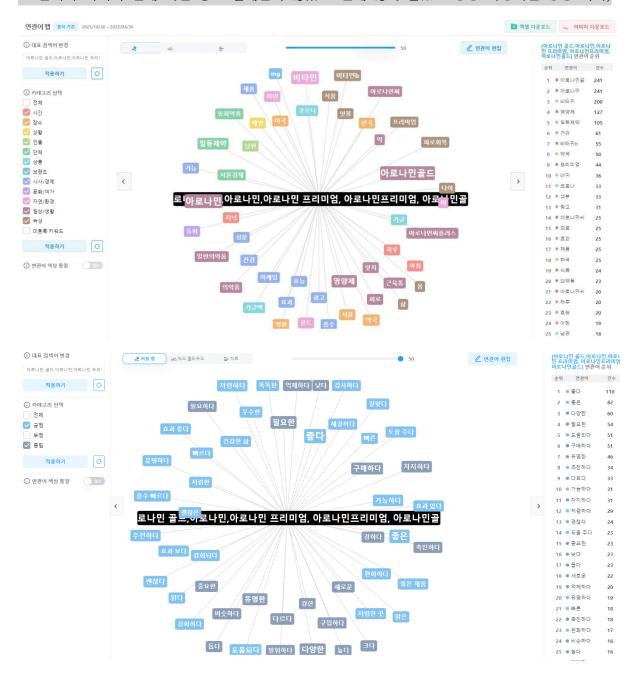
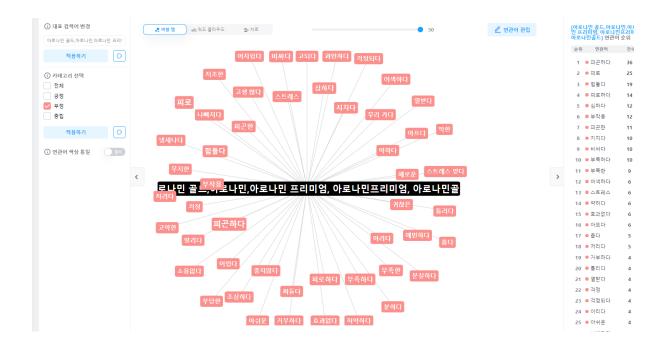
대략적인 EDA(여기서 힘 다 쓰지 말기. 다만, 우리가 어떤 데이터를 분석하고 있는지는 대략적으로 알아야 하니까 언제 어떤 광고 캠페인이 많았고...언제 많이 팔렸고 등등 특징적인 상황 파악)





VOC '데이터' 분석 보고서 (단순 VOC 분석 보고서가 아니라 '데이터'를 이용해 분석한 것들), voc 데이터 분석 회사가 어떻게 분석을 진행해서 고객사에 전달하는지 등 레퍼런스 찾기 (뭘 알아냈는지, 혹시 어떤 기술로 분석했는지.)

첫째, 최근 5년간 VOC 내용의 주요 키워드들과 토픽들은 무엇인가 ?

둘째, 최근 5년간 주요 토픽들은 시간의 흐름에 따라 어떻게 변화하며, 관심이 증 가하는 토픽과 감소하는 토픽은 무엇인가 ? > 토픽모델링(LDA)분석을 시행/시계열적 변화 분석.

셋째, 전체 문서에 대한 감성분석 결과를 통해 최근 5년간 VOC 내용의 긍정적 키워드와 부정적 키워드는 각각 무엇인가 ?

넷째, VOC 빅데이터 분석결과와 실제 고객만족도 조사 간에는 어떠한 공통점과 차이점이 있는가 ? 품질개선이 필요한 사항은 무엇인가 ?(구현규,2021) <그림 3-4> 고객의소리(VOC) 분석 연구방법과 절차



<참고문헌>

- 구현규, 빅데이터 기반 공항서비스 만족도 분석 : 고객의 소리(VOC) 분석을 중심으로 = A Study on Big data-based Airport Service Satisfaction Analysis : Focusing on the VOC(Voice of Customer)

데이터 분석 : https://colab.research.google.com/drive/1ZI41B2Bs78CT4oCc5oLGKdvbwl-jlEzT?usp=sharing