



Word Of Mouth in the World Of Marketing

Buzz Index

온라인 구전 전문 조사회사 메트릭스 버즈인덱스



2007년 온라인 구전 분석 현황 및 사례소개



원순우팀장

MetriX

WWW.BUZZINDEX.CO.KR



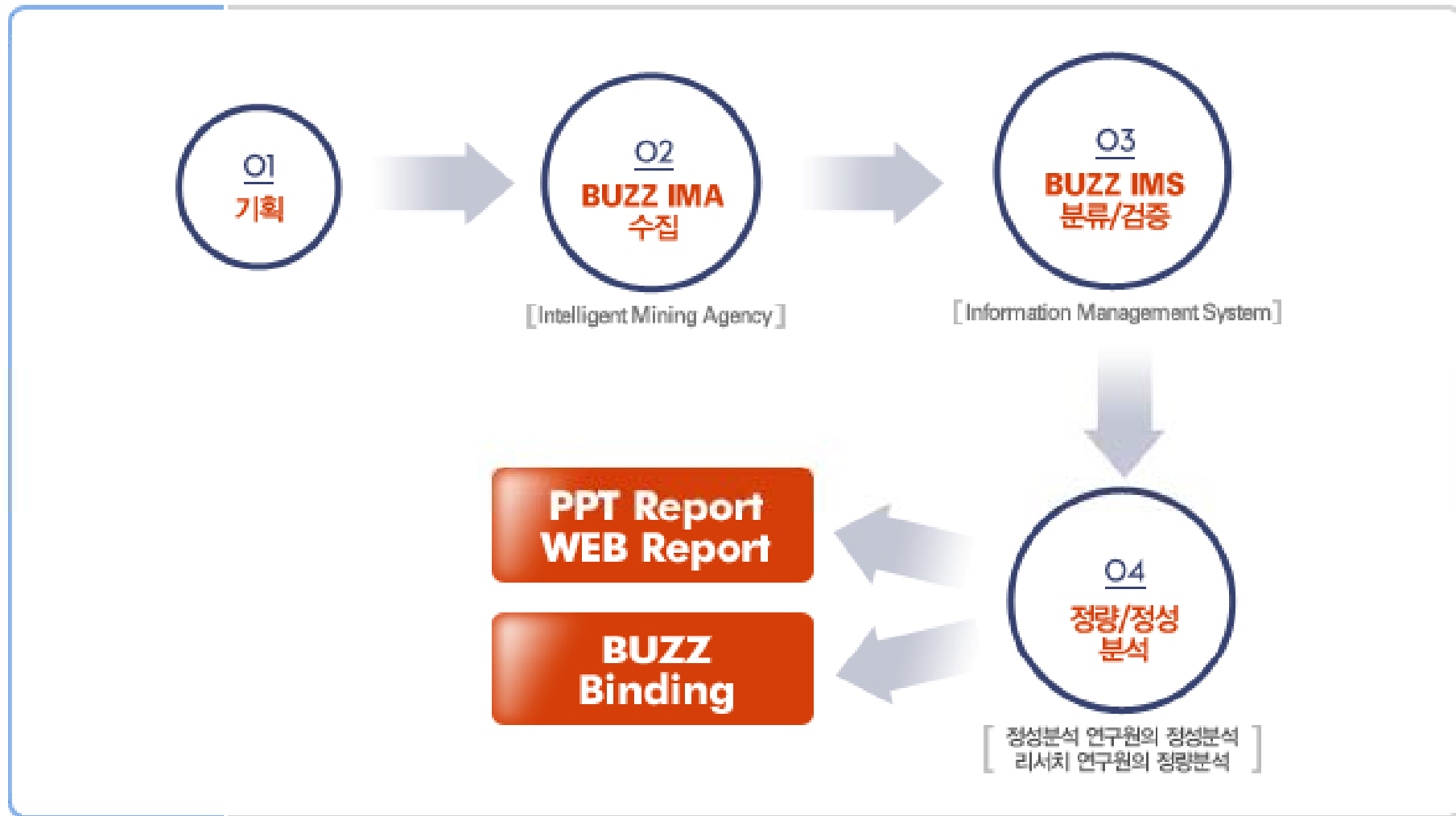
1. 2007년 BUZZ INDEX

조사FLOW
조사시장의 확대
조사의 세분화

2. CASE STUDY

WCDMA서비스 사전반응조사
한미FTA 온라인 평판조사
2007년 대선후보 평판조사

조사FLOW



조사시장의 확대

■ 메트릭스 버즈인덱스 2007년 조사 리스트



Electronics

휴대폰 / MP3 / FPTV



Telecom

무선인터넷 / WCDMA 서비스



Service

신용카드 / 생명보험사 / 홈쇼핑



Politics

대선조사 / 이슈조사 / 정당조사



Enterprise

기업이미지



Food &
Beverage

커피음료 / 요구르트 / 기능성음료



Fashion

고급브랜드 의류



Public Sector

공공기관



Oversea

북미 , 영국 , 중국

[그 외 조사 영역] 자동차 / 드라마 / 의약품 / 테마영화 반응조사

Needs의 심화

- 하나의 클라이언트는 다수의 조직으로 구성되어 있고, 그만큼 요구사항도 모두 틀리다.



조사의 세분화

- 클라이언트의 요구는 세분화 되고 있다.



제품 & 서비스 만족도 조사



사용자 분석



이슈분석



인물,기업 평판조사



트렌드 분석



해외조사



아이디어 발굴 조사



형태소 분석



채널분석



게시자분석



질문분석



경쟁사 분석

WCDMA 서비스 사전조사

[L사 차세대이동통신 온라인구전조사]

1. 조사배경

- L사는 한국내 이동통신사업자임
- L사는 2007년 3월 WCDMA 서비스 런칭을 앞두고 그동안 네티즌의 차세대 이동통신에 대한 인식을 파악 고객과의 커뮤니케이션 방법을 찾고자 함
- 동시에 경쟁사인 B사와의 비교를 통해 향후 서비스에 대한 진행방향을 구체적으로 정하고자 했다.

2. Buzz Analysis Project Start

이에 메트릭스는
포털사이트의 지식인과 전문커뮤니티 사이트를 선정해
2004년도 부터 2006년도 까지 차세대이동통신 관련
게시글 및 댓글을 수집하여 분석에 들어갔다.

3. 조사결과 및 경과

조사를 통해 나타난 서비스에 대한 오해와 약점에 대해 분석하여
상담원, 판매사원들의 Sales Talk를 개발하는 작업에 들어갔으며
수집된 인터넷게시글, 댓글을 인덱싱하여 모음집을 만들어 현업에 배포하였다.

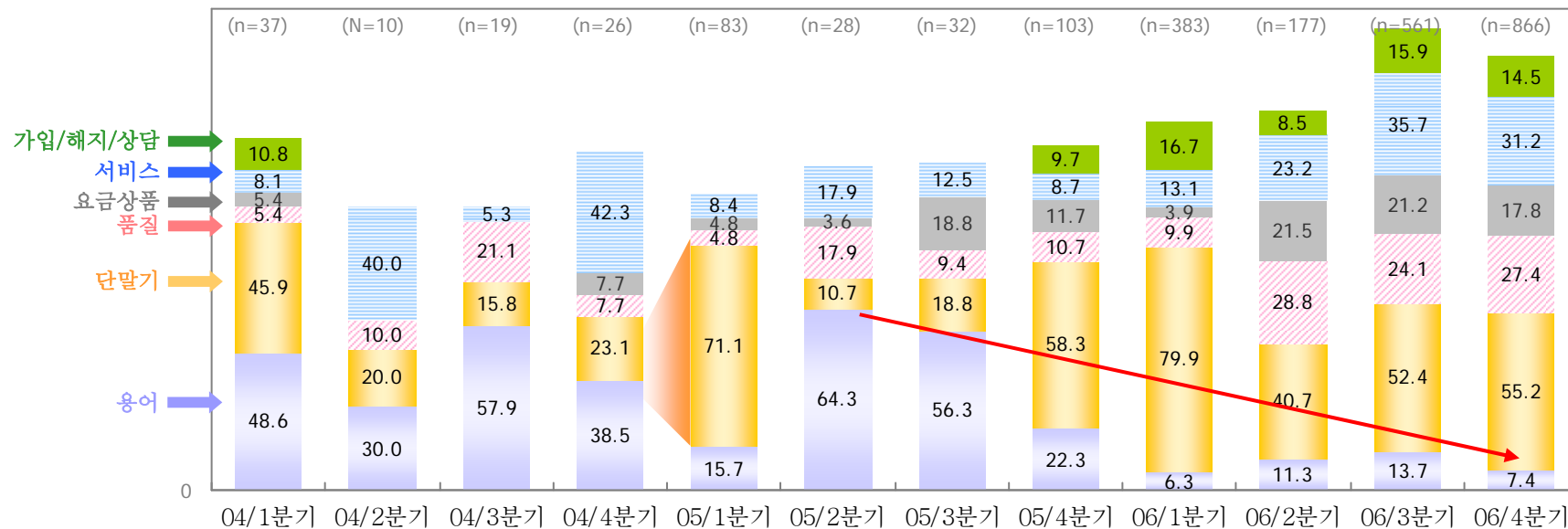
WCDMA 서비스 사전조사

■ 주요조사결과

게시글 중 차세대이동통신의 '기술용어' 자체에 대한 비중이 감소하는 추세

2004년 ~ 2006년 분기별 게시글의 주제 변화추이 (글 수 기준)

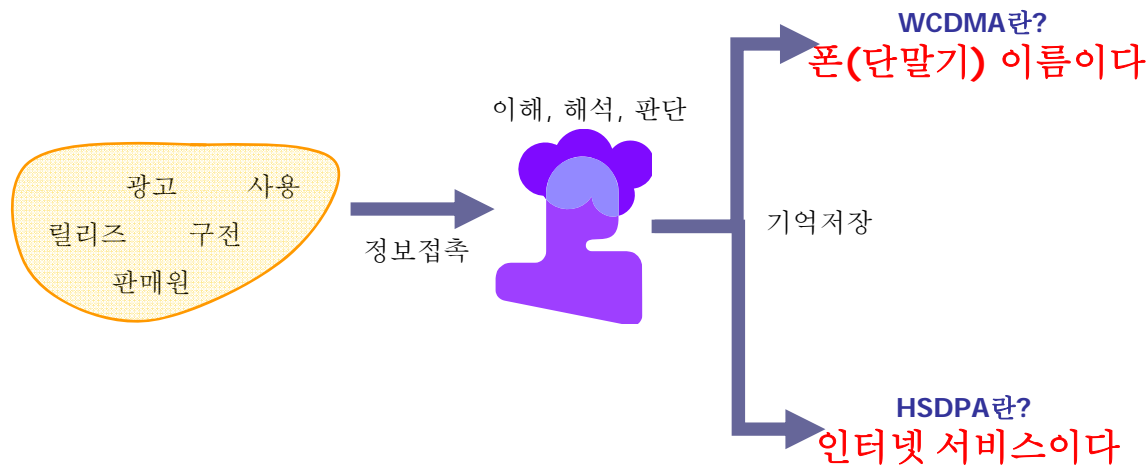
[단위: %]



WCDMA 서비스 사전조사

■ 주요조사결과

WCDMA는 단말기로 HSDPA는 인터넷서비스로 인식



B U Z Z

최근 출시된 특정폰을 부르는 명칭이다
(예 : 효리폰, 권상우폰)

보조금 지급이 높은 폰이다

화상전화를 사용할 수 있는 폰이다

노트북, PDA 등 portable device에
적합한 휴대인터넷 서비스이다

데이터 전송 속도가 매우 빠른 것이다
(ADSL과 같은)

요금이 매우 비싸다
(잘못 사용했다가는 집안 망한다)

WCDMA 서비스 사전조사

■ 주요조사결과

여전히 데이터 요금의 구성에 대한 인식 부족 (데이터 통화료, 정보이용료, 화상전화이용료 구분 못함)

주제	비고
<ul style="list-style-type: none"> ■ 화상통화비는 통화비에 포함되는 거죠? 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 화상통화시에는 통화비와 화상전화이용료가 과금됨을 설명해야 함

BUZZ

얼마전에 비주얼폰을 샀는데여,통화비는무료라구해서 샀거든요,그런데 며칠 전에 이상한문자가 왔더라구여.며칠을 기준으로 고객님의 화상통화비는 얼마가 나왔습니다 하구여 [pahelbell, 802]

- A사는 보조금을 받으면 WCDMA 서비스에 의무가입 해야 한다고 하던데?

- ▶ '의무가입'이라는 단어는 고객의 마음을 무겁게 만들 수 있다는 전제아래 새로운 설명 방법 필요

BUZZ

어디 대리점을 가셨는지 모르겠지만 그곳은 대리점이 아니라 판매점일 것입니다. 보조금 나오는 대신에 부가서비스를 가입하라 ㅋㅋ 참얼토당토 않는 소리죠 자신들이 해주는냥 엄청나게 떠벌려 대는데 아주 웃음만 나옵니다. 어떤 휴대폰을 개통하시던 C모델도 포함입니다. 0.01%의 의무사항도 없습니다. 고객이 필요하신 부분만 선택을 해서 개통을 하시면됩니다. [ojk344, 389]

한미 FTA 평판조사

[한미 FTA관련 온라인 평판조사]

1.조사배경

- A 정당과 공동 프로젝트로 진행
- FTA관련 네티즌의 관심분야 및 관심내용의 변화 파악 목적
- 한미 FTA로 한정, 협상타결 전후의 변화를 파악하고 추이를 비교

2.Buzz Analysis Project Start

2007년 1월 1일 부터 7월 31일까지 관련 뉴스
댓글을 수집하여 분석에 들어갔다.

한미 FTA 평판조사

3.조사결과

- 2007년 1월부터 7월까지 한미 FTA 관련 포스트 총 51,443개를 분석해본 결과 ‘FTA 협상내용’ 관련 포스트가 전체의 60.2%(31,747개)로 ‘FTA 관련단체’에 관한 포스트 39.8%(20,960개)보다 많은 것으로 나타났다.
- 글의 성향을 분석한 결과 FTA협상내용에 관한 긍정적 메시지 비율은 30.6%, 차지하여 FTA와 관련된 단체들 11.5%대비 높게 나타났다.
- FTA협상 내용에 관한 월별 추이를 살펴보면 FTA타결 직전, 직후인 3월과 4월에 글이 가장 많았던 것으로 나타났으며, 부정적 메시지 비율은 오히려 감소한 것으로 나타났다
- 네티즌의 FTA협상 내용 관심 순위는 단순지지반대(60.4%)>축산업(14.0%)>농업(12.1%)>기타(5.8%)>자동차(4.3%)>의약품(2.7%)순으로 나타났다.
- 그 중 부정적 메시지 비율 순위는 투자자보호법(96.2%)>금융서비스(80.7%)>의약품(76.7%)순으로 나타났고,
- 네티즌의 FTA협상 내용에 대한 긍정적 메시지 비율 순위는 TV/케이블/영화(53%)>자동차(50.2%)>전자(48.5%)>개성공단(46.5%)순으로 살펴볼 수 있었다.

한미 FTA 평판조사

■ 분류주제

대분류	중분류
FTA 협상내용	단순 지지/반대
	축산업
	농업
	자동차
	섬유
	전자
	의약품
	TV/케이블/영화
	개성공단
	투자자보호법
	금융서비스
	기타

대분류	중분류
FTA 관련 단체	국회(의회)
	협상단
	정부/대통령
	한나라당
	열린 우리당
	민주 노동당
	시민단체
	재계
	기타

한미 FTA 평판조사

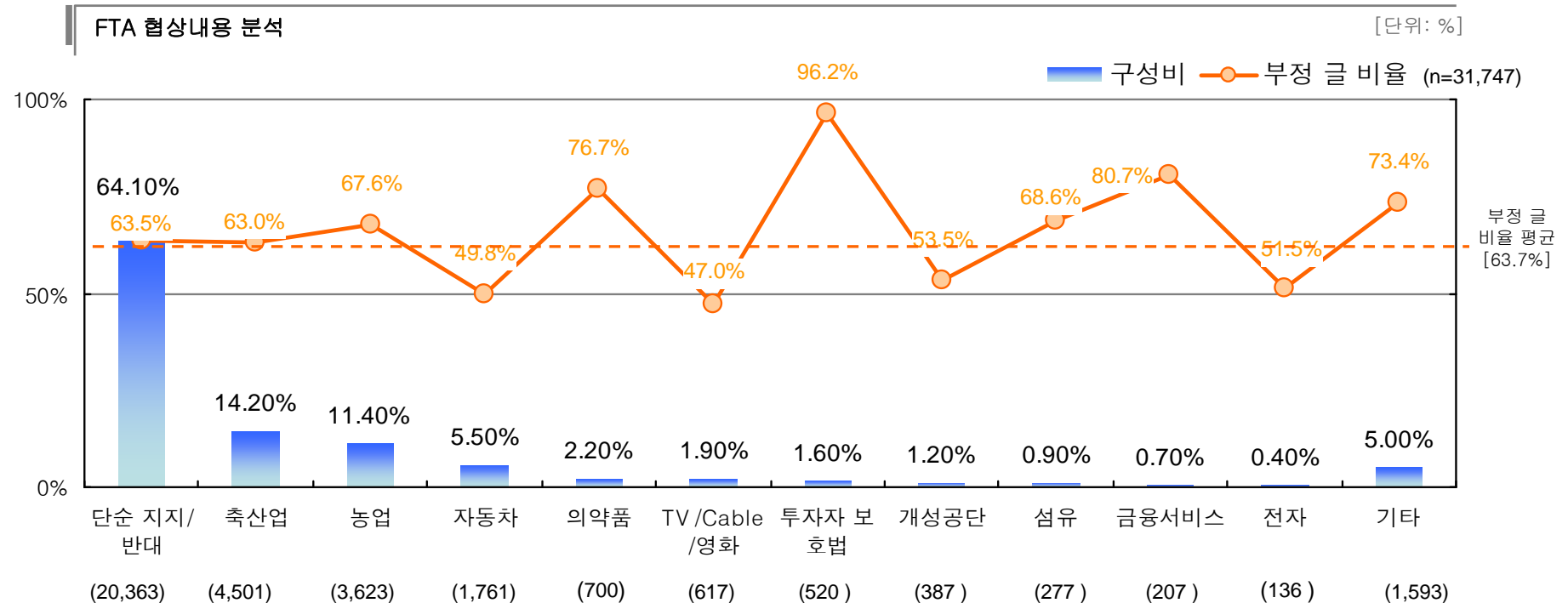
■ 분야별 메시지 성향 분석

〈네티즌의 FTA협상 내용 부정적 의견 비율 순위〉

투자자보호법(96.2%)>금융서비스(80.7%)>의약품(76.7%) 순

〈네티즌의 FTA협상 내용 긍정적 의견 비율 순위〉

TV/Cable/영화(53%)>자동차(50.2%)>전자(48.5%)>개성공단(46.5%) 순

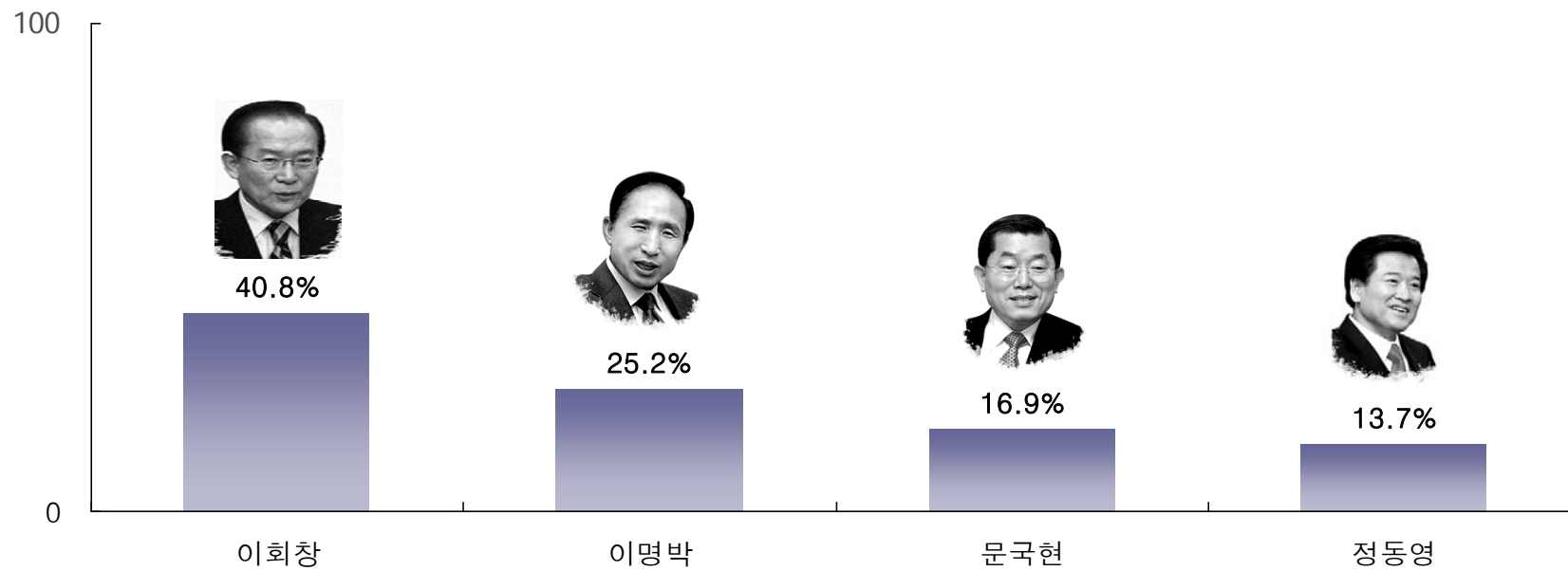


2007 대선후보 평판조사

CaseStudy

2-3

11월 9일 후보 별 포스트 점유율

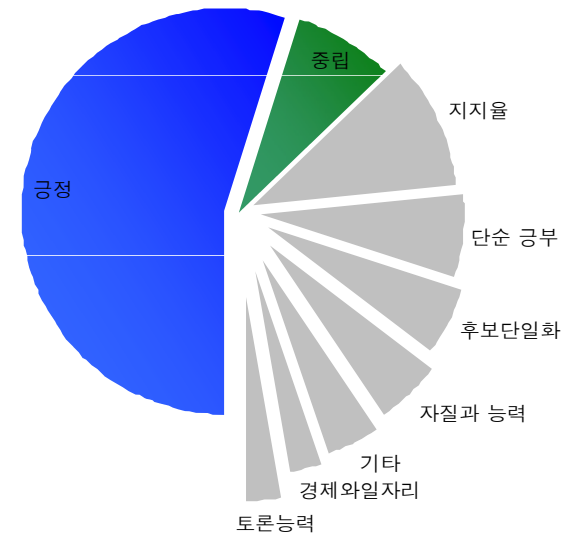
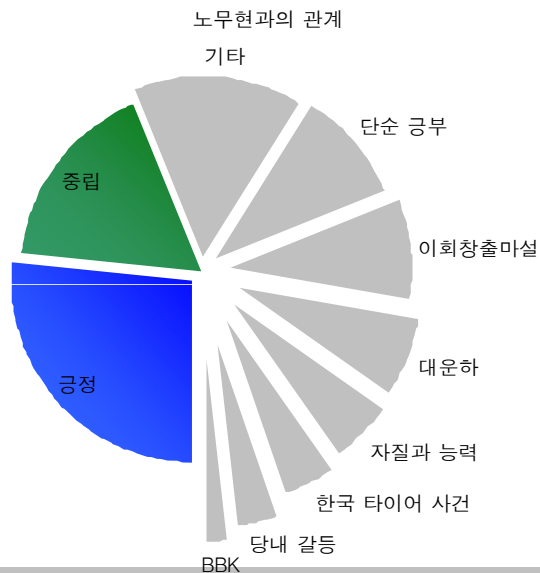
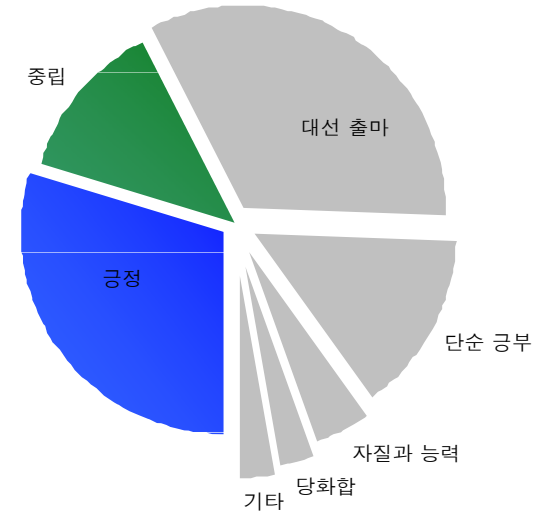
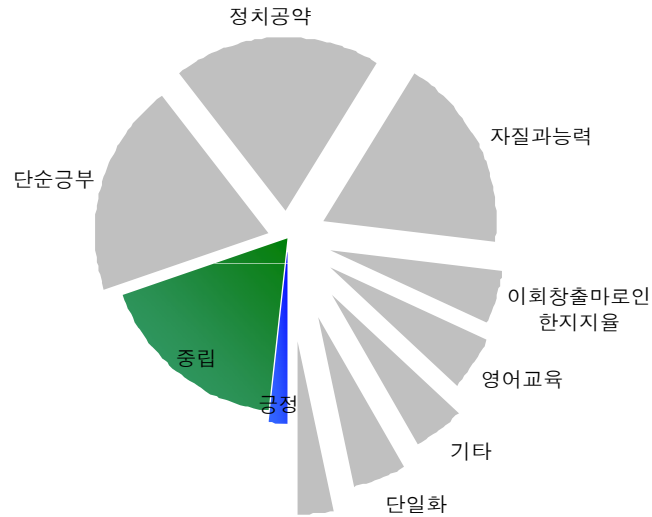


2007 대선후보 평판조사

11월9일 부정적 메시지 비율

CaseStudy

2-3



단 한 줄의 정보가 모든 것을 바꿀 수 있고
그 한 줄을 찾는다는 책임감으로
온라인구전 조사는 진행됩니다.

감사합니다.



문 의 : 메트릭스 버즈팀 원순우팀장

이메일 : swwon@metrix.co.kr

전 화 : 02-6244-0711