



청소에 우러러

한 점 부끄럼 없기를

방 안에 이는 먼지에도 나는 괴로와했다

한 걸음 더

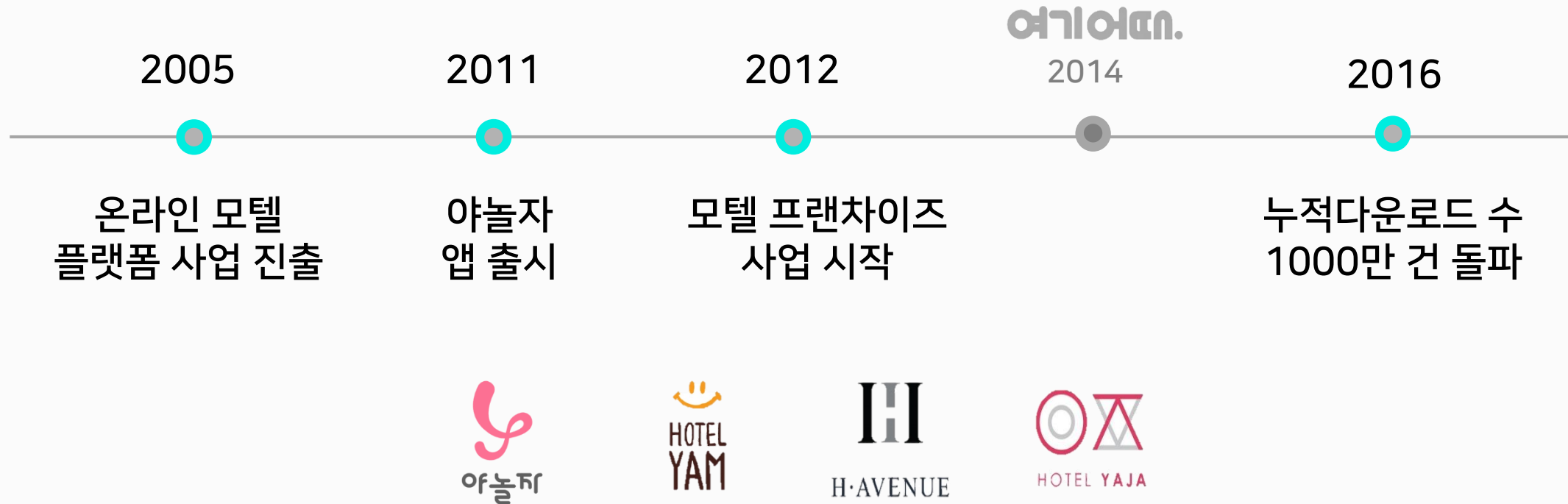
김건우 김명환 김은채 남동현 이준석

CONTENTS

- SITUATION
- PROBLEM
- TARGET
- SOLUTION

야놀자는 숙박앱 시장의

리딩브랜드로서 자리매김 했습니다



이를 가능케한 성공 비결은

야놀자가 소비자를 위해 만든 신뢰의 기준



모텔에 대한 고객의 **불안 해소**

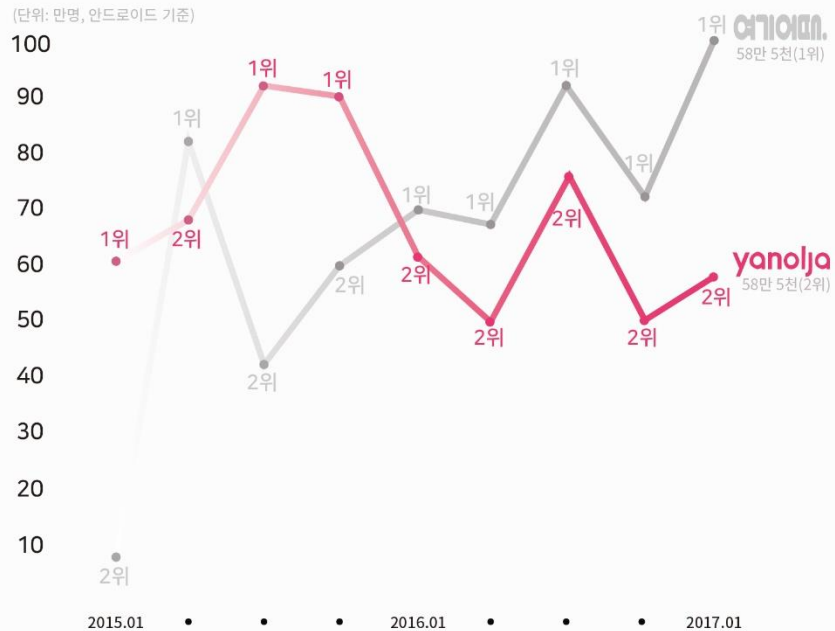


합리적 **가격 약속**으로 신뢰 구축

하지만 경쟁업체들의 약진으로

1위 경쟁은 점점 더 치열해지고 있습니다

주요 숙박 어플 이용자 수 추이



제목: '격전장' 된 숙박 앱 시장...선두주자 '야놀자'와 판도 바꾼 후발주자 '여기어때'

출처: NextDaily | 날짜: 2017.03.01



그렇다면 숙박앱을 이용해 모텔을 선택하는 소비자는 무엇을 중요하게 생각할까?

바로, 청결!

■ 소비자의 모텔 선택 기준



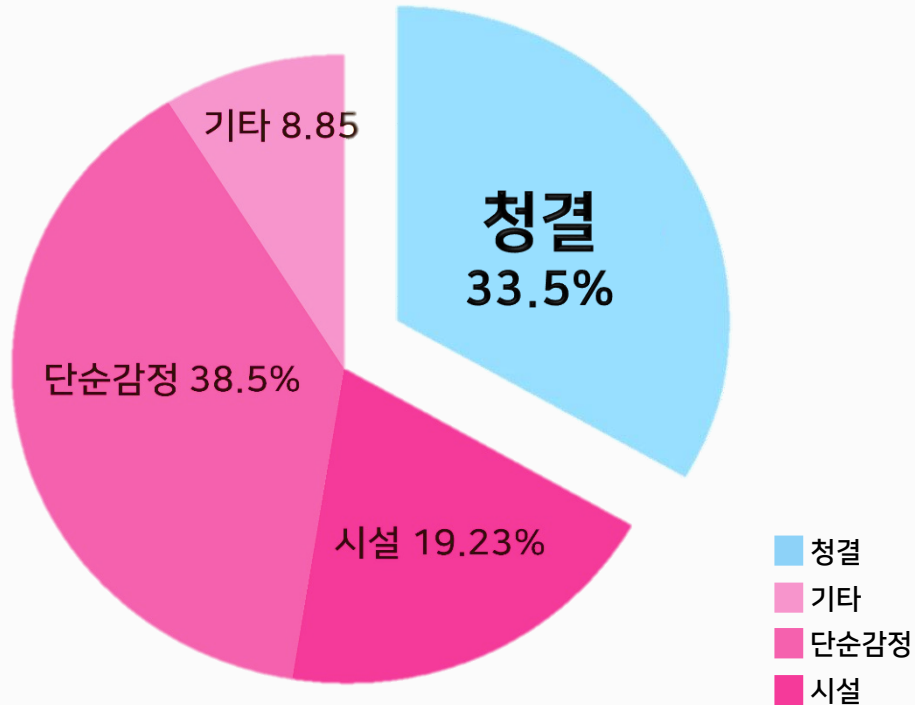
- 저는 **청결이 가장 중요해요**. 근데 요즘은 사진에 보정을 해서 실제로 깨끗한지 알 수가 없어요 ...
- 별 점과 후기를 가장 중시해요. 후기를 보면 실제 모텔 안이 어떤지와 **청결을 간접적으로 알 수 있으니까요**.
- 위치를 가장 중시해요. 보통 가격은 다 비슷하니까요. **청결은 당연히 기본 베이스로 깔고 가야죠...**

자료수: 1,000건 | 형태소 추출: Python | 출처: 네이버 카페 | 자료수집기간: 2015.06 ~ 2018.01

야놀자 어플리케이션 후기에서도

역시, 청결!

야놀자 어플리케이션 고객 후기



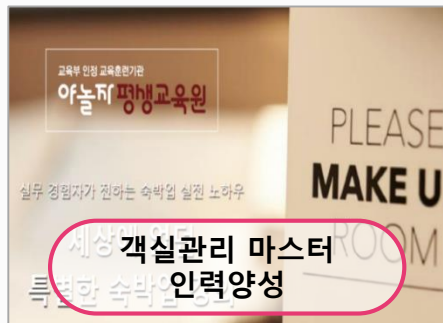
자료수: 260건 | 출처: 야놀자 홈페이지 | 날짜: 2018년 기준

- 모텔이 넓고 좋았어요. 조명도 밝고 **방이 깔끔한게 가장 마음에 드네요.**
- 여기 **깔끔**합니다!! 무엇보다 욕조가 **금방 청소**한 것 같아서 좋아요.
- 편안하고 따뜻해요. 잠깐 쉬러 갔었는데 푹 쉬다 왔어요. 대실 인데도 **침대시트 매번 가는 거 같습니다.**

100여개의 프랜차이즈를 가지고 있는 야놀자는

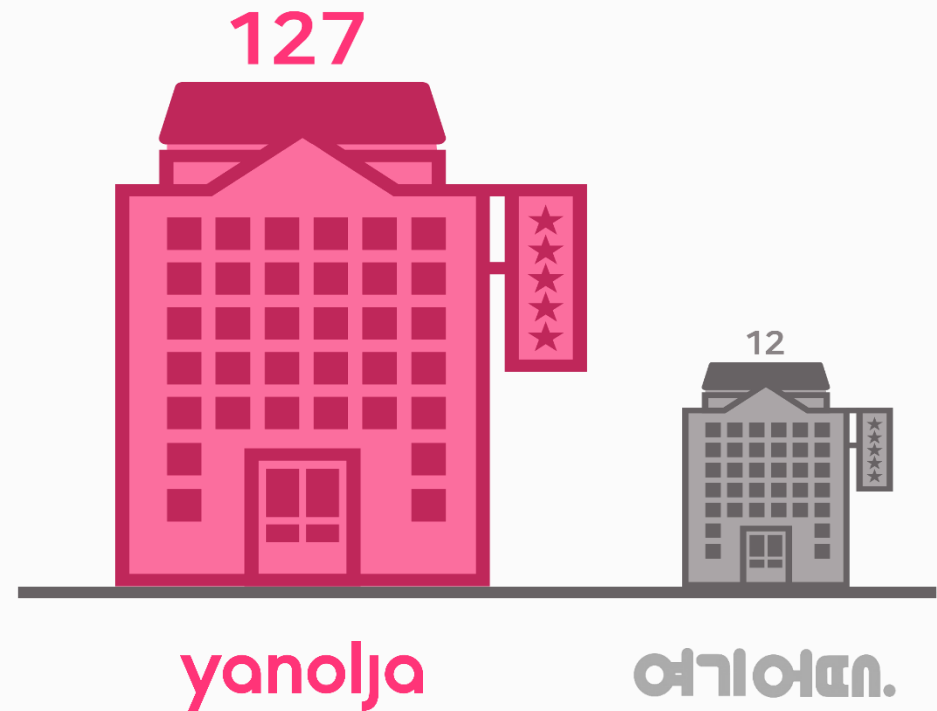
자사 프랜차이즈를 중심으로 청결 활동을 펼치고 있다

■ 진행중인 청결 관련 활동



출처: 야놀자 홈페이지 | 날짜: 2017년 기준

■ 프랜차이즈 개수 비교



출처: 각 사 홈페이지 | 날짜: 2017년 기준

소비자는 야놀자와 청결을 연결 짓지 않았습니다

[illegible]

야놀자와 야놀자 활동 간 상관계수

	상관계수(R)	야놀자 활동
야놀자	-0.12	좋은숙박연구소
	0.05	야놀자 평생교육원
	0.02	한경희

대상연령: 19 ~ 39세 | 출처: 네이버 트렌드 | 자료수집기간: 2016.01 ~ 2018.01

An illustration on a pink background featuring a person with a round orange head and a red 'y' shaped face, wearing a teal jumpsuit. They are holding a long-handled mop and mopping a floor. A red bucket is on the left. A large teal diagonal stripe runs from the top right to the bottom left. Three yellow starburst shapes are placed along the stripe. A grey rectangular box with white text is positioned in the center.

야놀자에게 제안하는 마케팅 솔루션

마크의 힘을 아는자 마크를 이용하라!



연관어 맵: 몰카안심존

연관어	탐색건수
모텔	272
민다	270
심심하다	268
댓글	267

또한 문에는 몰카안심존 이라고 적혀있어,
믿을 수 있는 숙박업소라고 생각할 수 있었어요!!

님들 숙소를 잡을땐... 꼭 몰카안심존 같은거
적혀있는 곳으로 가세요... 믿을 수가 없어요..

감성 분석: 몰카안심존

	탐색건수
민다	270
심심하다	268
불법	267

마크의 힘을 아는자 마크를 이용하라!



연관어 맵: 몰카안심존

연관어	탐색건수
모텔	272
민다	270
심심하다	268
댓글	267

또한 문에는 몰카안심존 이라고 적혀있어,
믿을 수 있는 숙박업소라고 생각할 수 있었어요!!

님들 숙소를 잡을땐... 꼭 몰카안심존 같은거
적혀있는 곳으로 가세요... 믿을 수가 없어요..

감성 분석: 몰카안심존

	탐색건수
민다	270
심심하다	268
불법	267

마크의 힘을 아는자 마크를 이용하라!



IDEA

야놀자만의 차별화된 청결 시스템을
한 눈에 소비자에게 전달!



EXPECTATION

소비자는 안심, 야놀자는 신뢰를!
“야놀자=청결”이라는 이미지 연상 효과
청결을 중시하는 소비자들의 이용률 증대

마크의 힘을 아는자 마크를 이용하라!



MANAGEMENT

- 야놀자의 청결 관리 시스템을 준수하는 업소인가?
- 야놀자 평생 교육원을 수료한 객실 관리자를 고용했는가?
- 좋은 숙박 연구소 물품을 사용하는가?
- 야놀자 천사단의 기습 방문에 자신 있는가?
- 사용자의 별점 기준을 만족하는가?

정리 정돈 전문가, 침대 정리 매니저...,
너무 길지 않아?



IDEA

야놀자 평생 교육원을 이수한 크:린 단원에게
청결 전문가 유니폼을 제공



EXPECTATION

객실 관리자의 이미지 개선
유니폼을 통해 크:린 단원의 활동소개
크:린존, 크:린 단원이 통일된 가치를 전달!

정리 정돈 전문가, 침대 정리 매니저...,
너무 길지 않아?



IDEA

야놀자 평생 교육원을 이수한 크:린 단원에게
청결 전문가 유니폼을 제공



EXPECTATION

객실 관리자의 이미지 개선
유니폼을 통해 크:린 단원의 활동소개
크:린존, 크:린 단원이 통일된 가치를 전달!

쿠폰은 도망가지 않아,
도망 가는건 늘 자기 자신이지!



쿠폰/이벤트 소비자 반응

순위	명사	빈도
1	쿠폰	26
2	예약	17
3	모텔	17
4	어플	15
5	앱	14

이벤트도 많고 무엇보다
3회 예약시 쿠폰 발급해주는게 좋네요~~

3만원 무한지급 이벤트 덕분에 어반플레이스 강남을
할인받고 예약할 수 있었던게 가장 좋았어요.

순위	명사	빈도
1	예약	951
2	이벤트	657
3	모텔	574
4	숙박	570
5	여행	570

쿠폰은 도망가지 않아,
도망 가는건 늘 자기 자신이지!



쿠폰/이벤트 소비자 반응

순위	명사	빈도
1	쿠폰	26
2	예약	17
3	모텔	17
4	어플	15
5	앱	14

이벤트도 많고 무엇보다
3회 예약시 쿠폰 발급해주는게 좋네요~~

3만원 무한지급 이벤트 덕분에 어반플레이스 강남을
할인받고 예약할 수 있었던게 가장 좋았어요.

순위	명사	빈도
1	예약	951
2	이벤트	657
3	모텔	574
4	숙박	570
5	여행	570

쿠폰은 도망가지 않아,
도망 가는건 늘 자기 자신이지!



IDEA

야놀자 어플의 QR코드 스캔 기능을 이용해
청소 담당자와 청결 체크리스트를 확인
이후 청소상태 평가(별점) 횟수로 쿠폰 지급!



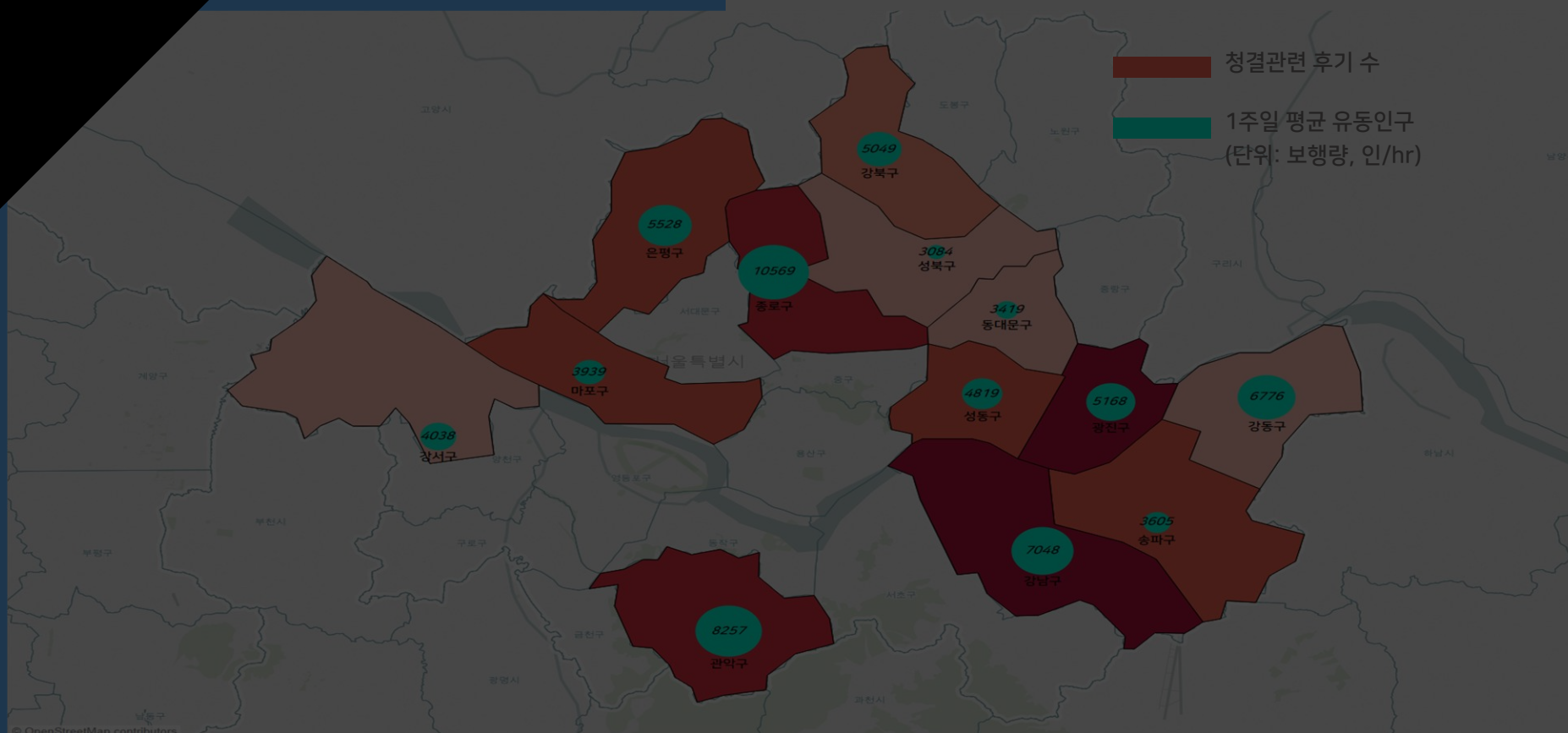
EXPECTATION

앱 사용자 증가
청결 체크리스트 확인을 통해
소비자에게 심리적 안정을!

췌! 크린존의 영업 비밀,
눈에 보이게 전부다!



야놀자 프렌차이즈의 청결 댓글 비율과 유동인구의 상관관계



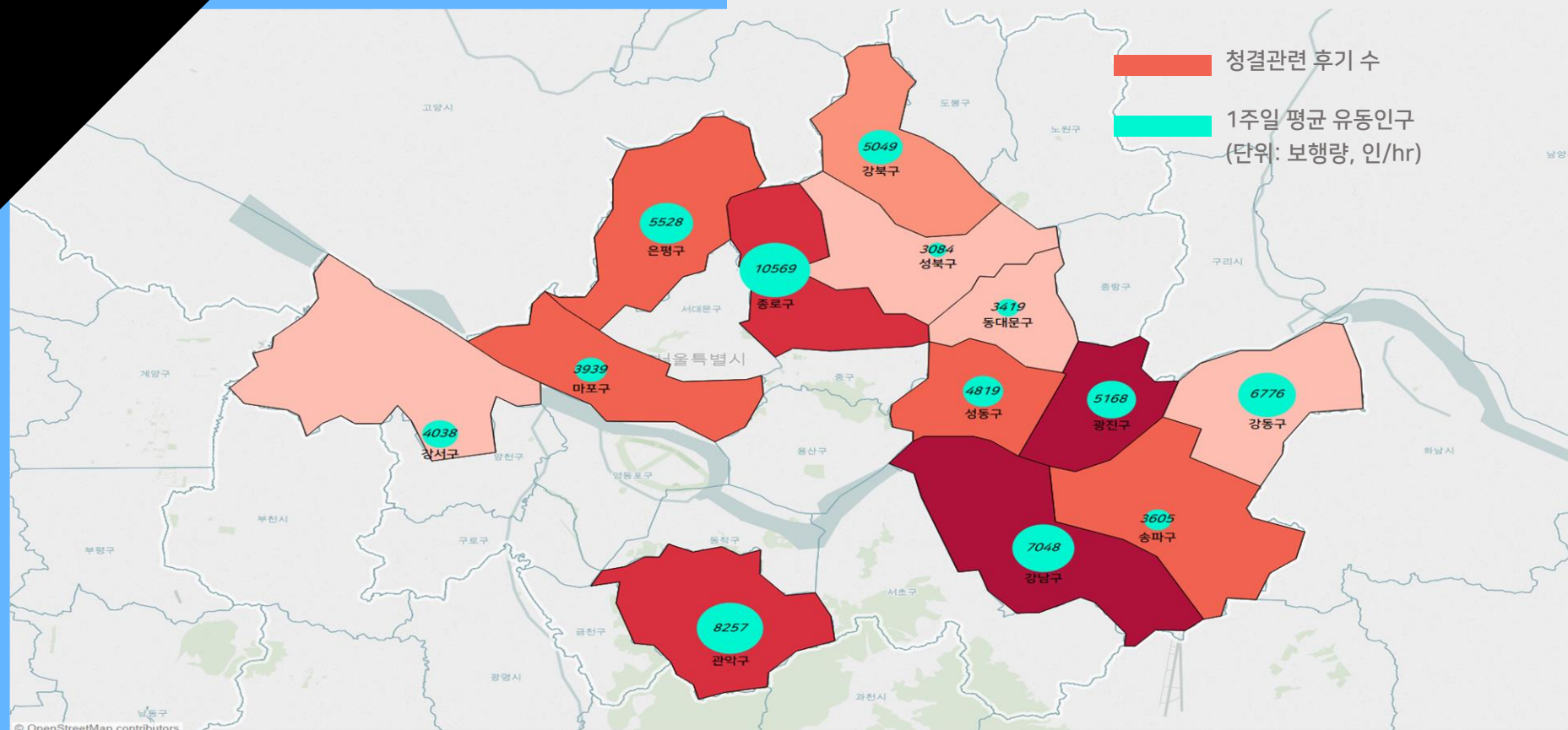
<청결관련후기> 자료수: 500건 | 시각화: Tableau | 출처: 야놀자 홈페이지 | 자료수집기간: 2018.1

<유동인구자료> 시각화: Tableau | 출처: 서울시 정보소통광장 | 날짜: 2015.12

췌! 크린존의 영업 비밀,
눈에 보이게 전부다!

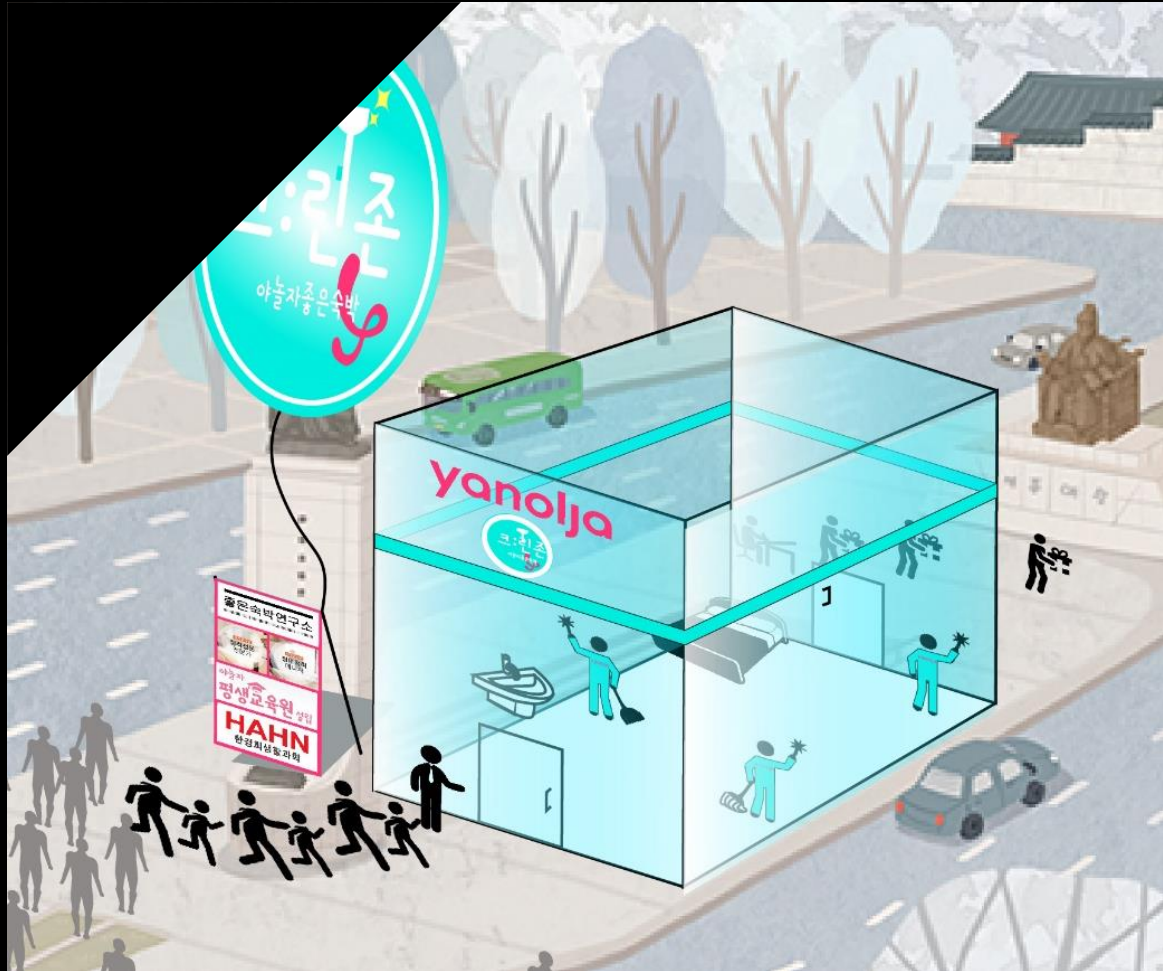


야놀자 프렌차이즈의 청결 댓글량과 유동인구의 관계



<청결관련후기> 자료수: 500건 | 시각화: Tableau | 출처: 야놀자 홈페이지 | 날짜: 2018.01
<유동인구자료> 시각화: Tableau | 출처: 서울시 정보소통광장 | 날짜: 2015.12

췌! 크린존의 영업 비밀,
눈에 보이게 전부다!



IDEA

'내가 자는 곳은 어떻게 청소할까?' 라는
소비자들의 궁금증을 겨냥한 심리 마케팅!



EXPECTATION

야놀자의 청결 관리 시스템 공개
소비자의 참여를 유도해 브랜드 홍보 효과
SNS 업데이트 이벤트로 홍보
좋은숙박연구소 상품 홍보



```
print ("야놀자")
```

```
"크:린존"
```


Q&A

