

Machine Learning Project

머신러닝 프로젝트 1차 기획안

머신러닝-평일오후 2조
(김준호, 양성휘, 정성은, 정해성)

목차

1. 프로젝트 소개

- 팀원 및 프로젝트 소개

2. 프로젝트 개요

- 프로젝트 주제
- 데이터

3. 프로젝트 예상결과

- 프로젝트 기대결과
- 프로젝트 기대효과





DS16기
김준호, 양성휘, 정성은, 정해성

머신러닝 프로젝트
(2023.09.05~2023.09.22)

저희 프로젝트는 '분류'입니다



Kurly

고객 리뷰를 통한 마켓컬리 사용 요인 분석



최초
새벽배송

앱다운로드
500만+

2023년 기준

누적 가입자수
1000만

2022년 기준

거래액
2조 6천억

2022년 기준

신규고객 재구매율
77%

2022년 기준

Kurly



컬리 - 마켓컬리, 뷰티컬리

평가 및 리뷰



전화

관련성순

별표 평점



★★★★★ 2023년 9월 3일

배송시간을 계산할때 언질해주니 냉동식품 시켜도 불안하지 않아 좋네요. 이전엔 예상이 너무 길어 알람 붙들고 밤샘하고 그러다 놓치면 냉동식품 다 녹아서 진짜 기분상했어요. 그리고 제안은 요즘 쓱에선 결제후 일정 시간을 줘서 누락되거나 추가하고 싶은 물품을 조율하게 해주던데 이거 되게 편하더라고요. 망설이다 제외하고 결제후 아, 시킬걸 하는 제품들 추가로 넣으니 좋아요 컬리도 이거 해주면 좋겠어요^^

사용자 1명이 이 리뷰가 유용하다고 평가함

이 리뷰가 유용했나요?

예

아니요

(주)컬리

2023년 9월 4일

Love food, Love life! 고객님의 안녕하세요. 컬리입니다. 고객님의 소중한 의견 주심에 감사드립니다(_ _) 현재 컬리에서는 더욱 편리한 쇼핑환경 제공을 위해 다양한 기능 개선을 진행중이며, 말씀하신 사항 또한 참고할 수 있도록 하겠습니다. 혹여 그 외의 추가 제안 사항이 있으시다면 언제든지 제안 부탁드립니다. 오늘도 건강하고 행복한 하루 되시길 바랍니다! 감사합니다. 컬리드림



★★★★★ 2023년 7월 6일

마켓컬리 잘 이용하고 있어요. 몇 년 전과 비교하면 기능이 다양해졌고 사용이 편리해졌으며, 훨씬 더 안정적으로 개선된 것을 느낄 수 있어요. 상품의 경우에도 시중에서 구하기 어려운 식재료, 밀키트 등을 쉽고 빠르게 구매할 수 있구요. 일부



컬리 - 마켓컬리, 뷰티컬리

평가 및 리뷰



전화

관련성순

별 1개



★★★★☆ 2023년 7월 1일

고객센터에서 고객정보 적으라는란 다써도 창 안달혀서 긴가민가 하면서 수동으로 달아야 하고, 상담끝나고 설문조사 하는데 다쓰고 확인눌러도 아무 시그널이 없음. 제출이 되었다는 알림도 없고, 창이 닫히는 것도 아니고 확인버튼은 계속 눌러만 짐. (제출이 된건지안된건지 아직도 모름) 이거 어려운 기능이에요?

사용자 19명이 이 리뷰가 유용하다고 평가함

이 리뷰가 유용했나요?

예

아니요

(주)컬리

2023년 7월 4일

Love food, Love life! 고객님의 안녕하세요. 컬리입니다. 고객님의 소중한 제보 주심에 감사드립니다(_ _) 다만, 말씀하신 내용으로 확인 시 정상 노출되는 상황으로 동일한 오류 확인이 어려워 즉시 답변드리기 어려운 점 양해 부탁드립니다 고객님의 소중한 말씀은 해당 담당부서로 공유하여 지속 모니터링을 통해 더욱 편리한 쇼핑환경을 제공할 수 있도록 개선하겠습니다. 혹여 금번과 같이 이용에 어려움이 있거나 고객님의 설문 참여 확인이 필요하신 경우 컬리의 고객행복센터 또는 카카오톡으로 문의주시면 확인하여 신속하게 도움드리도록 하겠습니다. 감사합니다. 컬리 드림.



★★★★☆ 2023년 8월 23일



	날짜	닉네임	평점	리뷰
0	2023-09-07 16:40:02	황재현	5	낮에 주문하면 새벽에 와있어요
1	2023-09-07 07:59:38	김창경	4	굳
2	2023-09-06 22:01:36	순수	5	만족
3	2023-09-06 20:08:00	이영옥	5	쿠폰도주고 배송도빨라 좋습니다
4	2023-09-06 20:01:32	김미소	5	좋아요
5	2023-09-06 15:05:18	김창용	5	굿입니다
6	2023-09-06 14:46:23	전수현 (Jin)	4	한두번 사용해볼만한것같음 배송도 괜찮고
7	2023-09-06 11:57:20	PIKA PIKA	5	<< jy8888 >> 처음 가입 할 때 요거 적으면 5천원 적립금 받을 수 있어요...
8	2023-09-06 11:10:06	ryan shin	4	다른곳보다 비싸지만 좋아요
9	2023-09-06 02:54:32	릴리	1	저기요 담당부서로 개선요청한다고 말만 그러지말고 제대로 운영좀 하세요——

구글 앱스토어 페이지 마켓컬리 리뷰 크롤링 데이터

데이터 추출방법

- 크롤링: BeautifulSoup, Selenium, google_play_scraper
- EDA 및 시각화: pandas, matplotlib, Tableau
- ML: konlpy(Okt), nltk, sklearn(Logistic Regression, LGBM)

데이터 구성

- date
- comment
- ratings

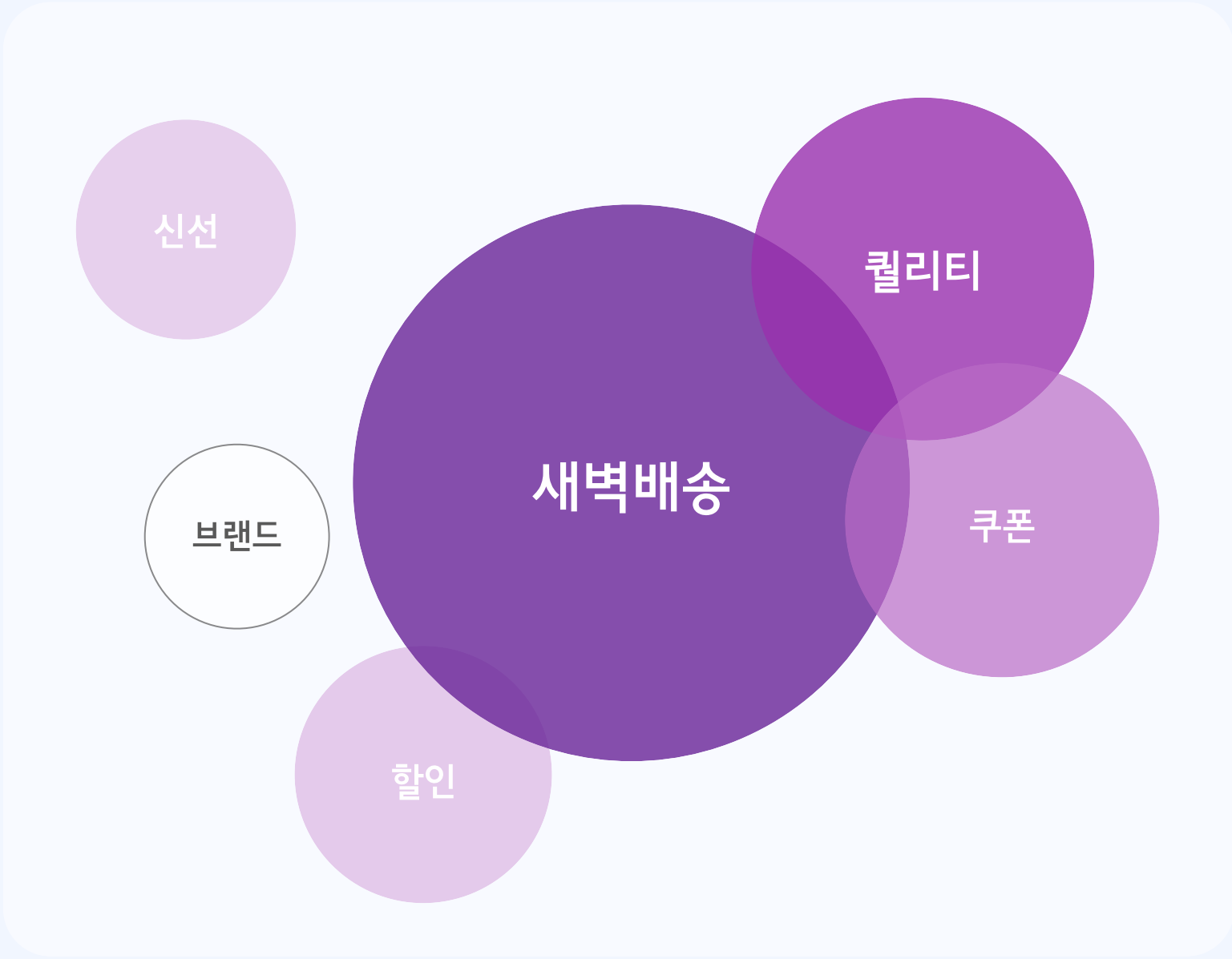
모델 예측 결과

- 고객 리뷰의 긍정 or 부정 분류
- 긍정(부정)리뷰의 단어 출현 빈도수 분석을 통한 마켓컬리 사용 요인 분석

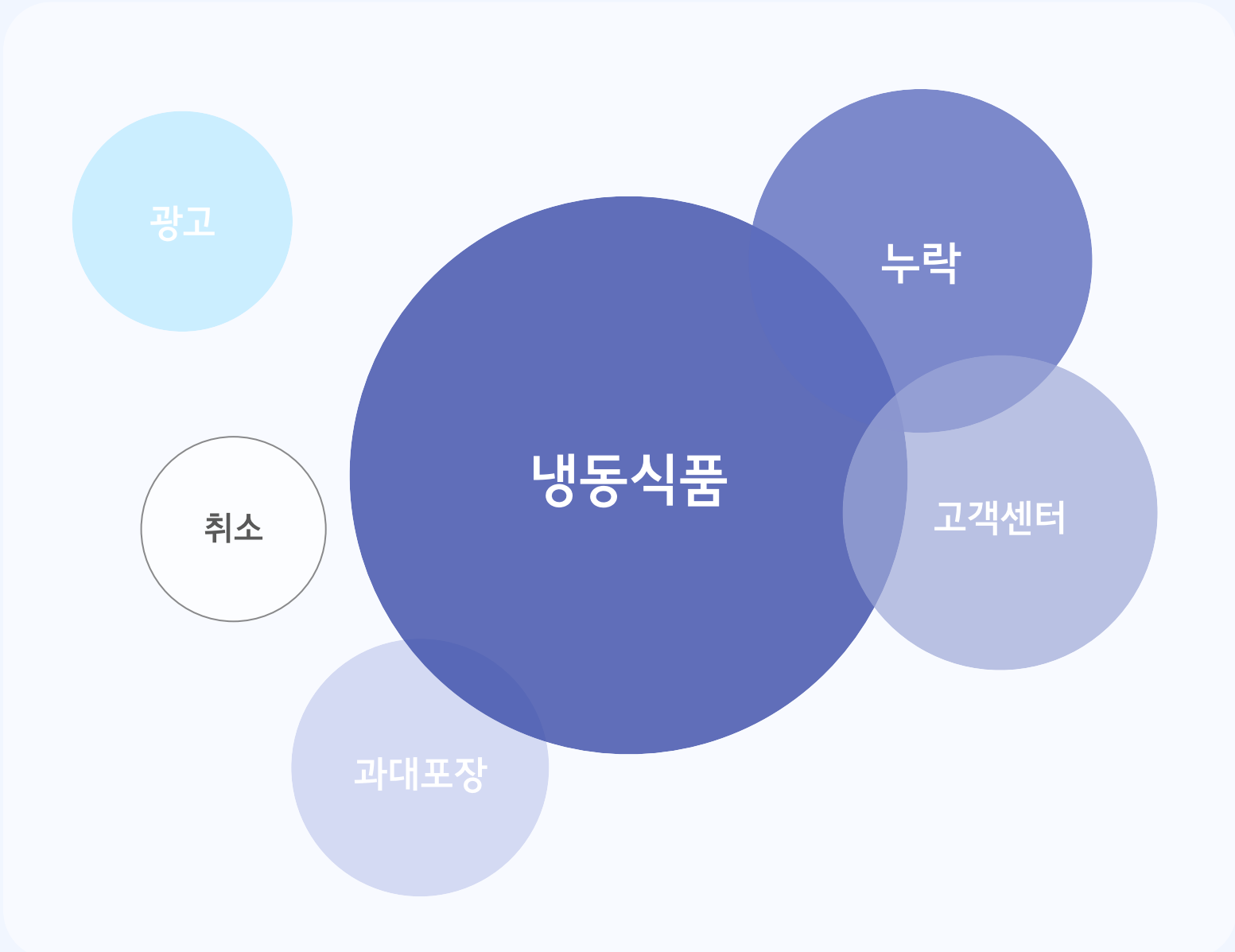




긍정 리뷰 요인



부정 리뷰 요인



프로젝트 기대효과

강점 파악을 통한 고객유지

약점 보완을 통한 고객이탈방지

요인분석을 통한 마케팅전략



감사합니다