

Periodical Document

SUS4U **트렌드 리포트**
Beyond the e-Commerce

2012.04

◆ 야후 재팬의 OtoO(Online to Offline)서비스 사례

인터넷 서비스와 실생활의 소비행동을 연결시키는 OtoO(Online to Offline) 비즈니스가 각광을 받고 있다. 그 중에서도 지도나 쿠폰 기능을 조합하여 중소규모의 음식점이나 소매점이 인터넷을 활용하여 효과적인 집객과 판촉을 할 수 있도록 지원하는 야후 재팬의 로코(LOCO) 서비스의 사례를 분석한다

퇴근길, 평범한 직장 여성이 스마트폰으로 온 한 통의 메일을 보고 있다. 내용을 확인해보니 "오늘은 오픈 1주년 기념 20% 할인"이라고 하는 평소에 즐겨 찾던 이탈리아 레스토랑에서 온 메시지다. '친구와 함께 가볼까?' 이 여성은 메시지에 나와있는 URL로 접속하여 레스토랑을 위치와 지하철 환승역을 다시 확인하고 있다.

이 여성이 쓰고 있는 것이 바로 야후 재팬이 작년 6월부터 시작한 야후 로코 서비스. 지금까지 제공해 왔던 '야후! 지도(지도 및 노선정보)', '야후! 구루메(음식점 소개)' 등 총 7개의 서비스를 통합한 것이 로코다. 음식점이나 노선을 통합해서 사이트의 지도 상에 표시하고 PC나 스마트폰으로 점포나 시설을 검색하면 전화번호, 메뉴 등의 관련 정보를 열람할 수 있다.

기존에 서비스 해왔던 7개의 이용자를 단순 합산하면 월 평균 약 2,600만 명이었지만, 통합 서비스 로코는 올해 2월 시점에서 약 4,300만 명이 이용하고 있다. 효과적인 집객 및 판촉을 원하는 사업자 측에서 보면 매우 매력적인 서비스라고 할 수 있다.

사업자를 위한 서비스는 무료인 '엔트리 플랜'과 유료인 '스탠다드 플랜'이 있다. 특징 중의 하나는 점포 정보를 소개하는 '플레이스 페이지'. 사업자가 직접 만드는 것이 원칙이지만 인터넷에 문외한인 사람이라도 20분이면 작성할 수 있도록 간편하게 설계되었다.

페이지의 템플릿은 디자인 및 레이아웃을 합쳐 300개 패턴(유료)이고 이 중에서 맘에 드는 것을 골라 업소명, 주소, 캐치카피 등을 입력한다. 또한 점포의 사진도 간단하게 게재할 수 있다. 작성한 페이지는 PC와 휴대폰, 스마트폰 등에서 단말에 따라 자동적으로 최적화 된다.

도쿄에 있는 한 네일아트살롱은 기존의 종이 판촉물 활용을 중지하고 로코를 중심으로 하는 광고/판촉 활동으로 전환하였다. 전환한 후에는 서비스 메뉴의 사진을 약 30장 이상 게재했는데 네일 디자인을 알기 쉽게 소개하고, 계절 또는 고객의 요청에 따라 업데이트를 진행함으로써 좋은 효과를 얻고 있다. 뿐만 아니라 기존에 업주가 운영하던 홈페이지 및 블로그를 이 로코페이지와 링크 시켜 고객과의 교류를 활성화하는 사례도 늘고 있다.

판촉에 있어서 가장 큰 무기가 되는 것은 캠페인 정보 및 전자 쿠폰을 소비자에게 직접 전달하는 기능이다. 로코페이지에는 'Keep'라는 버튼이 표시되는데 이용자가 이 버튼을 누르면 해당 페이지가 자신의 즐겨찾기로 등록된다.

업주는 자신의 로코페이지를 등록한 소비자에게 전자 쿠폰이나 세일 정보를 상황에 맞게 전달할 수 있다. 예를 들면 와인바에서 희소성 있는 와인을 입수했을 때 고객들에게 해당 상품 정보와 더불어 '선착순 제공' 등의 판촉 메시지를 날리는 것이다. 가격경쟁이 심한 슈퍼 등에서도 우천 시에 할인 메시지를 알리거나 하여 퇴근 중인 회사원이나 주부들을 불러모으는 효과를 얻는다.

이러한 서비스는 기존의 찌라시 등을 오프라인에서 배포하는 형태보다 코스트 면에서 효율적이고 효과측정 면에 있어서도 기존의 방법보다 월등하게 정확도 있는 데이터를 얻을 수 있다.

로코에서는 방문한 고객에게 '스탬프'라고 하는 기능을 통해 고객의 재방문을 촉진하는 것이 가능하다. 방문 고객의 스마트폰 등으로 바코드를 스캔하면 포인트가 적립되는 특전을 부여한다. 또한 재방문을 촉진하는 것과 더불어 방문 이력이나 구매행동 등의 데이터를 분석하여 새로운 판촉에 연결할 수도 있다. 대기업과 같이 면밀한 데이터 관리가 어려운 미장원 등과 같은 자영업자가 고객 관리 툴로서 도입하는 사례도 늘고 있다.

로코의 계약 점포 수는 올해 1월 말시점으로 약 15만점을 돌파했다. 레저시설이나 병원 등 업종의 폭도 넓어지고 있다. 야후는 로손 등의 유통 대기업, JCB와 같은 카드회사와도 제휴를 하고 있다. 야후 재팬의 '이노우에' 사장은 "근처의 가게에서 무엇을 세일하고 있는지, 특판하고 있는지에 대한 정보를 인터넷을 통해 얻을 수 있는 미래를 만들고 싶다"라고 한다.

작년 12월부터 전국의 우량농가 및 농가가 생산하는 야채 및 과일 등을 취급하는 소매 및 외식점을 소개하는 서비스도 전개하고 있다. 3월부터는 로코 서비스와 비접촉 국제규격 IC(NFC), 스마트폰을 조합한 소매점 판매지원 서비스에 대한 테스트도 시작했다.

전자상거래(EC)의 융성기를 맞고 있는 시점이라해도 소비행동의 중심은 아직까지 오프라인에 있다. 야후는 로코의 향후 방향성을 인터넷과 리얼을 연결하는 '다리의 역할'로 보고 있다. 즉 온라인과 오프라인을 똑똑하게 나누어 소비하는 고객들을 위한 OtoO 비즈니스의 가능성을 제시하고 있는 것이다.

[야후 로코 사이트 화면]

YAHOO! JAPAN 로코 로그인 IDでもっと便利に[新規取得]

Yahoo! JAPAN - ヘルプ

トップ イベント クーポン 出前 特集・キャンペーン マイページ 地図 路線情報 道路交通

入力例:新宿 ラーメン 検索 条件を指定して検索

Yahoo!ロコ ツールバーをダウンロード

気になる入場券の購入方法も!

旅行代金5万円分が抽選で当たる!

キーリストで見つかる素敵な情報

人気の桜フォトギャラリーも!

お花見特集 2012 全国のお花見スポットをチェック

東京都の周辺地域情報 エリア変更

お店、施設を探す

ジャンルから探す エリアから探す 駅から探す 地図から探す ジャンル一覧

食べる ▶グルメ
居酒屋、ビアホール
焼肉、ホルモン
和食
洋食
中華
バー

買う ▶ショッピング
百貨店
コンビニ、スーパー
食品、食材
ファッション
インテリア用品
家電、携帯電話

遊ぶ ▶レジャー、エンタメ
レジャー、趣味
ホテル、旅館
パチンコ、パチスロ
映画館、美術館
スポーツ
交通、レンタカー

暮らす ▶暮らし、生活
病院、診療所
美容、サロン
進学塾、予備校
学校、大学
趣味、習い事
生活サービス

【ニュース】青梅で女性限定「釣り」講習会(みん経)
奥多摩フィッシングセンター(青梅市川井)で5月19日、女性限定の釣り講習イベント「ビギナー・フィッシング・イン」... 続きを読む

【ニュース】OZONEでクラフトマーケット(みん経)
リビングデザインセンターOZONE(新宿区西新宿3、TEL 03-5322-6500)で4月28日より、ゴールデンウィークの恒例企画... 続きを読む

【ニュース】東京スカイツリー開業準備進む(みん経)
「東京スカイツリー」の開業まで1ヵ月を切り、隅田川対岸の台東区内でもさまざまな記念イベントが展開されている。... 続きを読む

【ニュース】「渋谷ヒカリエ」開業迫る(みん経)
開業を2日後に控えた渋谷駅東口の高層複合施設「渋谷ヒカリエ」(渋谷区渋谷2)の内部が4月24日、報道陣らに公開さ... 続きを読む

【ニュース】葛飾区から18年ぶり工務代表(みん経)

マイページを見る

使い方ガイド

無料 店舗/施設のオーナー様へ
Yahoo!ロコに掲載するならこちら

最新情報をゲット
Yahoo!ロコ公式ブログ

スマートフォンやケータイからチェック

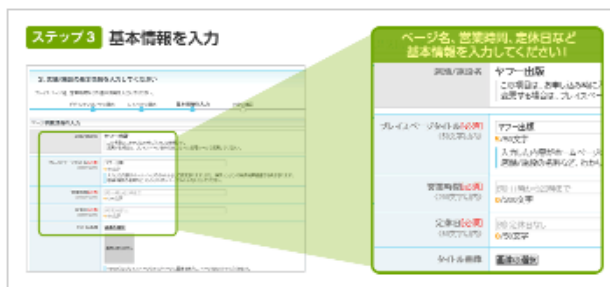
[로코페이지(로코 플레이스) 작성 단계: 총 4단계]



Step1: 디자인 선택



Step2: 레이아웃 선택



Step3: 기본정보 입력



Step4: 내용 확인



PC, 휴대폰, 스마트폰 동시 최적화

[야후 로코 쿠폰 발행 서비스]

クーポン

エントリー

スタンダード

Yahoo!ロコ プレイス

季節やイベントに合わせてクーポンを発行できるので、今まで来店したことのない新しいお客様にもクーポンの内容でアピールして集客を強化できます。

パソコンでの掲載例 ▼

携帯電話での掲載例 ▶

※クーポンはお申し込みのプランにかかわらず、4枚まで掲載できます。

アプリケーションを使ってもっと便利に

お客様

クーポンの画面

店鋪 / 施設

お客様が提示したクーポンをアプリケーション(ロコスキャン)で認証!

専用アプリケーションで、クーポンの管理がラクラク!

Yahoo!ロコのクーポンの印刷画面に専用バーコードが表示されます。これを店舗/施設様が専用アプリケーション「ロコスキャン」で読み取ることでクーポン認証ができます。

ロコスキャンとは

クーポン、スタンプの認証や利用履歴の管理にご利用いただけるYahoo!ロコプレイス専用のアプリケーションです。

[야후 로코 스탬프 발행 서비스]

スタンプ **エントリー** **スタンダード**

Yahoo!ロコ プレイス

「スタンプ」はオンラインでご利用いただけるスタンプカードです。リピーター獲得にご活用ください。



スタンプを利用するには



お客様が提示したスタンプをアプリケーション(ロコスキャン)で認証!

スタンプの付与はバーコードを認証するだけだからかんたん!

Yahoo!ロコのクーポンの印刷画面に専用バーコードが表示されます。これを店舗/施設様が専用のアプリケーション「ロコスキャン」で読み取ることでスタンプの付与ができます。

ロコスキャンとは

クーポン、スタンプの認証や利用履歴の管理にご利用いただけるYahoo!ロコプレイス専用のアプリケーションです。