

## 출품작 소개(Brief Introduction)

<b>Category</b>		Web Site Awards Categories
<b>Sub-category</b>		Specialty Categories P54. Best Twitter Feed
<b>Title</b>	<b>KOR</b>	한국장학재단 트위터
	<b>ENG</b>	KOSAF Twitter

2013년 업적

### 1. 개요

#### 1-1. 한국장학재단 트위터 소개



[https://twitter.com/KOSAF\\_Loan](https://twitter.com/KOSAF_Loan)

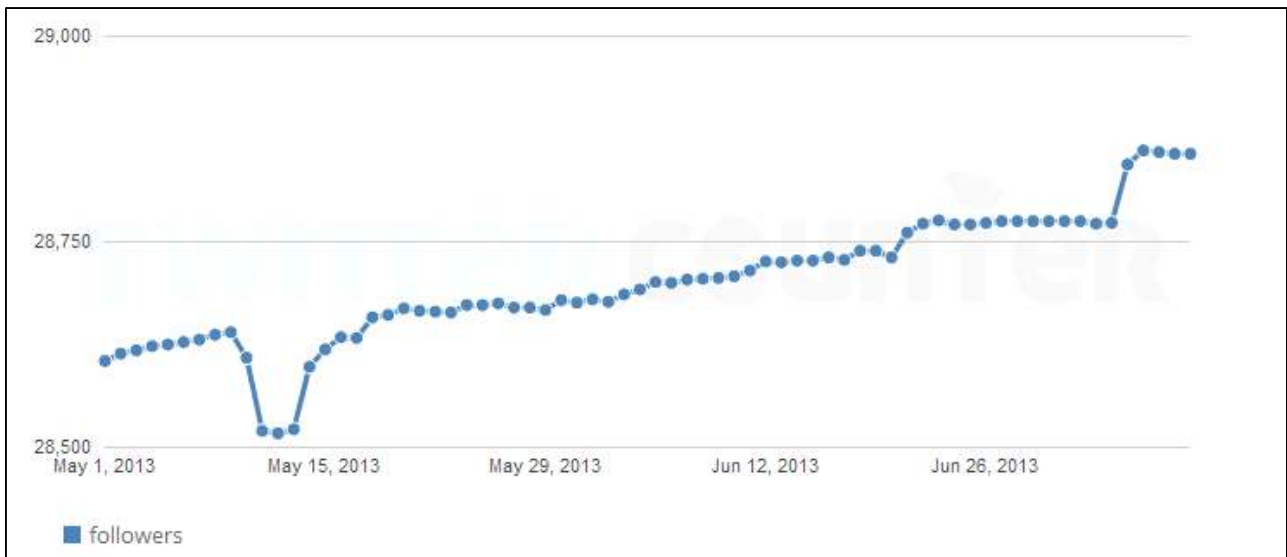
한국장학재단 트위터는 ‘봉사과 섬김’을 컨셉으로 모든 방문자의 문의에 가장 빠르고, 정확한 답변을 남기는 **소셜 고객센터**의 역할을 충실히 하고 있습니다. 고객이 문의한 내용에 대해 실시간으로 대응하며, 문의 사항 진행 step을 최소화함으로써 열린 소통을 이끌어내는 커뮤니케이션을 지향합니다.

또, 한국장학재단 내부의 정보를 가장 빠르게 전파되는 SNS 채널로써 신속성과 신뢰를 바탕으로 SNS 채널 이용자들에게 한국장학재단의 고객응대 attitude를 명확하게 전달합니다.

## 2. 한국장학재단 트위터 채널 운영 현황

### 2-1. 한국장학재단 트위터 운영 현황

한국장학재단 트위터 (@KOSAF\_Loan)는 현재 팔로잉 27,531명, 팔로워 28,855명으로 친구맺기를 원하는 거의 모든 참여자들에 대해 지속적인 관계 유지를 지향하고 있습니다.

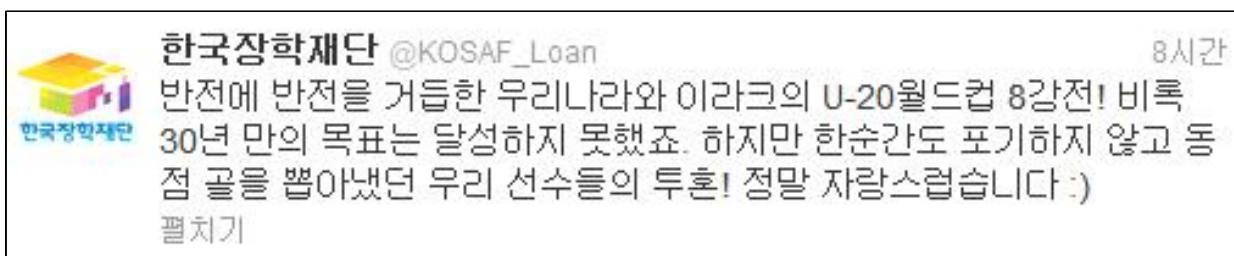




<2013. 5 - 2013. 6 트위터 팔로워 수 변화 추이>

한국장학재단 트위터는 개설 후 지금까지 약 15,000여건의 트윗 콘텐츠를 발행하였으며, 주로 대학생 관련 이슈 소식 및 학자금 관련 서비스 문의에 대한 멘션을 위주로 콘텐츠를 발행하였습니다.

### 2-2. 한국장학재단 트위터 콘텐츠 운영 현황

한국장학재단 트위터의 자체 콘텐츠는 주로 PUSH형 콘텐츠보다 공감형 콘텐츠에 집중하여 소셜 채널의 타겟들의 공감을 이끌어내는데에 집중 하였습니다. 이러한 콘텐츠의 평균 RT 수는 약 19.7건으로 내부 정보를 push 형으로 내보낸 콘텐츠보다 반응률이 더 높았습니다. 정보성 콘텐츠는 멘션으로 개개인에게 모두 응답하며 운영함으로써 내부 정보에 대한 콘텐츠를 효과적으로 전달하고 있습니다.



	<b>한국장학재단 @KOSAF_Loan</b>	7월 5일
<p>악! 스트레스~ 트친여러분은 어떻게 스트레스를 풀고계신가요? 쟀걸음으로 걸기만 해도 스트레스 풀릴 수 있다고 하는데요! 꾹꾹 싸매고 있는 것보다 역시 움직이는 것이 좋은 것 같네요 :) <a href="http://bit.ly/18zWXEJ">bit.ly/18zWXEJ</a></p>		
펼치기		
	<b>한국장학재단 @KOSAF_Loan</b>	7월 5일
<p>20대라면 온라인 커뮤니티 활동을 한 번쯤은 해보셨을텐데요. 시대를 열광하게 만드는 커뮤니티, 어떻게 활용해야 좋은 정보만을 쑥!쑥! 얻을 수 있을까요? <a href="http://bit.ly/1cXFmEI">bit.ly/1cXFmEI</a></p>		
펼치기		

### 2-3. 한국장학재단 트위터 문의 사항 운영 현황

트위터 특성상 빠르고 짧은 답변은 관련 부서 연락처 및 홈페이지 주소 등 자세한 문의 내용을 받을 수 있는 부서로 신속하게 연결하여 빠르고 정확한 답변을 전달하고 있습니다. 소셜 채널을 활용한 한국장학재단 트위터의 CRM은 고객과 내부 부서간의 유기적인 연결을 정확하게 해소함으로써 소셜 채널의 활용성을 높였습니다.

	<b>한국장학재단 @KOSAF_Loan</b>	7월 4일
<p><a href="#">@nar1640</a> 안녕하세요^^ 국가장학금 +사랑드림장학금 중복수혜시 13-2학기 등록금액 범위 이내에서만 중복수혜가 가능합니다~! -AS</p>		
● 대화 보기		
	<b>한국장학재단 @KOSAF_Loan</b>	7월 4일
<p><a href="#">@Allons___y</a> 백분위 100점 만점에 80점 이상이고, 학교별로 산출 기준이 다르기 때문에 B학점을 기준으로 하지 않습니다. 백분위는 주로 성적증명서에 기재되어 있습니다. 성적 백분위 관련사항은 소속대학으로 문의 부탁드립니다^^! -AS</p>		
● 대화 보기		
	<b>한국장학재단 @KOSAF_Loan</b>	7월 4일
<p><a href="#">@hsong2wow</a> 네~ 2013년 2학기 국가장학금 2차 신청기간은 아직 미정입니다. 추후 홈페이지 공지사항을 통해 신청기간 확인이 가능합니다 ^^! -AS</p>		
● 대화 보기		

### 2-3. 한국장학재단 트위터 실시간 소통 운영 시스템

트위터는 실시간으로 한국장학재단과 고객이 만나는 접점으로 보다 신속하고 정확한 답변이 요구되는 채널입니다. 한국장학재단 트위터 채널은 고객의 각기 다른 문의 사항에 대처하기 위한 CS담당자(AS, RO, BB)를 통해 각 질문 별 전문성 있는 답변으로써 접근성과 편의성이 원활한 대국민 서비스를 제공하고 있습니다.

**KOSAF\_Loan(한국장학재단)** 7.4 오전 11:27  
@sa4827 학자금대출 심사 기간은 신청 이후 평일 기준으로 통상 3일 전후가 소요됩니다. 심사가 끝나면 신청현황 페이지에서 다시 지급신청을 해주셔야 실제 대출금이 지급되며 대출이 완료됩니다. 지급신청은 소속학교 등록금 납부기간에 가능합니다. **-RO**  
sa4827님 글에 대한 답글(kosaf\_loan)

**KOSAF\_Loan(한국장학재단)** 7.4 오전 11:25  
@happy\_49 네~ 맞습니다. 제출서류는 전부 업로드 해주셔야 합니다^^ **-AS**  
happy\_49님 글에 대한 답글(kosaf\_loan)

**KOSAF\_Loan(한국장학재단)** 7.4 오전 11:25  
@chk9513 학자금대출 후 장학금을 지급받았다면 당해학기 학자금 대출로 상환해주셔야하며, 2학기 국가근로장학금 신청은 8월에 진행할 예정입니다. 국가장학금 지급금액에 대해서는 서비스센터(1599-2000)로 확인 바랍니다. **-BB**  
chk9513님 글에 대한 답글(kosaf\_loan)

---

회사소개:

The Korea Student Aid Foundation(KOSAF) was established by the Korean government in May 2009 to support governmental education programs and policies. Committed to cultivating national talent, the foundation is built on the aim to provide support for every student with the will and the ability to pursue a higher-level education.

In an effort to address the financial difficulties of students facing the rising cost of college education, KOSAF coordinates the smooth application of the Income Contingent Loan Scheme and services to reduce student loan interest rates. For educationally marginalized students, KOSAF offers an additional avenue for support through financial resources secured by the foundation.

KOSAF also plans and operates a variety of programs to cultivate talent and do develop global leaders. Among these is a mentorship program for national scholarship recipients, as well as diverse overseas internship opportunities.

---