

Customer Data Issue No.5

VIP 고객의 59.4% 소리없이 사라진다, VIP 고객 100명을 놓치면 연간 1.6억원 놓치는 셈

이커머스 데이터 분석 결과, 평균적으로 이커머스 내 전체 VIP 고객의 59.4%*는 5개월 내 추가 재구매 없이 쇼핑물을 이탈한 것으로 나타났습니다. 한편, 이커머스 VIP 고객 1명이 발생시키는 월 매출액은 평균 134,982원으로 한 명의 VIP 고객을 잃는 것은 연간 1,619,784원**의 매출을 놓치는 것으로 볼 수 있어요.

새로운 고객을 유치시켜 새로운 매출을 발생시키는 것에만 집중하다 보면, VIP 고객에게서 안정적으로 얻을 수 있는 수익이 빠져나가 정작 기회비용 측면에서 좋지 못한 결과를 가져올 수 있습니다. 본인의 비즈니스가 신규고객 유치에 치우쳐져 있어 VIP 고객의 이탈을 막지 못해 새어 나가는 매출액이 얼마나 되는지 주기적으로 확인할 필요가 있습니다.



*: 1~3월 내 매출액 기준 상위 10% 고객 중 5개월(4~8월) 간 재구매가 발생하지 않은 고객의 비율

** : 재구매가 발생한 VIP고객의 월 평균 구매액(134,982원)*12개월=1,619,784원