

● 마케팅 Tool로서의 트위터, 사용자 심리를 읽어라



박용규 | 스톤엔메이플 이사
dragon@stonemaple.com



<그림1> 미국 샌프란시스코 폴섬가에 있는 트위터 본사 사무실 복도에 거꾸로 걸려있는 액자

“ Let's make better mistakes tomorrow.”(내일은 더 나은 실수를 만들어보자.) 직원 141명, 하루 가입자 30만 명, 월 방문자(unique visitors)만 1억8천만 명, 하루 트윗 수 5500만개.

설립4년 만에 이런 엄청난 업적을 이루어 낸, 트위터 본사에 걸려있는 사훈이다.

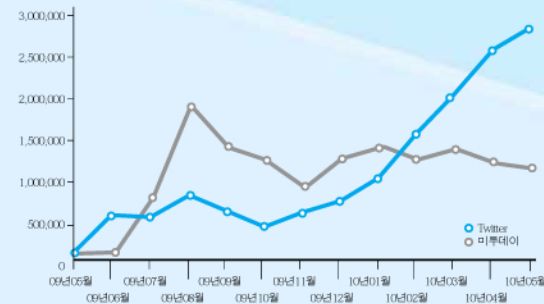
30대의 젊은 설립자들이 우연히 생각한 아이디어가 회사 설립의 기초가 되었지만 최근 그 마케팅적 파괴력이 속속들이 입증되면서 한국에서도 많은 브랜드가 애플이 트위터 개설하고, 이를 이용한 마케팅 커뮤니케이션 방법론에 고심하고 있다. 하지만 정작 트위터를 담당하는 마케팅은 개설 후 도대체 무엇을 커뮤니케이션하며 어떻게 활용해야 할지에 갈팡질팡하고 있는 것 또한 사실이다.

이에 새로운 미디어로서의 의미를 제대로 알고 운영하려면 실제 트위터를 사용하는 유저들의 사용 심리를 파악, 활용해야 하므로, 트위터 소비자들의 사용 행태에 관해 살펴보기로 한다.

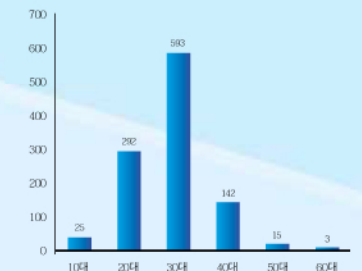
●● 트위터 사용자 & 접근 경로

현재 한국 트위터 사용자 통계가 정리된 데이터가 없지만 10만 명이라는 의견도 있고, 20만 명이라는(Oikolab, 3월통계) 통계도 있다.(Clientopedia의 통계에 따르면 2010년 6월 현재 60만 명, 전세계 점유율 0.5%라는 통계도

<표1> 트위터 & 미투데이 월간 방문자 추이 비교 (출처: 령키닷컴)



<표3> 한국 트위터 사용자 연령층 (출처: twp.co)



있다.) 사용자 측면에서는 국내 미투데이가 트위터보다 앞서 있지만 <표1>에서도 알 수 있듯이 가입자의 활동량은 트위터에서 훨씬 활발하게 이루어지고 있다. 한편 사용자 분석 통계 자료를 보면 우리나라에서는 주로 20~30대의 가입자 분포가 매우 크다. 이는 고가의 스마트폰이 빠르게 확산되면서 나타난 현상이라고 생각된다.

일본의 통계자료를 살펴보면 아직까지는 PC(웹)에서의 트위터 접근 분포가 좀더 큰 것으로 조사됐으나 우리나라의 경우는 스마트폰의 보급이 폭발적으로 증가하고 있는 추세라 단정지어 말할 수 없을 것 같다. 그러나 일본의 경우와 비슷한 것은 트위터 주사용자가 직장인 그룹이고, 직장 내 수다의 일환으로 트위터가 활용되고 소비된다는 것이다.

●● 유저들은 왜 경쟁적으로 팔로워(followers)를 늘리나

원래 following의 취지는 내가 관심 있는 글이나 정보를 자주 올리는 성향의 유저 트윗을 내가 따르며 정기구독하는 것이고, 반대로 나를 따르는 follower는 누군가 그만큼 내 글을 관심 가져 주는 사람이라고 볼 수 있다. 하지만, 트위터 세상에서 요즘 유저들의 행태를 보면 얘기는 좀 달라진다. 수백명 수천명 단위가 넘

어서는 following과 follower를 보유한 유저들은 타임라인에 초당 수백 개씩 쏟아지는 메시지를 다 읽지도 못하는 물론이며, 그 중에 90% 이상은 정보라기보다는 신변감각적 독백조의 단문들로 채워져 있다. 이렇게 일정 수준 이상의 following, follower가 넘어서는 순간부터 유용한 글과 정보에 목말라하고 신기해 했던 초심을 잃고, follow 숫자가 늘어가는 경쟁심, 자부심(?) 때문에 그가 누구인지도 상관 않고 무작정 following을 하기 시작한다. 또 서로서로 follow 해주는 일명 '맞팔질' 형태로 상호간의 follower 숫자를 늘려가는 행태를 보이고 있다.

기업 트위터를 운영하는 마케팅의 입장에서 보면 만약 100명 이상 되는 following을 하고 있는 유저가 우리 기업트윗을 following하더라도 그에게 초당 수십 개 이상씩 쏟아지는 메시지와 뒤섞여서 정작 보여주고자 하는 메시지를 전달할 기회를 잃어버릴 것으로 보인다.(한국의 하루 트윗 수는 130만 건에 달한다-세계 7위는 통계도 있다.) 다만 Retwit(일명 RT)을 통해서 더 많은 유저에게 피라미드식으로 노출을 확대하는 방법으로 그나마 보완 가능해 보이지만 경품을 걸고 RT를 유도하거나 정말 공유하고 싶을 만한 소중한 자료가 아니고서는 이 또한 쉽지 않은 일이다.