



다시 시작될 여행을 위한 준비: LIONBRIDGE가 관광업체의 코로나19 대응을 지원한 사례

다양한 시장

9개 언어

장기간의 파트너십

프로젝트

코로나19로 인해 오랜 기간 집에만 갇혀 있던 여행객들이 다시 기지개를 켜기 시작하자 관광업계는 갑자기 늘어난 활동과 공공 안전에 대한 우려를 동시에 포착하고 관리해야 했습니다. 이에 유럽의 주요 관광업체이자 Lionbridge의 오랜 고객인 한 회사는 Lionbridge의 도움으로 업계 선두 자리를 앞서 나가기 위한 다국어 디지털 전략을 개발했습니다.

고객사 관련 정보

유럽 여행 업계의 주요 업체 중 하나로 마케팅 전략을 수립하고 전 세계 관광객을 연결하는 역할을 담당하고 있습니다. 이들은 디지털 마케팅, 콘텐츠 작성, 번역 및 광고 카피 제작 서비스를 위해 2017년부터 Lionbridge와 파트너십을 맺고 9개 언어로 현지에서 호응을 불러일으킬 수 있는 마케팅 전략을 함께 개발했습니다.



해결 과제

많은 유럽인에게 여름이란 오직 하나의 의미만 지닙니다. 바로 관광 여행입니다. 그러나 전 세계가 코로나19에 대응하기 위해 고초를 겪고 있는 가운데 새로운 도전도 함께하게 될 것이며, 관광 산업 종사자들은 전례없는 불확실성에 직면하게 될 것입니다.

- 얼마나 많은 사람들이 여행할 것인지?
- 어디에서 출발하는지?
- 어디로 여행 가는지?
- 안전 기대치는 어느 정도인지?
- 여행 정서와 기대치가 국가마다 어떻게 다른지?

가장 중요한 질문은 이것입니다.

- 여행자가 안전 관련하여 가장 우려하는 것은 무엇인지?

고객사는 다양한 언어권의 여러 니즈를 지닌 고객들에게 안전 조치에 대해 설명하기 위해서는 여행자의 목적과 기대치를 평가할 수 있는 방법이 필요했습니다.

솔루션

유럽 그 자체만큼이나 다양한 여행객들의 의견을 간편하고 정확하게 조사하려면 어디로 가야 할까요? 많은 코로나19 관련 문제와 마찬가지로, 해답은 온라인에 있었습니다. '소셜 리스닝'은 소셜 미디어의 동향을 모니터링하고 측정하는 도구입니다. 의견을 표현하고 기업과 소통하기 위한 플랫폼으로서 소셜 미디어의 인기가 점점 더 높아지고 있는 가운데, 소셜 미디어만큼 대중의 정서를 가늠하기에 좋은 곳도 없습니다.

Lionbridge는 소셜 리스닝 기능을 사용해 고객사의 가장 시급한 질문에 답했습니다.

고객사는 다음 사항을 궁금해했습니다.

- 외국 방문 동안 여행객의 안전을 지켜줄 수 있는지?
- 상점과 관광지에 어떤 일일 체험 옵션이 있는지?
- 현재 외국 여행에 대한 대중의 인식은 어떤지?
- 현재 소셜 미디어에서 오가는 대화는 무엇인지?
- 주요 소셜 미디어의 인플루언서는 누구인지?
- 소셜 미디어 인플루언서들 사이에서 가장 인기 있는 플랫폼은 무엇인지?

다국어, 다문화 고객층에 대한 이러한 질문에 답하기 위해 우리는 최신 소셜 리스닝 도구인 Synthesio를 사용했습니다.

Synthesio를 사용하면 다음과 같은 다양한 주요 트렌드를 추적할 수 있습니다.

- 소셜 미디어 대화
- 반복되는 사회적 주제
- 언급 횟수
- 고객 의견
- 고객 기대치

우리는 이러한 데이터를 사용하여 유럽 전역의 다양한 시장과 언어에 대한 월별 트렌드를 비교했습니다. 이 결과를 토대로 고객사는 모든 국가에서 각 캠페인의 성과를 평가하고 향후 접근 방식을 어떻게 조정할 것인지 결정할 수 있었습니다.



결과

Lionbridge는 소셜 리스닝과 기타 디지털 전략을 통해 불확실성에 대한 대처 방법을 혁신할 수 있었습니다.

우리 팀은 코로나19 기간 동안 여행객 행동에 대한 구체적인 정보를 성공적으로 제공할 수 있었습니다.

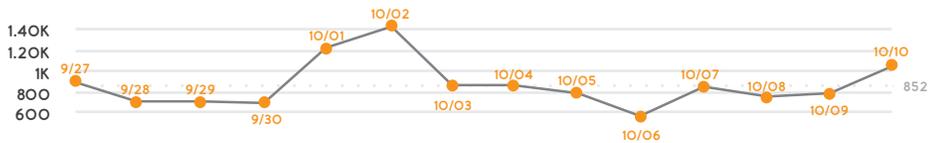
주요 소셜 미디어 인플루언서 순위:

순위	사용자 이름	점수	언급 횟수	국가	SYNTHESIO 순위 (/10)	평균 여행 정서	트윗 수	팔로워 수	팔로잉 수
1	Jackie De Burca	38,390	3,839	스페인	10.0	+	515,579	31,605	28,984
2	Barcelona Oculta	22,238	2,851	스페인	7.9	=	5,042	409	421
3	Insta Sitges	12,787	1,332	스페인	9.6	+	163,693	756	139
4	#Catalonia	9,700	970	스페인	10.0	+	152,863	1,711	1
5	Janice Brady	4,330	433	미국	10.0	+	587,135	13,693	7,835
6	Publicidad, Marketing	3,560	356	베네수엘라	10.0	=	208,402	78,680	59,825
7	My Life is a Journey	3,210	321	미국	10.0	+	261,102	25,789	18,683
8	Charles Friedo Frize	2,870	287	유럽	10.0	-	976,658	16,415	10,617
9	Turismo-Global.com	2,780	278	캐나다	10.0	=	86,553	3,677	4,950
10	Victoria	1,957	215	프랑스	9.1	=	8,390	511	594
11	Publicidad Noticia	1,870	187	베네수엘라	10.0	+	68,097	49,003	50,309
12	BestTravelBook	1,830	183	이탈리아	10.0	=	16,606	120,755	106,624
13	TravelHotelTours	1,784	182	미국	9.8		6,385	29,356	32,242
14	Geogragift	1,721	185	스페인	9.3	+	4,147	1,571	1,817
15	Kazu Shimura	1,634	165	일본	9.9	=	51,713	1,073	361

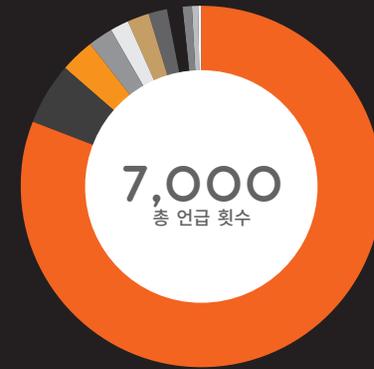
여행 정서 분석



시간 경과에 따른 디지털 활동 추세



전체 디지털 플랫폼 비교



	새 데이터	이전 데이터
Twitter	79.60%	Twitter 86.13%
일반 뉴스	5.30%	일반 뉴스 3.24%
지역 신문	2.95%	지역 뉴스레터 2.01%
Facebook	1.76%	Facebook 1.55%
Instagram	1.89%	Instagram 1.45%
중앙 신문	1.72%	중앙 신문 1.25%
YouTube	2.12%	TV, 라디오 1.12%
포럼	1.86%	포럼 <1%

고객사는 콘텐츠 전략을 조정하여 여행객들에게 맞춤형 다국어 콘텐츠와 구체적인 정보를 전달할 수 있었습니다.

