



네이버, 카카오, 구글의 리뷰를 종합 분석해 제공하는 서비스

[bit.ly/3BnXbVI](https://bit.ly/3BnXbVI)

**워드인**

서비스 기획자 (김지연, 김혜정)  
데이터 분석가 (서민서, 이남오)

- **기획 배경**

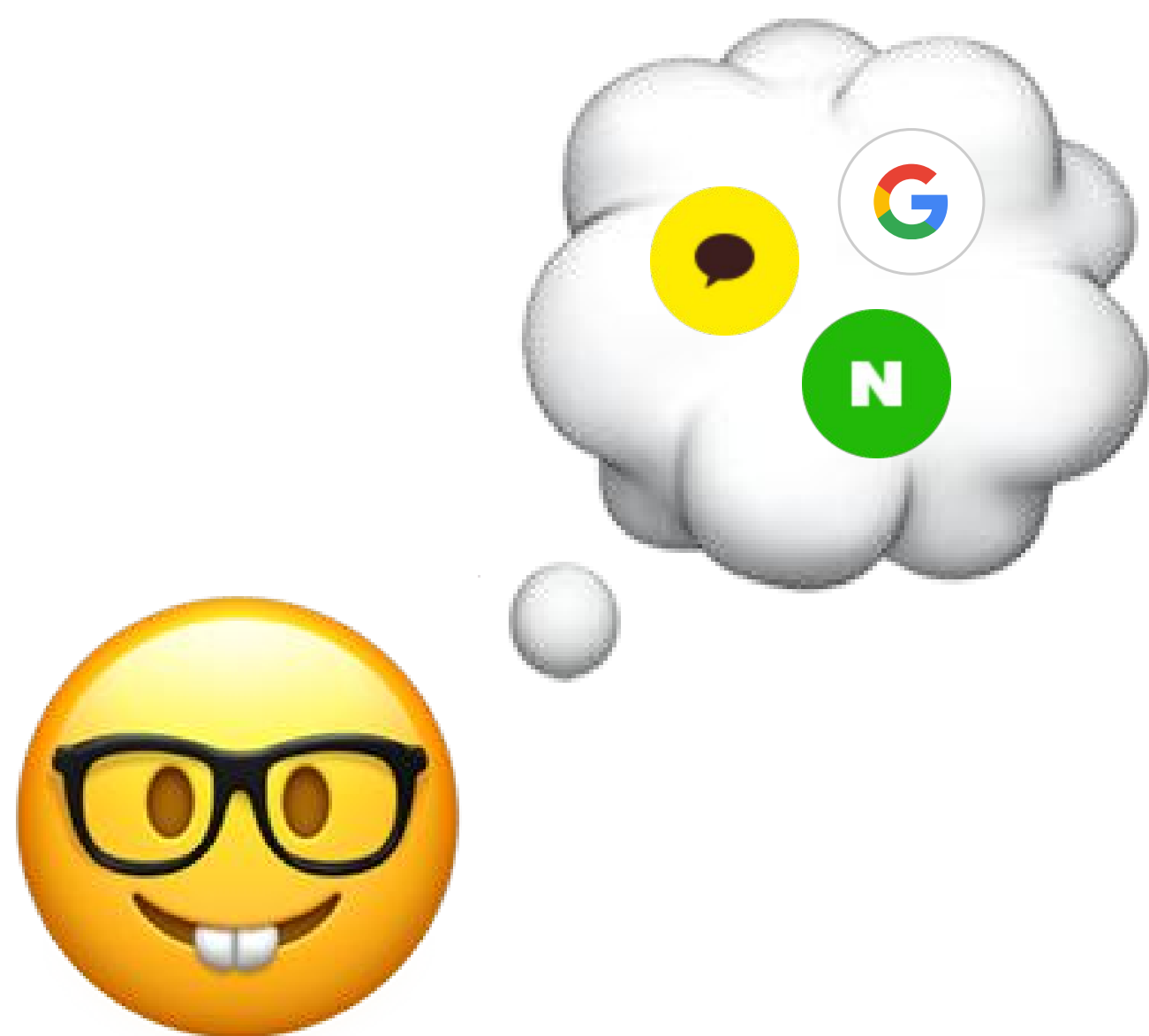
유저 리서치 진행 결과  
핵심 가치 및 기대 효과

- **서비스 소개**

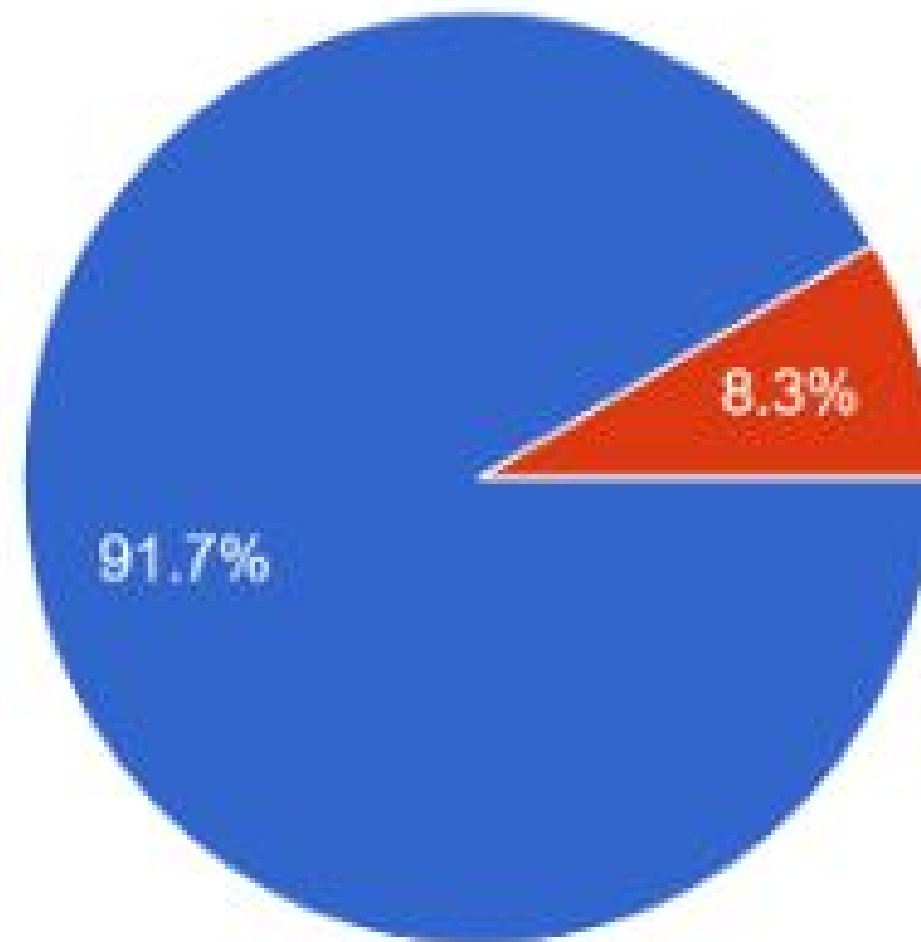
프로토타입 시연  
분석리포트 및 발전 과정  
비즈니스 모델

- **향후 계획**

# 기획 배경

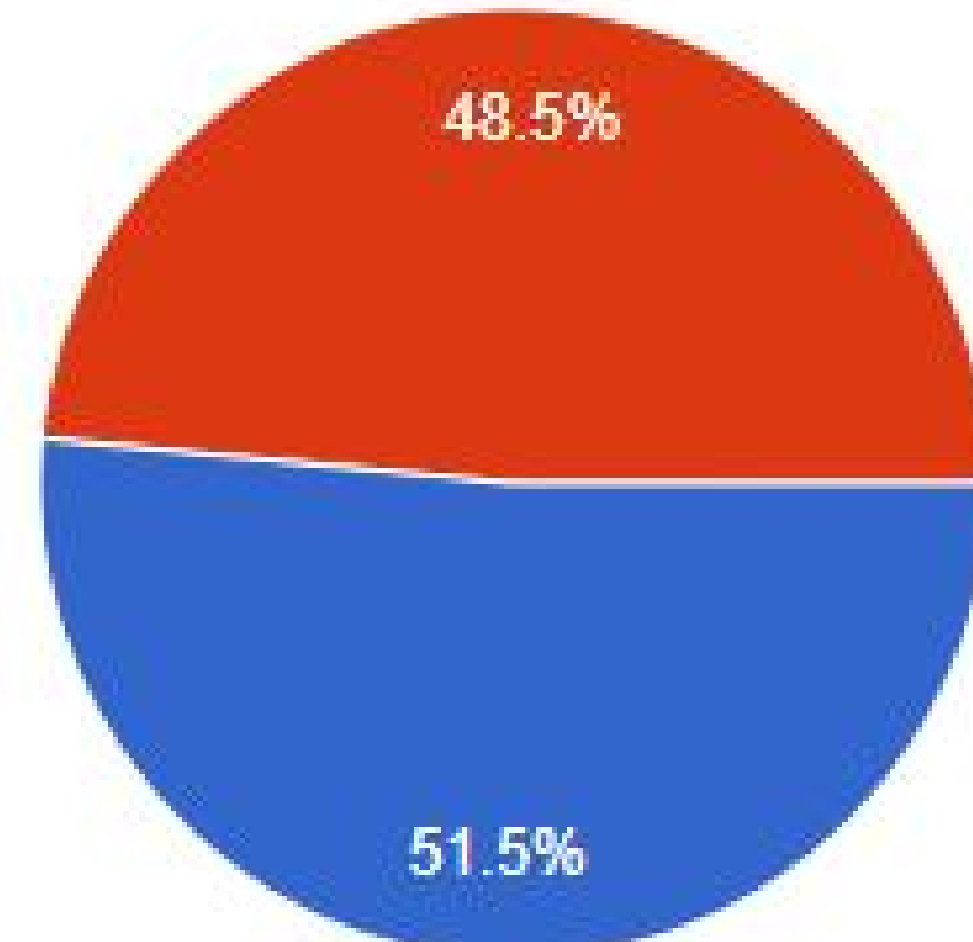


## 유저 리서치 진행 (총 108명 응답)



음식점, 카페를 방문하기 전 리뷰를 확인하시나요?

총 응답 대상자 108명 중 99명이 리뷰를 확인한다.



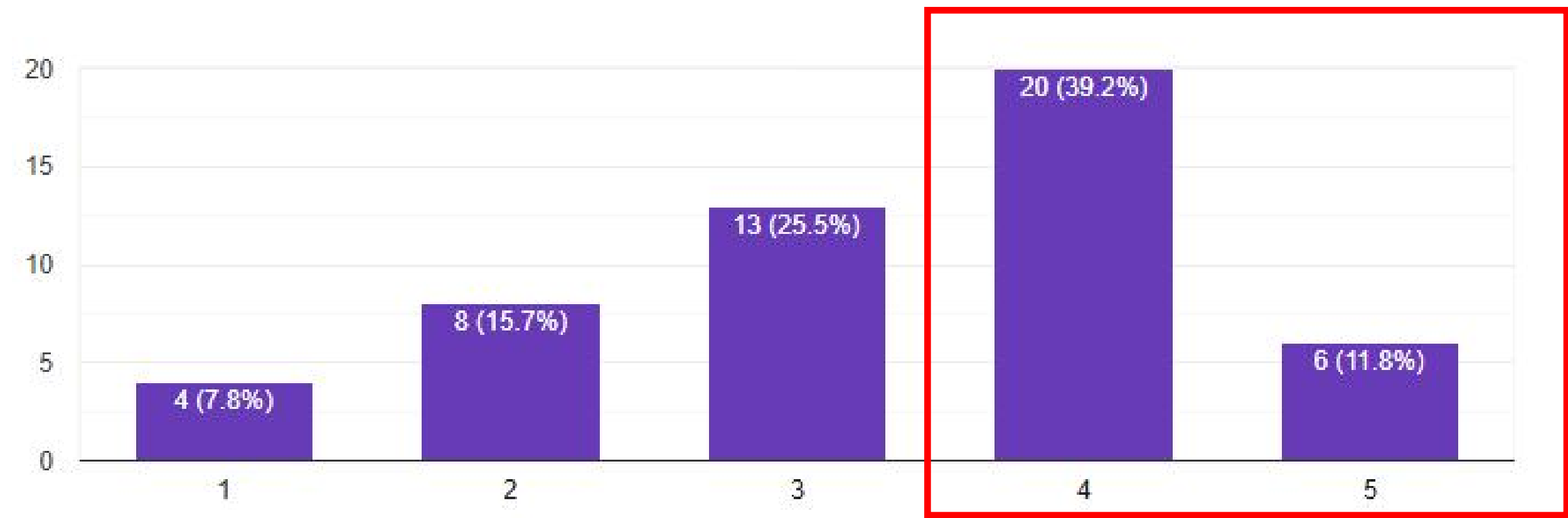
두개 이상의 플랫폼을 비교하며 리뷰를 확인한 경험이 있나요?

리뷰를 확인한다고 응답한 99명 중 51명이 두개 이상의 플랫폼을 비교하며 리뷰를 확인한다.

※ 대상 : 네이버지도 및 카카오맵, 구글맵스 등을 사용해 본 경험이 있는 2030세대의 모든 성별

※ 설문 수집 방법 : 각 대학교 에브리타임 및 팀원 SNS 계정 홍보

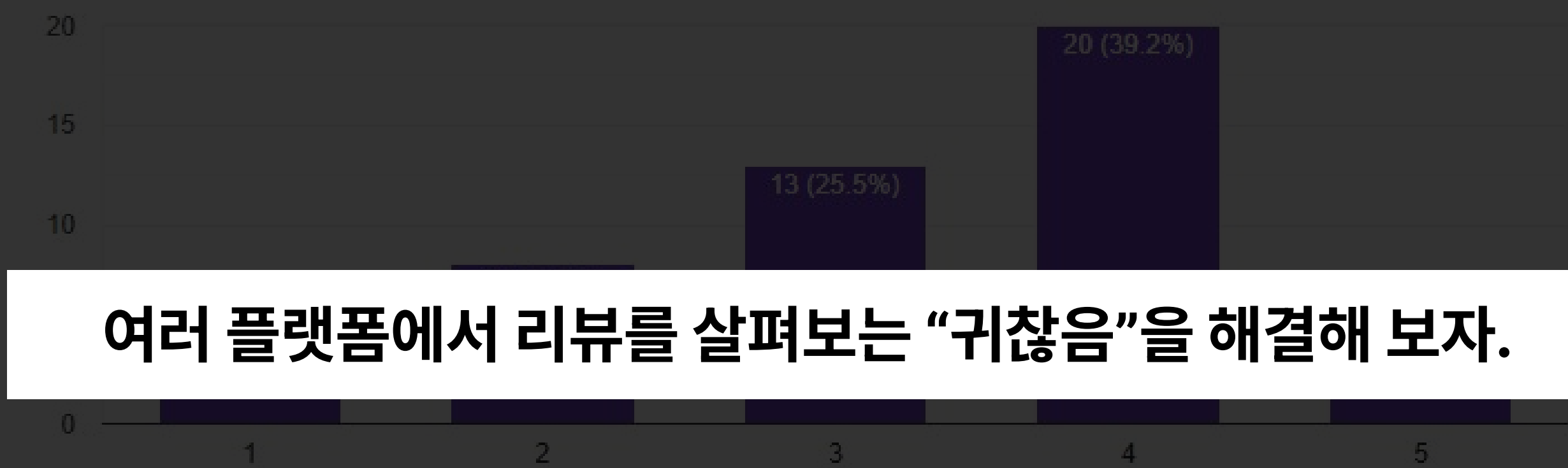
※ 진행 기간 : 2024.11.08 - 2024.11.10



두 개 이상의 플랫폼을 비교하며 리뷰를 보는 것에 피로도를 느낀적이 있다.

피로도 : 리뷰를 비교하는 데에서 오는 번거로움, 귀찮음 등의 감정

※ 리커트 척도란?  
응답자의 태도나 의견을 측정하기 위해 "매우 동의함"부터 "매우 동의하지 않음"까지 일정한 순서의 선택지를 제공하는 심리학적 측정 도구



여러 플랫폼에서 리뷰를 살펴보는 “귀찮음”을 해결해 보자.

두 개 이상의 플랫폼을 비교하며 리뷰를 보는 것에 피로도를 느낀적이 있다.

피로도 : 리뷰를 비교하는 데에서 오는 번거로 귀찮음 등의 감정

※ 리커트 척도란?  
응답자의 태도나 의견을 측정하기 위해 "매우 동의함"부터 "매우 동의하지 않음"까지 일정한 순서의 선택지를 제공하는 심리학적 측정 도구



  
**ZZINVIEW**

차별화된 리뷰 분석 리포트를 제공하여 사용자들의 “귀찮음”을 해결한다.





## 핵심 가치

### 3사 플랫폼 리뷰를 종합

리뷰 데이터를 스크래핑하여 한눈에 모아볼 수 있도록 제공

### 가게별 분석 리포트 제공

동일 업종 대비 해당 업소만의 맞춤형 분석리포트를 제공  
부정 리뷰의 중요성을 파악하여 부정 리뷰 분석과 시각화 통계자료 제공

### 사용자 맞춤형 리뷰 필터링 및 검색

리뷰를 살펴보는 시간을 줄이기 위해 키워드 검색 기능을 제공



## 기대 효과

하나의 플랫폼으로 “귀찮음” 해결

신뢰도 높은 별점 & 긍정·부정 리뷰를 통한 직관적 의사 결정

음식점 선택 시간을 절약

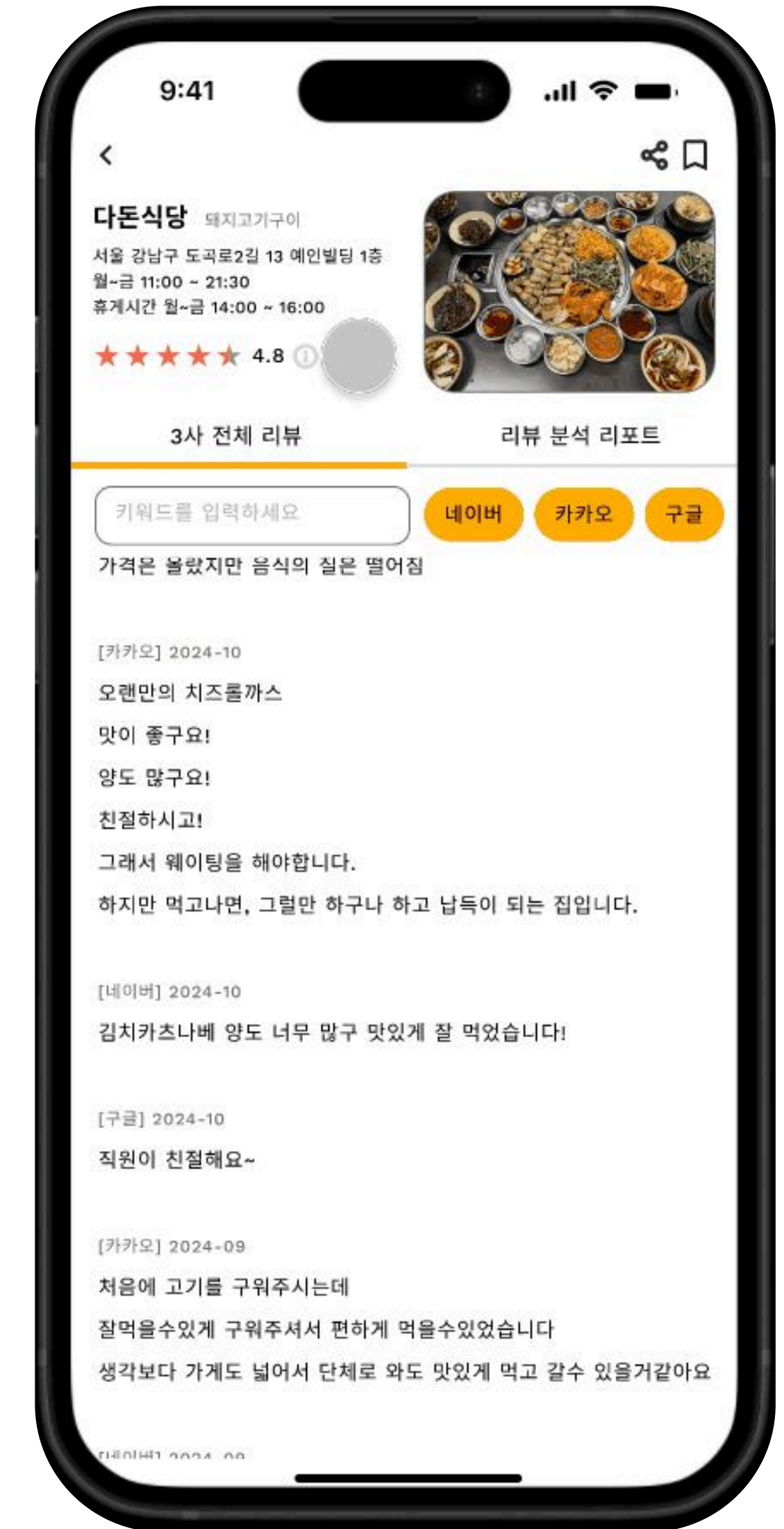
# 서비스 소개

# 찐뷰 모바일 프로토타입

초기 화면 흐름, 식당 정보, 리뷰 분석 리포트



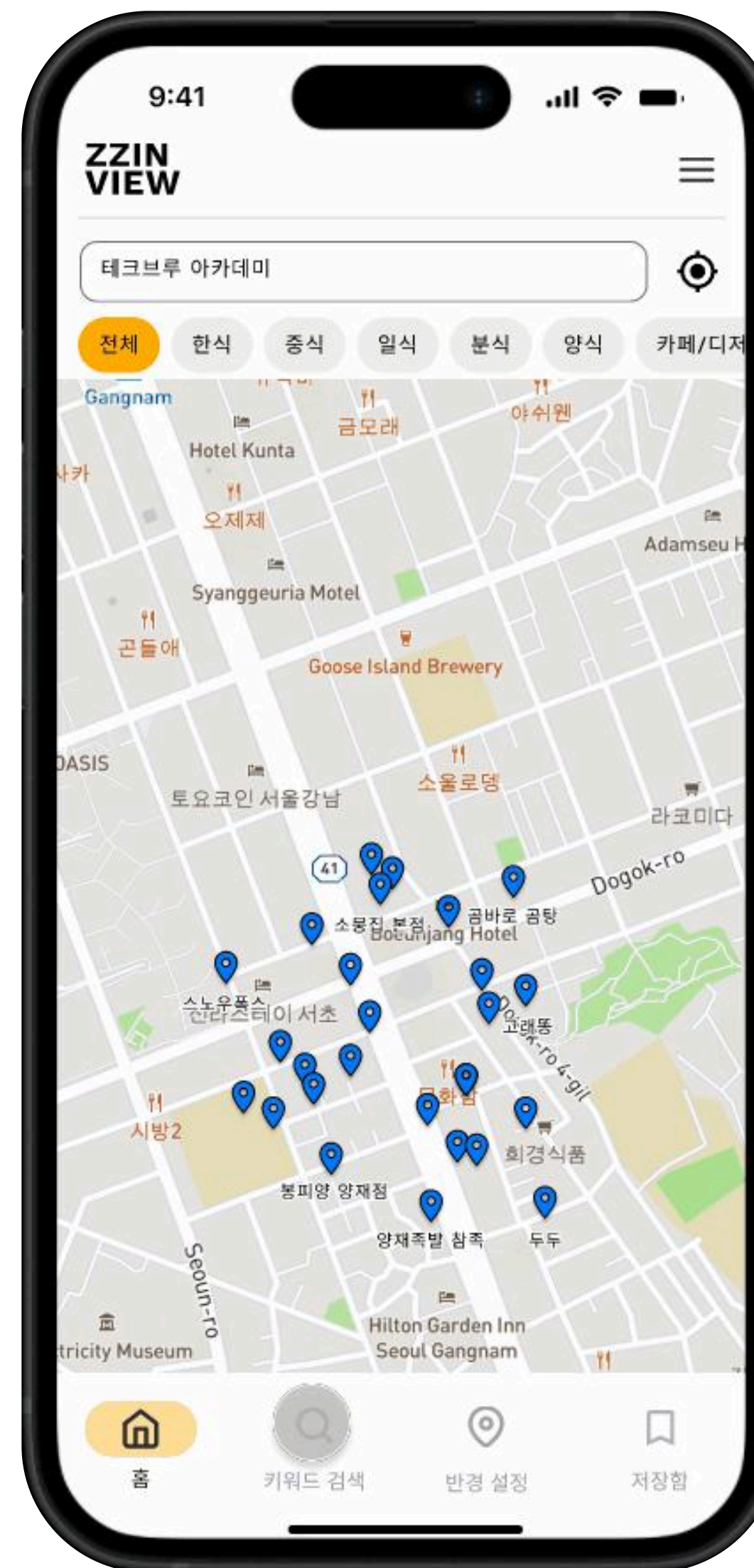
초기 화면 흐름



가게 정보, 리뷰 분석 리포트

# 찐뷰 모바일 프로토타입

키워드 검색, 반경 설정, 저장함



키워드 검색



반경 설정, 저장함



# 분석 리포트

# 분석 리포트 준비 - 설문조사 검토

네이버 평점은 리뷰 이벤트로 인해 조금 높게 책정된 감이 있어서 무조건적으로 신뢰하진 않음

좋다면 왜 좋은지, 싫다면 왜 싫은지 확인할 수 있는 슬롯이 있으면 편할 것 같습니다.

부정적인 리뷰를 남긴 사람들의 평균 별점도 나타나면 좋겠습니다

별점 낮은순으로 보면 믿을만 해요

별점1정리뷰는정확하다고생각함

카카오에는 맛없다, 좀 변했다, 신뢰도가 별로다 했던 곳에 진짜로 가면 별로였던곳이 10중에 7정도라서

별점 비교 및 대표 의견 나열해서 리뷰글도 비교할 수 있게 해주면 좋을듯. 리뷰 글 중 많은 사람이 공감한 내용 위주로 정리해서

카카오는 워낙 평점이 낮아서 평점이 높은 곳은 실패할 확률이 적었음

리뷰이벤트도 많아서 평점낮은것만봄

## 분석 리포트 준비 - 모델 선정

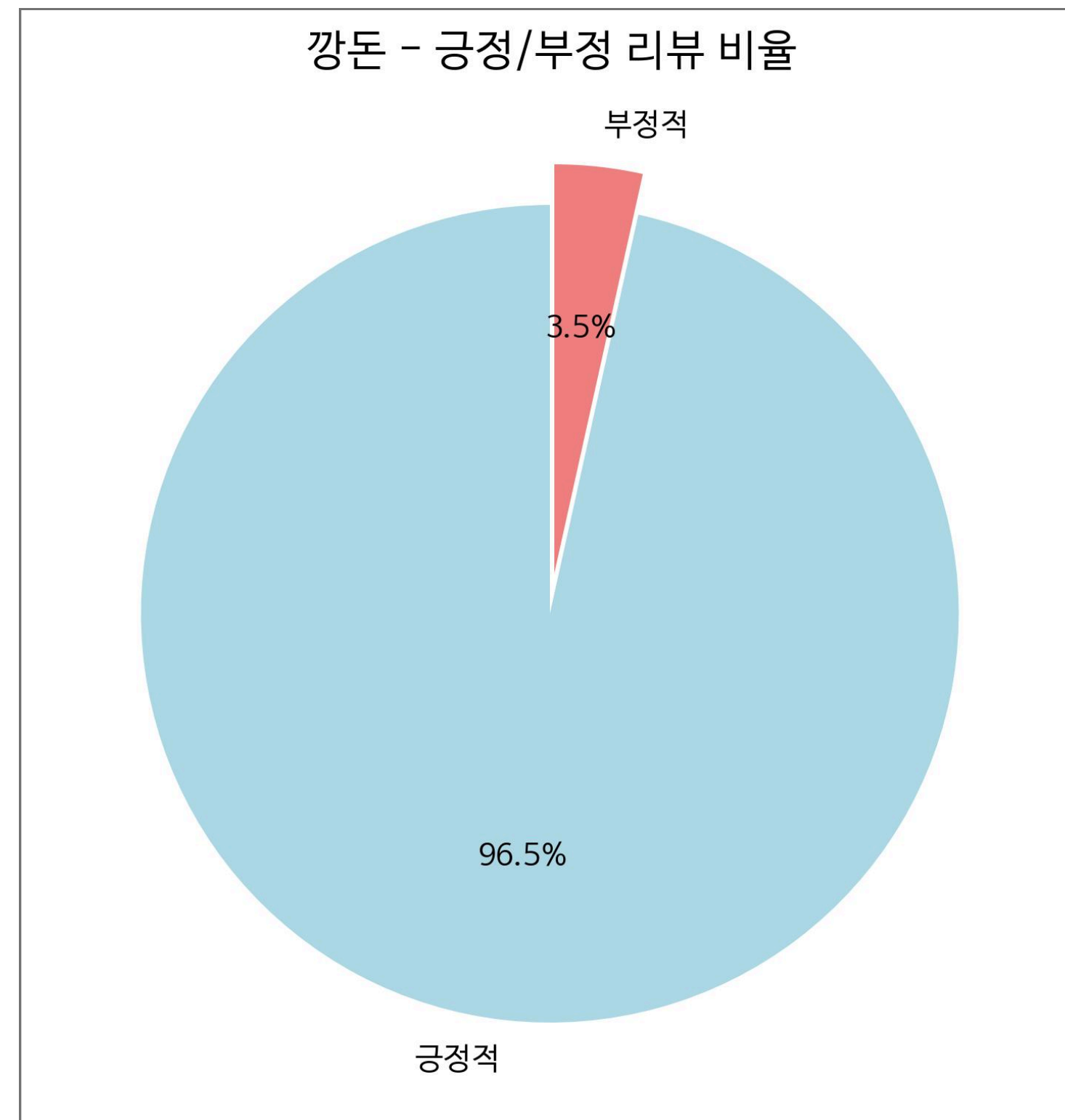
	Kobert	KcELECTRA-base2	KLUE-RoBERTa	KcELECTRA-base
부정	0.71	0.90	0.90	0.91
긍정	0.31	0.90	0.92	0.91

▲ 모델별 recall 비교

recall은 실제 부정적이거나 긍정적인 리뷰를 얼마나 잘 식별하는지를 평가한 지표이기 때문



## 분석 리포트 1 가게별 전체 리뷰 긍정•부정 비율 도출



1차 openAI (gpt-3.5-turbo), 2차 KcELECTRA-base 모델을 통해 긍정•부정을 분류  
gpt-3.5-turbo는 텍스트 생성, 언어 이해, 그리고 컨텍스트 기반 감정 분석에서 뛰어남

## 분석 리포트 2 부정 리뷰 요약 키워드 문장

🧑 "직원이 부족해요"
🔥 "음식이 너무 맵거나 짜요"
🚶 "웨이팅이 너무 길어요"
🔍 "음식이 제대로 조리되지 않았어요"
🎉 "기대보다 평범했어요"

생성형 ai 챗봇의 프롬프트를 직접 작성해서 부정 키워드 문장을 45개 생성하였고,  
이 중 가게 리뷰에 해당하는 상위 5개의 문장 추출

# 분석 리포트 3 '맛, 서비스, 양' 별 긍정·부정 도출

<

Result Grid

Filter Rows:

Edit:

Export/Import:

Wrap Cell Content:

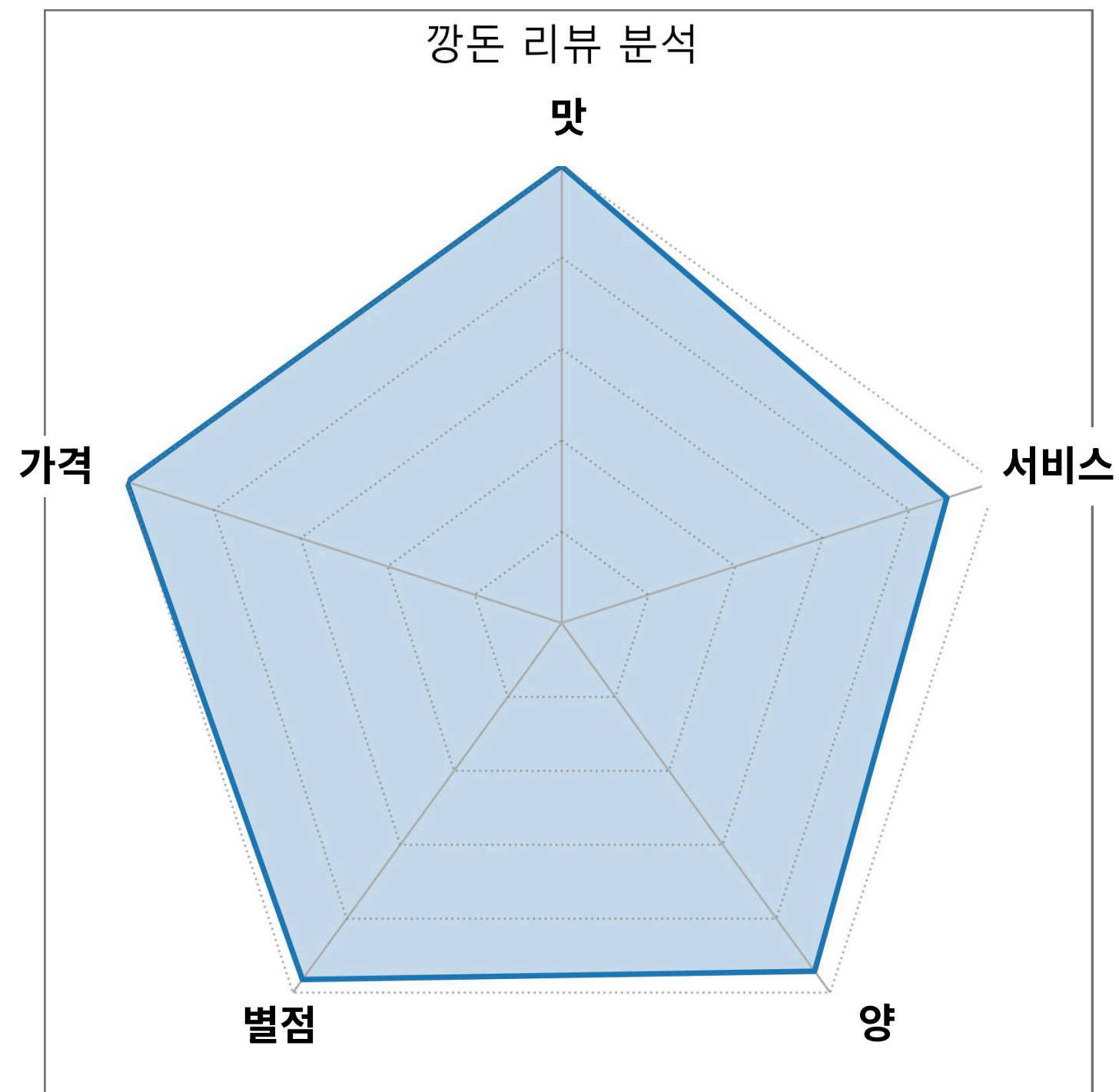
	review_id	store_id	platform	review_date	review_text	final_sentiment	taste	service	quantity
▶	1	2	네이버	2024-08-01	퇴근후 집밥같은 느낌으로 식사하기 좋은 가게...	긍정적	부정적	긍정적	
	2	2	네이버	2024-10-01	역삼동에서 먹을수있는 최고의 건강한 집밥! 계...	긍정적	긍정적		
	3	2	네이버	2024-11-01	과거에 왔을때 쌈상추와 함께 고추 가 나왔었는데...	부정적		부정적	부정적
	4	2	네이버	2024-10-01	푸짐하고 따뜻한 집밥 그자체 너무좋아하는곳...	긍정적	긍정적		긍정적
	5	2	네이버	2024-05-01	여기 진짜 맛도좋고 양도 혜자ㅠ 사장님도 친절...	긍정적	긍정적	긍정적	긍정적

맛                      서비스                      양

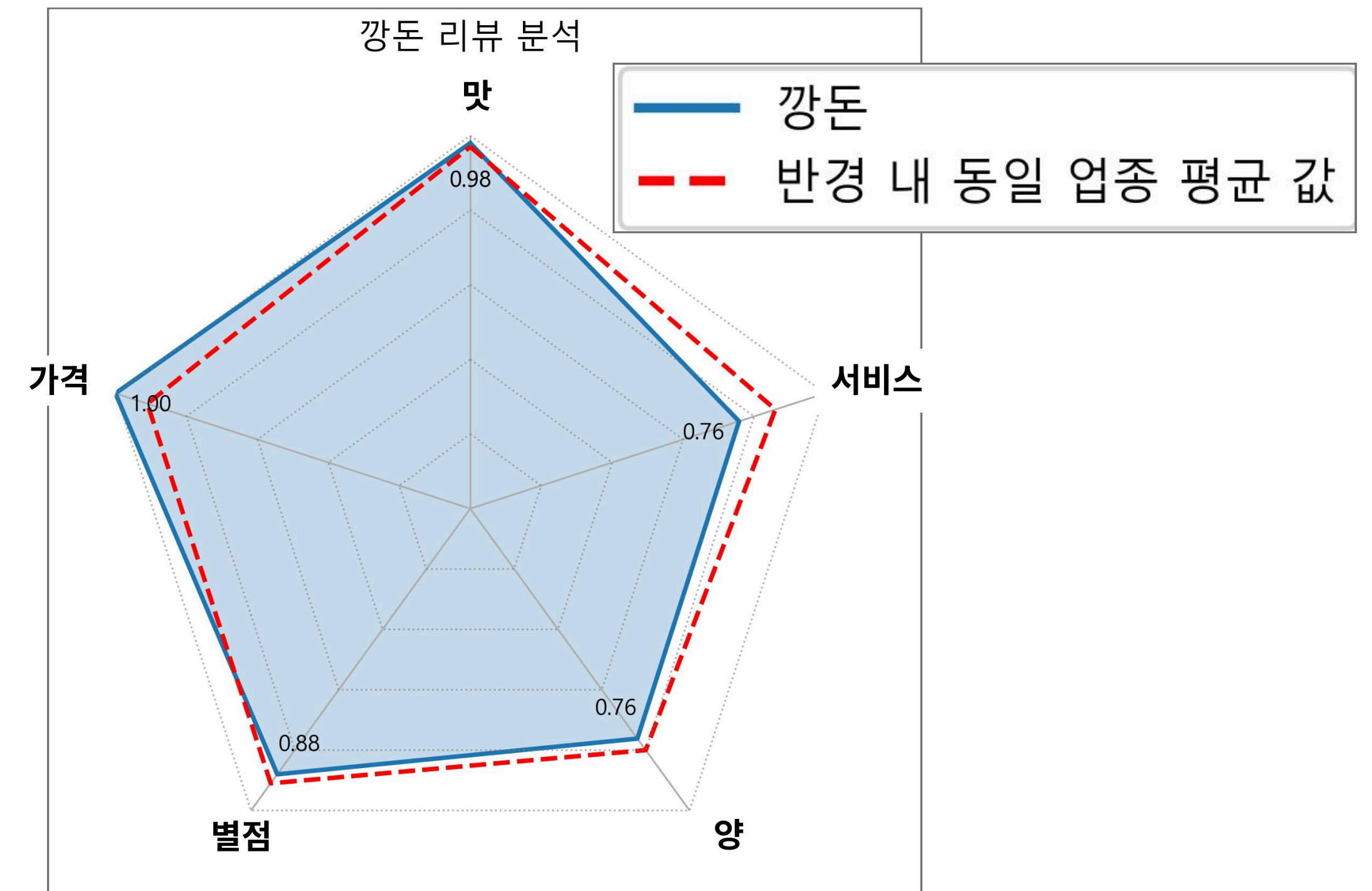
# 분석 리포트

## 3 리뷰 종합 평가

수정 전



수정 후



주변 동일 업종 평균을 빨간 점선으로 나타내 해당 가게의 상대적인 강점과 약점을 한눈에 파악 가능





# 분석 리포트 - 가중 별점 정의

## 가중 별점?

유저리서치 기반 플랫폼별 신뢰도와

실제 플랫폼 리뷰수를 반영

(리뷰 수가 많을수록 더 신뢰할 수 있는 정보로 간주)

신뢰도 =  $\sum(\text{점수} \times \text{응답 수}) / \text{전체 응답 수}$

리뷰 비율 =  $(\text{플랫폼 리뷰 개수}) / (\text{총 리뷰 개수})$

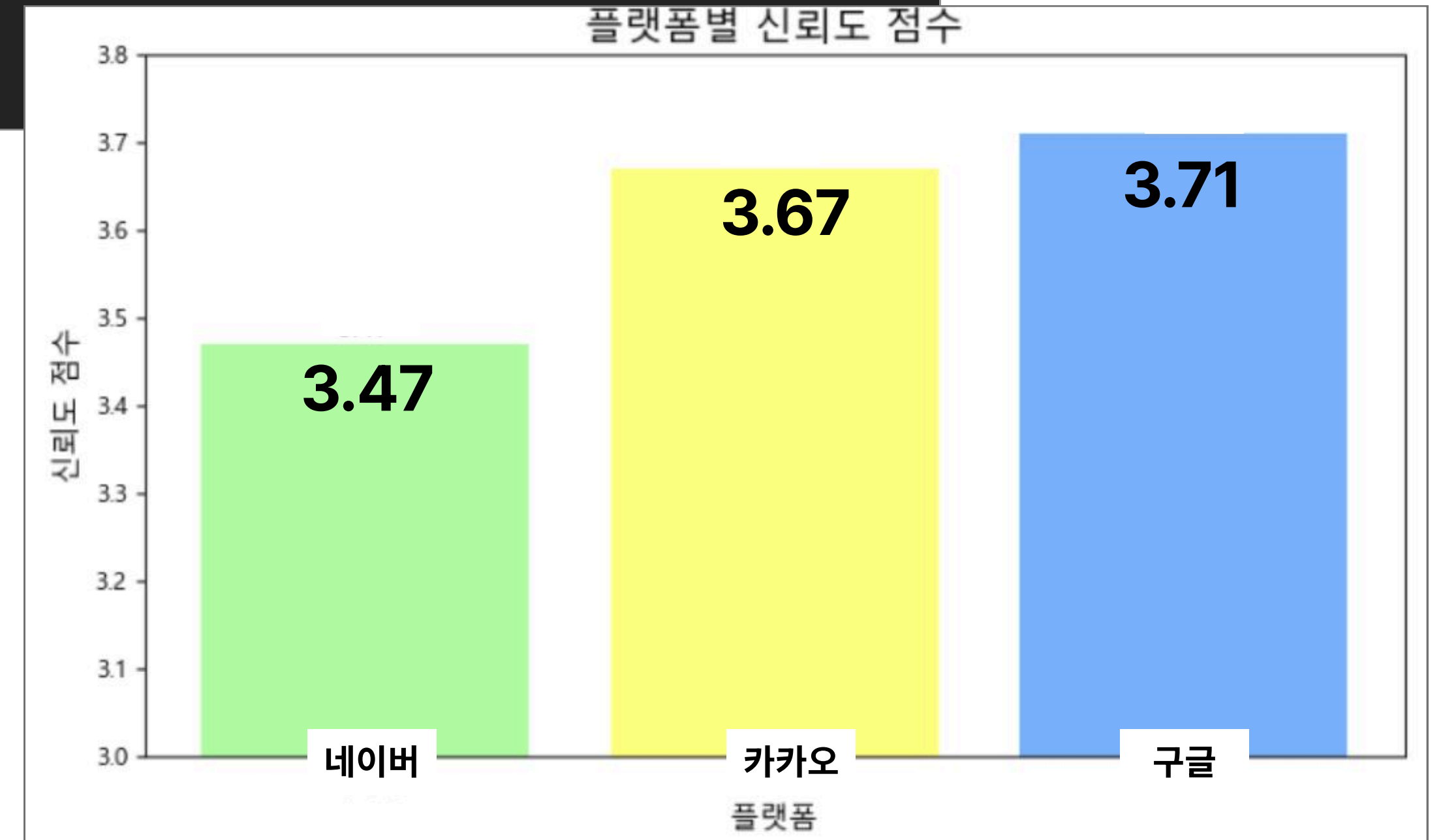
가중 별점 =  $\sum(\text{기존플랫폼 별점} \times \text{신뢰도} \times \text{리뷰비율})$

```
# 구글폼 데이터 준비
platform_scores = {
    '네이버': {1: 2, 2: 14, 3: 36, 4: 43, 5: 2},
    '카카오': {1: 1, 2: 9, 3: 4, 4: 25, 5: 6},
    '구글': {1: 0, 2: 3, 3: 14, 4: 20, 5: 5}
}

# 신뢰도 계산 함수
def calculate_trust(platform_data):
    total_responses = sum(platform_data.values()) # 전체 응답 수
    weighted_sum = sum(score * count for score, count in platform_data.items()) # 가중 합계
    return weighted_sum / total_responses # 가중 평균 계산

# 플랫폼별 신뢰도 계산
trust_scores = {platform: calculate_trust(data) for platform, data in platform_scores.items()}

네이버: 3.47
카카오: 3.67
구글: 3.71
```





## 분석 리포트 5 전체 리뷰 워드 클라우드

수정 전



수정 후



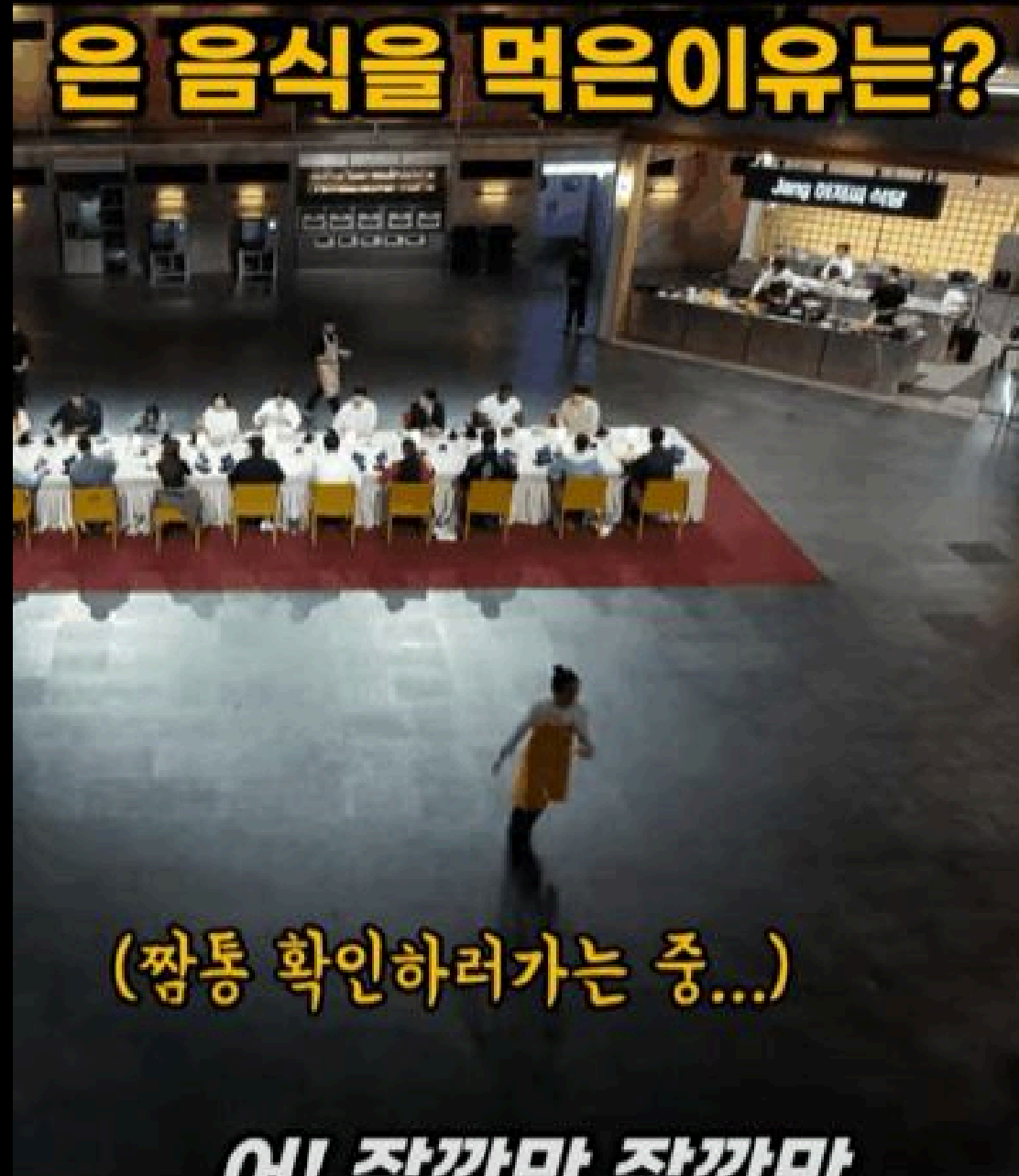
리뷰내용 전체를 한 눈에 보기 쉽게 시각화

## 형태소 분석, 불용어 제거, 단어빈도 계산 과정을 거쳐 워드클라우드로 표현

# 비즈니스 모델



**백종원 그가 짬통의 남  
은 음식을 먹은이유는?**



(짬통 확인하러가는 중...)

**어! 잠깐만 잠깐만**

#넷플릭스 #흑백요리사

# 비즈니스 모델



## 리뷰 기반 매장 운영 제안 리포트

찐뷰 유저 데이터와 해당 가게의 리뷰 데이터를 결합하여 매장 운영 리포트를 제공



- 음식점의 긍정/부정 리뷰 비율
- 부정 리뷰 원인 분석(위생, 서비스, 음식 품질 등)
- 경쟁 음식점과의 리뷰 비교
- 찐뷰 내 인기 리뷰 키워드 기반 트렌드 분석
- 이 외 사용자 평균 식대 데이터, 저장함 데이터 등을 바탕으로한 추가 데이터 제공



# 향후 계획

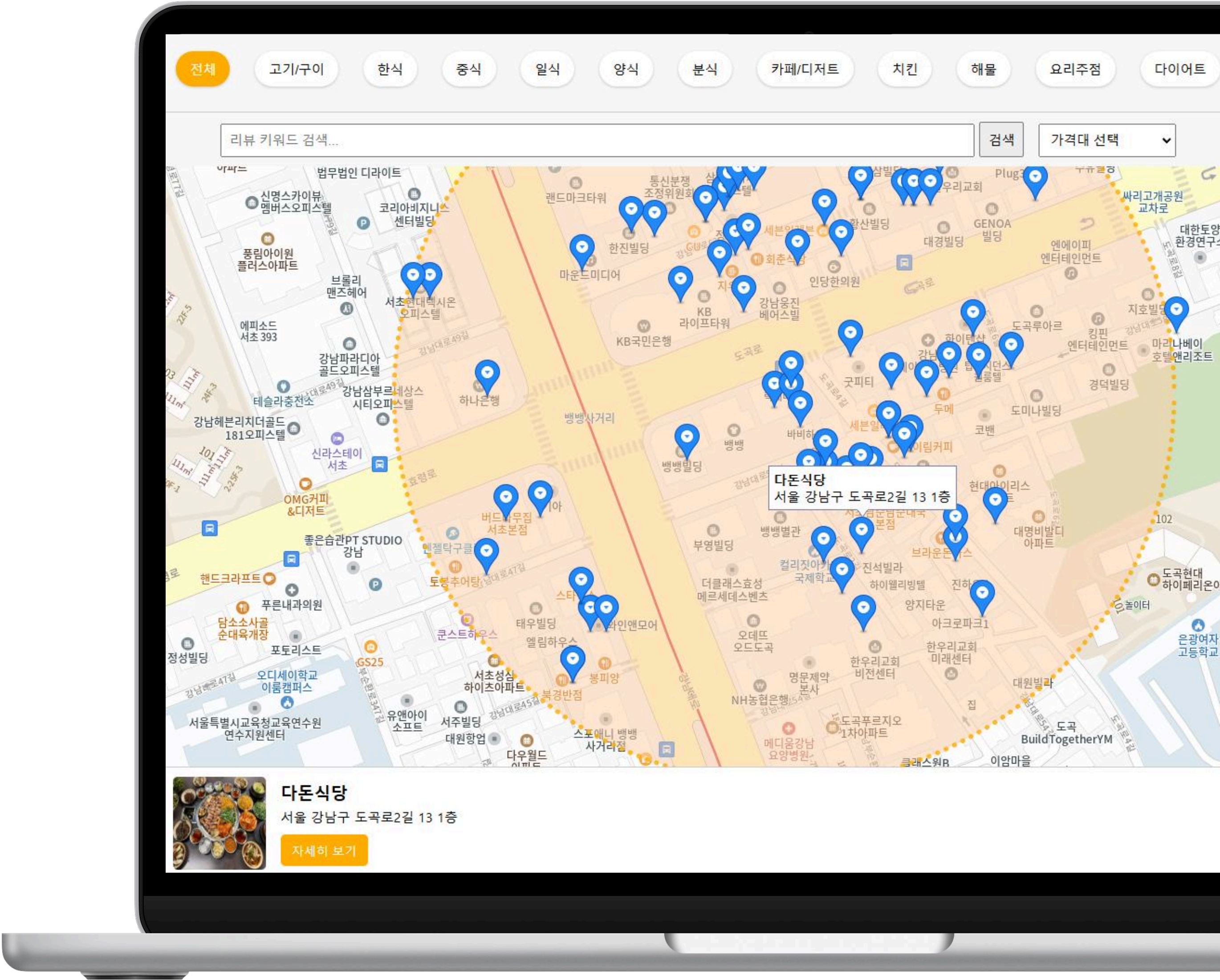


http://zzinview.site/

## 1차 배포

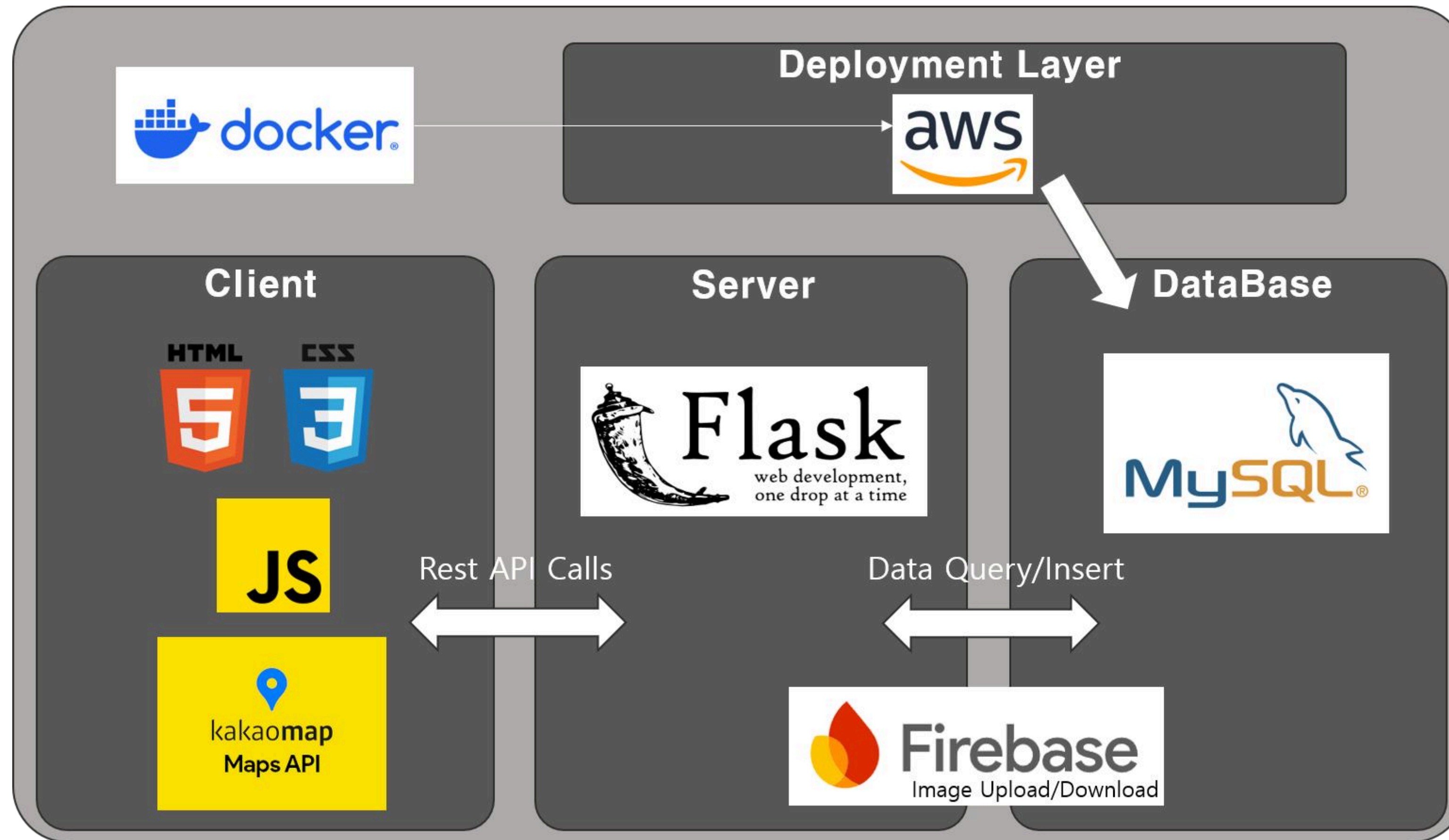
1차 설문 조사 대상자들 중 2차 인터뷰를 진행  
그 결과, 식당 월드컵과 같은 기능을 삭제

✓ 실현 가능성을 고려해 핵심 기능에 집중하기





# 아키텍처 소개



# 위드인 소개

기획

분석



김지연

유저리서치  
프로토타입 제작



김혜정

유저리서치  
기획안 작성



서민서

데이터 분석  
구현 및 배포



이남오

데이터 분석  
기획안 작성

**Q&A**