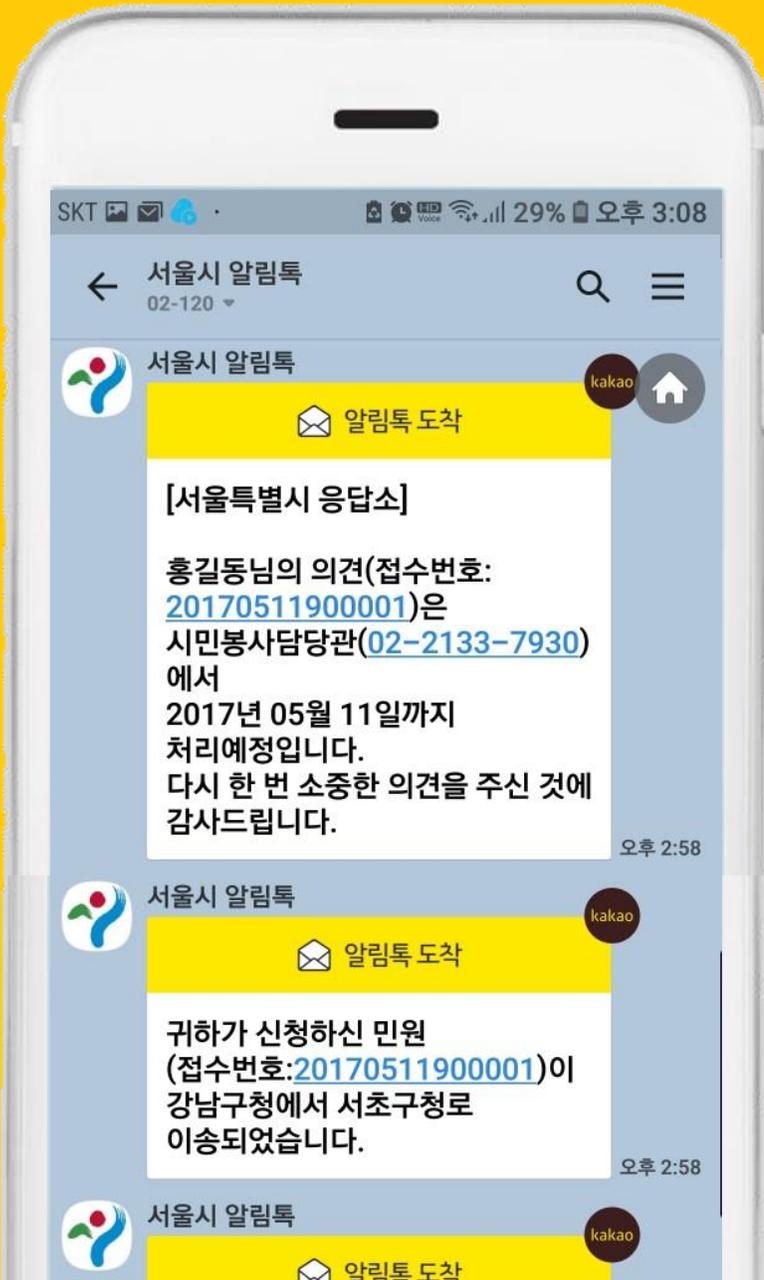


Kakaotalk Biz Message API

알림톡 상품 소개서

(주)DK비즈니스센터

카카오BIZ마케팅본부



01. 알림톡이 광고주에게 전달하는 메시지

>> 알림톡이란

카카오톡을 활용한 알림톡은 2015년 9월 출시된 이후에 주문, 결제, 배송 등 비광고성 정보 전달용 서비스로 안정적인 서비스로 각광받고 있습니다. 적용 분야로는 홈쇼핑, e커머스, 택배, 보안, 은행, 보험, 증권, 항공사, 공공기관, 제약, 교육, 서비스 등 다양한 분야의 기업이 알림톡을 통해 고객에게 자신들의 정보성 메시지를 고객들에게 전달하고 있습니다.

>> 알림톡 발송 주체 규모

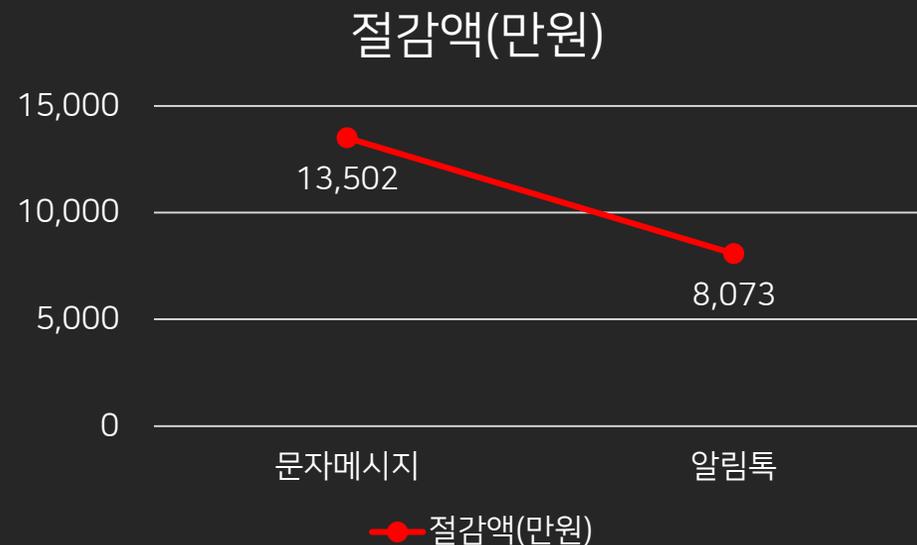
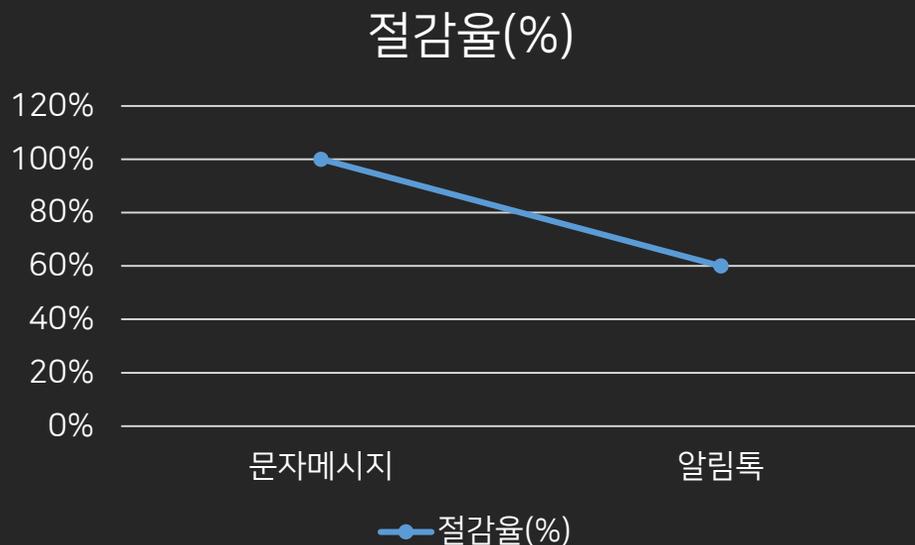
2017년 3월 사용자 규모 약 5,300개에서 2018년 3월 월간 발송 주체가 약 16,000개의 규모로 성장하고, 2020년 상반기 현재에는 약 80,000여 개의 기업, 관공서 등이 개설하여 운영 중에 있습니다.
(2017년 대비 현재 1,500% 이상 성장세 中)

>> 최대 85.5%의 비용 감소가 가능한 알림톡

비즈메시지 업계에 따르면 통신사 A의 LMS 단가는 메시지 한 개 당 23~26원입니다.

반면, 알림톡은 6~7원으로 알림톡을 사용하는 기업과 관공서는 약 78.6~ ~ 85.5%의 비용 감소 효과를 얻고 있습니다.

집행사례로 보면 2017년 부터 알림톡을 도입한 A 광고주는 도입한 첫 해에 문자 메시지 발송 비용으로 1억 3,502만원에서 8,073만원으로 낮출 수 있었습니다.(40% 절감효과, 약 5,429만원 절감)



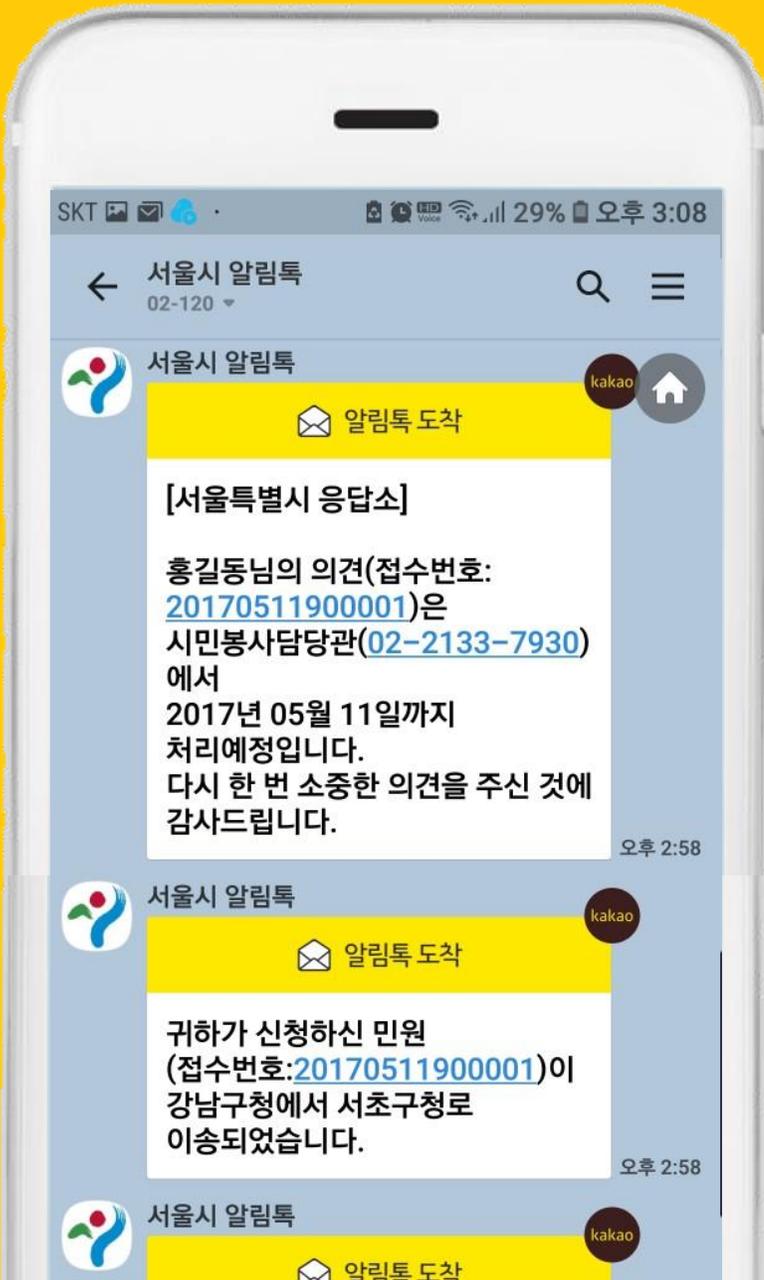
“

전화 문의 상담 내용과 통지서 이메일 발송 알림, 검사 일자 및 장소 안내 등
문자 메시지 발송이 2016년 700만여 건에 달하는 등
매년 증가하자 내부 논의를 거쳐 알림톡 도입을 결정했습니다.

기존 문자보다 수신율도 높고 전송 속도도 뒤지지 않는 데다,
데이터 유출과 스팸 메시지 처리 위험 부담 등도 적어 업무 효율성을 높일 수 있습니다.

무엇보다도 알림톡 도입 이후 비용 절감 효과가 크게 느낄 수 있었습니다.
지난해 알림톡과 문자 발송 건수는 950만 여건으로 전년 대비 135% 증가했지만, ”
전체 비용은 70% 이상 절감하였습니다.

< A 알림톡 이용 기업 담당자 인터뷰 >



02. 알림톡 서비스 소개

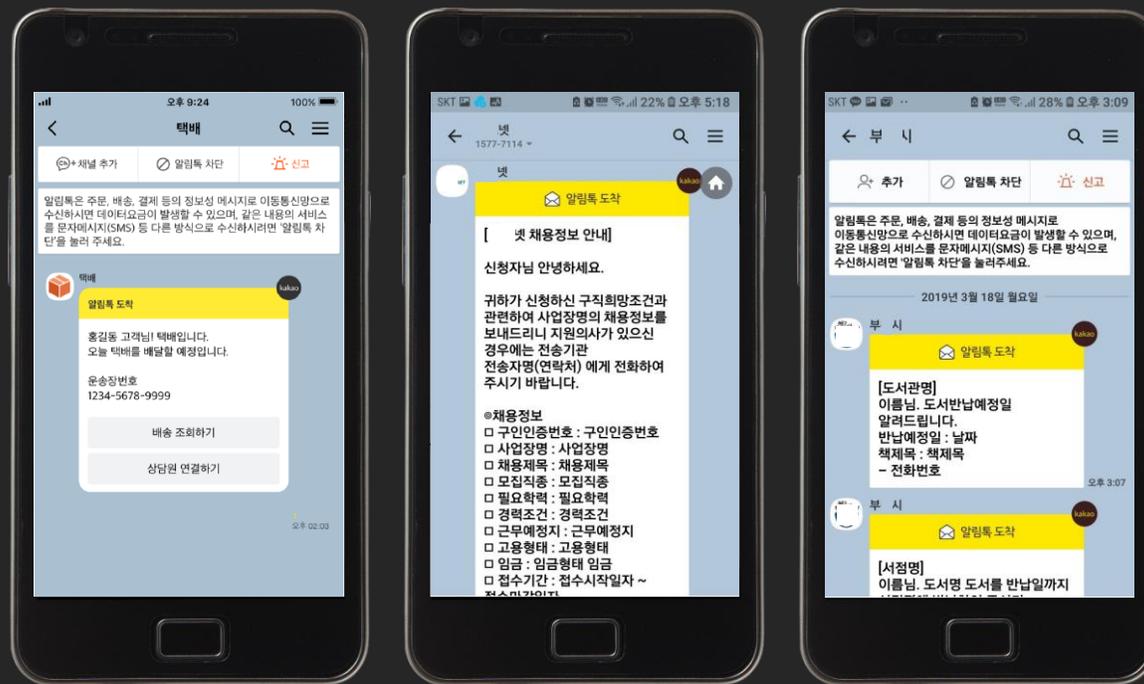
★ 카카오톡 알림톡, 기억해야 할 8가지 ★

- 별도의 **카카오톡 채널 추가 없이** 카카오톡 사용자인 고객에게 알림톡 문자 발송.
- 한/영 구분 없이 띄어쓰기 **1,000자 전송**.
- 웹 **URL 링크** 지원.
- **카카오톡 인증 마크**로 고객에게 신뢰감 형성.
- SMS, LMS, MMS 보다 **저렴한 비용**.
- 알림톡 발송 실패 시 SMS, LMS, MMS **문자 대체 전송** 가능.
- 정형화된 답변(FAQ)은 **자동 응답(스마트채팅)** 가능.
- 카카오톡 채널을 추가한 고객에게는 **단체 메시지를 통해 광고 전달** 가능.

01_카카오톡 비즈메시지(Biz-Message) 서비스란?

Ch 자사의 “카카오톡 채널”을 이용하여 개인화된 비즈니스 메시지를 카카오톡 이용자에게 발송할 수 있는 카카오톡 상품입니다.

Ch 기업의 자사 카카오톡 계정으로 이용자에게 비즈메시지를 보내기 위한 발신자 역할을 담당하게 됩니다. (대표 e-메일 계정으로 무료로 개설이 가능!)



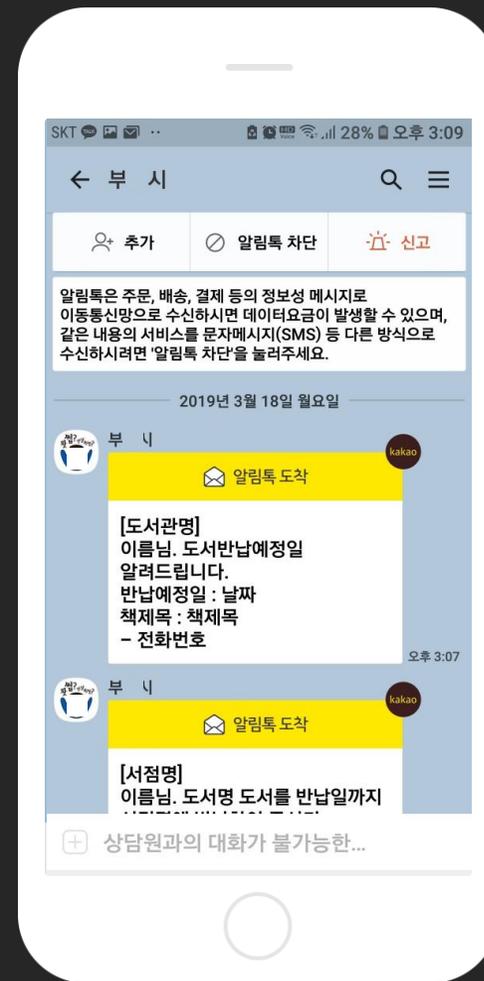
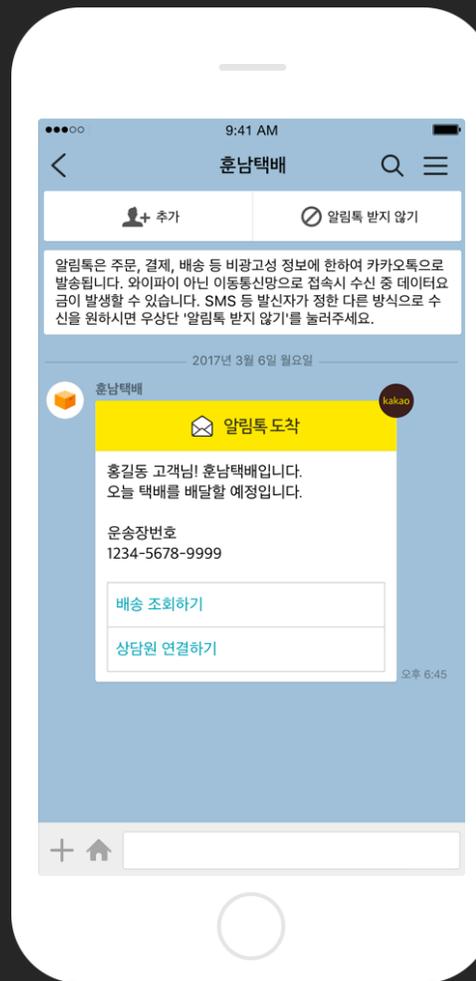
※ 광고주 참고용으로 만들어진 이미지입니다.

02_카카오톡 알림톡이란?

알림톡은 발신 **카카오톡 채널 추가**를 하지 않은 **이용자**에게도 **발송**이 가능합니다.

단, 메시지 내용은 정보통신망법 관련 한국인터넷진흥원 가이드상 '광고성정보의 예외' 중 **이용자 보호 차원에서 서비스에 적합하다고 보는 일부**에 한합니다.

주문/예약확인, 배송 현황 메시지 등이 이에 해당하며, **구독자 대상의 뉴스레터나 일방적인 공지문은 포함되지 않습니다.**

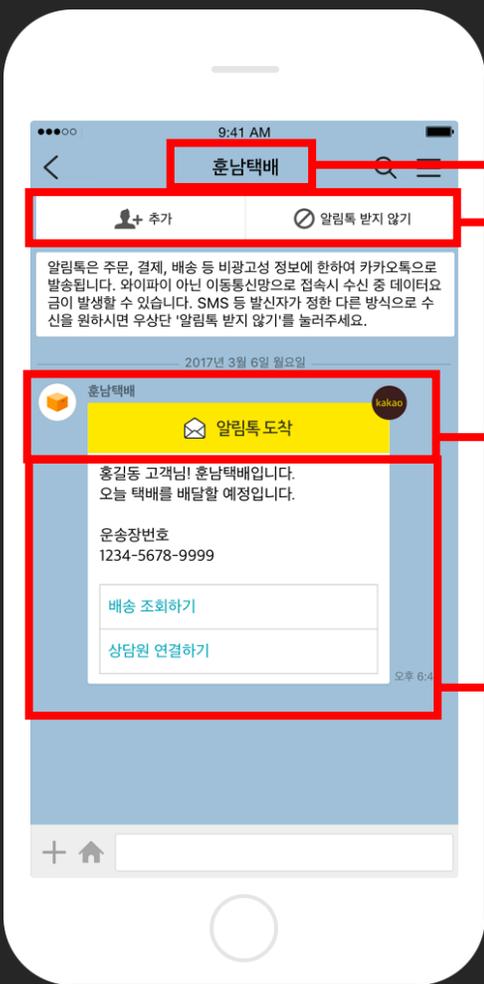


※ 광고주 참고용으로 만들어진 이미지입니다.

03_카카오톡 알림톡 메시지 유형

<p>구매/예약정보</p>	<p>주문/예약 접수 및 취소 배송 지연 안내 예약 준비 중 안내</p>
<p>결제/계좌정보</p>	<p>신용카드 승인/취소 은행계좌 입/출금 환불(무통장입금)</p>
<p>민원 처리</p>	<p>민원접수 안내 담당자 배정 안내 담당 부서 변경 결과 등록 등</p>
<p>납부 관련</p>	<p>세금 안내 과태료 안내 납부 완료 안내</p>
<p>배송 정보</p>	<p>배송출발, 송장번호 안내 반품/교환 요청 접수 반품/교환 수거 완료</p>
<p>회원 정보</p>	<p>회원가입 및 탈퇴 안내 Q&A 문의 신청 확인 및 답변 이벤트 신청 및 응모 결과 알림</p>

04_카카오톡 알림톡 화면 구성



[알림톡 첫수신 고객화면]

발송카카오톡 채널 프로필

채널 추가/알림톡 받지 않기

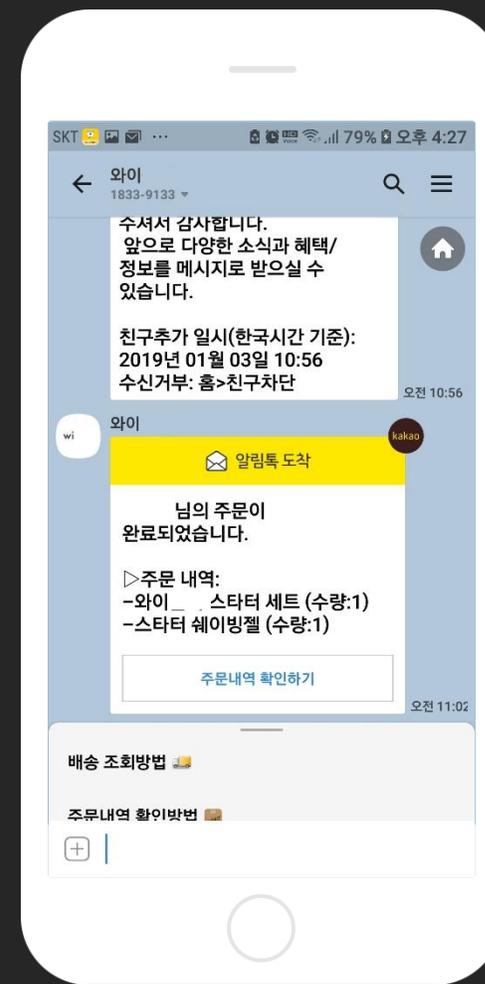
추가버튼을 클릭할 경우 기업카카오톡 채널 추가가 가능하도록 연결, 알림톡 받지 않기를 클릭할 경우 카카오톡이 아닌 문자로 대체 발송.

카카오톡 알림톡 전용 UI

카카오 인증마크와 해당 비즈니스 메시지 정보창 안내를 통해 고객들에게 신뢰를 줄 수 있는 커뮤니케이션이 가능.

카카오톡 알림톡 템플릿

알림톡은 정보 메시지만 발송이 가능하기 때문에 사전에 등록된 문구(템플릿)로만 발송이 가능.

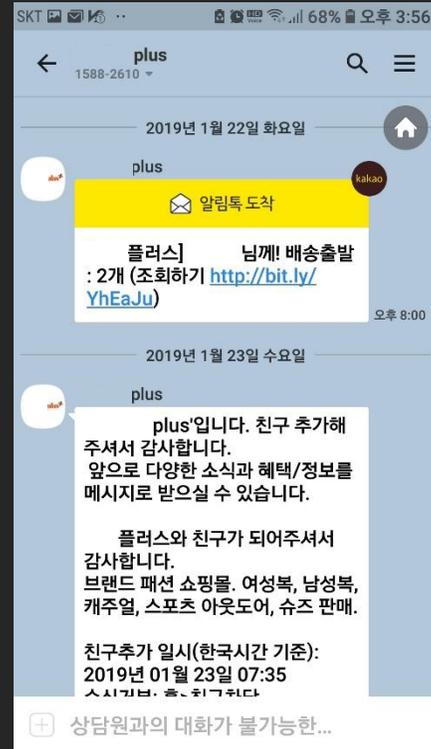
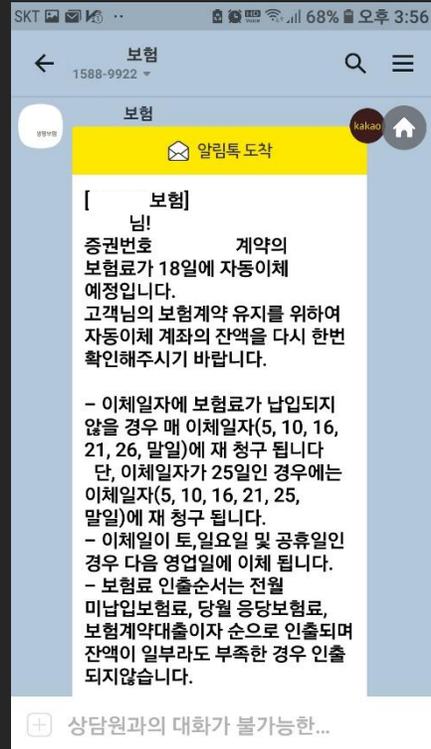
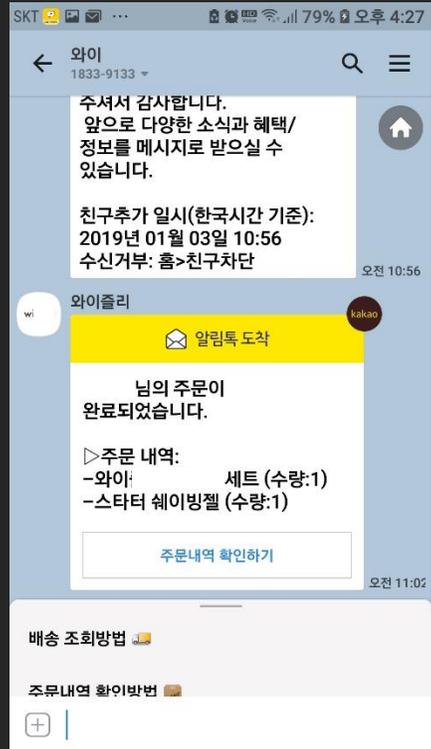


[채널 추가 이후 알림톡 수신 고객화면]

※ 광고주 참고용으로 만들어진 이미지입니다.

05_카카오톡 알림톡 메시지 제작 가이드

	내용	비고
<p>알림톡</p>	<p>한/영 구분 없이 띄어쓰기 포함 최대 1,000자 텍스트 메시지 + 메시지 하단 링크 버튼</p>	<p>바이트(byte)에 상관없이 1,000(한/영)자 발송 가능. LMS(장문 문자) 보다 저렴한 단가로 정보성 메시지 발송 가능.</p>



※ 광고주 참고용으로 만들어진 이미지입니다.

06_카카오톡 알림톡 + 문자 연동

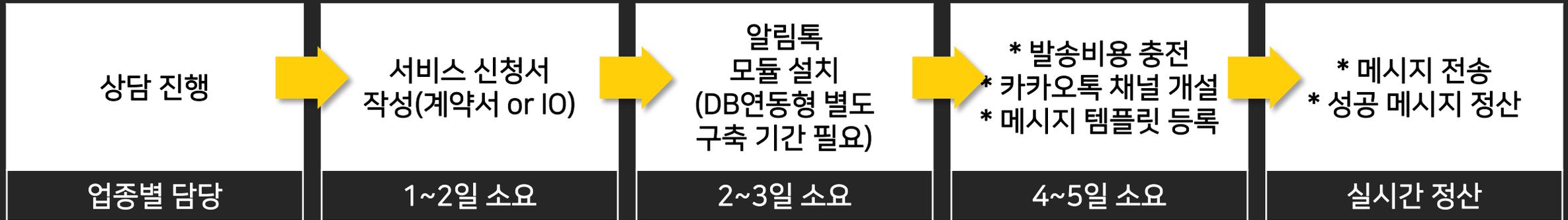
카카오톡 App 미 이용자로 인해 알림톡 단체 발송 시 **평균 80%의 전송 성공률**이 발생합니다.
이를 보완하기 위해 **실패 이용자에게는 문자메시지로 전송**할 수 있도록 **연동**이 가능합니다.
(문자메시지 발송 비용은 별도)



07_알림톡 서비스 계약 및 구축 진행 프로세스

문의전화, 메일, **상담신청만** 주시면

상담부터 발송까지 **모든 과정을 손쉽게 집행하실 수 있도록 지원**하고 있습니다.



08_주의 사항 및 자주 묻는 질문

- 1) 카카오톡 비즈니스 메시지 발송에 사용하는 **전화번호는 고객사가 적법한 목적과 절차에 의해 수집된 전화번호만 사용**하여야 합니다.
- 2) 비즈니스 메시지 사용 과정에서 고객사가 보유한 개인정보의 처리 업무 위수탁이 발생합니다. 따라서 **[정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 및 개인정보보호법]**에 의거하여 계약서 및 IO(계재신청서)에 **[개인정보 처리업무 위탁계약체결이 필요합니다]**.
- 3) 카카오톡 알림톡 수신에 익숙하지 않은 고객의 민원을 고려하여 아래와 같은 내용을 **신규 회원의 전화번호 수집 양식 및 기존 회원 대상의 공지 이메일 등을 통해 안내**할 필요가 있습니다.

* 주문, 배송 정보 등 비광고성 정보를 카카오톡 알림톡으로 알려드리며 만약 **알림톡 수신이 불가능하거나 수신 차단하신 경우에는 일반 문자메시지로 보내드립니다.**

* 와이파이가 아닌 **이동통신망으로 접속** 시 알림톡 수신 중 **데이터요금이 발생**할 수 있습니다.

* 만일 알림톡 정보 수신을 원하지 않으시면 수신화면 상단의 **[알림톡 차단]**이나 **[고객센터]**를 통해 수신 거부 의사를 알려주시기 바랍니다.

- 4) **안심번호**는 안심번호 서비스사에서 본래 전화번호에 임시로 연결한 전화번호로서 그 연결 현황은 해당 서비스사에서만 확인이 가능합니다.
따라서 카카오톡 **알림톡 비즈니스 메시지 발송에 사용할 수 없습니다.**
- 5) 알림톡은 카카오톡 **PC 버전에서도 확인이 가능**합니다. 다만 [메시지가 도착했습니다.]와 같은 내용으로 도착 알림만 지원되며 메시지 **본문은 노출되지 않는 것이 기본 상태**로 설정되어 있습니다. 카카오톡 PC 버전에서 알림톡 메시지 **본문을 확인하시려면**, 알림톡 메시지 하단의 **[PC에서 알림톡 확인하기]** 버튼을 눌러 **[동의]**하시면 됩니다.(일부 버전에서는 지원되지 않을 수 있습니다.)
- 6) 알림톡은 발송 요청 중 안심번호의 비중, 수신 고객의 연령대 분포에 따라 수신율이 다소 차이가 있을 수 있습니다.
하지만 국내에서만 **4,000만 명 이상의 활성 사용자**를 보유한 카카오톡을 기반으로 하는 만큼 **기대 이상의 발송률이라는 평가**가 일반적입니다.

※ 알림톡 집행 사례_ 더불어민주당

더불어민주당 권리 당원에게 당에서 발생하는 다양한 이슈와 관련된 정보를 전달하고 있습니다.

더불어민주당 알림톡 도착

안녕하세요!
더불어민주당 중앙당선거관리위원회 회의입니다.

당헌 제25조, 당규 제4호 당직선출 규정 제42조에 따라, <최고위원 선출을 위한 예비경선>을 실시하오니 투표에 꼭 참여해 주시기 바랍니다.
온라인투표 대상자(투표안내문)이므로 온라인투표만 가능합니다. 착오 없으시기 바랍니다.

<최고위원 선출을 위한 예비경선 온라인투표>

- ▶ 투표일정: 2020년 7월 24일 금요일, 투표 개시 선언부터 120분 간
- ▶ 투표방법: 온라인투표(1인 1표 2인연기명)

<약관 동의 → 대상자 인증(이름, 주민번호) → 휴대폰 인증(인증번호) → 투표>

※ 온라인투표 대상: 시도지사 및 시도회의의장, 구청장, 시장, 군수, 각 시도 기초회의의장단 중 호선하는 각 1인

※ 당일 현장에서 정견발표 이후 투표개시선언과 동시에 투표링크발송(홍피투표 가능) 예정

※ 정견발표는 오후 1시에 썸TV 생중계 예정

예비경선 투표 안내
후보자 프로필 보기

오후 1:56

더불어민주당 알림톡 도착

당원님! 안녕하세요.
더불어민주당입니다.

님은 더불어민주당의 당원으로서 당원투표에 참여하실 수 있습니다. 투표를 통해 더불어민주당의 정당활동에 함께 참여해주세요!

[투표안내]
- 일시: 2020-07-02 14:30:00 ~ 2020-07-02 15:00:00
- 방법: 당원 인증 후 참여
※ 투표는 모바일, PC 둘 다 가능

자세한 내용은 홈페이지 또는 앱을 통해 확인이 가능합니다.

자세히보기

오후 2:46

더불어민주당 알림톡 도착

당원님!

더불어민주당 멤버십 등록이 완료되었습니다.
홈페이지 또는 앱을 통해 더불어민주당의 다양한 정당활동에 참여해보세요!

자세한 내용은 홈페이지 또는 앱을 통해 확인이 가능합니다.

자세히보기

오후 2:46

더불어민주당 알림톡 도착

중앙위원님! 안녕하세요.

제4차 중앙위원회는 코로나19로 인해 대규모 다중 집회 행사에 대한 우려가 있어, 중앙위원의 의견권 보장을 위해 안전 처리 방식을 온라인 투표로 시행하기로 하였습니다. 이에 중앙위원들께서는 온라인 투표에 반드시 참여해 주시기 바랍니다.

<더불어민주당 제4차 중앙위원회 안내>

- ▶ 안건: 당헌 개정의 건
1) 당대표 및 최고위원 임기
2) 당원자치회 제도 개정
3) 온라인 전국대의원대회 개의 요건에 관항 사항

▶ 투표일정: 2020년 7월 16일 목요일 오전 10시~오후 3시

▶ 투표방법: 모바일, PC 둘 다 가능
<약관 동의 → 중앙위원 인증(이름, 주민번호) → 휴대폰 인증(인증번호) → 투표>

▶ 개회 및 안전상정은 당 유튜브[썸]으로 생중계로 진행됩니다.

투표 바로가기
안전 확인하기

오전 10:11

더불어민주당 알림톡 도착

대의원님 안녕하세요!
더불어민주당 경상북도당입니다.

경상북도당위원장 선출을 위한 투표 안내드립니다.

- ▷ 투표대상자: 심우일 대의원
- ▷ 투표일정: 2020년 7월 30일(목), 오전9시~오후10시
- ▷ 투표방법: 온라인투표 (모바일, PC 둘 다 가능)
<약관 동의 → 대상자 인증(이름, 주민번호) → 휴대폰 인증(인증번호) → 투표>
※ 온라인 미 투표자는 ARS 투표로 대체됩니다.

▼ '투표 바로가기' 버튼을 통해 투표해주세요!

투표 바로가기
후보자 프로필 보기
투표 방법 안내

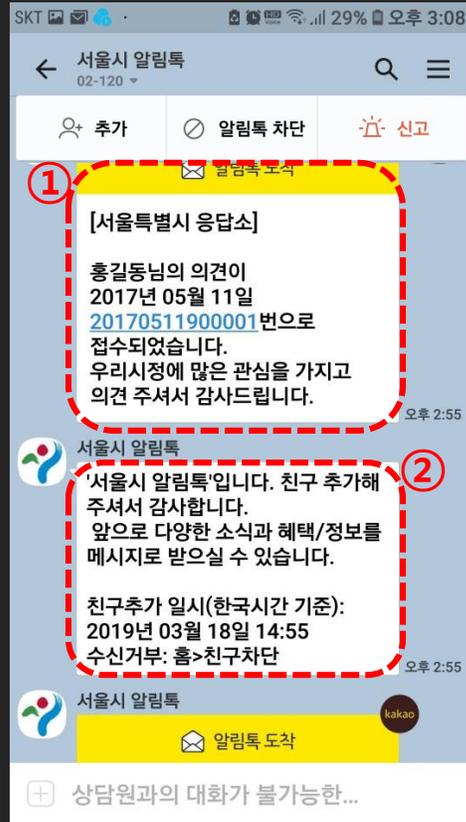
오후 5:36

※ 알림톡 집행 사례_ 서울시청

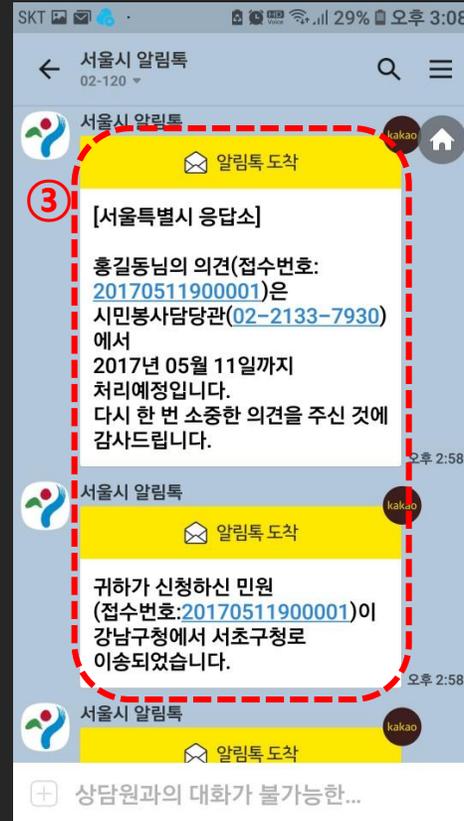
최근에 “서울시 응답소 ” 에서 만들어진 “서울시 알림톡” 서비스로

시민들이 홈페이지에서 다양한 문의를 남겼을 경우,

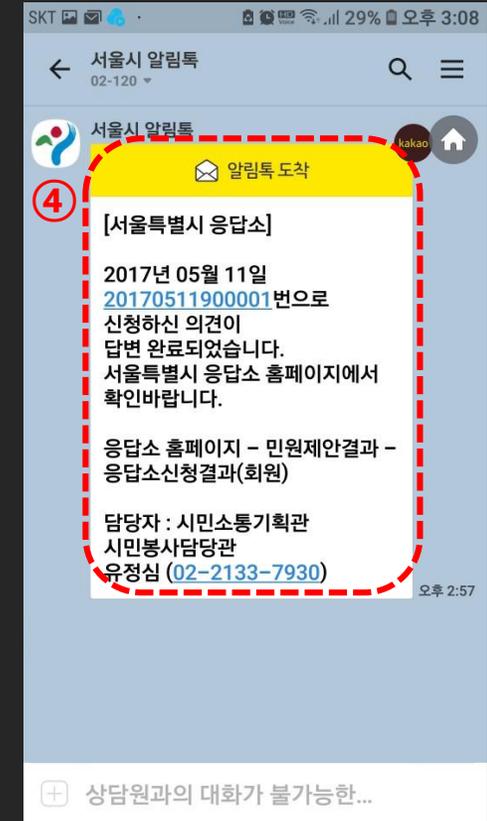
문의 접수부터 답변 완료까지의 모든 진행 상황을 알림톡 서비스로 진행하고 있습니다.



- ① 문의내용 접수할 경우 접수완료메시지발송
- ② 상단에 플친 추가노출을 통해 친구 추가 유도



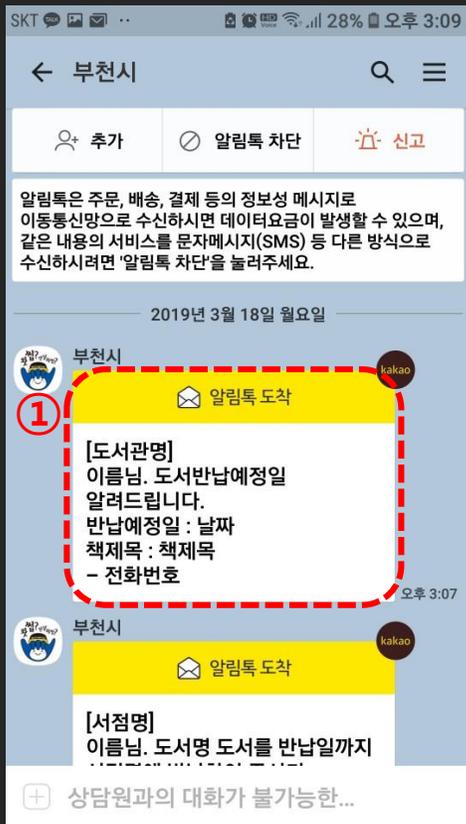
- ③ 문의내용의에대한처리과정 발송



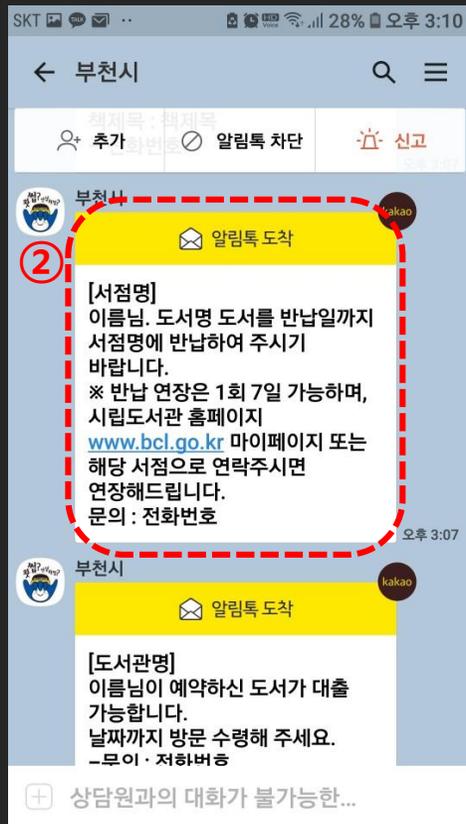
- ④ 답변이완료 되었을 경우완료메시지발송

※ 알림톡 집행 사례_ 부천시청

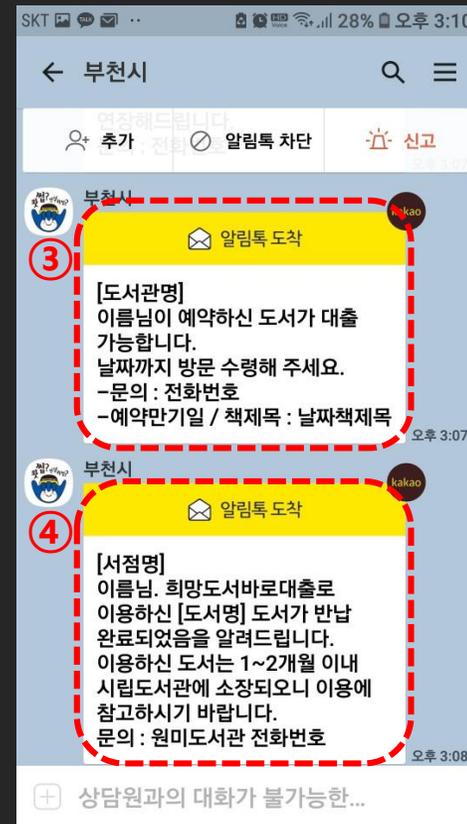
부천시 도서관에서 운영 중인 사례로
 도서 대여부터 반납 일정 고지, 대여 연장, 도서 예약, 반납 완료까지의
 많은 알림 서비스로 활용하고 있습니다.



① 도서반납예정일사전고지



② 반납일정 고지 및 대여 연장 알림

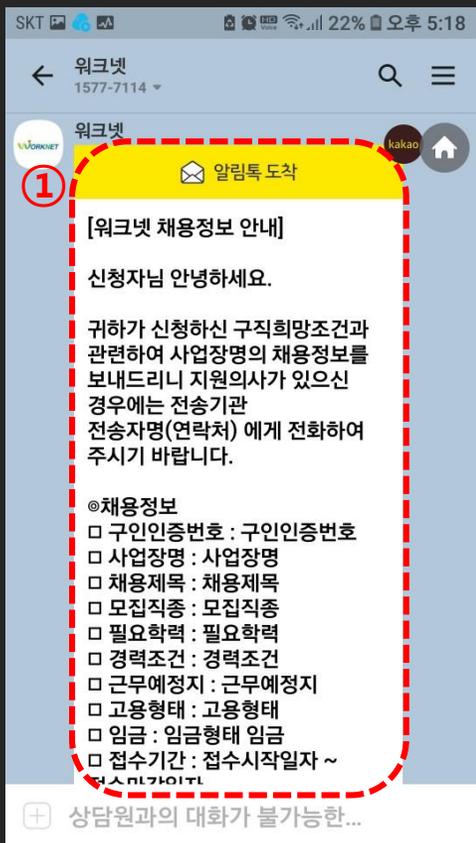


③ 도서예약가능 알림

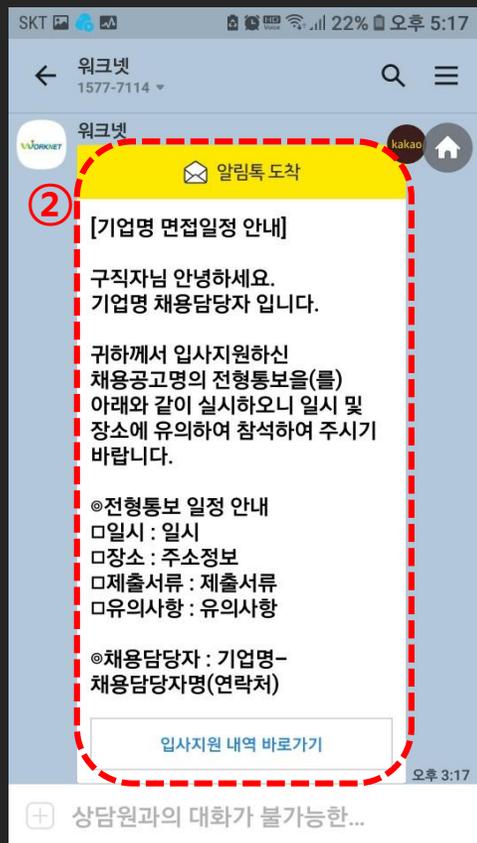
④ 도서반납완료 알림

※ 알림톡 집행 사례_ 워크넷

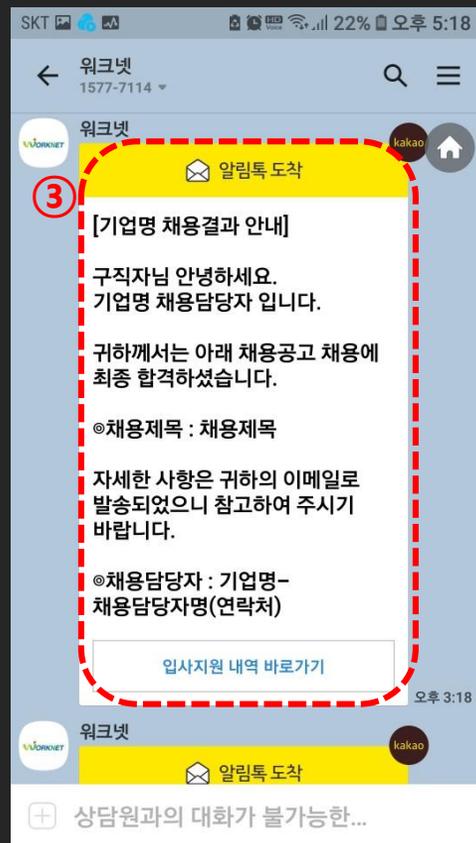
고용노동부의 고용정보 시스템인 “워크넷”에서도 알림톡 서비스를 운영하고 있으며 채용 정보, 면접 일정, 채용 결과, 전자근로계약 안내 등 다양한 영역에서 알림톡 서비스를 활용하고 있습니다.



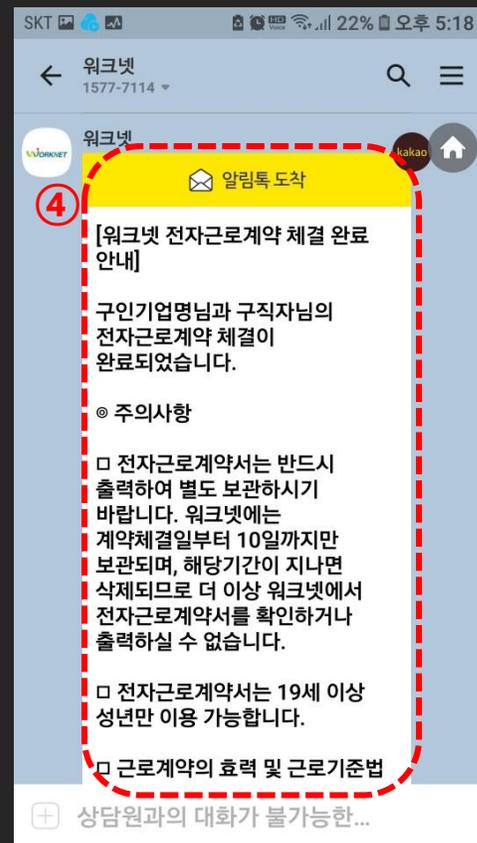
① 기업채용정보안내



② 기업면접일정안내



③ 기업채용결과안내



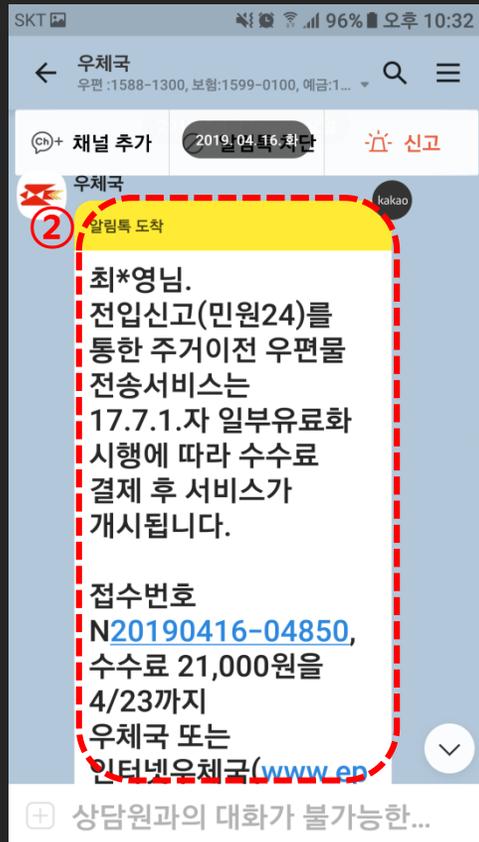
④ 전자근로계약안내

※ 알림톡 집행 사례 _ 우체국

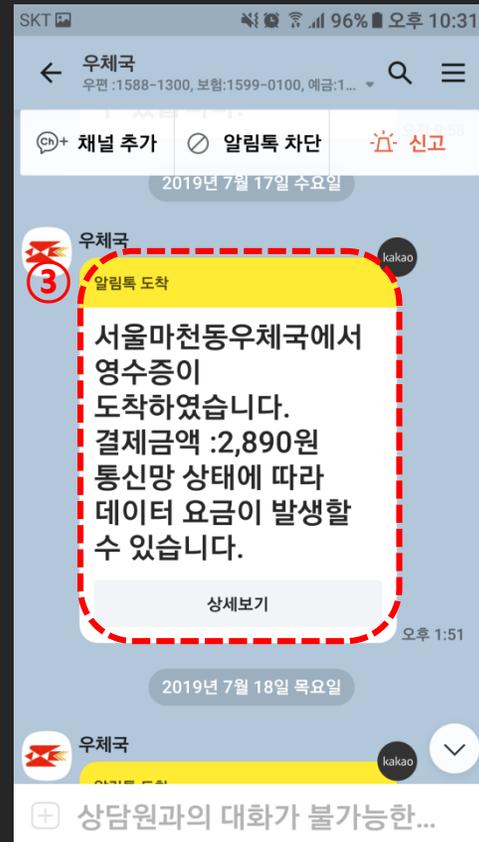
우체국에서 운영 중인 사례로
등기, 영수증 발행, 택배알람까지의
많은 알림 서비스로 활용하고 있습니다.



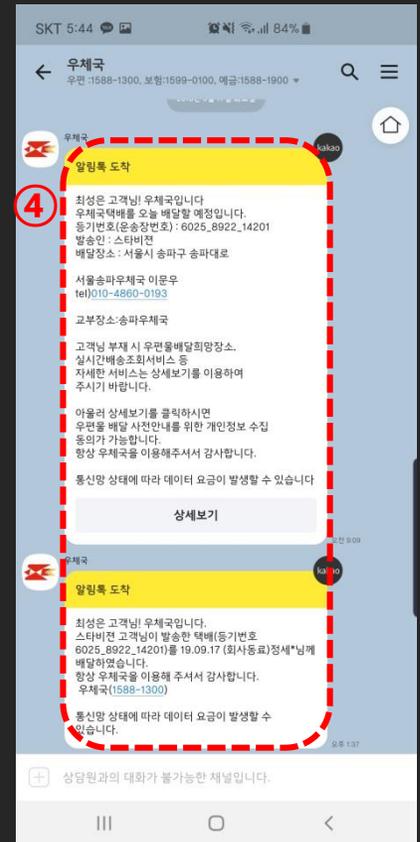
① 등기배달완료안내



② 전입신고를 통한 주거이전
우편물 전송 서비스 안내



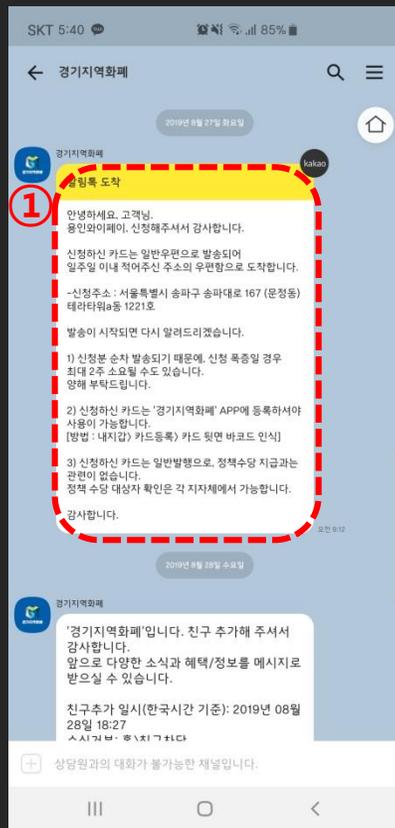
③ 영수증발행



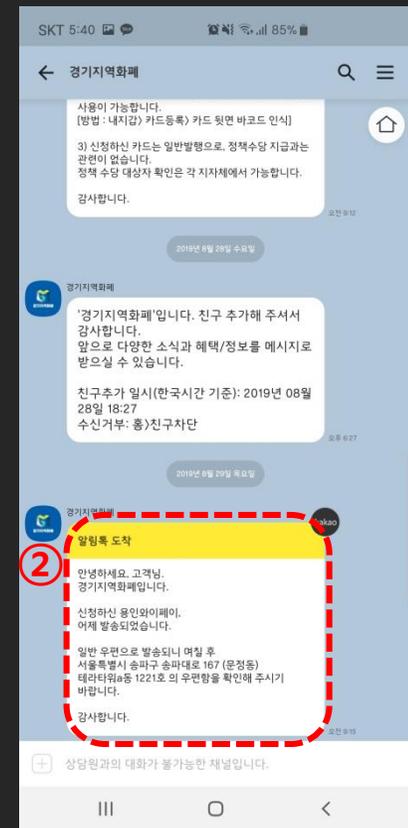
④ 택배배송완료안내

※ 알림톡 집행 사례 _ 경기도

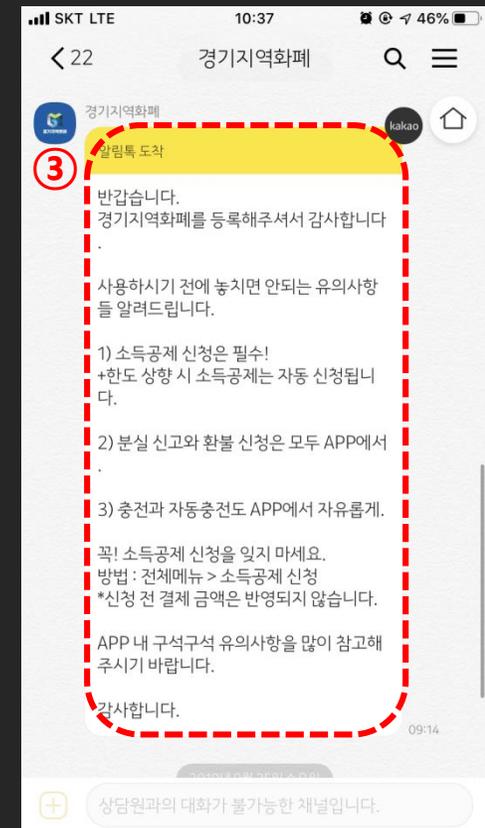
경기도의 지역활성화를 위한 “경기지역화폐”에서도 알림톡 서비스를 운영하고 있으며
경기지역화폐 접수 및 배송 안내 등
다양한 영역에서 알림톡 서비스를 활용하고 있습니다.



① 경기지역화폐신청안내



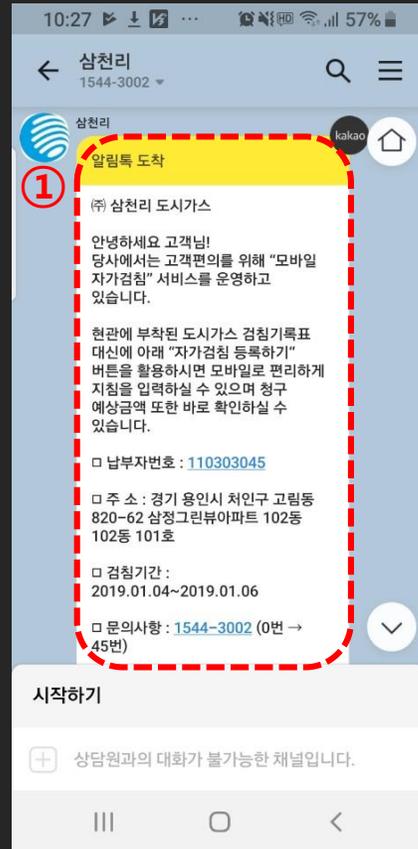
② 경기지역화폐배송완료안내



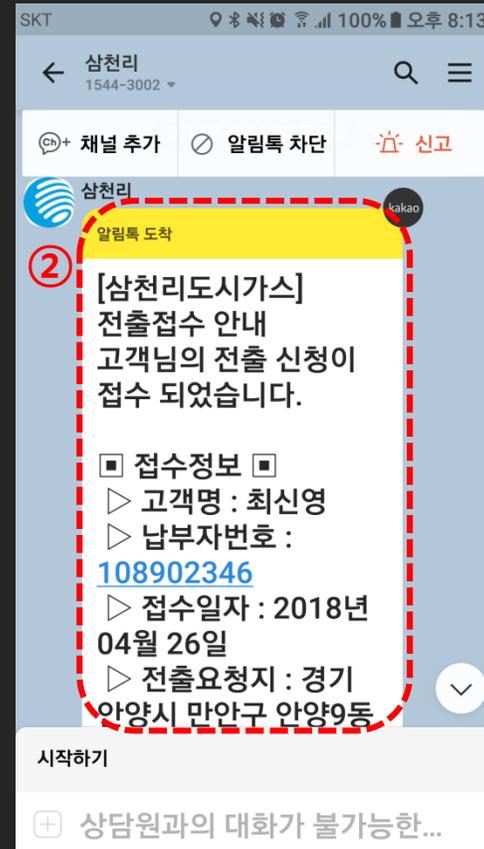
③ 경기지역화폐등록안내

※ 알림톡 집행 사례 _ 한국도시공사

한국도시공사의 “삼천리”에서도 알림톡 서비스를 운영하고 있으며
 전출안내, 모바일 자가검침 등
 다양한 영역에서 알림톡 서비스를 활용하고 있습니다.



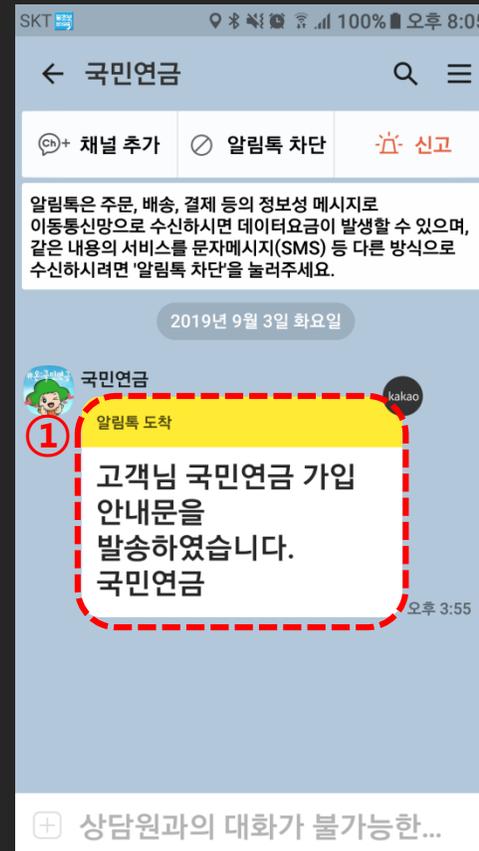
① 모바일자가검침안내



② 전출안내

※ 알림톡 집행 사례 _ 국민연금공단

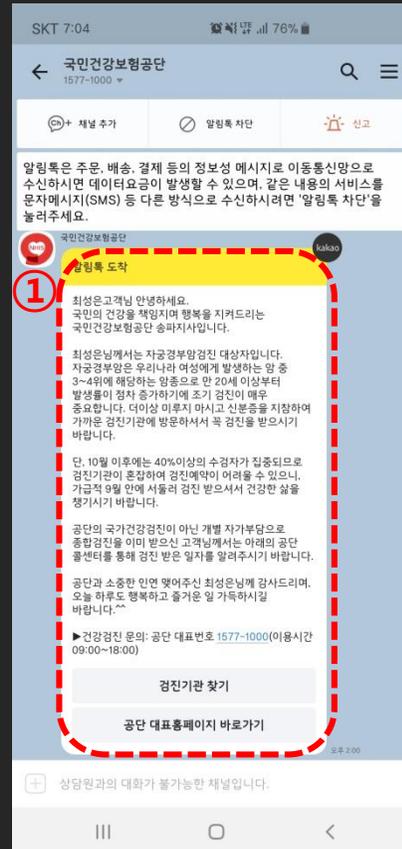
국민연금에서도 알림톡 서비스를 운영하고 있으며 국민연금 가입 안내 등 다양한 영역에서 알림톡 서비스를 활용하고 있습니다.



① 국민연금가입안내

※ 알림톡 집행 사례 _ 국민건강보험공단

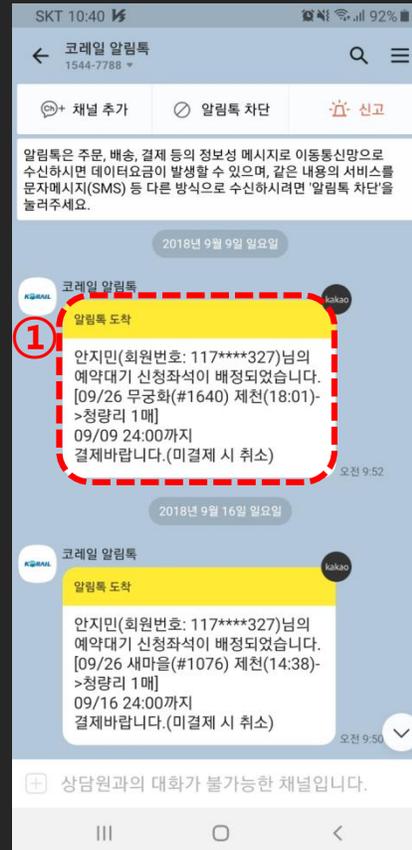
국민건강보험공단에서도 알림톡 서비스를 운영하고 있으며 검진 대상자안내 등 다양한 영역에서 알림톡 서비스를 활용하고 있습니다.



① 검진대상자안내

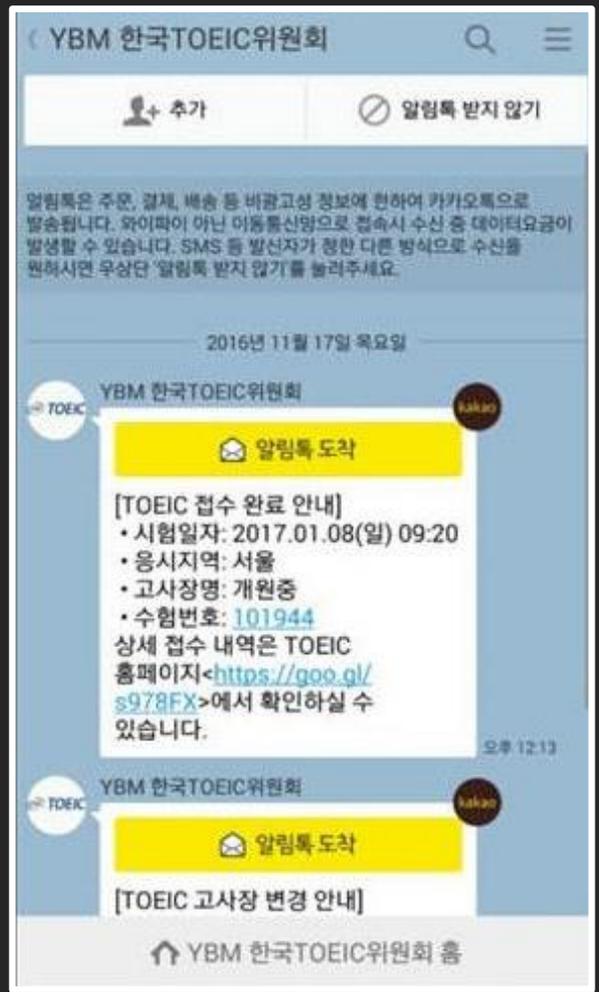
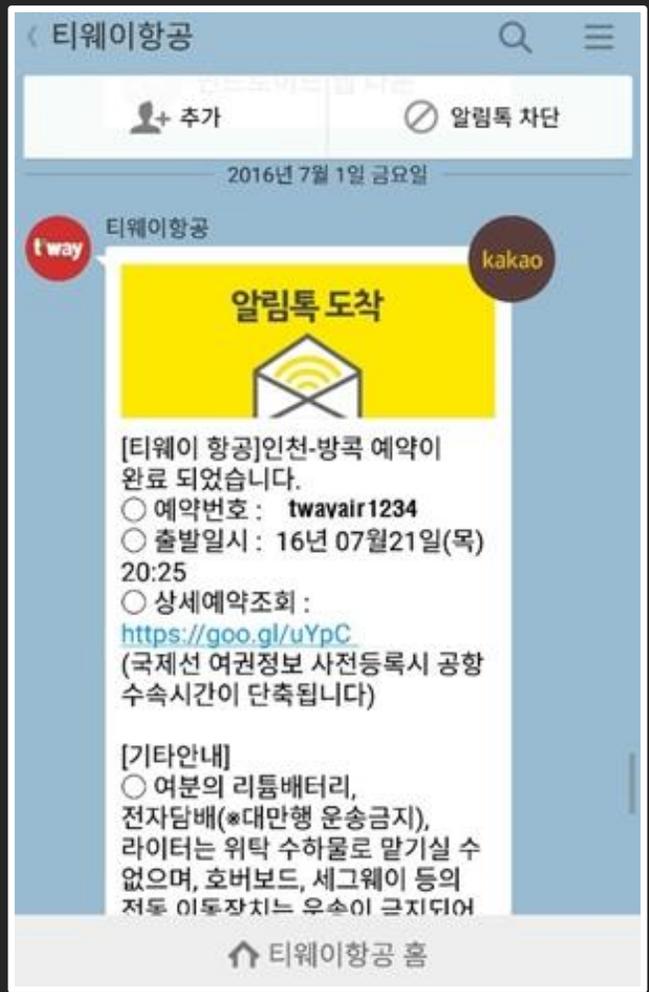
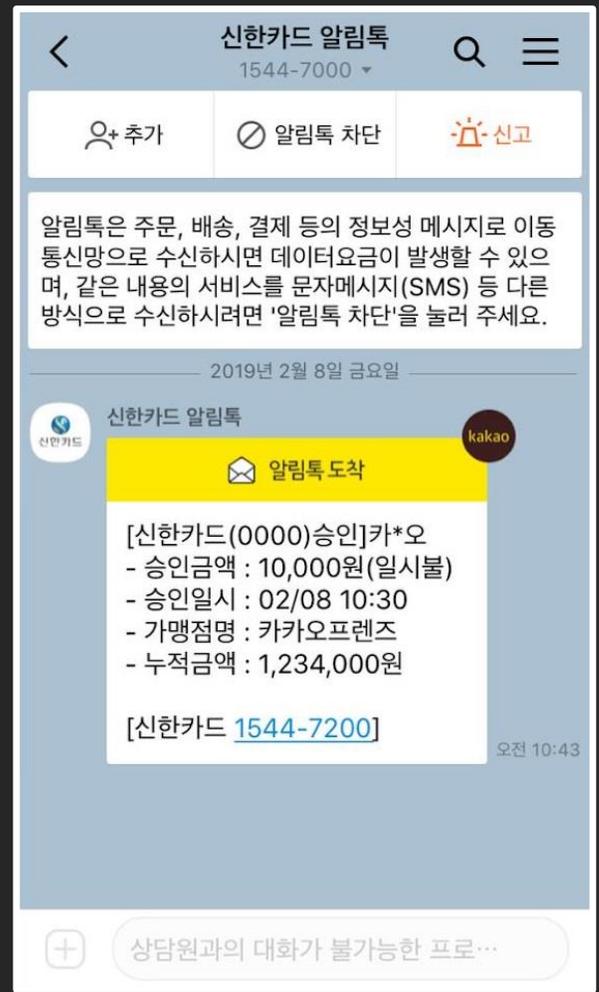
※ 알림톡 집행 사례 _ 코레일

코레일에서도 알림톡 서비스를 운영하고 있으며 예약대기 신청좌석 안내 등 다양한 영역에서 알림톡 서비스를 활용하고 있습니다.



① 예약대기신청좌석안내

※ 알림톡 집행 사례 _ 집행 형태



>> 친구톡이란

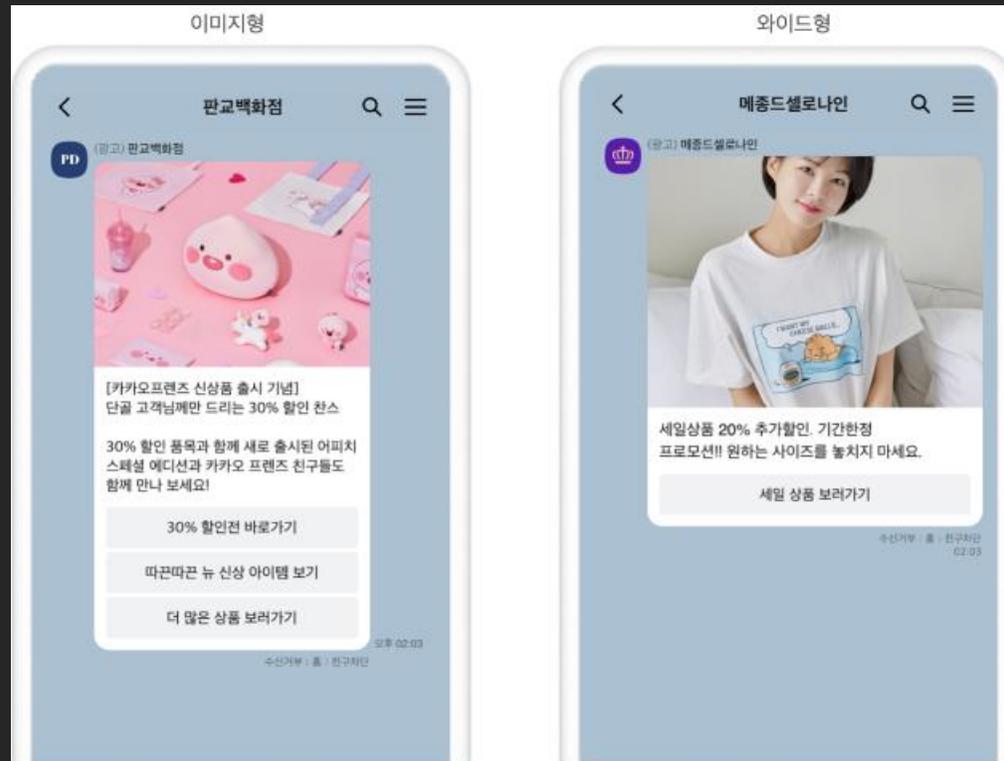
수신자 입장에서는 일반적인 모먼트를 통해 발송된 광고 메시지와 크게 다르지 않습니다. 카카오톡 채널을 맺은 이용자 대상으로만 메시지 발송이 가능한 대신, 광고성 메시지도 발송 가능합니다. 단, 전화번호 정보로 발송되며, 등록된 전화번호로 모두 메시지가 발송되는 것이 아닌 서비스 정책상 카카오톡 채널을 추가한 사용자 대상으로만 광고성 메시지 발송됩니다

>> 친구톡은

친구톡은 카카오와 파트너 계약이 되어있는 공식딜러사를 통해 진행 가능합니다.

>> 친구톡 메시지 형태 및 제작 가이드

- **텍스트형** 한/영 구분없이 띄어쓰기 포함 1,000자 텍스트 + 링크버튼 최대 5 (세로 배열)
- **이미지형** 한/영 구분없이 띄어쓰기 포함 400자 텍스트 + 이미지 1장 + 링크버튼 최대 5 (세로 배열)
- **와이드형** 한/영 구분없이 띄어쓰기 포함 텍스트 76자 + 이미지 1장 + 링크버튼 1개



>> 카카오톡 채널로 발송되는 메시지 별 차이

구분	비즈메시지		카카오톡 채널 관리자센터	카카오모먼트
	알림톡	친구톡		
발송 방식	API를 활용한 발송 도구를 구현하여 사용		채널 관리자센터에서 직접 발송	모먼트 관리자센터에서 직접 발송
발송 내용	정보성 메시지 중 일부만 발송 가능	광고성 메시지만 발송 가능	메시지 발송 목적에 따라 광고성/정보성 선택 발송 가능 단, 제3자 광고 발송 불가	
발송 대상	카카오톡 채널 추가 여부 관계 없음 (전화번호 정보 필요)	카카오톡 채널을 추가한 이용자 (전화번호 정보 필요)	카카오톡 채널을 추가한 이용자	
발송 형식	- 한/영 구분없이 텍스트 1,000자 까지 입력 - 메시지 하단 버튼 구성	텍스트형 이미지형 와이드형	기본 텍스트형 와이드 이미지형 와이드 리스트형 캐러셀 커머스형 캐러셀 피드형	
발송 가격	비즈메시지 공식 딜러사에 문의 (딜러사별로 단가가 다를 수 있음)		- 일반 메시지 15원(VAT 제외) - 타게팅 적용시 20원(VAT 제외)	
특이사항	- 사업자만 사용 가능 - 메시지 템플릿 사전 검수 필수 - 알림톡 발송 실패시 대체 수단 마련 필요	- 사업자만 사용 가능 - 야간 발송 제한 (21:00~익일 08:00)	야간 발송 제한 (21:00~익일 08:00)	

감사합니다!