

# 말레이시아 **스타벅스** EDA



DSL EDA 프로젝트 2조

정승연, 강민주, 박상윤, 장윤태



# 00 목차



## 01. EDA 개요

데이터 분석이 필요한 이유  
데이터가 가진 힘

주제

EDA 개요

데이터 소개 및 발표 진행방식

## 02. 데이터 분석 내용

소비자 특성  
말레이시아 스타벅스 고객

데이터간 상관관계 분석

1. VisitNo
2. MembershipCard
3. Loyal

## 03. 데이터 분석 결과

가격 차이

제품의 품질

자사 멤버십

## 04. 마치면서

결론 및 한계점

# 01

# EDA 개요



# 1-0 데이터 분석이 필요한 이유



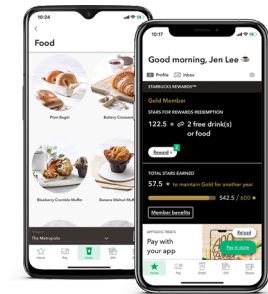
## 카페의 빅데이터 분석



## 카페 종사자들 위한 데이터 모델링



## 상향판매 및 교차판매





# 1-1 주제



## 말레이시아 스타벅스 데이터 EDA를 통한 현지 마케팅 전략 평가



# 1-1 EDA 개요



## 데이터 소개

2019년 10월 1~5일 사이, 말레이시아 내 스타벅스 이용 고객들이 작성한 설문조사 결과와 고객의 정보

## 주요 변수 소개

### 고객 정보 데이터

- ✓ 나이, 성별, 직업, 연수입
- ✓ 매장 방문 횟수, 매장 방문 목적
- ✓ 매장과의 거리, 선호하는 메뉴

### 설문조사 결과 데이터

- ✓ 스타벅스 메뉴의 가격, 품질에 대한 평점
- ✓ 와이파이, 분위기 등 매장에 대한 평점
- ✓ 스타벅스를 계속 이용할 것인가?

# 1-2 EDA 개요



## 데이터 분류

### 고객 정보 데이터

1 Gender  
성별

남자  
(Male)  
0

여자  
(Female)  
1

2 Age  
나이



19세 이하 = 0  
20 ~ 29세 = 1  
30 ~ 39세 = 2  
40세 이상 = 3

3 Status - 당신은 현재?



학생(Student) = 0  
자영업자(Self-employed) = 1  
고용된 상태(Employed) = 2  
주부(Housewife) = 3

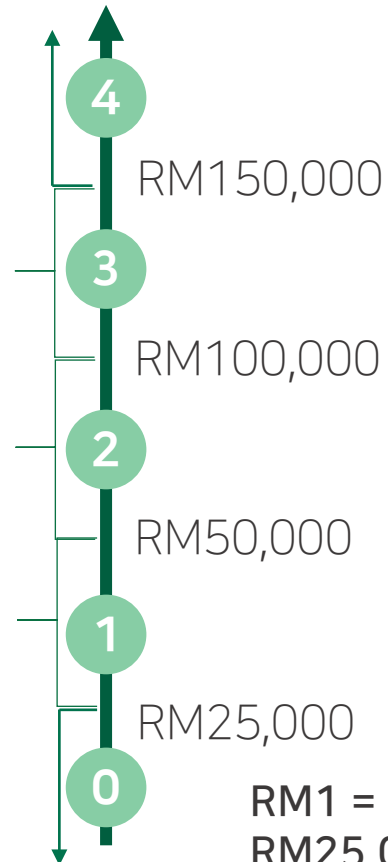
# 1-2 EDA 개요



## 데이터 분류

### 고객 정보 데이터

4 Income  
일년 수익이  
어떻게 되십니까?



RM25,000 미만 = 0  
RM25,000 이상 RM50,000 미만 = 1  
RM50,000 이상 RM100,000 미만 = 2  
RM100,000 이상 RM 150,000 미만 = 3  
RM 150,000 이상 = 4

RM1 = 대략 275원  
RM25,000은 대략 683000.

5 VisitNo - 스타벅스를 얼마나 자주 오십니까?








# 1-2 EDA 개요



## 데이터 분류

### 고객 정보 데이터

6 Method - 스타벅스를 이용하는 방법은?

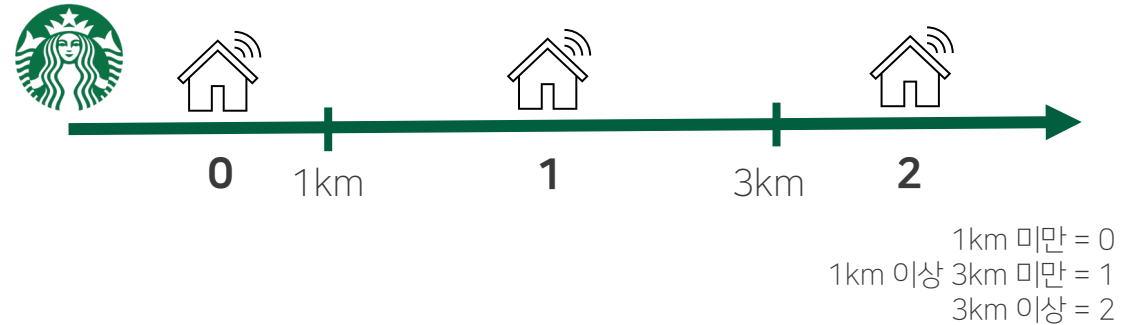
		
매장 내에서 (Dive in)	Drive-thru	포장 (Take away)
0	1	2

7 timeSpend - 카페를 방문하면서 얼마나 많은 시간을 보내십니까?



<30분 미만 = 0, 30분~1시간 = 1, 1~2시간 = 2, 2~3시간 = 3, 3시간 이상 = 4>

8 Location - 가장 가까운 매장과 거리?



# 1-2 EDA 개요



## 데이터 분류

### 고객 정보 데이터

9 membershipCard - 멤버십 카드가 있으신가요?

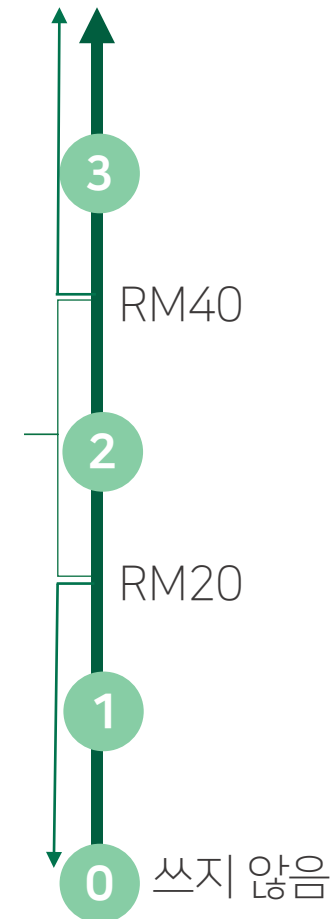


멤버십 사용 = 0



멤버십 미사용 = 1

10 spendPurchase - 한 번 방문에 평균 어느 정도의 금액을 사용하시나요?



쓰지 않음 = 0  
평균 RM20 미만 = 1  
평균 RM20~40 = 2  
평균 RM40 이상 = 3

# 1-2 EDA 개요



## 데이터 분류

### 설문조사 결과 데이터

각 항목에 대해 고객이 1~5점으로 평가

#### 1 productRate

다른 브랜드에 비해 스타벅스의 품질이 어떻다고 생각하십니까?

#### 2 priceRate

스타벅스의 가격대에 어느정도 만족하십니까?

#### 3 promoRate

당신에게 물건을 구매하는데 있어 할인과 프로모션이 얼마나 중요한가요?

#### 4 ambianceRate

스타벅스의 분위기의 점수는 어느 정도인가요?(조명, 음악 등등)

# 1-2 EDA 개요



## 데이터 분류

### 설문조사 결과 데이터

각 항목에 대해 고객이 1~5점으로 평가

#### 5 wifiRate

스타벅스의 와이파이 성능은 어느정도입니까?

#### 6 serviceRate

스타벅스의 서비스를 평가한다면 어떤가요?(신속함, 친절함 등)

#### 7 chooseRate

당신에게 스타벅스가 비즈니스 미팅 장소나 친구와 만나기 위한 장소에 얼마나 부합합니까?

#### 8 loyal

계속해서 스타벅스에 오실 생각이신가요?

네  
(Yes)

0

아니오  
(No)

1

이 질문의 결과만 0와 1로 표시

# 1-1 독립변수 종속변수 지정



독립변수



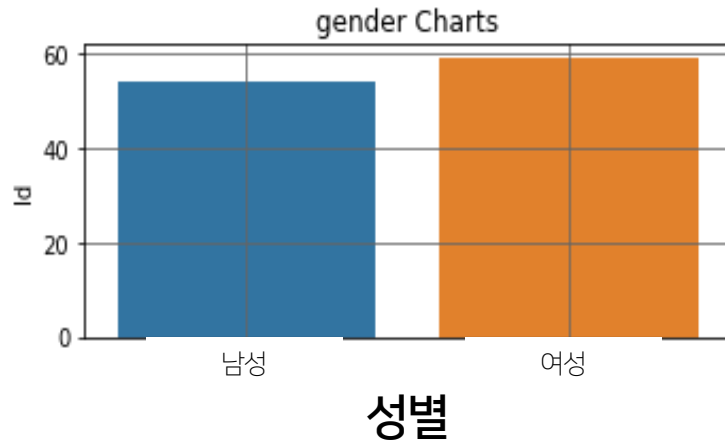
종속변수



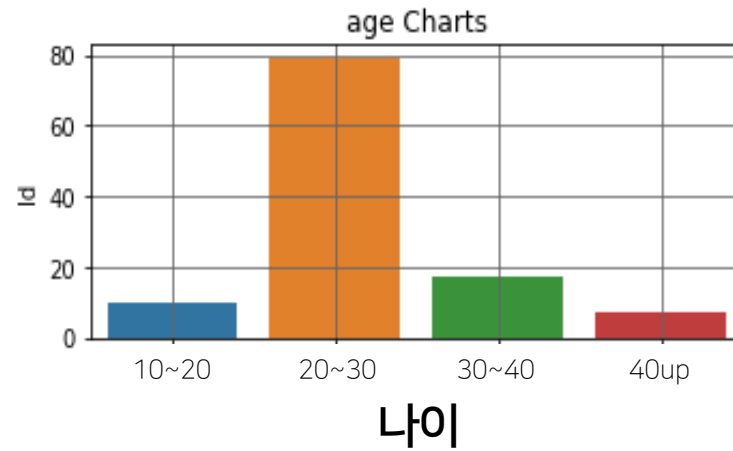




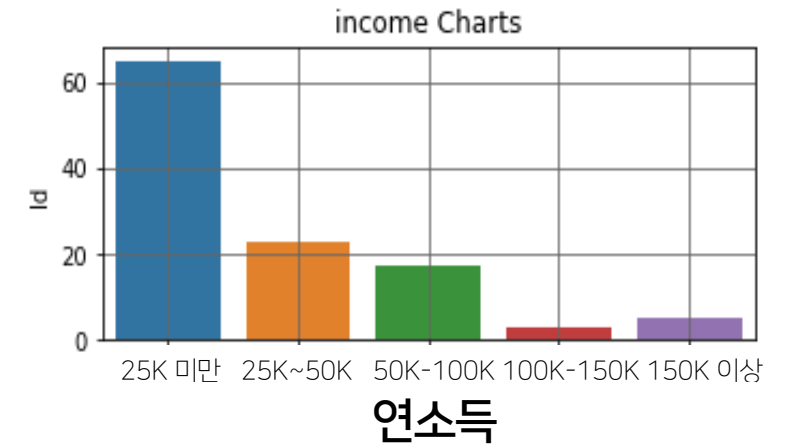
## 2-1 소비자 특성



성별은 큰 차이를 보이지 않음

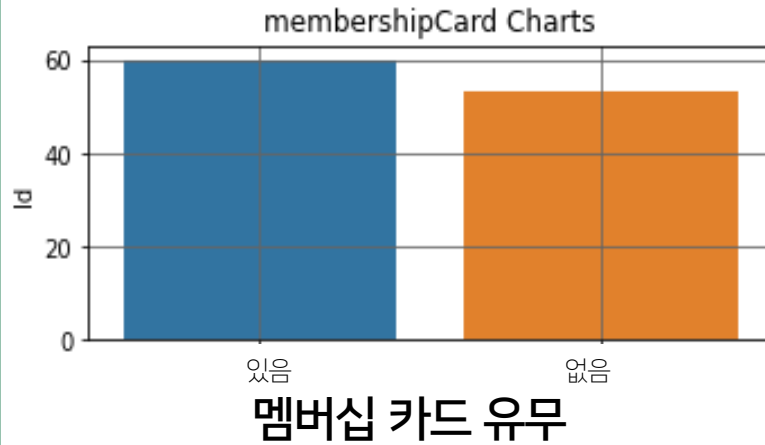


나이는 20대가 큰 비율을 차지함

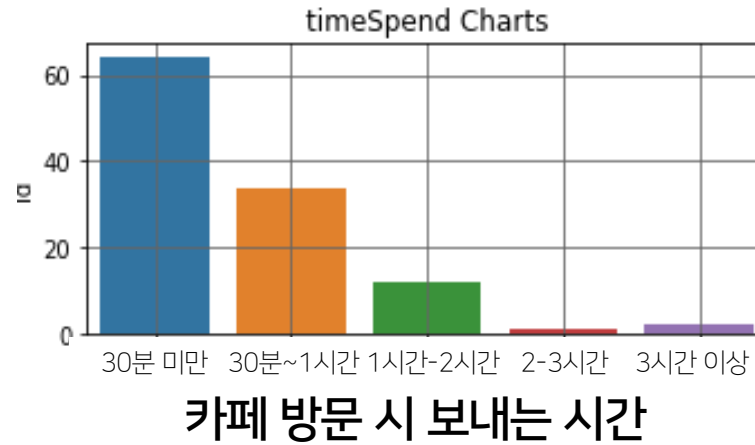


연소득이 낮은 고객의 비율이 높음

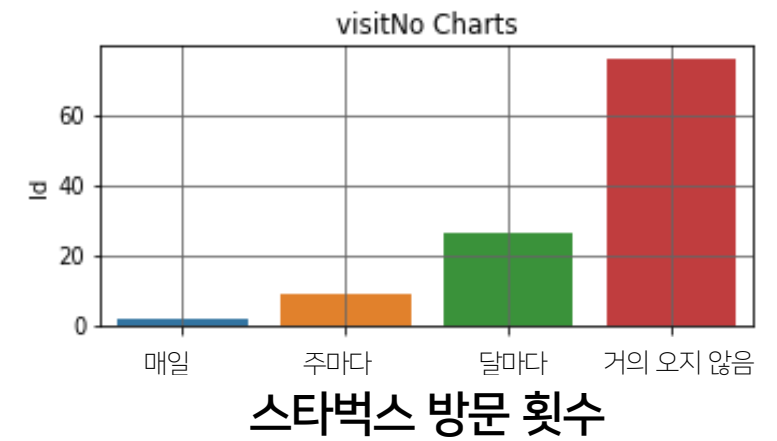
## 2-1 소비자 특성



멤버십 카드의 유무는 비슷함

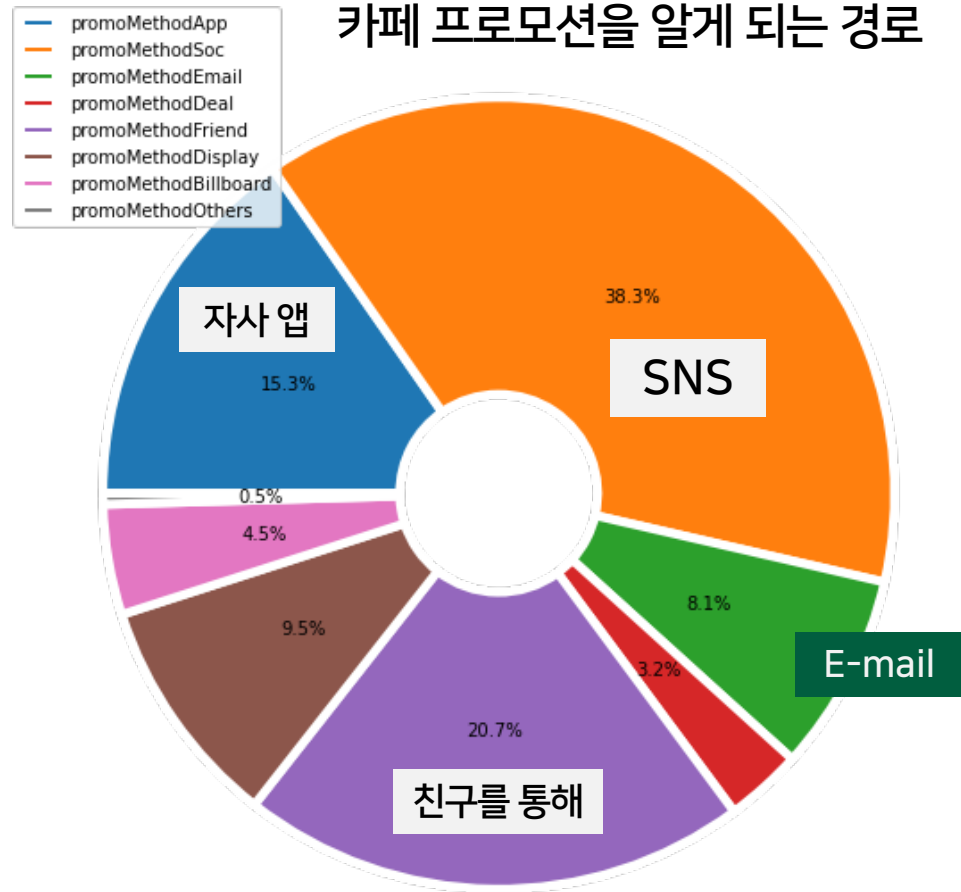


대부분 1시간 이내의 시간을 보냄



자주 오는 고객이 많지는 않다

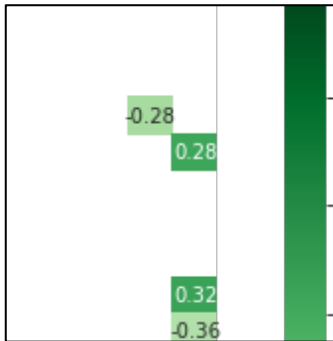
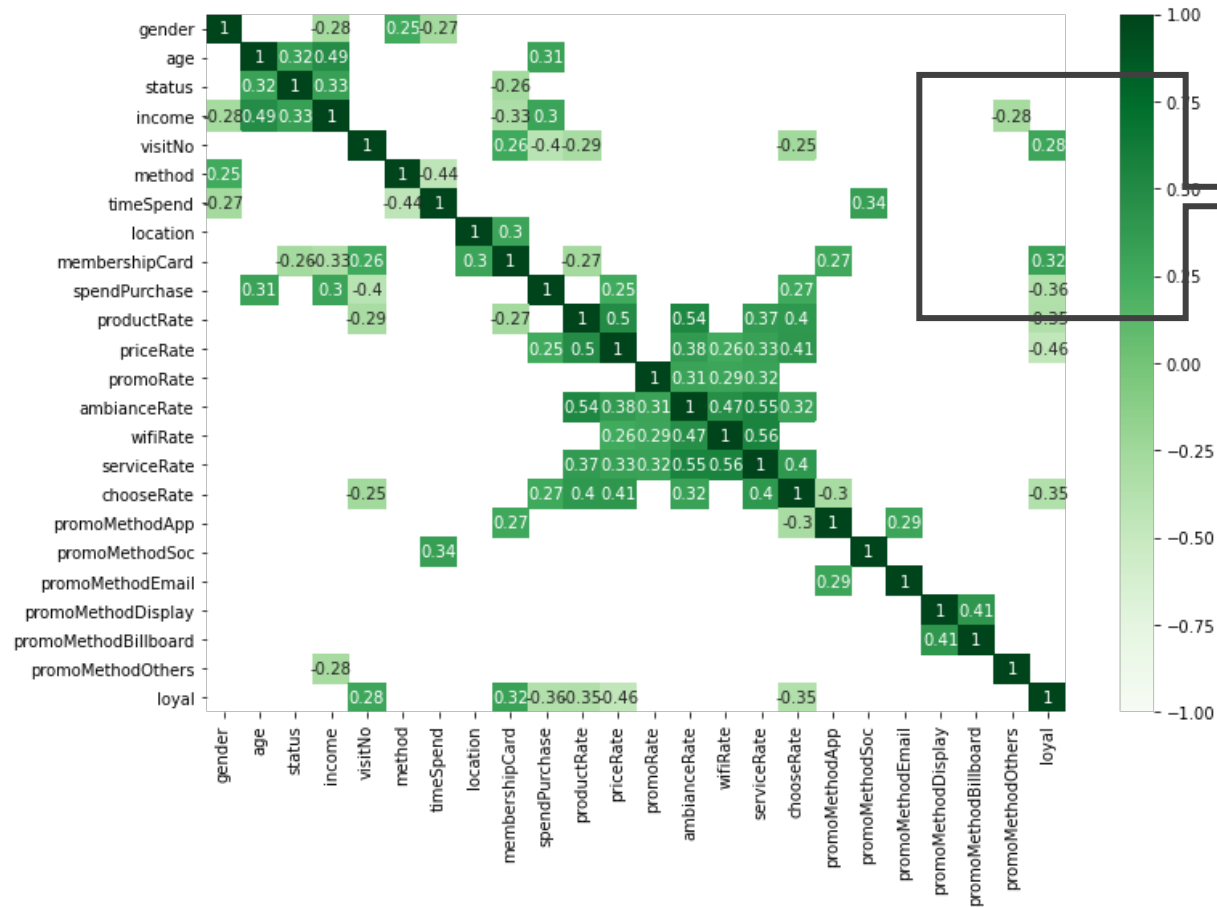
## 2-1 소비자 특성



말레이시아 고객들이 프로모션을 알게 되는 경로  
→ SNS와 주변 친구를 통한 비율이 높음

자사 앱도 높은 비율을 보이는 편

## 2-2 데이터 간 상관계수

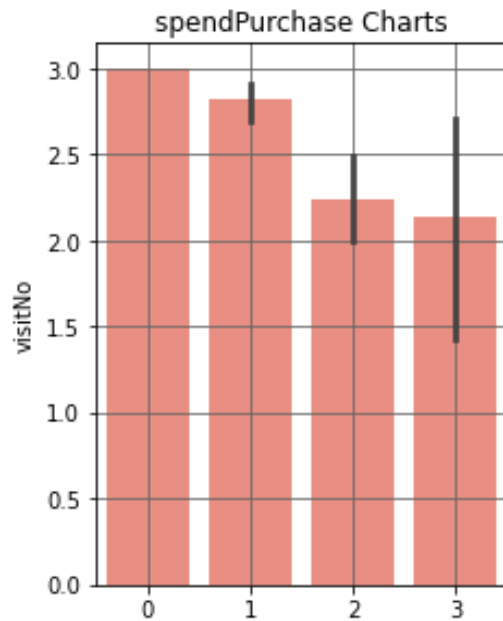


각 변수들간 상관계수를 구해봄으로서  
대략적인 관계를 미리 파악해보았다.

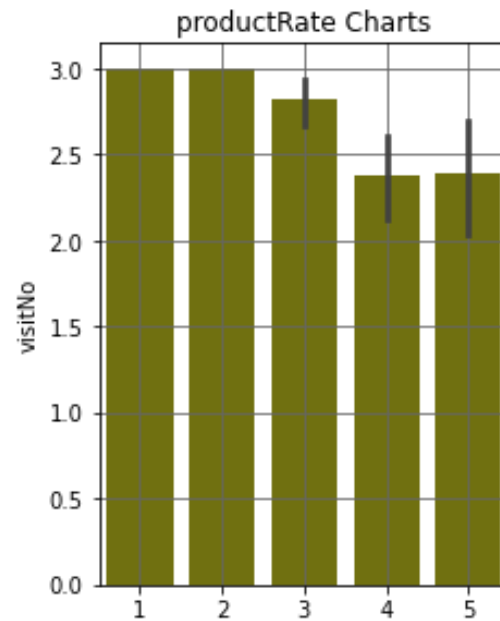
## 2-2 (1) VisitNo



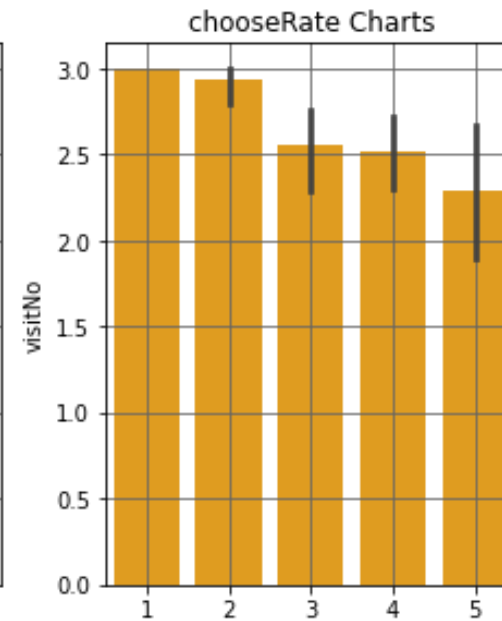
### VisitNo에 영향을 미치는 요인



1회 방문 시 평균 사용 금액



고객이 생각하는 스타벅스 품질



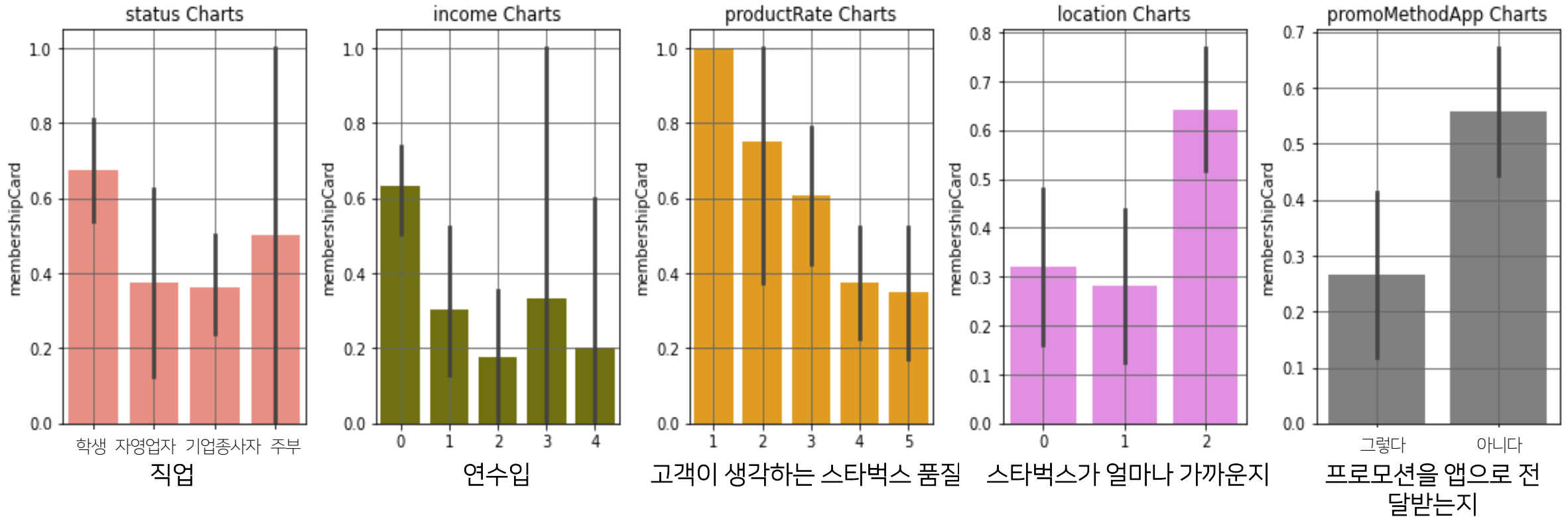
스타벅스가 비즈니스 미팅이나 친구를 만나는 장소로 적절한지

수치가 낮을 수록 방문 빈도가 높은 편

## 2-2 (2) MembershipCard



### MembershipCard에 영향을 미치는 요인



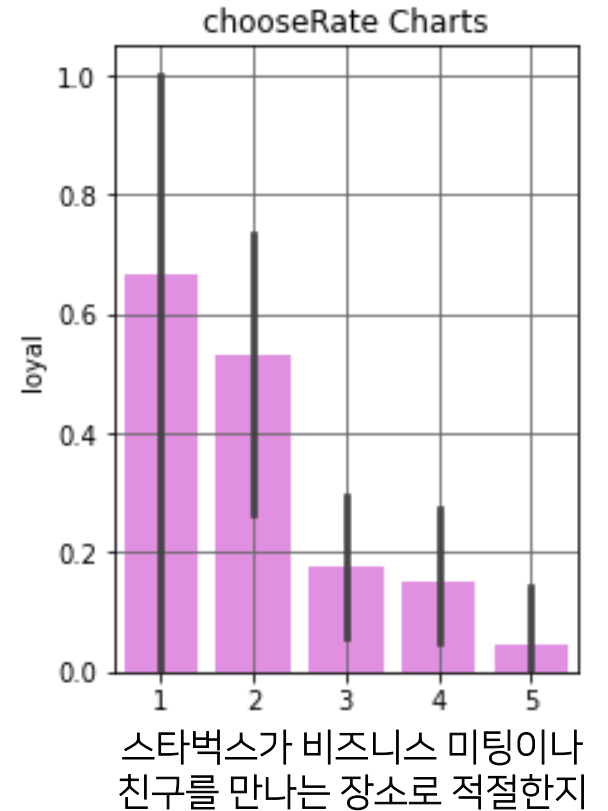
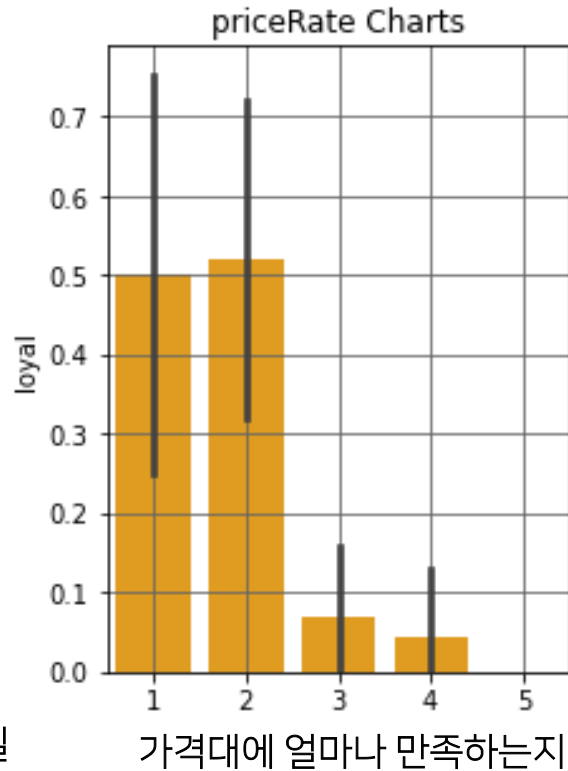
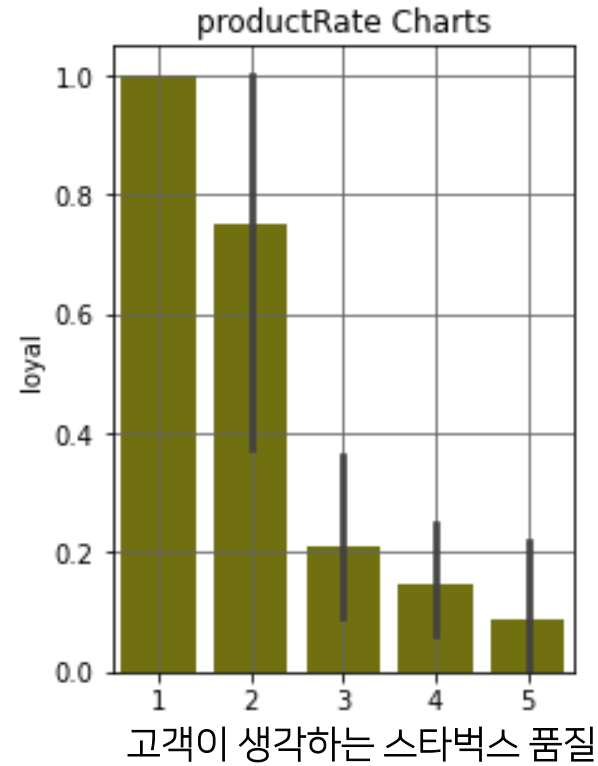
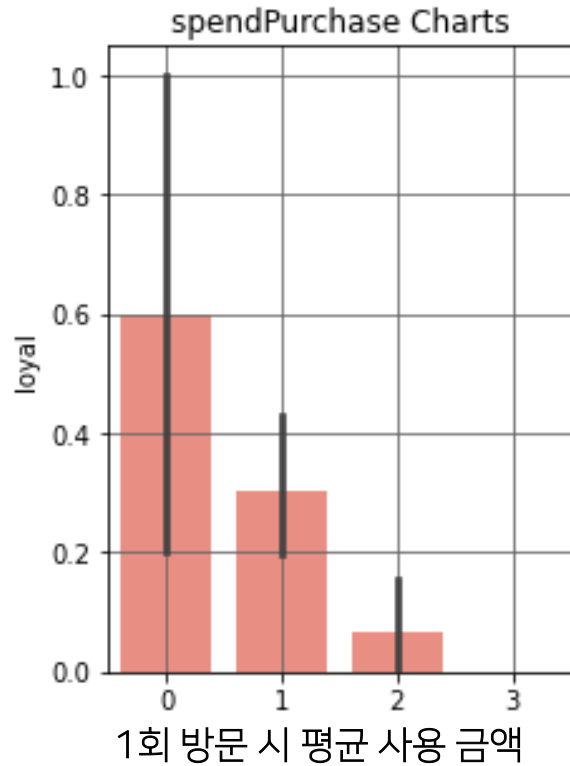
수치가 낮을 수록 멤버십카드 가입율이 높은 편



## 2-2 (3) Loyal



### Loyal에 영향을 미치는 요인



수치가 낮을 수록 재방문 의사가 높은 편

# 03

## 데이터 분석 결과

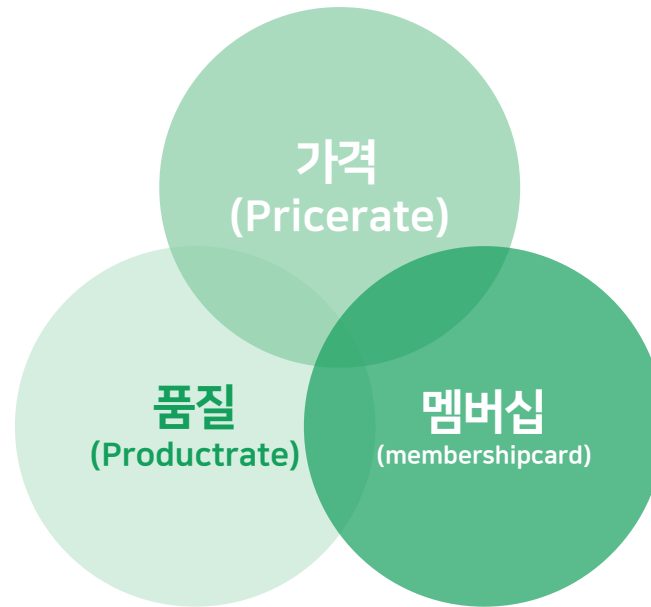
with 말레이시아 스타벅스 전략 분석



## 3-1 주목할만한 요인들

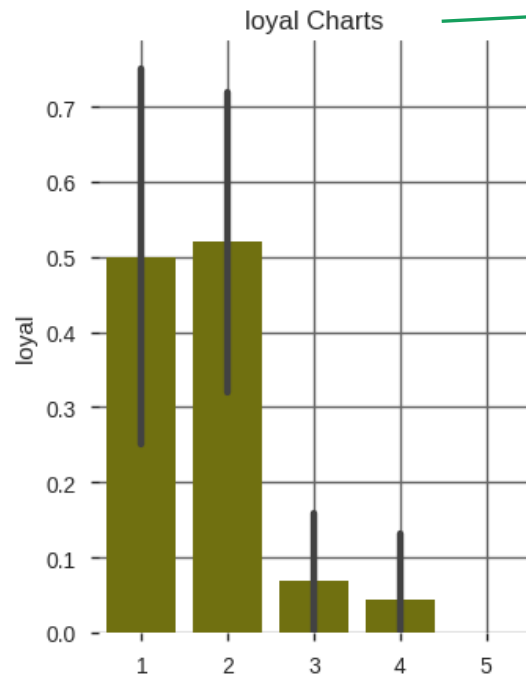


종속변수(VisitNo, MembershipCard, Loyal)를 설명하는 변수들 중



다양한 변수 중  
가격, 품질, 멤버십에 집중하고자 함

## 3-1 가격



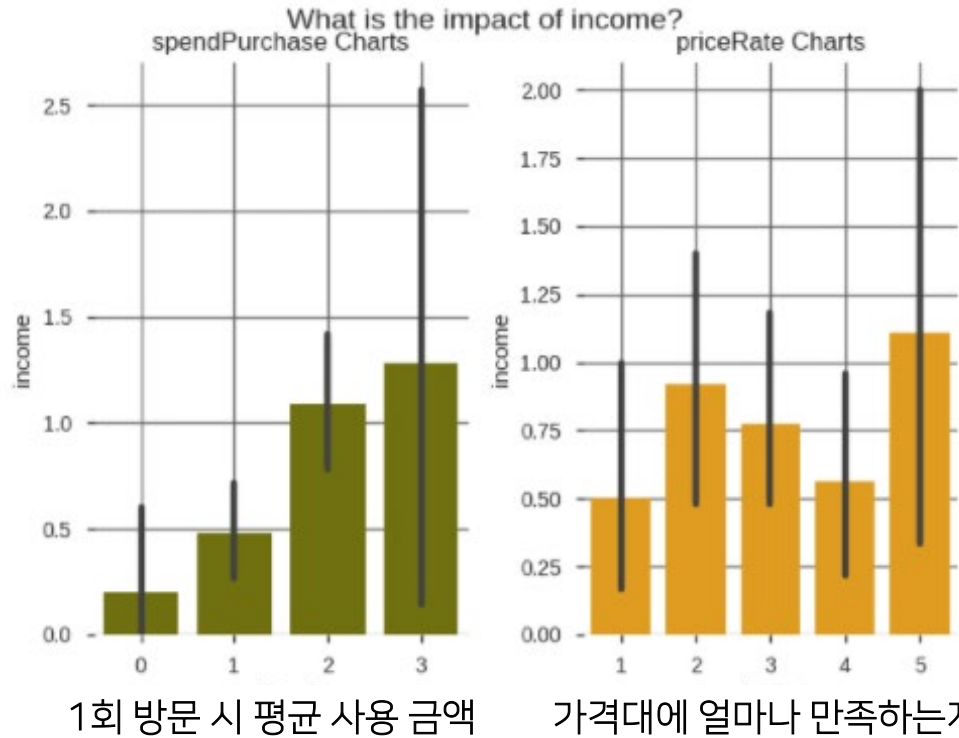
가격대에 얼마나 만족하는지

수치가 낮을 수록 연관이 있음

앞서 살펴본 것처럼  
고객충성도에 가격만족도는 큰 영향을 미친다.

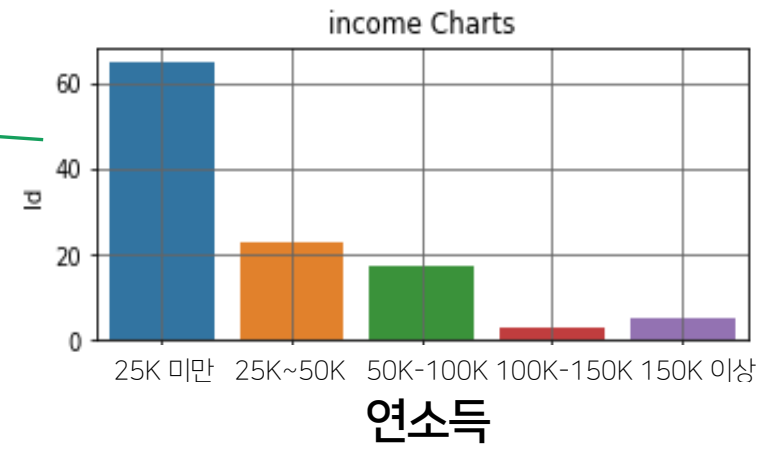
실제로 **말레이시아 스타벅스**는  
가격만족도가 고객충성도에 미치는 영향을 인지하고 판매 전략을 진행하고 있을까?

## 3-1 가격



소비량이 많고 가격만족도가 높고 할인이 덜 중요할수록 **고소득자**인 경우가 많다.

국가별 CPI(소비자물가지수) 대비 커피 가격은 전체 72개 국가 중 48위이다.  
Why? 고객층 중 저소득자가 많음



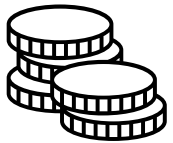
## 3-1 가격



말레이시아의 리워드 시스템은 매우 특이하다.

바로 **"Earn 1 Star with every RM 1 Spent"**

우리나라와 같이 한 잔당 별을 얻는 개념이 아닌 **사용한 금액에 따라** 리워드가 보상으로 주어진다.



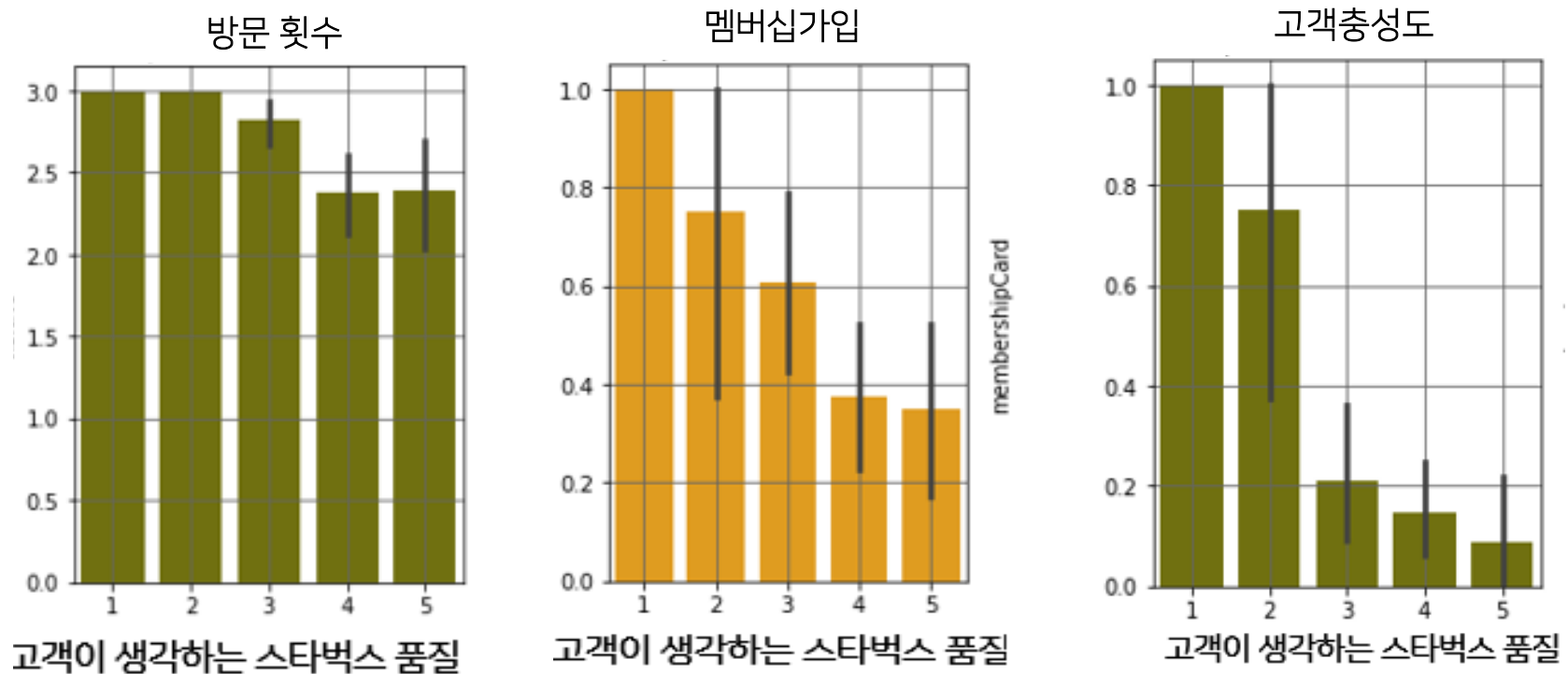
또한 다른 외국계 기업 (the coffee bean & tea leaf 등)과 비교했을 때 가격이 **저렴한 편**이다.

더하여 다양한 프로모션 및 **할인 행사**를 진행해서 스타벅스를 진입하는 장벽을 낮추고 있다.





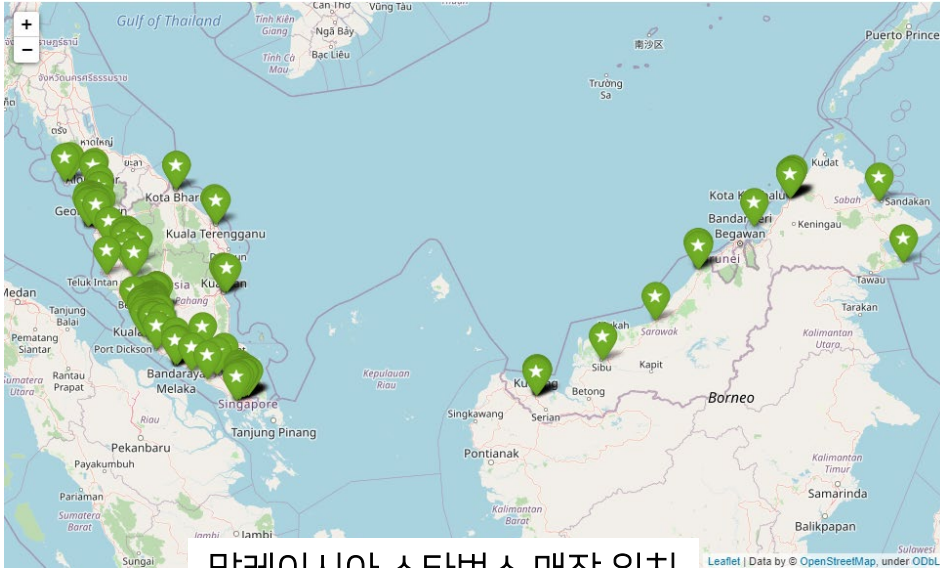
# 3-2 품질에 영향을 받는 소비자들



수치가 낮을 수록 연관이 있음

종속변수로 둔 세 변수에서 모두 나타날 정도로  
제품의 품질은 그 중요성이 크다.

## 3-2 스타벅스 리저브

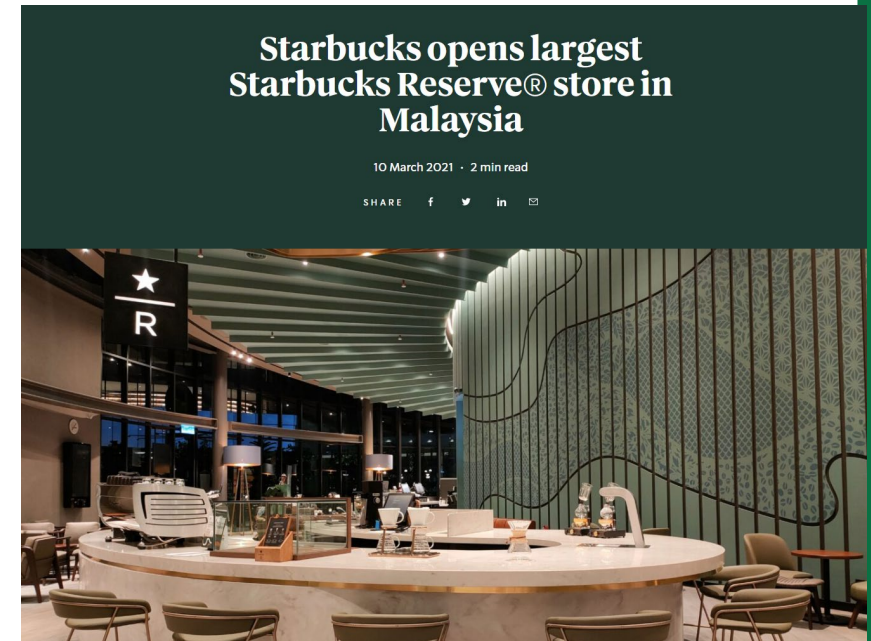


말레이시아 스타벅스 매장 위치

스타벅스 리저브 매장의 비율은 4.459%이며 이는 우리나라와 비슷한 정도이다.

말레이시아 일반 매장 수: 248 / 314  
말레이시아 리저브 매장 수: 12 / 314  
말레이시아 DT 매장 수: 52 / 314  
말레이시아 리저브DT 매장 수: 2 / 314

얼마 전 말레이시아에서 가장 큰 스타벅스 리저브 점을 열었다.



### 3-3 멤버십 이용 증대



스타벅스의 경우 어느정도 자체적인 어플리케이션을 통한 환경 구축이 되어 있다.

나머지 고객들로부터 멤버십 앱을 사용하고 카드를 사용하게 하는 것이 스타벅스의 또다른 목표일 것이다.

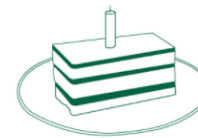
## 3-3 스타벅스 리워드



앞서 말한 스타벅스 리워드도 말레이시아의 멤버십 가입률 향상을 위한 좋은 전략이다.  
가격에 민감한 고객들에게 멤버십에 가입 할 큰 인센티브를 준다.

내부적으로도 멤버십 카드 이용자들만을 위한 프로모션 및 이벤트를 진행하고 있다.

### My Starbucks Rewards



#### It's Your Birthday

A complimentary slice of cake with purchase of a handcrafted beverage during your birthday month, the reward will be valid for 30 days from date of purchase.



#### Food & Beverage Reward

A complimentary Grande beverage (except Reserve beverages) OR selected food, for every 200 Stars earned.  
Reward valid for 30 days from active date.



# 04 마치면서







---

감사합니다



## 출처

- ✓ 말레이시아 스타벅스 데이터셋  
: <https://www.kaggle.com/mahirahmzh/starbucks-customer-retention-malaysia-survey>
- ✓ Cost of coffee in 2019  
: <https://www.finder.com/my/starbucks-index>
- ✓ 다양한 스타벅스 공식 자료들  
: <https://starbucks.com.my/>
- ✓ AI타임스, "카페에서 빅데이터 솔루션을 활용해야 하는 이유는?"  
: <https://post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=16502261&memberNo=43011790&vType=VERTICAL>
- ✓ 대학내일20대연구소, "MZ세대가 선호하는 카페 브랜드 TOP5 비교"  
: <https://post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=30076653&memberNo=5079266&vType=VERTICAL>
- ✓ "커피에 대한 취향이 생긴 소비자들, 고급 커피를 찾고, 홈 카페를 원해"  
: <http://www.openads.co.kr/content/contentDetail?contsId=729>
- ✓ trading economic, "소비자 물가 지수 CPI - 국가목록"  
: <https://ko.tradingeconomics.com/country-list/consumer-price-index-cpi>
- ✓ data.gov.my, "소비자 물가 지수(CPI), 주요 그룹 지수 수치, 도시 및 농촌, 말레이시아(월간)"  
: [https://www.data.gov.my/data/ms\\_MY/dataset/consumer-price-index-cpi-for-main-groups-peninsular-malaysiasabah-and-sarawak-monthly](https://www.data.gov.my/data/ms_MY/dataset/consumer-price-index-cpi-for-main-groups-peninsular-malaysiasabah-and-sarawak-monthly)
- ✓ Starbucks Coffee Malaysia , Find a Store  
: <https://starbucks.com.my/stores/>
- ✓ Starbucks Coffee Korea, 매장 찾기  
: [https://www.starbucks.co.kr/store/store\\_map.do](https://www.starbucks.co.kr/store/store_map.do)
- ✓ Coffee Consumption By Country :  
: <https://worldpopulationreview.com/country-rankings/coffee-consumption-by-country>

Decaf

☐

Milk

☐

Syrup

☐

Drink

☐