

# 주요 카드사별 고객 애로사항 탐색 프로젝트





01 | INTRODUCTION

02 | DATA

03 | ANALYSIS

04 | CONCLUSION

05 | LIMITATION





## [ 배경 ]

- **고객**의 입장 : 카드를 추천받고 싶는데 카드사에 물어보기에는 부담스러움
- **카드사**의 입장 : 고객센터로 직접 문의하는 문제 외에도  
사람들이 사소하게 느끼는 문제점을 파악하고자 함

## 그렇다면!

**네이버 지식iN**을 활용해 고객의 애로사항을 알아보자!



- 선정안 카드사 : 신한카드, 삼성카드, 국민카드, 연대카드 + 카카오(페이)카드
- 선정 이유 : 2019년 매출액 기준 국내 카드사 순위, 데이터 수 고려  
+ 카카오(페이)카드: 5년만에 국민 4명 중 3명이 사용하고 있는 카드사

## 카카오페이 누적 가입자 수 3000만 명 돌파

- 카카오페이, 만 15세 이상 국민 4명 중 3명 가입한 대표 생활 금융 플랫폼으로 성장
- 2019년 상반기 거래액 약 22조 기록, 전년도 연간 거래액 6개월 만에 초과 달성
- 테크핀 주도해온 대표 플랫폼으로서 마음 놓고 금융 생활할 수 있는 생태계 확장 위해 노력할 것

▲ 카카오 페이 홈페이지 기사 中

INTRODUCTION – 프로젝트 진행 단계



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

4일	5일	6일	7일	10일	11일	12일	13일	14일
(동일)			중간발표					
			데이터 수집 및 전처리					
					모델링			
							발표자료 작성	



## [ 사용 데이터 ]

: 2019년도 네이버 지식iN

- '○○카드' 가 포함된 제목
- '○○카드' + '카드사별 관심 키워드' 가 포함된 제목/URL/본문 (Wordcloud 참고)

	link
0	<a href="https://kin.naver.com/qna/detail.nhn?d1id=4&amp;dirId=40104&amp;docId=343728417&amp;q=6rWt66+87Lm065OcIOyLoO2VnOy5tOuTnA==&amp;enc=utf8&amp;section=kin.qna&amp;rank=1&amp;search=card">https://kin.naver.com/qna/detail.nhn?d1id=4&amp;dirId=40104&amp;docId=343728417&amp;q=6rWt66+87Lm065OcIOyLoO2VnOy5tOuTnA==&amp;enc=utf8&amp;section=kin.qna&amp;rank=1&amp;search=card</a>
1	<a href="https://kin.naver.com/qna/detail.nhn?d1id=4&amp;dirId=40104&amp;docId=342617124&amp;q=6rWt66+87Lm065OcIOyLoO2VnOy5tOuTnA==&amp;enc=utf8&amp;section=kin.qna&amp;rank=2&amp;search=card">https://kin.naver.com/qna/detail.nhn?d1id=4&amp;dirId=40104&amp;docId=342617124&amp;q=6rWt66+87Lm065OcIOyLoO2VnOy5tOuTnA==&amp;enc=utf8&amp;section=kin.qna&amp;rank=2&amp;search=card</a>
2	<a href="https://kin.naver.com/qna/detail.nhn?d1id=4&amp;dirId=40104&amp;docId=343194592&amp;q=6rWt66+87Lm065OcIOyLoO2VnOy5tOuTnA==&amp;enc=utf8&amp;section=kin.qna&amp;rank=3&amp;search=card">https://kin.naver.com/qna/detail.nhn?d1id=4&amp;dirId=40104&amp;docId=343194592&amp;q=6rWt66+87Lm065OcIOyLoO2VnOy5tOuTnA==&amp;enc=utf8&amp;section=kin.qna&amp;rank=3&amp;search=card</a>
3	<a href="https://kin.naver.com/qna/detail.nhn?d1id=4&amp;dirId=40104&amp;docId=327522346&amp;q=6rWt66+87Lm065OcIOyLoO2VnOy5tOuTnA==&amp;enc=utf8&amp;section=kin.qna&amp;rank=4&amp;search=card">https://kin.naver.com/qna/detail.nhn?d1id=4&amp;dirId=40104&amp;docId=327522346&amp;q=6rWt66+87Lm065OcIOyLoO2VnOy5tOuTnA==&amp;enc=utf8&amp;section=kin.qna&amp;rank=4&amp;search=card</a>
4	<a href="https://kin.naver.com/qna/detail.nhn?d1id=4&amp;dirId=40104&amp;docId=331211745&amp;q=6rWt66+87Lm065OcIOyLoO2VnOy5tOuTnA==&amp;enc=utf8&amp;section=kin.qna&amp;rank=5&amp;search=card">https://kin.naver.com/qna/detail.nhn?d1id=4&amp;dirId=40104&amp;docId=331211745&amp;q=6rWt66+87Lm065OcIOyLoO2VnOy5tOuTnA==&amp;enc=utf8&amp;section=kin.qna&amp;rank=5&amp;search=card</a>

## ▲수집된 url 목록

title	content
국민카드/신한카드 신용카드 발급 설계사님을 도와주세요	안녕하세요 신용카드 만드려구 하는데 좋은 설계사님 및 신용카드 추천 받아볼려구요현재 체크카드 사용중이고 회사 법인카드 개인으로 사용 중에 있습니다
삼성카드 국민카드 신한카드 신용카드 발급조건	신용카드가 혜택이 더 많은 것 같아서 처음 만들어보려고 합니다대학생이라 아직 사회초년생이고월급 65에서 75정도 받는 4대 보험이 적용된 곳에서아르바
국민카드 이지픽카드 vs 신한카드 뎀메이킹카드어떻게 나올까요?	
기업은행 국민 신한 카드 연체8개월 총1000만원정도되는데 지금 회사입사되었고 월급받아서 최대한빨리 갚을려고하는데 회사까지는 찾아오지않겠죠?	
국민카드,신한카드 설계사	국민이나 신한카드 설계사분들중 혜택 좋은분 아이디어좀 알려주세요 ㅠㅠ

## ▲url 목록으로 크롤링한 제목/본문 내용



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

1. **Tokenizing** (konlpy 패키지 내 Twitter, okt 이용)

2. **명사 추출** (konlpy 패키지 이용)

3. **불용어 제거** (Ranks NL 한글 불용어 사전 이용)

	A	
1	불용어	
2	가	
3	가까스로	
4	가령	
5	각	

....

726	분	
727	좀	
728	저	
729	사	
730	달	
731	만	
732	개월	
733	통해	
734		
735		

▲ Ranks NL 한글 불용어 사전



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS

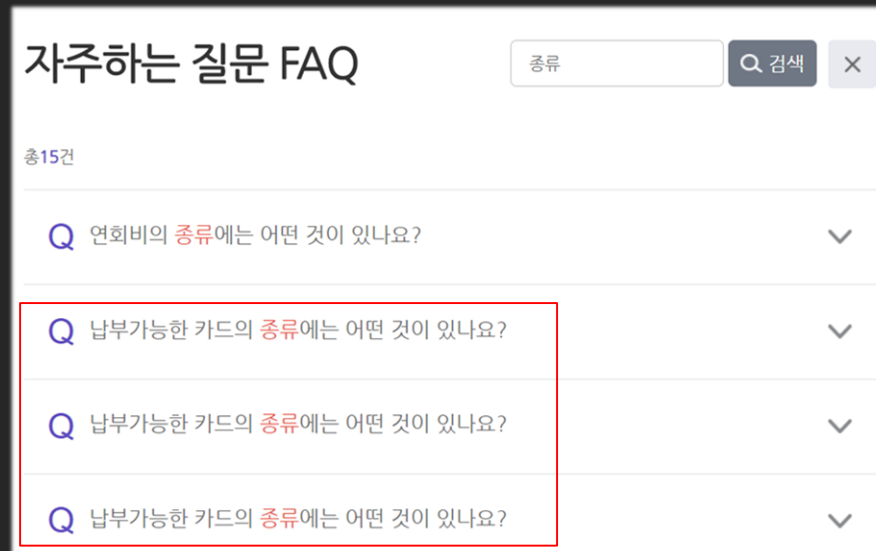


CONCLUSION



LIMITATION

1. 신한카드&국민카드 : 카드종류가 많아 **카드추천 질문**이 많을 것이다.
2. 삼성카드&연대카드 : **코스트코 발금 질문**이 많을 것이다.
3. 카카오카드 : 체크카드보다 **신용카드 관련 질문**이 많을 것이다.



▲ 국민카드 홈페이지 FAQ 中





INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



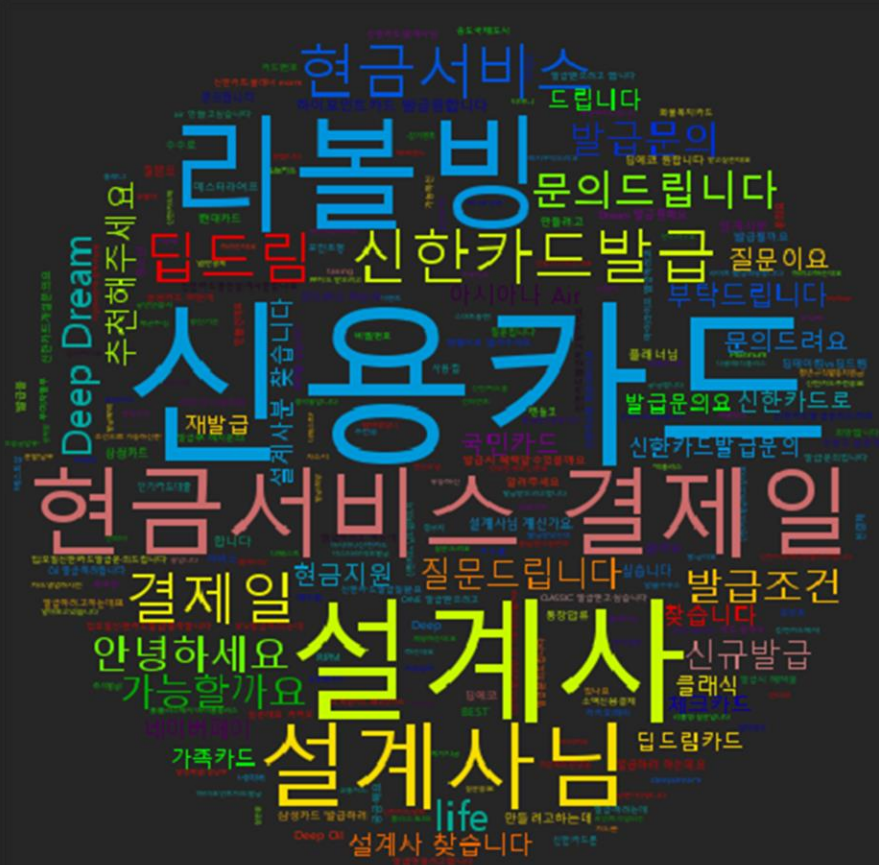
CONCLUSION



LIMITATION

1. 카드사별 네이버 지식iN 제목 크롤링
2. 카드사별 Wordcloud, Word-network 및 관심 키워드 선정
3. 카드사+관심 키워드 네이버 지식iN 본문 크롤링
4. 카드사+관심 키워드 Wordcloud
5. 카드사, 키워드별 토픽 해석

## [ 신한카드 ] Wordcloud 및 관심 키워드 선정



신용카드	51
설계사	34
연금서비스	32
결제일	31
리볼빙	23
찾습니다	22
설계사님	21
신한카드발급	16
딤드림	14



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 신한카드 ] Word–Network





INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 신한카드 &amp; 덤드림 ] Wordcloud



발급	31
사용	18
예택	17
포인트	15
적립	15
설계	13
결제	11
플래티넘	9
금액	6
조건	5



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 신한카드 ] 키워드 해석

- **딴드림** : 딴드림과 신용카드 기능 및 예택 관련 질문이 많았다.
- **설계사** : 설계사에게 본인 관련 정보제시 후 발급여부 확인  
미스터라이프카드 관련 질문이 많았다.
- **리볼빙** : 리볼빙 서비스 이용 후 예정결제금액과 이자액 관련  
리볼빙 신청문의 및 불가에 관련된 문의가 많았다.

찾습니다	31
설계사님	30
설계사	29
탐탐오	27
설계사분	26
발금문의	20
찾아요	20
마일리지	19
삼성카드를	16
결제일	15



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 삼성카드 ] Word – Network







INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 삼성카드 &amp; 탭탭오 ] Wordcloud



발급	33
할인	28
예탁	25
설계	18
결제	15
실적	15
사용	9
이자	7
연금	6
지원	6





INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 삼성카드 ] 키워드 해석

- **탭탭오 & 발급문의** : 탭탭오카드의 발급문의가 가장 많았다.
- **설계사** : 마일리지카드 등 특정카드 발급문의가 있다  
자신의 보험, 신용등급 등을 밝히고 발급가능여부에 대한 문의가 있다.
- **마일리지** : '삼성카드 앤 마일리지 카드' 문의가 가장 많았다.



▲ 삼성 탭탭오 카드

## [ 국민카드 ] Wordcloud 및 관심 키워드 선정



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 국민카드 ] Word-Net



## [ 국민카드 & 탄탄대로 ] Wordcloud



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 국민카드 ] 키워드 해석

- **탄탄대로** : 이지옴, 오토카드 등 탄탄대로 시리즈 카드발급 관련 질문이 많았다.  
이 중 탄탄대로 올쇼핑 티타늄카드관련 문의가 많았다.
- **설계사** : 설계사에게 타 카드사 관련 비교문의가 많았다 .  
설계사에게 탄탄대로 티타늄카드관련 질문이 많았다.
- **체크카드** : 소액신용 결제서비스 이용자들의 질문이 많았다.  
나라사랑카드 대중교통 관련 질문이 많았다.



▲ 국민 탄탄대로 카드



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS

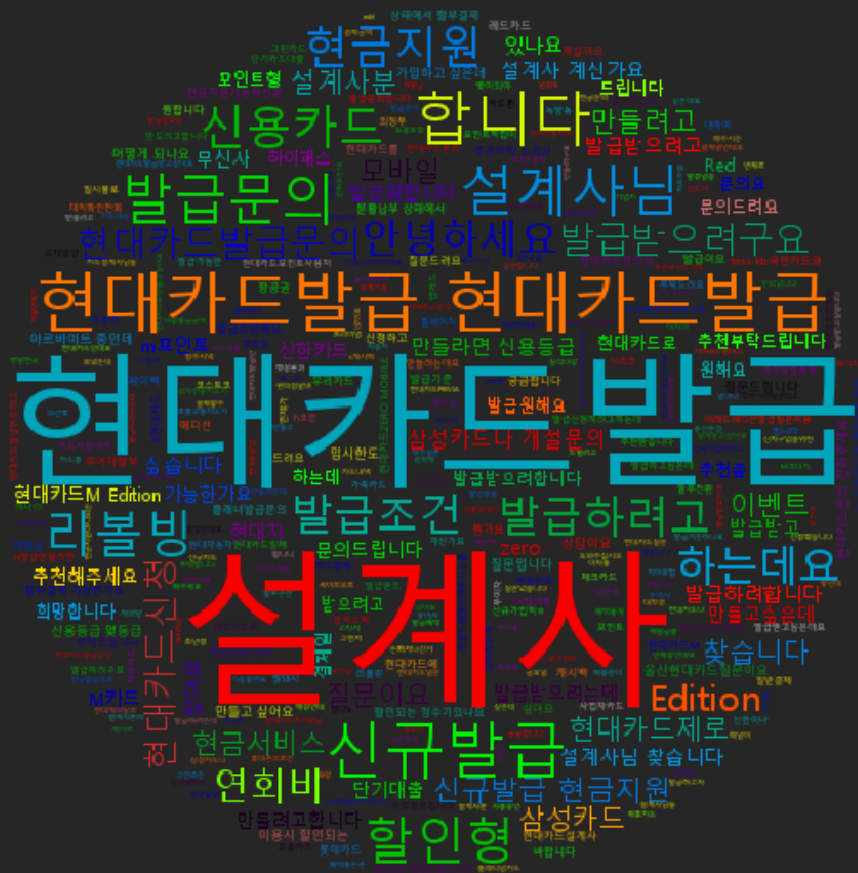


CONCLUSION



LIMITATION

## [ 연대카드 ] Wordcloud 및 관심 키워드 선정



발급	115
설계사	32
퍼플	15
추천	12
토스	10
알인영	10
삼성	10
신규발급	9
연금지원	9
리볼빙	9



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS

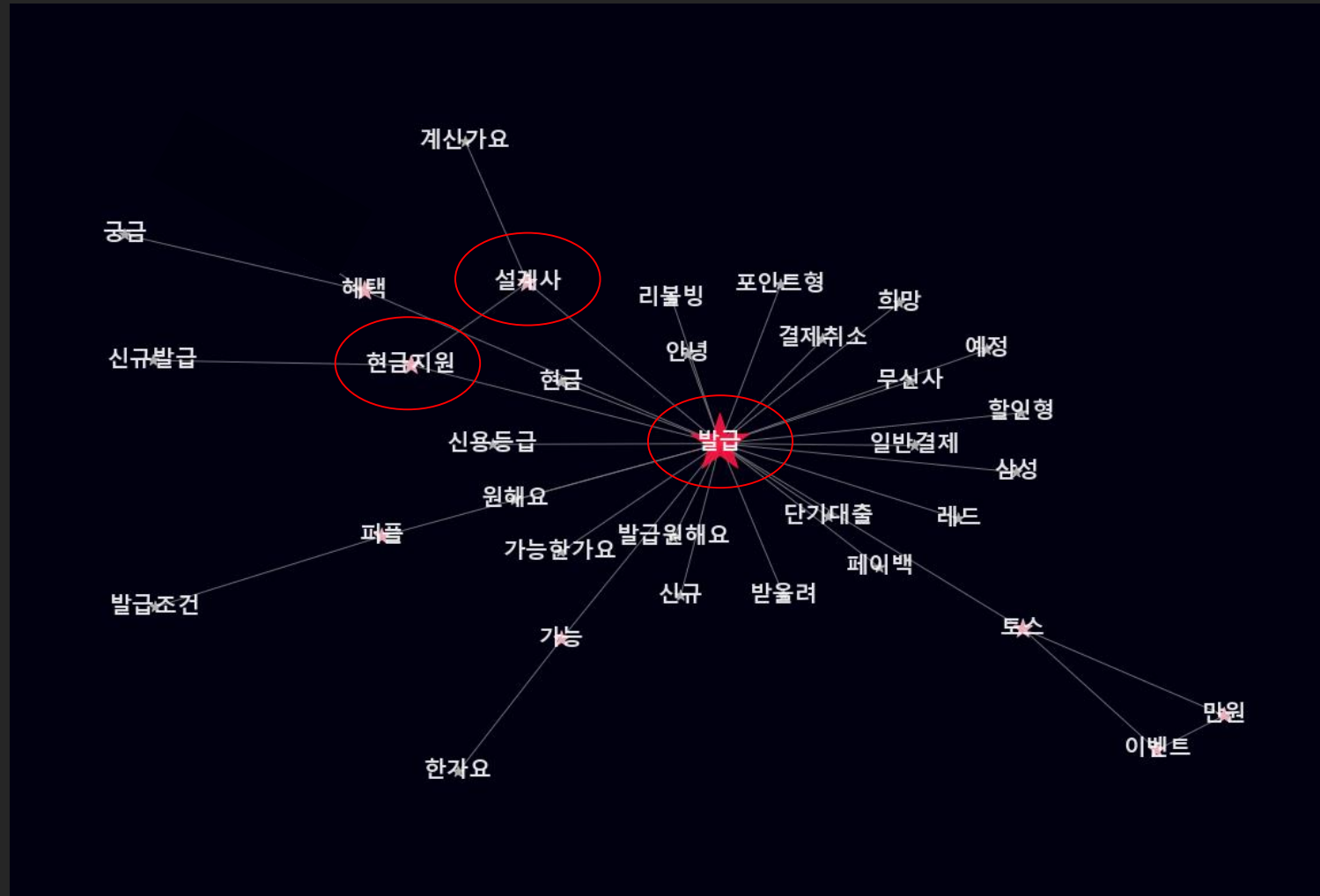


CONCLUSION



LIMITATION

## [ 연대카드 ] Word-Network





INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 연대카드 &amp; 설계사 ] Wordcloud



발급	156
예탁	87
사용	78
추천	37
알인	31
제로	30
레드	24
지원	24
신규	23
원금	21
담변	20
연세	19
삼성	17
보험	16
가입	16
코스트코	15





INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 현대카드 ] 키워드 해석

- **설계사** : 설계사를 통한 발급문의 및 카드추천 문의가 많았다.
- **발급** : 혜택 관련 문의가 많았다. ex)무신사, 토스  
발급을 위한 조건문의가 많았다 ex)신용등급, 발급조건
- **연금지원** : 카드 발급시 연금지원금에 대한 문의가 많았다.  
설계사마다 다른 혜택 때문으로 보인다.

## [ 카카오톡 ] Wordcloud 및 관심 키워드 선정



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS

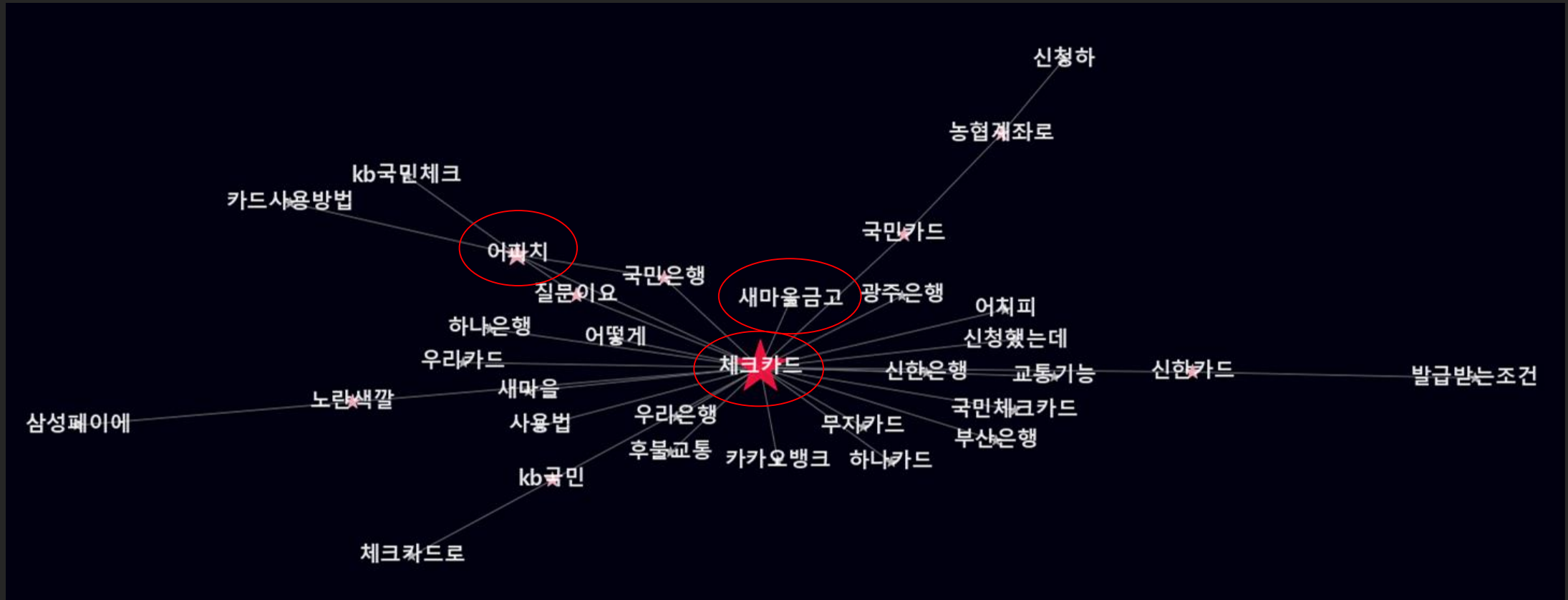


CONCLUSION



LIMITATION

## [ 카카오텔 ] Word–Network





INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 카카오카드 &amp; 새마을금고 ] Wordcloud



결제	45
계좌	25
사용	22
실적	17
할인	17
발금	16
연결	14
등록	14
돈	14
캐시	13



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

## [ 카카오카드 ] 키워드 해석

- **새마을금고** : 새마을금고 체크카드가 실적을 조금만 쌓아도 혜택을 많이 제공하기 때문에 발급문의가 많다.
- **체크카드** : 청소년의 체크카드 발급 문의가 많다.  
다른은행과 계좌를 연동하는 것에 관해 카드서비스 원리문의가 많다.
- **어피씨** : 카카오 캐릭터로 카드 디자인이 되어있어  
카드를 캐릭터 이름으로 명명하는 경우가 많았다.



▲ 카카오 어피씨 카드



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

[가설] 신한카드&국민카드 : 카드종류가 많아 **카드추천 질문**이 많을 것이다.

[결과 – **신한카드**]

1. ‘딤드림카드’ 라는 특정 카드관련 질문이 많았다.
2. 설계사를 통해 카드발급 상담을 받고자 하는 사람들이 많았다.

[결과 – **국민카드**]

1. 카드 추천문의, 특히 ‘**탄탄대로 카드**’ 시리즈 내 **카드추천 문의**가 많았다.
2. 설계사를 통해 카드발급 상담을 받고자 하는 사람들이 많았다.



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

[가설] 삼성카드&연대카드 : 코스트코 발금 질문이 많을 것이다.

[결과]

네이버 지식iN 크롤링 결과,

삼성카드, 연대카드 모두 코스트코 발금 관련 내용이 거의 없었다.



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

[가설] 카카오카드 : 체크카드보다 신용카드 관련 질문이 많을 것이다.

[결과]

- 신용카드 문의는 거의 없고, 체크카드 문의가 대다수였다.
- 특히 ‘어피찌’, ‘무지’ 등 카카오 캐릭터카드 발급 질문이 많았다.





INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



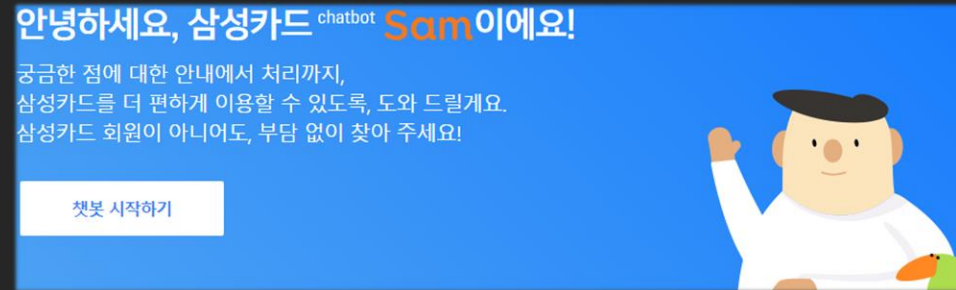
CONCLUSION



LIMITATION

1. 카드사를 통하지 않고 지식인의 설계사를 통해 카드를 발급받고 싶어하는 고객들이 많았다.

👉 네이버 지식iN과 같이 진입장벽이 낮은 상담 서비스가 필요하다.



▲삼성카드 챗봇 sam

2. 설계사에 따라 발급 시 받을 수 있는 혜택이 달라 더 많은 혜택을 줄 수 있는 설계사를 찾는 문의가 많았다.

👉 네이버 지식iN을 통해 카드 발급 영업활동이 활발히 이뤄지고 있다.



INTRODUCTION



DATA



ANALYSIS



CONCLUSION



LIMITATION

1. ‘카카오카드’ 크롤링 결과,  
자료 수가 부족해 ‘카카오페이카드’ 와 함께 분석하였다.
2. 네이버 지식iN 제목과 본문에 오탈자가 많고 띄어쓰기가  
제대로 되지 않아 불용어 제거 및 명사추출 과정이 원활하지 않았다.
3. 네이버 지식iN 의 경우,  
다수의 의견을 반영하지 못하는 한계점이 있었다.



**Thank you**