



Socialbiz

Instagram DM Marketing Solution

N H N DATA

Intro

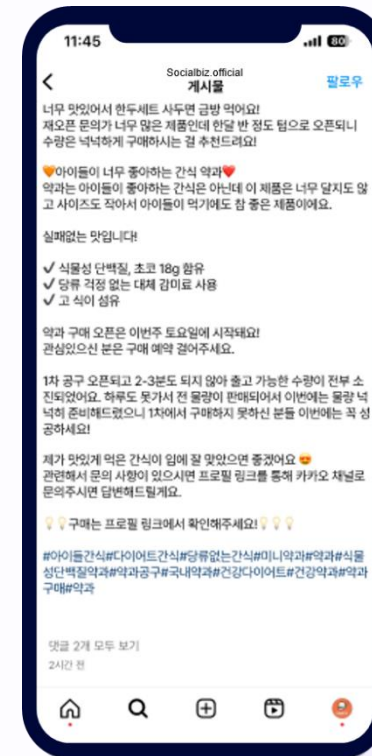
인스타그램 DM을 통해 다양한 비즈니스 기회가 발견될 수 있는 커뮤니케이션이 형성되고 있지만, 수많은 DM과 스토리 멘션, 댓글 등 고객의 반응에 모두 응답하는 것은 매우 어렵습니다.

다양한 인플루언서와 기업들은 '프로필 링크'를 활용해 외부 링크로 판매를 유도하고 있지만 여정이 길고 불편합니다.

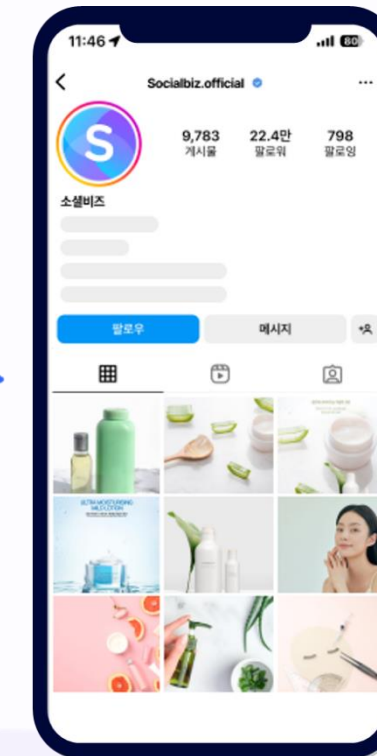
이번 스토리에 올라온 립 어디건가요?

8월에 하는 공구 아이템은 어떤 제품인가요?
또 구매하고 싶어요 :)

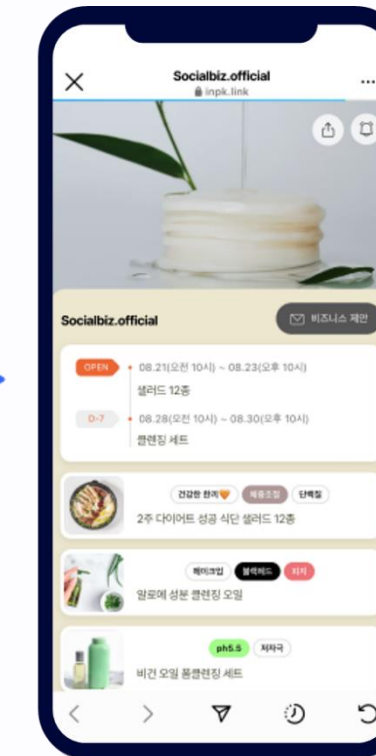
혹시 지난번 올려주셨던 강아지 간식을
대량으로 구매하고 싶은데요!
혹시 링크 전달하실 수 있을까요?



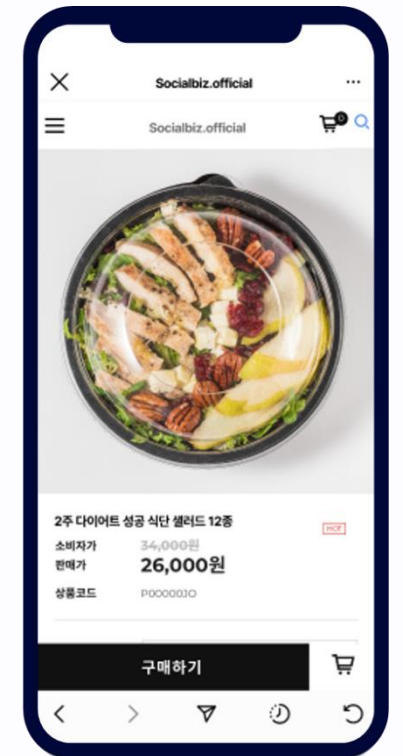
1. 게시물 구경



2. 프로필 방문



3. 링크 연결 사이트



4. 판매 사이트

매일 매일 쏟아지는 수많은 DM

홍보 상품의 판매까지 복잡한 고객 여정

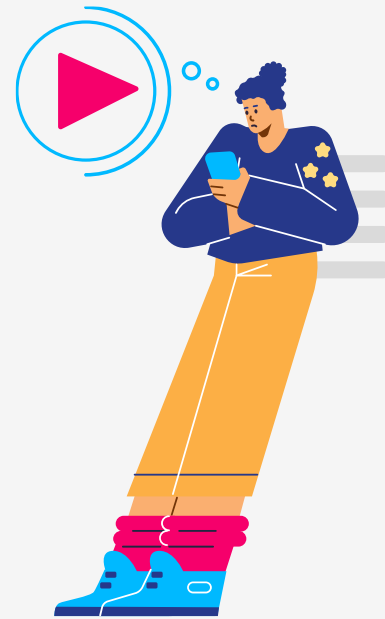
응답하지 못하는 스토리 멘션

Intro

이러한 불편한 문제들로 인해 잠재 고객들은 도중에 이탈하고,
구매 또는 전환까지 연결되지 않아 인스타그램을 통한 마케팅 효과는 낮아집니다.
어떻게 해야 인스타그램 마케팅을 잘할 수 있을까요?



응답 지연으로 인한
구매 전환 실패



복잡한 여정으로
고객의 중도 이탈

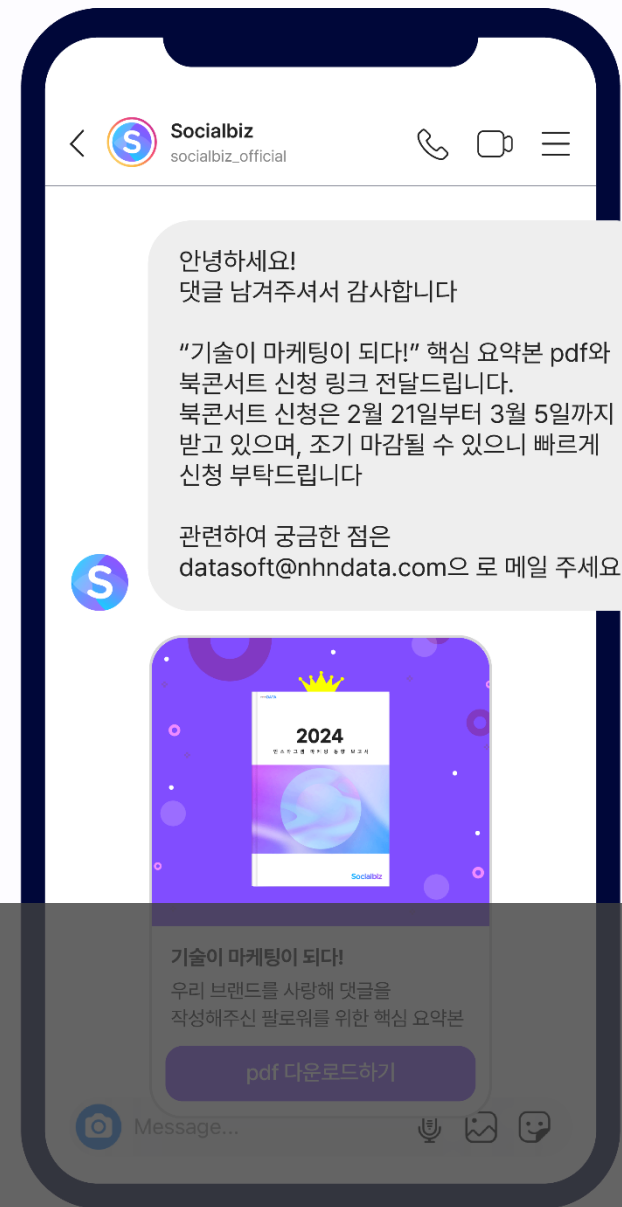


인플루언서&기업 리소스의
기회비용 발생

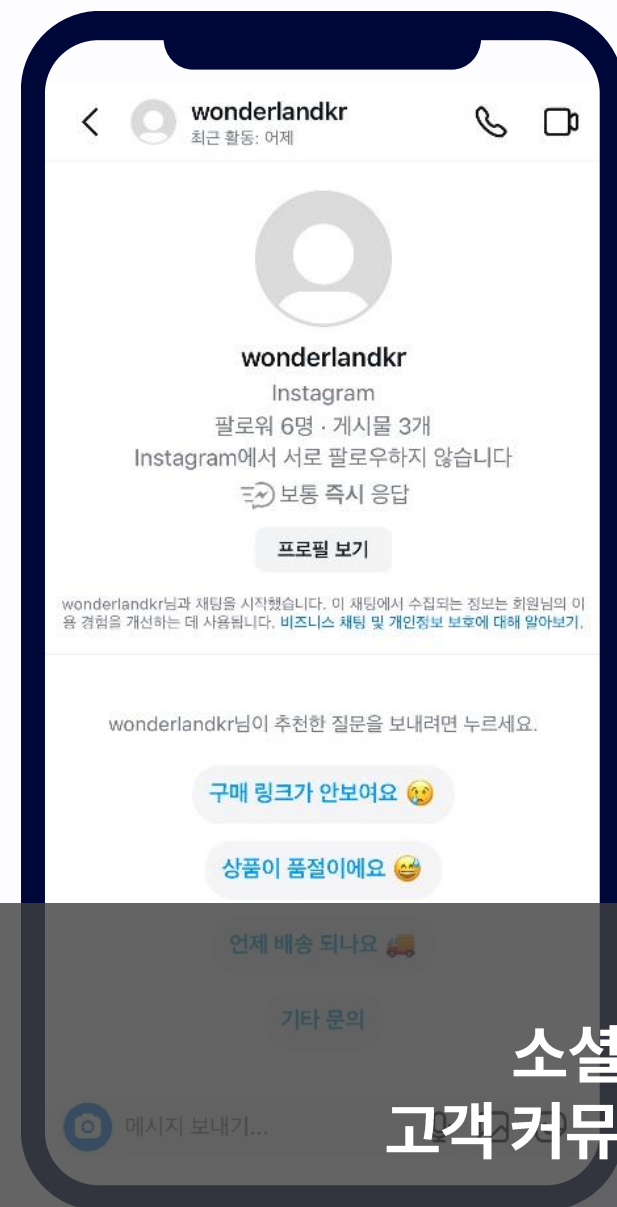
Socialbiz

Socialbiz는 인스타그램 DM 자동화 마케팅 솔루션으로 새로운 방식으로 고객과 빠르고 쉽게 소통하고, 원하는 정보를 즉시 제공합니다.

게시물/릴스 자동 댓글, 답장



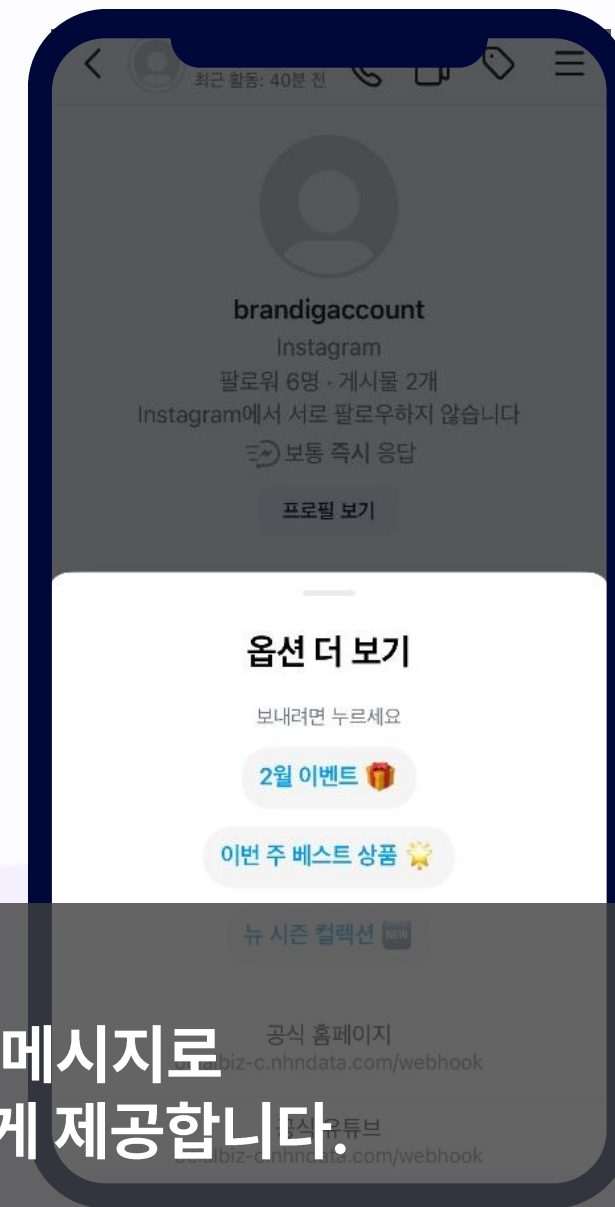
자주 묻는 질문



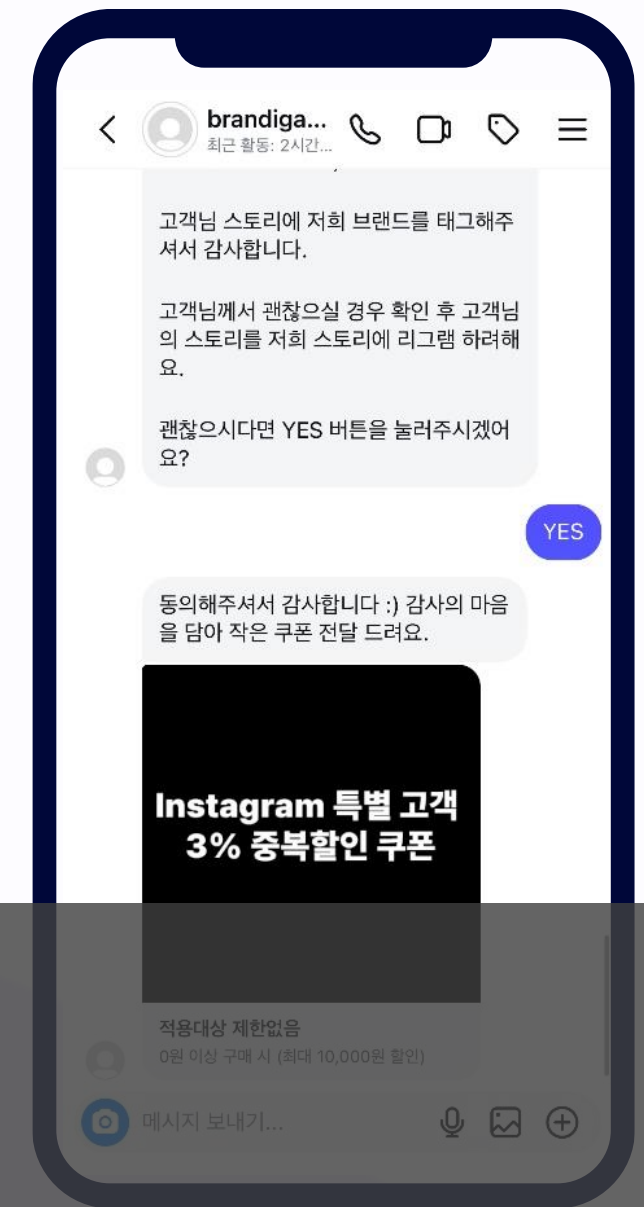
DM 자동 답장



메시지 메뉴 링크



스토리 멘션 자동 답장



소셜비즈는 5가지 유형에 따른 자동화 메시지로 고객 커뮤니케이션과 비즈니스 정보를 빠르게 제공합니다.



Socialbiz

-주요기능-

01. Socialbiz 주요 기능

팔로워 발송 조건

'팔로워' & '논팔로워'를 선별하여 메시지를 보내세요.

팔로워에게 맞춤 메시지를 보내 특별한 혜택을 제공해 보세요. 아직 팔로우하지 않은 유저에게는 팔로우를 유도하는 메시지를 보내보세요.

팔로워 발송 조건 기능으로 팔로워도 늘리고 팔로워 맞춤 이벤트를 진행해 보세요.

팔로워

[1등 톤업크림] 화이트닝 톤업크림 ₩24,000 ₩17,000
부드럽게 밀착해 촉촉하고 보송하게 비로 톤업

논팔로워

팔로우 해주셔서 감사해요!
"마케팅 자동화 기술 동향" 핵심 요약본 보내드립니다!

팔로워 구분 발송 분석 (최근 30일)
24년 9월 24일 발송된 메시지부터 데이터가 수집 및 분석됩니다.

분석된 사용자 수	20,880
팔로워	14,857 71.2%
팔로워가 아닌 사람	325 1.6%
알수없음	5,698 27.3%

논팔로워 (실험실) 메시지 도달 구분 추정치 (최근 30일)
24년 9월 24일 발송된 메시지부터 데이터가 수집 및 분석됩니다.

분석된 발송 수	23,656
도달	23,581 99.7%
미도달	75 0.3%

01. Socialbiz 주요 기능

팔로워 발송 조건

1 팔로워/논팔로워 구분 발송 팔로워 구분 발송 ▲

설정안함

팔로워 구분 발송

기본 메시지와 버튼을 설정해주세요.
 메시지를 받은 사람의 팔로우 여부 확인을 위한 동의 절차로 기본 메시지가 첫 메시지로 발송됩니다. [\(가이드 보기\)](#)
 사용자가 기본 메시지의 텍스트 버튼을 클릭하면 아래 "메시지 설정"에서 설정해주신 본문 메시지가 팔로우 상태에 따라서 각각 발송됩니다.

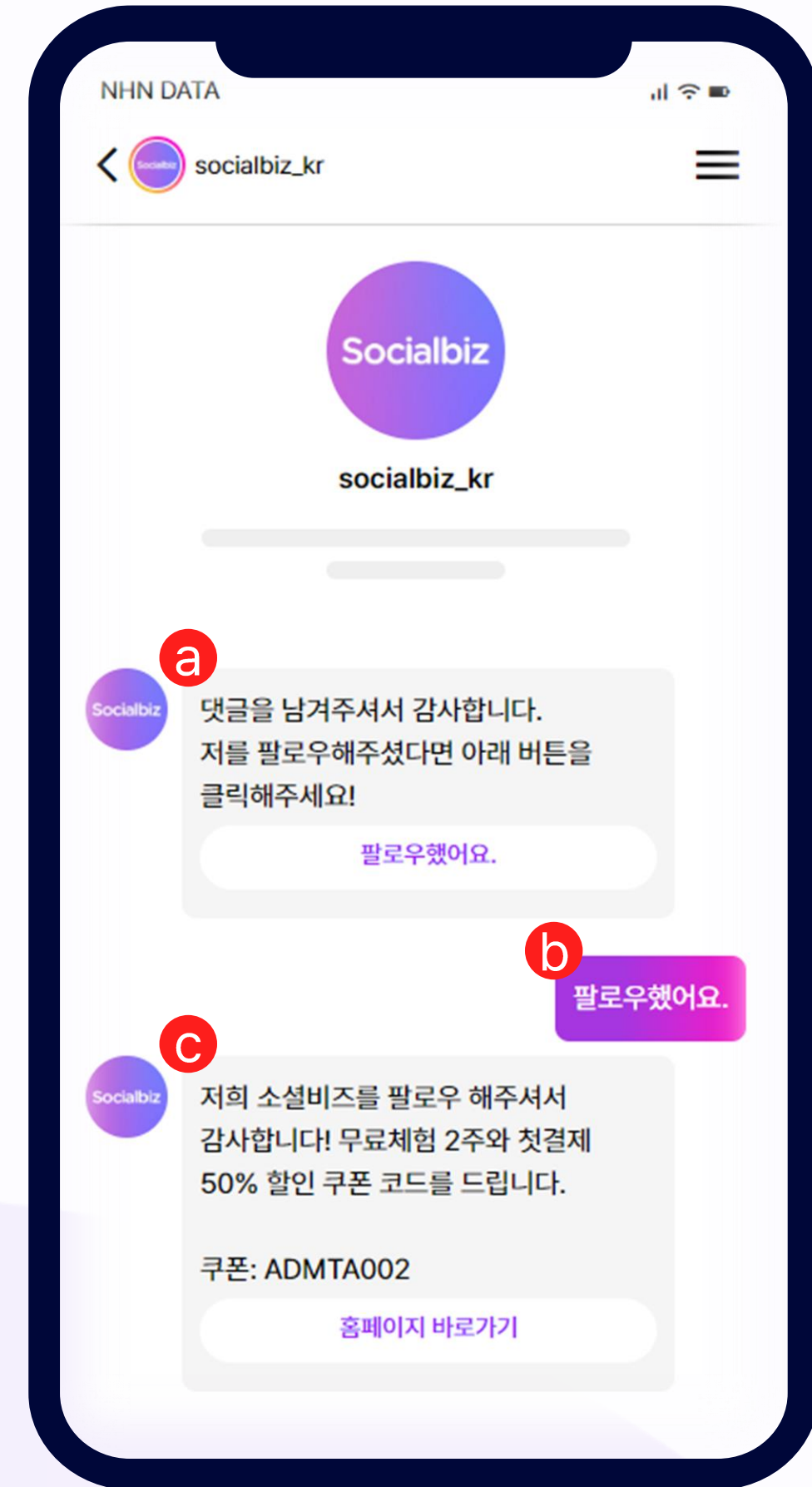
2 댓글을 남겨주셔서 감사합니다.
저를 팔로우해주셨다면 아래 버튼을 클릭해주세요!

3 팔로우했어요.

4 메시지 설정

팔로워에게 보낼 메시지 팔로우하지 않는 사람에게 보낼 메시지

- ① 팔로워/논팔로워 구분 발송 버튼을 통해 조건을 설정합니다.
- ② 기본 메시지 텍스트 문구를 입력합니다.
- ③ 기본 메시지와 함께 노출되는 버튼 메시지 텍스트 문구를 입력합니다.
- ④ 메시지 설정에서 팔로워/논팔로워에 맞춰 보낼 메시지를 구성합니다.



- ⓐ DM을 통해 기본 메시지 및 버튼이 전송됩니다.
- ⓑ 사용자가 버튼을 누릅니다.
- ⓒ 팔로워/논팔로워 메시지 설정에 따라 메시지가 발송됩니다.

01. Socialbiz 주요 기능

게시물/릴스 댓글 DM 자동답장

유저 반응에 빠르게 맞춰 바로 DM을 보내 보세요.

댓글로 요청한 자료나 상세한 상품 정보를 전달할 수 있고,
이벤트나 프로모션에 대한 추가 안내도 DM으로 보내
더 활발한 참여를 유도할 수 있어요.

소셜비즈에서만 가능한 '캐러셀' 메시지 타입으로 게시물/릴스에
이미지와 버튼 링크로 더 풍부한 정보를 전달할 수 있습니다.

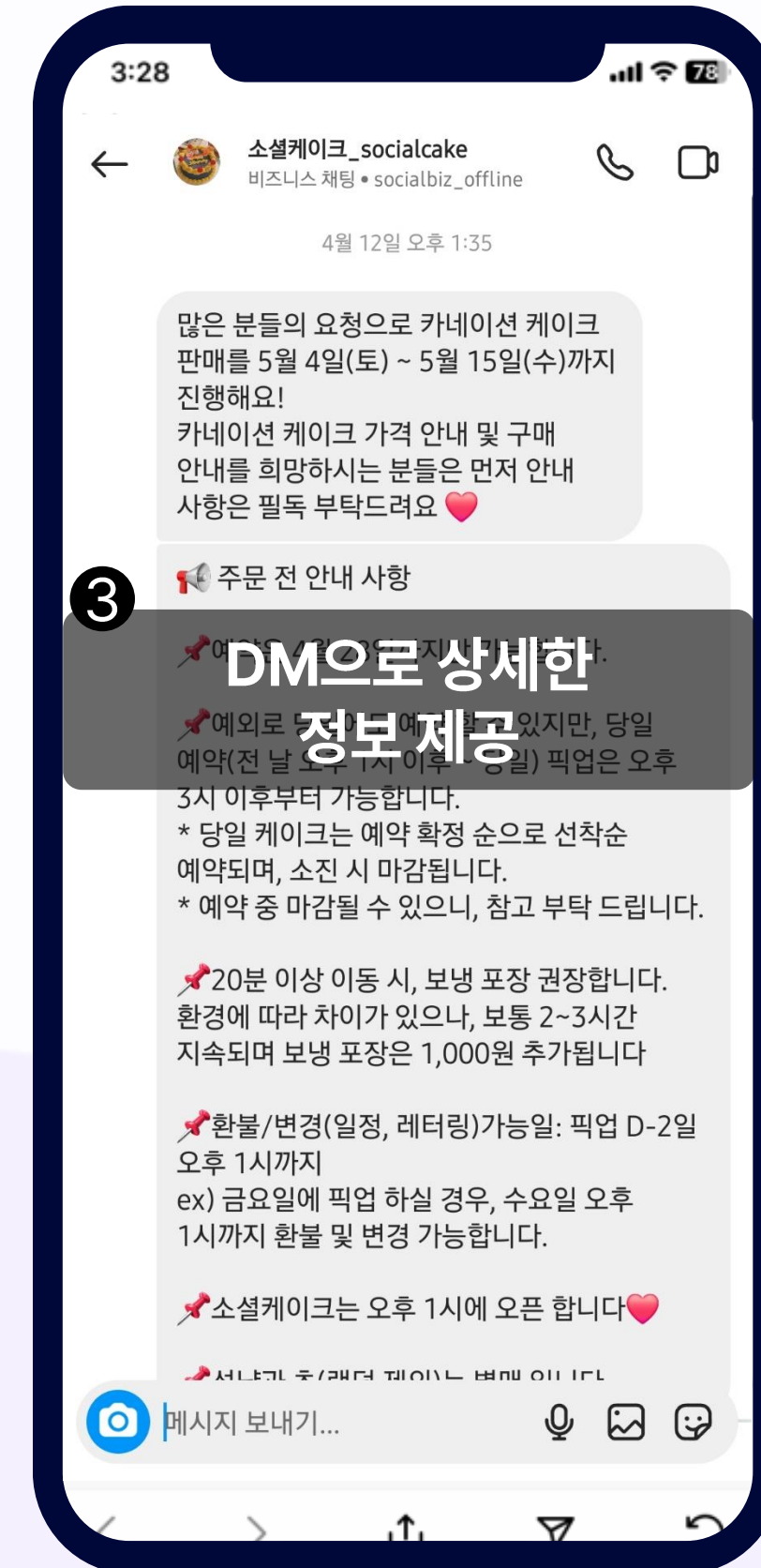
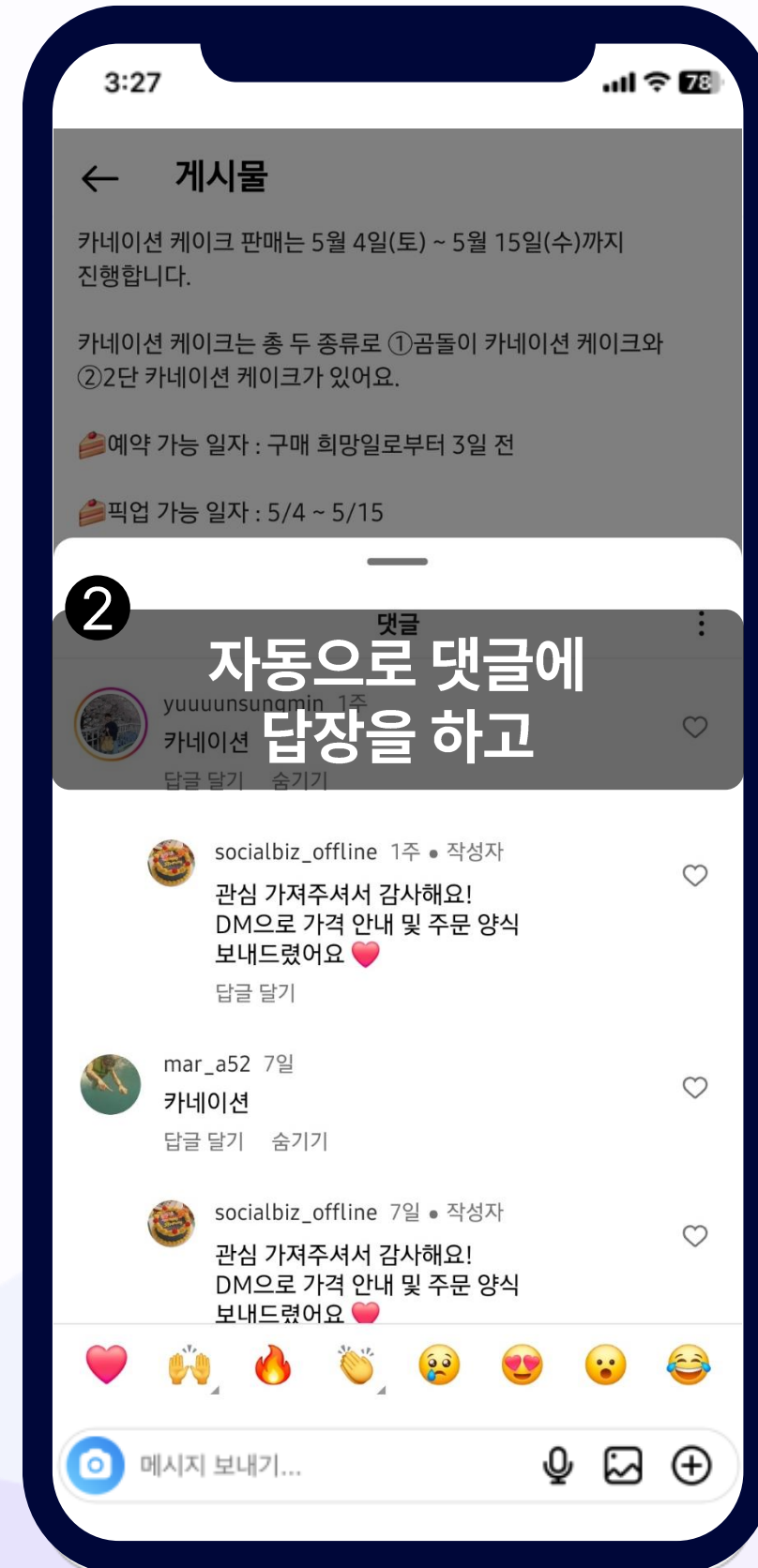
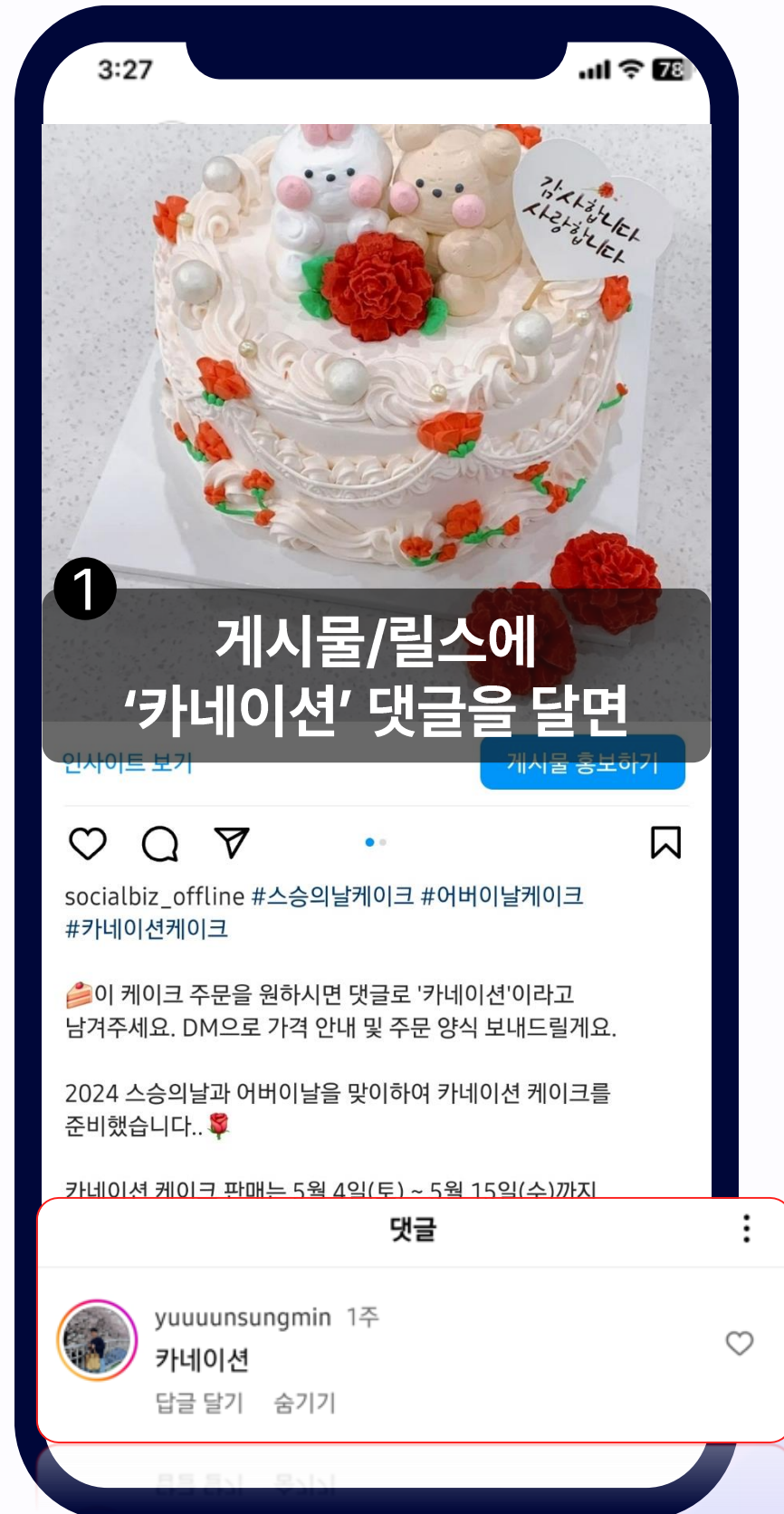
* 캐러셀(Carousel)

여러 개의 이미지의 콘텐츠를 일정한 순서대로 보여주는 UI 요소로,
캐러셀 메시지 타입은 인스타그램에서 게시물 당 고객 engagement 가 가장 높음



01. Socialbiz 주요 기능

게시물/릴스 댓글 DM 자동답장



01. Socialbiz 주요 기능

자주 묻는 질문

고객이 궁금해하는 자주 묻는 질문, 미리 보여주세요

유저가 DM을 보낼 때 빈 화면 보다 미리 궁금해하는 자주 묻는 질문을 설정해서 궁금증을 쉽고 빠르게 해결해 줄 수 있습니다.

자주 묻는 질문, 비즈니스에서 홍보하고 싶은 내용, 비즈니스 사이트 및 위치 정보, 연락처를 등록할 수 있습니다.

유저가 더 이상 답변을 기다리지 않게 즉각적인 대응을 해보세요.



01. Socialbiz 주요 기능

자주 묻는 질문

소재명

1 캠페인_A_신규 프로모션_A135

질문 설정

2 ? 소셜비즈는 무엇인가요? 3 메시지 설정 > ✕

😊 체험 계정 방문하기

👉 다른 문의 사항이 있어요

+ 질문 추가

4

소재명

캠페인_A_신규 프로모션_A135

질문 1

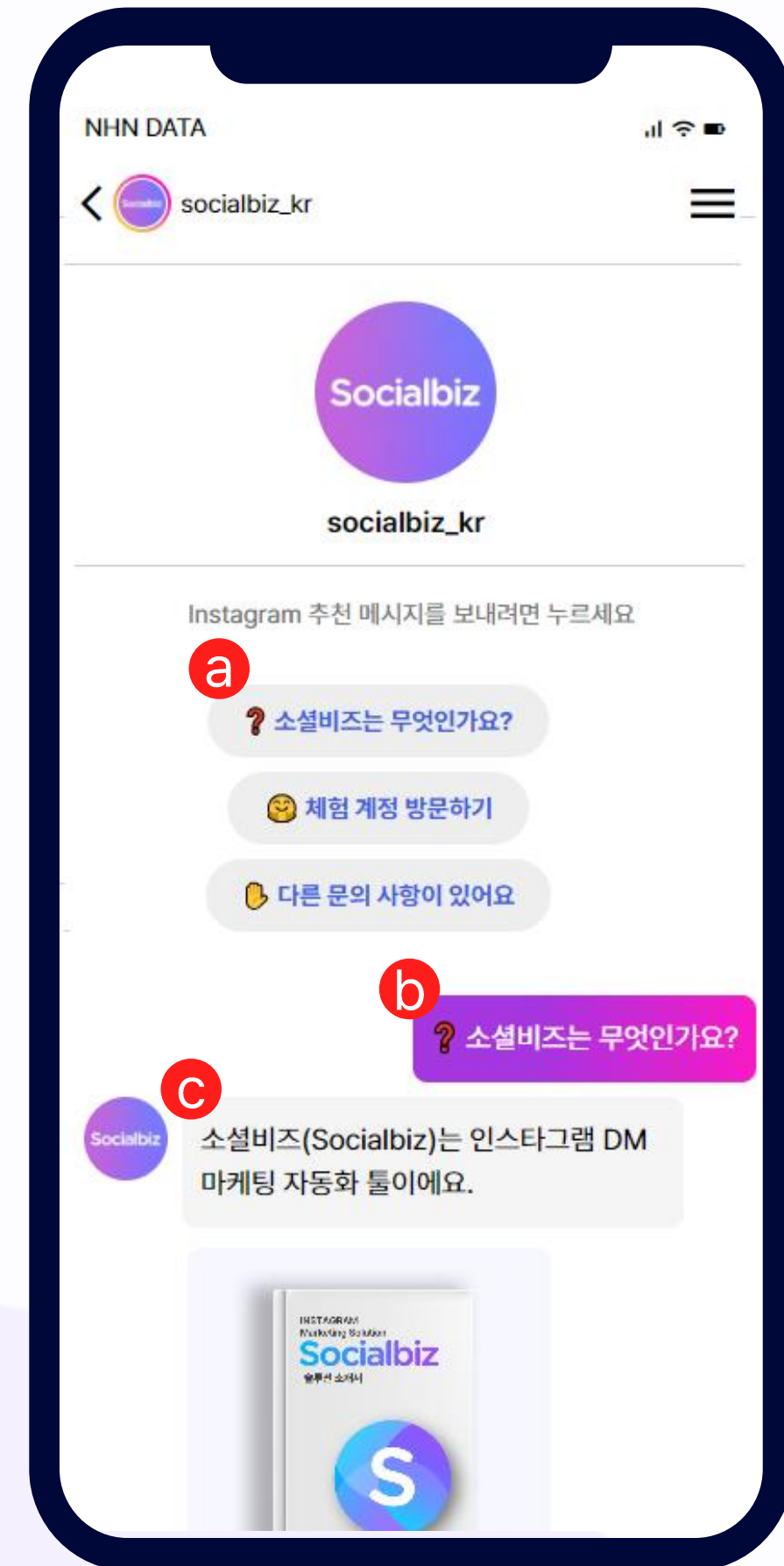
? 소셜비즈는 무엇인가요? < 질문 목록 ✕

메시지 설정

선택된 메시지 유형 텍스트 ^ ✕

선택된 메시지 유형 캐러셀 ^ ✕

- ① 메시지 소재명을 입력합니다.
- ② 자주 묻는 질문의 항목을 설정합니다.
- ③ 메시지 설정 버튼을 누릅니다.
- ④ 메시지 설정에서 보낼 메시지를 구성합니다.



- ① DM을 누르면 자주 묻는 질문 항목이 노출됩니다.
- ② 유저가 버튼을 누릅니다.
- ③ 질문에 설정한 메시지가 발송됩니다.

01. Socialbiz 주요 기능

DM자동 답장

고객과의 첫 만남, 무응답보다 친절한 인사를 건네세요

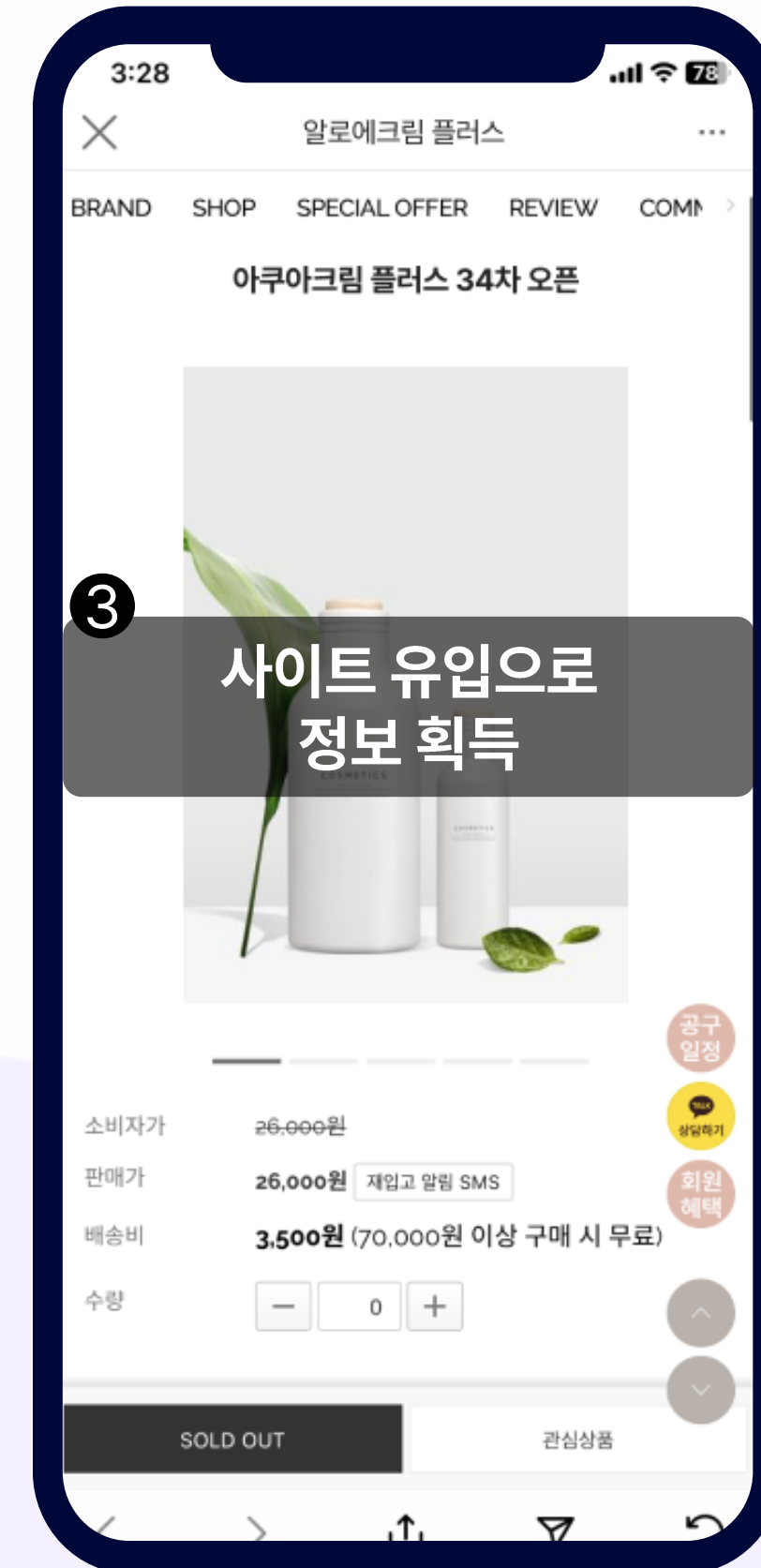
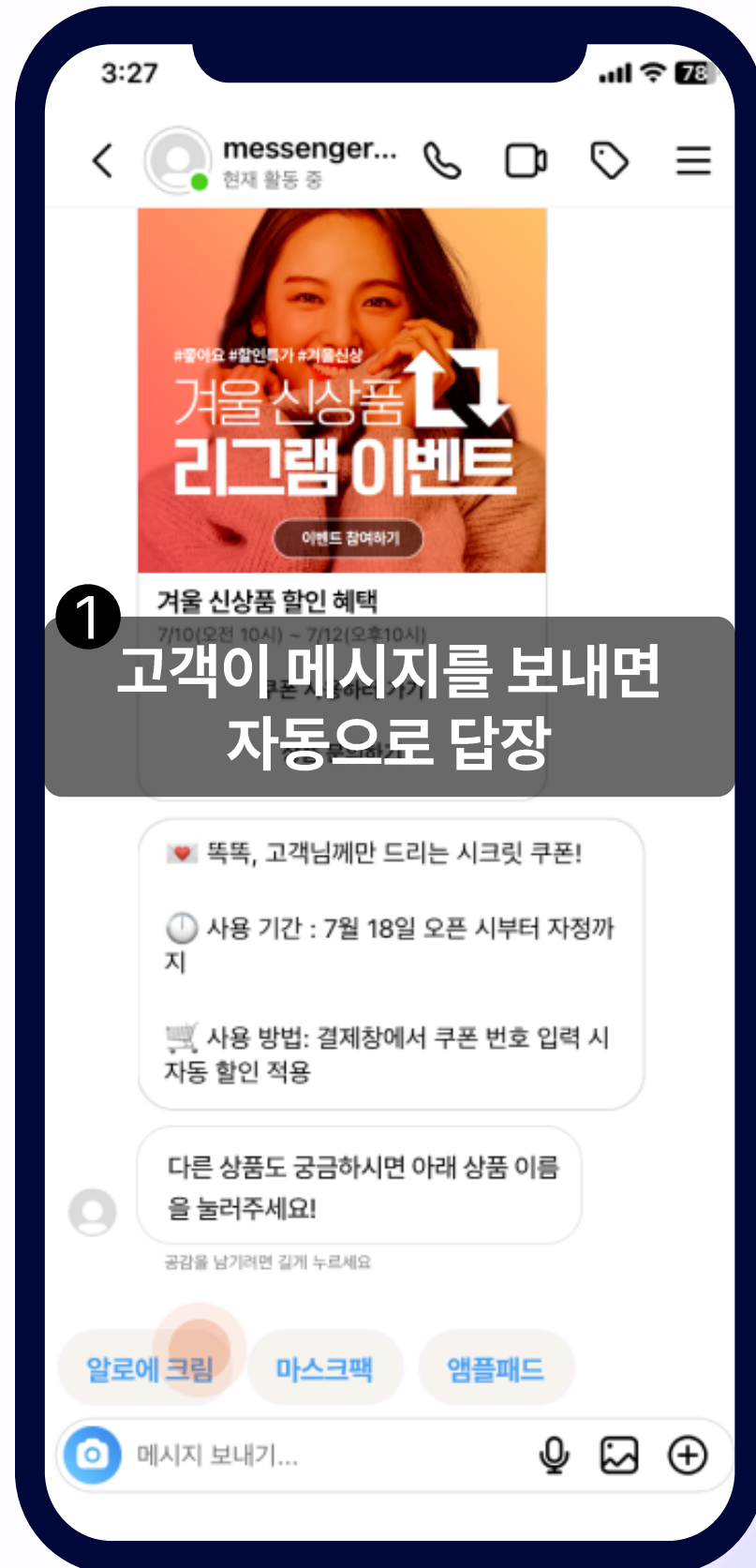
고객은 DM을 남기고 빠른 답변을 기대하는데
고객에게 실시간 응대가 어렵다면 자동 답장 메시지를 설정해 보세요.

DM을 남긴 고객의 응대가 누락되지 않도록 해 고객의 서비스 만족도를
높이고 DM 유입 고객을 이벤트나 상품 홍보 등 원하는 시나리오로
유도할 수 있습니다.



01. Socialbiz 주요 기능

DM 자동 답장



01. Socialbiz 주요 기능

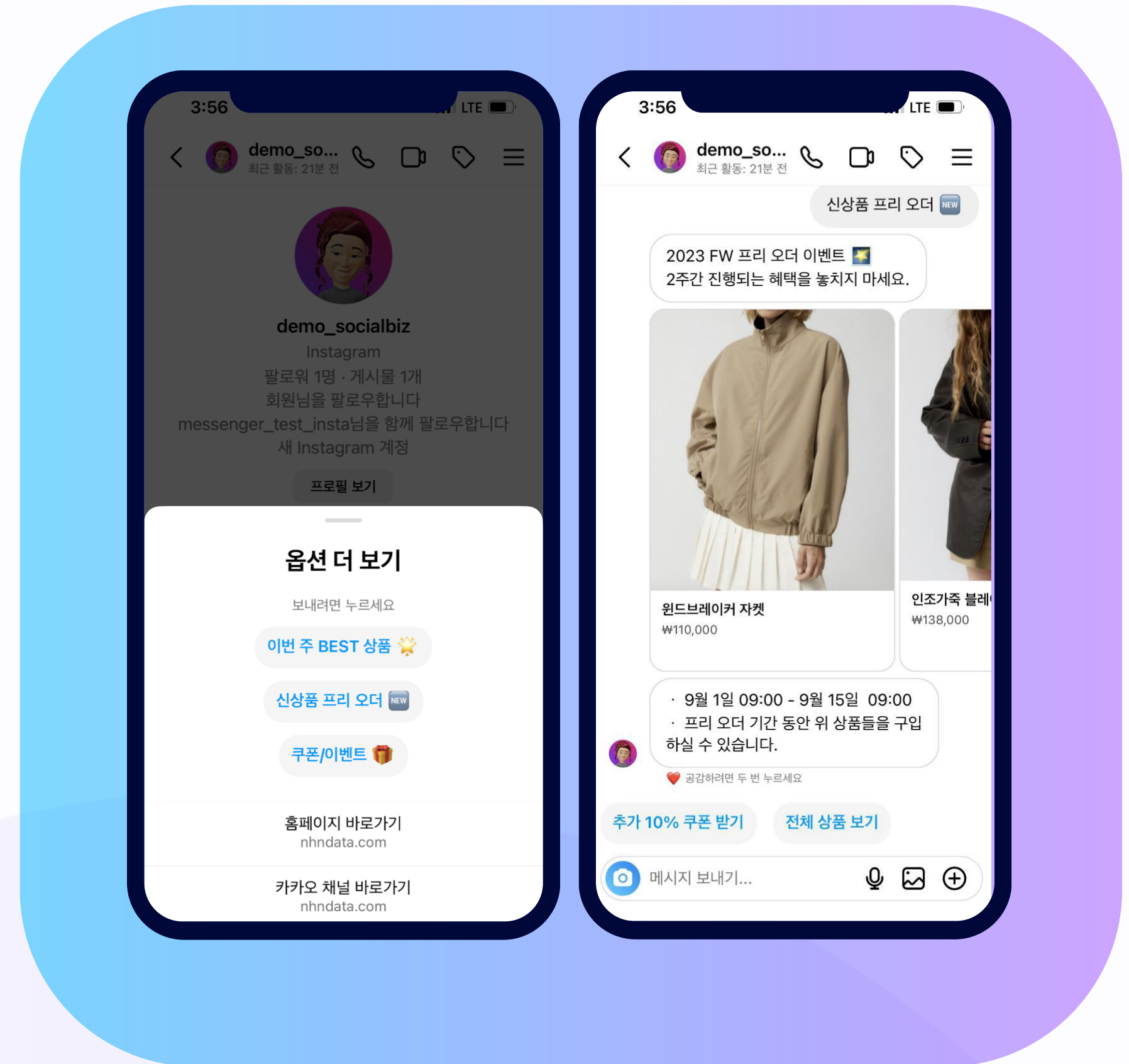
메시지 메뉴

인스타그램과 자사 채널을 매끄럽게 연결하세요

자사 물이나 상품 페이지로 이동 안 되는 인스타그램 운영도, 부가적인 링크트리 활용도 이제 안하셔도 됩니다.

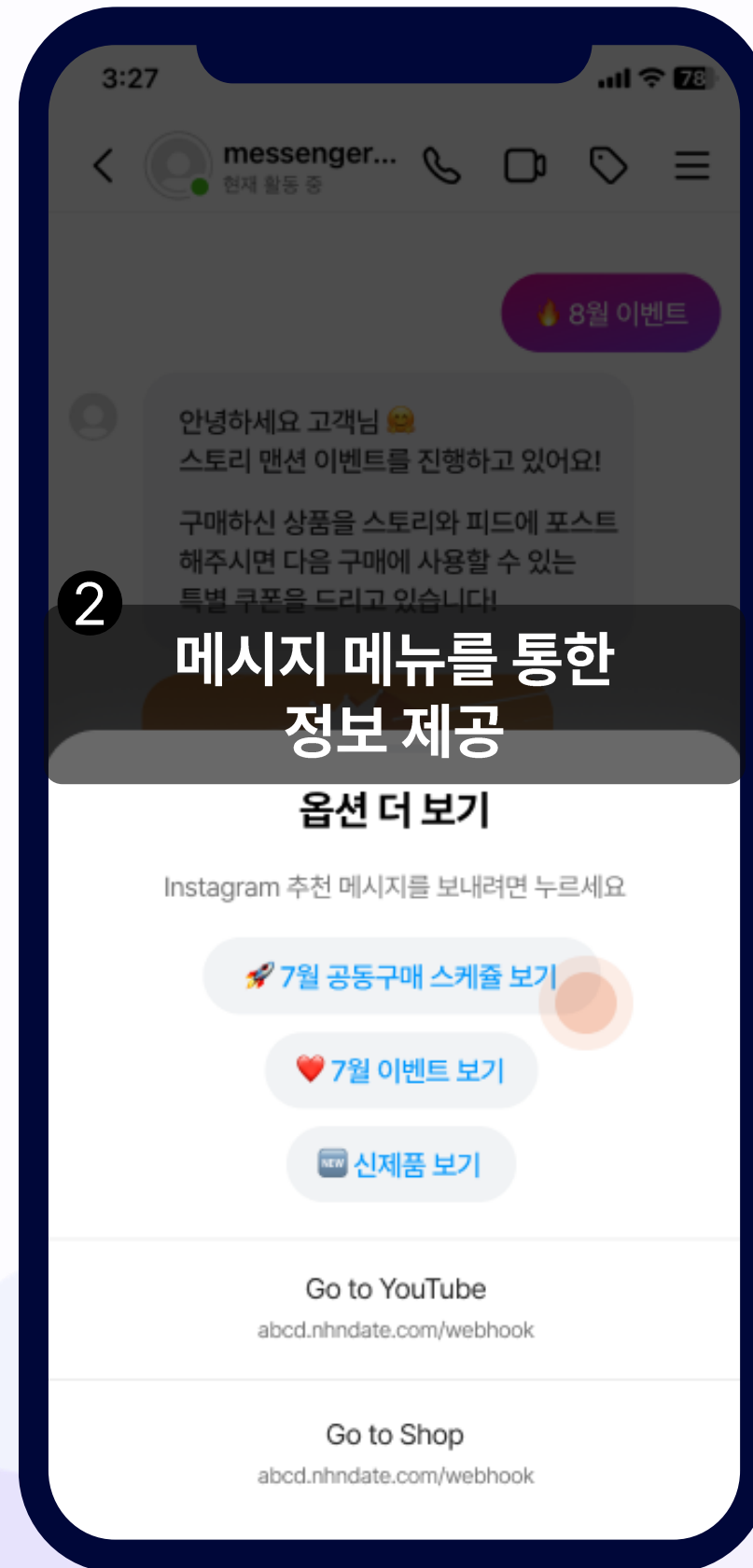
카카오톡 채널 하단의 채팅방 메뉴와 비슷하게, 인스타그램 DM 안에서 자사 물 또는 상품의 바로가기 링크를 채팅창 메뉴로 제공합니다.

메시지 메뉴 자동화로 중간 채널 없이 고객을 원하는 페이지로 연결하고 상품 및 이벤트를 홍보할 수 있습니다.



01. Socialbiz 주요 기능

메시지 메뉴



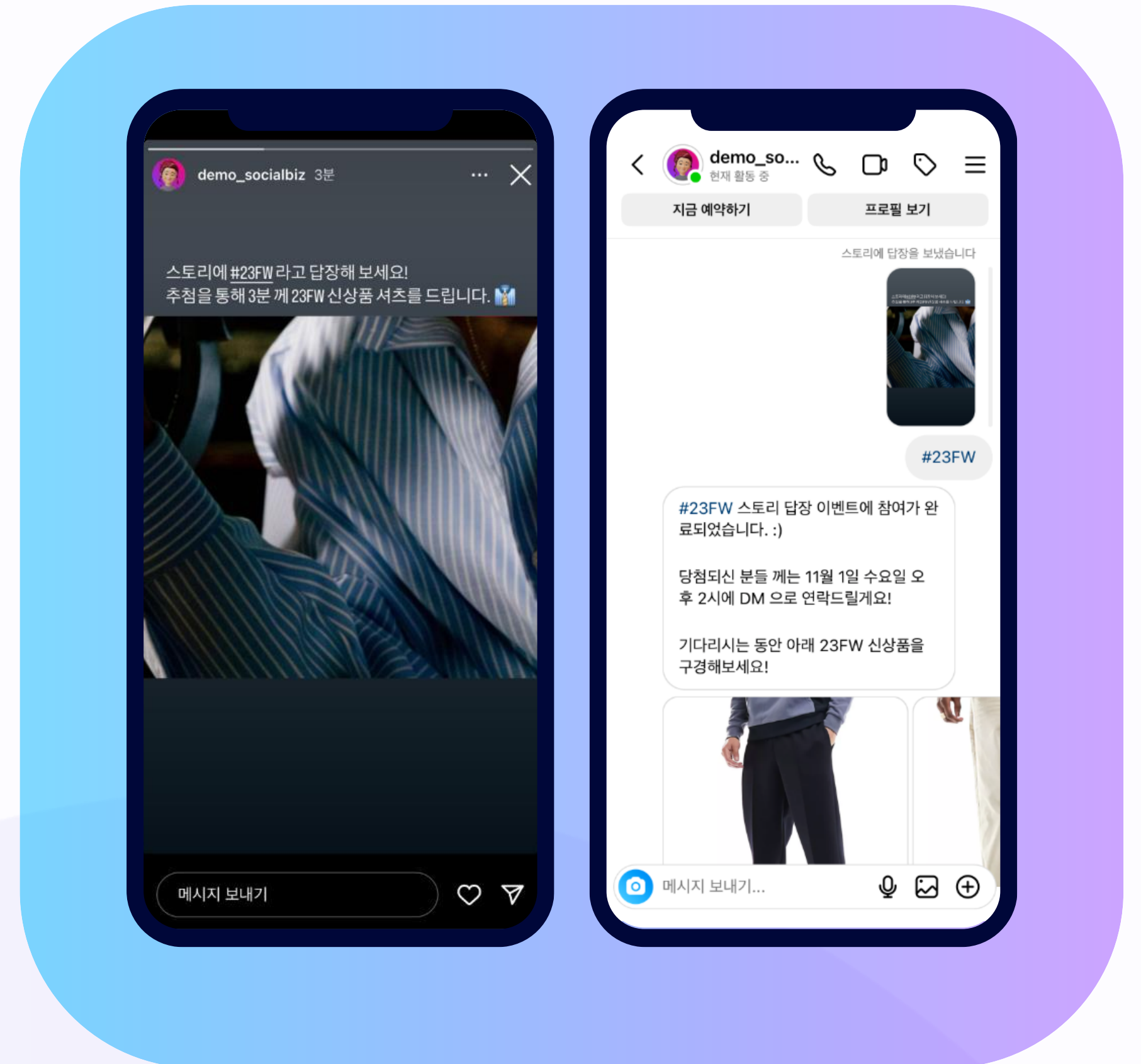
01. Socialbiz 주요 기능

스토리답장

24시간 스토리 사라지기 전에, 자동 답장 유도로 이벤트를 진행해 보세요

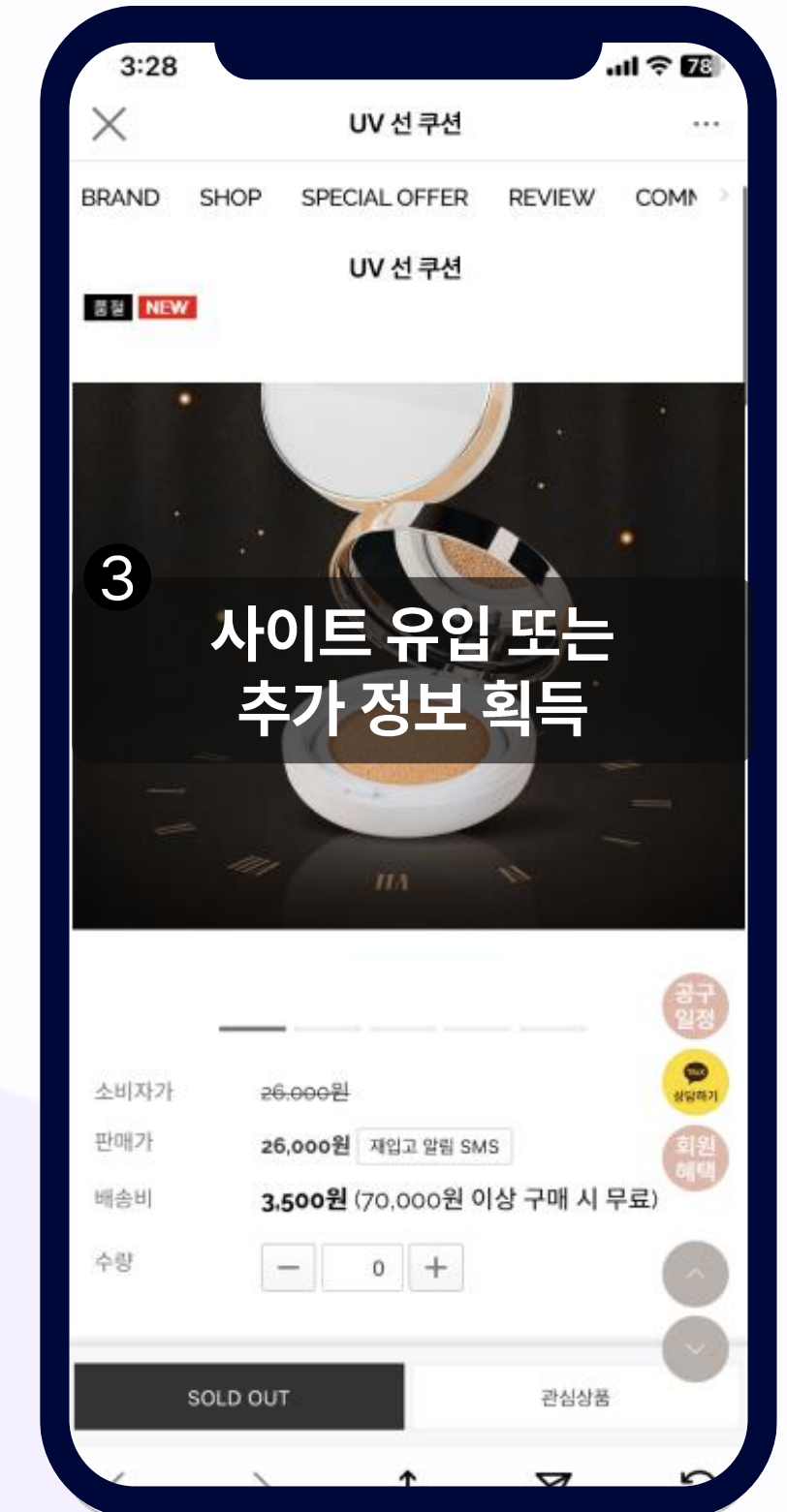
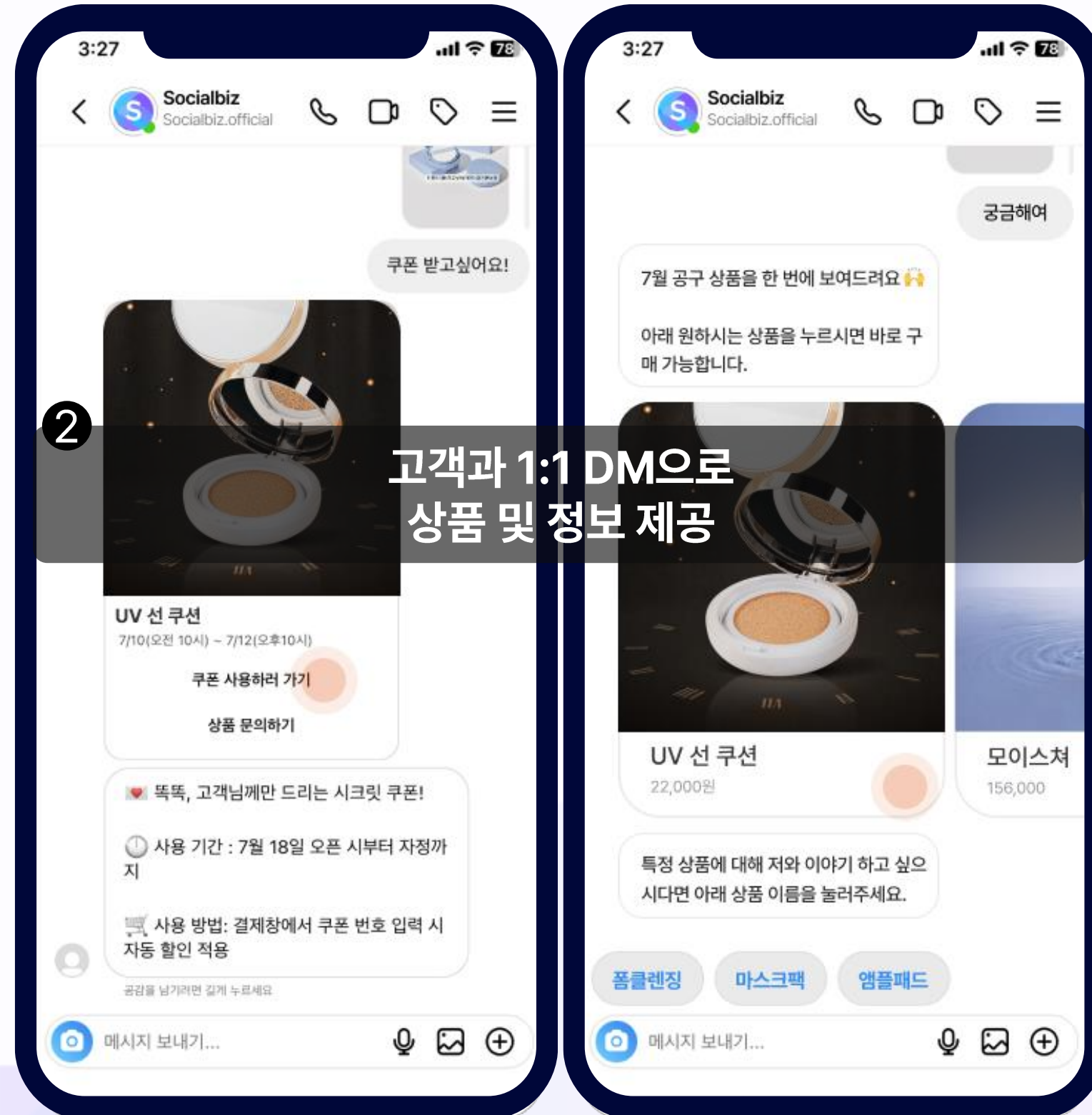
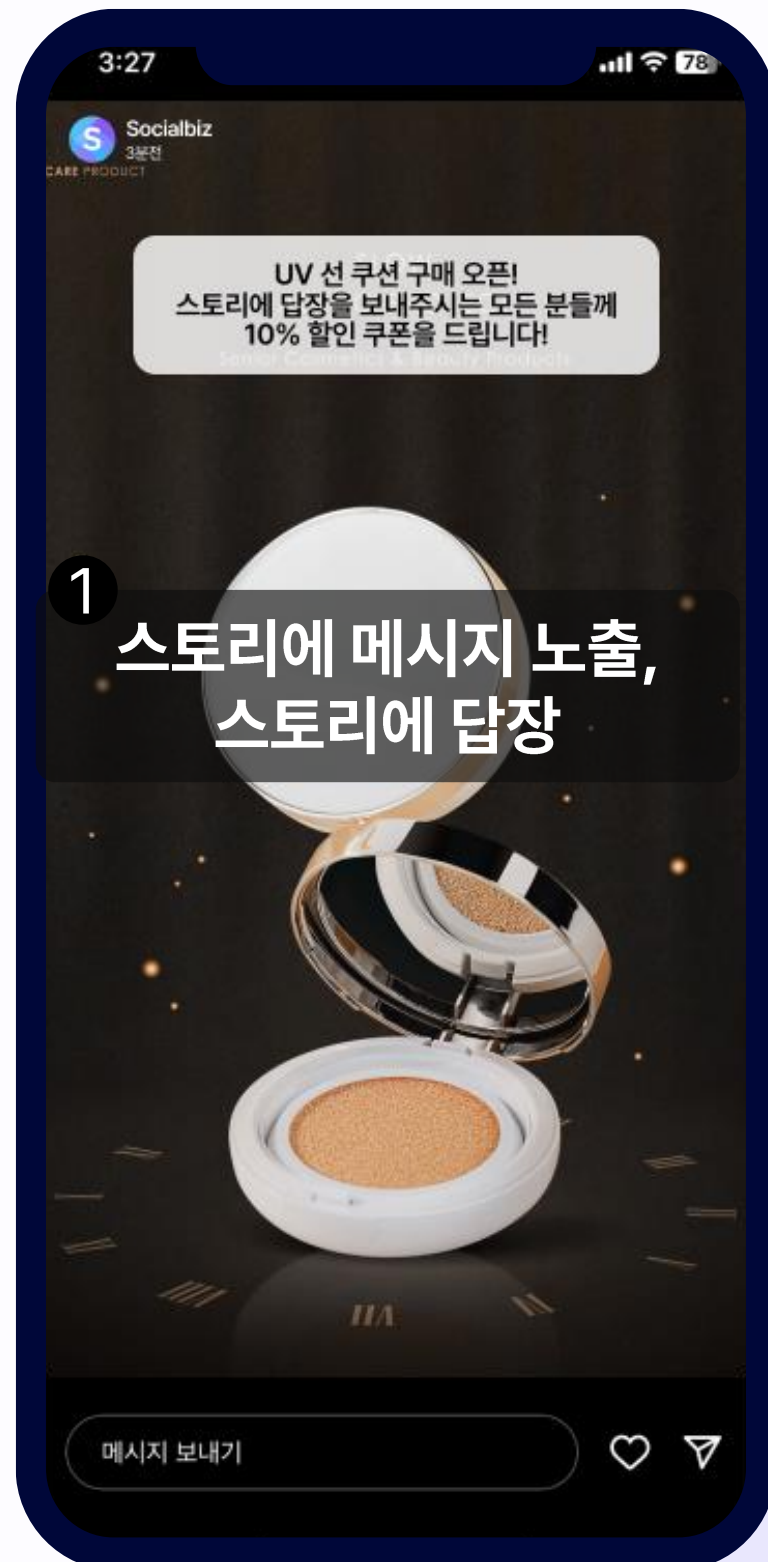
24시간만 유지되는 스토리를 통해 짧고 빠르게 이벤트를 유도할 수 있습니다. 스토리에 관심을 보이는 고객에게 관련 상품을 홍보하는 메시지를 보내거나, 스토리 답장을 활용한 이벤트를 진행할 수 있습니다.

스토리는 팔로워들과 소통하기 좋은 수단이기에 인플루언서와 비즈니스가 이벤트로 활용해 단기간에 마케팅해 볼 수 있는 좋은 수단이기도 합니다.



01. Socialbiz 주요 기능

스토리답장



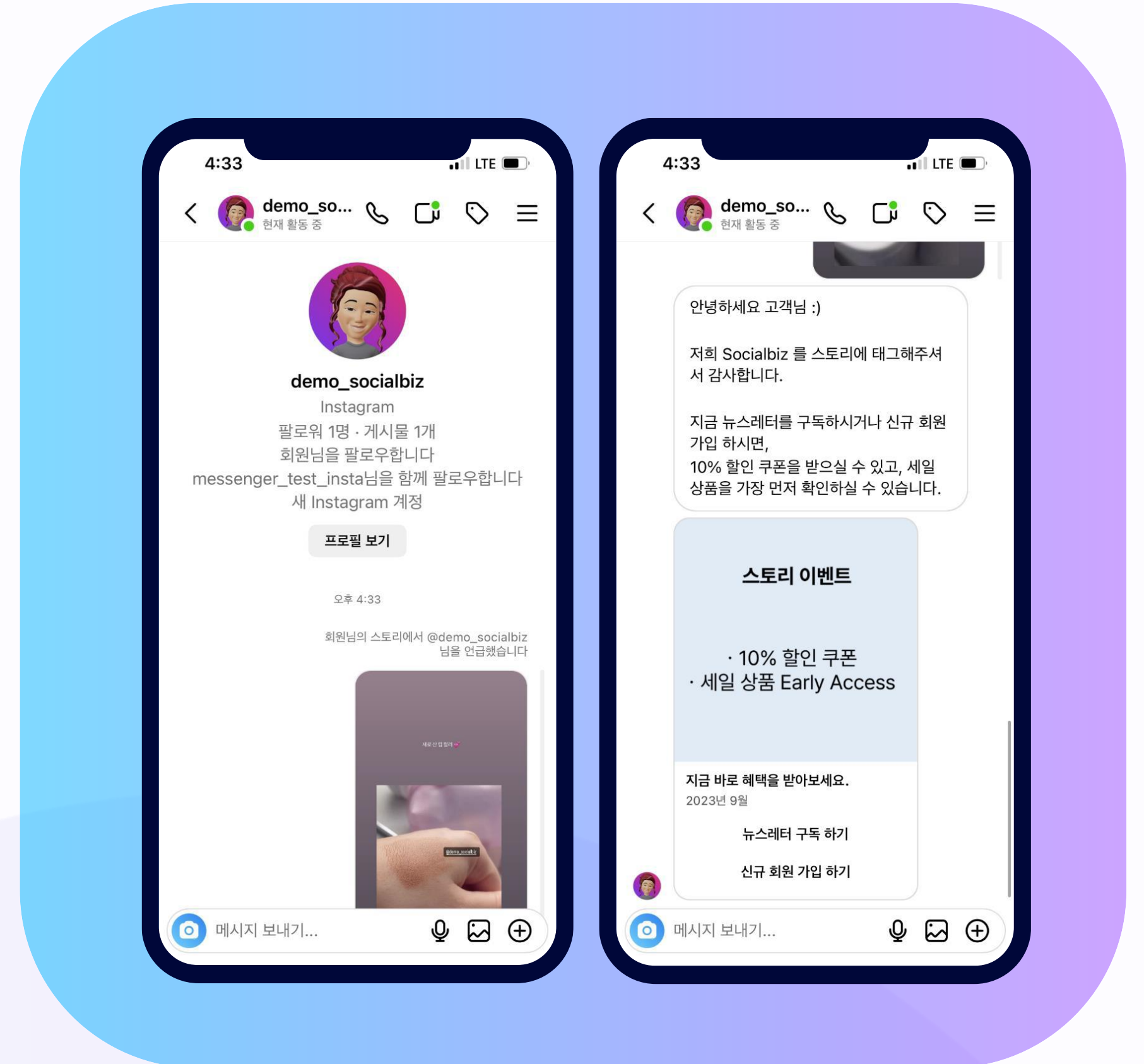
01. Socialbiz 주요 기능

스토리 멘션 답장

스토리에 고객이 멘션 하면, 자동으로 멘션 답장을 하세요.

고객 스토리에 멘션이 되면 자동으로 DM 답장을 할 수 있습니다.
자발적으로 고객이 멘션 하는 경우는 감사 인사를 할 수 있고,
프로모션으로 멘션을 유도하는 경우 프로모션 관련한 정보를 보낼 수 있습니다.

단시간에 고객과의 인터랙션을 강화할 수 있는 마케팅 수단으로
활용하여 고객과 더 가까워질 수 있는 기회를 마련해 보세요.



01. Socialbiz 주요 기능

스토리 멘션 답장





Socialbiz

- 활용 -

02. Socialbiz 활용

추천 템플릿 활용

소셜비즈에서 인스타그램 DM 자동화가 처음이라도 쉽게 시작할 수 있도록 메시지 자동화 기능별 템플릿으로 빠르게 메시지를 설정하실 수 있습니다.

Socialbiz가 추천하는 템플릿으로 쉽게 메신저 자동화를 시작해보세요.

메시지 자동화가 처음이신가요? 메시지 유형별 가이드와 샘플을 참고해보세요!

[가이드 보러가기](#)

추천 템플릿

- Ice Breakers**
자주 묻는 질문
미리 채워진 예제를 사용하여 자주 묻는 질문을 자동화하면 고객 응대 시간과 방문자의 대기 시간을 절약할 수 있습니다.
예: 배송은 얼마나 걸리나요?
- Default Reply**
DM 자동 답장
한 답변을 보내고 커뮤니케이션을 이어갈 수 있습니다.
예: 무엇을 도와드릴까요?
- Persistent Menu**
메시지 메뉴
고정 메뉴를 통해 안내 사항을 고지하거나 바로가기 링크를 제공하여 고객의 편의를 도울 수 있습니다.
예: 제품 구매 바로가기
- Story Mention**
스토리 멘션 답장
스토리에 비즈니스를 직접 멘션한 고객에게 감사 메시지를 전하고 긍정적인 브랜드 이미지를 만들 수 있습니다.
예: 저를 멘션해주셨네요!
- Story Reply**
스토리 답장
비즈니스의 스토리에 답장을 보내주신 고객에게 감사 메시지를 전하고 관련 제품을 소개할 수 있습니다.
예: 스토리 답장 감사합니다!
- Post&Reels Comment Reply**
게시물/릴스 댓글 답장
비즈니스의 게시물과 릴스에 댓글을 단 고객에게 키워드별 메시지를 발송하고 이벤트를 진행할 수 있습니다.
예: 댓글 주셔서 감사합니다!

02. Socialbiz 활용

추천 템플릿 활용

메시지 자동화 기능별 템플릿을 선택하면 업종별 시나리오 템플릿을 선택할 수 있습니다.
미리보기를 클릭하면 템플릿별 구성 항목을 살펴보고 사용할 수 있습니다.

추천 템플릿 > 게시물/릴스 댓글 답장
게시물/릴스 댓글 답장 템플릿은 1개만 선택할 수 있습니다.
선택하신 템플릿은 편집화면에서 자유롭게 수정할 수 있습니다.

템플릿 선택

전체 기본 온라인 쇼핑물 오프라인 매장 레스토랑 교육 의료 인플루언서 기타

기본
친구 태그 이벤트하기
키워드를 설정하고 친구 태그 이벤트를 진행해보세요. 미리보기 선택

기본
키워드 이벤트 진행하기
키워드 맞추기 이벤트를 통해 정답을 맞추신 고객에게 특별 할인을 제공해보세요. 미리보기 선택

기본 **교육** **인플루언서**
자료 공유하기
고객에게 나의 서비스/상품 관련 자료를 공유할 때, 구글 드라이브와 같은 스토리지 플랫폼에 업로드 후 링크를 생성해 링크로 공유해보세요. 미리보기 선택 해제

기본 **교육** **인플루언서**
영상 공유하기
고객에게 나의 서비스/상품 관련 영상을 공유할 때, 유튜브와 같은 영상 플랫폼에 업로드 후 링크를 생성해 링크로 공유해보세요. 미리보기 선택

기본 **오프라인 매장** **교육** **의료** **인플루언서**

업종별 시나리오 템플릿 제공

NHN DATA

socialbiz_kr

Socialbiz

socialbiz_kr

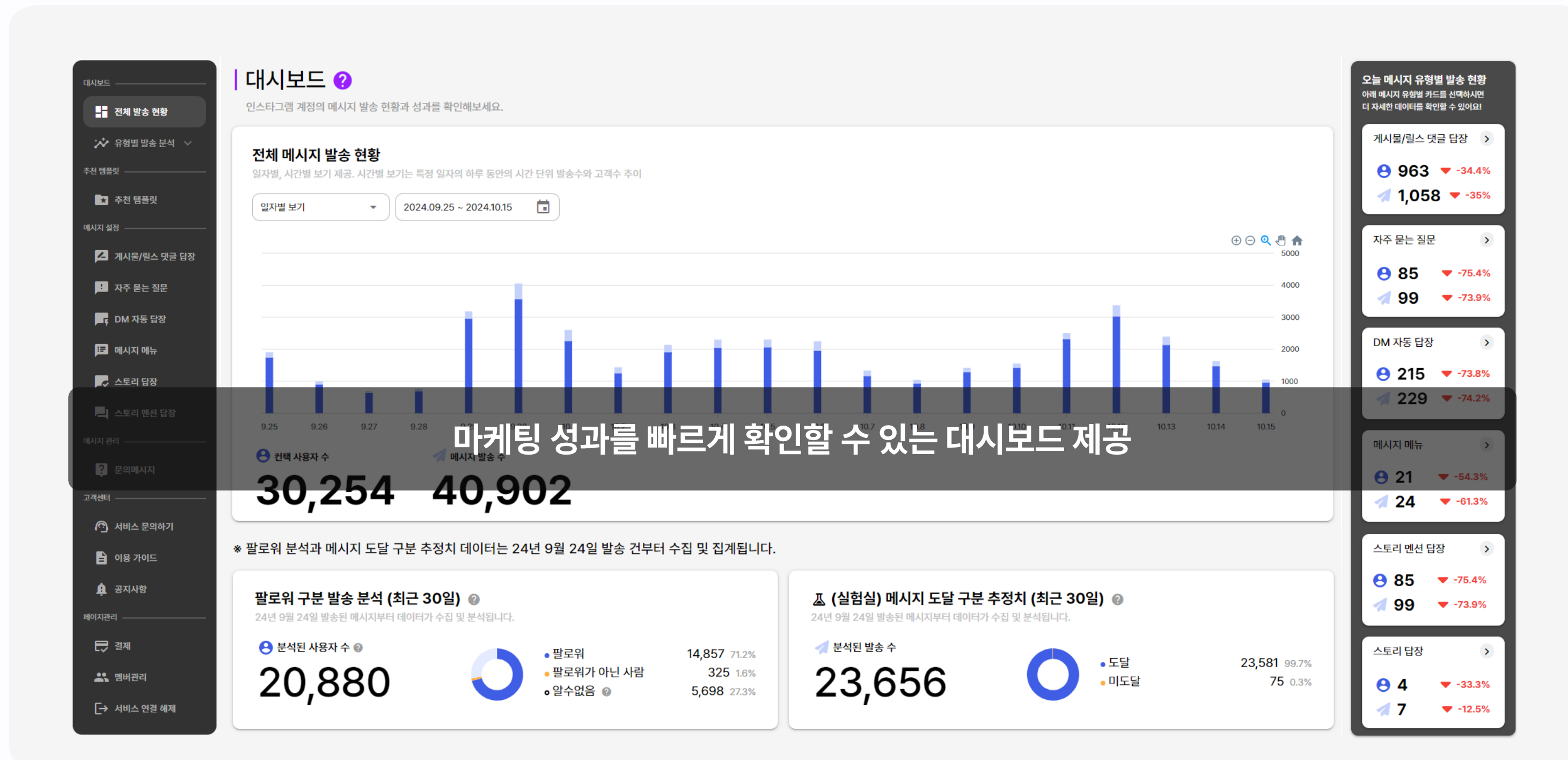
안녕하세요 고객님 😊
게시글/릴스에 답장 주셔서 감사합니다!
요청하신 자료 공유드려요.

취소 추천 템플릿 사용하기

02. Socialbiz 활용

대시보드 활용

소셜비즈 첫 화면에 접속하면 대시보드를 통해 일자별, 시간별 전체 메시지 발송 현황을 확인할 수 있습니다.
팔로워 분석 내용과 메시디 도달 구분, 오늘 메시지 유형별 발송 현황을 실시간으로 확인 가능합니다.



02. Socialbiz 활용

고객센터 및 Git Book 가이드 활용

소셜비즈는 외산 솔루션의 단점인 솔루션 사용 관련해서 고객센터를 운영해 서비스 문의를 답변해 드리고 있습니다. 또한 쉽게 연동할 수 있도록 Git Book을 통해 가이드를 제공하고, META의 오류를 확인해 공지해 드리고 있습니다.

서비스 문의하기
Socialbiz 관련 문의하실 내용이 있으신가요? 고객님의 목소리에 항상 귀 기울이고 최선을 다해 답변드리겠습니다.

FAQ 혹시 아래 문제를 겪고 계신가요? 문의 제출 전 FAQ를

메시지가 발송되지 않아요.
서비스와 연결 후 소재를 등록했지만 메시지가 발송되지 않는 경우 체크 리스트를 확인해주세요!

페이지가 보이지 않아요.
연결하려는 페이지로 이동할 수 없는 경우 설정을 완료했는지 확인해주세요!

가이드 보기

문의 창구 제공 및 즉각적인 오류 문제 해결법 제시

문의하실 내용을 입력 후 제출해 주시면 관리자가 확인 후 답변드립니다.
제목을 입력해주세요. (100자 이내)
내용을 입력해주세요. (1000자 이내)

Socialbiz

FAQ
다른 DM 자동화 앱과 소셜비즈를 동시에 연결할 경우 앱이 충돌하나요?
소재를 수정할 수 없어요.
캐러셀/버튼을 삭제할 때 나타나는 오류
팔로워에게만 메시지를 보내고 싶어요.

META 관련 FAQ
로그인 안 되고 무효화
페이스북 페이지와 인스타그램을 연결할 수 없어요.
페이스북에서 계정 이용을 제한했어요.
광고용 게시물/릴스에 댓글이 달리지 않아요?
엑세스 토큰이 만료됐어요.

NOTICE
안드로이드 앱에서 캐러셀이 1개일 때 보이지 않는 오류 현상
안드로이드 앱에서 캐러셀이 1개일 때 보이지 않는 오류 현상에 대한 임시 조치 안내
게시물/릴스 댓글에 자동 DM이 발송되지 않는 오류 현상에 대한 안내
게시물/릴스 댓글 답장의 변경 안내

게시물 댓글에 자동 DM이 발송되지 않는 현상에 대한 안내

게시물 댓글에 자동 DM이 발송되지 않는 현상에 대한 안내
2024년 8월 29일 이후 일부 사용자가 남긴 댓글의 자동 DM이 발송되지 않는 현상이 발견되어 확인한 결과를 아래와 같이 안내드립니다. (2024년 9월 12일)

오류 발생 배경
• 2024년 8월 28일 META의 정책 변경으로 인해 소셜비즈에서 기존 사용하던 API를 교체하였습니다.
• 교체된 API 사용시, 게시물에 댓글을 남긴 사용자에게 최초로 보내는 한 개의 메시지는 사용자 동의 여부 확인을 위해 '요청' 폴더로 발송됩니다.

오류 발생 원인
• 이전에 이미 메시지를 받은 적이 없지만 게시물에 댓글을 남겼을 때 메시지가 발송되지 않는 경우도 발생할 수 있어 원인을 일반화할 수 없는 점 참고 부탁드립니다.

오류 줄일 수 있는 방법은?

02. Socialbiz 활용

DM 자동화 체험 활용

소셜비즈에서는 인스타그램 DM 자동화 마케팅을 체험해 보실 수 있도록 서비스하고 있습니다.

아래 인스타그램 계정 바로가기를 통해서 먼저 경험을 해보시고 소셜비즈 2주 무료 체험으로 비즈니스에 적용해 보세요.



인스타그램 DM 자동화 마케팅 경험 제공

※ 체험방법

- ① 소셜비즈인스타그램에 접속해서 게시물에서 안내하는 '키워드' 입력
- ② 남겨진 댓글에 대댓글로 자동 입력된 메시지 확인
- ③ DM으로 온 추가 자동 메시지 확인



Socialbiz

-레퍼런스-

03. Socialbiz 레퍼런스

“가격도 합리적이고, 오류도 적으니까
소셜비즈를 안 쓸 이유가 없더라구요”



젠현표 | 젠플록스(maison_jenflox)

Interviewee: 인스타그램 패션 인플루언서 '젠플록스'

도입 계정: [maison_jenflox](#)

Q. '소셜비즈'를 다른 인플루언서 분들에게도 추천하나요?

네, 저는 이전에는 매니챗을 사용했는데요.
월 95달러(한화 약 12만 6천원)를 내고 자동화 메시지를 보내는데도
메시지 누락이 많아서 답답한 게 컸습니다.

그런데 소셜비즈는 가격도 높지 않고, 오류 등도 매니챗보다 훨씬 적은 것 같아
사용 추천을 드릴 수 있을 것 같아요.

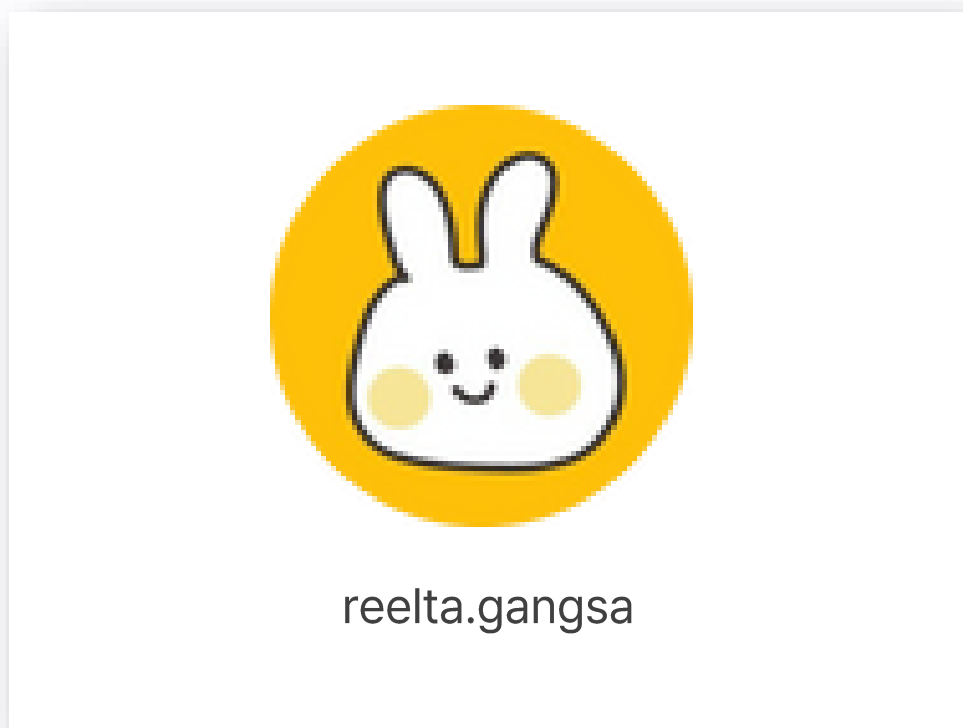
또, 서비스 자체가 한국어로 이루어져 있어 이해도 빠르게 된다는 부가 장점도 있었습니다.

-무신사 큐레이터 '젠플록스'님의 소셜비즈 사용 인터뷰 중-

인터뷰 바로가기

03. Socialbiz 레퍼런스

“스토리 멘션 답장이라는 차별화된 기능이 눈에 띄어 소셜비즈를 시작했어요”



긍정필터(reelta.gangsa)

Interviewee: 인스타그램 릴타강사·브랜딩 코치 '긍정필터'

도입 계정: [reelta.gangsa](https://www.instagram.com/reelta.gangsa)

Q. 소셜비즈에는 여러 DM 자동화 기능이 있는데요, 주로 어떤 기능들을 활용하셨나요?

수강생들에게 인스타그램 릴스 강의를 공유하거나, 새로운 팔로워들과 소통을 시작하기 때문에 <DM 자동답장>과 <스토리 답장>, <스토리 멘션 답장> 3가지 기능을 많이 이용했어요.

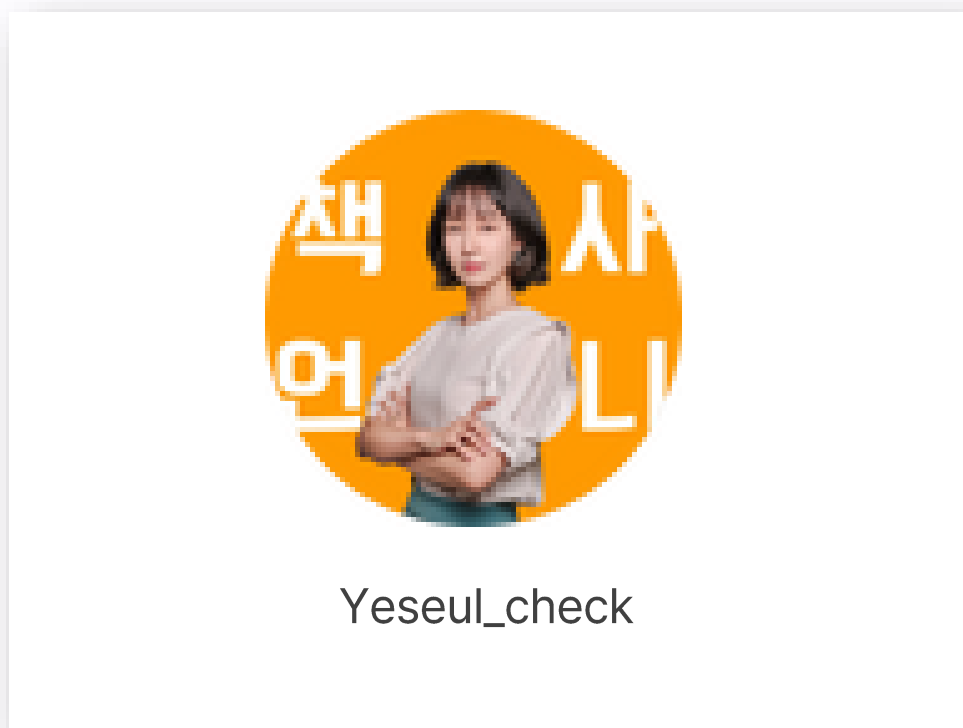
그중에서도 소셜비즈만의 강점이라고 생각하는 <스토리 멘션 답장>을 가장 많이 활용했는데요. 대부분 외국 인스타 자동화 사이트에서 사용하는 자동화 DM과 다르게, 소셜비즈에는 <스토리 멘션 답장>이라는 차별화된 기능이 눈에 띄어 활용하게 되었습니다.

-긍정필터님의 소셜비즈 사용 인터뷰 중-

인터뷰 바로가기

03. Socialbiz 레퍼런스

“추천 템플릿이 제공되어 쉽고 편하게
DM 자동화를 시작할 수 있었어요”



책사언니 정예슬(yeseul_check)
Interviewee: '책사언니'의 정예슬 작가님
도입 계정: [yeseul_check](#)

Q. 인플루언서, 크리에이터로서 자동화 DM이 필요한 이유를 꼽아주신다면 무엇일까요?

예전에는 인스타그램에서 자료 나눔을 하거나 이벤트를 진행할 때, 신청자의 이메일 주소를 적게 하거나 구글 폼에 개인정보를 적게 하여 정보를 보냈어요. 폼을 만들고 한 분 한 분 안내하고 신청자 리스트를 확인해 DM을 보냈어야만 했었죠.

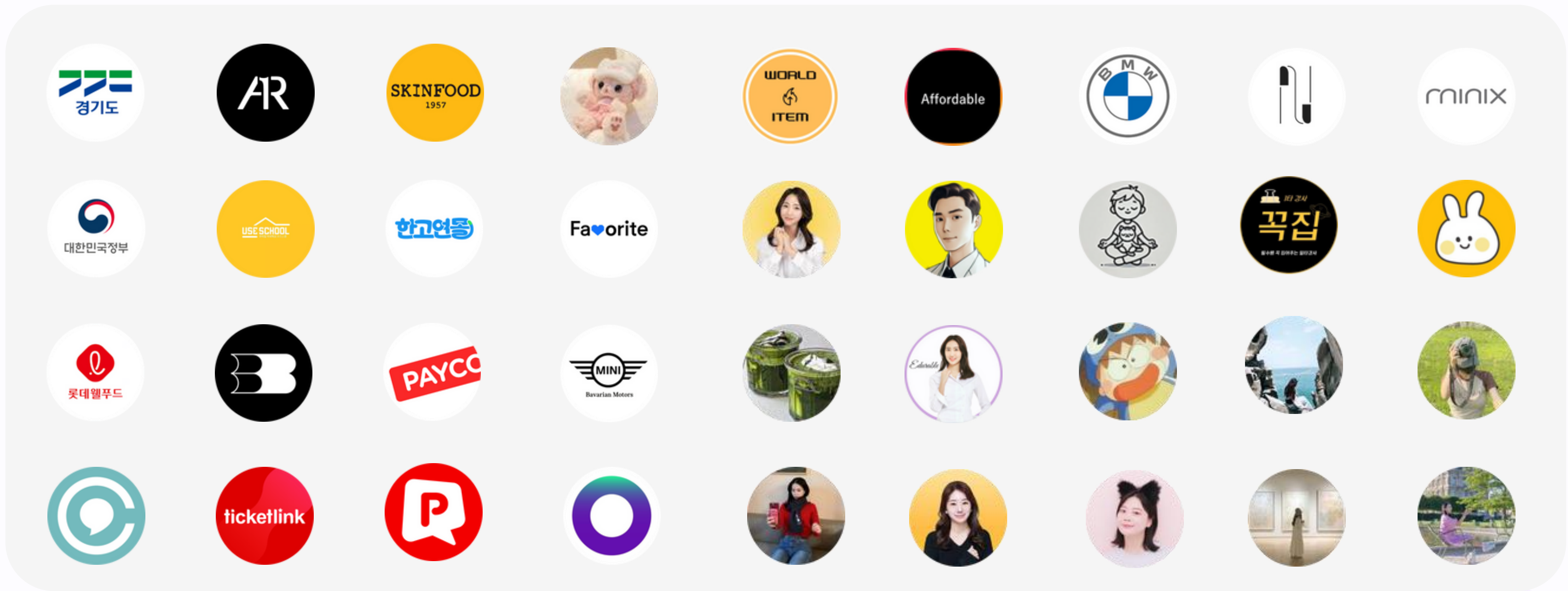
자동화 툴이 이용하면서부터는 훨씬 편하게 시간 절약하며 바로바로 원하는 정보를 줄 수 있으니, 많은 분과 빠르게 소통하고 팔로우 수 모으는데 도움이 돼요.

-책사언니 정예슬님의 소셜비즈 사용 인터뷰 중-

인터뷰 바로가기

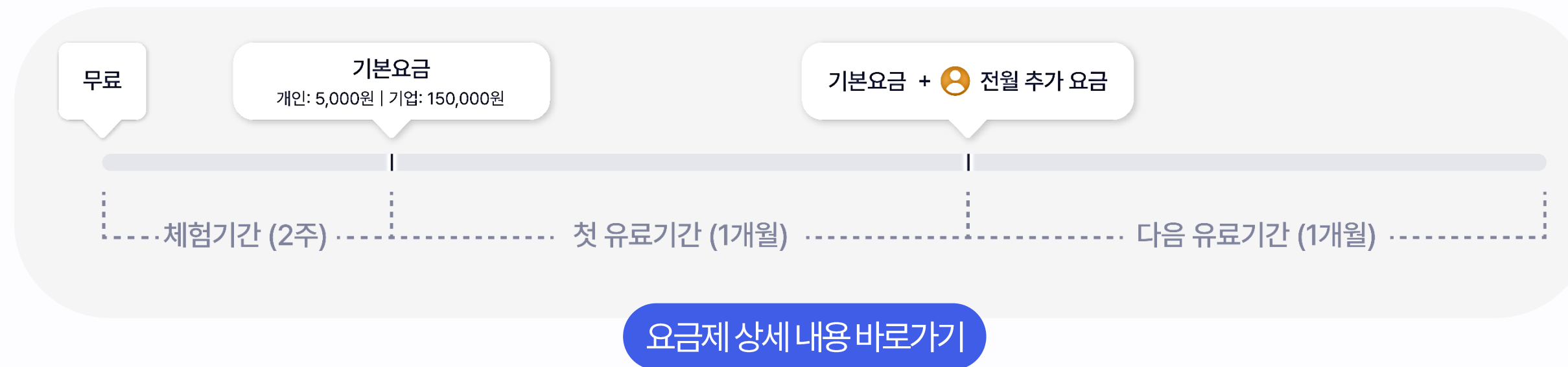
03. Socialbiz 레퍼런스

수많은 인플루언서 및 기업 비즈니스 계정이 소셜비즈를 이용하고 있습니다.
소셜비즈와 함께 새로운 인스타그램 마케팅을 함께 해보세요!



※ Socialbiz 요금

소셜비즈는 2주간 체험하실 수 있도록 무료 체험을 제공하고,
비즈니스가 월별 컨택한 유저수 만큼만 결제해서 합리적이고 저렴하게 이용이 가능합니다.



개인

5,000원 부터~ /월

- 개인 및 인플루언서
- 월 기본 200명
- 솔루션 관리 1인 사용

기업

150,000원 부터~ /월

- 기업 및 기관/단체
- 월 기본 30,000명
- 솔루션 관리 5인 까지 지원
- 온보딩 및 온고잉 서포트 지원

커스텀

별도 협의

- 기업 요금제 모든 기능 제공
- 계약 기간 자유롭게 설정 가능
- 컨택 유저수, 인스타그램 계정수, 세팅 대행 등 커스텀 별도협의 가능
- 전문 컨설팅 매니저 1:1 서포트 관리

Thank you

도입 관련 견적 및 이용 문의가 있으시면 편하게 연락주세요.
socialbiz_team@nhndata.com

