
**2023년 「빅테크기업 협력 유망기업 사업화지원 사업」
과제소개서**

과제발굴형

고객서비스(CS), 주문/예약 2개 분야

□ 분야설명

- (고객서비스) Customer Service(고객 서비스), Customer Satisfaction(고객 만족)으로 표현되며, 기업의 제품 및 서비스부터 브랜드에 대한 고객 불만 관리 등 소통 창구 기능
- (주문/예약) '주문'은 디지털기기를 활용하여 사용자가 상품이나 서비스를 즉시 선택하고 결제하는 서비스이며, '예약'은 제품 또는 서비스 이용을 위해 사용자가 정보 확인 후 사전 약속하는 것으로 예약·결제 후 정해진 날짜에 제품 또는 서비스를 제공받는 것

□ 요구사항

- 신청기업은 입점사(고객)와 사용자(유저) 간 서비스 시나리오를 구성하고, 빅테크기업과의 협력을 통해 카카오톡 채널 챗봇 내에 적용 가능한 서비스 개발

◇ 기술 중심이 아닌, 탄탄한 시나리오를 바탕으로 사업화 가능성을 우선순위로 제안

□ 활용계획

- 카카오/한국신용데이터 및 파트너사와 협력하여, 2차년도 시범사업 추진을 통한 효과/사업화 검증 예정
 - * 파트너사란, 빅테크기업과의 네트워킹을 주도하는 컨설팅 파트너로써 1차년도 파트너사는 KBC(한국비즈커넥트)이며 2차년도 파트너사는 미정
 - * 2차년도 시범사업의 주요 내용은 1차년도 우수기업의 결과물을 지정 된 시범지구 내 테스트 및 마케팅을 통한 상용화 진행

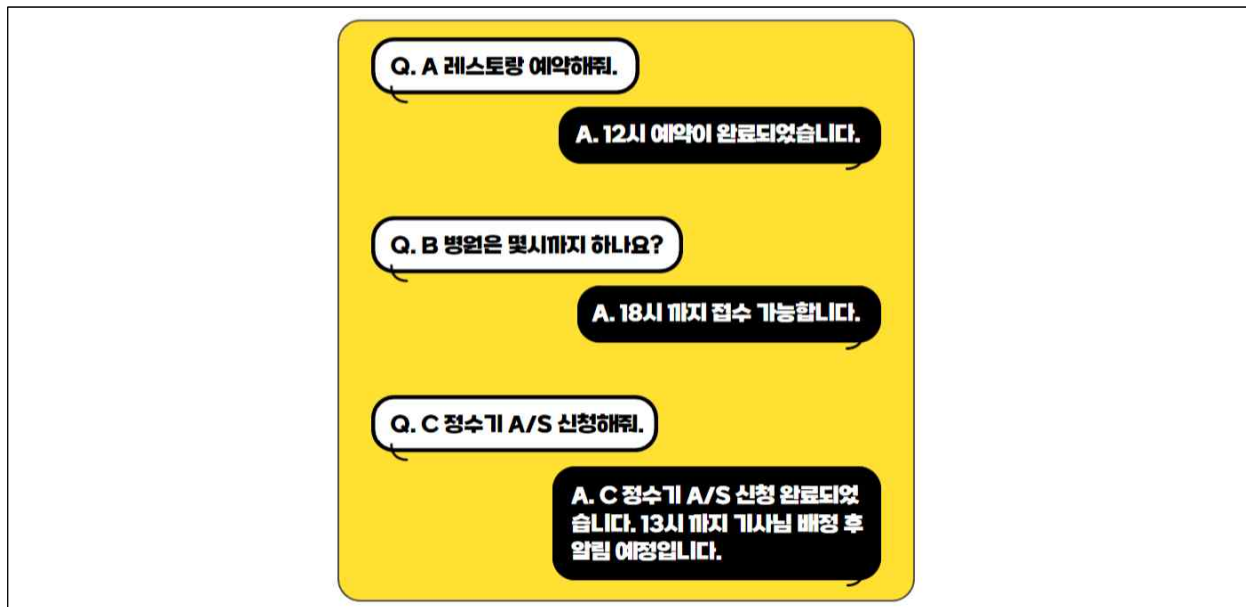
□ 제공데이터

- 없음
 - * 선정 후 빅테크기업과의 협의를 통해 데이터를 제공 받을 수 있으며, api 활용 비용이 발생할 수 있음

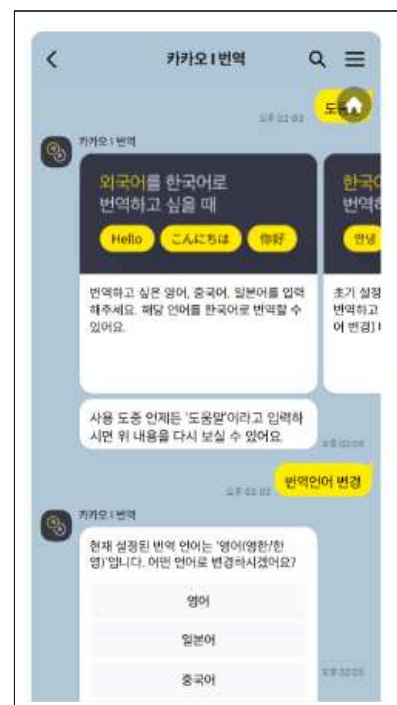
□ 과제개요

○ [분야 1] 카카오톡 채널 챗봇 고객센터(CS)

- (현황) 코로나19 팬데믹 이후 온라인 서비스 수요가 급증하면서, 챗봇 CS 시장 또한 2023년 약 1,600억원 규모로 성장. 챗봇 CS는 금융, 쇼핑, 여행, 게임, 음식점 등 다양한 업종에 도입 가능
- (활용사례)



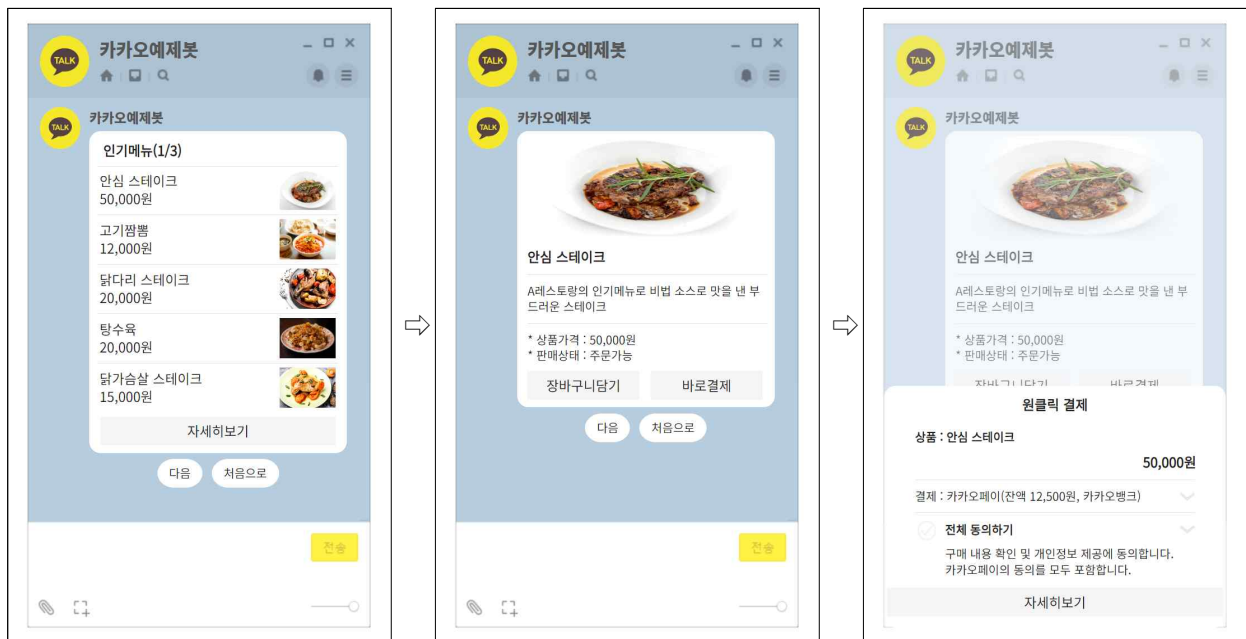
[그림] 챗봇 CS 예시



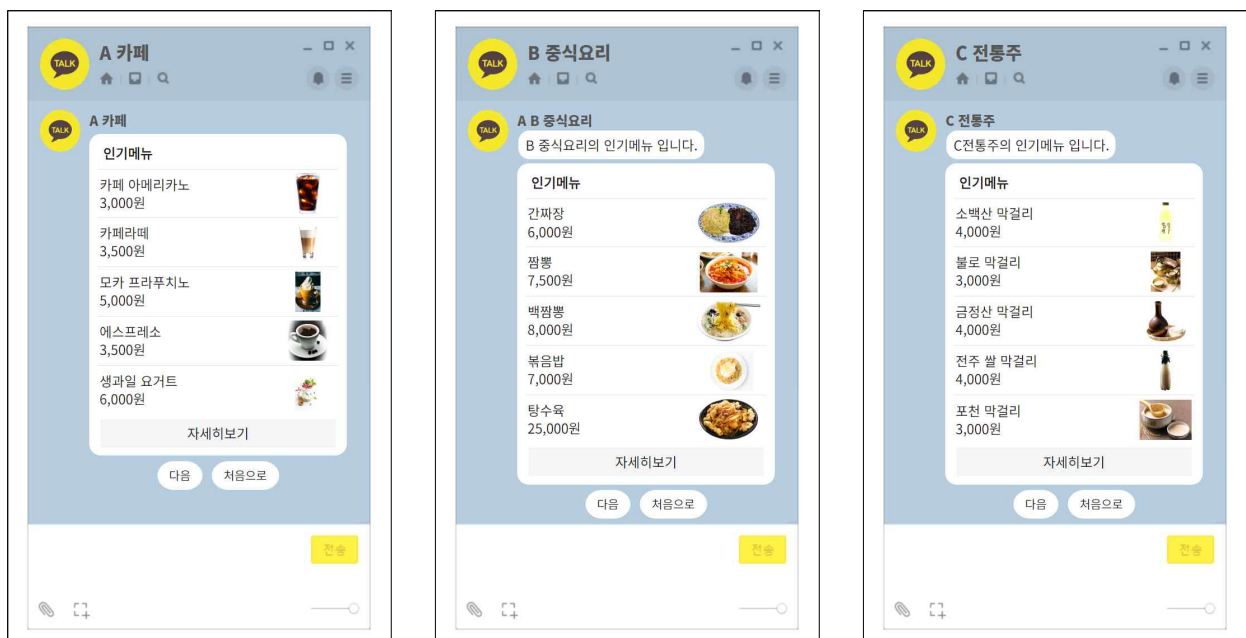
[그림] 챗봇 CS 사례

○ [분야 2-1] 카카오톡 채널 챗봇 주문 서비스

- (현황) 주문서비스는 대표적으로 O2O 서비스(온라인과 오프라인을 연결하여 제품, 서비스 등을 촉진하는 산업활동) 2021년 5조 4,323억원으로 급성장 중. 대표적으로 음식배달 서비스, 의료 및 보건 서비스 등 도입 가능
- (활용사례)



[그림] 주문 서비스 예시



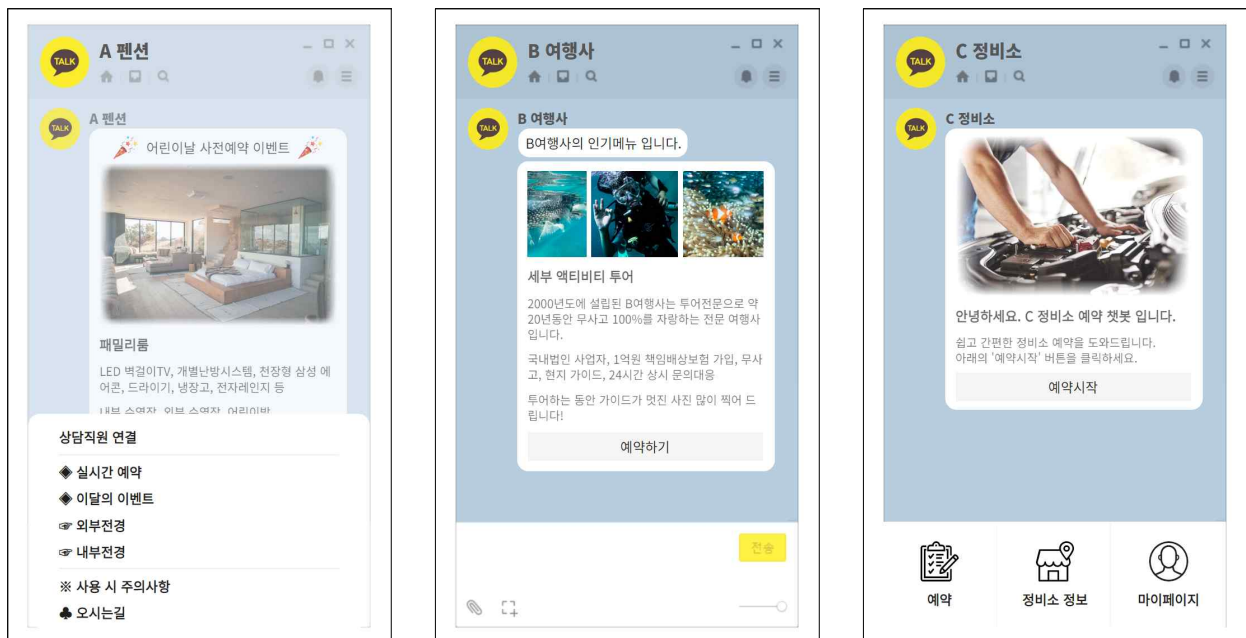
[그림] 주문 서비스 사례

○ [분야 2-2] 카카오톡 채널 챗봇 예약 서비스 개발

- (현황) 예약 시스템의 부재로 아날로그 방식으로 운영되는 예약서비스를 디지털 환경으로 전환 필요. 챗봇 예약 서비스는 호텔, 항공, 레스토랑, 헬스케어, 뷰티 등 다양한 업종에 도입 가능
- (활용사례)



[그림] 예약 서비스 예시



[그림] 예약 서비스 사례

□ 과제개요

- **(현황)** 국내 마트 시장규모는 계속해서 증가하고 있습니다. 2020년 기준 대한민국 마트 시장규모는 약 100조 원을 돌파함
- **(문제점)** 포인트카드 운영방식, 마케팅 전략 부재, 데이터분석 미흡 등으로 인해 마트들이 고객관리에 어려움을 겪고 있음
- **(요구사항)** 마트 사업자가 고객들과 더욱 원활한 소통을 할 수 있고, 마케팅 전략 수립을 효과적으로 할 수 있는 마트 고객관리 카카오톡 채널 챗봇 개발

1. 회원 관리: 회원 정보를 저장하고 관리할 수 있는 기능

* ex. 회원 가입, 탈퇴, 정보 수정, 등급 관리 등의 기능을 제공

2. 포인트 관리: 회원이 적립한 포인트를 관리할 수 있는 기능

* ex. 포인트 적립, 사용, 소멸 등의 기능을 제공

3. 구매 이력 관리: 고객의 구매 이력을 관리할 수 있는 기능

* ex. 상품 구매 내역, 구매 금액, 구매 시각 등의 정보를 저장

4. 마케팅 기능: 고객에게 적합한 프로모션 정보를 제공하는 기능

* ex. 생일 축하 쿠폰, 구매 이력에 따른 할인 쿠폰 등의 프로모션 정보를 제공

5. 분석 기능: 고객정보 분석 기반 마케팅 전략 수립/성과측정 기능

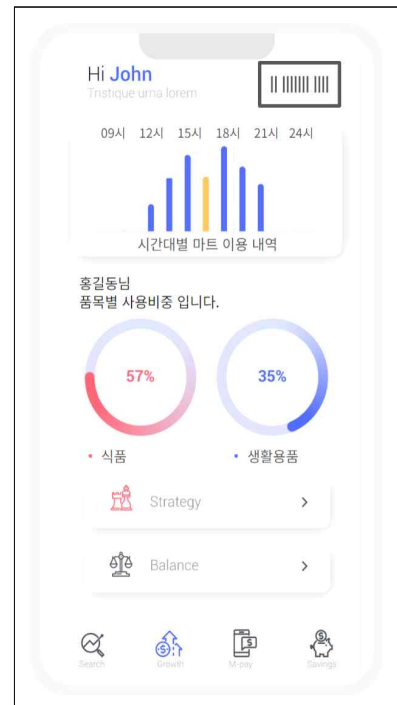
* ex. 고객별 구매 패턴, 상품 선호도 등의 정보 분석을 통한 타겟 마케팅 수행 등

6. 알림 기능: 고객에게 알림 메시지를 제공할 수 있는 기능

* ex. 적립 포인트 알림, 할인 쿠폰 발급 알림 등의 메시지 제공

- ◇ 모든 세부기능을 반드시 개발할 필요는 없으며, 수요기업이 새로운 기능 추가 가능
- ◇ 차별성 및 사업화 가능성을 우선순위로 제안

- (활용계획) 카카오/한국신용데이터 및 파트너사와 협력하여, 2차년도 시범사업 추진을 통한 효과/사업화 검증 예정
- (제공데이터) 비식별화된 마트포스 데이터
 - 상품 판매 데이터
 - 고객별 구매 데이터
 - * 활용예시 : 상품 교차판매 연관데이터
 - ** api 활용비용 발생할 수 있음



[그림] 고객관리 서비스 예시

□ 과제개요

- (현황) 2021년 기준 우리나라 커피 시장규모는 약 12조원으로, 고객들의 다양한 취향과 요구를 반영한 메뉴와 서비스가 제공되고 있음
- (문제점) 전국 약 8만개 이상의 카페가 운영 및 경쟁 중이며, 생존과 성장을 위한 새로운 전략이 필요함
- (요구사항) 고객이 주문 후 대기시간 or 카페에서 음료를 즐기는 30분~1시간 동안, 퀴즈/설문/이벤트 등 미션을 수행하고 리워드를 제공받는 고객대상 리워드 광고 카카오톡 채널 챗봇 개발
 - * 카페 사장님도 광고수익의 일부를 정산받고 추가수익모델 창출

1. 광고주/관리자: 광고관리 제공기능

* ex. 광고설정/관리, 리워드 설정, 광고성과 모니터링 등

2. 카페 사장님: 회원가입/관리 및 정산 기능

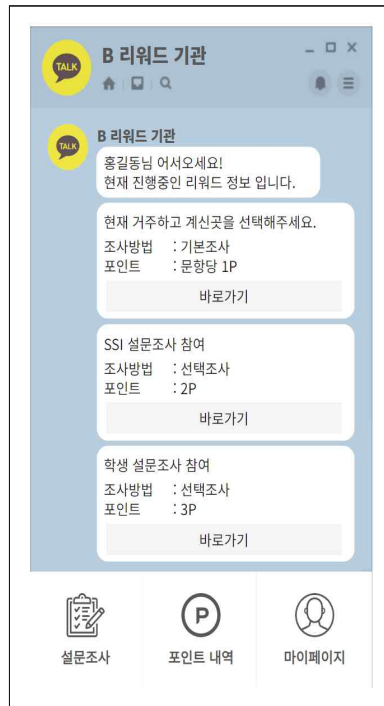
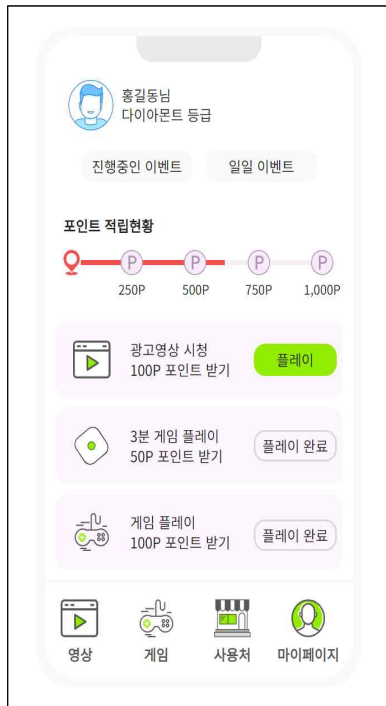
* ex. 회원가입 및 관리, 수익 모니터링, 정산 등

3. 고객: 리워드광고 참여 및 리워드 제공

* ex. 간편가입, 미션수행, 리워드 지급

- ◇ 모든 세부기능을 반드시 개발할 필요는 없으며, 수요기업이 새로운 기능 추가 가능
- ◇ 차별성 및 사업화 가능성을 우선순위로 제안

- (활용계획) 카카오/한국신용데이터 및 파트너사와 협력하여, 2차년도 시범사업 추진을 통한 효과/사업화 검증 예정
- (제공데이터) 없음.
 - * 필요 시 리워드 광고 플랫폼 Plug-in 제공 가능(활용비용 발생할 수 있음)



[그림] 리워드 광고 서비스 예시

□ 과제개요

- (현황) 2017년 2조원 가량이던 배달 시장규모는 2021년 25조원을 웃돌며 급속도로 성장 중
- (문제점) 배민, 요기요, 쿠팡이츠 등 플랫폼에 종속적으로 고객 관리되며, 효과적인 마케팅 전략수립이 어려움
- (요구사항) 오프라인 트래픽(배달 영수증)을 활용한 포인트 적립 및 고객관리 카카오톡 채널 챗봇 개발

1. api 연동: 영수증데이터 수집/ 적립비율 설정/ 포인트 적립 처리/ 포인트 관리/ 이용자 인증 등을 카카오톡 채널 챗봇으로 구현

* 기존 상용화된 배달영수증 포인트 적립 서비스의 api 제공 예정

2. 마케팅 기능: 고객에게 적합한 프로모션 정보를 제공하는 기능

* ex. 생일 축하 쿠폰, 구매 이력에 따른 할인 쿠폰 등의 프로모션 정보를 제공

3. 분석 기능: 고객정보 분석 기반 마케팅 전략 수립/성과측정 기능

* ex. 고객별 구매 패턴, 상품 선호도 등의 정보 분석을 통한 타겟 마케팅 수행 등

4. 알림 기능: 고객에게 알림 메시지를 제공할 수 있는 기능

* ex. 적립 포인트 알림, 할인 쿠폰 발급 알림 등의 메시지 제공

- ◇ 모든 세부기능을 반드시 개발할 필요는 없으며, 수요기업이 새로운 기능 추가 가능
- ◇ 차별성 및 사업화 가능성을 우선순위로 제안

- (활용계획) 카카오/한국신용데이터 및 파트너사와 협력하여, 2차년도 시범사업 추진을 통한 효과/사업화 검증 예정

○ (제공데이터) 기존 상용화된 ‘배달영수증 활용 포인트 적립 서비스 api’ 제공

* api 활용비용 발생할 수 있음



[그림] 포인트 적립 서비스 예시