

# “24년째 순항 비결? 고객 만족 특별 마케팅”

1996년 6월 1일 문을 연 국내 최초 온라인몰 인터파크가 24년째 순항 중이다. 쇼핑, 도서, 여행, 티켓 등 다양한 사업을 영위하며 약 3200만 명의 회원을 보유하고 있다. VIP, 마이크로, 타임딜, 채팅로봇 등을 활용한 다양한 마케팅 전략으로 토종 이커머스 대표 기업으로 자리매김했다. 서울 강남구 삼성동 본사에서 임진우(47) 인터파크 마케팅실장을 만나 고객 감동 마케팅에 대해 얘기를 나눴다.

우수회원 대상으로 VIP 마케팅 진행 유튜브 '공원생활'로 고객과 소통 타임딜 '인생날', 가성비로 인기↑ 채팅로봇 특집사, 편리한 쇼핑 준비

-24년간 통련하며 3200만 명의 회원 보유 비결은.  
“우수회원을 대상으로 하는 VIP 마케팅을 진행하고 있다. 분기마다 우수회원들을 인기 뮤지컬 공연에 무료로 초청하는 패밀리데이가 대표적이다. 다른 업체에서 찾아보기 힘든 인터파크만의 차별화된 고객 감사 프로모션은 충성 고객 확보에 큰 역할을 하고 있다.”

-VIP 마케팅의 또 다른 사례가 있다.  
“등급별 추가 적립금 및 할인쿠폰 제공 등 우수회원을 대상으로 하는 이벤트를 마련했다. 18일 열린 패밀리데이에서는 각 카테고리마다 첫 번째로 응모한 총 4명의 우수회원에게 50만 아이포인트를 증정했다.”  
-VIP 마케팅의 장점이 있다면.  
“고객과의 꾸준한 관계다. 고객과의 관계를 바탕으로 전개하는 마케팅은 중장기적으로 축적되는 힘이 강하다. 다른



임진우 인터파크 마케팅실장은 “고객을 만족시킬 수 있는 특별한 마케팅을 통해 힘난한 국내 이커머스 시장에서 살아남을 것”이라고 강조했다. 사진제공 | 인터파크

유통 채널에 비해 고객 충성도가 상대적으로 낮은 이커머스에서 더욱 효과를 발휘할 수 있다.”  
-정교화가 키워드인 마이크로 마케팅도 보인다.  
“쇼핑, 투어, 티켓, 도서 등의 다양한 사업에서 고객들을 나이, 성향, 구매 이력 등으로 분류하고 이에 적합한 마케팅 툴을 활용해 필요한 메시지를 전달하는 콘셉트다.”  
-마이크로 마케팅을 적용한 사례는.

“2019년 3월 오픈한 자체 유튜브 채널 ‘공원생활’을 꼽을 수 있다. 쇼핑, 도서, 여행, 반려동물 등을 주제로 다양한 영상 콘텐츠를 만든다. 인터파크의 전문 상품기획자들은 물론 설민석, 김태훈 등 유명 인사가 참여해 고객에게 유용한 정보를 제공한다.”  
-공원생활을 운영하게 된 배경과 성과가 궁금하다.  
“유튜브를 통한 쌍방향 소통이 가장 뜨거운 마케팅 툴로 각광받고 있는 분위기

가 한몫했다. 오픈 9개월 만에 누적 조회 수 200만에 다가갔다.”  
-가성비를 통한 고객 만족은 어떻게 추구하는지.  
“최근 이커머스 업계의 이슈인 타임딜을 마련했다. 2019년 4월부터 매일 17일에 테마 타임딜 ‘인생날(인터파크로 생활하는 날)’ 프로모션을 진행하고 있다. 다양한 카테고리의 상품으로 타임딜을 구성해 높은 호응을 얻고 있다.”  
-‘인생날’의 성과는 어떠한가.  
“타임딜 상품 4초 완판, 포털사이트 실시간 검색어 1위 등 매일 다양한 기록을 경신하고 있다. 높은 호응에 힘입어 2019년 11월부터 매일 7일마다 여행 상품을 특화한 ‘인생날 여행편’도 마련했다.”  
-새해에 선보일 마케팅 전략이 있다면.  
“인공지능 채팅로봇 ‘특집사’를 활용한 고도화된 마케팅을 준비 중이다. 기존 고객 응대에만 그치는 것이 아닌 빅데이터를 바탕으로 한 상품 및 프로모션 추천 등을 준비하고 있다. 고객들의 쇼핑 환경을 크게 개선할 수 있을 것이다.”  
-고도화 마케팅을 준비하는 이유는.  
“단순히 가격 경쟁력으로 고객을 만족시키는 시대는 지났다. 인공지능을 활용한 편리한 쇼핑 환경, 배송 및 신선식품 등의 특화된 상품 카테고리 등 고객들을 만족시킬 수 있는 특별한 색깔을 지녀야 힘난한 국내 이커머스 시장에서 살아남을 수 있다.” 정정국 기자 jay@donga.com

## 한 눈으로 보는 경제

30일

코스피지수	2148.00	↓	-37.28
코스닥지수	656.39	↓	-13.79
미 10년 국채	2.2977.75	↓	-401.65
중상하이 종합	휴장		
국고채 금리 (3년물, 만%)	1.30	↓	-0.03
환율 (원·달러)	1185.00	↑	+7.8
국내금값 (원/그램)	6만396.56	↑	+920.14

## 라이엇 “LCK 무기한 무관중 경기”

라이엇게임즈는 2월 5일 개막 예정인 ‘2020 우리은행 리그오브레전드(LoL) 챔피언스 코리아(LCK) 스프링 시즌을 무기한 무관중 경기로 치른다고 밝혔다.

신종 코로나 바이러스의 상황이 급변하고 있어 선수와 관중, 관계자들의 건강과 안전을 지키기 위한 선제적 예방조치가 필요하다고 판단했다는 것이 라이엇게임즈 측 설명이다. 31일 오픈 예정이던 티켓 판매도 당분간 중단할 방침이다.

라이엇게임즈는 또 현장에 오는 선수와 관계자들의 감염 및 전염 방지를 위해 각종 대책도 마련해 시행할 예정이다. 무관중 경기가 해제되는 시점은 정해지지 않았으며 상황에 맞춰 안내한다는 계획이다.

김명근 기자 dionys@donga.com



## 고객 감사 프로모션 ‘패밀리데이’ 눈길

온·오프 연계...고객 충성도 강화

인터파크가 전개하는 고객 감사 프로모션 ‘패밀리데이’(사진)가 주목받고 있다.

VIP 및 VVIP 등급의 우수회원 중 추첨을 통해 서울 한남동 블루스퀘어에서 열리는 인기 뮤지컬 공연에 무료

로 초청하는 행사다. 우수회원들이 포스트잇에 작성한 메시지를 출연 배우들이 직접 읽어주고 선물도 제공하는 럭키드로우를 비롯해 포토존 운영, SNS 인증샷 등 다양한 이벤트를 통해 고객들에게 특별한 추억을 선사한다. 온라인과 오프라인을 연계한 점이 특징이다. 인터파크가 쇼핑뿐 아니라



티켓·여행·도서 등 다양한 사업을 진행하고 있고, 복합문화공간 블루스퀘어를 직접 운영하고 있어 협업을 통한

시너지가 가능하다는 게 회사 측 설명이다.

임진우 인터파크 마케팅실장은 “최근 유통업계의 화두는 치열한 경쟁 속에서 안정적인 경쟁력 담보를 위해 충성도 높은 우수 고객을 확보하는 것”이라며 “차별화된 고객 감사 프로모션인 패밀리데이를 지속적으로 전개해 고객들의 만족도 제고와 충성도 강화에 힘쓸 계획”이라고 했다. 정정국 기자

## 교육·퍼즐

### 에듀윌

횟수 제한없이 전과목 무제한 수강

### 강주현의 퍼즐월드

WWW.경품광고퀴즈.kr WWW.매직스도쿠.kr

## 47년 만에 국가직 전환되는 ‘소방공무원’ 인기

현재 소방공무원의 98.7%는 모두 각 시도에 소속된 지방직이다. 하지만 올해부터는 모두 국가직으로 전환된다. 지난해 11월 소방공무원법, 소방기본법 등 6개 법안이 국회 본회를 통과하면서 2020년 4월부터 모든 소방공무원이 국가직으로 전환되는 눈길을 끌고 있다. 특히 2022년까지 소방공무원을 1만5000명 증원 계획까지 밝혀 공무원을 준비하는 수험생들의 관심이 뜨겁다.

이에 종합교육기업 에듀윌(대표 박명규)은 소방공무원을 준비하는 수험생을 위해 ‘소방 확대채용패스’ 과정을 선보이고 수강생을 모집 중이다.

해당 과정은 에듀윌 소방공무원 전문 교수진의 전과목 전 강의를 횟수 제한 없이 무제한으로 수강할 수 있으며, 2021년까지 최종 합격 시 수강료를 환급(제세공과금 22% 공제)하는 혜택을 제공한다.

에듀윌 소방 확대채용패스는 수험생이 강의를 충실히 따라오기만 하면 기초이론부터 마무리 특강까지 자



동으로 회독을 완성시켜주는 ‘7회독 자동완성 커리큘럼’을 통해 수험생의 합격을 지원한다. 또한 철저한 기출을 분석하여 출제 핵심 내용만을 담은 에듀윌 소방공무원 전용 수험서를 통해 효율적인 학습이 가능하다.

이 밖에도 수험생의 빠른 합격을 돕는 프리미엄 서비스 ‘독한 에듀윌’을 제공하며, 소방공무원 수험생이 다양한 문제를 풀어볼 수 있는 ‘1만3500제 문풀훈련소’와 고득점 패키지 등을 마련해 소방공무원 시험 합격을 위한 다양한 학습 서비스를 제공한다.

365일 전문 학습매니저의 스마트한 합격 시스템을 통해 수험생의 학습을 관리하는 에듀윌 ‘소방 확대채용패스’에 대한 자세한 사항 및 수강 신청은 에듀윌 공식 홈페이지에서 확인 가능하다.

1~9까지의 숫자를 사용해 가로, 세로, 대각선 방향은 물론 작은 정사각형 안에도 1~9까지의 숫자가 골고루 들어가도록 해 보세요.

### ■ 스도쿠문제

	9	8				6	5	
7			1	9	5			8
5				6				9
	7						1	
	4	9			7	3		
	2						9	
3			2					5
4			5	1	7			3
	5	1				2	4	

			4		6			
	8	5		3		1	6	
	9		8				2	
5				6		3		8
	3		5		8		7	
6		8		1				2
	5				4		9	
	7	4		9		8	3	
			7	3				

### ■ 스도쿠정답

4	7	9	8	6	1	5	2	3
8	9	6	1	5	2	8	7	4
5	8	1	6	2	7	4	9	3
7	6	5	8	1	9	3	2	4
9	8	2	7	4	6	1	5	3
2	1	8	7	5	6	9	4	8
6	3	8	2	9	8	7	1	5
8	2	7	4	5	6	1	9	3
1	9	5	6	7	4	8	3	2
9	1	7	8	2	1	6	9	8
8	8	9	6	1	4	7	2	5
1	6	2	7	8	9	1	5	3
2	9	6	1	8	8	7	9	4
1	7	9	8	7	5	2	8	6
8	7	8	2	9	6	1	5	4
3	2	9	1	1	8	9	6	7
4	9	1	6	8	2	9	8	1
6	8	1	9	5	4	8	2	1