

Customer Data Issue No.4

10%의 로얄 고객이 전체 매출액의 44%를 발생시킨다

이커머스 데이터 분석 결과, 전체 매출액 중 로얄 고객 10%가 발생시킨 매출액은 전체 매출액의 44%로 나타났습니다. 로얄 고객의 매출액 비중이 특별히 더 높은 업종은 '식품/음료(49%)', '의류(47%)' 업종으로 저관여 상품을 다루는 이커머스였습니다.

고객은 고객을 위한 행보를 이어가는 브랜드에게 열광합니다. 고객의 마음에 공감하고, 진정성 있는 고객 경험을 제공하며, 고객데이터를 활용한 끊임없는 개선을 거듭하는기업만이 고객과의 공고한 관계를 구축할 수 있죠. 로얄 고객의 이탈을 막고, 더 높은 매출을 이끌어내기 위해서는 고객 데이터를 활용한 더 세심한 개인화 마케팅을 시작해야 합니다.

