

코드스테이츠 CP1

# 구매전환율을 높이기 위한 고객 분석

AI 16기 임지현





# CONTENTS

01. 프로젝트 개요

02. 프로젝트 구성

03. 프로젝트  
수행 절차 및 방법

04. 프로젝트  
수행 결과

05. 자체 평가 의견

# 주어진 데이터를 통해 문제를 정의하고 데이터 분석하기



## 프로젝트 목표 설정

- 데이터를 통한 문제정의
- 프로젝트 목표 설정
- 가설 수립



## 데이터 분석 및 인사이트 도출

데이터를 분석하고,  
분석한 결과를 이용하여  
비즈니스 인사이트를 도출



## 액션 플랜 제안

데이터 분석 결과를  
통해 액션플랜 제안

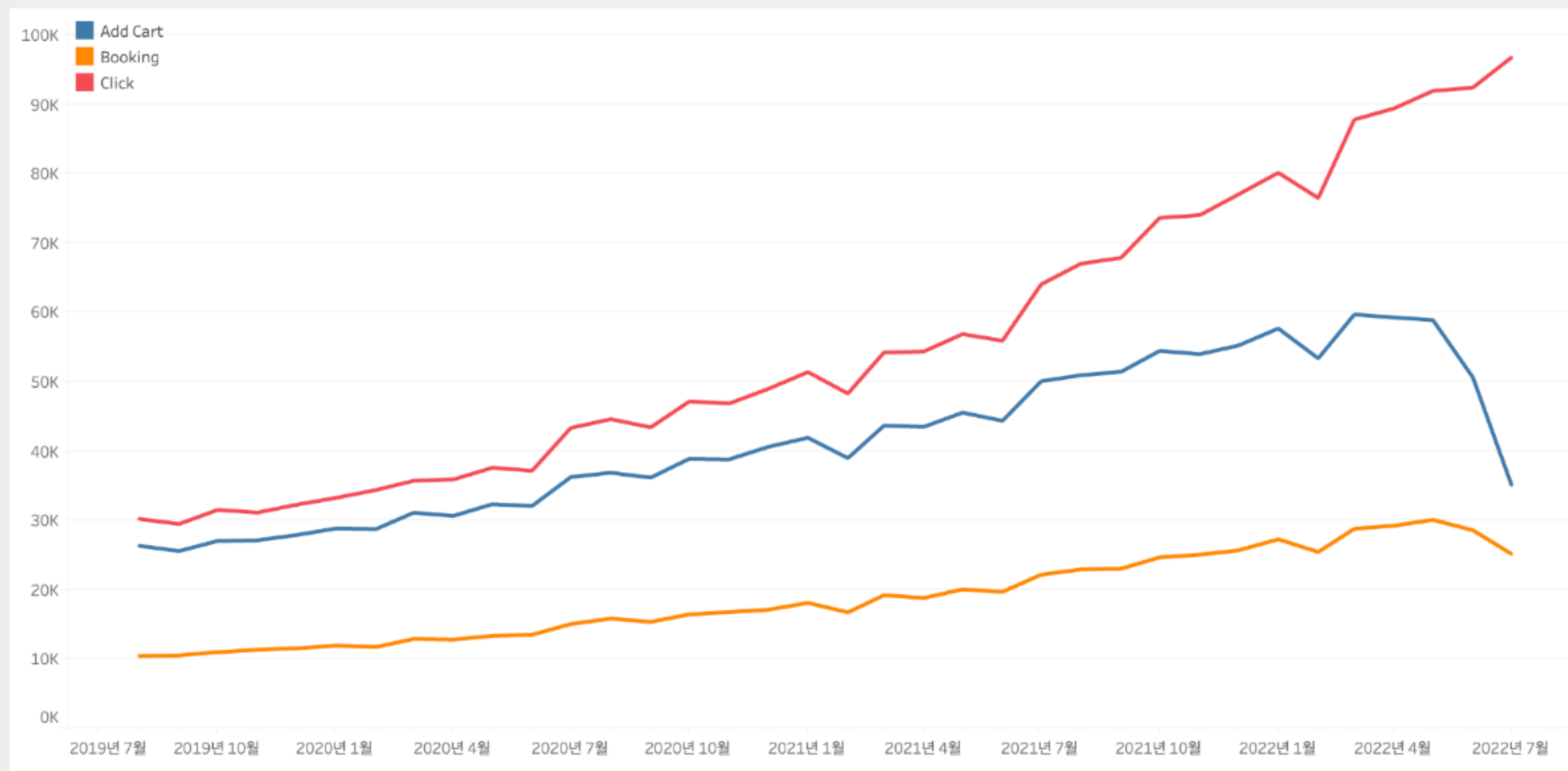


프로젝트는 다음과 같이 진행되었습니다.



## 04 프로젝트 수행 결과

### Step 1. EDA 및 문제도출



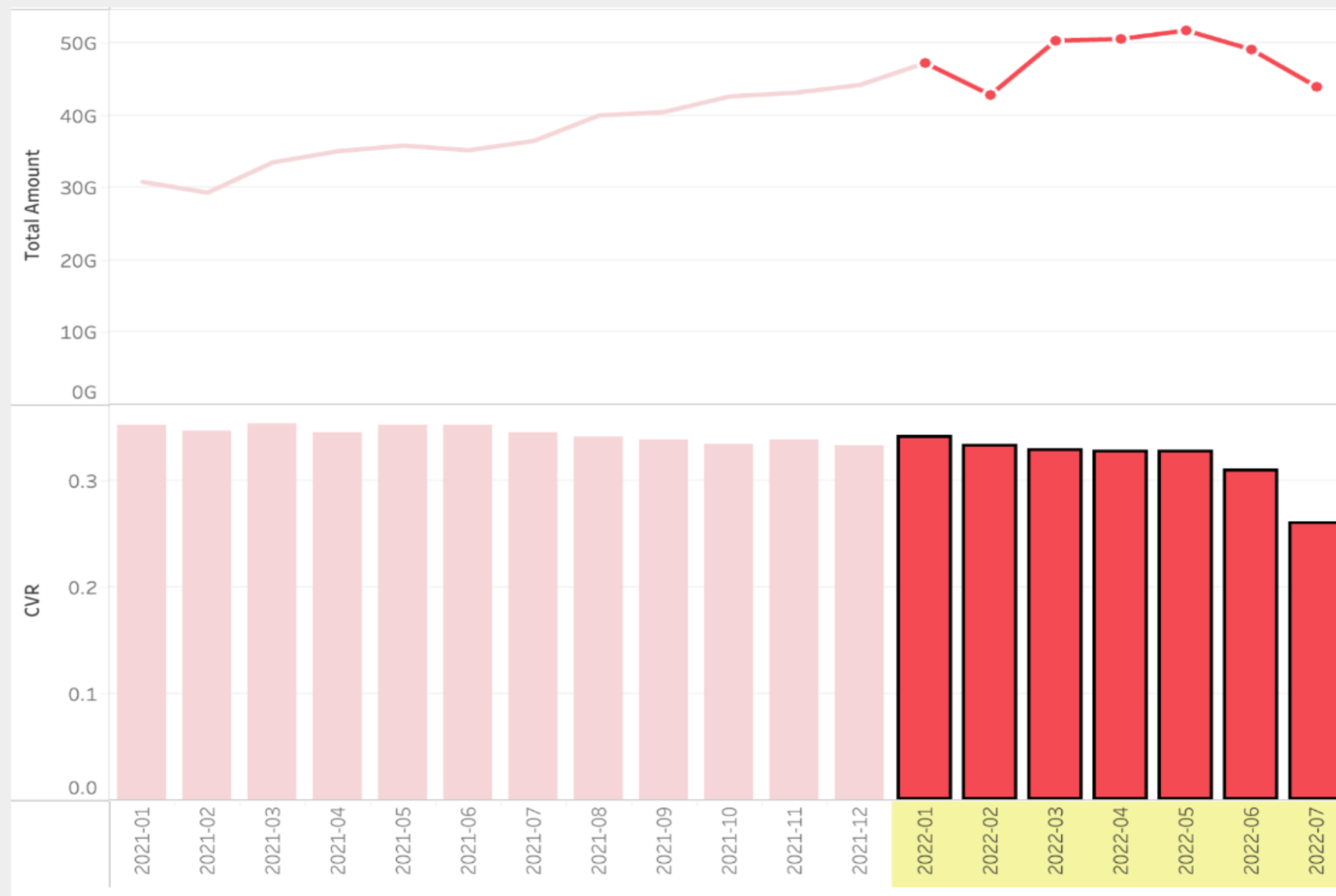
2022년 5 ~ 7월

클릭 ↑

장바구니 추가, 결제 ↓

## 04 프로젝트 수행 결과

### Step 1. EDA 및 문제도출



2022년 5 ~ 7월  
매출, 구매전환율 ↓

## Step 1. EDA 및 문제도출



### 문제 정의

증가한 MAU(월간 활성 유저)를  
유지하기 위한 비용은 증가하지만,  
매출은 감소하기 때문에 기업의 재정이 불안정해질 수 있다.



## Step 1. EDA 및 문제도출

프로젝트  
목표

구매전환율을 높이기 위해 고객에 대한 분석을 진행하고  
구매전환율을 높이기 위한 액션플랜을 제안

가설

### 1. VIP 고객의 구매가 감소하였기 때문에 구매전환율이 하락

- 파레토 법칙에 따라 2021년 구매금액 기준으로 상위 20%의 고객을 VIP로 가정
- VIP고객 구매액을 2022년 월별로 비교

### 2. VIP 고객의 수와 활동 감소

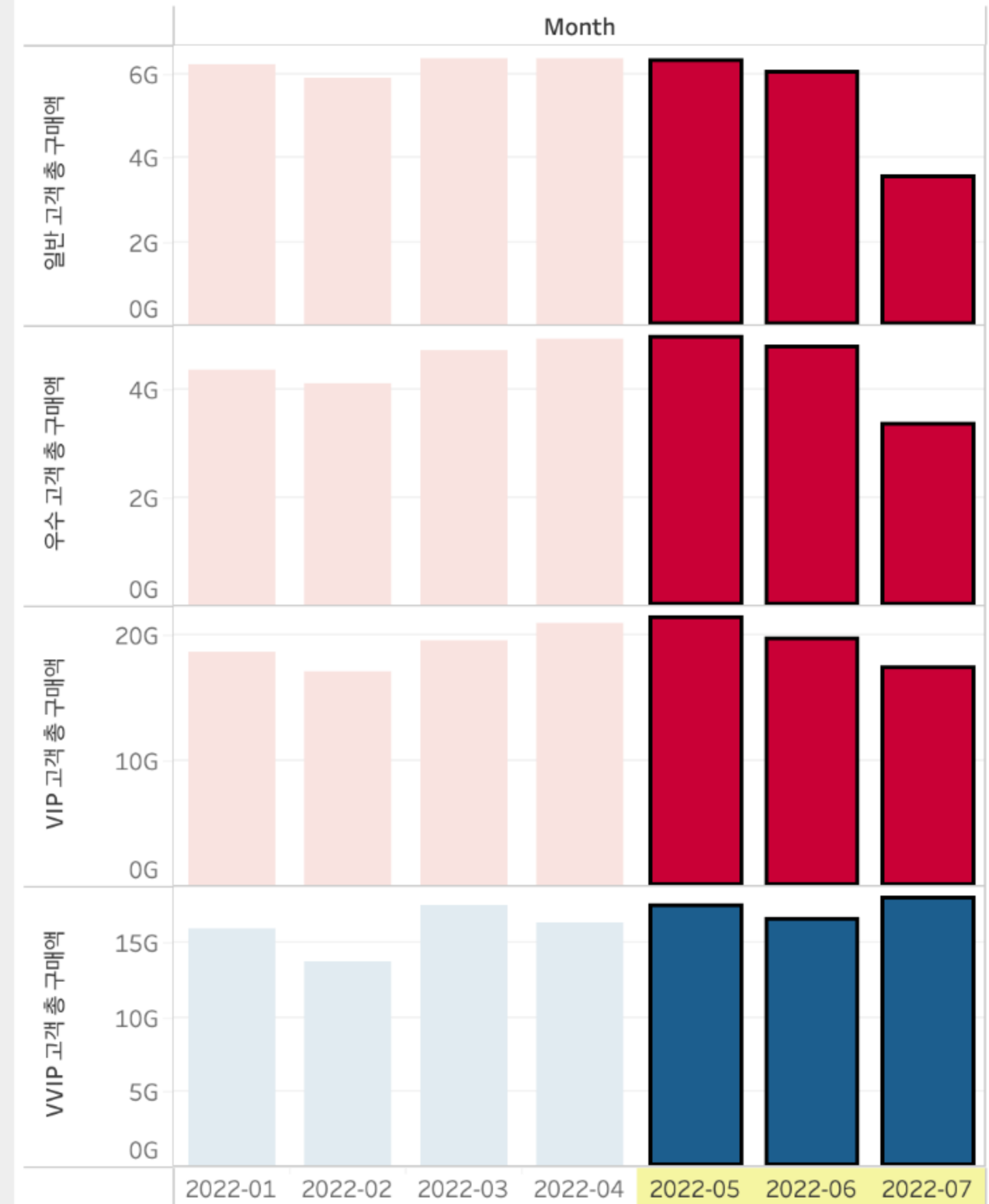
## Step 2. 데이터 분석

월별 VVIP, VIP, 우수, 일반 고객 대상 매출 비교

VVIP 대상 매출 ↑

VIP, 우수, 일반 고객 대상 매출 ↓

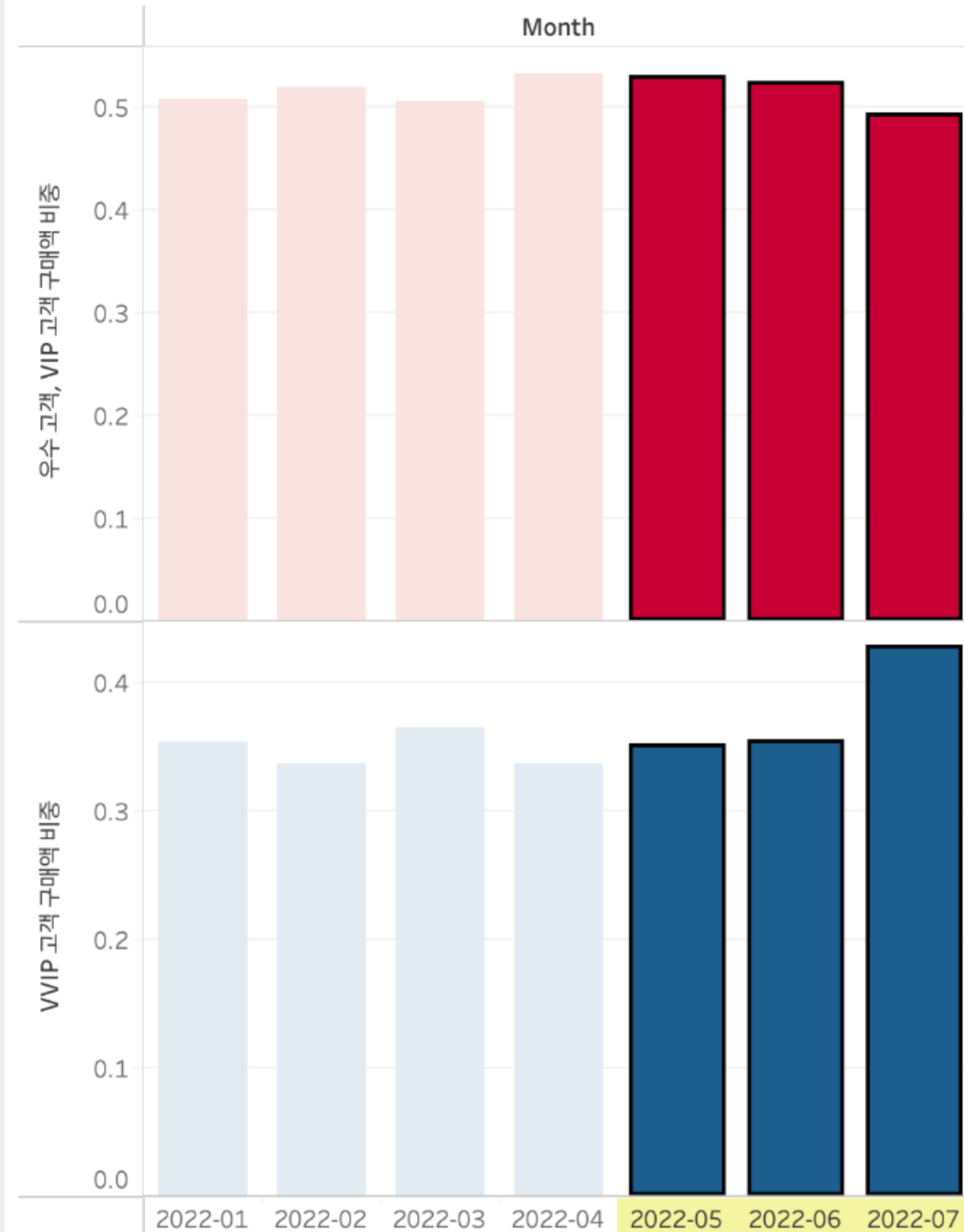
총 구매액



## Step 2. 데이터 분석

**VIP, 우수 고객은  
전체 매출의 50%를 차지**

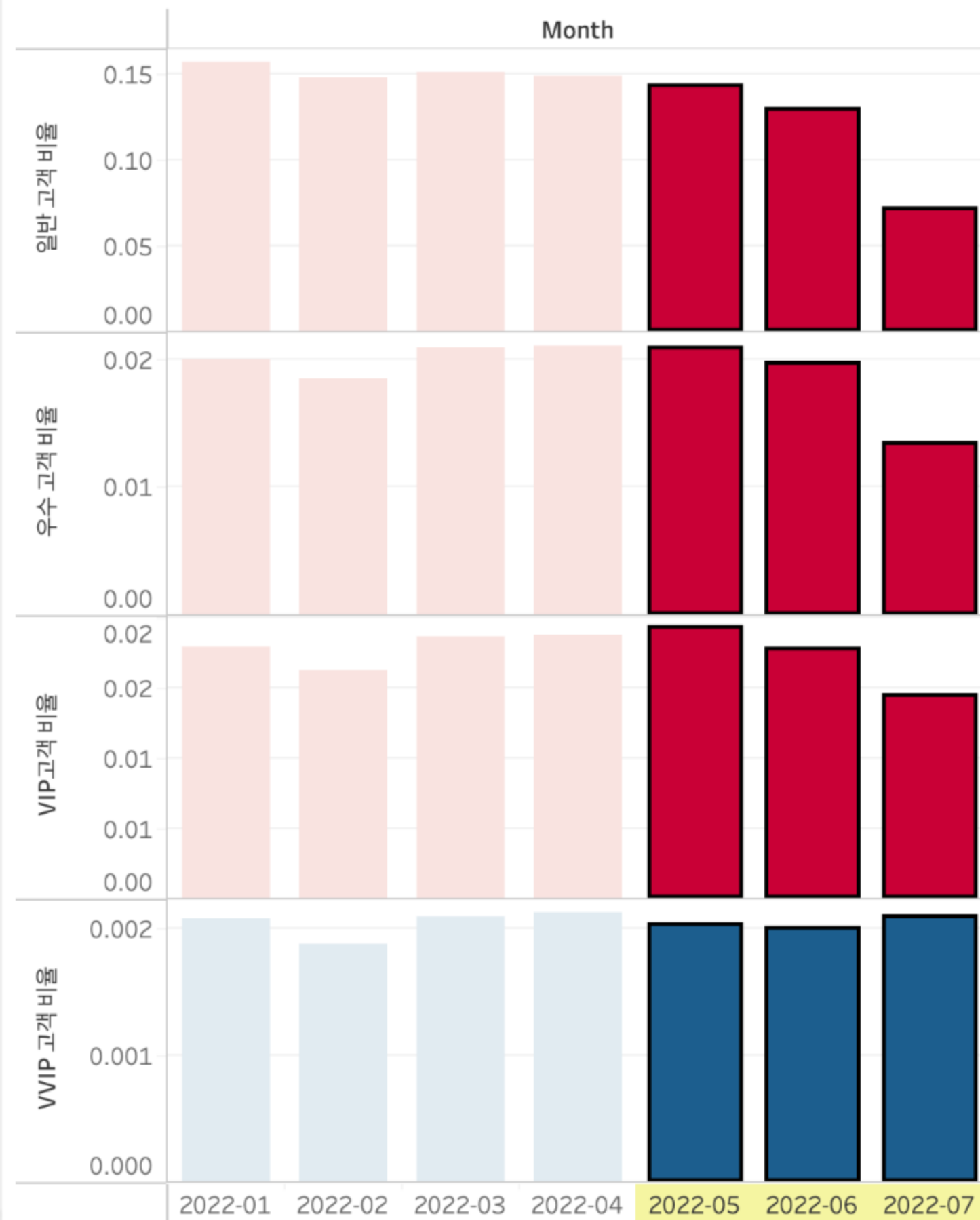
VIP 구매액 비중



## Step 2. 데이터 분석

**VIP, 우수고객의 감소가  
구매전환 및 매출 감소에  
큰 영향**

구매에 참여한 고객 비율



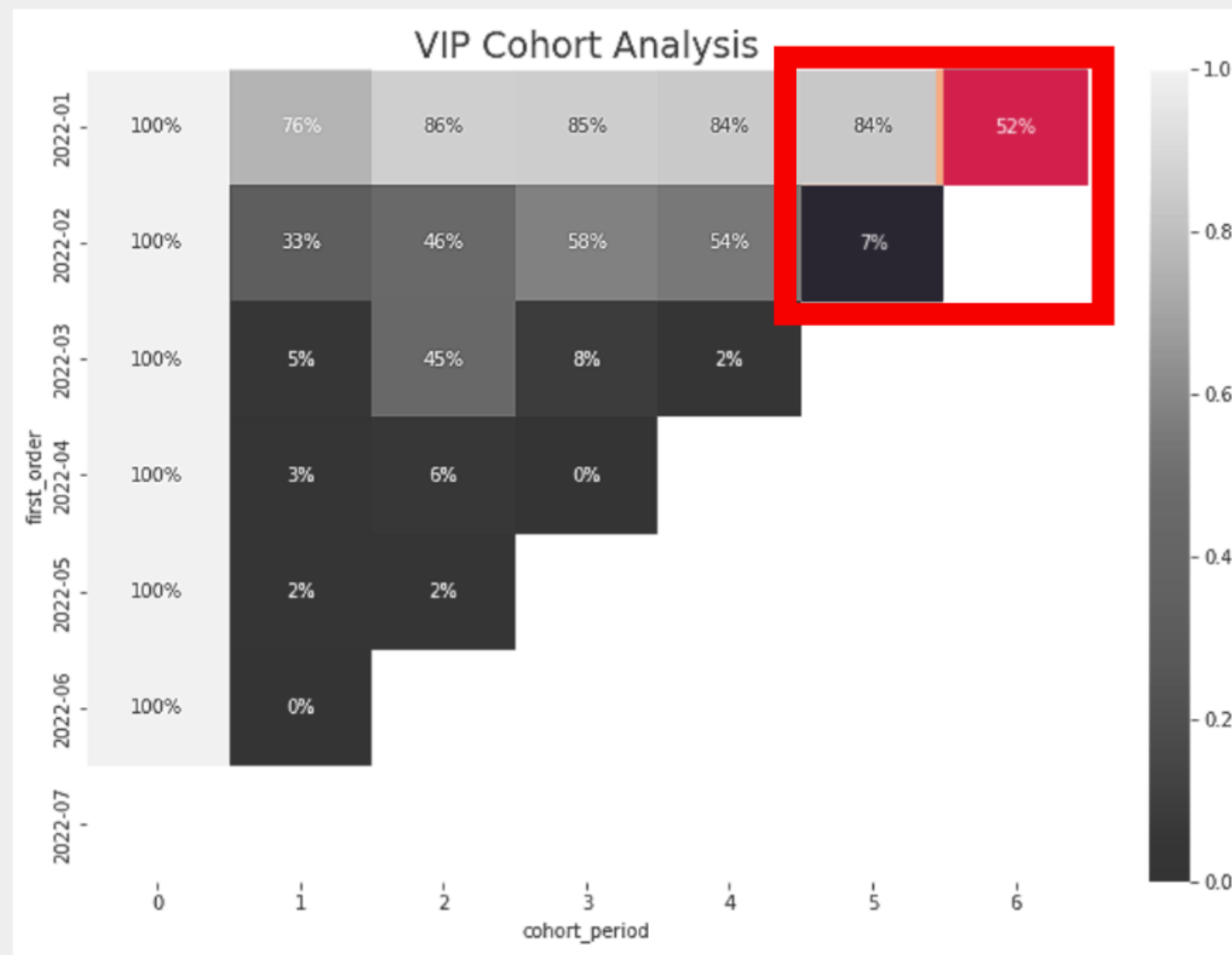
## Step 2. 데이터 분석

VIP 고객 리텐션 비교

**7월에 리텐션 감소**

1월 구매 고객 : 32% ↓

2월 구매 고객 : 47% ↓



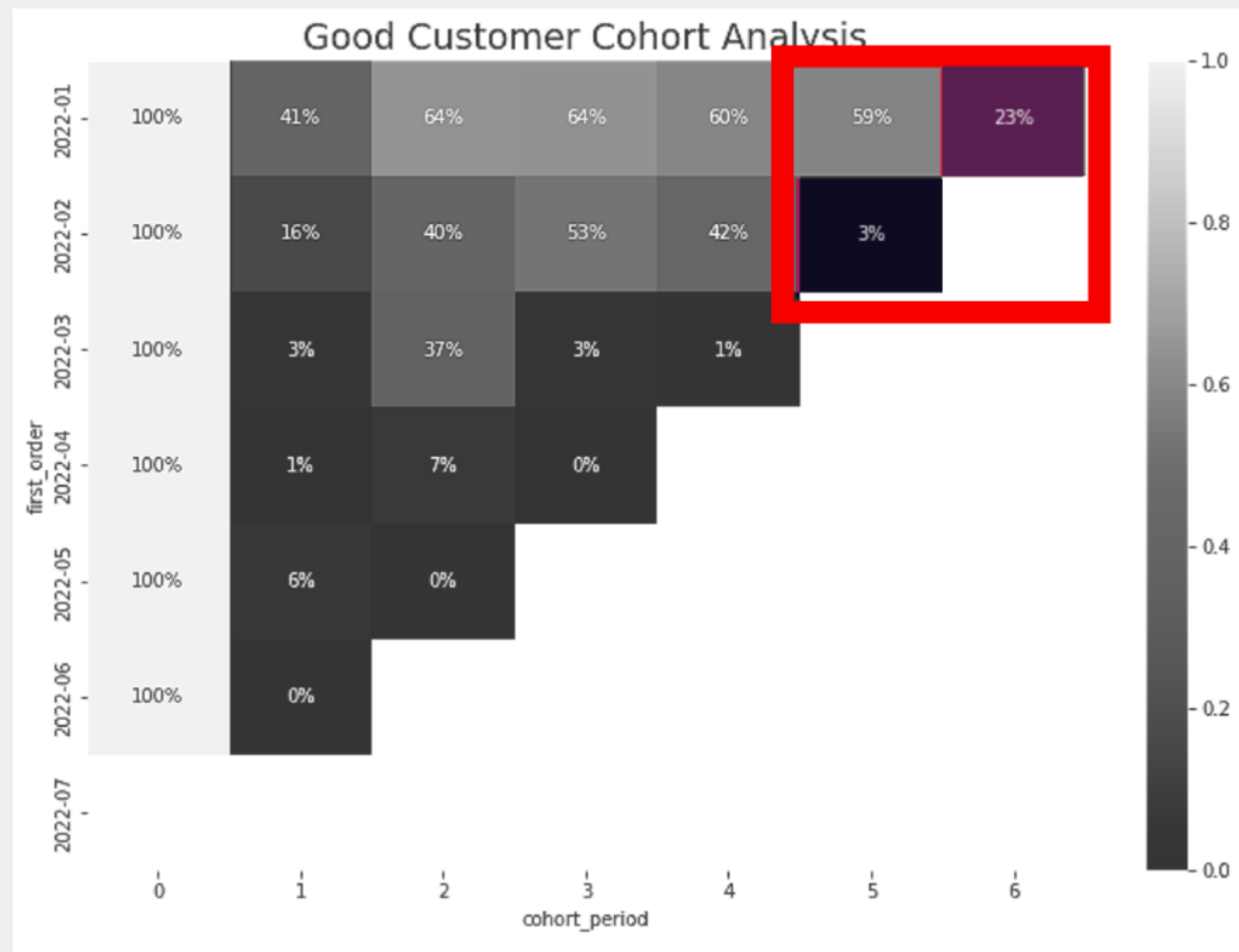
## Step 2. 데이터 분석

우수 고객 리텐션 비교

**7월에 리텐션 감소**

1월 구매 고객 : 36% ↓

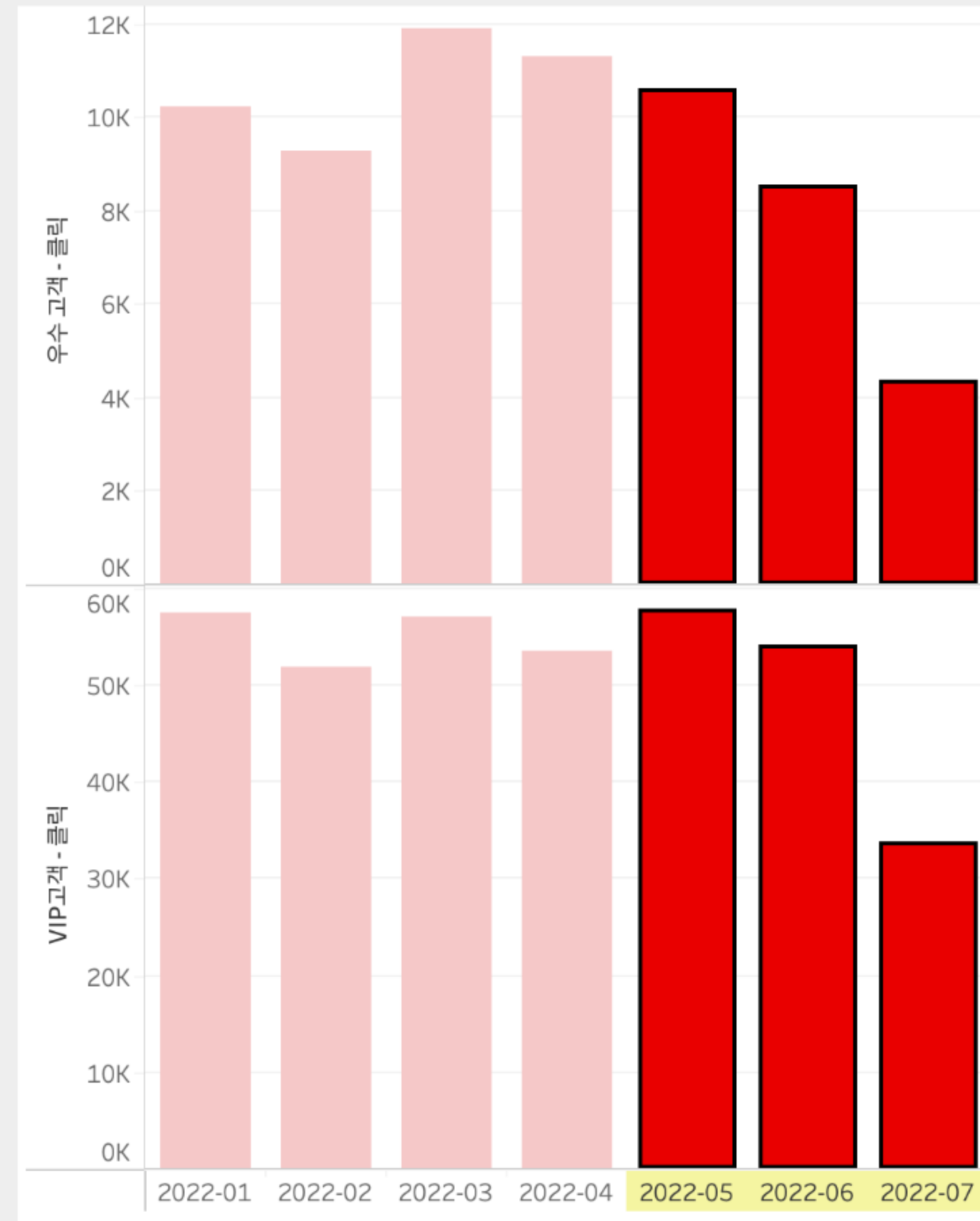
2월 구매 고객 : 39% ↓



## Step 2. 데이터 분석

VIP, 우수 고객의 활성화 비교

VIP, 우수 고객의 활성화(클릭) ↓



## Step 3. 결론

### 데이터 분석 결과

데이터 상으로는 VIP, 우수고객의  
활성화 감소 원인을 파악하기 어려움

→ 활성화 감소가 외부에 존재한다고 추측 가능

1. 경쟁사로 고객 유출

2. 중고거래 증가

3. 원하는 제품 X



## Step 3. 결론

### 1. 경쟁사로 고객 유출

VVIP, VIP, 우수고객을 대상으로  
단계별 프리미엄 혜택을 제공



서비스를 이용했던 고객들의 재유입 기대

## Step 3. 결론

### 2. 중고거래 증가

**중고거래에 대한 정보를  
얻을 수 있는 페이지 생성**



**단기적 : 고객들의 활성화  
장기적 : 신사업 확장 가능**

## Step 3. 결론

### 3. 원하는 제품 X

#### 1. 개인화된 추천 서비스

(오른쪽 예시 : 'Lakme Insta-Liner'와 유사한 상품 추천 리스트)

#### 2. 새로운 상품 런칭

	product	similar_score
0	Lakme Black Impact Eye Liner	0.345570
1	Lakme Absolute Shine Line Black Eye Liner	0.310844
2	Lakme Absolute Shine Line Olive Eye Liner	0.293472
3	Lakme Women Absolute Precision Liquid Eye Liner	0.291716
4	Lakme Absolute Shine Line Brown Shimmer Eye Liner	0.277722
5	Lakme Fantasy Glimmer Blue Shimmer Eye Liner	0.267610
6	Lakme Absolute Shine Line Smoky Grey Eye Liner	0.264421
7	Lakme Absolute Forever Silk Poppy Red Lip Liner	0.262994
8	Lakme Absolute Forever Silk Blacklast Eye Liner	0.262645
9	Lakme Absolute Forever Silk Blue Cosmos Eye Liner	0.257993
10	Lakme Fantasy Mystic Mauve Shimmer Eye Liner	0.257276
11	Lakme Absolute Forever Silk Gypsy Green Eye Liner	0.254367
12	Lakme Forever Silk Jaded Mint Eye Liner	0.248326
13	Lakme Absolute Forever Silk Merlot Lip Liner 04	0.248084
14	Lakme Absolute Forever Silk Chestnut Lip Liner 03	0.247164

### 1. 한계점

- Kaggle에서 주어진 데이터이기 때문에 데이터 외부 상황에 대한 분석이 어려웠습니다.
- 로그 데이터 내에 session에 대한 기준과 이벤트가 발생한 페이지에 대한 정보를 확인하기 어려워 event\_name 내의 활동을 임의로 가정하여 분석을 진행했습니다.
- 액션 플랜 시행에 대한 결과를 확인하기 어려웠습니다.

### 2. 개선 사항

- 체류시간을 기준으로 세션을 새로 정의하여 보다 세부적인 퍼널 분석이 가능합니다.
- 다양한 방법을 사용하여 상품 추천 서비스를 개선시킬 수 있습니다.

**감사합니다.**