

지에프[ジー・エフ] 텔레마케터가 없다면?

1) 기업개요

- 소재지 : 東京都文京区大塚3-20-1
- 분 야 : 정보 통신
- U R L : <http://www.gf-net.co.jp>

2) 기업 소개

□ 잠재 고객을 발굴하다

- 이 회사는 사전에 녹음된 메시지를 이용하여 전화마케팅이라고 하는 독특한 방법을 구사하는 ‘전자동 텔레마케팅 시스템’을 전개하면서 주목을 받고 있음
- 이 시스템은 컴퓨터가 자동으로 특정 고객들에게 전화를 걸어 메시지를 전달하고 고객의 응답을 받음으로써 이를 스스로 집계하고 분석을 실시하는 것임
- 기존의 영업사원이나 텔레마케터가 고객들에게 전화를 걸면 상대방이 사람이기 때문에 전화를 쉽게 끊기도 어렵고 구매를 강요하는 전화도 많기 때문에 고객이 경계심을 가지는 경우가 적지 않음
- 하지만 이 시스템은 사전에 녹음된 음성을 부담 없이 들려줌으로써 텔레마케터와의 대화를 생략하여 오히려 사용자의 본심을

들을 수 있는 장점이 있다고 설명하고 있음

- 따라서 마케팅 활동은 물론 이벤트 공지, 여론조사, 연구조사 등 광범위한 분야에서 사용되고 있으며 현재 140개 업종에서 약 2,000여개의 회사가 사용한 실적이 있음

□ 저렴한 비용으로 대량 전송

- 무엇보다 조작이 간단하여 손쉽게 조사 혹은 잠재 고객 발굴, 소개 등 목적에 맞게 메시지를 녹음할 수 있음
- 이렇게 녹음된 메시지를 미리 입력한 고객들에게 자동으로 보내는 시스템으로 하루에 약 9,600건의 통화가 가능함
- 전화를 주고받는 텔레마케터를 이용한 노동집약적인 콜센터시스템과 비교해서 저비용으로 단시간에 대량의 사용자를 대상으로 텔레마케팅을 실시할 수 있다는 장점이 있음
- 고객의 회신에 따라 팩스 및 e메일을 보내고 그 결과를 분석하는 과정까지 자동으로 처리함
- 따라서 사용자 개개인의 의식이나 생각을 쉽고 빨리 정확하게 수집해서 분석 할 수 있다고 함
- 또한, 메시지의 시작 부분에 ‘관심이 없으시면 전화를 끊어 주세요’ 라는 말을 넣기 때문에 일방적으로 통화를 시도하는 영업성 전화보다는 오히려 위압감이 적어 편안하게 듣고 받을 수 있다고 함
- 이러한 텔레마케팅은 음성으로만 메시지를 제공하기 때문에 보다 명쾌하고 잘 짜여진 스크립트가 중요한데 메시지 녹음은 고객이 스스로 할 수도 있고 전문 성우를 활용한 녹음과 다양한 음향

효과를 가미할 수도 있음

- 최근에는 인기 배우의 목소리를 이용한 메시지 전달 등 엔터테인먼트적인 요소를 가미시킨 다양한 서비스가 고객들의 호응을 받고 있음
- 전화라는 범용성 높은 도구를 사용하는 서비스인 만큼 응용전개도 다양한 것이 특징인데 최근에는 제조업체를 대상으로 ‘제품 리콜 공지·회수’를 지원하는 새로운 서비스도 시작했음

□ 추가 성장 가능성

- 잠재 고객의 발굴과 유치, 조사까지 전자동으로 텔레마케팅 하는 이 회사의 시스템은 독창성과 축적된 노하우로 상대적 우위성을 확보하고 있어 현재까지는 경쟁하는 업체는 없는 상태임
- 이 사업의 핵심은 「사용자의 본심을 듣는다」라고 하는 마케팅의 본질을 추구하는 자세라고 볼 수 있음
- 미디어가 다양한 방향으로 발전하는 과정에서 소비자의 요구를 파악하는 기본 축만 흔들리지 않는다면 변화에 유연하게 대응하면서 새로운 시스템을 계속해서 만들어 낼 수 있을 것으로 보임