

PPT 삽입용 정리

주제 : 통신사 이탈률 분석

부제 : 어떻게 하면 통신사 이탈률을 줄일 수 있을까?

도입

기획의도

- SK-유심 보안 유출 사건
 - 이탈률 증가
 - 고객 이탈은 회사 운영에 지장을 줄 정도의 중대사항...
- 위의 사건으로 이탈률에 대한 관심이 생겨, 이탈률에 관한 주제 선택
- 3사의 마케팅 비용
- 이탈률 증가 그래프 (있다면) → (한국)
 - ▶ 번호이동 정의

문제 환기

주제

- 통신사 관점에서 어떻게 해야 고객의 이탈률을 줄일 수 있을까?
- 대상 : 통신사
- 가상의 통신사 고객을 대상으로 분석
 - 이탈 고객의 특성 파악

본문

- 고객 이탈 비율

기본 분석

이탈에 영향을 줄 수 있는 요소 고민

→ 고객의 특성

- 성별 : 여자가 이탈률이 높을 것이다? (남자는 귀찮아서 이탈 안함)
 - 동일하게 나옴
- 고령자여부 (나이) : 고령자는 이탈안할 것이다
 - 고령자가 이탈 더 많이 함
 - 나이별로는 어떻게 다를까?
 - 왜?
 - 고령자여부 - 월요금
 - 고령자여부 - 전자청구서이용여부
- 배우자여부 : 배우자가 있으면 이탈안할 것
 - 없으면 이탈
- 부양가족여부 : 있으면 이탈안할 것
 - 없으면 이탈
 - 혹시? 수에 따라서?

→ 고객 계정의 상태

- 인터넷유형 (Fiber) : 인터넷이 빠르면 이탈 안할 것이다
 - 근데 이탈함
 - 왜? 없음
 - Fiber-e체크랑 연관 높는데, e-체크가 이탈률이 높음
- 계약기간유형 : 월결제가 이탈률이 높을 것이다. (2년짜리 결제보다)
 - 월 결제를 쓰는 사람이 이탈률이 높았다.
 - 월결제를 쓰는 사람의 특징은 뭘까?
 - 실제로 그러함

- **월요금 : 차이가 있을 것이다**
 - 애매했음
 - **총요금은?**
 - 서비스별 요금차이 - 상현
- 가입개월수 : 오래 쓴 사람이 이탈 안할 것이다.
 - 가입개월수별 이탈률
 - 이 사람들이 초기 고객 관리를 못하는 듯
- 결제방법 : 온라인 결제가 이탈률이 많을 것이다 / 결제에 대해
 - e-check가 이탈률이 많았음
 - 왜? (데이터에서 찾지 못했지만 e-check를 사용하는 사람들이 프리랜서 같은 고용 불안정이 있는 것으로 추정)
 - 서비스 이탈이 많았을 수 있다
 - ~~광섬유랑 관련이 있었음...그리고 그 들은 만족도가 낮았음...아래로~~
 - 결제방법별로 월요금이 다를까? → 상현

→ 통신사의 서비스

- A/S 지원(기술지원서비스여부) : 미가입이 이탈할 것이다
 - **False가 이탈 많음**
- 온라인보안서비스여부 : 미가입이 이탈할 것이다
 - False가 이탈 많음

→ 고객행동 및 만족도 분석

- 놓친 요소가 없는지 전체 상관분석 시행
- 친구추천여부 : 추천인 서비스 이용한 사람이 이탈이 적을 것이다.
 - 친구추천 이용한 사람이
 - 친구추천여부 - 이탈률
 - 친구추천횟수 - 이탈률 → 라희
- 만족도 점수 : 만족도 점수가 높은 사람이 이탈이 적을 것이다.
 - 만족도가 낮으면 이탈 많음 → 상현
- **이탈이유분석**
- **이탈유형분석**

대요약

추가 분석

이탈에 영향을 주는 요소, 해결분석

💡 정리하자면, 이탈에 영향을 보이는 요소들로는 ○○, ○○들이 있었습니다.
그중 상관분석을 통하여 특징이나 다른 변수와의 관계가 뚜렷한 요소들을 위주로
심화 분석하여 이탈률을 줄일 수 있는 방안을 찾아 보았습니다.

- 월요금
- 고령자 → 민재
 - 이탈이유?
 - 상관분석결과 고령자는 월요금, 전자청구서비스여부? 유의미한 결과가 나왔음
 - 월요금 다른 사람보다 높음
 - 왜? 호구당한 걸까?
 - 고령자 - mailed check
 - 고령자 - no internet service(인터넷유형)
 - 고령자여부별 서비스가입개수
 - 전자청구서비스여부
 - 청구서비스 불편한가?
 - 이유분석 : 가격? / 서비스불편인지
 - ▶ 고령자 요약 슬라이드
- 배우자여부, 부양가족여부 없는 사람들
 - 리스트

- 계약기간유형 : 월별계약 → 상현

- 배우자가 있으면 월별 덜함
 - 고객만족도 낮음
 - 프리미엄기술지원여부
 - 2년 계약방식이 월결제방식보다 많이 사용
 - 무제한데이터이용여부
 - 월결제방식이 2년계약방식보다 많이 사용
 - 친구추천여부, 친구추천횟수
 - 2년계약방식일 때 친구추천횟수가 더 많고,
 - 월결제방식일 때 더 적음
- ▶ 계약기간유형 요약 슬라이드 (월결제 방식 기준)

- 가입개월수 → 세희

- 계약기간유형
 - Month-to-month -0.6
 - Two-year 0.6
 - 월결제방식보다 2년 계약 방식 권장
 - 배우자여부
 - 배우자여부 0.4
 - 독신인 이들을 대상으로 방안 논의
 - 친구추천여부, 친구추천횟수
 - 각각 0.4, 0.3
 - 친구추천제도 강화
 - 여부에 조금 더 상관이 크므로, 처음으로 친구추천한 이들(누구든)에 대한 프로모션 먼저
 - 프리미엄기술지원여부
 - 0.3
 - 프리미엄기술이 경쟁력 있는 기술로 추측
 - 그냥 기술지원 서비스였음
- ▶ 가입개월수 요약 슬라이드 (짧음)

- fiber - e체크
 - fiber - 이탈이유
 - ▶ e체크, 경쟁사
- 결제방법 : e-check (상현)
 - 만족도 낮음
 - 월결제방식 많음
 - ▶ 결제방식 요약 슬라이드 (e-check)
- A/S 지원(가솔지원서비스)
 - 무료수리기간 늘리기
 - 가입유도
 - 얼마인자 확인해서 가격 조정
- 온라인보호서비스여부
 - 정책 확인
 - 가입유도2
 - 얼마인자 확인해서 가격 조정
- 친구추천여부 (세희)
 - 친구추천 - 배우자
 - 친구추천 - 부양가족여부
 - ▶ 친구추천 요약 슬라이드

최종정리 (해결방안)

고령자

- 가격의 부담을 느낌
- 해결방안
 - 서비스 이해도가 부족하니 고령자 맞춤 서비스 설명
 - 저렴한 노인 맞춤 요금제

독신 (배우자X, 부양가족X)

- 독신 프로모션

월별계약

- 고객만족도 낮음 → cs 교육 통해 연 결제 권유
- 무제한데이터를 2년 계약하면 더 싸게

e-check

- 다른 방식 결제 유도? cs 교육

친구추천여부

- 친구추천 포인트 제도

시각화 통일 양식

- 글씨크기 : 15pt / 12pt
 - count : 명
 - 퍼센트 : 00.0%,
 - 색상 : 파란색-청록색,
 - 서비스 : 사용 / 미사용,
 - 이탈여부 : 이탈 / 잔류,
 - 친구추천 : 추천 / 미추천,
 - 친구추천횟수 : 3씩 했음,
 - 이탈이유 : 세희에게 토스하기 -> 기본 세로로 갈 것 (저번에 얘기한 대로)
-

ppt 오류 정리

- 4 슬라이드
 - 제목
 - ~~개월 별~~ → 개월별
 - ~~회선수~~ → 회선 수
 - 그래프 아래 캡션
 - ~~회선수~~ → 회선 수
 - 그래프
 - ~~저한테만 깨지는지 모르겠는데, 두 슬라이드의 S사, K사 글씨가 다름~~
 - ~~왼쪽이 다른 글씨체인 듯~~
- 5
 - 제목
 - ~~이탈원인~~ → 이탈 원인
- 6
 - 위쪽 가공되다 만 듯
- 7
 - 제목
 - ~~따른차이~~ → 따른 차이
 - 그래프 캡션
 - ~~성별비율~~ → 성별 비율
- 8
 - 제목
 - ~~바을와~~ → 바을과
 - 그래프 캡션
 - ~~전체교령자~~ → 전체 교령자

- 9
 - 제목 ?? 잘못된 부분 말씀해주세요ㅠ
- 13
 - 설명
 - 전체적으로 우상향, 즉 월요금이 높을수록 이탈률도 증가하고 80~110달러 구간에서 이탈률이 가장 높다 느낌으로
- 19
 - 추가분석 → 고객행동 및 만족도 분석
 - 친구추천횟수 → 붙일 거면 다 붙이기 (떨 거면 친구 추천 횟수)
 - 그래프
 - 친구횟수별 → 친구추천횟수 → 그래프 자체를 바꿔야해서 일단 패스
 - 친구추천횟수 그래프 가운데 아래에 핀 모양 한 네모로 살짝 가려주기\
- 20
 - 제목
 - 추가분석 → 고객행동 및 만족도 분석
 - 고객만족도점수와 이탈률
 - 위 설명에 . (온점)
 - 이탈여부의 카운트...가 제 취향이 아니라서 저거 네모 같은 걸로 가려주실 수 있나
요
- 21
 - 추가분석 → 고객행동 및 만족도 분석
 - 이탈이유
- 22
 - 추가분석 → 고객행동 및 만족도 분석
 - 이탈유형

- 23
 - ~~고령자 관련이라서 정리 슬라이드 뒤로 가야 함~~
 - ~~추가분석~~ → 추가 분석
- 24
 - 기본분석 요약 → 기본 분석 요약
 - 글씨 크기? 통일 (제 것만 깨진 걸 수도 있어요)
 - 고객의 특성
 - ~~않는다~~ → 않는다.
 - ~~높다~~ → 높다.
 - 고객 계정 상태
 - ~~이탈률~~ → 이탈률/이탈률도
 - ~~80\$~90\$인 구간에서~~ → (여기는 축이 없어서 단위 넣어주는 게 나을 듯)
 - ~~높고,이탈률~~ 사이 띄어쓰기
 - 통신사 서비스
 - ~~기술지원서비스지원~~ → 기술지원서비스
 - ~~온라인보안서비스 위랑 맞추려면 다 붙이셔야 할 듯~~
 - ~~맨 끝 높다에 ..~~ → .
 - 고객 행동 및 만족도 분석
 - ~~차지함~~ → 차지한다. 로 통일하시죠.
 - 마지막 줄
 - ~~광섬유 이용자의 만족도가 나머지 유형에 비해~~ →
 - 그리고 23슬라이드와 함께 뒤쪽 추가분석의 fiber 요약 슬라이드로 갈 예정

*고령자-서비스 앞 슬라이드에 고령자-월요금

*고령자-서비스 뒤 슬라이드에 고령자 이탈이유

(슬라이드 번호 헛갈릴 수 있으니 다 고치고 넣으시길 권장)

- 25
 - 제목?
 - ~~추가분석~~ → 추가 분석
 - ~~많다~~ → 많다.
 - 그래프 수정 필요
 - ~~고령자중~~ → 고령자의 / 고령자 중
 - 리스트
 - ~~이거 죄송한데 인터넷, 전화서비스는 너무 다 가입하는 거라서~~
~~영화서비스 뒤쪽만 남겼으면 좋겠습니다...~~
 - ~~'고객ID와 카운트' 부분도 생략~~

여기서부터는 페이지번호가 달라서 놓친게 있을 수 있습니다..

- 26
 - ~~배우자 유무~~ → 배우자유무
 - 제목
 - ~~추가분석~~ → 추가 분석
 - ~~개입개월수~~ → 가입개월수
 - 위 설명 미혼자 기준으로 바꿀게요
 - → ~~미혼자는 평균 가입개월수가 더 짧고,~~
 - 그래프
 - #.#개월
- 27
 - ~~추가분석~~ → 추가 분석
 - ~~배우자 유무~~ → 배우자유무
 - ~~친구추천 여부~~ → 친구추천여부

- 28
 - 추가분석 → 추가 분석
 - 부양가족 유무 → 부양가족유무
 - 친구추천 여부 → 친구추천여부

- 29
 - 이거 앞에서 Fiber optic 용어가 안 나와서
광섬유 인터넷 / 광섬유 방식으로 전부 통일할게요.
 - 제목
 - 추가분석 → 추가 분석
 - 이용고객 → 이용 고객
 - 높음 → 높음.
 - 그래프
 - 결제수단 → 결제방식별로
 - 축에 핀 가리기

- 30
 - 제목
 - 추가분석 → 추가 분석
 - 이용고객 → 이용 고객
 - 이용 시 → 이용시
 - 그래프 이상하네요 오른쪽이
 - 이용비율 → 이용 비율
 - fiber → 광섬유
 - 고객중 → 고객 중
 - 02.9, 08.7