

# 배달 앱 리뷰 필터링

---

김유환

1, 문제점



2, 해결 방안



3, 기존연구와 개선점

# 문제점

## 문제 1

리뷰 이벤트로 인해 소비자들이 양질의 정보를 얻을 수 없음

## 문제 2

소비자들의 의사결정이 힘들어지고 거짓리뷰에 실망하게 됨

## 문제 3

리뷰 이벤트 약속을 하고 갑질을 하는 소비자도 생겨남

♡♡365일 리뷰이벤트 진행중♡♡







✔요청란에 3가지 적기 필수! 😊

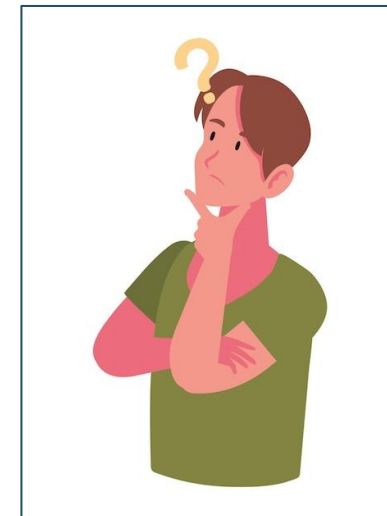
1. 리뷰약속(별5개) 짚하기 꾸-옥!!!
2. 닉네임 꼬옥 적기!!!
3. 서비스 선택!! 품목적어주세요

- 1번 - 연유꽃빵
- 2번 - 유우토우(중국식튀김빵)
- 3번 - 콜라

✔택1

식재료나 모든게 원가상승 했지만  
고객님을 생각하는 마음으로 준비한  
리뷰이벤트 잊지말고 꼬옥 신청해주세요;-)♡

| 기본 정렬순  |   |        |
|---|---|--------|
|    | 형제마라탕-본점<br>★ 4.9   리뷰 1700   사장님댓글 433<br>요가서클제   13,000원 이상 배달            | 55-70분 |
|    | 신라화방마라탕-망포점<br>★ 5.0   리뷰 14<br>요가서클제   9,000원 이상 배달                        | 35-50분 |
|  | 미나네포차-본점<br>★ 5.0   리뷰 304   사장님댓글 291<br>요가서클제   17,900원 이상 배달<br>추가주문 10% | 47-62분 |
|  | 마라연구소-반월점<br>★ 4.9   리뷰 94   사장님댓글 50<br>요가서클제   12,000원 이상 배달              | 45-60분 |
|  | 마라의고수-망포점<br>★ 4.8   리뷰 22<br>요가서클제   9,000원 이상 배달                          | 35-50분 |
|  | 마라복스마라탕-동탄반송점<br>★ 5.0   리뷰 9   사장님댓글 8<br>요가서클제   15,000원 이상 배달            | 45-60분 |



# 기존연구

- 요기요 <-> 네이버지도, 구글지도 사이 평점 편향성 분석
  - 요기요 평점이 상향 평준화되어 있고 리뷰 수도 세 플랫폼 중 제일 많음
  - 평점 세부 점수 요인 중 맛+양 의 조합의 상관관계가 가장 큼
- 리뷰 내용을 품사분석, 부정어 선별, 부정어 분류, 부정어 사전 제작
  - 긍정 리뷰에서는 동사접두어, 형용사, 기호, 격조사, 알파벳, 음운이 많이 등장
  - 부정 리뷰에서는 어미, 감탄사, 접속사, 숫자, 조사, 접미사, 한정사가 많이 등장
- 연구로 알게된 것
  - 현재 배달 앱 리뷰들의 낮은 신뢰도와 텍스트 리뷰 파악의 필요성 증명, 요기요 세부 평점 요인 간 강한 상관관계 발견, 품사 사용 비율의 차이 발견
- 연구의 한계점
  - 1개의 플랫폼, 1개의 메뉴를 분석했다는 한계, 긍정 리뷰보다 부정 리뷰가 소비자에게 영향을 준다는 기존 연구를 따라 부정 리뷰에만 초점을 맞췄다는 한계

# 해결 방안/구현할 것

- 리뷰 이벤트 및 영양가 없는 리뷰를 제거하는 것을 위주로
  - 평점 편향제거와 리뷰 필터링을 한 진짜 리뷰/평점 지도 만들기
- 긍정/부정 리뷰 몇 줄 요약 해서 보여주기
  - 영양가 없는 리뷰는 제거
  - 부정적인 리뷰만 보여주기
    - 긍정리뷰보다 부정리뷰가 의사결정에 더 큰 영향을 준다는 연구 결과가 있음.

