

1. KT 트위터의 현황

-> 올레 KT / show / qook 으로 삼원화 되어 있다.

하지만 이 3가지를 전부다 following하는 사람만 있는 것이 아니고, 분명 서비스의 차별점이 있기 때문에 통합 해야할 이유는 없음.

-> KT도 원하지 않을 듯.

But, 'hello olleh'의 존재는 무엇?

following: 1 / follower: 543 / listed: 45 / Tweets: 81

올레 KT는 '공식 기업 트위터'고 헬로우 올레는 '공식 트위터'라고 명시-> 살펴보니 헬로우 올레는 KT 리크루팅의 통로로 쓰임

-> 그러나 명시가 되어 있지 않고, 올레 KT에 들어갔을 때 following이 되어있어 헛갈림. 소비자 입장에서는 '이것도 가입해야 하는 건가?' 라고 생각할 듯.

(1) 올레 KT 트위터 (중추 역할)

following: 5 / follower: 13,025 / listed: 837 / Tweets: 9,948

CEO, 고 상무 그리고 세 개의 KT 트위터(쿡,쇼,헬로우 올레)를 following하고 있음. 이것 외의 다른 트위터들은 서로 following 안 함.-> 업무 분배.

(CEO나 고 상무는 직원들과 트위터로 소통하는 듯. CEO와 이찬진씨와도 소통하는 것이 공개되어 있어 재밌음. 개인 이야기는 많지 않음.

반면에 고 상무는 독특한 캐릭터의 사람 같아 보일 정도로 잡다하고 재밌는 이야기 공개-> CEO보다 팔로워 숫자 100명정도 많음. 더 자주 이용하는 듯.)

***** 확실히 KT 트위터에서 고객센터 문의사항을 빨리 해결하고자 하는 needs가 있지만 오히려 고객센터로 가기 전에 시간 낭비.

@leinnus 저희에게 요청하실 부분은 아닌듯 싶습니다. 저희가 임의로 결정하는 사항은 아닙니다.

@neoandy 일단 개통하시고 익월이 지나야 유심이동이 가능하시구요. 과금에 대한 자세한 부분은 고객센터에 문의하시는 것이 정확합니다.

@ShinKiSu 고객센터 전화하셔서 음영지역신고 하심이 좋을듯 싶습니다.

사실 이런 소통 밖에 안보임. 누가 운영하는지 소통하는 느낌은 들지 않음. 트위터가 아니라 고객센터처럼 보임.

이런 A/S관련 한 것들과 이벤트 내용 뿐임.

(2) SHOW 트위터

following: 1 / follower: 4,127 / listed: 300 / Tweets: 257

-> 고객과의 소통이 잘 이루어지는 듯 보임. 훈훈함. 담당자 이름은 모르나 사람과 소통하는 기분.

ex) 힘찬 2월의 첫 날이네요. 저희는 지금 한창 교대사육으로 갈 이사준비중입니다.

쇼 트위터가 어떻게 운영되어야 할지 참 고민이에요.여러분은 쇼 트위터에서 어떤 모습을 기대하세요?

아햏..우리 새로운 운영자가 dm을 보내야하는걸 리플라이로 트윗해버렸네요.

두 아이 엄마가 섹쉬한 필명을 고민하고있으니 여러분이 하나 정해주세요~

아직 익숙치않으니 앞으로 응원과 격려, 그리고 더 많은 관심 부탁드립니다!

요즘 아이폰 어플에 폭 빠져지내고있어요. 어떤 건 비싸도 그만큼 값어치를 하기도 하고 아무튼 편리한 세상이네요.

#iPhonetip 생활에 유용한 아이폰앱 추천 <http://ipodart.net/491>

굿모닝~ 저는 다음달이면 잠실을 떠나 서초동에서 인사드리겠네요. 그때되면 제가 아닌 새로운 담당자와 함께

SHOW 트위터의 달라진 모습을 기대하셔도 좋을 것 같습니다. 많이 사랑해주셔서 감사합니다.

(3) Qook 트위터

following: 1 / follower: 1,228 / listed: 157 / Tweets: 350

-> 80퍼센트가 날씨, 출근 얘기 -> show나 기업 KT보다 브랜드 역사가 짧고 이용자가 비교적 적어서 그런 듯.

-> 소비자 참여 적음, 이벤트도 활발하지 않음. 간간히 A/S 관련. 존재감 가장 없음.

@SMART_IBK @interpc 말씀하신 제휴카드가 제휴 카드 페이지 <http://bit.ly/9OTpVc> 에 있는 쿡제휴카드들 중에 있나요?

@tangedad 일단 배터리 문제는 아니시죠? 리모컨을 클릭했을 때 채널전환이 느리다는 말씀이신지요?

-> 쿡은 서비스 범위가 모바일보다 넓어서 트위터에서 A/S 문제를 한번에 해결하기 어려움.

질문과 답이 계속 오가는데 트위터가 채팅창인가? -> 소비자 답답할 듯.

-> 답답한건 전화상담을 하면 됨.-> 그럼 QOOK 트위터에서는 계속 날씨 얘기만 할 것인가?

2. KT 트위터의 문제점?

(1) 삼원화 된 것은 괜찮음. -> 헬로우 올레는 정체성을 명확하게 해야.

(2) CEO와 상무의 트위터 vs. 각각 brand 트위터의 경계는 무엇인가? 역할 분담을 해야한다.

CEO와 상무의 트위터가 더 개인과 소통하는 느낌이라 재밌다. -> 각각의 트위터는 계속 A/S만 해야하는가?

(3) 큰 기업이라고 하지만 트위터가 너무 많다. 특히 brand 트위터에서 담당자가 드러날 경우(진실성으로 다가가기 위해서) 너무 분산되어 있다.

하는 얘기가 다 거기서 거기다.

(4) 정보가 없다. 소비자들이 즉각적인 A/S 외에 관심을 갖는 것은 이런 정보이다.

show 트위터의 예: 요즘 아이폰 어플에 폭 빠져지내고있어요. [#iPhonetip](#) 생활에 유용한 아이폰앱 추천 <http://ipodart.net/491>

(5) show 트위터 배경화면은 크리스마스 트리에 아이폰 3개가 매달려 있다. -> 아이폰 유저를 위한 트위터인가?

(6) qook 트위터 존재감이 제일 없다.