

RE/MAX는 Google Analytics를 사용하여 새로운 인터넷 전략을 시행했습니다.



“리드를 캡처해 중개사에게 직접 전달한 후 판매 전환율로 이어지는 리드를 추적 및 평가할 수 있습니다. 이렇게 하면 중개사 및 고객에 대한 가치가 증가합니다.”

Kristi Graning
IT 및 e-Business 수석 부사장



ABOUT GOOGLE ANALYTICS

Google's web analytics service enables advertisers and publishers to make their marketing campaigns more efficient and their websites more effective. Advertisers can increase their return on investment by optimizing online marketing campaigns, tracking referral sources, improving web design and content, and identifying visitor preferences. Google Analytics' intuitive interface makes it easy to segment customers, identify top performing ad campaigns, and understand user preferences.

For more information, visit
www.google.com/analytics.

RE/MAX 체인 네트워크는 62개국에서 영업제휴를 맺은 114,000명의 회원이 5,800개가 넘는 독립 소유 대리점을 운영하고 있는 글로벌 부동산 시스템입니다. 이 회원들은 주택, 상업, 위탁, 이전 및 자산 관리 분야에서 세계 최고의 부동산 서비스를 제공하고 있습니다.

1973년 설립된 RE/MAX는 최대 보상금과 고급 지원 서비스, 성공을 위해 대행사에서 요구하는 독립권을 허용하여 최고의 대행사를 유치하는 기업가적인 환경을 제공합니다. 설립 이후로 이 회사는 이주 및 자산 관리, 상업 투자, 국제 위탁 네트워크, 고급 교육과정, 최첨단 기술도구, 인터넷 및 엑스트라넷 웹사이트, 국내 TV 광고 캠페인 등 회원들을 돕기 위한 혁신적인 서비스를 계속해서 제공하고 있습니다.

RE/MAX는 부동산 전문가를 위한 전용 위성 TV 네트워크를 개발해 유지관리한 최초의 부동산 네트워크이자 지금까지도 이러한 업적을 달성한 유일한 업체입니다. 이 위성 TV 네트워크는 회사의 모든 사무실과 개인 대행사들이 가정에서도 시청할 수 있습니다. 회원에 대한 아낌 없는 지원과 지속적인 혁신기술 제공에 힘입어 RE/MAX는 32년에 걸쳐 매달 끊임 없는 성장을 기록해 왔습니다.

과제

부동산 시장이 온라인으로 이동하는 추세가 늘어나고 있습니다. 2004년 미국 부동산 중개사 협회의 조사에 따르면 고객의 74%가 온라인에서 주택 구매를 시작하며 75%가 인터넷을 잘 다루는 중개사를 선호한다고 합니다. 실제로 업계 분석업체인 Borrell Associates에 따르면 온라인 거래 비율이 모든 고객 거래의 1/3 이상을 차지하기 때문에 텔레비전과 인쇄 같은 전통적인 매체에만 의존하는 광고주들의 경우 고객을 유지하기가 점점 더 어려워지고 있습니다.

“Google Analytics를 사용하면 일화적인 증거가 아닌 보다 정확한 분석결과를 얻을 수 있습니다. 더 나아가 Google Analytics에서는 국제적인 감각을 키울 수 있습니다. 사용자들이 사이트를 찾는 이유를 파악하면 실제 데이터로 사이트를 변경하는 이유를 정당화하고 고객에게 도움이 되는 변화를 도모할 수 있습니다.”

이러한 온라인 이동에 발맞춰 RE/MAX는 2005년 8월 야심 차게 새로운 인트라넷 전략을 발표했습니다. 이 새 전략에서 가장 중요한 핵심은 모든 고객이 RE/MAX의 회원인지 여부와 관계없이 www.remax.com에서 부동산 목록을 모두 볼 수 있다는 것입니다. 새 기능은 목록에 대한 제어력을 높이고 RE/MAX 중개사들이 직접 리드를 생성할 수 있도록 하기 위한 것입니다. 온라인 전략의 일환으로 RE/MAX는 Google Analytics의 도움을 얻어 온라인 분석을 위한 데이터를 수집했습니다.

저희 회사의 목표는 사람들이 집을 찾고 중개사를 선택할 수 있도록 돕는 것입니다.라고 IT 및 e-Business 수석 부사장 Kristi Graning은 말합니다. “과거에는 주된 관심사가 사이트를 방문하는 방문자 수였습니다. 하지만 지금은 고객들이 빠른 속도로 온라인으로 옮겨가기 때문에 더 나은 서비스를 제공하기 위해서는 고객들의 행동에 대해 더 잘 파악해야 합니다. 예를 들어, 고객들이 저희 사이트를 찾는 이유와 방문자가 어디에서 오는지, 사이트를 방문한 고객들이 무엇을 하는지 등을 파악해야 합니다.”

“Google Analytics를 통해 기대할 수 있는 효과 중 하나는 중개사에게 성공적으로 리드를 제공했는지 평가하고 리드 생성을 위해 중개사가 지불하는 추가 비용의 일부를 제거하는 것입니다.”

Jeanna Bash
RE/MAX의 웹 분석가

“이전에는 몰랐던 유망 지역을 벌써 여러 곳 발견했습니다. 지리적으로 트래픽이 발생하는 위치를 눈으로 직접 확인하면 다양한 사업기회를 얻을 수 있습니다.”

Constance Slippy
웹서비스 부문 수석 관리자

온라인 고객 행동과 관련해 Google Analytics가 제시하는 정보는 다양한 RE/MAX 온라인 사업분야를 확인해 줄 뿐만 아니라 새로운 기회로 인도해 줍니다. Google Analytics를 사용하기 전에는 대부분 포커스 그룹에 의존해 고객의 행동과 관심분야를 평가했습니다. 그러나 포커스 그룹은 시간이 오래 걸릴 뿐 아니라 범위나 지역 면에서 한계가 있습니다. 또한 실제적인 데이터가 부족합니다.

“Google Analytics를 사용하면 일화적인 증거가 아닌 보다 정확한 분석결과를 얻을 수 있습니다. 더 나아가 Google Analytics에서는 국제적인 감각을 키울 수 있습니다.”라고 웹서비스 수석 관리자 Constance Slippy는 말합니다. “사용자들이 사이트를 찾는 이유를 파악하면 실제 데이터로 사이트를 변경하는 이유를 정당화하고 고객에게 도움이 되는 변화를 도모할 수 있습니다.”

결과

RE/MAX 사이트는 매달 2백만 명이 방문합니다. Google Analytics를 사용하면 Kristi Graning과 그 팀은 검색 엔진으로부터 방문하는 방문자의 90%가 “re-max”라는 단어를 포함하는 검색어를 사용했으며 이후에 이러한 사용자의 70%가 사이트에서 부동산을 검색한 것을 확인할 수 있었습니다.

중개사의 기회를 극대화하기 위한 새로운 사이트 디자인

“사용자들이 저희 회사 이름을 잘 알고 있다는 점에서 기존의 마케팅 및 TV 브랜드 캠페인이 효과가 있다는 사실은 분명합니다. 그러나 이제는 유효 방문객의 수를 늘리는 데 도움이 될 수 있었지만 간과한 다른 마케팅 업무에 초점을 두어야 합니다.”라고 Graning은 말합니다. “검색자들이 remax.com을 찾고 이용하는 데 도움을 주기 위해 채택한 키워드 확장 능력이 그 대표적인 예라 할 수 있습니다.”

Google Analytics는 또한 부동산 검색기능을 홈페이지로 직접 옮기는 과정의 중요성을 확인하는 데 도움이 되었습니다. 과거에 RE/MAX는 다른 사이트에게 잠재고객을 잃기도 했지만 새로운 인터넷 사업 분야의 일환으로 회사는 자체 부동산 검색기능을 유지하고 이러한 리드를 중개사까지 추적할 계획입니다.

Google Analytics를 통해 기대할 수 있는 효과 중 하나는 중개사에게 성공적으로 리드를 제공했는지 평가하고 리드 생성을 위해 중개사가 지불하는 추가 비용의 일부를 제거하는 것입니다.라고 RE/MAX의 웹 분석가 Jeanna Bash는 지적했습니다. “과거에는 검색이 Realtor.com으로 전달되었기 때문에 remax.com에서 중개사에게 전달되는 리드를 추적할 수 없었습니다. 그러나 지금은 모든 목록에 대해 고객이 검색할 수 있도록 허용하는 것 외에도 리드를 캡처해 중개사에게 직접 전달한 후 판매 전환율로 이어지는 리드를 추적 및 평가할 수 있습니다. 이렇게 하면 중개사 및 고객에 대한 가치가 증가합니다.”

지속적인 개선을 위한 테스트

새로운 인터넷 전략 및 방향을 제시하는 것 외에도 Google Analytics는 사이트 디자인과 기능을 작게나마 지속적으로 개선할 수 있도록 도와 줍니다. 예를 들어, RE/MAX 사이트는 주택 담보 및 이주 같은 보완 서비스를 제공하는 파트너에 대한 링크는 물론 도움말과 조언을 제공하는 정보 섹션을 제공합니다. 웹탐에서는 변경된 콘텐츠 설명과 링크 게재위치를 테스트하는 방법으로 클릭률과 추천을 테스트하고 개선사항을 추적할 수 있습니다.

새로운 비즈니스 기회를 발견하기 위한 데이터

Google Analytics는 또한 사이트에 적합한 기술을 알려 줍니다. 컴퓨팅 플랫폼 및 인터넷 연결 속도 같이 방문자가 사용하는 기술의 종류를 추적하면 잠재 구매자가 자신의 컴퓨터에서 부동산을 대화식으로 둘러볼 수 있게 하는 멀티미디어 파일 같은 새 기능이 추가되어 RE/MAX에서 이에 대한 안내를 받게 됩니다.

