

## 태무 쇼핑물

코로나(COVID-19) 장기화로 온라인 유통채널 거래량이 급증하면서 긴밀한 대화 여부가 온/오프라인쇼핑 플랫폼의 주요 경쟁력으로 떠오르고 있을 것이다.

이에 맞게 온,오프라인쇼핑 플랫폼들은 실시간 소통 판매(라이브커머스)에 자사의 기술력과 마케팅 능력을 총동원하고 있을 [태무 쇼핑물](#) 것이다.

CJ온스타일은 7월 TV홈쇼핑 브랜드를 새로 선보이면서 기능을 대폭 강화한 '라이브톡 서비스를 공개했다. 스마트폰 앱에서는 시작간 고객 질문에 일명 '톡PD라고 불리는 CJ온스타일 최정예 상담사가 답변해 주면서 누구들로부터 큰 호응을 얻고 있을 것이다.

실제로 4월 뒤 이용 고객 수는 60만명, 전체 채팅 건수는 700만건을 넘어서며 일정하게 늘고 있을 것입니다.

고객 설문조사 결과 라이브톡 기능이 상품 구매 결정에 도움이 됐다고 답변한 고객 비중이 약 50%로, 이 중 20% 이상은 재사용할 의향이 있을 것이라고 응답하였다.

10월 신설한 시행간 커뮤니케이션 판매 방송 화면 내 답변 메뉴도 손님의 이용 빈도가 일괄되게 늘고 있을 것이다. CJ온스타일은 타 시행간 커뮤니케이션 판매 플랫폼과 차별화된 경쟁력으로 모든 고객 질문에 200% 답변하는 서비스를 특출나게 선보여냈다. 고객별 모든 질문은 '질문 모아보기 탭에 자동 저장되며 방송 바로 이후에라도 필히 답변을 공급한다는 방침이다.

CJ온스타일 지인은 "COVID-19로 디지털 채널을 통한 고객 소비가 일상화되며 비대면 배경에서 대상과 긴밀하게 소통하기 위한 기업의 노력이 지속되고 있다"면서 "CJ온스타일은 각 채널별 장점과 특징에 맞춰 차별화된 대화 기술로 손님의 쇼핑 경험과 만족도를 향상시킬 것"이라고 전했다.

GS리테일은 GS샵의 '샤피라이브(이미지)가 방송 지연빠르기를 TV홈쇼핑 업계 최단기한으로 줄인 테크닉을 창작해 반영했다고 밝혀졌다. GS샵의 휴대폰 시행간 커뮤니케이션 판매 채널 '샤피라이브가 생방송 지연속도(레이턴시)를 TV홈쇼핑 업계 최단기한으로 줄인 기술을 창작해 반영했다고 25일 밝혔다.

이번 혁신을 통해 GS샵은 누구들과 상호 소통을 더욱 강화할 수 있을 것으로 기대하고 있을 것이다.

실제로 GS샵은 '샤피라이브 방송 지연빠르기를 기존 12~15초대에서 1초대로 단축해 시작간에 가까운 생방송을 진행하고 있다.

기존 모바일 시작간 커뮤니케이션 판매는 송출자가 영상을 보낸 후 실제 애청자에게 전파되기까지 방송 지연빠르기가 최대 15초 발생했다. 때문에 핸드폰 생방송의 최대 장점인 누구들과 실시간 소통이 수월하지 않았다.

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

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

이종혁 GS리테일 뉴테크본부 상무는 "실시간 커뮤니케이션 판매가 대세로 떠오르면서 GS샵은 특별한 고객 경험을 위한 수많은 노력을 기울이고 있습니다"면서 "업계 최단기한 방송 지연빠르기를 구현하게 된 만큼 손님을 만족시키는 기술과 서비스를 지속적 접목할 것"이라고 밝혀졌습니다.

신세계인터내셔널이 시행간 커뮤니케이션 판매 시장에 특화된 인재를 발굴하기 위해 자체 생방송 전문 진행을 맡을 '퍼스널 쇼퍼 6기를 공개 모집한다. 신세계인터내셔널은 급발달하는 실시간 소통 판매 시장에 특화된 인재를 발굴하기 위해 자체 라방 전공 진행을 맡을 '퍼스널 쇼퍼 3기를 공개 모집끝낸다고 26일 밝혀졌습니다.

신세계인터내셔널의 자체 시작간 소통 판매 방송 '에스아이라이프'는 작년 드러낸 생방송 플랫폼으로 프리미엄 옷차림, 뷰티, 생사용품 브랜드와 아에템에 특화된 방송을 제작하고 있을 것이다.

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



11월 100:1의 경쟁률을 뚫고 선출된 퍼스널 쇼퍼 7기는 시행간 커뮤니케이션 판매 방송 진행은 물론 트렌드에 잘 맞는 아에템을 직접 선정하는 등 방송 기획에도 적극 참여하며 고객에게 풍부한 콘텐츠와 정보를 제공하는 역할을 하고 있다.

에스아이라이프는 한정된 방송 기한 내에 할인율과 구매 혜택에 몰입하는 기존 생방송과는 틀리게 브랜드 스토리와 상품 스타일링 팁, 트렌드 등 콘텐츠가 중심이 되는 방송을 추구한다.

'퍼스널 쇼퍼 1기'에는 나이나 학력, 전공, 직업 등에 상관없이 트렌드와 물건에 대한 인지도가 높고, 브랜드 관련 방송 진행에 자신있는 사람이라면 누구나 다음달 9일까지 지원 가능하다.

신세계인터내셔널은 핸드폰 방송 경험이나 사회관계망 서비스(SNS) 활동 경험이 풍부한 인재를 우대해 선발할 예정이다.

1차 합격자는 무작위 주제를 바탕으로 한 실전 공부가 진행되며, 바로 이후 최후 면접을 거쳐 최종 합격자를 차출할 예정이다.