

전환율을  
높입니다!



## 빠른 검색: 전환율 향상의 비결

### 속도와 정확성에 대한 요구

속도와 정확성의 기준 설정은 매일 바뀝니다. 오늘 좋은 것이 내일은 좋지 않을 수도 있습니다. Wi-Fi를 생각해 보세요. 불과 몇 년 전에 처음으로 공항에서 소비자들에게 Wi-Fi가 제공되었습니다. 하지만 지금 소비자들은 비행기에서 Wi-Fi가 되지 않으면 불평합니다. 소비자에 관한 한 초고속 광대역에 대한 액세스는 더 이상 특권이 아닙니다. 다시 말하면 이는 인권으로 간주됩니다.

온라인 여행사(OTA)에서는 속도가 중요합니다 - 속도와 전환율 사이에는 직접적인 연관성이 있다고 증명되었습니다. 몇 초만 지연되어도 사용자는 좌절감을 경험하여 사이트를 포기하게 됩니다. 그리고 속도 지연이 반복되면 소비자는 일을 완료하는 데 전적으로 전념하지 않는 한 포기하게 됩니다.

연구에 따르면 속도는 모바일 채널에서 훨씬 더 핵심적인 것으로 드러납니다. 게다가 모바일 채널은 여행업계에서 점점 더 중요해지고 있습니다. Travelport 예측에 따르면 3년 내에 거래의 70%가 모바일 장치를 통해 당사 플랫폼에서 시작될 것으로 예측합니다. 여행자들은 셀프 서비스 및 모바일 기술을 더욱 편리하게 채택하고 있으므로 모바일이 장래 글로벌 온라인 여행 판매의 다수를 차지할 것이라는 점은 놀라운 일이 아닙니다. 이는 레저 여행객뿐만 아니라 기업 여행객에게 서비스를 제공하는 OTA에 매우 중요합니다.

속도와 정확성에 대한 요구는 항공편을 검색하는 소비자의 관심을 얻으려고 할 때 커다란 도전입니다. 한 번 클릭 또는 다른 데서 두 번 클릭했음에도 불구하고 검색을 예약으로 전환하기는 매우 어렵습니다. 검색 속도를 높이는 것 만으로도 OTA와 여행자 전환을 방해하고 있는 한 가지 마찰 요소가 줄어듭니다.

전환에 대해 말하자면 여행업에서 그 기회는 엄청나며, 특히 모바일 사용자들 사이에서 그러합니다. 항공 여행 성장이 최근 몇 년 동안 활기를 띠고 있고, 대부분의 소비자는 지금 스마트폰을 휴대하고 다니며, 특히 여행 중에도 들고 다니고, 외견상으로는 하루 24시간 1주 7일 동안 항공편을 검색하고 있습니다. 모바일 사용자의 구미에 맞출 수 있는 한계가 2016년 Google이 모바일 친숙도를 바탕으로 등급을 매기는 웹사이트를 시작했던 방법에 의해 증명되었습니다. 그리고 최근 연구는 항공 검색 콘텐츠를 스마트폰에 효율적으로 제공하는 것이 중요하다는 것을 보여 줍니다.<sup>1</sup>



**James M. Miller, Vice-President  
Search Technologies, Travelport**

Travelport의 Search Technologies 부사장으로서의 역할로 James는 Travelport의 글로벌 항공 검색 역량을 발전시키는 책임을 맡은 팀을 이끌고 있습니다. James와 세 개의 소프트웨어 엔지니어 팀이 Travelport의 항공 검색 서비스에서 알고리즘 효율성, 성능, 데이터 과학과 콘텐츠 향상에 전념하고 있습니다.

업무 외적으로는 James는 결혼했고 딸이 한 명 있으며 뛰어난 음악가입니다.

## 더할 수 없이 나쁜 상황이 관심을 끌기 어렵게 하다

온라인 여행사(OTA)들이 여행자의 관심을 끌려고 경쟁하는 순간 OTA는 많은 도전에 직면합니다. 우선, 온라인으로 검색하는 디지털 여행자들은 단순함과 마찰이 없는 경험을 기대합니다. 또한 소비자들은 전보다 더 많이 앱을 로딩하고 있습니다. 연구에 따르면 최근에 60,000개 이상의 여행 앱이 이용 가능한 것으로 추정되며, 이로 인해 앱 피로와 앱 포화가 빨리 나타납니다.

때때로 동시에 일어나고 있는 문자 메시지 주고 받기, 인스턴트 메시징, 이메일, 웹사이트 검색 때문에 디지털 여행자의 관심을 사로잡기 위한 창은 매우 한정되어 있습니다. 그리고 저비용 모바일 기술이 폭발적으로 증가하면서 현재 소비자는 언제나 어디에서나 온라인 상태에 있을 수 있습니다. 이 모든 것을 증가하는 항공사, 항공편, 항공 요금 옵션과 전 세계적으로 결합할 경우 이는 더할 수 없이 나쁜 상황입니다.

동시에 온라인으로 항공편을 검색할 때마다 순열과 계산을 더 많이 하므로 온라인 여행사의 전환율은 급격히 떨어지고 있습니다. 이제 소비자들은 다수의 여행 요금 정보원, 여행 상품 웹사이트와 검색 엔진은 거들떠 보지도 않습니다. 결국에 이들은 수백 개의 다른 항공편 옵션을 보지 않을 수도 있습니다.

이 난제를 해결하고 소비자 좌절감을 제거하려면 OTA는 프로필 여행자에게 관련 기술을 적용하고 그들의 선호도를 알아야 합니다. 이러한 수준의 개인화 달성을 통해 OTA는 결과를 되돌려 줄 가능성이 가장 높은 검색 매개변수를 적용하여 소비자에게 항공편을 예약하도록 유도할 수 있을 것입니다.



## 개인화 향상을 촉진하는 검색 기술

온라인 환경은 OTA가 항공편을 쇼핑하는 개별 여행자를 아는 것을 한층 어렵게 합니다. 이와 같이 검색을 좁히는 데 도움이 되는 정보 유형을 공유하도록 여행자를 유도하기가 특히 어렵습니다.

하지만 이동성 및 클라우드와 함께 콘텐츠 개인화, 자동화, 인공지능, 기계 학습 기술이 모두 OTA 산업을 이상적인 상태로 이끌고 있습니다. 이제 맞춤형, 정확한 관련 항공편과 항공 요금 정보를 신속하게 전달할 수 있습니다.

이러한 이상적인 검색 결과 상태에 이르는 것은 매우 중요합니다. 연구에 따르면 소비자들이 온라인으로 항공편을 검색할 때 개인화된 맞춤형 결과를 신속하게 제공하는 중요한 역할이 나타나고 있습니다.<sup>2</sup>

## 스마트폰 웹사이트 성능이 OTA에 가장 중요한 이유는 무엇입니까?

2019년까지

거래의

70%



가 모바일 장치를 통해 당사 플랫폼을 통해 시작될 것입니다.

2016년까지

미국 스마트폰 사용자의

56%

가 모바일 거래를 포기했습니다.

같은 해에 소매 공간에서 포기한 모바일 거래는

250억

달러 수익 손실을 야기했습니다.

## 최적화된 모바일 환경이 중요한 역할을 한다

콘텐츠 개인화, 자동화, 인공 지능, 기계 학습 기술을 강화하는 것에 더하여 OTA가 모바일 환경을 최적화하는 것이 중요합니다. 스마트폰 사용자에게 수백 개의 항공편 옵션을 스크롤하도록 요구하면 관심을 끌지 못할 것입니다.

그러므로 빠르고 정확한 관련 검색 결과가 절대적으로 필요합니다. 스마트폰 플레이에서 핵심적인 기술은 API, 즉 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스입니다. 모바일 사용자에게 맞도록 검색 엔진 API를 구성함으로써 OTA는 소비자가 사용하는 장치에 관계 없이 올바른 정보를 신속하게 적시에 제공할 수 있습니다.



모바일 장치에 최적화된 API를 통해 항공편 검색을 빠르고 쉽게 할 수 있습니다. 또한 이를 통해 불필요한 네트워크 인프라를 거치지 않고 바로 검색 엔진과 연결되므로 응답 시간이 가속화되고 올바른 콘텐츠가 제공됩니다.

게다가 OTA는 훨씬 작은 메시지 크기도 제공할 수 있습니다. 나아가 이를 통해 소비자가 사용하는 이동통신회사 네트워크뿐만 아니라 인터넷에서도 전달 속도를 개선할 수 있습니다. 또한 최적화된 API는 페이지 번호와 비동기 스트리밍 결과도 지원합니다.

페이지 번호는 모바일 화면에서 제한적인 자기 공간을 이용하여 한번에 몇 가지 결과만을 표시하는 데 도움이 됩니다. 여행자는 "더 보기" 또는 "다음" 버튼을 사용하여 다음의 적은 결과, 관련성이 더 높은 결과를 얻을 수 있습니다. 그 비결은 충분하지 않은 콘텐츠와 너무 많은 콘텐츠 사이의 균형을 찾는 것인데, 먼저 나오는 최적의 가장 관련 있는 콘텐츠를 포함하여 다수의 화면에 있는 콘텐츠 사이를 띄어 이를 관리할 수 있습니다.

OTA가 순식간에 지나가는 여행자의 관심을 사로잡을 수 있는 또 다른 중요한 방법은 "통상의" 대기 화면을 이용하는 것입니다. 여행자가 "검색"을 클릭한 후와 최초 결과가 나타나기 시작하기 전에 이 화면이 나타나야 합니다. 회전 시계보다는 전체 검색 결과가 채워지는 동안 몇 가지 빠르고 편리한 검색 결과를 반환하는 게 어떨까요? 이 기술을 비동기 검색이라고 하는데, 이를 통해 여행자들이 검색 결과가 나타나기를 기다리는 동안 참여와 포기 사이에 큰 차이를 만들 수 있습니다.

마지막으로, API를 통해 동적으로 강화될 수 있는 페르소나와 프로필을 사용하여 앞면 검색을 구성하는 것입니다. 이 또한 더 많은 관련 결과와 높은 전환율로 이어집니다.

맞춤화된 검색이 예약을 늘리고 응답 시간을 줄입니다.

맞춤화된 검색 매개변수에 대한 애플리케이션을 통해 OTA는 아래 두 건의 사례 연구에서 나타난 바와 같이 여행자가 원하는 것에 대한 의견을 바탕으로 일반적인 검색 규칙을 만들 수 있습니다.

## flygpoolen

스웨덴에서 가장 큰 민간 여행업 회사 중 하나인, **Flygpoolen**은 웹사이트에 항공사 콘텐츠를 최적으로 배치하여 트래픽을 만든 경험이 있습니다. 그러나 이 회사는 콘텐츠를 쉽게 관리하고 검색 응답을 메타 검색 제공자에게 맞춰 조정해야 했는데, 이는 콘텐츠와 전환이 채널 전반에 걸쳐 다르기 때문에 매우 중요합니다. Travelport의 채널에 해당하는 검색 규칙을 활용하여 Flygpoolen은 검색 요청을 맞춤화하고 스마트폰을 위한 콘텐츠를 원하는 대로 바꿀 수 있는 능력을 획득했습니다. 이러한 능력을 획득하고 내부 전문가의 지식을 검색 규칙으로 이전함으로써 이 회사는 주요 시장에서 예약을 100% 증가시킬 수 있었습니다.

## FlightNetwork®

2백만 명 이상의 고객을 보유하고 있는 **FlightNetwork**는 캐나다에서 가장 큰 온라인 여행사 중 하나입니다. 이 회사의 항공 요금 검색 엔진의 백 엔드는 분당 약 15,000개로 엄청난 수의 검색을 생성하는데, 이는 정확한 관련 있는 항공 콘텐츠를 제공하는 것을 힘들게 합니다. Travelport의 개별화된 검색 기술을 통해 FlightNetwork는 모든 요청에 대한 응답 시간을 극적으로 줄일 수 있었으며, 이는 특히 트래픽과 검색량이 예기치 않게 급증할 때 도움이 됩니다. 특정 항공사에 대한 예약 간 비율이 너무 높은 경우 FlightNetwork는 즉시 검색 규칙을 추가하여 몇 분 안에 상황을 상쇄하고 관련 없는 트래픽을 줄일 수 있습니다.



모두를 만족시키는  
정확한 정보를 제공하는  
것이 왜 중요합니까?

웹사이트 성능을  
불만스러워하는 고객의

**79%**

는 해당 사이트에서 다시  
구매할 가능성이 적습니다.

모바일 사용자의

**64%**

는 검색 결과 페이지가  
4초 이내에 로딩되기를  
기대합니다.

**47%**



는 페이지가 2초  
이내에 로딩되기를  
기대합니다.

고객의

**40%**

는 3초가 넘어가서 로딩되는  
페이지를 포기합니다.

여행 사이트의 평균 로딩 시간은

**5.7초입니다.**

지연은 모두 해를 끼칩니다.  
다시 말하면, 1초 지연은

**7% 전환**

감소로 이어집니다.

#### 오늘날의 소비자가 요구하는 개별화된 체험 창출

대다수의 OTA는 이미 인터넷 전문 기술을 바탕으로 온라인 항공 검색을 제공하는 매개변수를 설정하기 위해 융통성을 강화하고 있습니다. 온라인 여행 검색 업계는 지금 훨씬 더 많이 검색 결과를 미세 조정하기 위해 OTA가 소비자의 실시간 온라인 행동과 이들의 이전 항공 요금 구매를 분석할 수 있도록 하는 기술을 목표로 삼고 있습니다.

기계 학습과 예측 분석 같은 기술은 이런 유형의 검색을 한층 더 최적화하는 데 잘 맞습니다. 또한 이런 기능 전반에 걸쳐 역량이 발전할 수록 OTA는 능력을 향상시켜 보다 정확하게 관련성이 큰 검색 결과를 더 신속하게 전달하는 있습니다.

이루어지고 있는 모든 검색을 고려해 볼 때, 전환 지침을 1%만이라도 움직여도 여행 수익률에 미치는 영향은 매우 클 것입니다. 이는 모두 소비자가 원하는 것에 따라 정확한 콘텐츠를 나타내는 것에 관한 것이며, 그것이 빨리 제공되어 소비자가 머무르도록 하는 것에 관한 것입니다. 이러한 임무의 완수를 통해 OTA는 항공 검색 전환율을 개선하면서도 오늘날의 소비자가 요구하는 개별화된 체험을 창출할 수 있습니다.

<sup>1</sup> Jumio, "업계별 모바일 포기", 2016

<sup>2</sup> SearchEngine Watch, "속도가 사이트 성능에 영향을 미치는 정도," 2017

저희와 협력하여 모든 여행에서 수익을 극대화하고, 비즈니스 가치를 창출하고,  
전환율을 높이려면 [Travelport.com/OTA](https://www.travelport.com/ota)를 방문하십시오.



차별화 | 전환 | 수익 | 증대