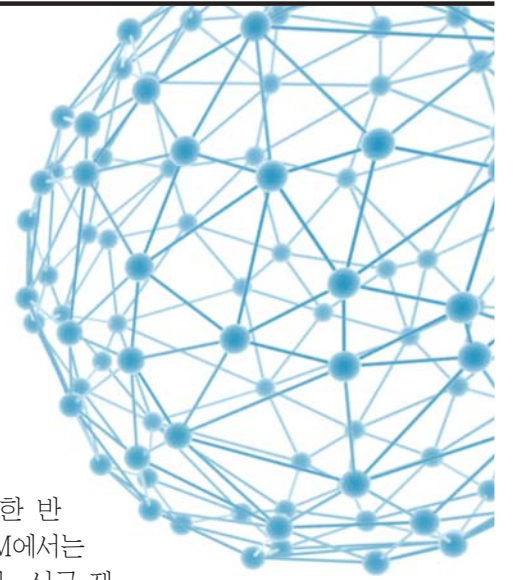


BIG DATA

단번에 모든것? 몇가지씩 단계별로 접근하라



(노무라종합연구소)
NRI가 제안하는
저성장 극복전략 ⑤

마케팅부터 선거까지 빅데이터의 힘



지난해 11월 제57대 미국 대통령 선거에서 버락 오바마 대통령의 당선에 확실하다는 소식이 전해지자 선거캠프는 환호성을 질렀다. 역사상 최초의 흑인 재선 대통령이 탄생하는 순간이었다. 미 주요 언론들은 오바마 대통령 재선의 일등공신으로 그가 선거 2년 전부터 본격적으로 가동한 빅데이터팀을 꼽았다. 2억5000만명에 달하는 유권자들의 빅데이터 분석 결과를 정치권급 모금을 위한 디너파티 초청 대상 선정, TV·온라인 광고 메시지는 물론 개인 이메일, 우편 발송에까지 활용했던 것이다.

빅데이터는 이처럼 우리 자신도 모르는 사이 우리 삶에 깊이 파고들고 있다. 특히 최근 저성장 시대에 직면한 선진국에서는 빅데이터 활용에 대한 논의가 어느 때보다 활발하게 이뤄지고 있다.

기업의 데이터 수집은 아주 기본적인 목적에서 출발했다. 자사 고객정보를 모아 이를 통해 매출을 늘리고 점유율을 유지하거나 확보하려는 로열티 프로그램, 즉 고객 접점 확보를 위한 활동이었던 것이다. 그러나 디지털 데이터가

성·이탈 고객 마케팅에 치중한 반면, 빅데이터를 활용한 CRM에서는 유망고객 마케팅, 머천다이징, 신규 제품·서비스 개발 등 가치 체인으로 확장할 수 있게 됐다. 빅데이터를 자사의 기존 사업에만 활용하는 것이 아니라 축적된 노하우를 기반으로 빅데이터 분석업까지 사업영역을 넓힌 기업도 등장했다.

1980년대 항공사 마일리지 프로그램 '에어로플랜(Aeroplan)'을 론칭한 AIMIA는 이후 항공사가 아닌 호텔·렌터카 기업으로 마일리지 제휴 혜택을 확대했다. 성장 한계에 부딪힌 AIMIA는 유통업으로 확장해 나갔다. 이후 영국 LMG를 인수해 영국 슈퍼마켓 체인 세인즈버리(Sainsbury's) 등과 제휴를 맺은 로열티 프로그램 넥타(Nectar)를 확보하기에 이르렀다. AIMIA는 2000년대 후반에 미국 마케팅 업체를 인수하면서 글로벌 로열티 프로그램 운영을 대행해주는 서비스를 시작하게 된다. 최근 AIMIA는 고객 정보 분석·광고 마케팅 플랫폼을 구축하고 본격적으로 분석·가공 리포트와 광고 마케팅 사업을 시작했다. 이를 통해 AIMIA는 최근 10여 년간 연평균 매출 약 20%, 영업이익 약 13%의 눈부신 성장세를 기록하고 있다.

현재 당신의 기업이 양적인 데이터 축적을 넘어 질적인 활용을 검토하고 있다면 어떻게 빅데이터에 접근해야 할까? 먼저 목적을 명확히 해야 한다. 단번에 모든 것을 이루려기보다 실질적인 결과를 낼 수 있는 몇 가지에 주목하고 단계별로 접근할 필요가 있다. 빅데이터를 처음으로 활용하기 가장 좋은 분야는 '기존 사업의 경쟁력 강화'다. 고객 소비패턴의 우연성 또는 지속성 등을 분석해 향후 수요 예측에 대한 정확도와 그 소요시간을 개선하는 것이다. 그 다음 빅데이터 활용 단계로는 고객 선호 맥락을 분석해 맞춤형 서비스를 강화하는 것이다. 이는 고객별 구매 상품과 채널 선호 특성을 마케팅 기획에 반영해 매출과 비용 효율성을 높이는 것을 의미한다.

빅데이터는 치열한 경쟁 속에서 기업 경쟁력 강화를 위해 머리를 짜내고 있는 기업에 새로운 희망이자 가능성이 있다. 빅데이터의 올바른 활용법은 저성장 시대에 직면한 한국 기업에 선택이라기보다는 적극 대응해야 하는 현실임이 틀림없다.



최창희 노무라종합연구소(NRI) 서울 대표

의사결정 과정, 이젠 '감' 대신 '과학' '빅데이터 분석업'까지 사업영역 확장

증가하고 저렴하면서도 강력한 프로세서, 통계모델에서 빌려온 수학적 알고리즘 발전에 힘입어 빅데이터의 새로운 활용 가능성이 열렸다. 이처럼 빅데이터 기술의 발전은 이미 저성장 성숙기에 진입해 기존 시장 확대, 신규시장 개척 가능성이 정체에 머물러 있던 시장 상황과 결합해 적은 비용으로 좀 더 효율적인 전략을 수행할 수 있는 돌파구를 마련해주고 있다.

빅데이터는 단순히 대용량(Big)과 정보(Data)의 총합이 아니다. 기업이 기존에 축적했던 정형화된 데이터는 물론이고 미처 활용하기 힘들었던 비정형 데이터도 의사결정 최적화를 위해 활용하는 것이야말로 저성장 시대가 요구하는 빅데이터다. 즉 담당자의 '직관'과 '감'에 의존했던 많은 부문을 빅데이터 분석을 통한 과학적인 의사결정 프로세스로 대체해 나가는 것이다. 전통적인 고객관계관리(CRM)가 고객접점 확보, 우수고객 마케팅, 신규·할

21세기 人文學 리포트



김혜원 홍콩 동아시아문화연구원장 소장

얼마 전 뉴스를 통해 '인문학적 상상력'이란 말을 처음 들었다. 나는 학문영역에 따라 상상력이 세분화될 수 있다는 사실에 여러동절했다. 국어사전에 나오지 않고 외국어로도 번역하기 어려운 '인문학적'이란 말도 낯설게 느껴졌다.

사랑, 헌신, 열정 등 우리가 소위 '보편적 가치'라 부르는 것들은 실제 아주 많지는 않다. 그러나 이러한 가치를 추구하는 방법은 각 개인마다 다르다. 그리고 이를 존중하는 것이 바로 인본주의의 기본정신이다. 과학이나 공학 등 다른 학문과 비교하면, 인문학에는 어떤 현상을 규정하는 법칙이나 공식이 존재하지 않는다. 이는 인문학에서는 딱히 정해진 해답이 없다는 것을 의미한다. 이런 관점

에서 보면 다양성 또는 포용성이야말로 인문학의 주요 특성 중 하나라고 할 수 있다. 우리가 각각의 방식으로 행복을 추구하기 위해서는 내가 선택 가능한 방법들이 어떤 것들이 있으며, 그 수많은 방법들 중 어느 것이 나에게 적합한지를 하나씩 배워 나가야 한다. 이럴 때 필요한 것이 '인문학적 상상력'이 아닐까 유추해 본다.

에메르송의 개념의 '인문학적 상상력'에 비하면 '문학적 상상력'은 보다 구체적으로 설명될 수 있다. 소설을 예로 들어보자. 작가의 상상력은 어떤 시대나 장소, 등장인물 등과 같은 작품의 초기조건을 설정하는 데 필요하다. 이런 것들이 정해지고 나면 대개의 경우 이야기는 저절로 흘러갈 수 있다. 작가가

그 이상으로 상상력을 발휘하면 이야기가 오히려 작위적이 되어 버린다. 작가는 이야기를 통해 자신의 메시지 또는 작품의 주제를 독자들에게 전달하는데, 문학적 상상력은 이러한 메시지를 효과적으로 전달하기 위해 필요한 것이다. 작가의 상상력이 풍부할수록 독자들은 재미있게 그 작품을 감상할 수 있다. 그럼에도 불구하고 작가의 문학적 상상력이 독자들에게 감동을 담보할 수는 없다. 독자를 감동시키기 위해서는 독자가 작가의 메시지에 충분히 공감해야만 가능하다.

언제부터인지는 잘 모르겠지만 한국 사회에서는 '인문학적 상상력'이 소비자들 감동시킬 만한 제품이나 서비스를 개발하는 데 큰 도움을 줄 것이라는 믿음이 생겨났다. 우리가

보다 창의적으로 사고하지 않고서는 세계적인 초일류 기업들과 경쟁하기 어렵다는 사실을 늦게나마 깨달았다. 그러나 경제논리를 따르고 효율을 중시하는 산업계가 창의력을 키우기 위해 과연 얼마나 지속적으로 인문학에 귀를 기울일 수 있을지 궁금하다. 예상문제와 수학공식을 기계적으로 외우고, 내 개의 보기 중에서 하나의 답을 고르는데 익숙한 우리가 인문학 서적을 몇 권 더 읽는다고 해서 창의력이 갑자기 향상되지는 않을 것이기 때문이다.

'상상(想像)'이란 말의 어원은 기원전 4세기경에 쓰여진 그리스 철학자 플라톤의 저작에서 그라르다(想)는 의미에서 왔다. 황허강 유역에 살던 고대 중국인들은 화석을 통해서 멍치가 크고 코가 긴 동물이 한때 그곳에서 살았다

는 사실을 알고 있었다. 따라서 '상상'이라는 의미 외에도 '그리워하다, 간절히 원하다'란 뜻도 있다. 이는 사라져버린 코끼리처럼 소중히 간직했지만 이제는 잃어버린 것을 그리워하는 행위가 바로 상상력을 키울 수 있는 출발점이라는 것을 암시한다. 이는 만큼 보듯, 간절히 그리워하고 원하는 것만큼 떠올릴 수 있는 것이다.

'상(想)'이라는 한자어에는 '생각하다'라는 의미 외에도 '그리워하다, 간절히 원하다'란 뜻도 있다. 이는 사라져버린 코끼리처럼 소중히 간직했지만 이제는 잃어버린 것을 그리워하는 행위가 바로 상상력을 키울 수 있는 출발점이라는 것을 암시한다. 이는 만큼 보듯, 간절히 그리워하고 원하는 것만큼 떠올릴 수 있는 것이다.

오래전 사라진 코끼리를 찾아서



[광고] 대한의사협회 의료광고심의제 제 130514-중-42712호

시계 되지만 수술에 대한 걱정으로 참다가 병을 더 키우는 경우가 많이 있습니다. 사실 나이 많은 어르신들은 체력적으로 약해 수술을 감당하기 힘들거나 수술 후에도 후유증이 오래가는 경우가 있고 나이가 들면, 고혈압, 당뇨병, 동맥경화 등 다양한 질병으로 수술이 어려운 경우도 있습니다. 이런 수술에 대한 부담을 덜어드리는 방법이 바로 척추신경성형술입니다. 비 수술로 비교적 안전하게 척추질환을 치료 할 수 있는 방법입니다. 단, 증상에 따라 적용 대상이 다를 수 있습니다.

척추디스크는 신경성형술로 치료 받으세요.

척추신경성형술은 1mm정도의 카테테(관)를 척추의 신경 압박부위까지 정확하게 집어넣어 눌린 신경을 풀어주거나 약물을 주입해 치료하는 방법입니다. 치료 중 시술 영상을 직접 보면서 환자에게 통증과 자극이 있는 곳에 대해 질문하거나 움직임의 요구하여 약물이 골고루 퍼지는 현상 등을 알 수 있어 비교적 정확하게 시술 할 수 있고 흉터도 거의 없습니다. 20-30분정도의 시간으로 시술 할 수 있어 당일 혹은 하루 정도의 입원으로 치료가 가능하며, 치료 후 시원하고 편해지는 것을 느낄 수 있습니다. 고혈압, 당뇨, 심장병, 골다공증 환자에게도 비교적 안전하게 시술 할 수 있는 장점이 있습니다. 시술 후 통증이나 두통 등 간혹 부작용이 있을 수 있습니다.

어르신 신체특성을 감안한 진료시스템
제일정형외과병원원은 지난 1999년 개원(신경외과의원)이래 일찌감

치 국내 최고의 퇴행성 척추관절 질환 진료 병원을 목표로 최선을 다해 왔습니다. 줄곧 척추관절치료를 비롯한 퇴행성 척추관절 질환 치료에 전념, 10여 년간 임상경험을 축적해 왔습니다. 어르신들 초기환자들에게는 신경성형술, 경막외주사법 등 비수술적 요법을 먼저 시도하고 중증환자인 경우에도 '부분마취/ 최소절개/ 무수혈/ 단가입원'의 4원칙을 바탕으로 신경성형술 등 비수술적 요법이나 미세현미경감입술 등 최소절개 수술을 시행하고 있습니다. 멀리서 찾아주시는 어르신들을 위해 급격 하루에 기본진료에서 검사, 진료까지 모두 받고 귀가 할 수 있도록 최대한의 편의를 제공하고 있습니다.

척추신경성형술, 어떤 환자에게 효과적이인가!

- 초 중기 허리 디스크 환자, 척추관협착증 환자
- '척추수술 후 통증중추근' 환자
- 고령자나 당뇨병, 고혈압 등 다른 질병으로 수술이 힘든 환자
- 수술을 해야 하는 경우가 아니지만 빠른 치료를 원하는 환자
- 체력이 약해 수술 후 후유증이 오래 남는 고령 환자 등

365일 척추·관절·골절클리닉 운영
365일 휴일없이 매일 저녁 9시까지 야간진료합니다.

허리가 아프고 다리가 저린 허리디스크는 비 수술 치료법 신경성형술로 치료 하세요

수술이 두려운 어르신 환자들을 위한 척추신경성형술 - 부분마취로 20-30분 정도 시술하면 시술 후 일반적인 일상생활 가능

척추질환도 수술만이 해결방법 아닙니다

허리는 물론이고 엉덩이에서 다리까지 저려오는 허리디스크, 조금 아플고 방치하면 결국 척추가 눌러 허리만이 아니라 허반신의 마비 등 신경장애까지 걱정해야 합니다. 그래서 먼저 수술을 고려하

르는 것 같은 통증이 있는 척추관협착증 등 허리가 아파오면 그 원인이나 증세는 조금씩 달라도 걷기가 힘들어지면서 활동범위가 줄어들고 방치하면 결국 척수가 눌러 허리만이 아니라 허반신의 마비 등 신경장애까지 걱정해야 합니다. 그래서 먼저 수술을 고려하

어르신 신체특성을 잘 아는
제일정형외과병원
CHEIL ORTHOPEDICS HOSPITAL

- 지하철 2호선
- 선릉역 4번출구(태해관로)
- 서울시 강남구 역삼동 708-4

