



# 채널톡

## *Press Kit 2022*

---

### 홍보 문의

---

▶ 홍보회사 피알브릿지

김경은 대리 / 02-3273-1418 / 010-8896-4237

ruddms7698@bridgegroup.co.kr

---

▶ 홍보회사 피알브릿지

김지은 실장 / 02-3273-0426 / 010-4930-6771

kje36@bridgegroup.co.kr

---

▶ 홍보회사 피알브릿지

이지민 디렉터 / 02-3273-0099 / 010-2271-2865

brand@bridgegroup.co.kr

---

## Contents

### I. 채널코퍼레이션

- 기업 개요
- CEO 소개
- 주요 성과 지표
- 회사 소개
- 기업 문화 및 사내 복지
- 주요 연혁

### II. 주요 서비스 소개

- 채팅 상담
- 마케팅
- 사내 메신저

# Press Kit

## I. 채널코퍼레이션

### ○ 기업 개요

회사명	주식회사 채널코퍼레이션
공동대표	최시원, 김재홍
설립일	2014년 1월 14일
직원수	약 130명
주소	서울특별시 강남구 삼성로 512, 15층
투자	KB 인베스트먼트, 에이티넘인베스트먼트, 라구나인베스트먼트
홈페이지	<a href="https://channel.io/ko">https://channel.io/ko</a>

### ○ CEO 소개

#### → 최시원 공동대표

	출생	1985년생
	학력	인하대학교 컴퓨터공학과 졸업
	약력	채널코퍼레이션 공동대표(2014~) 조이애드바이미 공동창업자 및 CTO(2013~2014) 구글코리아: SNS 검색엔진 및 통계시스템 개발 인턴(2010)
	수상내역	마이크로소프트 이매진컵 글로벌 웹 어워드 부문 우승(2010) 소프트웨어 디자인 부문 국내 대상(2009) 2009, 2008, 2007 ACM-ICPC 서울지역 동상 수상
	기타	LG CNS: ERP 솔루션 개발 비디오 대여관리 솔루션 첫 창업, 매출 3,000만원 달성(1997)

#### → 김재홍 공동대표

	출생	1985년생
	학력	경희대학교 정치외교학과 졸업
	약력	채널코퍼레이션 공동대표(2022~) 채널코퍼레이션 부대표(2014~2021) 이인프라 네트워크 서비스 기획자(2007~2008)

# Press Kit

## ○ 주요 성과 지표

가입 고객 수

9 만 개+

글로벌 고객사 수

22 개국

누적 투자

약 400 억원  
(시리즈 C)

평균 기업 성장세

3.8 배+

## ○ 회사 소개

### 스타트업을 위한 스타트업, "We make a future classic product"



2017 년 '채널톡' 서비스를 론칭한 채널코퍼레이션은 B2B SaaS 시장에서 빠른 성장세로 업계 두각을 나타내고 있는 스타트업이다.

'올인원 비즈 메신저'인 채널톡은 챗봇 기반 채팅 상담, 마케팅 툴(CRM), 팀 메신저 기능이 하나로 결합된 것으로, SMB(중소, 중견 기업)들의 고객관계관리를 도와주는 지원 서비스로 각광받고 있다. 클라우드 기반의 SaaS(서비스형 소프트웨어) 서비스로 일괄 구매가 아닌 월정액 기반의 서브스크립션 형태로 이용할 수 있기 때문에 비용이나 인력이 충분하지 않은

소규모 사업자들이 합리적인 비용으로 이용할 수 있다는 것이 큰 장점이다.

채널톡의 주 이용자가 기업인 만큼 B2B 에 특화된 UI, UX 디자인 설계도 눈에 띈다. 메신저 서비스를 직관적으로 표현할 수 있도록 말풍선에 눈코입을 붙인 단순한 디자인이 특징이다. UI/UX 디자인도 사용자의 입장에서 데일리로 사용하기 편리하도록 설계되었다. 한 눈에 보이는 대쉬보드에는 고객 세그먼트와 방문 페이지, 사이트 이용 현황, 자주 쓰는 답변 템플릿, 외국어 메시지 번역 등 다양한 기능들이 심플하게 배치되어 있다.

'고객이 답이다'라는 모토를 가진 채널톡은 10 년 안에 콜센터 전화업무를 온라인 채팅 상담이 대체할 것으로 예상한다. 24 시간 즉각 응답이 가능한 챗봇은 콜센터의 오랜 대기 시간과 상담원들의 감정 노동으로 인한 이직률과 퇴사율을 줄일 수 있다는 점에서 콜센터 전화업무의 한계를 뛰어넘을 대안으로 주목받고 있다.

채널코퍼레이션은 투자 유치에도 성공하며 예비 유니콘으로 기업 가치를 인정받고 있다. 2021 년 리드 투자사인 에이티넘인베스트먼트, KB 인베스트먼트를 비롯해 파빌리온 캐피탈, IMM 인베스트먼트, 본엔젤스, 가디언펀드, 라구나인베스트먼트 등 국내외 유수의 창업 투자사(VC)들로부터 약 280 억원의 시리즈 C 투자 유치에 성공했으며, 현재까지 누적 투자 규모는 약 400 억원에 이른다.

국내뿐만 아니라 해외 시장에서도 빠른 성장세를 보이고 있다. 전세계 22 개국의 약 9 만여 기업이 채널톡

# Press Kit

서비스를 이용하고 있다. 특히, 일본은 채널코퍼레이션의 전체 매출의 17%를 책임지고 있으며 2020 년 기준 현지 매출은 전년 동기 대비 7 배나 증가했다. 여기에 캐나다 전자상거래 공룡 업체인 쇼피파이에도 입점해 글로벌 시장 공략에 더욱 박차를 가하고 있다. 채널톡 서비스 런칭 이래 2018 년 5 배, 2019 년 3.1 배, 2020 년 3.3 배, 2021 년 2 배씩 매출 가파른 성장 곡선을 그리고 있는 채널코퍼레이션은 매년 3 배 성장 목표를 향해 달리고 있다.

## ○ 기업 문화 및 사내 복지

채널코퍼레이션의 임직원 평균 연령대는 30 대 초반으로 역동적인 사내 분위기를 가지고 있다. 'We make a future classic product'란 모토 아래 소규모부터 큰 규모의 사업장까지 두루 쓸 수 있는 표준화된 서비스 개발을 위해 최고의 팀웍을 보여주는 것은 물론 자유로운 분위기 속에서 직원 개개인의 성장까지 도모하고 있다.

채널톡은 챗봇 기반의 메신저 서비스를 제공하는 회사인 만큼 회사 내부에서도 조직간 커뮤니케이션을 가장 중요하게 생각한다. 이를테면 채널톡에는 '마이볼'이란 이름의 고객응대 잘하기 대회가 있는데, 1 분 이내 고객질문에 답변 시 10 점점, 10 분 이내 답변 시 7.4 점... 등 점수를 매겨 가장 높은 득점을 얻는 사람이 우승하는 것이다. 게임을 통해 고객과 소통하면서 실제 사용자들이 문의하는 내용과 불편함을 바로 캐치할 수 있고 고객 응대를 통해 소정의 상품도 받을 수 있어 사내 직원들에게 인기가 좋다.

자율적인 의사 결정 또한 채널톡이 추구하는 기업 문화다. 수동적으로 주어지는 일을 하기 보다 하고 싶은 일을 먼저 제안하고 결정할 수 있다. 또한, 넓고 쾌적한 오피스에는 개인 데스크 외에도 빈백, 테이블 등이 마련되어 원하는 장소를 비롯해 출근 시간, 요일 등 가장 높은 성과를 만들 수 있는 환경을 스스로 선택할 수 있다.

개발자 중심의 사내 분위기 속에서 업계 최고 수준의 대우를 받을 수 있다는 점도 채널톡만의 큰 장점이다. 창업자 최시원 대표 역시 개발자 출신으로 채널톡 곳곳에는 설립 초기부터 개발자들을 위한 다양한 문화가 자리잡고 있다. 회사 인력의 50%가 개발 인력으로, 최고 사양의 장비를 아낌없이 지원하고 있으며 뛰어난 성과를 보여준 직원에게 스톡옵션을 부여해 확실한 보상을 제공한다. 최근에는 기존 직원이 개발자를 추천해 1 년 이상 근무하면 최대 500 만원의 포상금을 지급하는 인재 추천제까지 도입했다.

# Press Kit

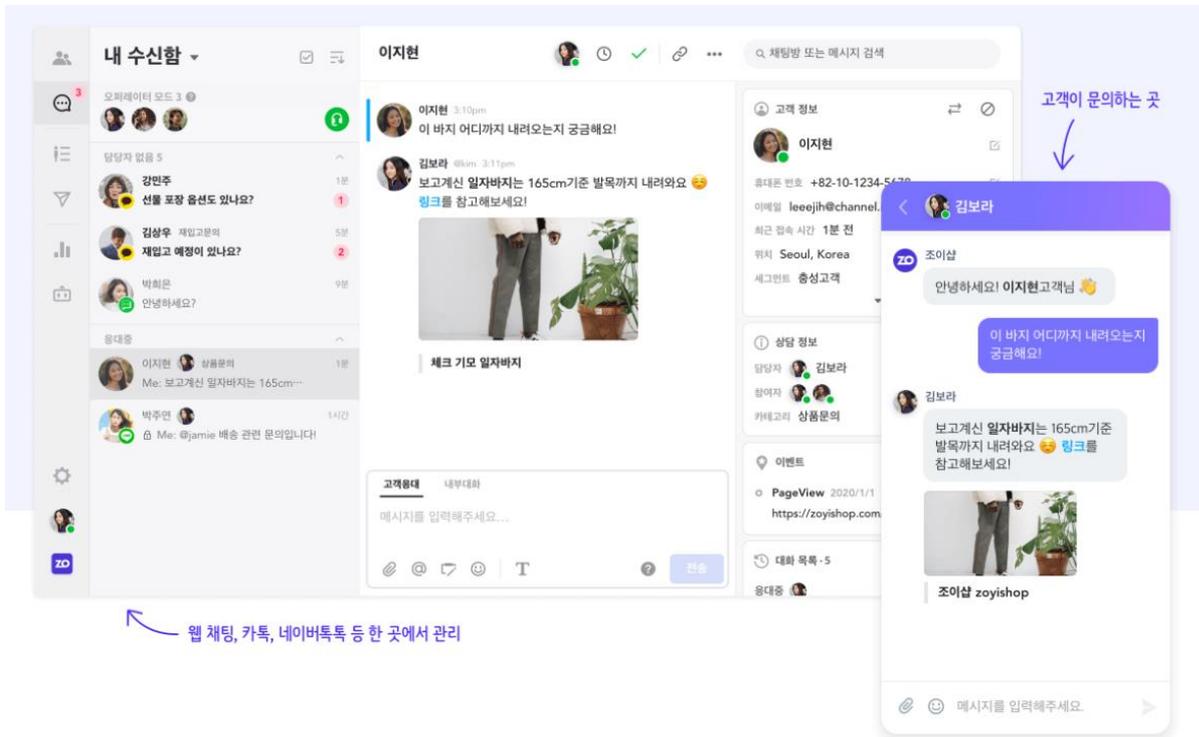
## ○ 주요 연혁

2014.01	회사 (사명 '조이코퍼레이션') 설립
2014.04	본엔젤스 등 3 억원 투자 (시드)
2014.07	TIPS
2015.02	한투파 등 20 억 투자 (A)
2016.01	채널톡 개발 시작
2016.10	아모레 등 20 억 투자 (Pre-B)
2017.01	채널톡 정식 릴리즈 및 일본 진출
2017.09	GB 25 억 투자 (B)
2018.10	채널톡 플러그인(채팅버튼) 노출량 월 1.65 억 건 돌파
2018.12	2018 년 채널톡 매출 전년도 대비 5 배 성장
2019.01	채널톡 개설 고객사 누적 1 만 개 돌파
2019.12	2019 년 채널톡 매출 전년도 대비 3.1 배 성장
2019.12	채널톡 일본 지점 매출 전년도 대비 7 배 성장
2020.03	KB 인베스트먼트 등 50 억 추자 (Pre-C)
2020.07	채널코퍼레이션'으로 사명 변경 및 사무실 확장 이전
2020.12	2020 년 채널톡 매출 전년도 대비 3.3 배 성장
2020.12	채널톡 일본 지점 매출 전년도 대비 7 배 성장
2021.05	채널톡 개설 고객사 누적 5 만개 돌파
2021.12	채널톡 공동대표 체제 변경(기존 최시원 대표, 김재홍 부대표)
2022.03	채널톡 개설 고객사 누적 8 만개 돌파

# Press Kit

## II. 주요 서비스 소개

### ○ 채팅 상담



채널톡은 객관식 자동 응답 기능인 챗봇 기반의 채팅상담으로 카카오톡, 네이버 톡톡, 라인과 연동돼 고객이 원하는 방식으로 문의할 수 있는 편의를 제공한다. 상담원은 채널톡 하나만으로 고객의 통합관리가 가능해 업무 효율성 향상 효과를 경험할 수 있다.

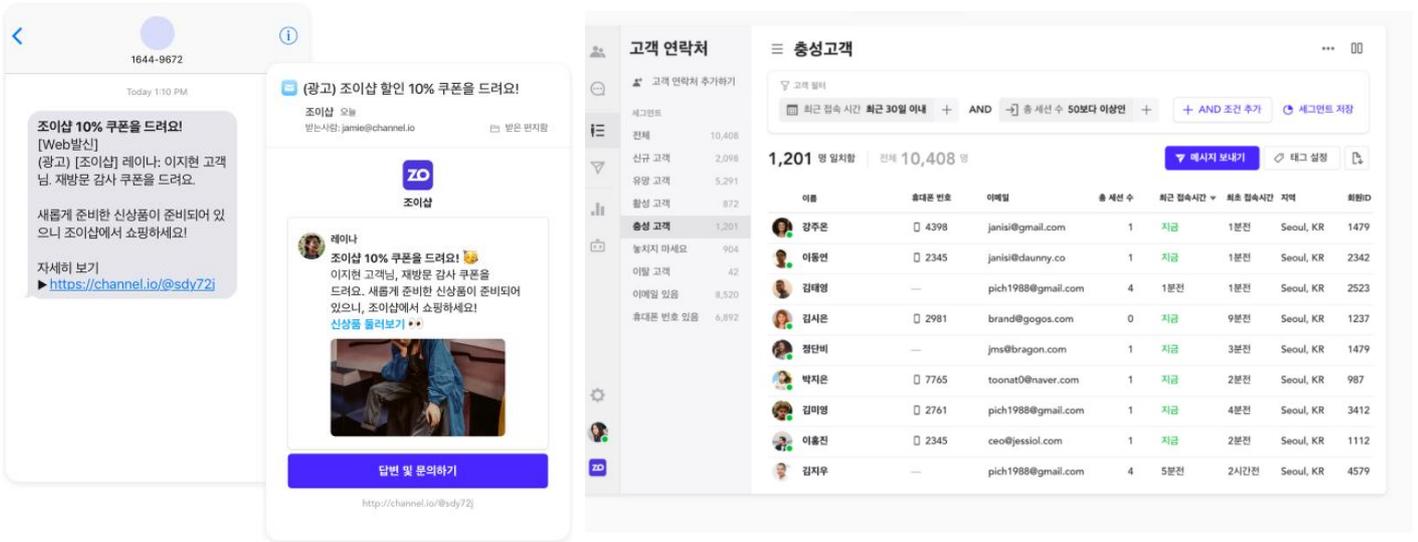
사이트에 붙이는 채팅상담 창이라고 할 수 있는 채널톡은 고객과의 단순 채팅 상담 내역부터 고객의 닉네임, 휴대폰 번호 등의 정보를 저장해 누적된 빅데이터를 통한 고품질의 세밀한 상담을 제공하며 높은 고객 만족도를 이끌어 낸다. 고객이 사이트를 나가도 문자, 이메일로 상담을 이어갈 수 있어 실제 구매율을 높이는 데 효과적이다.

채널톡은 고객들이 자주 묻는 반복 질문을 자동 응답 처리를 해 같은 인원으로 2 배 이상의 문의량을 응대하게 해준다. 버튼 클릭 형식의 챗봇으로 전체 상담의 50% 이상을 자동 처리해 더 많은 문의를 응대할 수 있어 상담원들은 매출 향상에 도움이 되는 핵심 문의에 집중할 수 있다. 또한 고객과의 상담 중 헛갈리거나 모르는 질문이 들어왔을 경우 팀원을 초대해 비밀대화를 열어 함께 해결할 수 있다.

채널톡은 인력과 비용이 충분하지 않은 1인 사업자나 중소기업, 중소기업(SMB) 기업을 대상으로 기본 채팅 상담 기능을 무료로 제공해 비용 및 시간 절감 효과가 뛰어나며 초기 사장 반응을 살피고 세일즈 전략을 세울 수 있도록 지원하고 있다.

# Press Kit

## ○ 마케팅



채널톡의 마케팅 기능은 채팅 상담을 통해 획득한 고객 정보를 바탕으로 푸시봇을 활용해 고객별 맞춤형 메시지를 발송하면서 사이트를 이탈한 고객의 재방문을 유도하거나 신규가입, 구매전환, 재구매 유도 등 매출 상승을 이끌어 내는 효과를 제공한다. 푸시봇을 이용하면 개발자나 디자이너 없이도 접속지역, 사이트 접속 빈도, 장바구니 금액 등 다양한 옵션에 맞춰 팝업 광고를 제작할 수 있어 마케팅 비용 절감의 효과도 누릴 수 있다.

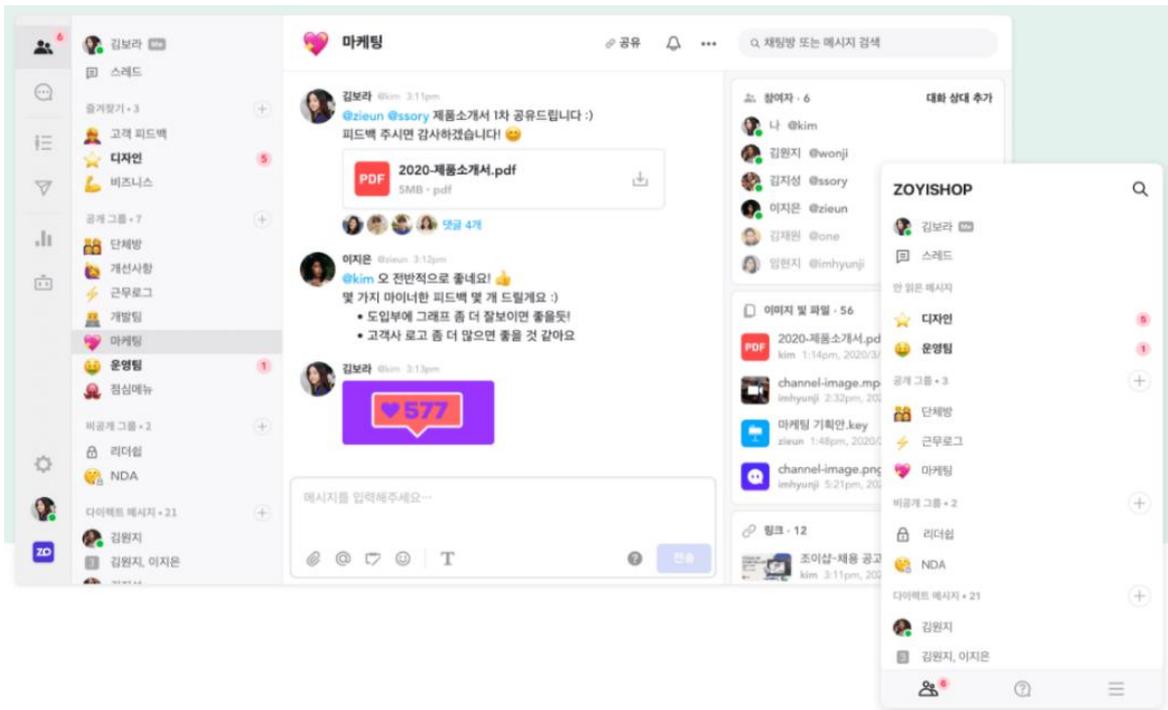
사용방법도 간편하다. 채널톡은 간단히 복사와 붙여넣기만으로 설치할 수 있다. 특히 프로그램 설치 후 카페 24, 아임웹 등 웹빌더와 연동돼 고객관계관리에 아주 효과적이다. 고객 연락처 관리부터 원하는 조건에 해당하는 고객을 빠르게 검색할 수 있어 친밀한 관계 형성은 물론, 구매를 유도하는 메시지를 간편하게 전송할 수 있다. 즉, 몇 번의 클릭만으로 특정 고객에게 메시지를 보낼 수 있어 전문 기술이 없는 1인 사업자도 쉽게 사용할 수 있다.

그동안 발송했던 A 메시지와 B 메시지 중 어떤 메시지에 고객이 어떻게 반응했는지 마케팅 효율도 측정할 수 있어 합리적인 비용으로 실질적인 매출 상승 효과를 기대할 수 있다.

또한 세일즈와 마케팅의 핵심 기술인 '리드'(잠재 고객의 정보 획득) 수집 기능을 고도화하여 고객사의 비즈니스 효율성을 강화해 주고 있다. 마케팅 기능 중 하나인 ▲아웃바운드성 서포트봇은 사이트 방문객에게 적절한 타이밍에 맞춰 서포트봇 입력기를 발송하면서 연락처, 방문 목적 등의 리드를 손쉽게 수집해 주며, ▲답변 팔로업 기능은 회원 가입을 하지 않은 고객들의 문의도 즉각적으로 피드백 할 수 있게 알림을 설정할 수 있어 향후 리드 확보에 대한 확실한 로열티를 준다.

# Press Kit

## ○ 사내 메신저



채널톡의 사내 메신저 기능은 제품 및 서비스 품질 개선을 위한 고객 의견을 빠르게 관련 부서에 공유하고, 신속하게 피드백함으로써 고객 만족도를 높이고 있다. 일과 사적인 대화를 완벽히 구분해주는 편리함으로 그룹방, 비공개 그룹방, 다이렉트 메시지 등 다양한 형태의 대화방을 개설해 업무 주제에 맞는 대화를 이어갈 수 있다.

또한 채널톡 관리자 화면에서 사내 메신저와 고객 상담을 드나들 수 있는 직관적인 서비스로 팀원 누구나 고객의 목소리를 듣고 공유할 수 있는 고객 중심의 문화를 만들어 준다. 또한 스레드 기능을 사용하면 주제 별로 댓글을 달고 참여한 스레드는 따로 모아볼 수 있다. 채널톡의 사내 메신저를 통해 주고받았던 메시지와 파일은 안전하게 영구 저장돼 언제든지 검색을 통해 다시 확인할 수 있다.

『감사합니다』