

# 텍스트 마이닝과 데이터 마이닝

# Part 02. 텍스트 마이닝 개요

정 정 민

## Chapter 05. 텍스트 마이닝 사례

---

### 1. 텍스트 마이닝 적용 사례

# 텍스트 마이닝 적용 사례

## 자주 묻는 질문 (FAQ)

---

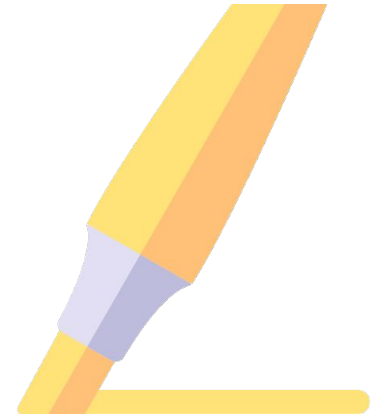
- 자주 묻는 질문과 그에 대한 답변을 모아 놓은 목록
- 사용자가 자주 겪는 문제나 궁금증을 빠르게 해결할 수 있도록 도움
- CS, 고객 피드백, 리뷰 등에서 수집된 질문 - 답변의 패턴을 식별 및 분석
- 자주 묻는 질문(FAQ)를 생성
- 지속적인 업데이트로 서비스를 개선
- 또한, 이를 바탕으로 제품의 개선 포인트를 찾아낼 수 있음
- 사용자는
  - 빠른 문제 해결과
  - 편리한 정보 접근이 가능
- 서비스 제공자는
  - 고객 지원 비용 절감 및
  - 고객 만족도 향상 효과를 얻을 수 있음



## 책에 밑줄 긋기

---

- 교과서, 독서하는 책에서 중요한 정보에 밑줄을 칠함
- 과거 정보들을 바탕으로 중요한 내용이 무엇인지 판단
- 목적에 맞는 밑줄 긋기 필요
  - 시험에 나오거나
  - 개인적인 흥미 관련 내용이거나
  - 책에서 인사이트를 주는 포인트
- 이를 통해 독자는
  - 다시 읽는 시점에 **중요한 정보를 빠르게 시각화** 할 수 있고
  - 기억력 강화를 통해
  - **정보 정리를 효과적**으로 진행



## 심리 분석

- 환자로부터 나온 글 내용 속 단어, 문구, 분위기를 바탕으로
- 그의 심리 상태, 감정 변화, 중요한 사건이나 생각 패턴을 파악
- 디지털화 된 데이터(일기, 전화 내용, 상담 내용 등) 내에 존재하는 환자의 감정 상태를 파악
- 그래프와 차트 형태의 시각화 과정으로 빠른 파악이 가능
- 환자의 입장에서는
  - 본인의 상태를 깊게 이해할 수 있고
  - 맞춤형 치료 과정 진행
- 상담사의 입장에서는
  - 상담의 효과를 향상
  - 환자의 상태를 정량적으로 확인하며 치료 과정의 변화를 확인할 수 있음



# 신문 스크래핑

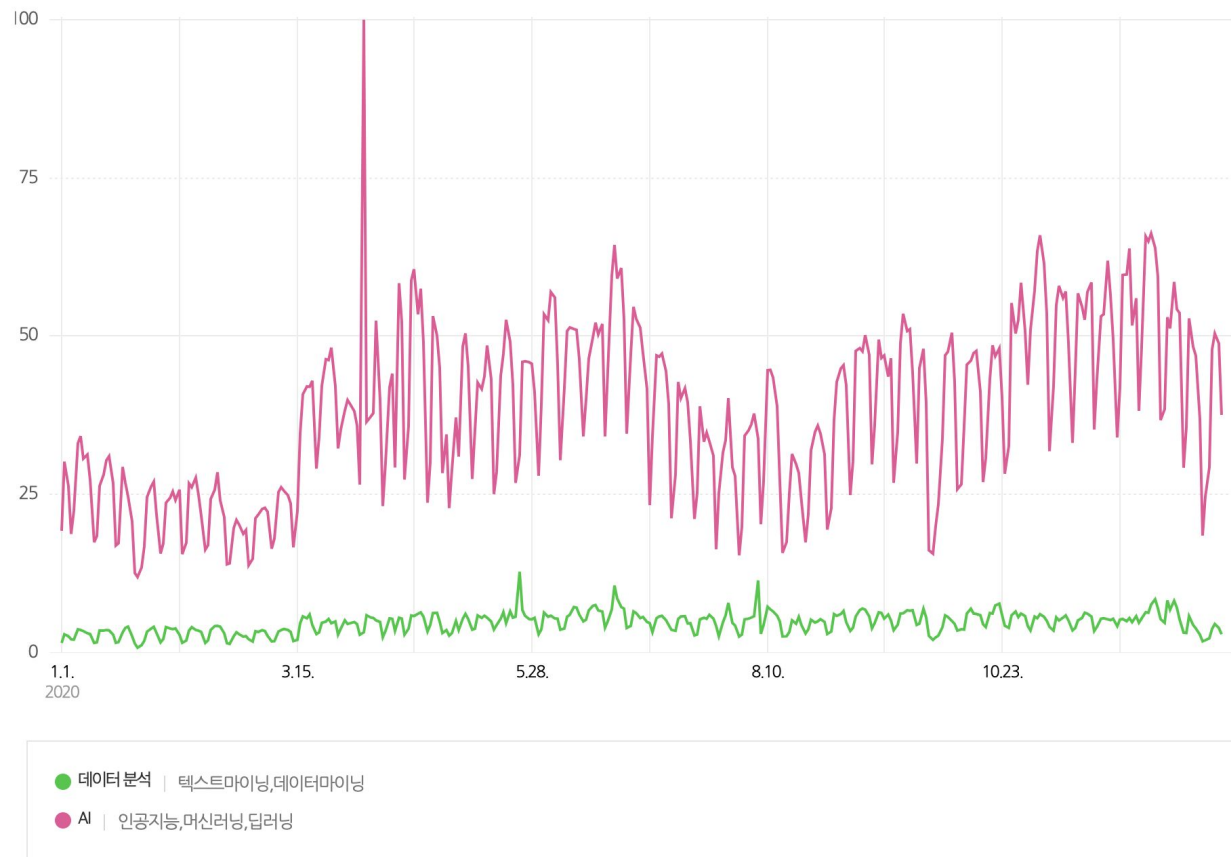
- 신문 내용을 보고 관심 내용을 스크래핑!
- 관심 있는 주제와 관련된 내용을 인식하는 과정이 필요
  - 특정 개체의 이름
  - 관심 이슈 등
- 이를 통해 구독자는
  - 최신 데이터를 추적할 수 있고
  - **관심 분야의 패턴**을 확인할 수 있음
    - 시간에 따른 의미 관계 파악
    - 언론사 별로 바라보는 여러 시각 정리 및 다양한 관점 습득
  - 투자, 사업성 등 다양한 관점의 의사결정을 내릴 수 있음





# 네이버 검색 트렌드

- 검색어 단어의 발현 횟수를 기반으로 트렌드를 확인
- 사람들의 관심사, 전 국민적인 이슈 등을 파악할 수 있음
- 이를 바탕으로
  - 특정 단어에 대한 사람들의 관심사를 파악
  - 제품 판매 및 예측을 미리 예측해볼 수 있음
  - 비즈니스의 의사결정에 활용될 수 있음



**E.O.D**