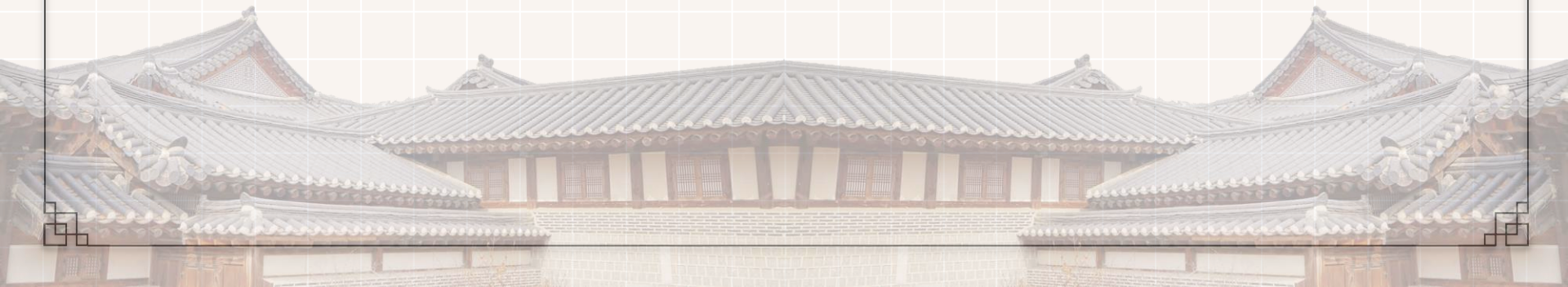


숙박 관광지, 전주가 되기 위한

한옥숙소 리뷰 감성분석 프로젝트



목차

01

주제 선정 배경 및 필요성

02

분석 과정 및 결과

- 분석 과정 및 활용 데이터
- 지역별 한옥숙소 비교
- 리뷰 감성분석
- 긍정/부정 요소 확인

03

결론

- 기대효과 및 활용방안
- 한계점 및 발전 방안



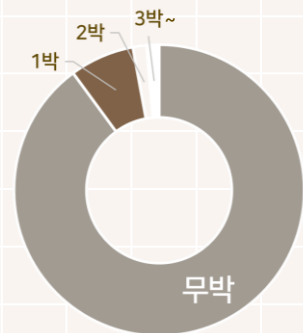


01

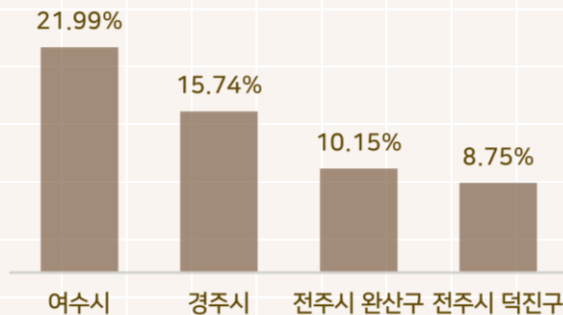
주제 선정 배경 및 필요성

주제 선정 배경 및 필요성

당일치기 관광지



한국관광 데이터랩, 숙박일수별 방문자 수
(2022.05~2023.04)



한국관광 데이터랩, 방문자수
(2022.05~2023.04)

증가하는 한옥마을 방문객 수

(단위: 명)

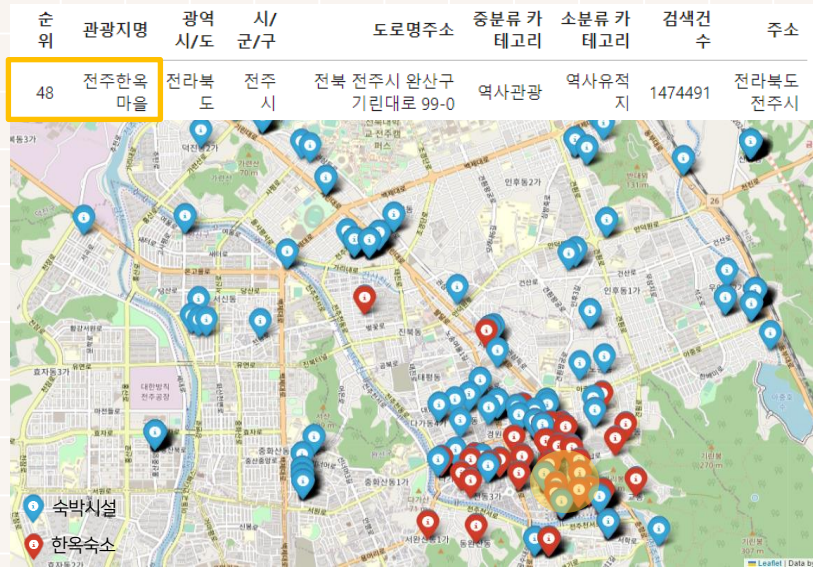
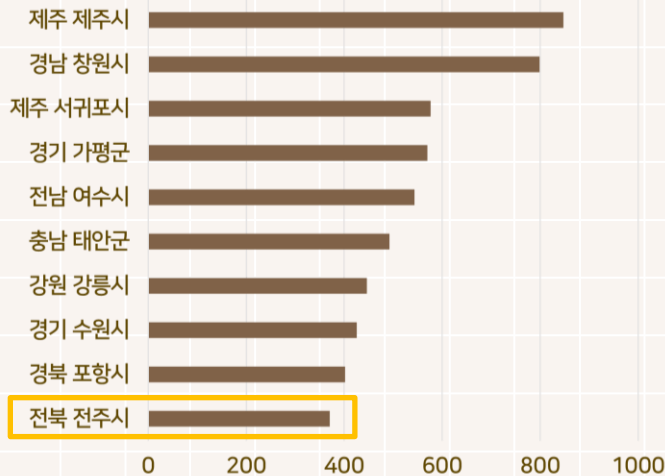
	전체	내국인	외국인
2019년	9,533,291	9,374,325	158,966
2020년	6,805,344	6,789,223	16,121
2021년	7,764,642	7,757,484	7,158
2022년	11,294,916	11,279,502	15,414

약 90%의 방문자가 무박으로 전주를 방문하며, 여행 테마가 비슷한 여수시·경주시에 비해 방문자 수가 월등히 떨어지며, 2020년 코로나 이후 한옥마을 방문객 수는 계속해서 증가하고 있으며, 2022년은 코로나 전보다 더 많은 방문객 수 기록

주제 선정 배경 및 필요성

부족한 숙박시설 수

행정안전부, 전국 숙박업소 수(2023.05.26)



23년 5월 기준, 다른 관광지에 비해 전주시에는 **숙박업소 수가 매우 적음**을 알 수 있으며,

대부분의 숙박업소가 전국 네비게이션 관광지 검색 순위 500위 중 상위 10%이내에 있는 **전주한옥마을 주변에 위치**하고 있음

주제 선정 배경 및 필요성

헤드라인 입력 2023.02.26 17:20

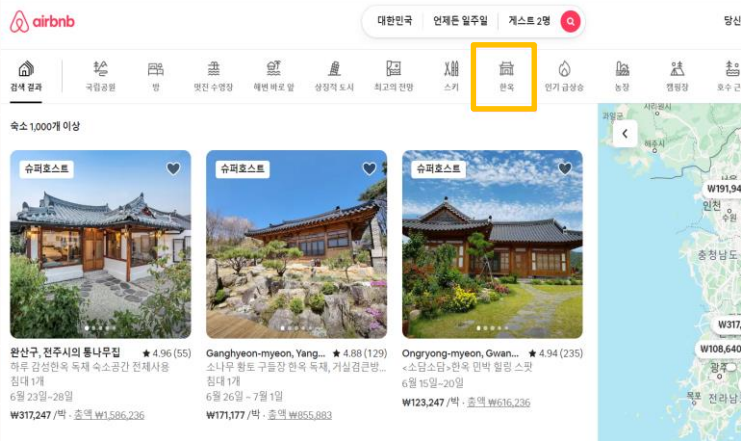
[전북]전주 한옥마을, 볼거리 없는 당일치기 '노잼도시'

방문객 늘었지만 숙박 안 해

스쳐가는 관광지 전락 우려

체류형 프로그램·숙소 부족

음식값 등 볼만 커 개선 시급



- ① 당일치기의 원인으로 제시된 부족한 **숙박시설**에 초점을 맞춰 문제를 해결하고자 함
- ② 대부분의 숙소가 주요 관광지(한옥마을, 경기전 등) 근처에 위치하며, 특히 **한옥숙소는 전주한옥마을 주변에만 존재**
- ③ '한옥' 카테고리가 신설되는 등 최근 들어 내외국인들에게 **한옥숙소를 알리고자 하는 열풍**이 불고 있음



**한옥숙소 활성화를 통해
전주를 숙박 관광지로 변화시키고자 함**



02

분석 과정 및 결과

분석 과정 및 활용 데이터

지역별 한옥숙소 비교



네이버 지도
리뷰 크롤링 데이터

검색 키워드

- 서울 한옥숙소
- 전주 한옥숙소
- 안동 한옥숙소

워드 클라우드를 통한
지역별 한옥숙소 비교

리뷰 감성분석



행정안전부
전국 숙박업소 수



구글맵
리뷰 크롤링 데이터(503개)



네이버 지도
리뷰 크롤링 데이터(1546개)



카카오맵
리뷰 크롤링 데이터(109개)



KNU
한국어 감성어 사전

전주 한옥숙소 리뷰 감성분석을 통한
전주 한옥숙소 긍/부정 판단

긍정/부정 요소 확인



긍정리뷰

ex) 최고의 숙소!

너무 친절하세요



부정리뷰

ex) 너무 더러워요

방음이 안됩니다

긍정 리뷰와 부정 리뷰의
각 요소를 통한 개선점 파악

지역별 한옥숙소 비교

워드 클라우드 (word cloud)

문서에 사용된 단어의 빈도를 계산해 텍스트 데이터를 시각화하는 기술

문서의 키워드 및 개념 등을 직관적으로 파악할 수 있도록 핵심단어를 시각적으로 돋보이게 하는 기법

전주

서울

안동



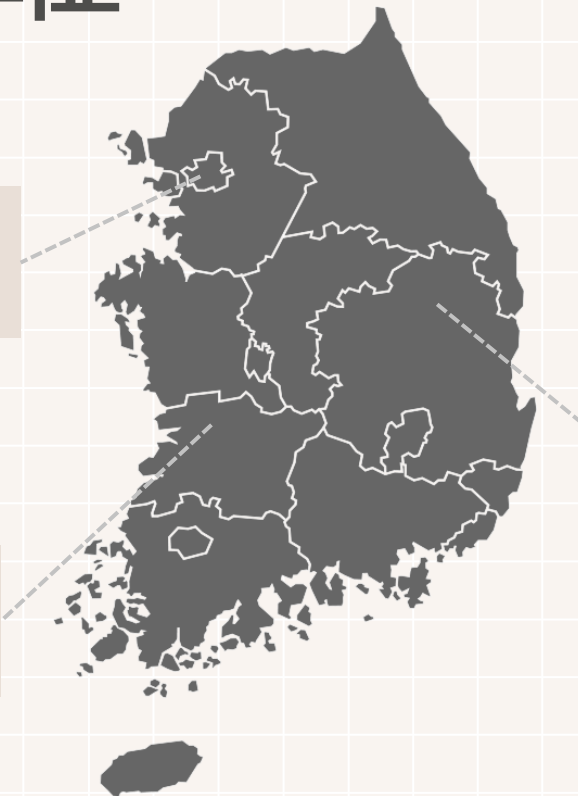
지역별 한옥숙소 비교

서울

청결, 좋은, 화장실, 최고
시설적으로 청결한 이미지

전주

방음, 화장실, 주차
방음 및 주차 문제, 화장실 청결 문제



안동

화장실, 가격, 침구고장, 인터넷
서비스 및 시설적 측면 불편함

리뷰 감성분석

감성분석 (Sentiment Analysis)

문서의 주관적인 감성/의견/감정/기분 등을 파악하기 위한 방법

문서 내 텍스트가 나타내는 여러 가지 주관적인 단어와 문맥을 기반으로 감성(Sentiment) 수치를 계산

① 문자열 추출

- 특수문자([,], ", ') 제거
- 줄 바꿈 표시(\n) 제거
- 결측치 제거

```
0      최고의 숙소였어요! :D 어린이날연휴에 2층독채에 어른6명 아이5명 총11명이 함께했...
1      아빠 생신이어서 가족여행을 다녀왔어요. 총 11명이 이용했는데 방이 많아서 나눠서 이용...
2      10인이 이용하였는데 전부 만족했던 숙소입니다 한옥마을에서 좀 걸어가야 되긴 한데 오히려 ...
3      2박3일 동안 너무 잘 지내다 왔어요 ♥ 사장님 너무 친절하시고 입실시간 맞춰 주차자리 마...
4      독채지만 방이 다섯개다 보니 잠자리가 편하더라고요.. 3가족이 갖는데 밥마다 화장실이 ...

...
408    친절하신 사장님. 넓지는 않지만 깔끔하게 사소한 부분까지도 관리되고 있는게 느껴짐....
410    방너무 깨끗하고 사장님 너무 좋네요 ! 한옥마을뿐만 아니라 다른 곳이라도 가까운 편이라...
413                                더러워요 절대 가지 마세요
416    청소좀 꼼꼼히 하셔야 할 것 같아요.. 방 구석구석 거미줄에ㅠㅠ 에어컨엔 곰팡이가 잔뜩 ...
428    내집처럼 편안하고 바로 근처에 학교 전주천 생태원 등 산책하기 좋은 곳이 많아요.
Name: review, Length: 2134, dtype: object
```

② 형태소 분리

- 각 형태소별 분리 후 하나의 문장으로 나타냄

```
['최고 의 숙소 였 어요 ! : D 어린이 날 연휴 에 2 층 독채 에 어른 6 명 아이 5 명 총 11 명 0
'아빠 생신 이 여서 가족 여행 을 다녀왔 어요 . 총 11 명 이 이용 했 는데 방 이 많 아서 나눠서
'10 인 이 이용 하 였 는데 전부 만족 했 던 숙소 입니다 한옥 마을 에서 좀 걸어가 야 되 긴 한
'2 박 3 일 동안 너무 잘 지내 다 왔 어요 ♥ 사장 님 너무 친절 하 시 고 입실 시간 맞춰 주차
'독채 지만 방 이 다섯 개 다 보 니 잠자리 가 편하 더라고요 . . 3 가족 이 갖 는데 밥 마다 화
'저희 팀원 모두 가 아주 편한 하 게 쉬 고 갔 습니다 . 깔끔 하 고 조용 하 고 좋 습니다 !',
'사장 님 이 친절 하 시 고 간단 하 게 소식 도 준비 해 주 세요 화장실 도 깔끔 하 고 좋 아요'
'넓 지 는 않 았 지만 독채 공간 이 고 화장실 도 2 개 있 고 소식 도 챙겨 주 셔서 좋 았 어요
'편안 하 게 쉬 고 갑니다 ~',
'너무 너무 좋 았 어요 ~ 사장 님 이 너무 친절 하 시 고 아담 하 고 이쁜 곳 이 예요 ~ 다음 0
```

리뷰 감성분석

감성분석 (Sentiment Analysis)

문서의 주관적인 감성/의견/감정/기분 등을 파악하기 위한 방법

문서 내 텍스트가 나타내는 여러 가지 주관적인 단어와 문맥을 기반으로 감성(Sentiment) 수치를 계산

③ 감성 수치 계산

- KNU 감성사전을 기반으로 감성 수치 계산

KNU 한국어 감성사전

- 군산대학교에서 개발한 한국어 감정사전
- 표준국어대사전을 구성하는 각 단어의 뜻을 분석하여 긍/부정어 추출
- 보편적인 기본 감정 표현을 나타내는 긍/부정으로 구성

	word	word_root	polarity
0	(-;	(1
1	(.;)	(.;)	-1
2	(^^)	(^^)	1
3	(^~^)	(^~^)	1
4	(^^*	(1
...
14838	반신반의하다	반신반의	0
14839	신비롭다	신비	1
14840	아리송하다	아리송	-1
14841	알쏭하다	알쏭하	-1
14842	알쏭달쏭하다	알쏭달쏭	-1

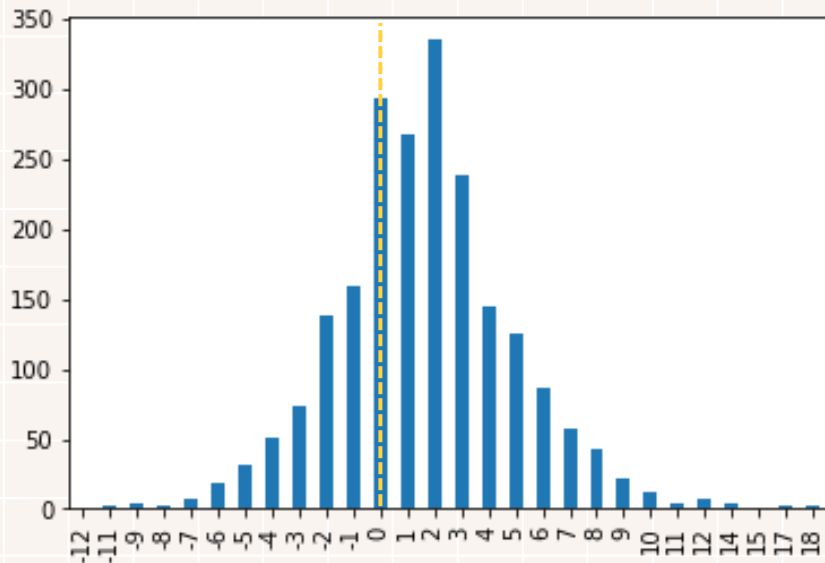
14843 rows × 3 columns

	token	sentiment
0	최고 의 숙소 였 어요 !:D 어린이 날 연휴 에 2 층 독채 에 어른 6 명 ...	8
1	아빠 생신 이 여서 가족 여행 을 다녀왔 어요 . 총 11 명 이 이용 했 는데 방...	7
2	10 인 이 이용 하 였 는데 전부 만족 했 던 숙소 입니다 한옥 마을 에서 좀 곁...	3
3	2 박 3 일 동안 너무 잘 지내 다 왔 어요 ♥ 사장 님 너무 친절 하 시 고...	3
4	독채 지만 방 이 다섯 개 다 보 니 잠자리 가 편하 더라구요 .. 3 가족 이 ...	2
...
2129	친절 하 신 사장 님 . 넓 지 는 않 지만 깔끔 하 게 사 소 한 부분 까 지 도 관...	2
2130	방 너무 깨끗 하 고 사장 님 너무 좋 으세요 ! 한옥마을 뿐 만 아니 라 다른 곳...	1
2131	더러워 요 절대 가 지 마세요	-2
2132	청소 좀 꼼꼼히 하 셔야 할 것 같 아요 .. 방 구석구석 거미줄 에 ㅠㅠ 에어컨...	-3
2133	내 집 처럼 편안 하 고 바로 근처 에 향교 전주천 생태 원 등 산책 하 기 좋 은...	2

2134 rows × 2 columns

리뷰 감성분석

결과 해석



한옥 숙소에 대한 부정적인 리뷰보다
긍정적인 리뷰가 많음

이는 **한옥 숙소**가 제공하는 **독특한 경험과 서비스**가
방문객들에게 인기있음을 의미



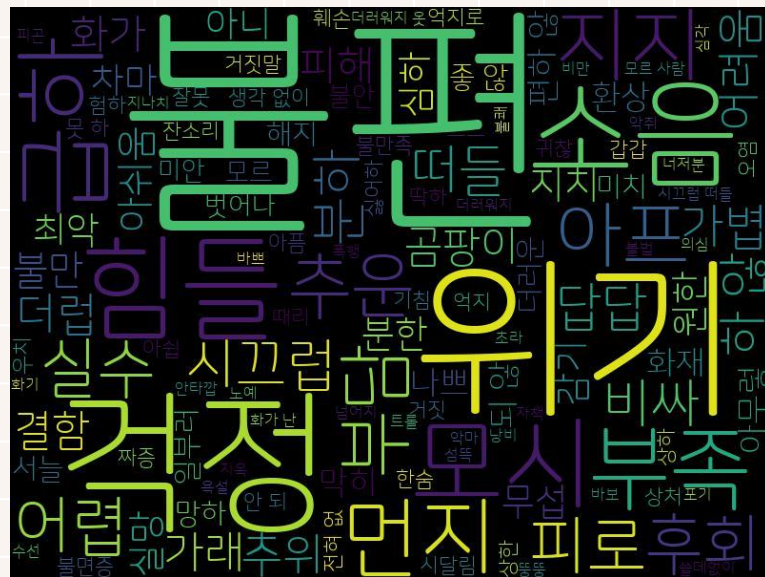
긍정 데이터 중 많이 언급된 것은 **활성**시키고,
부정 데이터 중 많이 언급된 것은 **개선점**으로 활용

긍정/부정 요소 확인

긍정 워드 클라우드



부정 워드 클라우드



긍정/부정 요소 확인

긍정 워드 클라우드

단어	빈도 수
친절	1097
깨끗	341
편안	273
따뜻	267
예쁘	136
최고	109

- '친절', '편안' 등 서비스와 관련된 단어의 빈도수가 많은 것을 통해, 전주 한옥숙소를 이용자들이 **서비스에 만족함**
- 또한 '깨끗'의 높은 빈도수로 보아, **청결** 면에 있어서도 좋은 인식을 갖고 있음



- ① 서비스 품질 강화
- ③ 편안한 환경 조성

- ② 숙소 청결 유지
- ④ 전통적 아름다움 강조

부정 워드 클라우드

단어	빈도 수
불편	256
위기	132
걱정	89
소음	46
힘들	43
부족	27

- '소음'을 통해 한옥숙소의 가장 큰 단점으로 꼽히는 **방음문제**가 전주에서도 발생



- ① 편의 시설 보충
- ③ 방음 시설 추가

- ② 숙소 청결 유지
- ④ 서비스 개선



03 결론

기대효과 및 활용방안

고객 만족도 향상

- 한옥숙소 강점 강화 및 약점 개선을 통한 **고객 이미지 향상**
- 내국인의 전주 및 한옥숙소 재방문을 증가

01

브랜드 가치 상승

- 관광객 증가는 곧 **전주한옥마을 브랜드 가치를 상승시킴**
- 브랜드 가치 상승은 **관광산업에 긍정적 영향**

02

문화체험 기회 증가

- 전주의 아이콘과 같은 한옥에 대한 관심이 높아지면 그에 따라 **관련된 체험활동 증가**
- 전주의 다양한 문화를 체험할 수 있는 **많은 축제 개최**로 관광객 유입 증가

03

외국인 관광객 유입

- 한국전통을 알고자 전주한옥마을에 방문한 외국인에게 **전통 한옥 소개의 기회**가 됨
- 기존 재방문 의사보다 증가된 재방문을 기대

04



- 1) **한옥 숙소 운영자**는 고객들이 남긴 리뷰에 대한 감성분석을 통해 **향후 운영 방안 및 마케팅 전략 계획**에 활용할 수 있음
- 2) 전주시에서 개최하는 축제 또는 한옥숙소 산업에 관심있는 **투자자의 의사결정**에 고객들의 반응이 활용될 수 있음

한계점 및 발전 방향

한계점

유의미한 분석 결과를 만들기에는
부족한 리뷰 데이터의 수

보편적인 감성사전 사용으로 인한
정확하지 않은 감성 수치

긍정/부정 각각의 단어들이 무엇을
시사하는지 제대로 파악할 수 없음

내국인의 유입 증가만으로
관광 활성화가 될 수 없음

발전 방향

지도가 아닌
숙소 예약 사이트(에어비엔비 등)에서
크롤링을 통한 데이터 확보 가능

관광·문화 영역 특성에 맞는 **감성 사전**
구축 또는 **머신러닝/딥러닝 방법**을
활용한 감성분석 실시

연관분석 또는 **토픽모델링**을 통한
단어 간의 연관성과 함축적 주제 확인

외국인의 리뷰 데이터를 활용하여
내수와 외수 모두 증가

활용 데이터 및 참고 자료

활용 데이터

(공공 데이터)

- 한국관광 데이터랩, 전라북도 전주시 완산구 방문자수, 2022.05~2023.04
- 한국관광 데이터랩, 전라북도 전주시 덕진구 방문자수, 2022.05~2023.04
- 한국관광 데이터랩, 전라남도 여주시 방문자수, 2022.05~2023.04
- 한국관광 데이터랩, 경상북도 경주시 완산구 방문자수, 2022.05~2023.04
- 한국관광 데이터 랩, 네비게이션 지역별 관광지 검색 순위, 2018 ~ 2022
- 행정안전부, 전국 숙박업소 수, 2023.05.26

(기타)

- 구글 맵 Place API
- 네이버 지도 크롤링
- 카카오맵 크롤링

참고 자료

- 전주시 누리집
- AWS 홈페이지
- [전북]전주 한옥마을, 볼거리 없는 당일치기 '노잼도시', 전라일보, 2023.02.26
- 전주 관광지도가 바뀐다... 도심 전역 체류형 관광지, 전라일보, 2021.01.03
- "'노잼도시'라더니..." '작년 관광객 1129만 명'이 선택한 국내 여행명소 '이 곳'의 정체, 여행특독, 2023.05.08
- 지난해 전주한옥마을 관광객 1,129만 명, 역대 최대 기록, 투어코리아, 2023.02.20
- 전북 관광객 15% 증가, 평균 7시간 체류, 새전북신문, 2023.04.30
- 에어비앤비 창업자도 반했다...한옥, 전면사업으로 내세운 이유, 환경닷컴, 2022.11.17
- 전세계가 한옥 검색 쉽게 할 수 있도록 한옥 카테고리 신설, 에어비앤비, 2022.11.21
- 이원조. (2021). 텍스트 데이터 워드 클라우드 분석을 위한 데이터 정제기법에 관한 연구. 문화기술의 융합, 7(4), 745-750.
- 김용수, 반재훈. (2016). 빅데이터 분석도구 R을 활용한 기상뉴스 데이터분석. 한국정보통신학회:학술대회논문집. 2016.10a. Pages.448-450

분석 도구



감사합니다

숙박 관광지, 전주가 되기 위한
한옥숙소 리뷰 감성분석 프로젝트

