전문 진행을 맡을 '퍼스널 쇼퍼 7기를 공개 모집완료한다. 신세계인터내셔널은 급성장하는 실시간 소통 판매 시장에 특화된 **태무쇼핑몰** 인재를 발굴하기 위해 자체 라방 전문 진행을 맡을 '퍼스널 쇼퍼 3기를 공개 모집완료한다고 27일 밝혔다.

신세계인터내셔널의 자체 시작간 커뮤니케이션 판매 방송 '에스아이라이프는 전년 선보인 생방송 플랫폼으로 프리미엄 패션, 화장품, 생사용품 브랜드와 상품에 특화된 방송을 제작하고 있습니다.

신세계인터내셔널은 생방송 제작을 위한 자체 방송 스튜디오를 설립하고 일반 쇼호스트 대신 VIP 전담 쇼퍼와 같이 차별화된 서비스를 제공하는 퍼스널 쇼퍼를 육성해 방송을 진행완료한다.

8월 100:1의 경쟁률을 뚫고 차출된 퍼스널 쇼퍼 3기는 실시간 대화 판매 방송 진행은 물론 트렌드에 알맞은 상품을 당사자가 선정하는 등 방송 기획에도 적극 참석하며 고객에게 풍부한 콘텐츠와 정보를 제공하는 역할을 하고 있을 것이다.

에스아이라이프는 한정된 방송 시간 내에 할인율과 구매 혜택에 집중하는 기존 생방송과는 다르게 브랜드 스토리와 제품 스타일링 팁, 트렌드 등 콘텐츠가 중심이 되는 방송을 추구한다.

'퍼스널 쇼퍼 7기에는 나이나 학력, 전공, 직업 등에 상관없이 트렌드와 상품에 대한 인지도가 높고, 브랜드 관련 방송 진행에 본인있는 사람이라면 누구나 내달 1일까지 지원 가능하다.

신세계인터내셔널은 스마트폰 방송 경험이나 사회관계망 서비스(SNS) 활동 경험이 풍부한 인재를 우대해 차출할 계획이다.

7차 합격자는 무작위 주제를 바탕으로 한 실전 실험가 진행되며, 바로 이후 최종 면접을 거쳐 최후 합격자를 선발할 예정이다.