

- 머리말 / 3

제1부 디지털 시대가 가져온 고객 경험의 변화 · 023

01 고객 경험 / 025

고객 경험의 정의 _ 025

고객 경험이 중요한 이유 _ 028

02 디지털 시대의 고객 경험 / 031

디지털 고객 경험의 정의 _ 031

생존을 위해서 필수적인 디지털 고객 경험 _ 038

디지털 고객 경험 관리 _ 049

03 디지털 고객 경험을 선도하는 사례 / 059

매장의 경험을 디지털 경험으로 개선한 이케아 _ 060

고객이 가는 길이라면…… 온라인으로 대 전환한 홈디포 _ 070

세계 최고의 오프라인 골프대회에도 디지털 고객 경험을 적용하
다, R&A의 The Open 운영 _ 075

소비자에게 관련성 높은 디지털 고객 경험을 제공해 성장을 촉진
한 브롬톤 자전거 _ 084

고객 참여와 충성도를 높여 온라인 수익을 개선한 칩펠레 _ 091

제2부 디지털 시대 고객 경험의 브랜드 · 097

04 디지털 브랜드 / 101

디지털 브랜드 _ 101

디지털 브랜딩의 기대 효과 _ 105

05 디지털 브랜딩 방법 / 111

브랜딩의 요소 _ 112

디지털 브랜딩의 몇 가지 포인트 _ 119

06 디지털 시대를 이끄는 브랜딩 사례 / 127

사람과 아이디어에 날개를 달다! 레드불 _ 127

우주 점프로부터 시작된 브랜드 스토리 _ 130

브랜드 경험을 높이고 고객과 접점을 늘리는 디지털 프로모션 _ 133

브랜드 경험을 전하는 최고의 도구! 레드불 미디어하우스 _ 146

하느님에 도달하기 위해서는 무엇이든 한다! 라이프처치 _ 151

브랜드 가이드라인과 커뮤니케이션 가이드라인을 보유한
교회 _ 153

브랜드 스토리를 규정한 미션과 브랜드 경험을 위한 노력 _ 156

제3부 디지털 고객 경험을 브랜딩하는 공공소통 · 165

___ 07 디지털 공공소통의 현황과 방향 / 167

___ 08 디지털 공공소통 전략 / 179

공공기관의 브랜드와 커뮤니케이션 가이드라인 _ 179

고객 접점 디자인과 디지털 고객 경험의 공공소통 _ 189

브랜딩을 위한 공공 디지털 콘텐츠 전략 _ 205

정보의 이용 접근성을 높이는 보유 미디어 개선 _ 221

정보의 노출을 높이는 검색 엔진 최적화 _ 240

고객 주도 혁신이 가능한 양방향 소통 설계 _ 251

디지털 공공소통의 목표 설정과 평가 체계화 _ 260

■ 참고문헌 / 267

■ 찾아보기 / 283