网络开放时代的公司媒体策略

인터넷 개방화와 기업 미디어 전략

和讯网 赵芳

허쉰왕 자오 팡

和讯网-------中国最大的财经门户网站
허쉰왕-------중국 최대 경제전문 포털 사이트

和讯 hexun.com 中国财经网络领袖

联办集团（SEEC）是中国资本市场的主要参与者与创建者，曾主持、参与了深圳证券交易所、上海证券交易所、中国证券监督管理委员会的设计、创办、组建。

联办集团，旗下拥有众多媒体资源、在财经行业与政界影响巨大。

联办集团

과거 SEEC(联办集团) 그룹은 선전증권거래소, 상하이증권거래소, 중국증권감독관리위원회 창립과정에 적극적으로 참여하는 등 중국 자본시장에서 참여자이자 건설자 역할을 수행해 왔음.

현재 다양한 미디어 자원을 통해 중국 정재계에 막대한 영향을 끼치고 있음

和讯

2008年，汤森路透集团宣布，以现金注资和讯网。

汤森路透总部位于纽约，拥有来自93个国家/地区超过五万名员工，是全球最大金融信息数据和分析产品提供商。

汤森路透

2008년 톰슨-로이터스그룹은 허쉰왕 현금출자 계획을 발표하였음

톰슨-로이터스는 뉴욕에 본사를 두고 있으며, 93개 국가 및 지역에 5만 명이 넘는 직원을 보유한 세계 최대 금융미디어그룹이자 컨설팅 회사임

联办集团与汤森路透的股东背景，为和讯网带来了国内和国际最优秀的经验与资源，从而为和讯发展具备了坚实基础。

SEEC와 톰슨-로이터스의 이와 같은 행보로 허쉰왕은 국내외 우수한 노하우와 자원을 통합함으로써 든든한 발전 기반을 구축하게 되었음

中国最强大的财经门户布局

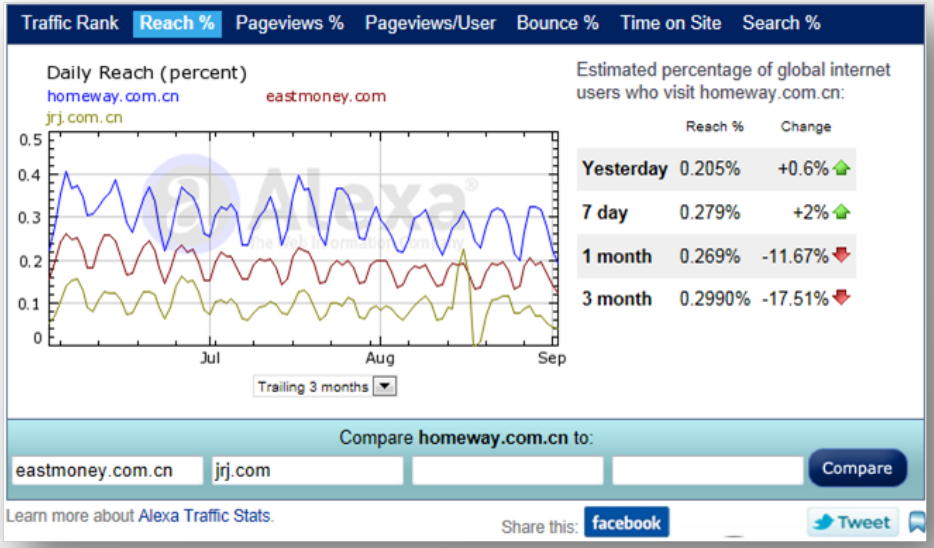
중국 최대 경제 전문포탈

用户覆盖量最大的中国财经网站

月均覆盖用户数 ＞5000万

중국 최대 사용자수

월평균 사용자수 ＞5000만



最全面的全球财经信息
글로벌 종합 금융 경제 정보

和讯网共设置30余个专业金融投资频道，涵盖全球金融及衍生品市场，满足各层级投资者及机构的资讯需求，是国内频道产品线最为完整的财经网站。

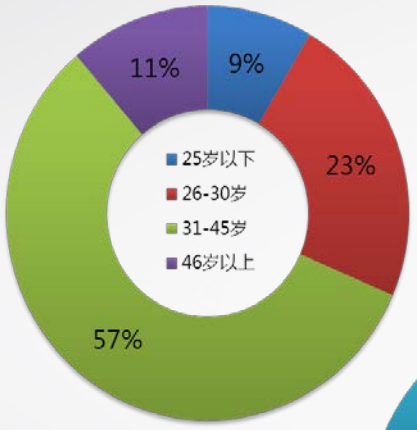
中国 最高 경제 전문 통합 미디어사인 허쉰왕은 30여 개의 금융투자 채널과 글로벌 금융 및 파생상품 시장 지배력을 기반으로, 개인 및 기관 투자자의 다양한 니즈를 만족시키고 있음.

- 和讯网24小时不间断提供来自全球资本市场及商品市场的行情信息及相关资讯
- 허쉰왕은 세계 자본시장 및 상품시장의 동향과 정보를 시시각각 전달
- 全球各国各交易所行情信息均可在和讯网各相关频道获得
- 해외 각국의 거래소동향과 정보는 모두 허쉰왕에서 확인할 수 있음

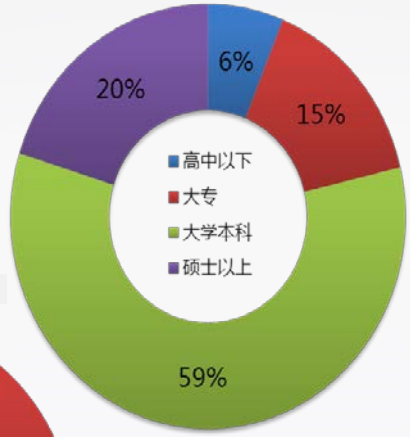
和讯用户基本属性
허쉰왕 사용자 분석

和讯 nexun.com 中国财经网络领袖

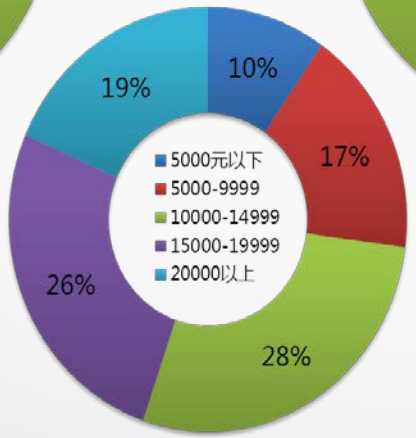
和讯用户年龄结构
연령별 사용자



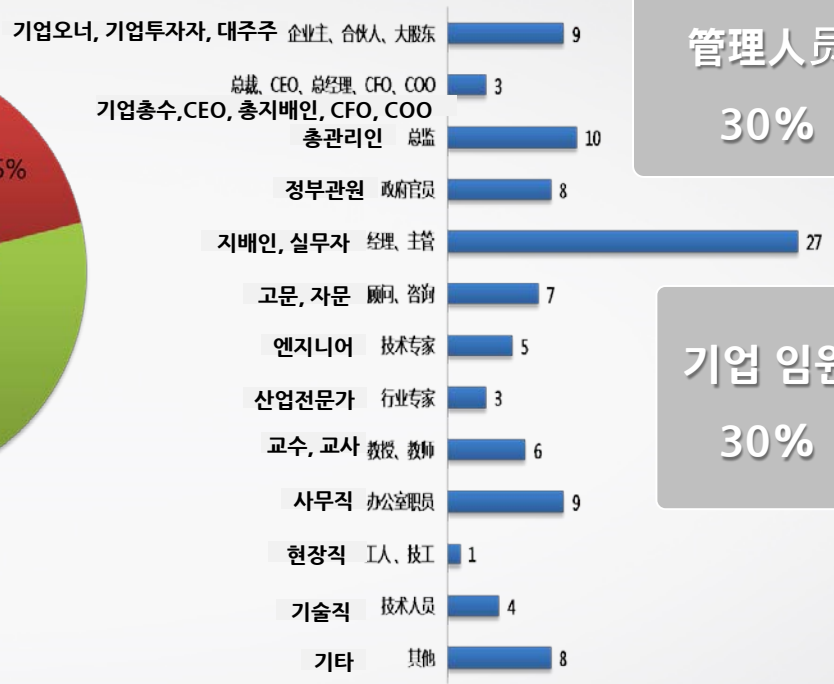
和讯用户学历情况
학력별 사용자



和讯用户月收入情况
월소득별 사용자



허쉰왕 네티즌 직업 분석
和讯用户职位分布情况



高级管理人员 30%

기업 임원 30%

和讯用户以年龄在30岁以上的男性为主体，月收入1万元RMB以上的用户占比达73%，本科以上学历达79%。
30세 이상의 남성이 주요 사용자, 월소득 1만 위안 이상의 사용자가 73%, 4년제 이상 졸업자는 79%에 달함.

第一章 中国互联网媒体
1. 중국 인터넷 미디어

中国互联网网民的发展 중국 네티즌 변화 추이

- 截至2013年12月底，中国网民数量达到6.18亿，全年新增网民5358万人，互联网的普及率为45.8%。较2012年底提升了3.7%
- 2013년 12월 말 기준, 중국 네티즌 수는 6억1800만 명. 13년 한해만 5358만 명이 증가함. 인터넷 보급률 45.8%을 기록, 2012에 비해 3.7%증가함.

- 互联网普及率增长放缓，中国互联网发展正在“普及率提升”转向“使用程度加深”
- 인터넷 보급률 성장세 안정화, 사용 “수량”에서 “심화”로 전환.

- 截至2013年12月底，中国手机网民数量达到5亿，与2012年底增加8009万人，网民中使用手机上网的人群占比提升至81%
- 2013년 12월말 기준, 중국 휴대전화 가입자는 5억 명으로, 2012에 비해 8009만 명 증가함. 휴대전화를 이용한 인터넷 사용자 비율도 81%로 증가함

- 手机上网是网民增长的主要动力，带动高流量手机应用发展加快
- 휴대전화가 네티즌 증가에 동력으로 작용, 고(高) 데이터 모바일 앱 발전 가속화 시킴.

- 截至2013年12月，微博用户规模为2.81亿，较2012年减少2783万人，使用率降低9.2%，而整体即时通讯用户规模在移动端的推动下提升至5.32亿，使用率高达86.2%
- 2013년 12월 기준, 웨이보 이용자는 2억 8100만 명으로, 2012년에 비해 9.2%, 2783만 명 감소함. 이에 반해 인스턴트 메신저 사용자는 모바일 증가에 힘입어 5억 3200만 명을 기록, 사용률 86.2%에 달함.

- 即时通信与手机通信契合度较大，在社会关系的基础上，增加了信息分享，交流，支付，金融等应用，增强了用户黏性。
- 인스턴트 메신저와 모바일의 결합. 사회적 관계 형성을 기반으로 한 정보 공유 및 교류, 결제, 금융 애플리케이션 활기. 사용자와 애착관계 형성.

- 中国互联网信息中心CNNIC: (중국인터넷정보센터(CNNIC) :
- 第33次中国互联网络发展状况统计报告》
- 제33차 중국인터넷 발전현황 통계 보고서》

中国互联网媒体传播的方式
중국 인터넷 미디어 전달 방식

中国互联网媒体传播特点
중국 인터넷 미디어 전달 특징

- 即时性
- 互动性
- 多平台
- 去中心化
- 海量性与广泛性
- 受传身份双重性
- 多种传播媒介的应用

- 실시간
- 양방향
- 멀티 플랫폼
- 분산화
- 수량과 범위 확대
- 신분의 이중화
- 전달 매체의 다양화

网络信息传播热点主题
인터넷 정보 핫 키워드

政府、政治
(정부, 정치)

- 中国两会(중국양화)
- 乌克兰冲突 (우크라이나 충돌)
- .....(.....)

社会突发事件
(사회적 사건사고)

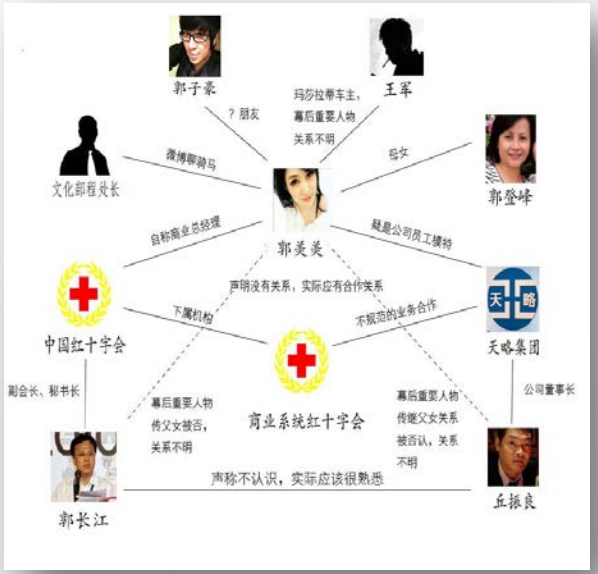
- 四川地震(쓰촨지진)
- 马航370事件(말레이시아 항공기 370 추락)
- 韩国沉船事件(한국 여객선 침몰)

民生健康安全
(국민 건강과 안전)

- 食品：奶粉、瘦肉精(분유, 고기 클렌부테롤 파문)
- 污染：兰州水污染 雾霾天气(란저우 식수오염, 스모그)
- 药品：明胶案(젤라틴 사건)
- 医疗：葛兰素克史(GSK)

中国互联网媒体传播的力量

27，042，536



第二章
互联网媒体发展
带给公司舆情环境变化

2. 인터넷 미디어
발전과 기업 여론
환경 변화

公司随互联网媒体发展而舆论压力倍增
인터넷 발전에 따른 여론 압력 증가

互联网传播对公司舆情环境影响案例----麦当劳
인터넷 확산이 기업 여론 환경에 미치는 변화 사례----맥도날드

CCTV ‘315완후이(晚會)’ 는 매년 한차례 소비자 불만 사례를 보도함으로써, 춘완(春晚) 보다 더 선호하는 프로그램으로 자리잡음. 소비자에겐 환호, 기업에겐 악몽으로 여겨짐

8:33

9:20

跟时间赛跑 第一时间发布道歉公告
제일 먼저 기업 사과문 보도

9:50

央视"315"晚会所报道的北京三里屯餐厅违规操作的情况，麦当劳中国对此非常重视。我们将就这一个别事件立即进行调查，坚决严肃处理，以实际行动向消费者表示歉意。我们将由此事深化管理，确保营运标准切实执行，为消费者提供安全、卫生的美食。欢迎和感谢政府相关部门、媒体及消费者对我们的监督。

3月15日21:50 来自专业版微博 转发(18714) 收藏 评论(14385)

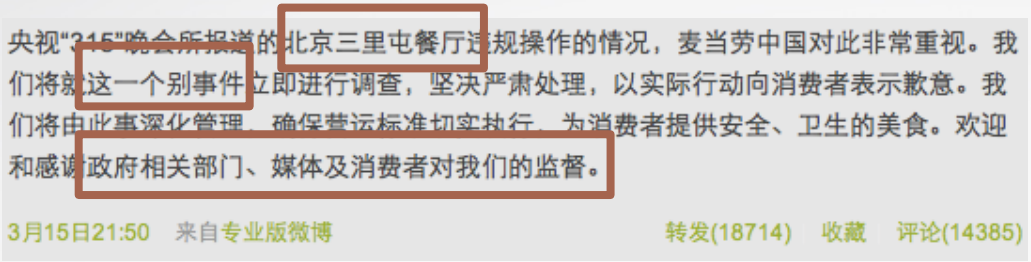
CCTV '315완후이'가 보도한 베이징 산리툰 지점의 규정 위반 실태에 대해, 중국 맥도날드사는 매우 중시하는 바입니다. 맥도날드는 이번 개별 사건을 즉시 조사하여, 엄격히 처벌할 예정이며, 이러한 실질적인 조치를 통해 소비자에게 깊은 사의를 표합니다. 맥도날드는 이번 사건을 계기로 관리를 강화하고, 영업 규정을 엄격히 적용하여 소비자에게 더욱 안전하고 위생적인 먹거리를 제공할 것입니다. 정부 관련 부처, 언론 매체, 소비자의 많은 관심을 부탁 드립니다.

3月15日21:50 来自专业版微博 转发(18714) 收藏 评论(14385)

315晚会所有被点名企业中第一个在微博上发出公告，
抢到了最重要的时间。家乐福其后发布公告便无人关注。

315완후이에서 거론된 기업 중 제일 먼저 웨이보에 사과문 게재
까르푸는 후에 사과문을 게재했지만, 주목 받지 못했음.

麦当劳公关体 맥도날드

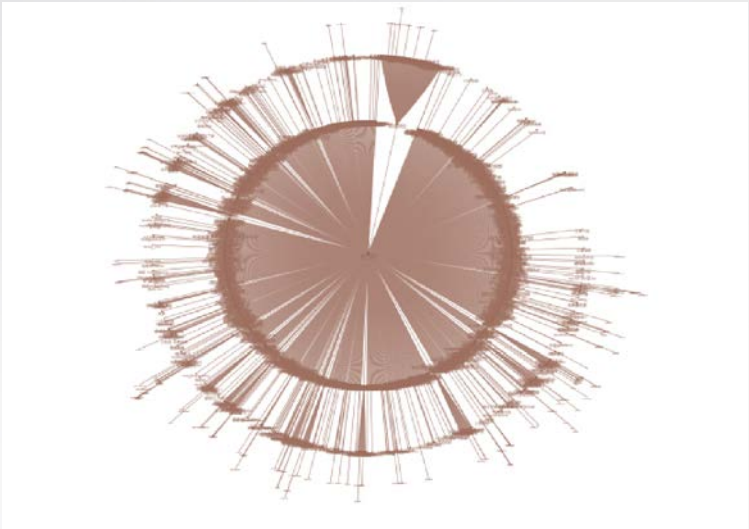


.베이징 산리툰 지점
이번 개별 사건
정부 관련 부처, 언론 매체, 소비자의 많은 관심을 부탁드립니다.

界定问题-----表明态度--------改善行动-----明确传递对象

문제 범위 설정-----입장 표명--------행동 개선-----대상에게 명확히 전달

个别事件 违规操作	程度副词： “非常”“立即” “坚决严肃” “以实际行动” “深化”“确保”	再次强调麦当劳的标准没问题，是执行问题。并且表明整改程度和结果	明确的表明麦当劳对三个最主要的利益相关群体的回应
개별 사건 규정 위반	정도부사 : “매우”“즉시” “엄격히” “실질적 조치를 통해” “강화”“엄격히”	맥도날드의 규정 자체가 아닌 적용에 문제가 있음을 재차 강조. 개선 정도와 결과를 부각시킴.	맥도날드에 있어 가장 중요한 3개 이익당사자에게 명확히 뜻을 전달함 .



这条信息的传播路径
정보 전달 루트

转发数　　8459
포스팅 수

分析转发　2059
포스팅 평가

覆盖人数　11，996，213
관련 사람 수

截止当晚23点20分，在众多媒体的带动下，麦当劳官方微博 这条信息获得了8400多次的转发量，直接一次转发覆盖的人数超过 1000万。获得了在社交媒体时代的最大程度的信息传递速度和效率。也就是说，向1000万人传递了麦当劳对于问题的回应姿态。

당일 23시20분 기준, 맥도날드 자사 웨이보 계정에 게재된 이 사과문은 다양한 미디어를 통해 8400 번 포스팅을 기록, 한번의 포스팅으로 1000만 명이 열람. SNS의 정보 전달 속도와 효과를 단면적으로 보여줌. 다시 말해 1000만 명에게 이번 사건에 대한 맥도날드의 입장이 전달됨.

避其锋芒　　급한 불 끄기

在微博搜索输入麦当劳，相关结果超过**1000万**条。这就是**麦当劳消费者长期积累下来的巨大网络声量**，也是能够借助社交媒体应对公关危机的重要基础。

被最强势的电视媒体曝光之后，精明的麦当劳选择了换一个主场作战。

- 一边是面对央视的跟踪逼问三缄其口，直到3月16日才由麦当劳中国公司副总裁栾江红接受央视采访。
- 一边却是快速在微博上道歉，截至3月20日赢得了近2万多转发、1万多评论，

后续
사후 관리

第三章　网络开放环境的公司媒体策略

3. 인터넷 개방화와 기업 미디어 전략

问题与应对之道　문제와 대처방안

- 事件往往闹大才被重视。
- 사건은 때론 시끄러워야 주목 받음.

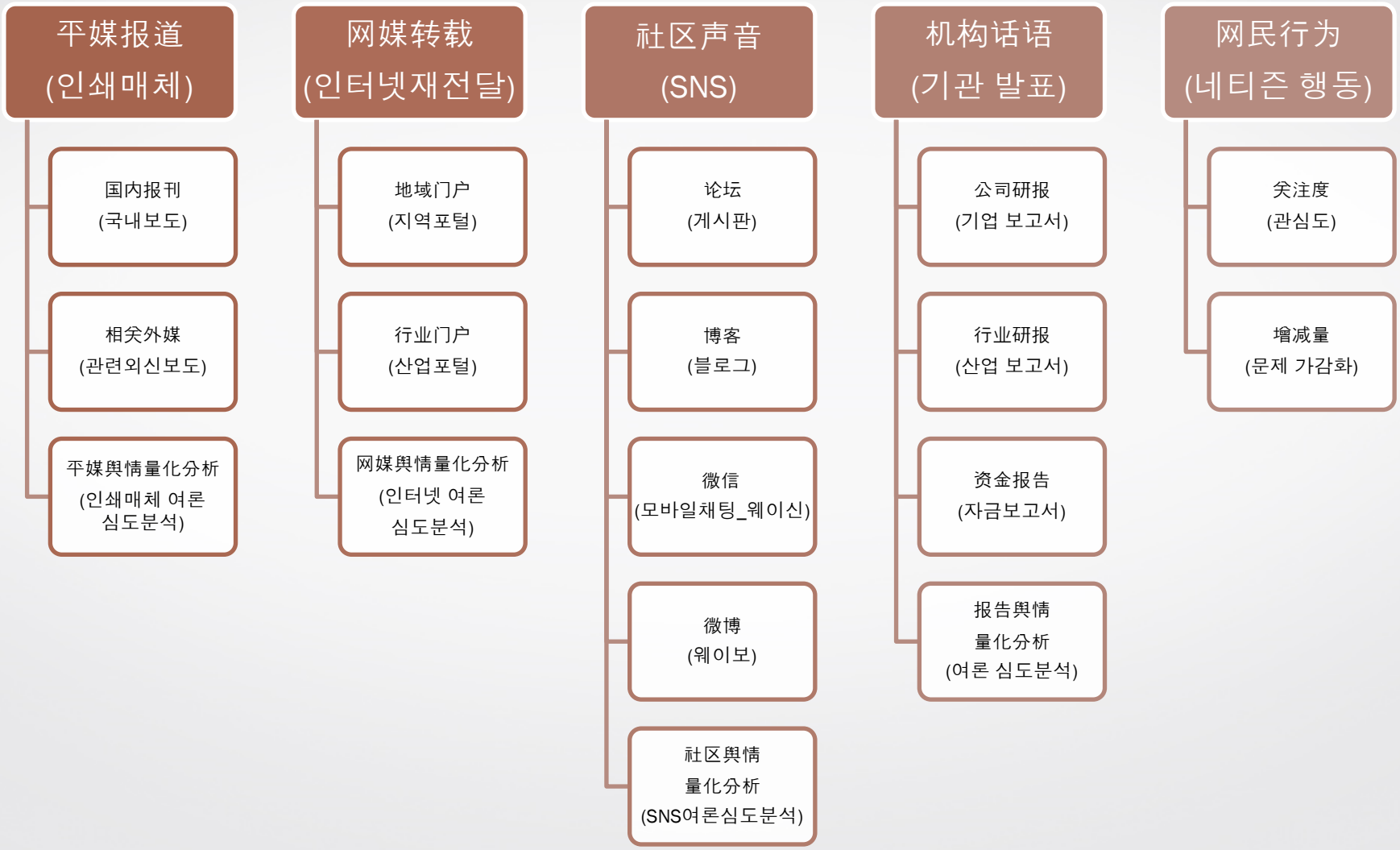
- 互联网媒体热衷曝光，负面信息呈几何级数发酵。
- 인터넷 미디어는 본래 폭로에 열광하고，안 좋은 소식은 기하급수적으로 부풀림.

- 网民宁信其有不信其无
- 네티즌은 '無' 보단, '有'를 믿는 성향.

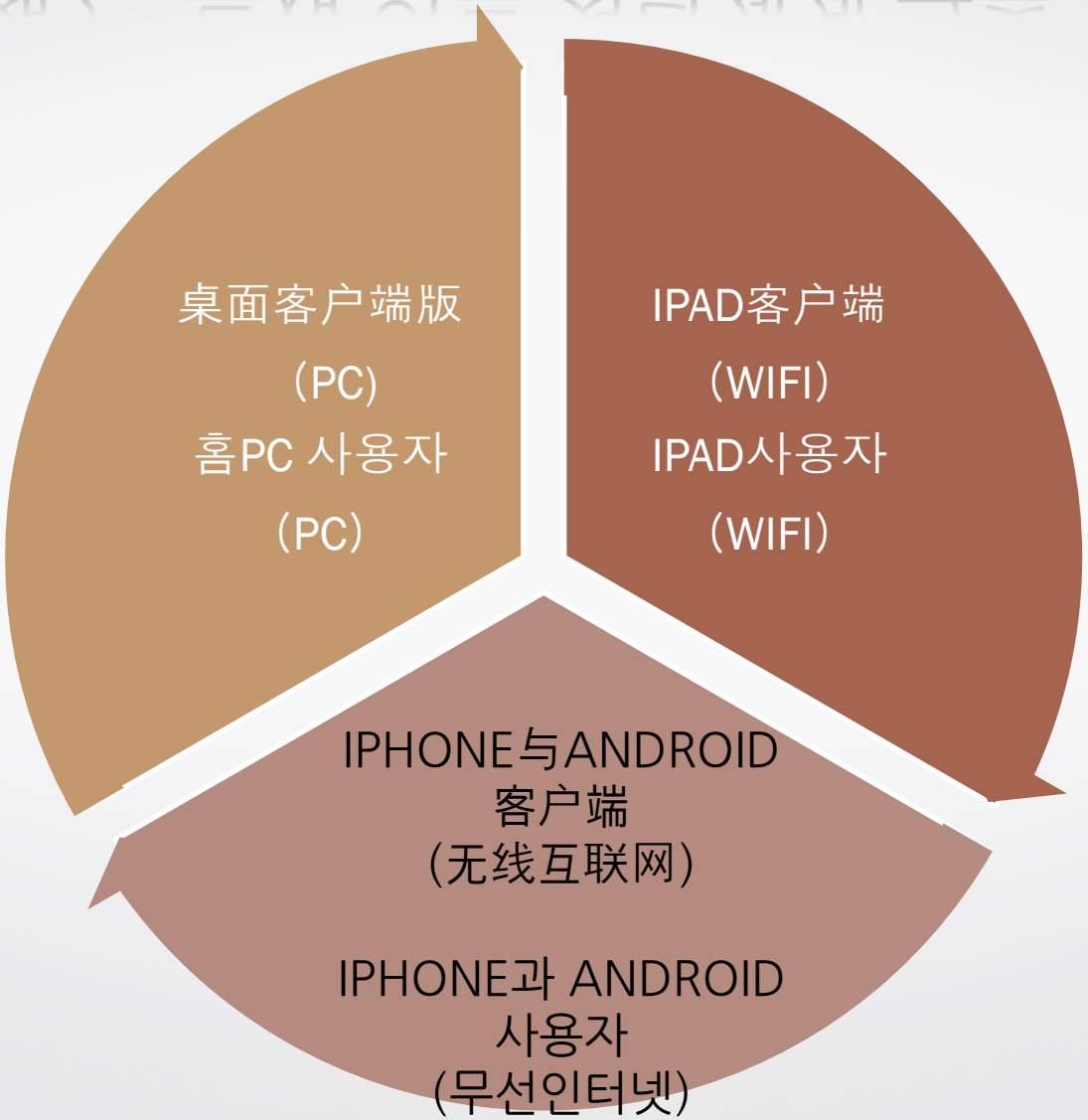
- 传统媒体和新兴媒体则互相促动，新媒体第一手信息会被传统媒体深度解读，而传统媒体报道的内容，同样会被新兴媒体进行再加工、再扩散。
- 전통미디어와 뉴미디어의 윈윈. 뉴 미디어의 빠른 정보가 전통미디어에 의해 깊이 다뤄진 후，다시 뉴 미디어에 의해 가공, 확산.

- 信息源被少数人操控，普通民众充其量只是有限性的参与
- 정보원은 소수에게 지배, 일반 시민은 제한적인 참여.

解决之道1：建立整合性传播架构
해결책1：통합적 전달 체계 구축



解决之道2：建立无缝化传播架构
해결책2 : 틈새 없는 전달체계 구축



解决之道3：社交传播管理
해결책3 : SNS 관리

- 组织传播：不在社交媒体讨论内部问题
- 조직 확산 : 소셜미디어에서 내부 문제를 얘기하지 않음.

- 舆情监测：利用互联网工具实时对企业信息做搜索
- 여론 모니터링 : 인터넷을 통해 실시간 기업 소식을 검색.

- 媒体工具运营：利用微信、微博等工具介入与网民的信息交流与
- 反馈中
- 웨이신(微信), 웨이보 등을 통해 네티즌과 정보 교류, 피드백 진행

- 网络思维：在媒体之前披露处理进程
- 인터넷 사고방식 : 처리과정 공개

- 黄金时间：4小时内处置危机事件
- 골드타임 : 4시간 이내에 사건 처리

解决之道4：向网民道德敬重
해결책4 : 네티즌에 대한 도덕적 태도와 존중

网络使社交从文字变成口语，因此，道德上尊敬网民、质疑者、媒体、同行……态度是化解一切舆情危机的首要之道，

인터넷은 소셜 사회를 문자에서 소리로 전환시킴. 그렇기 때문에 네티즌, 문제제기자, 미디어, 동종업계를 도덕적으로 대하는 태도야 말로 여론 위기를 해결하는 중요한 방법임.

和讯 hexun.com

Thanks

和讯网 赵芳
허쉰왕 자오 팡