

크리테오 여행산업 트렌드 보고서 발표, 로열티 프로그램 10명 중 7명 만족

- 국내 여행객 로열티 프로그램 이용현황 분석한 보고서 '우리는 왜 예약하는가(Why We Book)' 발표
- 국내 여행업계 로열티 프로그램 10명 중 약 7명은 긍정적 평가
- 응답자 약 65% 로열티 프로그램 때문에 해당 기업 상품 구입 결정하는 등 영향력 보여
- 로열티 프로그램 만족도 높은 차세대 소비 주력 Z세대 공략 위해 잦은 메일링 등 삼가야

[크리테오 보도자료=2019.10.23] 오픈 인터넷 기반 광고 플랫폼 기업 크리테오(크리테오코리아 대표 고민호)가 23일 여행산업 소비자 분석 보고서 '우리는 왜 예약하는가(Why We Book)'를 발표했다. 해당 보고서에 따르면 국내 여행객 10명 중 약 7명은 여행업계에서 제공하는 로열티 프로그램에 만족하는 것으로 나타났다.

크리테오는 전세계 여행업체들과 진행한 디지털 마케팅 캠페인을 통해 얻은 소비자 데이터와 소비자 설문조사 내용을 기반으로 해마다 여행객들의 여행 패턴 및 상품 만족도를 조사한 보고서를 발표하고 있다. 이번에 발표한 보고서는 여행업계 '로열티 프로그램'을 주제로, 국내 소비자들이 이를 어떻게 인식하고 실제로 이용하는지 분석했다. 로열티 프로그램이란, 호텔, 항공사, 여행사 등에서 판매하는 상품 외에 편리한 유/무상 연계 서비스나 상품 업그레이드 등 추가 서비스를 제공하여 자사 서비스 이용과 브랜드 로열티를 높이는 프로그램을 말한다.

크리테오에 따르면, 여행업계 로열티 프로그램에 대한 소비자 만족도는 높게 나타났다. 응답자 76%는 로열티 프로그램을 즐기고 있다고 답했다. 보다 나은 서비스와 무상 업그레이드를 위해 2개 이상 로열티 프로그램에 가입했다고 답한 사람도 똑같이 76%를 기록했다. 로열티 프로그램으로 해당 기업과 브랜드에 더욱 애착을 갖게 됐다고 답한 응답자도 71%에 달했다.

로열티 프로그램 때문에 여행 상품을 구매하거나 예약했다는 사람도 많았다. 10명 중 약 6.5명은 항공, 호텔, 온라인 여행사 상품을 예약할 때, 특정 브랜드의 로열티 프로그램에 가입돼 있기 때문에 해당 브랜드 상품을 이용했다고 밝혔다. 세대 별로는 밀레니얼 세대가 59%로 가장 낮았고, Z세대가 73%, 장년층은 74%를 기록했다.

크리테오는 로열티 프로그램을 주목할 이유로 Z세대를 꼽았다. Z세대가 다른 세대에 비해 앞으로 여행에 돈을 더 쓸 계획이라고 답한 비율(56%, 25-38세 44%, 39-54세 37%, 55-73세 36%, 74세 이상 47%)이 더 높은 데다가, 로열티 프로그램에 대한 만족도(82%, 타 세대 68-76% 대)도 가장 높았기 때문이다. 크리테오 관계자는 "향후 소비를 이끌어 갈 Z세대에게 로열티 프로그램은 혜택을 얻는 현명한 소비인 동시에 선호하는 브랜드를 만들어가는 과정으로 인식하게 될 것"이라며, "다만, 잦은 메일링을 통해 Z세대에 피로감을 줄 경우엔 역효과를 일으킬 수 있다는 점을 주의할 필요가 있다"고 분석했다.



크리테오코리아 고민호 대표는 “여행 산업은 소비자들의 가격 민감도가 크지만, 관행적 소비 혹은 선호가 강하게 작용해 로열티 관리가 매우 중요한, 특수한 성격을 가진 산업이다.”라며, “로열티 프로그램이 소비자들의 브랜드 로열티 관리에 효과가 탁월함에도 아직 국내에는 19% 정도만 이용하고 있는 만큼 이를 적극 도입하는 한편 마케팅에 활용할 수 있는 통합적인 전략 마련이 필요하다”고 조언했다.

###

<회사소개>

크리테오(NASDAQ: CRTO)는 오픈 인터넷을 위한 광고 플랫폼으로서 중립성, 투명성, 포괄성을 지향한다. 2,900여명의 크리테오 직원들은 탁월한 머신러닝과 세계 최고 수준의 데이터셋을 바탕으로, 전세계 20,000개 고객사들과 수 천여 개 프리미엄 매체사들이 모든 채널에서 효과적인 광고를 전개할 수 있도록 협력한다. 또한 다양한 규모의 기업들이 고객에게 더 나은 정보와 서비스를 제공하기 위해 필요한 기술을 제공한다. 보다 자세한 정보는 크리테오 홈페이지(www.criteo.com/kr)에서 확인할 수 있다.

<보도자료 문의> 홍보회사 미디컴

김지훈 과장 (02-6370-8537 / 010-6808-6910 / jhkim@medicompr-m.co.kr)

오시학 대리 (02-6370-8539 / 010-3017-3565 / kundera@medicompr-m.co.kr)

박민기 사원 (02-6370-8522 / 010-5698-3264 / minkee121@medicompr-m.co.kr)