

“써본 사람이 잘 안다” ... 소비자 입소문 올라야 ‘최고 브랜드’



귀뚜라미보일러는 친환경 콘덴싱 보일러의 개발과 보급을 주도하고 있다.



신한은행은 전국동행은행 이후 '고객가치'를 최우선 가치로 내걸고 있다.



한국능률협회컨설팅 '2020 한국산업의 브랜드추천' 발표 10~50대 남녀 1만1800명 대상 1대 1 면접으로 선정 “마케팅 흥수 속에서 믿을 수 있는 건 소비자 추천”

모바일과 SNS 발달로 무차별적으로 쏟아지는 정보에 대한 소비자의 피로도가 높아지고 있다. 동시에 구매 과정에서 다른 소비자의 경험을 활용한 조언과 입소문을 중요시하는 경향도 갈수록 강해지고 있다. 브랜드 추천이 시장에서 지열 경쟁을 극복하고 성과를 창출하는 '필수 자산'으로서 의미를 갖게 되는 이유다.

시장에선 브랜드 추천 관리에 대한 중요성이 커지고 있다. 마케팅의 아버지'로 불리는 필립 코틀러가 '7업 마케팅'의 궁극적 목표는 소비자를 단순 구매자가 아니라 충성스러운 브랜드 옹호자로 만드는 것'이라고 말한 것도 같은 맥락이다.

사 부회장 김경택은 2일 '2020 한국산업의 브랜드추천' 조사 결과를 발표했다. '한국산업의 브랜드추천'은 추천 관점에서 브랜드를 평가하는 조사다. 한국을 대표하는 각 산업의 제품과 서비스, 기업의 브랜드에 대한 소비자 추천 수준을 측정한다. 올해 조사는 소비자 27개, 내구재 19개, 서비스재 54개 등 총 100개 브랜드를 대상으로 이뤄졌다. 서울 및 6대 광역시에 거주하는 10~50대 남녀 소비자 1만 1800명을 대상으로 1대 1 면접을 했다.

2020 한국산업의 브랜드추천 조사 결과의 특징은 소비자, 내구재/서비스재보다 추천 지수의 상대적 상승폭이 크게 나타났다. 소비자에서 상품 추천

전 TV 프로그램의 증가, 가격 대비 성능(가성비)이 뛰어난 상품이 많이 나온 것에 영향을 받았고 내구재에선 강력한 소비자 브랜드 중 일부의 관심을 받았다. 하지만 서비스재에선 고용 관련 이슈, 일본 상품 불매운동 등에 따른 부정적 영향이 컸다.

올해 조사 결과 100개 산업 중 5년 연속 1위로 나타난 브랜드는 8개뿐이었다. 특히 국내 최다인 다이렉트 자동차보험을 선보인 AXA손해보험(다이렉트 자동차보험), 브랜드로 고객과 정면واجه으로 소통하는 KB국민카드(신용카드)가 두드러졌다.

두리미보일러(가정용보일러), '우리 동네 1등 슈퍼'를 지향하는 이마트 에브리데이(대형슈퍼마켓), 스마트폰 서비스로 차별화한 포스코건설(다샵(아파트), 프리미엄 언어발달 프로그램인 한글교육의 신기술(유아교육서비스), 리더십으로 전사 브랜드경영을 체계적으로 진행하는 신한은행(은행), 100세 시대를 위한 100% 맞춤 설계를 내세운 NH A1100플랜(자산관리서비스), 고객중심경영에 힘쓰는 로젠택배(택배서비스), 고객가치를 앞세운 KT의 모바일 동영상 서비스 Sezn(OTT서비스) 등이 소비자들로부터 최고의 추천을 받았다.

이가동 KMAC 전담평가3본부장은 "마케팅 흥수 속에서 소비자의 긍정적인 입소문이 구매 의사결정에 큰 영향을 미치고 있다"며 "브랜드 추천에 대한 지표 설정 및 관리 체계를 마련하는 게 중요하다"고 말했다. hsh@hankyung.com

2020 한국산업의 '주요 최고 추천 브랜드'

소비재 부문		
산업명	1위 브랜드	2위 이하 브랜드
남성화장품	우르오스	오딧세이, 오뚜기, 보신, 힐리, 헤리움 등
냉동만두	동원 개성만두	해태제과 고함만두, 비비고 만두, 백설 만두, 풀무원 생가득만두 등
독감백신	플루아릭스제트	코박스인플루, 스카이셀플루, 지비플루리드백센트 등
맥주	테라	하이트, 맥스, 카스, 베드와이저, 플라우우 등
변비약	대이킨Q	비고나, 코모나믹스, 아릭스, 플코믹스 등
상지/통타치료제	마데카솔	부채프루시딘, 디마믹스솔타르, 스카임 등
슬립앤드/드레스	이지원	메디터, 듀오원, 메디코, 마데카솔솔벤트, 하이람 등
유산균제품	gQlab	유오락, 투루락, 아메스다유산균, 락토비, BVO 유산균 등
육가공품	리틀	의성야농원, 스텔, 육우촌, 롯데대연나눔
주스	아침에주스	미움, 하루아침, 마네페이, 멜론트, 자연요, 천연 등
꽃무늬	하림 다리얼	now, 동원F&B뉴트리플랜, 풀무원 아이미오, 로얄캐닌 등
제일전통채	그날면	사리온스, 캐비온, 풀무원 아이미오, 로얄캐닌 등
화장지	해운대나라	모나리자, 크리넥스, 왕글라리아, 집디 등

내구재 부문

산업명	1위 브랜드	2위 이하 브랜드
가스레인지	한나이	LG전자, SK매직, 하츠 등
가정용보일러	귀뚜라미보일러	경희나눔, 한나이, 대성주택, 롯데제과
냉고	LGDIOS	삼성 세프렉스, 프리아, LG 시그니처, 알뜰 등
드럼세탁기	LG TROMM	삼성 플러스워시, 클리닉, 알뜰, 위아, 코란 세탁기 등
로봇청소기	LG 코드제로 R9	삼성 파워봇, LG 로보틱, 아이오보봇 등
에어컨	위니아	LG WHISEN, 삼성풍동 에어컨, 선주, 캐리어 등
점수기	SK매직	코웨이, LG 퓨리케어, 홈플러스익스프레스 등
홈트레이닝시스템	코롬	이마트, 삼성SDS 스마트홈, 코믹스
시스코	KT 가터가	카카오, 이나, 구글, SKT NUGU, 애플 홈팟 등
SUV/RV	QMG	기아, 현대, 투싼, 테라, 연타, 포츠, 소년 등
TV	LG 올레드 TV	삼성 QLED TV, 하이얼 TV 등

서비스재 부문

산업명	1위 브랜드	2위 이하 브랜드
고속버스	한일고속	중앙고속, 동부고속, 동양고속, 금호고속, 삼화고속 등
다이렉트자동차보험	AXA손해보험	현대해상다이렉트, 메리츠다이렉트, 한화다이렉트 등
대형슈퍼마켓	이마트 에브리데이	GS수퍼마켓, 롯데슈퍼, 홈플러스익스프레스 등
독서토론회	한우리 독서토론회	천재 해법독서는 숲, 한울주니어클럽, 글심사 등
배달음	배달의민족	배달114, 요기요, 배달민족
복합소통	현대다이렉트	다도노이, 제논스, 동진복합, 코웨이, IFCC, 디아브시티
생명보험	DB생명	교보생명, 삼성생명, 신한생명, 라이온생명, 미래에셋생명 등
숙박	여가여행	아름다, 데일리호텔, 체코나우 등
신용카드	KB국민카드	신한카드, 우리카드, 현대카드, 삼성카드, 비씨카드 등
유아교육서비스	한글교육 신기술 한글나라	대교, 노이, 제논스, 동진복합, 코웨이, IFCC, 디아브시티
은행	신한은행	우리은행, NH농협은행, KDB국민은행, IBK기업은행 등
자산관리서비스	NH A1100플랜	우리자산관리1000나눔, 신한자산관리, KDB글로벌리드 등
저축은행	대신저축은행	OK저축은행, 신한저축은행, SBI저축은행, NH저축은행, IBK저축은행, 웰컴저축은행 등
초고속인터넷서비스	KT 가터가 인터넷	SK브로드밴드 가터가 인터넷, LGU+ 가터가 인터넷
초등교육서비스	재능스쿨	대교, 노이, 제논스, 동진복합, 코웨이, IFCC, 디아브시티
취업전문포털	사람인	한울주니어클럽, 글심사 등
택배서비스	로젠택배	우정택배, 한진택배, C, 대성주택, 롯데택배 등
MVNO	안심모바일	셀프모바일, 셀프모바일, 셀프모바일 등
OTT서비스	Sezn	네이버TV, 카카오TV, WAVE TV 등

* 100개 산업별 상세 조사결과와 KMAC 홈페이지 참조 (www.kmac.co.kr)

AXA손해보험, GPS로 사고현장 바로 파악

다이렉트자동차보험 부문 1위

AXA손해보험은 국내 최초 다이렉트 자동차 보험 출시, 3년 수리보증 서비스로 이어 '디지털 사고처리 서비스'로 혁신을 시도하고 있다. 고객이 사고 현장의 정확한 위치를 설명하지 않아도 위성위치확인시스템(GPS)을 통해 자동으로 사고현장 위치를 파악한다. 출동 지원의 위치를 실시간으로 알려주는 '출동지원 위치 알림 서비스', 사고 후차량 수리 과정을 보여주는 '사고처리 과정 안내 서비스' 등 사고 접수부터 종결까지 전 과정을 모바일로 지원한다. 신속하고 효율적인 사고 대응 서비스를 위해 전국 7개의 콜센터와 50개의 보상 센터도 운영하고 있다.



AXA손해보험은 운전자보험, 화재·종합보험, 상해·건강보험 등 일반·정기 보험 상품을 출시하고 있다. 최근에는 연간 주행거리가 갈수록 보험료를 많이 할인해주는 '마일리지 운전자 보험 상품'도 나왔다. AXA손해보험이 국내 최초로 선보인 자동차보험 모바일지 확인 특약을 접목한 상품이다.

이선아 기자 sun@hankyung.com

KB국민카드, 맞춤형 디지털 라이프 선도

신용카드 부문 1위

KB국민카드는 1987년 국내 최초 신용카드인 인기를 누리고 1997년 세계 최초 후불제 교통카드 출시하는 등 소비자 생활에 편리한 상품과 서비스를 제공하고 있다. 최근 들어서는 소비자에 대한 이해와 노하우를 바탕으로 디지털 마케팅 기법으로서 한 단계 더 도약 중이다. KB국민카드는 맞춤형 디지털 라이프를 선도하기 위해 2018년부터 '디지털 라이프 캠페인' 슬로건과 함께 '쉬운 디지털 생활' 메시지를 전하고 있다.

KB국민카드는 최근 이자카드 시리즈를 지속 개발하고, 광고전환, SNS 콘텐츠 확대, 사회공헌활동 강화 등 브랜드 커뮤니케이션에 집중하고 있다. lsb@hankyung.com



역동적인 브랜드 이미지를 확립했다는 목표다. 이자카드 시리즈는 2018년에 출시된 디지털 카드 시리즈로 시작을 이은, 이자, 이지, 이지 플러스 등을 갖췄다. 직관적인 카드 디자인부터 디자인까지 '쉬운' 카드 생활을 추구하는 KB국민카드의 생각을 카드 상층에 담았다. 광고 캠페인으로도 이런 가치를 알리고 있다.

이수연 기자 lsb@hankyung.com

은행 부문 1위

신한은행, 고객 가치 최우선 ... 4년 연속 1위

은행 부문에서 4년 연속 1위에 오른 신한은행은 국내 최초로 현금자동출금기(ATM)를 도입하는 등 국내 금융산업의 혁신에 앞장서 왔다. 최근에는 인터넷

강, 생체인식 기반 비대면 실명확인, 디지털 키오스크 등 경영자보다 한발 앞서 디지털 전환에 적극 나서고 있다. 지난해 전국동행은행이 취임한 이후에

는 고객 중심의 서비스 제공에 힘쓰고 있다. 운영 전략, 주력 사업, 상품 및 서비스 출시 등 경영 전반에서 '고객 가치'를 최우선 목표로 삼고 있다.

대형슈퍼마켓 부문 1위

이마트 에브리데이, 모바일 앱으로 맞춤형 혜택

이마트 에브리데이는 2009년 서울 상도동점에 첫 점포를 냈고, 올해로 개점 11주년을 맞았다. '우리 동네 1등 슈퍼마켓'을 지향하는 이마트 에브리데이는 매장을 방

문하는 소비자들에게 독특하고 차별적인 가치를 제공한다는 평가를 받고 있다. 이마트 에브리데이의 모바일 앱 '구몬&이벤트'는 2016년 출시 이후 단점점점 설

정 기능을 통한 맞춤형 혜택을 제공하고 있다. 매주 새롭게 선정되는 모바일 앱 전용 할인 상품 등이 고객에게 큰 호응을 얻고 있다.

가정용보일러 부문 1위

귀뚜라미보일러, 친환경 보일러 대중화 시대 열어

귀뚜라미보일러는 지난 50년간 보일러 기술 혁신을 선도하며 '친환경 보일러' 대중화 시대를 열었다는 평가를 받는다. 2000년 '가꾸로 타는 가스보일러'를 시

작으로 '한 타는 가스보일러' '가꾸로 NEW 콘덴싱 가스보일러' 등 뛰어난 에너지 소비 효율과 미세먼지 저감효과를 갖춘 고효율 보일러 제품을 선보였다.

2015년부터는 정부와 손잡고 소비자들의 친환경 보일러 교체를 장려하는 '가정용저녹스보일러 보급 지원 사업'을 추진하고 있다.

아파트 부문 1위

더샵, 11년 만에 전면 리뉴얼 ... 브랜드 혁신

포스코건설의 아파트 브랜드 '더샵'은 올해 11년 만에 전면적인 리뉴얼을 통해 'Advance in Core' 핵심에서 앞가지를 늘려 핵심 콘셉트로 삼았다. 신뢰할 수 있는 안

전, 안락한 휴식, 강화된 편의, 세련된 디자인을 바탕으로 4대 지향치로 정해 브랜드 캠페인을 펼치고 있다. 더샵의 새로운 브랜드 상징은 높은 건

축물의 강인함을 모티브로 삼았다. 가로획과 세로획이 교차하는 고고한 구조적인 형태를 표현했다. 새 브랜드 색은 무게감을 파란색 '프리시안 블루'다.

자산관리서비스 부문 1위

A1100플랜, 전문가가 100% 맞춤 설계 ... 고객 만족

A1100플랜은 농협은행의 자산관리 대표 브랜드다. 광복 100세 시대를 위해 최고

다. A1100플랜은 고객의 재무정보, 투자성향, 생애주기별 필요자금 등을 고려해 맞춤형 상담을 제공한다. NH농협은행이 독자적으로 개발한 NH A1100플랜

수를 도출해 이에 대한 종합적인 조정 솔루션을 지원한다. 비대면 채널에서 고객

OTT서비스 부문 1위

Sezn, 사용자 상황·기분에 맞는 콘텐츠 추천

Sezn(시즈)은 2019년 11월 KT가 선보인 모바일 동영상 서비스다. 5세대(5G) 이동통신 시대에 걸맞은 초고속화, 초고

의 빅데이터와 인공지능(AI) 기술을 활용해서 사용자 상황이나 기분에 맞는 콘텐츠

를 추천하고, 영상과 음악을 하나의 앱에서 즐길 수 있도록 구성해 호응을 얻고 있다. Sezn은 210여 개의 실시간 방송과 TV 다시보기, 오리지널 콘텐츠 등 24여 편의 주문형비디오(VOD)를 제공