

# CREMA

크리마 회사 소개서

## 크리마는

소비자에게 더욱  
만족스러운 쇼핑 경험을,  
판매자에게 보다  
효율적인 업무 환경을  
제공합니다.

쇼핑은 그 자체로 즐거움입니다.  
우리는 온/오프라인 상관없이 원하는 모든 것을  
손쉽게 구매할 수 있는 환경 덕분에  
그 어느 때보다 쇼핑의 즐거움이 커진 시대를 살고 있습니다.

그럼에도 불구하고, 구매 선택에 대해 불안함을 느끼고  
만족스러운 쇼핑 경험으로 이어지지 않는 경우가 많습니다.  
이는,

**소비자 관점에서**

상품을 온전히 체험할 수 없는 물리적 한계와  
수많은 정보 중, 정작 원하는 정보는 쉽게 찾을 수 없는  
개인화의 한계 때문입니다.

**판매자 관점에서**

고객의 불편을 효율적으로 해소할 수 있는  
기술 역량의 부재 때문입니다.



크리마는 이 문제를  
**크리마만의**  
**창의적인 방법**으로  
해결합니다.

---

Solution 1.

## 크리마 리뷰

실제 구매자들의  
가장 **솔직한** 의견을 **최대한 많이** 수집하고,  
가장 **직관적**인 방법으로 제공합니다.

# CREMA REVIEW

'완전한 체험' 없이 상품을 구매해야 하는 고객은 늘 불안한 결정을 할 수밖에 없습니다. 판매자가 일방적으로 제공하는 정보만으로는 이 불안함을 제거할 수 없는 게 현실입니다. 이를 보완하기 위해 가장 많이 의지하는 콘텐츠는 이미 구매한 사람들의 솔직하고 다양한 의견, 즉, Product Review입니다.

Product Review의 본질은 구매한 고객들의 솔직한 의견을 통해,

1. 부족한 체험을 보완하는 수단이자
2. 판매자가 말하지 않는 더 다양한 정보를 얻는 창구입니다.

많은 구매자들이 솔직하고 다양한 리뷰를 남길수록 소비자는 안심하고 구매할 수 있으며, 이는 만족스러운 쇼핑 경험으로 연결됩니다.

CREMA REVIEW 솔루션은 크리마만의 혁신적인 방법으로 실제 구매자들의 가장 '솔직한' 의견을 '최대한 많이' 수집하고, 가장 '직관적'인 방법으로 제공합니다. 이로써 리뷰 본연의 역할에 가장 충실한 리뷰 솔루션입니다.



## 리뷰 작성 간소화로 리뷰수 증가

로그인에서 리뷰 작성까지 과정을 2단계로 대폭 간소화하였으며,  
모바일, 피시 등 다양한 환경에서 최적의 시점에  
고객이 간단하게 리뷰를 작성할 수 있도록 도와줍니다.

[Web발신]  
[크리마몰] 배송완료 되었습니다.  
상품은 어떠신가요?  
배송상품확인  
[cre.ma/gUWzh](https://cre.ma/gUWzh)

알림톡 도착

kakao

주문하신 고객님의 소중한 상품이  
배송완료 되었습니다.

크리마는 고객님의  
소중한 리뷰를 기다리고 있습니다.  
만족하셨다면 리뷰를 남겨주세요.

리뷰작성: [cre.ma/4123](https://cre.ma/4123)

배송완료상품 확인



# 최적화된 다양한 리뷰 위젯

메인, 상품 상세 페이지, 카테고리, 전체 리뷰 등  
쇼핑몰에 최적화된 다양한 위젯 설치가 가능하며,  
SNS 채널(인스타그램, 네이버 블로그)과의 연동으로  
더 많은 상품 리뷰를 간편하게 노출할 수 있습니다.

**Straight Dennim Pants** CREMA 2019.03.10

★★★★☆

진짜 예뻐요!!! 핏도 사진이랑 똑같이 일자로 떨어질 ... 더보기  
67개의 댓글이 있습니다.






평한 컬러 덕분에 얼굴이 화사해 ...  
tab\*\*\*\* 2019.02.14

 상큼 오렌지 반팔 티  
리뷰 82 평점 4.5



**Straight Dennim Pants**  
41,900원

평점 **4.8** 63개의 리뷰

 진짜 예뻐요! 핏도 사진  
이랑 똑같이 일자로 딱...

 하이웨스트라서 다리가  
길어보여 비율을 좋게 ...

 매일 이것만 입고 다닐거  
같아요. 하나 더 사려구..

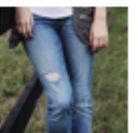


리뷰평점

**4.9**

★★★★☆

베스트 포






## 효과적 리뷰 관리

크리마 리뷰 관리자 페이지에서 적립금 자동 계산 및 일괄 지급, 댓글 프리셋 및 일괄 작성, 세트 상품 리뷰 연동 등 여러 가지 편리한 기능을 통해 리뷰 관리 시간을 감소시킵니다.



CREMA REVIEW 솔루션은 아래 역할에 집중합니다.

### 높은 리뷰 작성률 유지

가장 많은 구매자로부터  
가장 솔직한 의견을 수렴

### 직관적인 리뷰 게시판 개발

실제 구매자의 다양한 의견과 정보를  
가장 직관적으로 정제하여 제공

### 리뷰 관리 및 데이터분석 기술지원

리뷰 관리 및 리뷰 관련 데이터 분석  
에 최적화된 관리자 기능 제공

### R&D

더 높은 수준의 데이터분석과  
활용방안을 연구

CREMA REVIEW는 이미 획기적으로 간편해진 리뷰 작성 기능을 통해 3%에 불과했던 **리뷰 작성률을 평균 12%까지 상승**시켰고, 리뷰 관리를 자동화한 여러 기능을 통해 **관리 시간을 60% 이상 줄이는 등**의 혁신적인 변화를 이끌고 있습니다.

이를 기반으로, 데이터 분석과 R&D를 한층 강화하여 세계에서 가장 진일보한, 리뷰 본연의 역할을 가장 훌륭하게 수행하는 리뷰솔루션으로 발전시켜 나갈 것입니다.

---

Solution 2.

크리마  
타겟

소비자 개개인에게  
꼭 필요한 쇼핑 콘텐츠를 **최적의 시점에,**  
**최적의 방식**으로 제공합니다.

# CREMA TARGET

쇼핑몰 방문자는 다양한 특성의 고객들로 구성되어 있습니다. 충성고객도 있고 첫 방문자도 있습니다. 마음에 드는 상품을 바로 구매하는 고객도 있고, 하나의 상품에 대해 다양한 정보를 서칭하며 수차례 재확인하는 신중한 고객도 있습니다. 고객마다 쇼핑 패턴이나 원하는 정보는 제각각임에도 불구하고 지금까지는 시스템의 한계로 인해 모두에게 동일한 정보, 동일한 이벤트를 제공할 수밖에 없었습니다.

수많은 쇼핑몰 고객 한 명, 한 명의 쇼핑 행태가 어떠한지, 결정적인 순간 방문자별로 어떤 콘텐츠를 전달하는 것이 가장 효과적일지를 파악하여 각 상황에 맞는 최적의 고객 관리를 할 수 있다면, 쇼핑환경을 새로운 차원으로 끌어올릴 수 있을 것입니다.

CREMA TARGET은 철저한 데이터 분석을 통해 각 상황에 맞는 최적의 콘텐츠(메시지)를 최적의 방식으로 고객에게 제공하고자 합니다. 이로써, 소비자에게 보다 개인화되고 편리한 쇼핑환경을, 판매자에게 더 높은 수준의 고객 관리가 가능한 환경을 구축하는데 선도적인 역할을 할 것입니다.

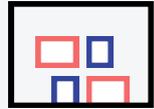


## 고객 행동 기반 캠페인 설정

세분화된 타겟군을 대상으로 목적별 캠페인을 설정하면,  
SMS, E-mail, Popup 등의 매체를 통해  
쇼핑몰 방문과 구매를 유도할 수 있습니다.

The screenshot displays the CREMA Mall mobile app interface with several campaign popups overlaid:

- CREMA Mall** (Shopping mobile icon): A notification for user lovely, stating: "러블리(lovely)님, 구매를 망설이셨다면 지금 할인혜택을 확인하세요!"
- CREMA Mall 2019 SPRING SALE** (04.01 - 04.14): A dark blue promotional banner.
- 5% for membership**: A dark blue membership benefit banner.
- Welcome!**: A white popup with the text "지금 회원가입하고 인쿠폰과 적립금을 받으세요." and a red button labeled "가입하고 적립금&쿠폰받기".
- ly)님의 Pick**: A section titled "최근" (Recent) with a dropdown set to "7" and "일간" (Daily), and "같은 상품을" (Same products) with a dropdown set to "3" and "번 이상 본 미구매 고객" (Customers who viewed more than 3 times but did not purchase). Below this are four product images: sneakers, jeans, a black t-shirt, and a denim jacket.



# 최적화·개인화 랜딩 페이지

최초 방문자와 기존 회원,  
구매 고객에서 이탈 고객까지 목적과 타겟에 따라  
개인별 최적화된 랜딩 페이지를 제공합니다.

(광고)크리마몰  
러블리님이 담아둔 장바구니 상품이에요!  
[cre.ma/gUWzh6](http://cre.ma/gUWzh6)  
무료거부:0801234567

CREMA Mall 쇼핑몰 이동

lovely)님에게만 드리는  
특별한 혜택!

사용할 수 있는 쿠폰 2개  
2019/06/30 15:22:50 기준

COMEBACK 5% 중복할인  
사용기한: 2019/07/30

크리마몰 GOLD 고객 5%할인  
사용기한: 2019/07/30

**내 쿠폰 보러가기**

lovely)님의 취향저격

러블리님,  
3일 전에 담은 장바구니 상품을  
바로 확인하세요!

자세히보기

24 추천      3 장바구니

3개의 상품이 장바구니에 담겨있습니다.  
2019/04/30 09:41 기준

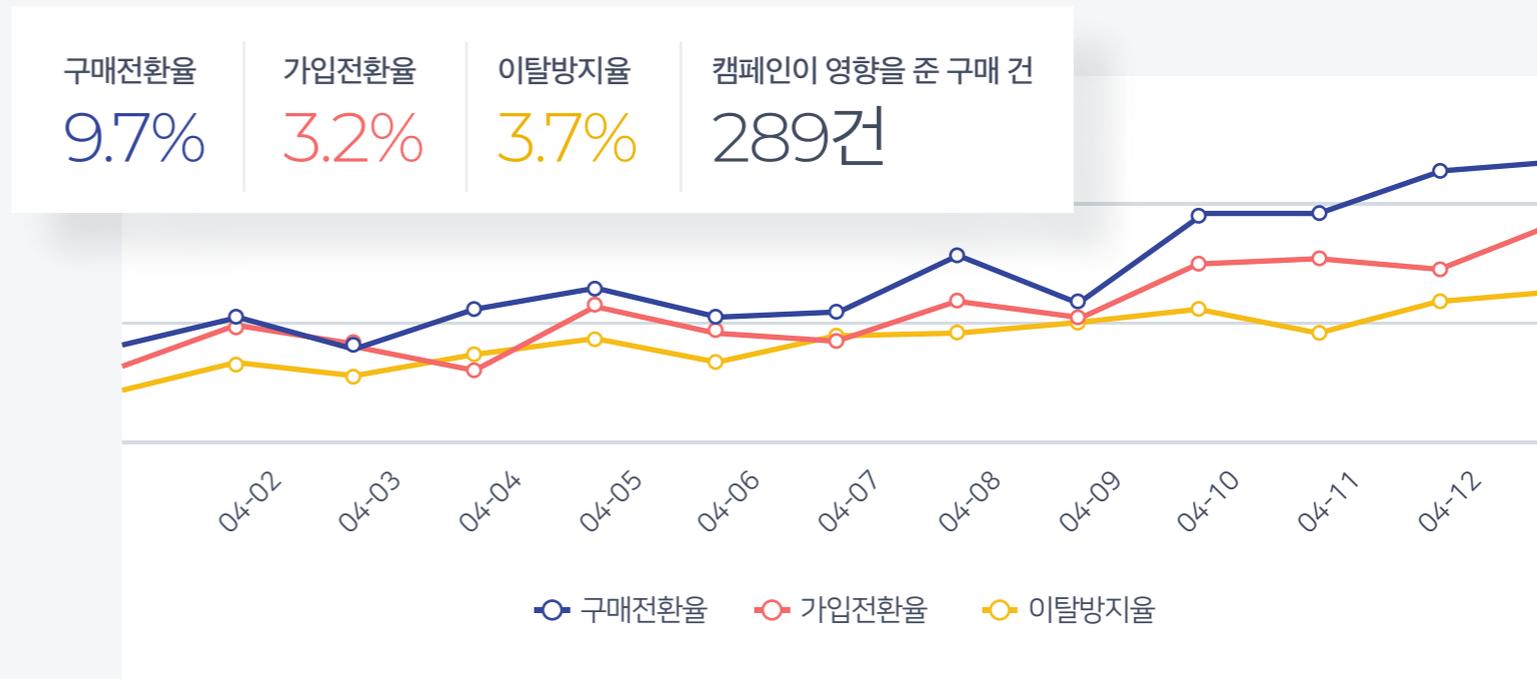
러블리님의 장바구니 쇼핑몰에서 보기

기본 반팔티 세트  
18,000원 자세히보기



## 캠페인별 다양한 통계 지표

매일 업데이트되는  
 캠페인별 KPI 및 ROAS 데이터를 확인할 수 있으며,  
 발송 결과 조회 및 분석을 통해  
 캠페인 설정을 지속적으로 최적화할 수 있습니다.



CREMA TARGET 솔루션은 아래 역할에 집중합니다.

### 다양한 쇼핑 행태 대응

다양한 쇼핑 상황에 최적 대응을  
가장 손쉽게 할 수 있는 환경 구축

### 다양한 전달 방식 연구

고객 개개인의 특성에 맞는  
최적 전달 방식 연구 & 구현

### 상황별 최적 콘텐츠 개발

다양한 상황에 대해  
가장 적절한 콘텐츠를 발굴

### 쇼핑 행태 분석 및 고객 관리 기술 지원

다양한 상황에 고객의 쇼핑 행태 분석 및  
더 높은 수준의 고객 관리를 위한 기술 지원

### R&D

더 높은 수준의 데이터 분석과  
활용방안을 연구

현재 모든 쇼핑몰 회원에게 동일한 내용의 DM이 발송되던 문제를 해결, **개인별 쇼핑 행태에 맞는 최적화된 DM**을  
업계 최초로 소개하여 운영 중입니다. 향후에는 보다 다양한 상황에 맞는, 다양한 DM 방식을 개척할 예정입니다.

---

Solution 3.

크리마  
핏

직접 입어보지 않아도  
가장 **알맞은 사이즈**를 실패 없이  
**구매할 수 있는 방법**을 제공합니다.

# CREMA FIT

직접 입어보는 '체험'이 불가능한 상태에서 의류 상품을 구매해야 하는 고객은 사이즈 선택에 있어 늘 불안한 결정을 할 수밖에 없기에 쇼핑 실패로 이어질 확률이 높습니다.

판매자에게도 사이즈 문제로 인한 교환, 반품, 문의 대응 관리는 상당한 비용입니다.

CREMA FIT 솔루션은 입어보지 않고도 가장 알맞은 사이즈를 구매할 수 있는 방법을 제공하여, 소비자에게는 사이즈 문제로 인한 쇼핑 실패를 줄여주고, 판매자에게는 사이즈 관련 각종 비효율적인 비용을 줄여주는 것을 목표로 합니다.



## 고객 체형에 적합한 사이즈 추천

머신러닝 기술 적용으로 리뷰가 없는 신상품에도  
고객 체형에 적합한 사이즈 추천 및  
유사 체형의 구매 사이즈 정보를 제공합니다.

**내 사이즈 찾기**

키 cm                      몸무게 kg

160                      52

**사이즈 찾기**

size	어깨	가슴	암홀	소매길이
S	26	43	26	16.5
M	28	45	27	17.5
L	30	47	28	18.5

내 사이즈는

**M**

비슷한 체형을 가진 사람들이 구매한 사이즈와  
사이즈 피드백 데이터를 분석한 결과입니다

· 키 160cm / 몸무게 52kg                      [변경하기](#)

평소사이즈 225    발볼크기 보통

**230mm**

고객님과 비슷한 체형의 53% 고객들은  
이 사이즈를 구매했습니다.

230mm                      53% (평점 4.5)

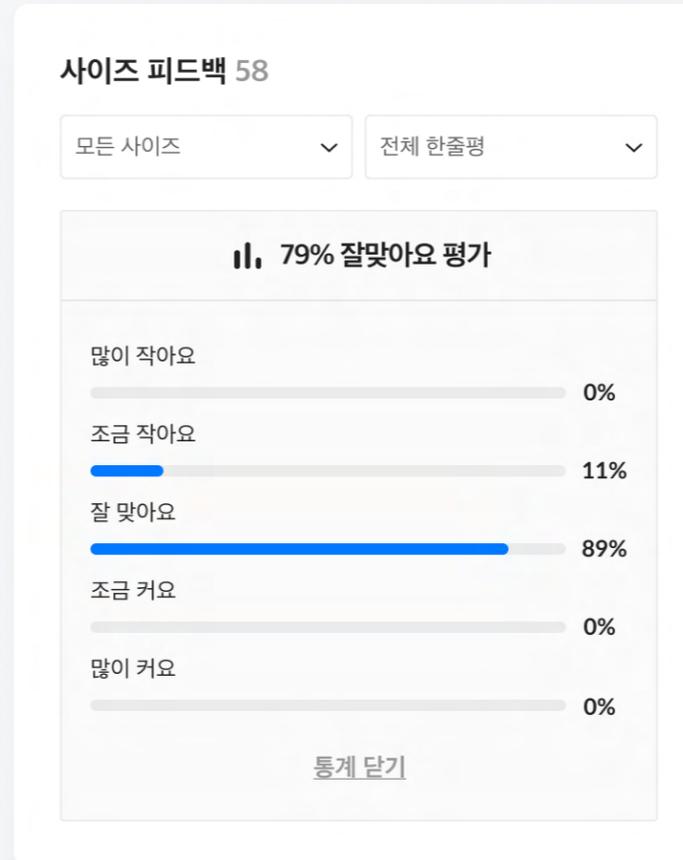
225mm                      31% (평점 5.0)

나와 비슷한 체형의 구매 고객들의 데이터 분석한 결과



## 실제 구매 고객의 사이즈 피드백

실제 상품을 구매한 고객의 사이즈 피드백 데이터 (키/몸무게, 평소 사이즈 및 구매 정보 등)를 수집하여 사이즈별 통계와 평가별 한줄평을 제공합니다.



- 잘 맞아요**

조금 여유있는 핏 좋아요  
160cm/50~54kg - M Size 구매  
(평소사이즈(상): 55)
- 잘 맞아요**

고민했던 사이즈를 쉽게 찾았어요!  
161cm/55~59kg - M(모델착용) Size 구매  
(평소사이즈(상): 55)
- 잘 맞아요**

사진이랑 조금 다르긴 하지만 옷은 편하고 잘 맞는 거 같아요  
157cm/43kg - S Size 구매  
(평소사이즈(상): 44)
- 잘 맞아요**

L사이즈 샀으면 안맞을 뻔 했네요  
162cm/56kg - M Size 구매  
(평소사이즈(상): 55)
- 비슷한 사이즈 상품 피드백 보기**

베이직 기본 티셔츠



## 과거 구매 상품과 사이즈 비교

이전에 구매했던 상품 또는 쇼핑몰 내 유사한 상품과 현재 열람하고 있는 상품의 특정 신체 부위 정보를 비교할 수 있습니다.

허리  
2cm 커요 ↑  
밑위길이  
4cm 작아요 ↓

### 사이즈 비교

	지금 보는 상품 스판데일리부츠컷 pants	비교상품 데님부츠컷 pants
		
	M	M (27-28)
허리	32 ↑ 2cm 커요	30
힙	39 ↑ 2cm 커요	37
허벅지	26 ↑ 4cm 커요	22
밑단	12 ↓ 5cm 작아요	17
밑위	20 ↓ 4cm 작아요	16
총장	82 ↓	

**비교 상품**  
구매했던 상품과 사이즈를 비교해보세요. >

CREMA FIT 솔루션은 아래 역할에 집중합니다.

## 방대한 사이즈 평가 및 실측 사이즈 자료 수집

최대 월 200만 건에 가까운 리뷰 작성 시점에  
구매자들로부터 솔직하고 정확한 사이즈 평가 수집  
상품의 실측 사이즈를 최대한 많이 수집

## 사이즈 예측

구매자의 체형과 평가, 구매 상품의 실측 사이즈를 이용한  
통계적 추론 및 머신러닝 등 다양한 기술을 이용, 모든 소비  
자에게 알맞은 사이즈를 선택할 수 있는 자료 제공

## 사이즈 정보를 효과적으로 전달

추천 사이즈, 고객들의 사이즈 평가 및 실착 사진,  
이전 구매 상품과의 직접 비교 등 다양한 정보를 pc, 모바일  
등과 같은 고객의 환경에 맞춰 직관적인 정보 제공

## 체형분석 및 실측 사이즈 관리 기술 지원

판매자에게 소비자의 체형분석 및 실측 사이즈  
관리를 위한 기술 지원. 쇼핑물 고객 상황에 맞  
는 사이즈의 상품기획을 할 수 있는 정보 제공

현재 CREMA FIT을 사용 중인 쇼핑물의 경우 **교환/반품률이 이전 대비 18% 감소**하였습니다. 향후 지속적인 데이터 관련 R&D와  
기능 고도화를 통해 온라인 쇼핑물 고객에게 보다 편리한 사이즈 관련 쇼핑 경험을 제공하기 위해 노력하겠습니다.

---

Indicators

크리마 지표

## 월간 페이지뷰(Page View)

# 1,500,000,000

크리마는 고객사에서 발생하는 월 10억 건 이상의 대용량 리뷰 트래픽을  
지난 6년간 안정적으로 처리하고 있습니다.

크리마는 대용량의 쇼핑 고객의 행동 데이터를 수집, 분석하고  
쇼핑몰과 쇼핑몰 방문 고객에게 유용한 형태로 가공해서 제공합니다.

2019년 7월 Google analytics 통계 기준

## 연간 리뷰 수

# 21,662,137

크리마 리뷰는 국내에서 가장 많은 구매자로부터  
가장 솔직한 의견을 수렴할 수 있는 리뷰 솔루션입니다.

2018년 7월 ~ 2019년 7월 기준

## 사이즈 추천에 사용하는 다양한 데이터의 수

# 8,327,808

크리마는 다양한 종류의 사이즈 관련 데이터를 수집, 가공해서  
쇼핑몰 방문 고객에게 가장 적합한 사이즈 정보를 제공합니다.

대용량의 데이터를 이용한 머신러닝 모델을 사용해  
신상품을 구매하는 신규 고객에게도 사이즈 추천이 가능합니다.

2019년 7월 기준

사이즈 평가 데이터(3,260,741), 의류 실측 치수 데이터(265,726), 고객 체형 데이터(4,801,341)의 합

## 주요 고객사

 LG전자

  
new balance

KOLON MALL

**NERDY**<sup>®</sup>

**SPAO**

TOPTEN.MALL

**MLB**

**FILA**

GIORDANO



**COVERNAT**<sup>®</sup>  
AUTHENTIC



  
XEXYMIX

mulawear



Dr. Groot

**PHYSIOGEL**  
HYPOALLERGENIC

**CNP Laboratory**

**Dr.FORHAIR**

**isoï**

TIRTIR

**ohora**

**GELVTO**  
FACTORY.

ablue

**Kluḡ**



**Livingpick**

**BODYLUV**<sup>®</sup>

 동서가구

 누비기오mall

vittz

 Dongkook  
동국제약

 대웅제약

 안국건강

타임메카

 DESIGN SKIN

 arrr

확방넷

# CREMA

WWW.CRE.MA

서울특별시 성동구 아차산로17길 48 SKV1센터 1동 1113호

대표번호 1522-0305

SUPPORT@CRE.MA