

# 커뮤니티 크롤링을 통한 K리그 충성고객의 관심사 및 성향 파악

(제목+내용) 검색을 통해 충성고객의  
관심사를 파악해 홈페이지 개선

AI - 14 한원희



# K LEAGUE 1

# 회사 소개 및 운영

‘더스포츠’는 Web 분야 사업을 전개하고 있는 회사입니다.  
동종업계 최초로 반응형 웹사이트, 롤오버 메뉴를 도입하는 등 항상  
새롭고 다양한 UI/UX로 이용자 경험의 향상을 추구해 왔습니다.

데이터의 중요성이 부각되었지만 대부분 전력 분석, 선수 기량 향상  
등에 초점이 맞추어졌고, 실질적으로 구단의 매출을 향상시킬 수  
있는 마케팅 부문에서는 지금도 여전히 '팩트(Fact)'에 기반한  
의사결정보다 '직감(Intuition)'에 의한 의사결정이 먼저 이루어지고  
있습니다.

현재 자체 개발한 CRM 시스템을 구단 실무에 활용하고 있는 K리그  
유일의 사례를 보유하고 있으며, 관련 비즈니스에 집중하고  
있습니다.



**더스포츠 현재 클라이언트**



인천유나이티드(2016년~현재)



전남드래곤즈(2017년~현재)



포항스틸러스(2017년~현재)



서울이랜드(2017년~현재)



강원FC(2019년~현재)



수원삼성(2022년~현재)



## 1. SWOT 분석

### → Strength(강점)

경쟁업체인 다른 k리그1 홈페이지에서는 볼 수 없는 최다득점, 최다도움의 키플레이어 지표로 팀의 이해에 도움을 줌

### → Weaknesses(약점)

다른 K리그1 홈페이지에 비해 충성고객층 대상이 아닌 홈페이지 구성

### → Opportunities(기회)

주중 경기가 많았음에도 경기 평균관중이 작년대비 2배 증가. 즉, 현재 신규 유입이 많음

### → Treath(위협)

2023년 부터 네이버 무료 중계가 사라져 k리그 신규 유입이 더 적어질 전망

# SWOT 분석을 통해 알 수 있는 것 !

올해는 신규 고객 유입이 많다.  
하지만 신규 고객 유입이 적어지므로  
충성 고객 유지 및 증가가 중요 !

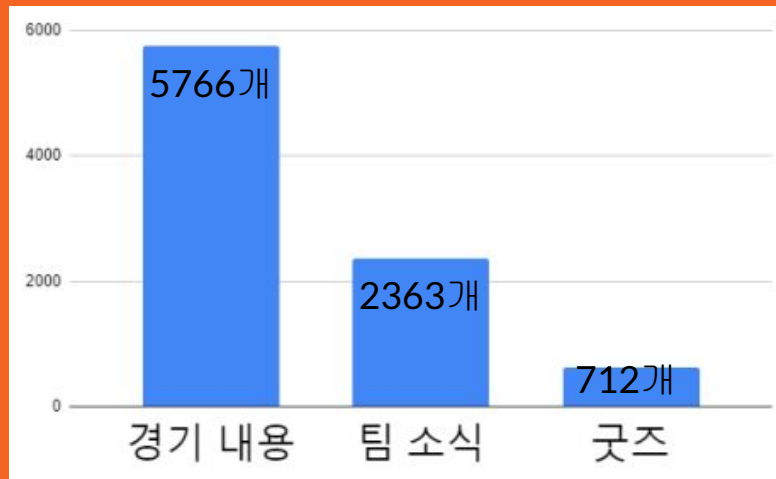
에펨코리아 커뮤니티 가장 많은 검색어

2022년 k리그 전체게시글 58681개 중

1.경기관련 (경기력,응원,중계,  
못한or못하,잘한or잘하,직관,보러,  
순위)

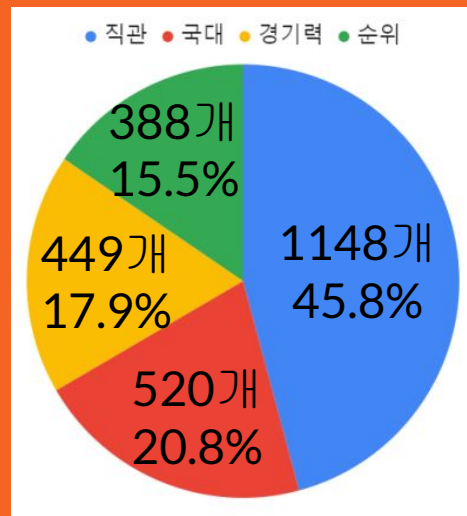
2.팀 소식관련  
(영입, 경질,온다or오면,감독)

3.굿즈관련  
(유니폼, 머플러,구매,기념)

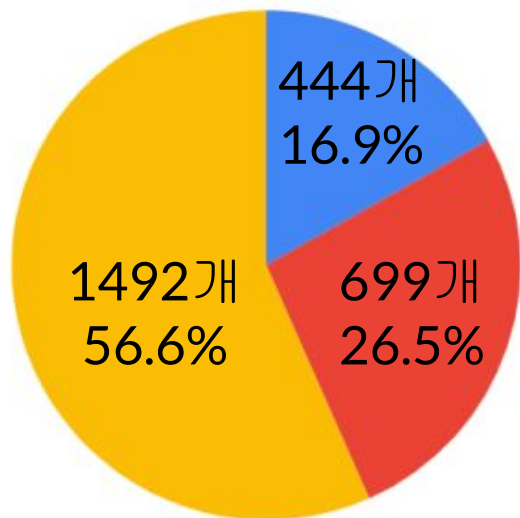


키워드 : 경기

1. 직관
2. 국대
3. 경기력
4. 순위

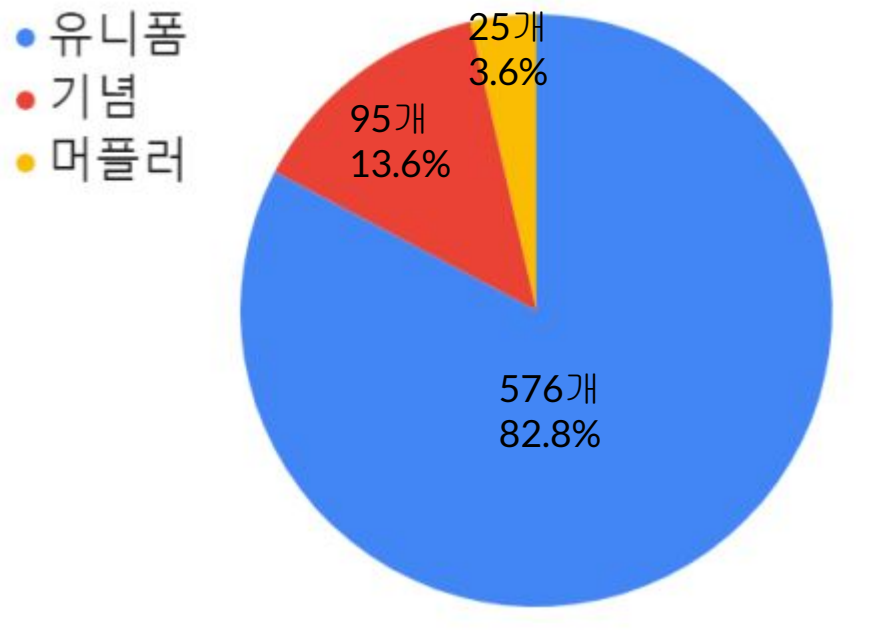


● 영입,경질 ● 온다,오면 ● 감독



키워드 : 팀 소식

1. 영입, 경질
2. 온다, 오면
3. 감독



키워드 : 굿즈

1. 머플러
2. 유니폼
3. 기념(승격기념,우승기념)



# 홈페이지 불만사항

경기시작전에 감독이나 인터뷰 해서 뭐 누구 부상이다 이런거 알려주기도하고 어떻게 하겠다 이런거 간단하게 하는거같은데 이런 내용은 어디서봄?  
각 구단 **공홈**가야되나

수원 유니폼

**공홈**에는 이제 아예 안들오는거임?

-수원삼성블루윙즈

아니 수원 **공홈** 왜이렇게 바뀐?

뭔 선수 기록같은거도 못보고 스크롤만 돼

-수원삼성블루윙즈

## 4. 홈페이지 개선 및 기대 효과

1. 직관과 관련된 글이 제일 많았고 그 뒤로, 국대, 경기력, 순위 등이 따랐다. 이를 통해, 직관을 위한 표 예매와 팀순위를 홈페이지 메인에 표시하도록 한다. 하지만 팀순위가 항상 하위권인 팀들의 홈페이지에는 기능을 오히려 빼도록 한다.

→ 표 예매와 팀 순위 이미 모두 메인에 표시되어있다. 하지만 하위권 팀들의 홈페이지에 순위가 표시되어있어 이를 제거함으로써 부정경험을 줄이고 충성 고객의 높은 충성도를 유지한다.

2. 감독에 관련된 글이 제일 많았고 선수가 영입을 희망하는 글, 영입, 경질과 관련된 오피셜 글이 많았다. 홈페이지 메인에 팬과 팀이 소통하는 창구를 만든다.

→ 홈페이지가 팀 소식을 제일 빠르고 쉽게 알릴 수 있는 역할을 해서 충성 고객의 충성도를 높이는 기대 효과를 가져온다.

3. 유니폼과 관련된 글이 제일 많았고 성적관련 굿즈구매와 머플러가 많이 차지했다. 팀과 관련된 기념일(ex. 승격 20주년)을 캘린더에 표시하고 홈페이지 메인에 굿즈샵 혹은 굿즈샵 링크를 개설한다.

→ 충성 고객들에게 기념일 긍정 경험을 되살리고 이를 나눔으로써 충성도를 높이는 기대효과를 가져온다.

# 자체 평가 및 후기

- 에펨코리아의 국내축구 게시판이 국대경기와 K리그 경기 이야기가 섞인 게시판이기 때문에 소주제가 잡담인 게시글을 제외하고 K리그 게시판인 글만 크롤링을 해올 수 밖에 없어 정확한 여론을 파악하지 못해 아쉬웠다.
- 커뮤니티 이용자가 모두 홈페이지 이용자라고 생각할 수는 없기 때문에 커뮤니티 여론과 성향을 반영한 홈페이지 수정이 얼마나 효과있을지는 미지수라고 생각되어서 아쉬웠다.
- 여러 사이트가 크롤링이 막혀있어 진행중에 당황스러웠다.