

기획 및 인사이드 도출

우리WON뱅킹 리뷰 감정분석을 통한 대시보드 기획

6조

김민재 김하은 김혜빈 전민찬 조경범

목차

1) 시나리오

- 개요
- 구현 사항
- 관련 시나리오

2) 대시보드 사용법

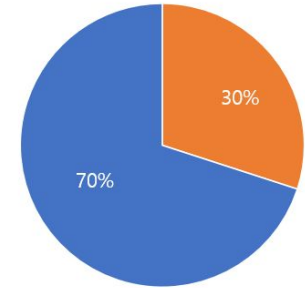
3) 대시보드 특징과 장점



상위 20위 제품의 매출과 순위

전체 상위 20위

1	OS: 프로펠링 엔진	\$179,442
2	삼성 스텔스X200	\$179,442
3	카카오: 카카오	\$179,442
4	삼성 갤럭시S20	\$179,442
5	삼성 갤럭시S20	\$179,442
6	삼성 갤럭시S20	\$179,442
7	삼성 갤럭시S20	\$179,442
8	삼성 갤럭시S20	\$179,442
9	삼성 갤럭시S20	\$179,442
10	삼성 갤럭시S20	\$179,442
11	삼성 갤럭시S20	\$179,442
12	삼성 갤럭시S20	\$179,442
13	삼성 갤럭시S20	\$179,442
14	삼성 갤럭시S20	\$179,442
15	삼성 갤럭시S20	\$179,442



대면 비대면

1. 시나리오

- 개요

- 우리WON뱅킹 플레이 스토어의 리뷰를 타행어플과 비교 및 감정분석
- 시중은행 비대면 거래 비중이 70-80프로에 달하는 등 우리WON뱅킹의 중요도가 증대되는 시점에 필요한 분석
- 우리WON뱅킹에 대한 고객들의 생각을 파악하고 타행 어플 리뷰와 비교하여 우리WON뱅킹의 장 단점 파악
- 업데이트 시기별 리뷰를 분석하고 시중은행의 중요 평가 지표인 MAU를 타행과 비교분석



1. 시나리오

- 구현사항

- 수집한 리뷰를 정제하고 자연어 처리와 감정분석을 통해 감정 점수 매기기
- 우리WON뱅킹과 타행 어플의 플레이 스토어 리뷰 수집
- 감정 점수는 1에서 10까지의 단위로, 10이 최고 점수로 가장 긍정적임을 의미하고, 1이 최저 점수로 가장 부정적임을 의미
- 우리WON뱅킹 리뷰에서 상위 20개의 키워드를 추출하여 고객의 주요 불만사항을 확인
- 수집한 리뷰에서 월별 리뷰 개수와 월별 평점 추이를 확인하고, 우리WON뱅킹 어플 업데이트 시점 데이터를 수집하여 업데이트 시점에 따른 평점 변화 확인
- 개발자 콘솔을 통해 우리WON뱅킹과 타행 어플의 MAU 변화 추이 확인

1. 시나리오

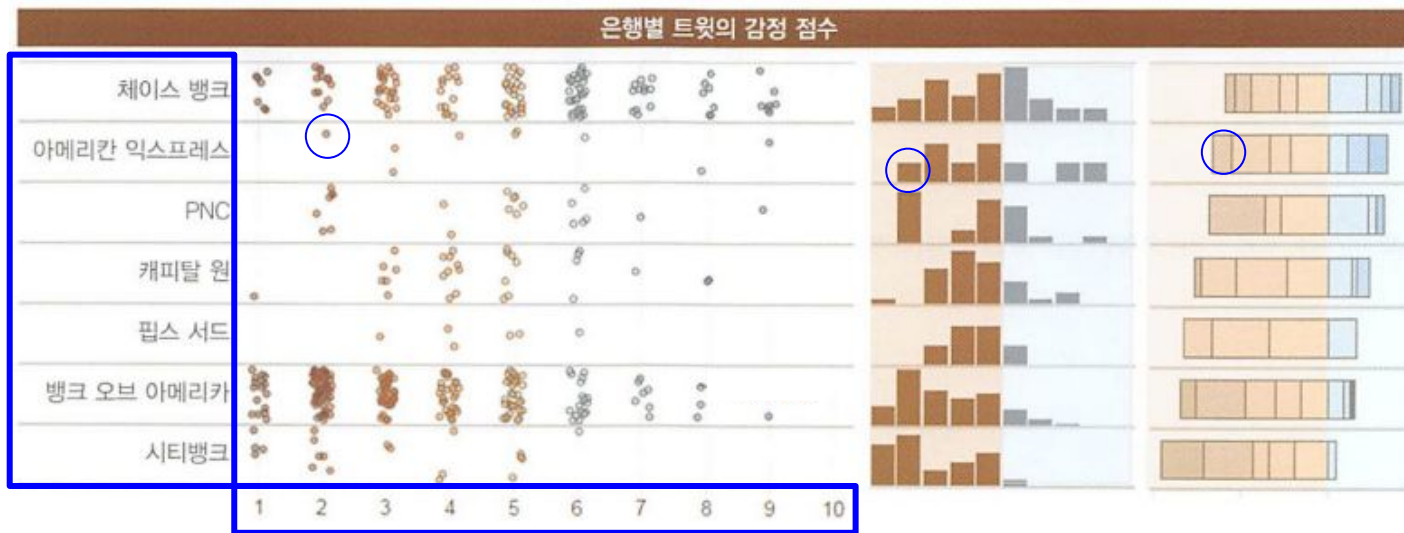
- 관련 시나리오

- 우리WON뱅킹 어플 사용 고객이 남긴 리뷰를 통해 이전 버전의 어플과 비교하는 경우
- 어플 업데이트 사항에 대한 피드백(불만사항)을 파악하는 경우
- 타행 어플과 비교하여 **MAU** 순위를 확인하는 경우(인덱스 지표)
- 성과 리뷰의 결과를 상사에게 보여줘야 하는 어플 관리자의 경우
- 실시간 비대면 상품가입 비율을 확인하는 경우

2. 대시보드 사용법_화면1

- 금융 어플별 리뷰 감정 분석 (jitter)

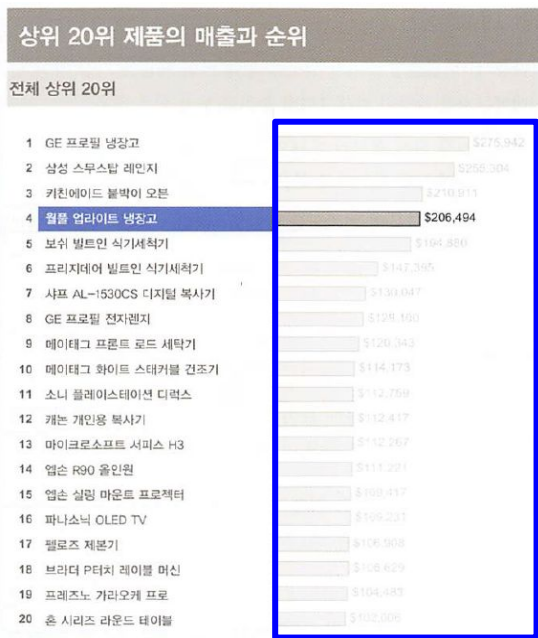
은행



은행별 리뷰의 감정 점수

2. 대시보드 사용법_화면2

- 리뷰 Top10 키워드



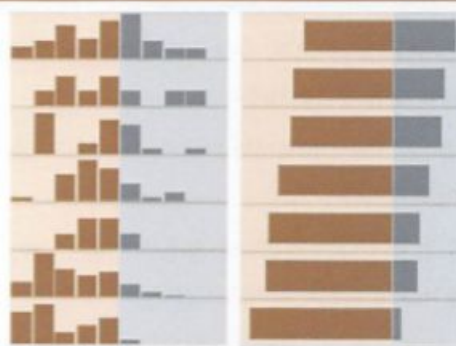
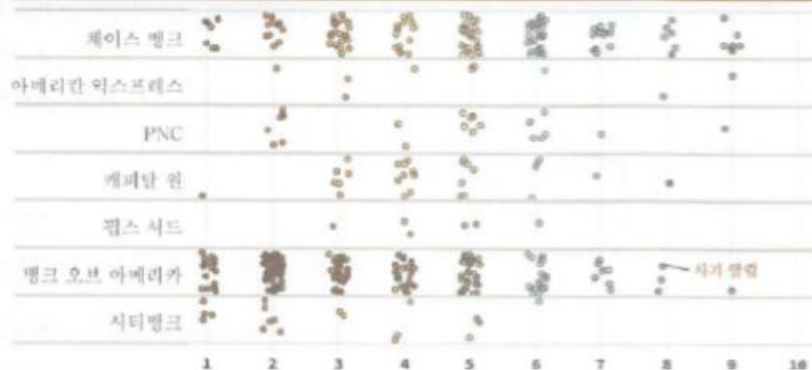
버전별
평점

키워드
빈도수

어플별
MAU



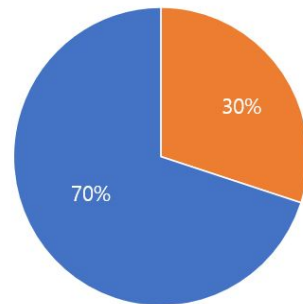
은행별 트윗의 감성 점수



상위 20위 제품의 매출과 순위

전체 상위 20위

1	삼성 갤럭시 S21	₩1,170,000
2	삼성 갤럭시 Z 폴드2	₩1,170,000
3	삼성 갤럭시 Z 플립2	₩1,170,000
4	삼성 갤럭시 S21 FE	₩1,170,000
5	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000
6	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000
7	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000
8	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000
9	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000
10	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000
11	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000
12	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000
13	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000
14	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000
15	삼성 갤럭시 S21 FE 5G	₩1,170,000



대면 비대면

3. 대시보드 특징과 장점

- 다양한 정량 수치를 이해하기 쉬운 그래프 조합으로 가시성 높게 구성 되었다.
- 은행별로 수치를 구분하여 어플 별 감정의 분포를 비교 할 수 있다.
- 감정의 범주를 색맹친화적인 색을 활용함으로써 감정의 긍 부정을 보다 빠르게 파악 할 수 있다.
- 히스토그램을 사용함으로써 일반 사용자도 더 쉽게 이해할 수 있다.
- 히스토그램에 이미 세부사항이 포함되어 있어 자세한 부가설명이 필요하지 않다.
- 인터랙티브 시각화를 통해 사용자의 직관성을 높고 빠르게 정보를 파악할 수 있도록 했다.

Q&A

감사합니다.