

사장님 손맛  
계요!

항상  
감사해요!

정성이 가득

우리 시장의 소식과 혜택을 가장 쉽게 알리는 방법

# 전통시장 카카오톡 채널 활용 사례집

10년째

변함없는 맛과  
이유

손맛 최고!

계요!

카카오 소신상인 프로젝트

우리동네  
단골시장

손맛 최  
고 장수

너무 친절해요

---

# 우리동네 단골시장

---

우리동네 단골시장은 카카오톡 채널로 단골 손님과 더 쉽고 빠르게  
소통할 수 있도록 전통시장의 디지털 전환을 지원하는 카카오의 상생 프로젝트입니다.  
누구에게나 익숙한 카카오톡으로, 단골 손님을 확보하고 더 쉽고 빠르게  
소통할 수 있도록 교육하고, 활용에 필요한 응원 키트를 제공합니다.

우리동네 단골시장 홈페이지에서 공모 소식,  
참여 시장의 현장 이야기를 둘러 보세요



---

# 카카오톡 채널

---

월간 이용자 수 4,600만 명을 넘어선 카카오톡은 누구나 쉽게 사용할 수 있는 대한민국 대표 메신저 플랫폼입니다. 카카오톡 안에 우리 시장 대표 채널을 만들어 단골에게 다양한 소식을 전할 수 있습니다. 카카오톡 채널의 다양한 기능을 활용해 더 많은 단골과 효과적으로 소통해 보세요.

카카오톡 채널  
바로가기



본 사례집은 카카오 전통시장 디지털전환 프로젝트인  
우리동네 단골시장에 참여한 전국 6개 전통시장의  
카카오톡 채널 활용 우수 사례를 담았습니다

전통시장의 디지털 마케팅을 위한 길라잡이 콘텐츠이자,  
특채널을 통한 전통시장 활성화 사례가 더 많이  
만들어지는 계기가 되기를 바랍니다.  
감사합니다.

**우리동네 단골시장 사무국 드림**  
**2023년 8월**

---

# 목차

---

전남 고흥군 고흥전통시장	5
서울 강동구 길동복조리시장	9
부산 수영구 망미중앙시장	12
서울 강북구 수유전통시장	15
경북 경산시 하양꿈바우시장	18
경기 수원시 화서시장	22

본 사례집 목차는 시장명 가나다순으로 구성되었습니다.

# 고흥전통시장

전남 고흥군 고흥읍 남계리 628



고흥전통시장  
카카오톡 채널



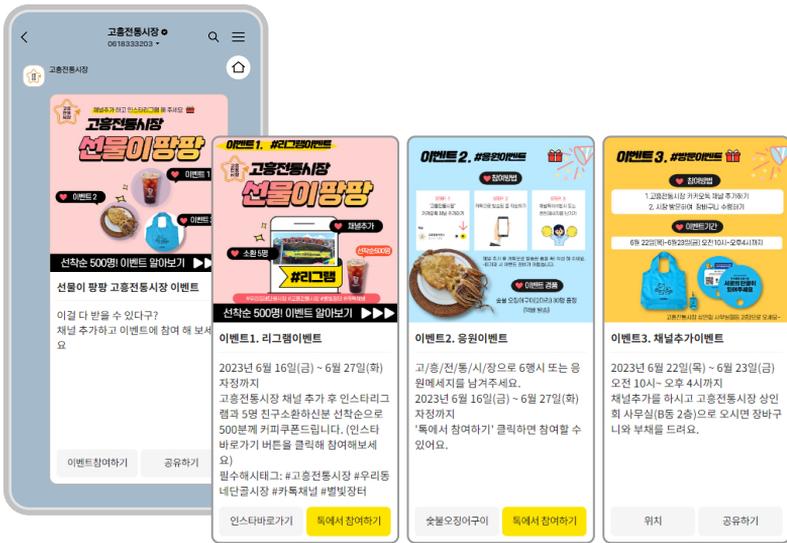
## 시장소개

고흥전통시장은 1915년도에 개설되어 100년이 넘는 역사와 유래가 깊은 시장입니다. 지역 농수산물물은 물론 남해의 청정해역에서 나오는 계절별 싱싱한 선어와 해산물이 유통되는 시장입니다. 특히 반건조 생선을 숯불에 구워 판매하는 숯불생선구이가 유명하며, 이를 가정에서도 손쉽게 드실 수 있도록 전국 택배 서비스를 구축했습니다. 사라져 가는 농어촌 지역 시장에서 상품 개발에 힘쓰고 동시에 이를 널리 알리고자 카카오톡 채널을 개설했는데요.

시장을 직접 찾아오는 방문 고객이 다소 적지만, 공식 인스타그램을 운영하고 있다는 점을 십분 활용하여 온라인 특채널 친구 추가 이벤트를 통해 전국 단위로 단골을 확보해나갔습니다. 지역의 스마트한 시장으로 거듭나는 고흥전통시장의 모습을 카카오톡 채널에서 살펴 보시기 바랍니다.

# 땅끝에 위치한 시장, 전국 단위로 인지도 향상시키기

고흥전통시장과 같이 도서산간에 위치한 시장에 다양한 지역에서 고객을 유입하는 일은 매우 어려운 과제일텐데요. 고흥전통시장은 청정 해역에서 나는 다양한 생선을 바탕으로 '숫불생선구이' 특화 상품을 구성하고 있고, 전국 단위 판매를 계획하고 있었습니다. 이를 위한 초석으로 특채널로 전국 단위 고객 유입을 위해 단발성 이벤트 1회에 친구 추가 미션을 3가지를 구성했습니다. 특채널 친구 추가하고 ▲ 동참할 친구 5명 SNS에 멘션하기 ▲ 비즈니스폼(설문 가능)으로 6행시 참여하고 연락처 정보 남기기 ▲ 시장 방문하고 장바구니 받아가기 등 3가지 미션을 단번에 보여주기 위해 특채널 캐러셀 메시지를(슬라이드 구성형) 발송했고, 그 결과 하루 만에 전국에서 800명 이상의 친구 채널을 확보했습니다.



채널 메시지  
제작 가이드  
보러가기



# 단발성 이벤트에 참여한 고객과 계속 소통하고 관계 맺기

특채널 친구를 추가하면 고객에게 웰컴메시지가 발송됩니다. 아래 사례와 같이 고흥전통시장은 웰컴메시지로 비즈니스품을 발송했고, 고흥전통시장 6행시 작성과 같이 흥미로운 미션과 함께 고객 연락처를 작성하도록 응답 항목을 구성(개인 정보 동의 포함)했습니다. 수집된 정보는 특채널에 자동 저장되어 해당 그룹을 대상으로 타겟메시지를 발송하여, 시장 이벤트에 지속적으로 관심을 가질 수 있도록 했습니다.



비즈니스품  
기능 보러가기



### 활용사례 3.

## 자동 응답 기능으로 택배 가능 점포 소개하기

특채널에는 자주 묻는 질문을 채팅방 리스트 메뉴로 구성하여 클릭시 자동 응답해 주는 '스마트채팅'기능이 있습니다. 아직 시장에 방문하지 않은 고객이 택배 가능한 점포를 미리 파악할 수 있도록, 시장에 이미 방문한 고객은 택배 가능 점포를 확인할 수 있도록 간단하지만 손쉽게 알려주는 기능이죠. 시장은 이 기능을 활용해 점포명과 연락처를 노출하고 있고 장기적으로 온라인 배송 가능한 점포까지 노출하여 '숯불생선구이' 시장으로서의 정체성을 강화할 계획입니다.



스마트채팅을  
포함한 비즈니스  
도구 보러가기



### 참여 후기

고객들의 빗발치는 문의를 일일이 대응하기가 어려웠는데, 특채널의 자동응답 기능으로 응대 시간이 줄어 다른 업무에 집중할 수 있게 되었어요"

고흥전통시장 상인회 이수희 팀장

# 길동복조리시장

서울 강동구 천중로52길 37



길동복조리시장  
카카오톡 채널



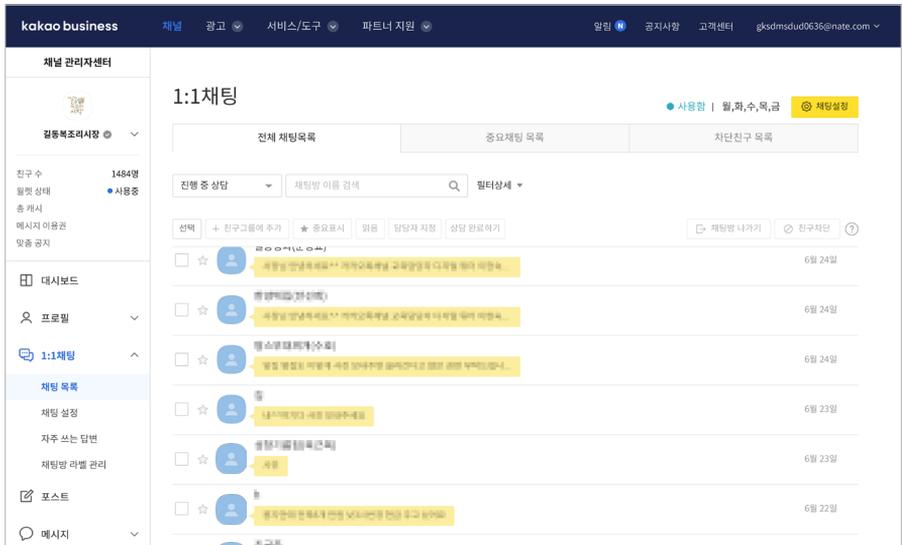
## 시장소개

길동복조리시장은 강동구를 대표하는 대형 전통시장입니다. 1일 9,000명 이상의 고객이 방문하는 시장으로 저렴한 물가와 다양한 먹거리가 많은 시장입니다. 본래는 길동시장이었으나, 시장을 찾는 모든 사람들에게 복이 깃들기를 바라는 마음으로 길동복조리시장으로 시장명을 바꾼 행복을 파는 시장입니다.

특채널 친구 추가 이벤트를 고객이 가장 많이 지나다니는 시장 입구에서 진행했고, 남녀노소 누구나 재미있게 참여하도록 100% 당첨되는 행사를 준비해 반응이 뜨거웠습니다. 다양한 문화콘텐츠를 기반으로 시장의 디지털화를 탄탄하게 준비해 가는 길동복조리시장의 이야기를 카카오톡 채널에서 확인할 수 있습니다.

# 1:1채팅으로 언제 어디서나 손쉽게 고객 문의에 응대하기

지인과 카카오톡을 주고 받듯이, 특채널에는 개별 고객 문의에 대응할 수 있는 1:1 채팅 기능이 있습니다. 더불어 1:1 채팅 기록은 휘발되지 않고 관리자 화면에 목록화되어 기록되기에, 고객 대화 히스토리를 언제든지 다시 살펴볼 수 있는 장점도 존재합니다. 상인회는 천일염과 보리쌀 판매 내용을 특채널 포스트에 올렸고, 구매 문의는 1:1채팅으로만 받아 효율적으로 고객 판매 문의에 대응할 수 있었습니다.



1:1채팅 기능  
보러가기



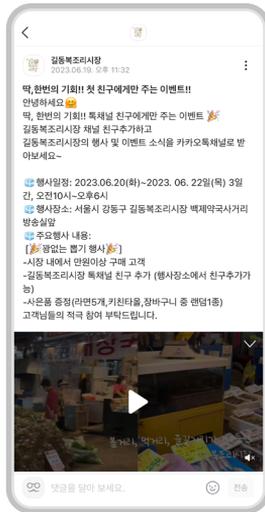
# 영상으로 시장의 생생한 이야기 홍보하기

각종 먹거리부터 식자재, 생활용품까지 일상 생활에 필요한 시장 상품을 두 눈으로 보지 않고 구매하기란 쉽지 않을텐데요. 시장은 이를 보완하고자 시장에서 판매하는 상품의 제조, 구성, 전시 등의 다양한 모습을 영상으로 촬영해 특채널에 게시하고 있습니다. 시장에 방문하지 않아도 시장의 생생한 모습을 보여줘, 방문객의 발걸음이 헛되지 않게 상품의 다양한 모습을 홍보하고 있습니다.

**참여 후기**

"카카오톡 채널로 고객 사은 이벤트를 열어 하루만에 천 명의 고객 분들을 만날 수 있었어요. 이 혁신을 동력 삼아 우리 시장이 더욱 발전할 수 있을 것 같습니다."

길동복조리시장 상인회 이석현 상인회장



영상 게시 방법  
보러가기



# 망미중앙시장

부산 수영구 망미동 601-1



망미중앙시장  
카카오톡 채널



## 시장소개

망미중앙시장은 청결함과 친절을 원칙으로, 정겨움을 더하여 오래도록 고객들로부터 신뢰를 얻고 있는 부산 수영구, 연제구를 대표하는 전통시장입니다. 특히 '절임배추&김치특화시장'이라는 간판을 시장 입구에 내걸만큼, 김장에 필요한 질 좋은 재료를 판매하고 있고 인근 상권과 식당의 공급처 역할을 수행하고 있습니다. 상인회와 시장 상인들로 구성된 운영위원회 분들이 함께 카카오톡 채널을 운영하며 시장 현장의 다채로운 이야기를 가득 채워 나가고 있습니다.

정겨운 시장 소식을 포스팅을 통해 전달하고, 쿠폰으로 더 저렴하게 구매하고 판매하는 상부상조의 효과까지! 특채널이 동네주민과 시장의 사랑방 역할을 해주었습니다. 망미중앙시장의 카카오톡 채널을 지금 구경하러 가보세요.

# 온라인 연계형 지류 쿠폰 운영으로 판촉 효과 높이기

전통시장은 저마다 다양한 시장 전용 지류 쿠폰을 운영하고 있습니다. 지류 쿠폰 발급과 사용 현황을 수기로 기록, 관리하는 경우도 많은데요. 특채널에서는 온라인 쿠폰을 생성하여 고객에게 카카오톡 메시지로 보낼 수 있습니다. 시장은 특채널 친구 한정 특별 혜택으로 시장 내 어느 점포에서나 사용할 수 있는 할인쿠폰을 메시지로 발송했습니다. 이 쿠폰은 시장을 방문해서 지류 쿠폰으로 교환 가능했는데요. 시장은 기존에 오프라인 현장에서 장소와 인력을 두고 발행하던 쿠폰을 온라인으로 손쉽게 발행하며, 고객의 현장 방문을 효과적으로 유도할 수 있게 되었습니다.



쿠폰 기능  
보러가기



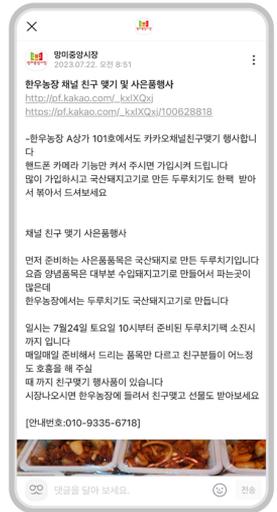
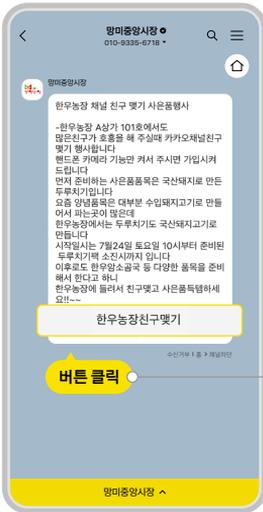
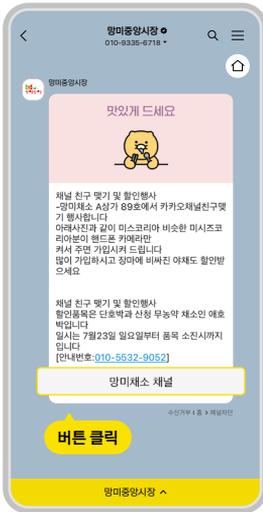
# 개별 점포의 판촉을 돕는 시장 대표 채널로 거듭나기

시장은 특채널을 활용해 시장 전체의 정보와 혜택 뿐만 아니라 개별 점포 소식도 메시지를 통해 광고했습니다. 채널 광고 메시지 삽입 버튼에 점포 채널을 삽입하여, 시장 채널 친구가 점포 채널 친구로 유입 및 전환될 수 있도록 메시지를 운영했는데요. 특히 단순히 점포 정보를 나열하기 보다, 점포 상품의 프로모션 이벤트를 파악하고 이를 적극 홍보하는 메시지 내용을 구성했습니다.

### 참여 후기

"디지털튜터 분들이 친절하게 가르쳐주신 덕분에 쉽게 배울 수 있었습니다. 설치된 홍보물도 너무 귀여워서 상인들 모두 시장이 화사해졌다고 좋아했어요"

망미중앙시장 상인회 강현옥



메시지 작성  
사례 보러가기



# 수유전통시장

서울 강북구 도봉로67길 18



수유전통시장  
카카오톡 채널

△O△Z  
수유전통시장



## 시장소개

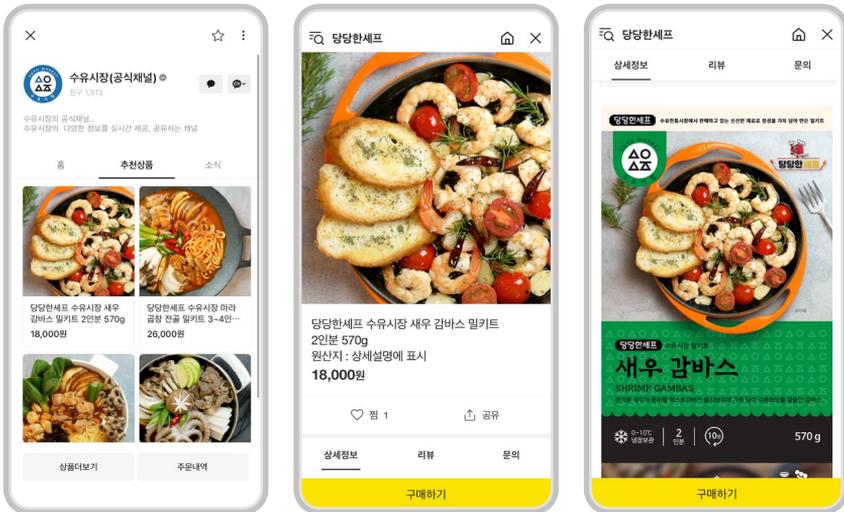
서울 강북 주민의 의식주를 책임지는 수유전통시장은 1966년에 개장하여 오랜 시간 강북구 지역 경제의 중요한 축을 담당하고 있습니다. 정겨운 옛 시장의 모습은 물론 현대화 시설로 쾌적한 쇼핑 환경을 구축한 이곳에는 장을 보는 사람들의 발걸음이 언제나 분주한 곳입니다. 놀장, 네이버, 배달의민족, 쿠팡 등 다양한 온라인 커머스에 입점하여 온라인 판로를 확대하고 있고 이제는 카카오톡 채널을 통해 온오프라인 판촉 활동을 폭넓게 넓혀가고 있는 디지털 전통시장입니다.

자발적으로 시장 대표 특채널을 상인회에서 개설해 운영하고, 친구 추가 이벤트도 자체적으로 기획할 만큼 의욕이 아주 엄청났는데요. 시장에서 쉽게 구할 수 있는 식용유, 밀가루 등을 활용해 단골을 일주일만에 1,000명 달성하며 전통시장 대표 특채널의 가능성을 증명했습니다.

## 활용사례 1.

# 카카오톡 안에 온라인 스토어를 만들고 특채널로 알리기

국내 사업자라면 카카오톡 안에 온라인 스토어를 열 수 있습니다. 특히 카카오톡 채널 홈에 스토어를 노출하고, 효과적으로 판매 마케팅을 진행할 수 있습니다. 수유시장은 시장 내 원재료로 만든 다양한 밀키트 상품을 바탕으로 카카오톡 스토어를 열고 이를 채널에 노출하여 판매 채널과 홍보 채널을 통합하여 효과적으로 마케팅을 진행하고 있습니다.



톡스토어  
자세히 보기



# 개별 점포의 판촉을 돕는 시장 대표 채널로 거듭나기

수유시장은 카카오, 네이버, 쿠팡이츠, 배달의민족, 놀장 등 다양한 온라인 판매 채널에 입점해 있습니다. 다양한 판매 채널에서 얻은 할인 혜택을 특채널 메시지로 채널 친구에게 가장 먼저 제공하며, 고객 편의를 높여가고 있습니다.

### 참여 후기

"카카오톡 채널이라는 온라인 판로를 개척해놓으니 전통시장의 숨통이 트이는 기분입니다. 우리 시장의 좋은 상품을 더 많은 단골에게 알리도록 상인들과 노력하겠습니다."

수유전통시장 상인회 최진호 이사장



메시지 작성  
사례 보러가기



# 하양꿈바우시장

경북 경산시 하양읍 대학로 1544



하양꿈바우시장  
카카오톡 채널



## 시장소개

'꿈바우'는 경북 경산시 팔공산에 소원을 들어주는 '갯바위'를 지칭하여, 시장을 방문하는 고객분들의 꿈을 이루어드리는 의미를 담고자 시장 이름에 담겨졌다고 합니다. 하양꿈바우시장의 모토는 '과거와 현대가 공존하는 시장'으로 시장 앞 조산처 둔치에 조성된 재래시장과 오일장과 함께 마트형 건물 2동을 올려 현대화된 시설을 운영하고 있습니다.

상인회 임직원 모두가 뚝뚝 뭉쳐 특채널 친구 추가 이벤트를 오일장과 지역 축제에 연계해 진행했고, 점포의 할인 정보를 특채널로 홍보하며 고객들과 끊임없이 소통하고 있습니다. 하양꿈바우시장의 활발한 특채널 운영사례를 카카오톡 채널에서 살펴 보시기 바랍니다.

## 활용사례 1.

# 오일장과 지역 축제에 맞춰 채널 친구 확보하기

하양곰바우시장은 매일 열리는 상설시장이면서 5일마다 열리는 5일장을 운영하고 있습니다. 장날에는 더 많은 점포가 열리기에, 지역민들은 장날에 맞춰 시장에 발걸음 하는 경우가 많은데요. 시장은 특채널 친구 추가시 각종 생필품과 장바구니를 제공하는 현장 이벤트를 장날에 맞춰 운영하여 하루만에 이벤트 물품 수백여개를 소진했습니다. 더불어 지역 주민들이 일상에서 시장 소식을 특채널로 자연스럽게 받아 보도록 하기 위해 지역 주민 다수가 방문하는 지역 축제에도 부스를 개설하고 친구 추가 이벤트를 운영한 바 있습니다.

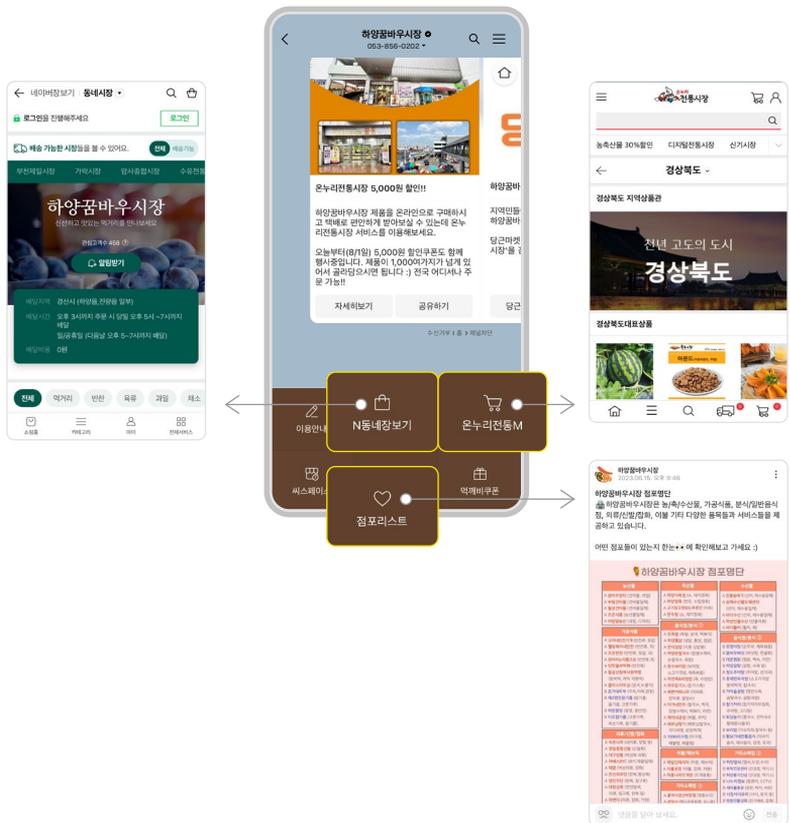


포스트 작성  
방법 보러가기



# 시장의 온오프라인 판매 채널 홍보하기

하양품바우시장 협동조합에서는 시장 한 칸에 편의점을 운영하고 있습니다. 생필품은 물론 경북 경산 지역의 다양한 특산품을 판매하고 있습니다. 더불어 지역 공공배달앱에 입점되어 시장 내 다양한 먹거리 배송 서비스도 제공하고 있습니다. 시장은 이 온오프라인 채널을 특채널 메시지에 담아 지속적으로 홍보했습니다. 단순히 입점 정보를 안내하기 보다 할인 판매 이벤트도 전하며 채널 친구가 이탈하지 않고 계속 머무르며 혜택을 제공받을 수 있도록 고객과 관계를 강화해 가고 있습니다.



메시지 작성  
사례 보러가기

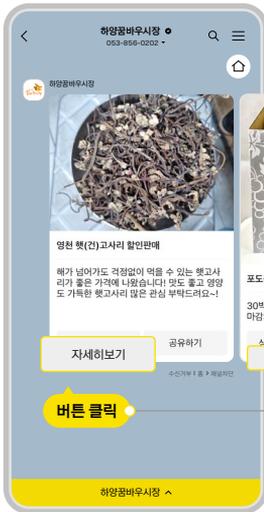


# 점포 단위 지역 특산품 판매하기

시장은 특채널에 특산품을 판매하는 점포 상품의 사진과 판매 정보를 게시하여 홍보했습니다. 시장은 한정 및 할인 판매하는 상품을 채널 친구 대상으로 가장 먼저 홍보하며, 채널 친구들에게 지속적으로 쇼핑 혜택을 제공을 확대해 갈 예정입니다.

**참여 후기** "지역 주민들이 우리 시장의 카카오톡 채널 광고로 특산 소식을 보고 실제로 방문하고 구매도 하시더라고요. 큰 홍보 효과를 확인했습니다."

**하양곰바우시장 상인회 감지는 팀장**



1:1채팅 가능  
보러가기



# 화서시장

경기 수원시 팔달구 동말로 72



화서시장  
카카오톡 채널



## 시장소개

수원화성 화서문 앞에 위치한 화서시장은 화서 지역 주민은 물론 권선구와 장안구를 포함한 지역주민들이 많이 찾아오는 생활밀착형 시장입니다. 대형마트나 백화점이 가득 들어서는 중에도 오랜 시간 묵심있게 지역의 상권으로 자리매김 하는 시장은 다양한 현대화 사업을 거쳐 고객들의 발길이 끊기지 않는 시장으로 거듭나고 있습니다. 앞으로도 경쟁력있는 시장으로 나아가기 위해 다양한 온라인 판매 및 유통망을 늘려가고 있고, 카카오톡 채널을 통해서도 고객 판촉 지점을 늘려나갈 계획이라고 합니다. 기존 고객이 아닌 잠재 고객에게 시장을 홍보할 수 있는 카카오톡 비즈보드 모먼트 심화기능도 교육 기간 동안 적극적으로 활용한 화서시장. 화서시장의 카카오톡 채널을 직접 확인해보시기 바랍니다.

# 다양한 온라인 판매 채널 한 번에 보여주기

화서시장은 네이버 동네시장 장보기와 함께 자사몰 운영을 통해 온라인 판매 채널을 운영하고 있습니다. 다양한 특채널 메시지 형태에 온라인 판매 채널을 지속적으로 소개하여, 고객의 상품 구매 경로를 다양하고 제공하고 있습니다.

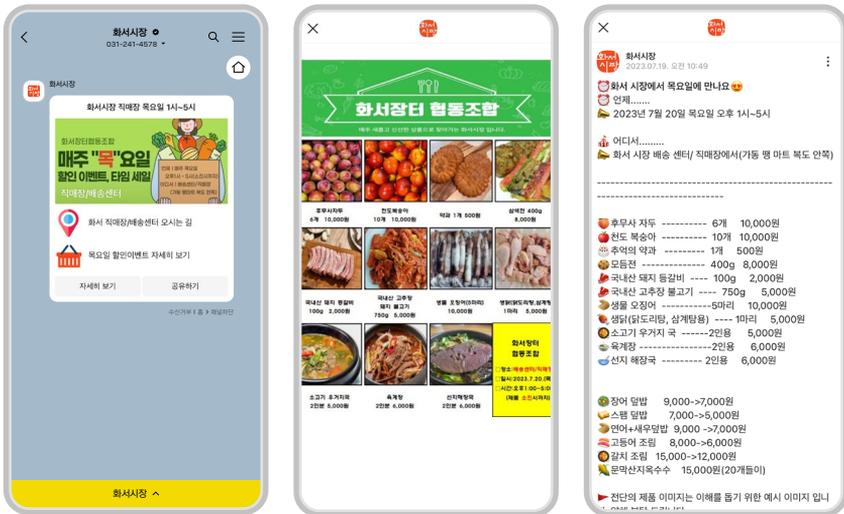


메시지 작성  
사례 보러가기



# 일일 직매장 제품 판매가 알리기

시장 협동조합에서는 합리적인 가격으로 신선한 제품을 판매하는 오프라인 직매장을 운영하고 있습니다. 매주 목요일 할인 이벤트를 운영하고 있고, 다양한 상품의 수량별 가격 정보를 한눈에 보기 쉽게 이미지로 구성하여 포스팅과 메시지 광고를 진행하고 있습니다. 지속적인 직매장 할인 정보 제공을 통해 고객이 시장에 방문하지 않아도 미리 가격 정보를 확인하여 즐거운 쇼핑을 할 수 있도록 돕고 있습니다.



포스트 작성  
사례 보러가기



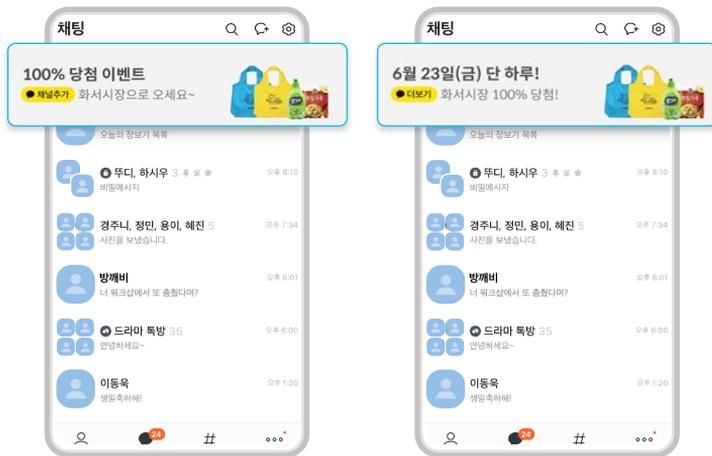
# 잠재 고객인 지역민의 카카오톡 화면에 시장 채널 노출하기

카카오톡 사용자라면, 앱 최상단에 고정된 광고 배너 '카카오 비즈보드'가 있습니다. 카카오 비즈보드는 전국민이 사용하는 카카오톡에 광고 배너를 올려 최적의 광고 효율을 이끌어 낼 수 있는 상품인데요. 클릭 시 전환되는 화면은 광고주가 설정을 할 수 있습니다. 특히 성별, 나이, 행정구역(지역) 기반으로 특정 그룹을 지정 노출할 있는 광고 설정 기능을 제공하고 있습니다. 수원시에 위치한 화서시장은 지역민이 찾는 근린생활형 시장으로서 지역민이지만 아직 시장을 모르거나 방문하지 않는 대상에게 시장을 알리고자, 지역 타겟 기능으로 '수원시'를 특정하여 배너를 제작 및 노출하여 효과적으로 타겟 광고를 운영했습니다.

**참여 후기**

"카카오톡 비즈보드 모먼트 광고를 통해 하루 만에 99명의 특채널 친구 수가 증가한 것을 볼 수 있습니다. 광고 효과를 체감할 수 있었습니다."

화서시장 허지은 팀장



비즈보드  
보러가기



---

# 카카오톡 채널을 시작으로 더 많은 카카오비즈니스 도구를 활용해 보세요.

---

## 카카오비즈니스 세미나

카카오와 함께 비즈니스를 시작해 보세요!  
무료 교육과 지원 프로그램이 제공됩니다.



---

## 카카오 광고

전국민에게 당신의 비즈니스를 알리세요!  
4천만 유저 중 꼭 필요한 고객만 쓱쓱 골라 더 효과적으로



---

## 카카오톡 스토어

누구나 쉽게 카카오톡에서 내 스토어를 만들 수 있어요!  
다양한 판매 도구가 제공되는 차별화된 쇼핑 플랫폼



© 카카오임팩트 2023

이 책은 저작권법에 의해 한국 내에서 보호를 받는 저작물이므로  
무단전재와 무단복제를 금합니다. 이 책 내용의 전부 또는 일부를 이용하려면  
반드시 저작권자의 서면동의를 받아야 합니다.

이 책은 비매품입니다.