

# 감성분석을 적용한 코로나 전후의 국내 호텔 등급 별 리뷰비교 분석

홍 준 우

📍 부산대학교 경영대학  
✉ ehddml70@naver.com

김 은 미

📍 경희대학교  
✉ 마트관광연구소  
• keunmi100@gmail.com

홍 태 호

📍 부산대학교 경영대학  
✉ hongth@pusan.ac.kr

한국지능정보시스템학회  
2021. 06. 11

# 목 차

---

1. 서론

2. 이론적 배경

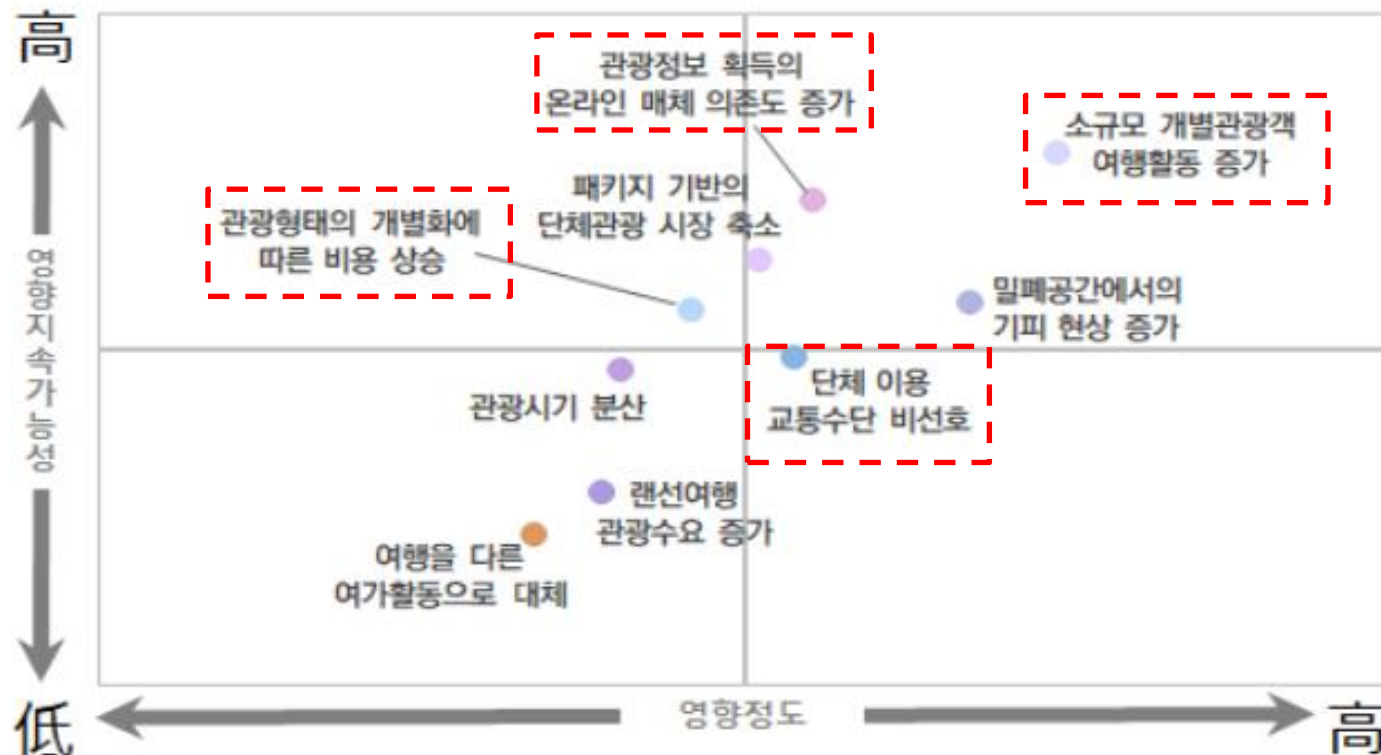
3. 연구 프레임워크

4. 분석결과

5. 결론

# 1. 서론

- 1.1 연구의 배경 및 필요성
- 코로나19에 따른 관광트렌드 변화



(출처: 한국문화관광연구원, 2020)

# 1. 서론

---

## • 관광시장의 수요변화

- 코로나19의 확산에 따라 관광시장 및 관광산업 전반에 코로나19의 영향력이 확산되면서 관광 수요 위축
- 타인과의 접촉 가능성이 적은 소규모 개발관광의 증가
- 단체관광보다 개별관광, 소규모 관광을 선호하며 독채형 펜션이나 리조트, 고급호텔에 대한 선호도가 높아지고 있음
- 호텔에 대한 등급은 호텔이 제공하는 서비스, 청결의 정도에 대한 편견을 가지고 있으며 일반적으로 호텔의 등급이 높을수록 높은 서비스를 기대

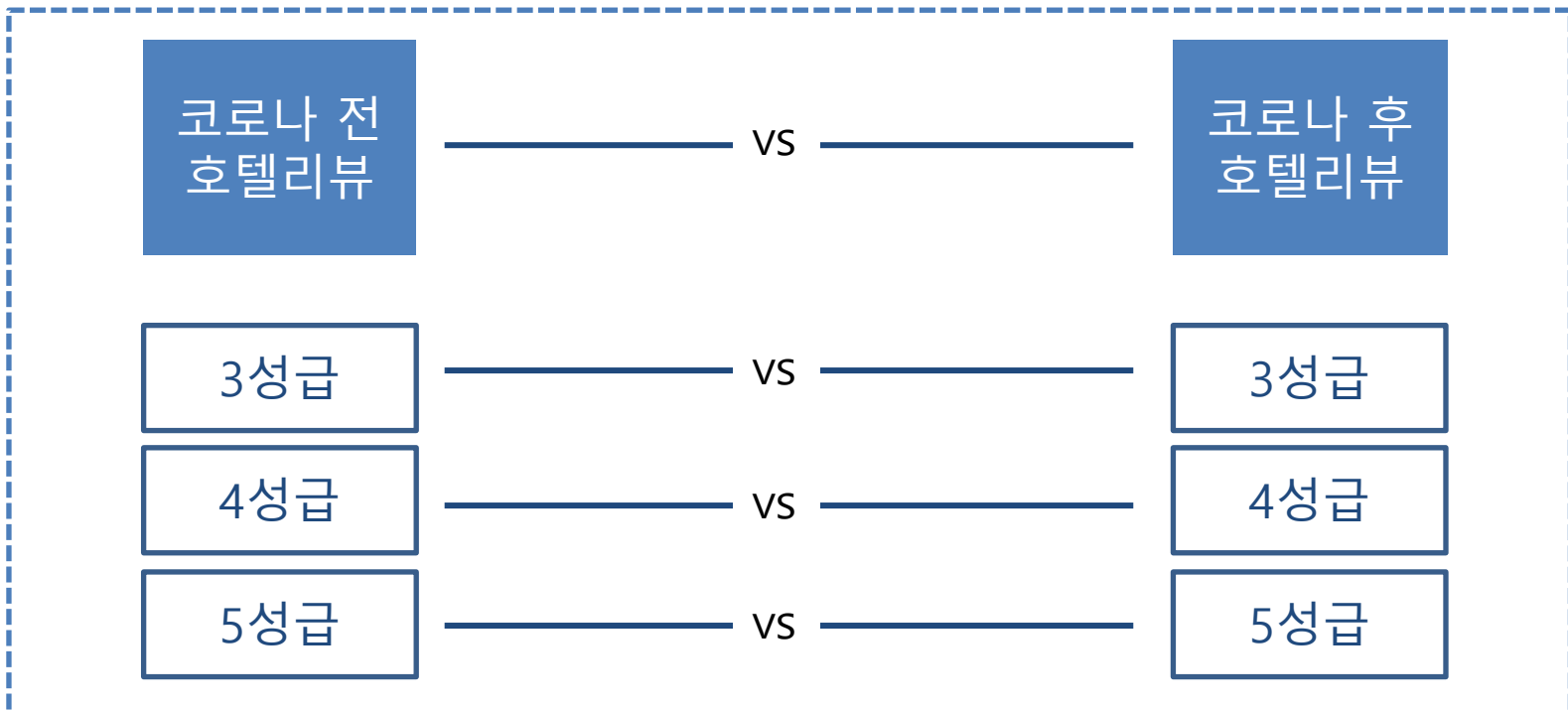
## • 디지털 및 온라인의 영향력이 커짐

- 관광산업에서는 실제 관광지를 방문한 고객이 관광지에 대한 정보 및 의견을 온라인 리뷰를 통해 제공하며 유용한 정보 제공
- 호텔과 같은 무형성의 상품 및 서비스에서 온라인 리뷰의 역할이 보다 중요해지고 있으며 잠재고객의 의사결정에 영향을 미침

# 1. 서론

## 1.2 연구의 목적

- 코로나19 전과 후의 호텔 리뷰에 대한 분석을 통해 소비자의 선호도 변화를 비교하고 코로나19로 인한 영향이 호텔의 등급별로 차이가 나는지 감성분석과 토픽모델링을 적용하여 검증하고자 함



## 2. 이론적 배경


---

### • 온라인 리뷰

- 온라인 리뷰는 텍스트나 이미지 등을 포함하며 상품에 대한 정보 및 생각을 공유하고 의견을 표출할 수 있도록 하는 중요한 매개체(Guy et al., 2017)
- 사용자들은 온라인 리뷰를 통해 상품 및 서비스에 대해 만족하거나 만족하지 않은 이유를 구체적으로 제시(Chen et al., 2015)
- 온라인 리뷰에 대한 분석은 성과에 대한 예측을 가능하게 하며 경영성과에 기여(황침 등, 2018)
- 온라인 리뷰는 제품이나 서비스를 경험한 고객이 직접 제공하는 정보이기 때문에 소비자들에게 보다 유용하며 신뢰할 수 있는 것으로 조사
- 특히 호텔과 같은 무형성의 상품 및 서비스에서 온라인 리뷰의 역할이 보다 중요해지고 있으며 잠재고객의 의사결정에도 많은 영향을 미침(Cao et al., 2011)

## 2. 이론적 배경

### • 온라인 리뷰 화면



**Miya F** wrote a review Sep 2019  
Seattle, Wa • 26 contributions • 13 helpful votes

●●●●●

**Fabulous on every level**

“Gorgeous, sophisticated hotel centrally located in Seoul. The breakfasts, lunches, dinners are all organic, beautifully presented, the hotel staff from housekeepers to waitstaff and guest services provide service that will suit even the most discerning traveler. Molton Brown toiletries top it all off :) Will be back!”

[Read less](#) ▲

**Date of stay:** July 2019  
**Room Tip:** Suites are very comfortable for a small family  
[See more room tips](#)

●●●●● Rooms      ●●●●○ Location  
●●●●● Service

리뷰작성자

전체평점

리뷰내용

호텔속성별 평점

## 2. 이론적 배경

---

### • 감성분석

- 감성분석(sentiment analysis)은 텍스트 데이터 안에 내재된 작성자의 감성을 추출하는 기법
- 온라인 리뷰의 감성 분석은 평점으로 파악하기 어려운 보다 구체적인 정보를 제공하며 긍정적인 리뷰인지 부정적인 리뷰인지 분석할 수 있다(Kim and Zhai, 2009).
- 온라인 리뷰를 분석한 감성분석에 대한 연구는 영화, 도서, 숙박 등 다양한 분야에 활용되고 있다. 특히 관광분야에서는 홍보물이나 웹사이트 등에 제공되는 공식적인 정보보다 실제 경험했던 사용자들의 정보가 더 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Law et al., 2014; Sotiridais et al., 2013; Jalilvand and Samiei, 2012).



## 2. 이론적 배경

---

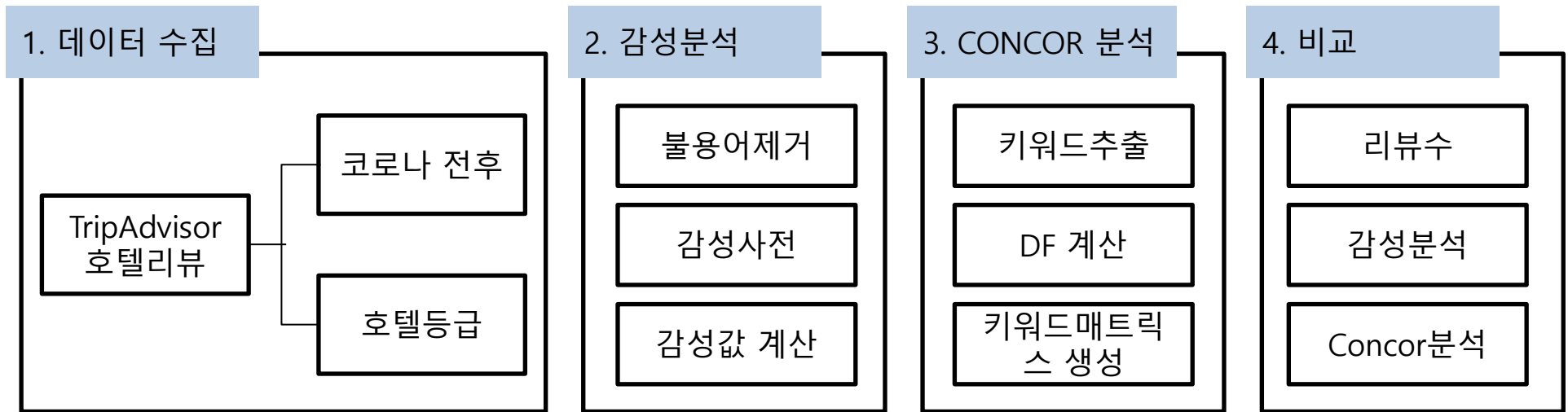
### • CONCOR 분석

- 키워드 간 네트워크에서 같은 역할을 하는 키워드를 한 클러스터로 묶어주는 등위성 분석방법 중 하나
- 상관관계를 이용한 대표적인 구조적 등위성 측정 방법
- 구조적 등위성은 한 네트워크에서 직접적인 관계는 없지만 동일한 관계패턴을 가지는 경우로 유사한 포지션을 그룹화하고 그룹들 간의 관계를 묘사할 수 있음
- 구조적 등위성 측정방법은 상관관계를 이용하는 방법(CONCOR)과 유클리디안 거리를 이용하는 방법(STRUCTURE)

### 3. 연구 프레임워크

---

#### • 코로나 전·후의 리뷰 비교



## 4. 분석결과

---

### • 데이터

- TripAdvisor 에서 각등급별(3 등급, 4 등급, 5 등급)로 제공하는 호텔의 상위 5 개에 대한 리뷰를 각각 수집하여 2019 년 이후부터 2020년 5월까지의 총 1,139 개의 리뷰를 수집
- 코로나 전의 리뷰: 2019 년에 작성된 리뷰
- 코로나 후의 리뷰: 2020 년 이후에 작성된 리뷰

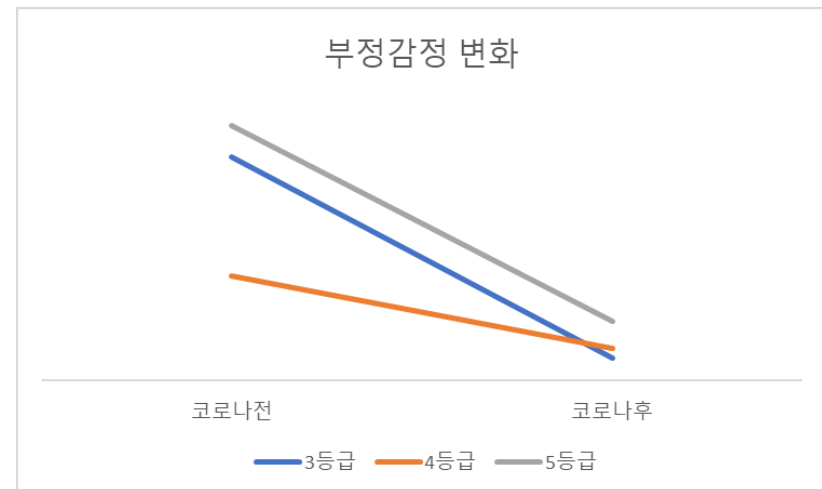
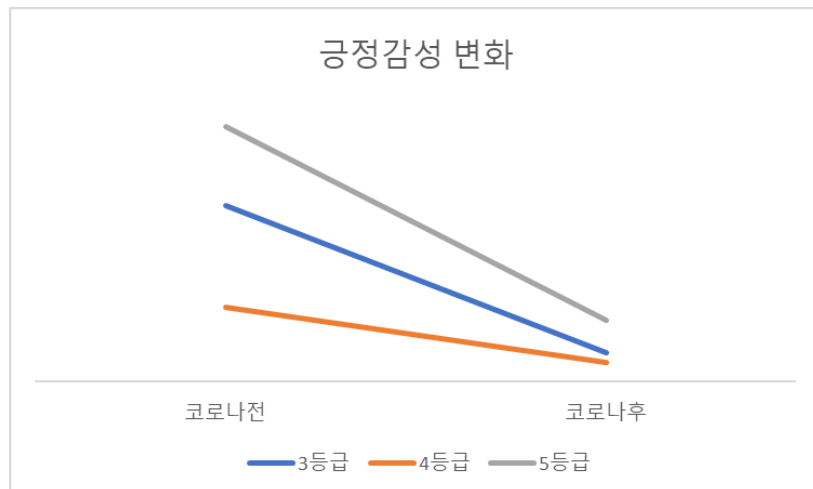
### • 분석방법

- SentiWordNet 감성사전을 적용하여 감성값을 계산
- 키워드 추출 및 DF(Document Frequency)계산
- Python 과 UCINET 6.0 사용

## 4. 분석결과

### • 호텔 등급별 감성분석

|     | 리뷰수 |      |            | 코로나 전 감성분석 |    | 코로나 후 감성분석 |           |
|-----|-----|------|------------|------------|----|------------|-----------|
|     | 전체  | 코로나전 | 코로나후       | 긍정         | 부정 | 긍정         | 부정        |
| 3등급 | 383 | 334  | 49(▼0.12)  | 258        | 49 | 42(▼0.09)  | 5(▼0.18)  |
| 4등급 | 180 | 141  | 39(▲0.04)  | 108        | 23 | 28(▲0.03)  | 7(▲0.10)  |
| 5등급 | 576 | 461  | 115(▲0.07) | 373        | 56 | 90(▲0.06)  | 13(▲0.08) |



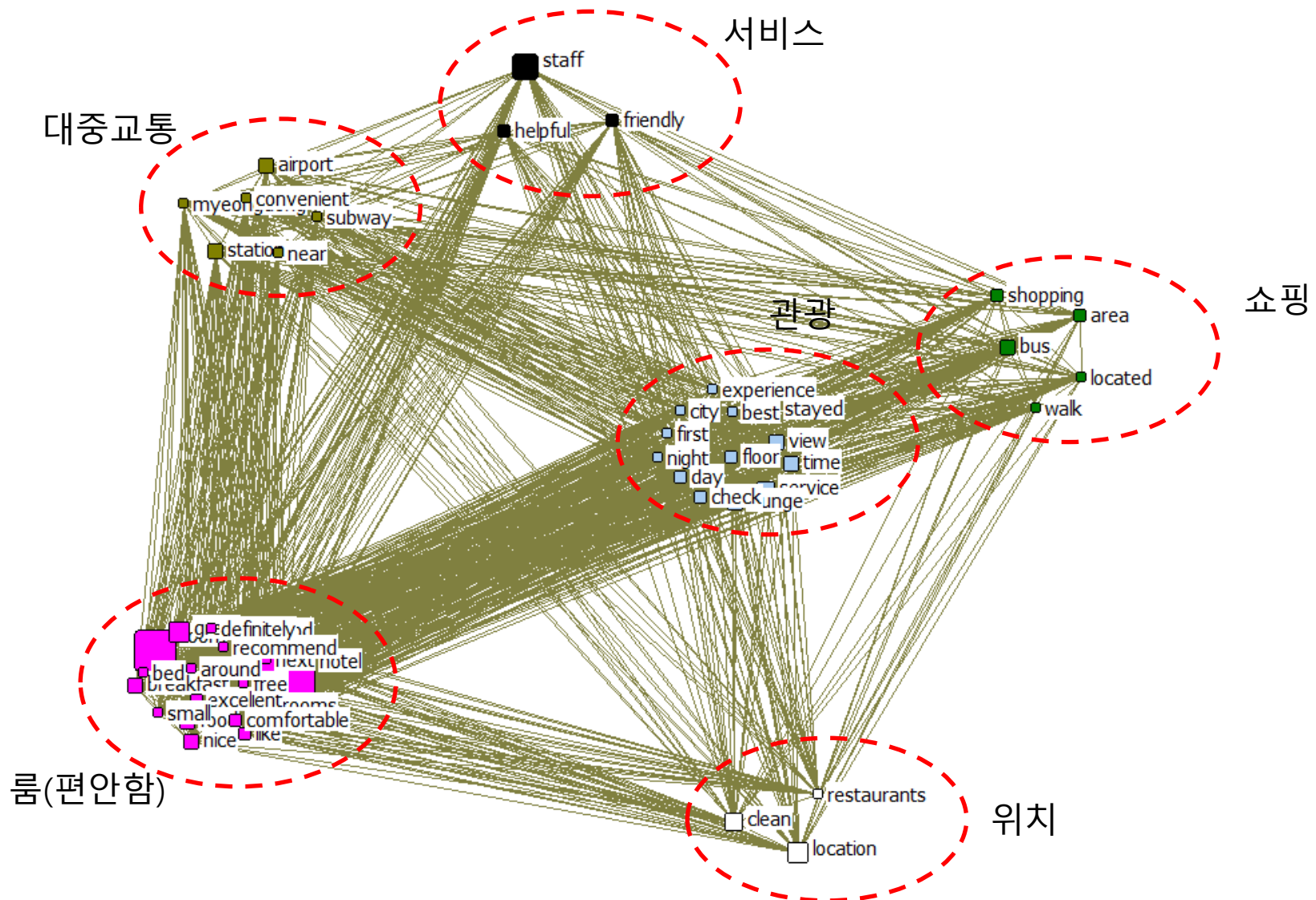
## • 호텔리뷰의 키워드 추출

[illegible]

13

## 4. 분석결과

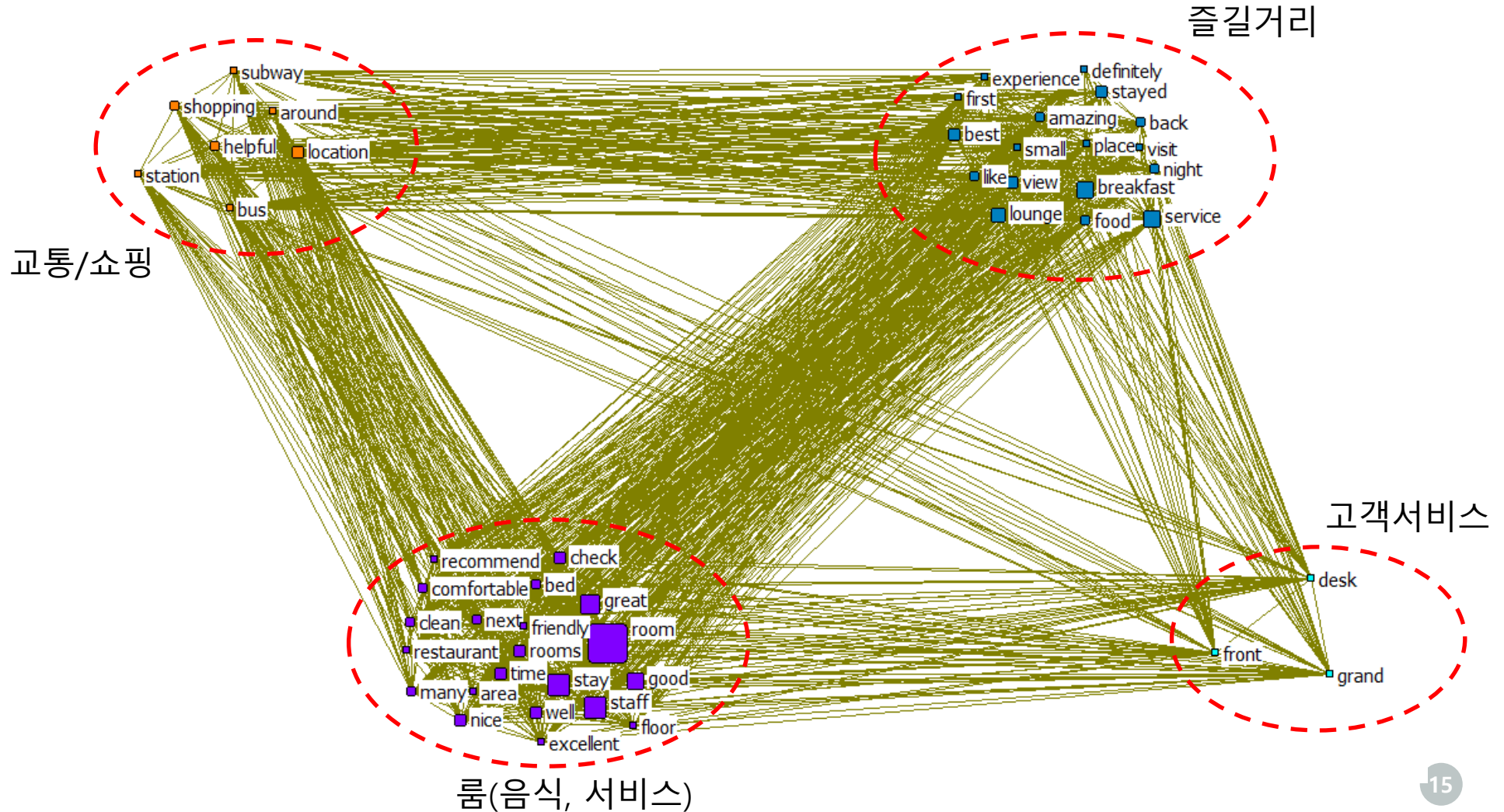
### • 코로나 전의 CONCOR 분석을 통한 토픽모델링





## 4. 분석결과

### • 코로나 후의 키워드 연결



## 5. 결론

---

### • 연구의 의의

- 코로나19에 의한 관광산업의 영향을 호텔의 온라인 리뷰로 확인하고자 함
- 온라인 리뷰에 대한 키워드를 기반으로 CONCOR분석을 적용하여 시각화하여 코로나전과 후의 키워드 변화를 비교
- 호텔의 등급에 따른 코로나19에 의한 영향력을 파악하였으며 안전한 여행에 대한 수요가 높아짐에 따라 상위등급의 호텔 사용 수요가 증가하고 있음을 확인함
- 외부보다 호텔내부에서 즐길 수 있는 활동을 선호하는 것으로 나타났으며 호텔의 고객유치방안에 대한 시사점을 제시

### • 연구의 한계점 및 향후 연구방향

- 서울에 위치한 호텔에 대한 리뷰 중 영어로 작성된 리뷰를 분석하였으나 최근 국내관광객이 증가하고 있으며 이에 대한 추가 분석이 필요



**감사합니다.**