



사례 주인공

CAROLINA
Rustica

www.carolinarustica.com

Concord, North Carolina

직원수: 12명

온라인 및 오프라인에서
수공예 철제 가구점 운영

요구 사항

- 인터넷에 비즈니스 구축
- 제한된 인력으로 효과적인 마케팅 수행
- 고객 기반 확대
- 사이트 및 구매 경험 향상

수행한 작업

- Google 애드워즈 시작(2002년)
- 웹사이트에 Google Analytics 추적 코드 추가
- 결제 처리 옵션으로 Google Checkout 설치
- Google Base에 대해 피드 2개 구축
- 기본적인 광고로 시작하여 갈수록 정교한 캠페인 전개
- 애드워즈와 Analytics를 함께 사용하여 캠페인 테스트, 최적화 및 추적 수행
- Google 제품 데이터를 기초로 마케팅 지출 최대화
- Analytics 사용 데이터를 참고하여 사이트 디자인 개선
- 무료 프로그램인 Analytics와 Base를 사용하여 비용 절감

실적

- 매출 증대: 전년 대비 50% 성장
- 전환 증가: 전환율 20% 증가
- 거래 비용 절감: Google Checkout으로 거래당비용을 2.5까지 절감
- 트래픽 증대: 애드워즈 광고를 통해 약 30% 트래픽 증가

철제 가구의 유행을 선도하는 Carolina Rustica Google 애드워즈, Analytics, Checkout 및 Base를 사용하여 전환율 20%, 전체 매출 50% 증대

인생의 전환점

Richard Sexton 씨는 자신이 기업가, 특히 가구점 주인이 될 것이라는 생각을 한 번도 해 본 적이 없었습니다. 그러나 MBA 과정을 밟고 기업에서 4년을 근무한 후, 그는 자신의 직업에 점점 회의를 느끼게 되었습니다. 네 팔 여행 중 Richard 씨는 마침내 인생에 큰 변화를 주기로 결심합니다. 여행에서 돌아오자마자 직장을 그만두고 노스 캐롤라이나의 고향으로 돌아가 작은 가구점을 열었습니다. 그리고 가정용 가구를 판매하는 법을 배우기 시작했습니다.

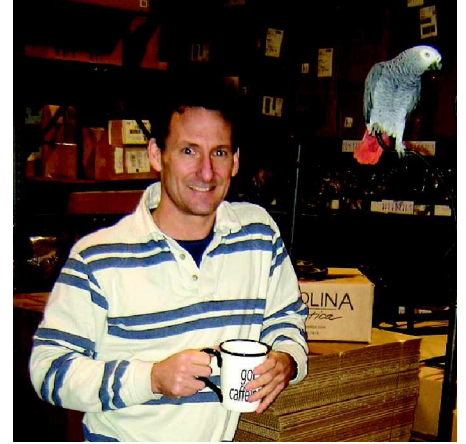
Richard 씨는 “진부하게 들릴지는 몰라도 '내 인생에서 진정으로 원하는 것'에 대한 계시가 내려진 느낌이었습니다. 소매점 영업에 대한 경험이 전혀 없어서 그저 우리가 좋아하는 가구들, 특히 정교한 철제 침대와 같은 전통적인 미국식 가구와 아시아 수입품들을 함께 취급했습니다. 제 열정만으로 시행착오를 겪었던 시기였죠. 이 경우에는 우리의 열정이 되겠군요. 우리가 영업에 대해 배우는 과정은 실수의 연속이었지만 좋은 결정을 내린 적도 있었습니다. 애완용 앵무새 Magoo를 사무실에 데려다 놓은 것, 온라인 시장에 일찍 진출한 것, Google 제품을 사용하기로 결정한 것, 이렇게 세 가지가 우리가 내린 훌륭한 결정이었습니다”라고 말합니다.

강력한 마케팅

Richard 씨는 1998년 자신이 운영하는 가구점의 인터넷 사이트를 열고 철제 침대와 같이 판매 실적이 좋은 일부 항목을 판매하기 시작했습니다. “온라인 판매를 시작하자 곧 사이트의 전담 직원이 필요하게 되었고 수요가 늘어남에 따라 2000년에 Carolina Rustica를 철제 가구를 주로 판매하는 독립형 사이트로 시작하게 되었습니다. 웹을 통해서 보다 많은 고객에게 접근할 수 있었고 우리는 잠재 고객과 연결될 수 있는 마케팅 활동에 투자하기 시작했습니다”라고 말하며 당시를 회상하던 Richard 씨가 미소를 지으며 덧붙였습니다. “이번에는 저 혼자였죠.”

2002년 Richard 씨는 마케팅 부서만 하나 가진 상태에서 Google 애드워즈™ 계정을 열고 스스로 계정을 운영해 나갔습니다. Richard 씨는 “애드워즈에 투자한 효과는 금방 나타났습니다. 시간이 가면서 광고의 효율을 높이고 키워드를 관리하며 광고를 구체적으로 만드는 방법을 터득할 수 있었고 그 결과는 대단히 만족스러웠습니다. 영업 실적이 전년 대비 50%나 증가했으며 새 기능이 자주 추가되어 계정 관리에 도움이 됩니다”라고 사용 소감을 밝혔습니다.

그 후 Richard 씨는 사이트의 중요한 통계 분석을 광범위하게 제공하며 애드워즈와 연동하여 방문자들이 Carolina Rustica 사이트에 도달한 경로 및 상호 작용한 방식 등을 추적할 수 있는 무료 도구인 Google Analytics™에도 가입했습니다. 애드워즈와 Analytics는 서로 결합하여 사이트를 더 좋게 구성하는 방법 및 방문자를 고객으로 전환시킬 수 있는 방법에 대한 유용한 도움말을 제공해 주었습니다. Richard 씨는 “정보를 수집하면서 획득한 정보를 중심으로 전략을 수정하고 사이트를 새롭게 구성할 수 있었습니다. 우리는 각 페이지와 각 애드워즈 광고의 가치에 대한 정확한 이해를 바탕으로 전체적으로 마케팅을 계속 향상시켜 나갈 것입니다. 지금까지 애드워즈를 통해 전환율을 20%까지 높일 수 있었습니다.



Google 애드워즈 정보

Google 애드워즈™는 실적 기반의 광고 프로그램으로 이를 통해 기업 규모에 상관 없이 Google 및 파트너 사이트 네트워크에 광고를 게재할 수 있습니다. 전 세계적으로 수십만개에 이르는 업체가 애드워즈를 사용하여 클릭당비용(CPC) 및 1,000회 노출당비용(CPM)을 기준으로 가격이 책정되는 텍스트, 이미지 및 동영상 광고를 게재하고 있습니다. 입찰 기반 시스템으로 구현되는 애드워즈를 사용하면 수치화하기 쉽고 비용 효율적인 방식으로 잠재 고객에게 접근할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 페이지를 참조하십시오.
<http://adwords.google.co.kr>

Google Analytics 정보

Google Analytics™는 무료로 제공되는 강력한 웹 분석 도구입니다. Google Analytics는 방문자, 추천, 검색엔진 실적, 이메일 프로모션 및 오프라인 프로그램까지 정밀하게 추적합니다. 시각적 요소가 개선된 보고서를 제공하는 Analytics는 사용자들이 마케팅 리소스에 초점을 맞추고 사이트 탐색을 개선하며 투자수익(ROI)를 향상시키는 데 크게 기여합니다. 또한 애드워즈 캠페인 및 애드워즈를 사용하지 않은 캠페인의 성공 여부를 판단하며 전환율이 가장 높은 광고 및 키워드를 가려냅니다. 자세한 내용은 다음 페이지를 참조하십시오.
<http://www.google.com/analytics/ko/>

Google Checkout 정보

Google Checkout™은 빠르고 편리한 결제 처리 프로그램입니다. 온라인 사업가는 Checkout을 사용하여 고객의 주문을 처리하고 신용카드나 직불카드로 금액을 청구할 수 있습니다. 쇼핑객의 경우, 단일 사용자 이름 및 비밀번호를 사용하여 웹에서 신속하고 안전하게 구매할 수 있습니다. Checkout은 Google의 검색 광고 프로그램인 애드워즈와도 연동하여 매출을 증대시키고 온라인 판매 및 마케팅 과정에서 지출되는 비용을 최소화합니다. 자세한 내용은 다음 페이지를 참조하십시오.
<http://checkout.google.com/sell>

이제는 투자수익(ROI)을 빠르게 측정할 수 있는 이러한 방식의 마케팅에 완전히 익숙해진 상태입니다”라고 말합니다.

Richard 씨는 “현재까지 애드워즈를 사용하면서 지출 금액 한도를 정했던 적이 없습니다. 그 정도로 효과적이기 때문입니다. Analytics도 마찬가지지만 무료 프로그램이라 지출액 자체가 없습니다”라고 덧붙였습니다.

신뢰의 구축

Carolina Rustica 사이트에 개선된 기능을 추가하는 과정에서 Richard 씨는 보다 빠르고 안전하며 편리한 결제 옵션을 제공해주는 Google Checkout™을 사용하기 시작했습니다. “그간 Checkout의 기능이 크게 향상되었습니다 홈페이지에 Checkout을 추가한 결과 놀라울 정도로 빠르게 작업을 수행할 수 있었습니다. 애드워즈와 함께 작동하여 무료로 처리되는 Checkout은 비용 효율 면에서 최고를 사랑하는 프로그램이며 실제로 비용이 절감됩니다.”

“Google 제품군을 사용한 것이 비즈니스 전반에 걸쳐 우리가 성공할 수 있었던 결정적인 요인이었습니다.” - Richard Sexton, Carolina Rustica의 창립자, 사장 겸 CEO

최근 Richard 씨는 사용자들이 Google 검색 수행 시 Carolina Rustica를 찾을 수 있도록 도와주는 제품인 Google Base™를 사용하여 제품을 게시하기 시작했습니다. “Google Base는 애드워즈 활동에 쉽게 연결할 수 있어 매우 유용합니다. 우리는 전국적인 피드와 지역 피드의 2가지 피드를 운영하고 있으며 이는 Carolina Rustica를 사용자들에게 무료로 알릴 수 있는 효율적인 방법입니다.”

Google 애드워즈, Analytics, Checkout 및 Base를 동시에 사용하면서 Richard는 시간과 비용을 절약할 수 있었고 고객의 의견을 반영하여 마케팅 관련 결정을 내릴 수 있었습니다. “Google 제품군을 사용한 것이 비즈니스 전반에 걸쳐 우리가 성공할 수 있었던 결정적인 요인이었습니다. 여러 제품을 함께 사용한 것이 전체 비즈니스 과정을 결합시키는 데 도움이 되었습니다. 클릭에서부터 방문 페이지 및 사이트 탐색, 구매에 이르기까지 고객에게 지속적이면서도 문제가 없는 경험을 제공하는 것이 우리가 추구하는 바였습니다. 이는 고객과의 신뢰를 형성하는 데 가장 좋은 방법입니다.”

자체 제작의 꿈

Carolina Rustica는 자체적인 가구 브랜드를 디자인하는 등 고객의 소비를 촉진시키는 쇼핑 환경을 제공할 수 있는 새로운 방식을 계속해서 모색하고 있습니다. 이 모든 것이 다채널 리테일러가 되고자 하는 Richard 씨가 세운 계획의 일부입니다. “우리는 점점 커지는 복잡한 비즈니스를 관리하고 성장을 위해 재투자하며 모든 일을 단계적으로 수행하기 위해 노력하고 있습니다. 3~4개의 공급업체 및 수백 개의 SKU에서 70개의 공급업체 및 15,000개의 SKU를 확보하고 작은 상점에서 대형 상점으로 규모를 확장시키며 공급업체에만 의존한 판매에서 자체 제작 브랜드의 판매로 형태를 바꾸고 오프라인 매출 100%에서 온라인 매출 비중을 85%까지 높이는 것이 제가 세운 목표입니다.”

Carolina Rustica는 우수한 마케팅 도구의 도움을 받으면 아무 경험이 없어도 철제 가구와 앵무새를 가지고 성공할 수 있다는 좋은 사례가 되었습니다. “일이 이런 식으로 풀려갈 줄은 꿈에도 몰랐습니다. 그러나 우리는 미래에 대한 명확한 청사진을 갖게 되었으며 Google이 그 길로 향하는 좋은 동반자가 되어 줄 것으로 믿고 있습니다.”

