

STATE OF THE STATE

홍 콩 반 점 0 4 1 0 텍 스 트 분 석 을 통 한 브 랜 드 위 기 관 리 전 략

1. 프로젝트 소개

- 홍콩반점 내꺼내먹 솔루션 컨텐츠 이슈
- 내꺼내먹 미디어 영향력과 위기 대응의 필요성

2. 고객의 브랜드 인식 분석 및 인사이트

- 홍콩반점 0410 만족과 불만족 고객의 인식
- 솔루션 후 키워드 변화
- 부진 지점 개선 사항 인사이트

3. 위기 현황 정리 및 개선책

- 솔루션 후 체인점 별 "맛"편차 존재
- 인사 관리의 필요성 제기
- 리뷰 분석 모니터링을 통한 관리 메뉴얼 시스템 수립
- 비즈니스 강점을 살린, 요리 서바이벌 프로그램

1. 프로젝트 소개 백종원 홍콩반점 내꺼내먹 솔루션 컨텐츠 이슈



홍콩반점0410은 매장마다 맛이 다르다?

최근 화제가 되고 있는 점바점 이슈

홍콩반점 프랜차이즈 개선 관리 프로젝트를 진행한 것을 밝혔으나, 네티즌들의 혹독한 평가가 이어지고 있다. 이러한 배경을 바탕으로 유튜브 영상 발행 이전과 이후 실질적인 개선이 얼마나 이루어졌는지 소비자 리뷰분석을 통해 평가 해보고,

서울 권 내 홍콩반점 체인점들이 어떤 점을 보완 해야 하는지 키워드 분석을 해보았다.

1. 프로젝트 소개 홍콩반점 "내꺼내먹"미디어 영향력과 위기 대응의 필요성



1. 프로젝트 소개 홍콩반점 "내꺼내먹"미디어 영향력과 위기 대응의 필요성



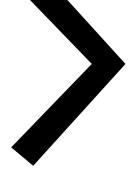
[내꺼내먹_홍콩반점] 오래 기다리셨습니다, 여러분의 말씀이 맞았어요...

조회수 923만회 • 2개월 전



[내꺼내먹_홍콩반점 2편] 지금도 계속 변화 중입니다.

조회수 640만회 • 2개월 전





[내꺼내먹] 닭발 팔아서 빚 다 갚았습

조회수 186만회 • 6일 전



[내꺼내먹] 제 브랜드에 제가 중독됐

조회수 175만회 • 13일 전



[내꺼내먹] 냉면에 밥 말아 드실 분? 조회수 65만회 • 1개월 전 싸구려 재료를 쓴다고요?

[내꺼내먹_EP.13] 파스타 먹다가... 갑 : 자기 나온 홍콩반점 근황?!

조히스 244마히 • 3개월 저



[내꺼내먹_EP.14] 초심 잃은 새마을식 당?! 제꺼 긴급 점검 들어갑니다 🚱

조회수 393만회 • 3개월 전



[내꺼내먹_백스비어] 이것까지 메뉴 : 로 만들었습니다.

조회수 175만회 • 3개월 전

 1,563

 말회

 홍콩반점 관련 2개 영상 조회수

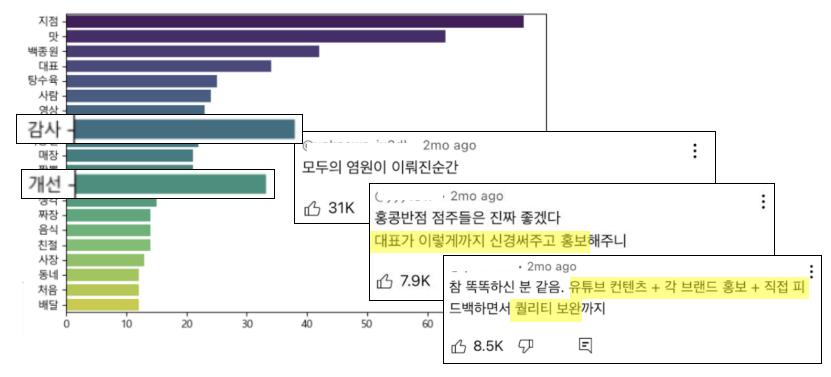
1,238 PD

타 브랜드 관련 6개 영상 조회수

유 튜 브 댓 글 분 석 으 로 알 아 보 는

홍콩반점0410 "내꺼내먹"에 대한 긍정 인식은?

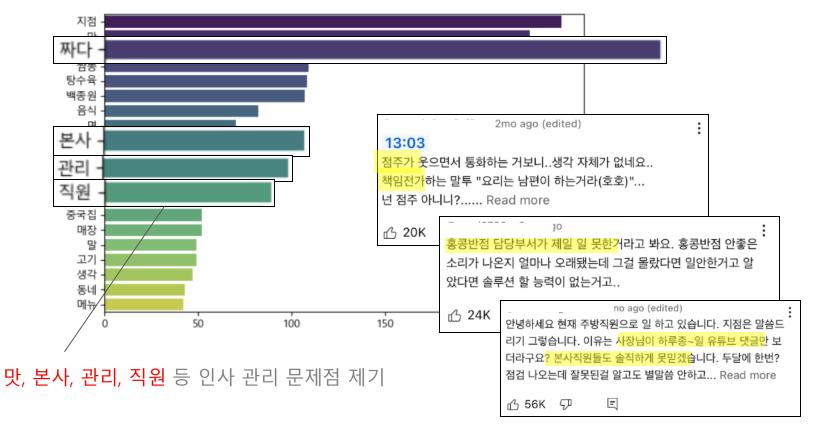
'내꺼내먹' 홍콩반점0410 긍정 댓글의 단어 빈도수 상위 20개



유튜브 댓글분석으로 알아보는

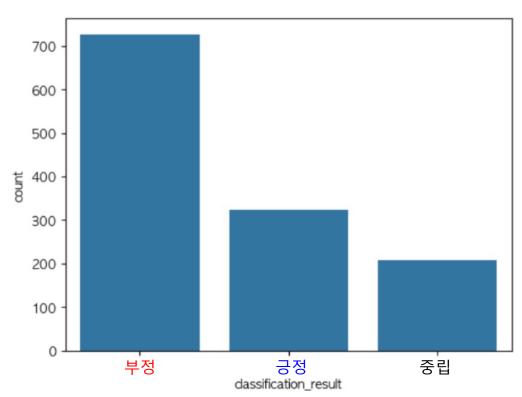
홍콩반점0410 "내꺼내먹"에 대한 부정 인식은?

'내꺼내먹' 홍콩반점0410 **부정 댓글**의 단어 빈도수 상위 20개



유튜브 댓글분석으로 알아보는 홍콩반점0410 "내꺼내먹"에 대한 긍정 부정 인식 빈도수

'내꺼내먹' 홍콩반점0410 솔루션 콘텐츠 내 댓글 감정 빈도수

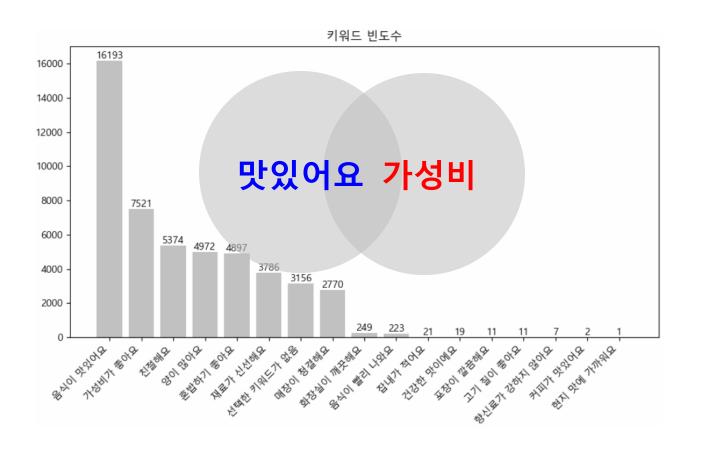




홍콩반점 서울권 매장 리뷰 분석을 통한, 고객의 브랜드 인식 분석 및 인사이트



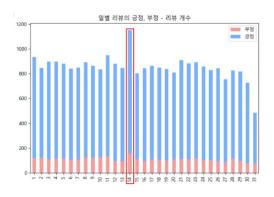
네이버 리뷰 분석으로 알아보는 홍콩반점0410에 만족한 고객의 인식은?



2. 고객의 브랜드 인식 분석

네 이 버 리 뷰 분 석 으 로 알 아 보 는

홍콩반점0410의 고객은 가격 민감도가 높다.



2 1 년 0 7 월 0 9 일 이 후 리 뷰 기 준

- 21년 07월 09일 ~ 24년 08월 13일 수집
- 4월 14일은 홍콩반점0410 블랙데이 (할인 행사)
- 긍정/부정 비율은 다른 날짜와 비슷
- 다른일자 대비 방문자수 약 10%↑ (리뷰수 기준)



Chi-square test 설계

귀무가설: 14일과 다른 날짜의 긍정/부정 비율이 다르지 않다.

대립가설: 14일이 다른 날짜의 긍정/부정 리뷰비율이 유의미하게 다르

다.

p-value값 0.3429 ...

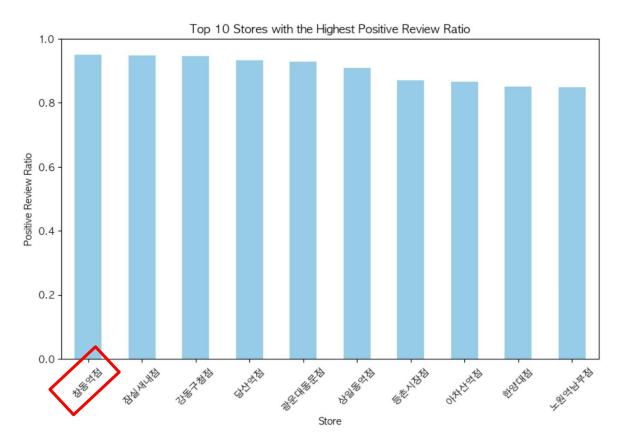
유의수준인 0.05 보다 크므로 귀무가설 채택

∴ 할인 행사로 인해 방문자 수는 증가했지만, Chi-square test 결과, 긍정 리뷰의 비율은 다른 날짜와 비슷하여, 고객 만족도에는 다른 변수가 있을 수 있다고 판단되었다. 리뷰를 Word 2 Vec 활용하여, '가격'으로 검색했을 때 기준 홍콩반점0410의 고객은 가격 민감도가 높다.



왜 소비자가 만족하는가?

창동역점



매장 별 리뷰의 개수가 동일하지 않기 때문에, 비율로 환산하여 긍정 리뷰 비율이 가장 높은 매장 시각화

왜 소비자가 만족하는가?

 tf-idf
 중요도와
 word 2 vector
 유사도를
 통한
 키워드

 창동역점

'친절'

'가성비'



왜 소비자가 불만족하는가?

화곡역점



목동파리공원점이 부정 비율이 가장 높지만, 부정 리뷰데이터가 9건으로, 중심극한법칙에 어긋나 키워드를 뽑아 내기에 부족한 데이터로 판단.

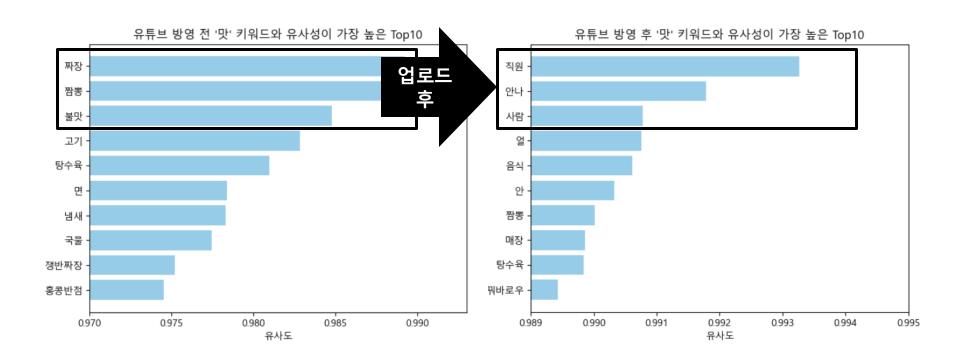
부정 비율이 높고, 부정 리뷰데이터 152건인 <mark>화곡역점</mark> 선택

왜 소비자가 불만족하는가?

word 2 vector 유사도를 통한 키워드 **화곡역점**

(위생) (알바, 사장, 직원)

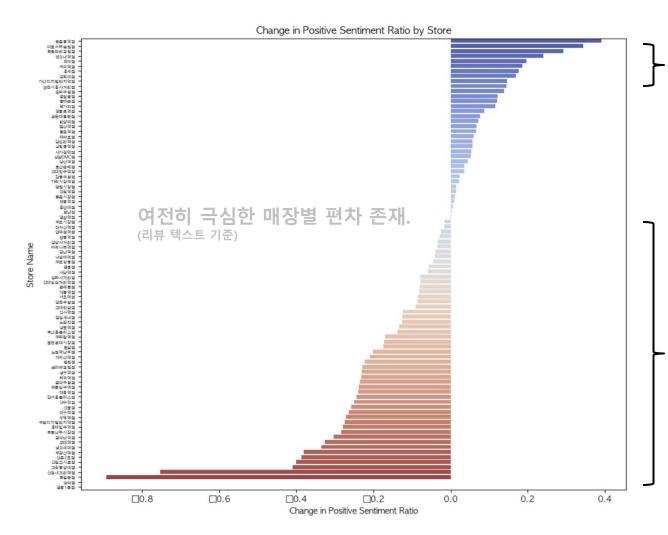
솔루션 이후 불만족 리뷰 키워드 변화 상위 키워드 '음식'에서 '서비스'로 변화



<백종원 홍콩반점0410 '내꺼내먹' 콘텐츠 공개 이후> <서울시 홍콩반점0410의 네이버 리뷰 기준>

리 뷰 분 석 으 로 알 아 보 는

'내꺼내먹' 콘텐츠 이후 매장의 만족도 변화가 있는가?



가장 많이 개선 된 지점 (상위 3개)

둔촌동역점 0.391304 마포서부법원점 0.344340 목동파리공원점 0.292929

부진 지점 (하위 15개)

대흥역점 -0.239316강서홈플러스점 -0.243935 신풍점 -0.258359 이수역점 -0.264094 수유역점 -0.271429구로디지털단지역점 -0.274684 홍대입구역점 -0.278675목동남부시장점 -0.283333 관악난곡점 -0.302653 교대역점 -0.326531 성신여대점 -0.334578 우장산역점 -0.381159 신촌2호점 -0.386690 신림고시촌점 -0.401070 고척동양대점 -0.409625

리 뷰 분 석 으 로 알 아 보 는

부진 지점에 개선 되어야 할 점은 무엇일까?

한국어 리뷰를 Tf-idf, word2Vec 사용한 결과가 추상형에 가까워, 영문 번역으로 한국어 어미를 간결하게 통일시키고,

개선 되어야 할 점을 5가지 분야로 나눠 딕셔너리를 생성하여 카운팅하였다.

1. 영문 번역

```
# 리뷰를 번역하여 데이터프레임에 할당하고 저장하는 함수
def translate_review(file):
   file_path = f"./data/{file}.csv"
   # CSV 파일 읽기
   df = pd.read_csv(file_path, encoding="utf-8")
   # "translated_review" 컬럼이 없다면 추가
   if "translated review" not in df.columns:
      df["translated_review"] = ""
   # 각 리뷰에 대해 번역 수행
   for i in range(len(df)):
       review = df.loc[i, "review_text"] # 리뷰 컬럼이 "review_text"라고 가정
       prompt = generate_prompt(review) # 번역을 위한 프롬프트 생성
       translated_review = request_chat_completion(prompt) # 번역 수행
       df.loc[i, "translated_review"] = translated_review # 번역 결과 추가
   # 번역된 데이터프레임을 새로운 파일로 저장
   output_path = f"./data/translated_{file}.csv"
   df.to_csv(output_path, index=False, encoding="utf-8-sig")
   print(f"번역 완료: {file} -> {output_path}")
   return df
```

매장 별 상세한 개선 점을 뽑기 위해, 솔루션 후, 매장 별 부정 후기를

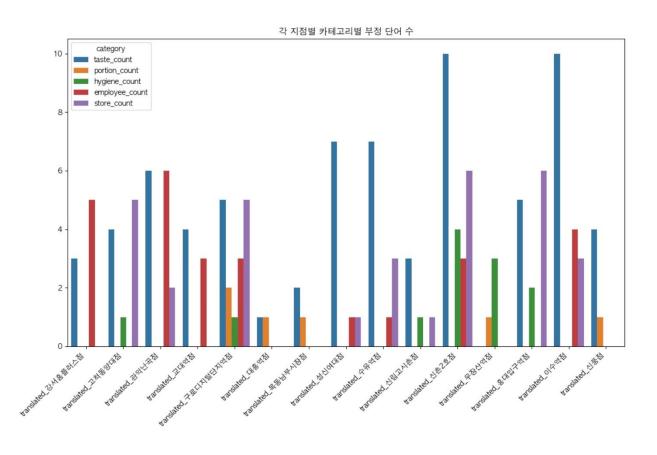
'맛', '양', '위생', '직원', '매장'

으로 나눠 키워드 집계

2. 영문 번역

```
negative_keyword_categories = {
    'negative_taste':['disappointing','disappointed','terrible','tough','greasy','poor','worst','salty','burnt','not enough'
    'portion':['generous','small'],
    'hygiene':['dust','foreign objects','hygieneic','stains','condition'],
    'employee':['incorrect','arguing','upset','staff','response','yelled','insisted','friendliest','kind'],
    'store':['hot','warm','cold','air','waste of money','small','serious','cooler']
}
```

리 뷰 분 석 으 로 알 아 보 는 부진 지점에 개선 되어야 할 점은 무엇일까?



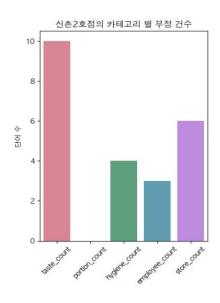
부정 키워드 집계 결과,

신촌2호점, 이수역점, 구로디지털단지역점

가장 많은 부정 단어가 나왔다.

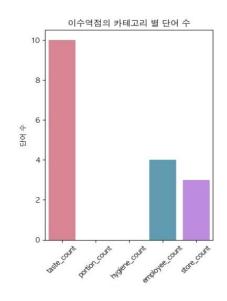
리 뷰 분 석 으 로 알 아 보 는

부진 지점에 개선 되어야 할 점은 무엇일까?



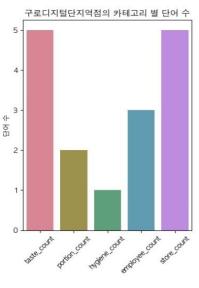
신촌2호점

맛, 위생, 직원, 매장에 대한 불만이 가장 많았다.



이수역점

맛, 직원, 매장에 대한 불만이 가장 많았다.



구로디지털단지점

맛, 양, 위생, 직원, 매장에 대해 **전반적인 불만**이 많은 것으로 확인 되었다.

아쉬운 점

해당 딕셔너리를 통해 맛 부문에서 개선할 점, 위생에서 개선할 점 등을 데이터로 시각화 할 수 있도록 설계하였다. 솔루션 후, 아직 매장 별 리뷰 수가 충분히 쌓여 있지 않아 앞으로 데이터가 충분히 쌓일 경우 매장 관리지침의 구체 적인 평가 지표로 활용할 수 있을 것으로 보인다.



텍스트 분석을 통한 위기 현황 정리 및 개선책

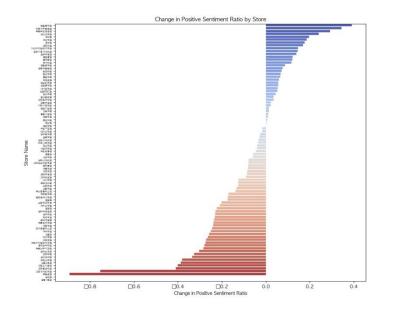












문제 현황

솔루션 후 여전한 점바점 이슈

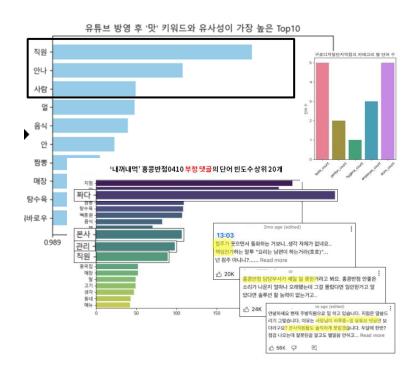
- 솔루션 이후 개선도 그래프
- '맛'에 대한 이슈가 여전히 존재
- ∴ 홍콩반점0410 개선에 대한 소비자의 높은 관심도











문 제 연황

홍콩반점 본사/직원 관리에 대한 문제

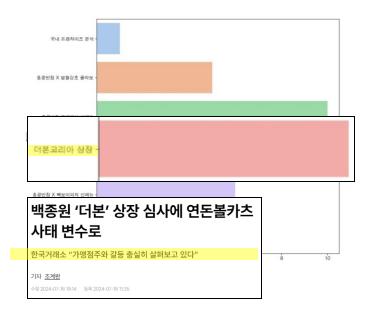
- 높은 빈도수를 차지하는 "본사,직원" 에 대한 키워
- 본사 솔루션 후, '맛'에서 "서비스"로 키워드 변화
- 부진 지점의 개선점에도 주기적으로 집계되는 직원문제
- ∴ 서비스 (직원, 사장 등)에 대한 언급 빈도↑











문 제 현 황 더본코리아 비즈니스 내부이슈

- 더본코리아 상장에 대한 높은 미디어 이슈 발행 건 수
- 상장 심사에서 중요한 요소 중 하나는 '가맹점주와 갈등'
- 홍콩반점0410 가맹점의 낮은 유지 기간 (평균 3년)
- ∴ 기존 가맹점 관리 방식 개선 필요성 요구









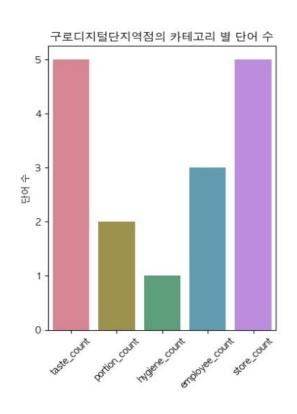


문제 현황

홍콩반점0410의 높은 매출 비중

- 중식업계 매출액/영업이익 1위 (2위 대비 2.7배)
- 프랜차이즈 매장 중 매출 비중 2위 (약 17.18%)
- ∴ 본사의 주요 브랜드 중 하나로 내/외부적으로 높은 매출 비중 차지

리 뷰 분 석 모 니 터 링 을 통 한 관 리 매 뉴 얼 시 스 템 수 립



'맛':brunt, salty, tough, greasy ...

'양': small, not enough, generous ...

'위생': dust, foreign object, stain, dirty ...

'직원': arguing, upset, yelled, apology ...

'매장': cold, air condition, hot, bathroom ...

가 맹 점 모 니 터 링 강 화

키 워 드 분 석 을 통 해 실 시 간 가 맹 점 모 니 터 링 강 호 본 사 직 원 의 지 점 관 리 메 뉴 얼 수 립

홍콩반점0410 주방장을 대상으로 한 요리 트레이닝 & 서바이벌 프로그램 기획



콘텐츠를 통한 지점별 마케팅 및 관심 유도

대표의 책임과 진정성을 보여주는 콘텐츠로 브랜드 이미지 개선 백종원의 트레이닝을 통해, 성장하는 모습을 보여주면서 안정적인 브랜드 이미지 구축

자 사 의 위 기 관 리 대 응 능 력 홍 보

브 랜 드 의 가 치 를 지 켜 내 기 위 한 시 도 진 정 성 을 드 러 내 어 브 랜 드 를 지 켜 내 려 는 전 략



감사합니다.

