

텍스트 마이닝과 데이터 마이닝

Part 04. 감정 분석

정 정 민

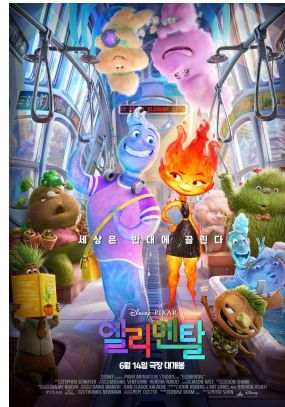
Chapter 09. 감정 분석

1. 감정 분석이란?
2. 감정 분석 사례

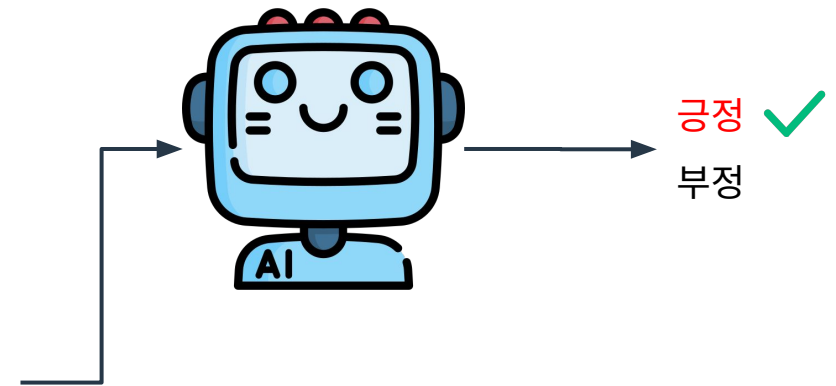
감정 분석이란?

감정 분석(Sentiment Analysis)

- 감정 분석이란
 - 텍스트에서 **작성자의 감정 상태나 태도를 파악하고 분류**하는 과정
 - 텍스트 마이닝과 자연어 처리(NLP) 분야에 속함
- 주로 아래와 같은 기본 범주를 갖고 있음
 - 긍정적 (Positive)
 - 부정적 (Negative)
 - 중립적 (Neutral)
- 현업에서는 텍스트를 넘어 다양한 데이터를 활용해 사용자의 감정을 판단



“웨이드 같은 남자 어디 없나요 ㅠㅠ”



- 감정 분석은 다양한 분야에서 **광범위하게 적용**됨
- **소셜 미디어 감성 모니터링**
 - 소셜 미디어 플랫폼 내 게시글 분석해 대중의 감정과 태도 파악
 - 특정 사건, 제품, 브랜드, 정치적 이슈 등에 대한 대중의 반응을 모니터링
 - 마케팅의 효과를 분석
- **고객 서비스 분석 및 소비자 인사이트**
 - 고객 서비스 대화, 콜 센터 통화 내용, 이메일 등 분석으로 고객의 만족 파악
 - 고객의 불만을 해결하기 위한 인사이트 제공
 - 새로운 제품과 서비스 개발 시 시장의 요구와 기대를 분석
- **헬스케어 및 의료**
 - 환자의 감정 상태 분석
 - 우울증, 불안 장애 등 조기 징후 파악

감정 분석 사례

호텔 리뷰 감정 분석 사례

- **문제 상황**

- 호텔 체인은 기존 별점 시스템을 넘어
- 고객의 세부적인 만족도와 기대를 파악하고자 했음
- 이를 통해 실제 고객의 경험과 감정을 정확하게 반영하고자 했음

- **사용 데이터**

- 별점을 비롯해 온/오프라인 고객 리뷰 분석

- **분석 결과**

- 고객의 세부적인 감정과 평가를 파악
- 불만 고객으로부터 조용함, 편리함, 청결함과 같이 세부적인 개선 사항을 확인

- **대응**

- 개인화된 호텔 서비스 추천을 제공
- 고객 경험 개선 및 호텔 서비스 수준을 향상



콜센터 사례

- **문제 상황**
 - 실시간으로 고객의 감정을 파악하려는 니즈
- **사용 데이터**
 - 콜센터 대화 내용 데이터
 - STT 후 텍스트 기반 감정 분석
- **분석 결과**
 - 고객의 불만과 요구 사항을 실시간으로 파악
 - 그들에게 닥친 문제의 긴급성과 중요성을 평가
- **대응**
 - 고객 서비스 우선순위 조정



의류 소매 업체 감정 분석 사례

- **문제 상황**
 - 업계 트렌드를 파악하고 경쟁 우위를 확보할 필요가 있음
 - 고객의 세부적인 감정과 만족도를 이해할 필요
- **사용 데이터**
 - TikTok 에서 사용자가 생성한 콘텐츠 데이터 분석
 - 영상과 댓글 포함
 - 주요 트렌드, 고객 선호, 반응 등을 분석
- **분석 결과**
 - 고객의 특성과 선호도를 파악
 - 연령, 언어, 가격, 소재, 디자인 등의 통찰력을 얻음
- **대응**
 - 자사 브랜딩 및 마케팅 전략 개선
 - 트렌드에 맞는 캠페인 및 경쟁력 강화 전략 수립



E.O.D