

# 공공기관 내부 네트워크 데이터의 전략적 활용방안

2013. 11

(주) finger

문종영 수석 컨설턴트

# 응답하라 1994



# 빅데이터?

우짜라고?



일반적인 데이터베이스 SW가 저장, 관리, 분석할 수 있는 범위를 초과하는 규모의 데이터 (매킨지, 2011년)

수십-수천 테라 바이트에 달하는 거대한 데이터 집합 자체만을 지칭하던 말이었으나, 점차 도구, 플랫폼, 분석기법까지 포괄하는 용어로 변화함 (삼성경제연구소, 2010년)

# 공공에서의 빅데이터 종류?



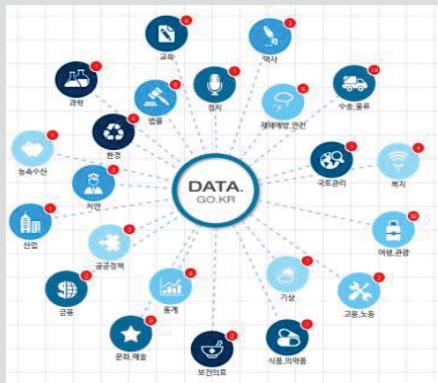
- 업무처리 결과 보고서
- 업무 추진 회의록
- 통계 데이터
- 기상정보
- 관광지 및 주변 정보
- 내/외부 인물정보
- 역사자료
- 교통정보
- 민원/SNS 자료
- 보건자료
- ...

# 공공에서의 빅데이터 활용방법?

## 정보제공

### 데이터 제공

원문 및 API (data.go.kr)



「공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률」과  
동법 시행령 시행규칙이  
2013년 10월 31일부터 시행됩니다.

개방현황	
364 기관	1,813 종
활용현황	신청 13,190 건 제공 37,843 건 활용 1,272,486,452 건

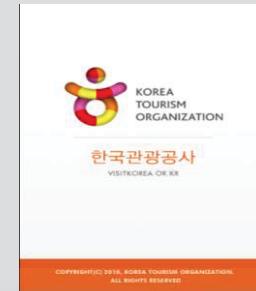
공공데이터셋	
DATA	5,615 건 (895,455 개)

오픈 API	
OPEN API	238 건

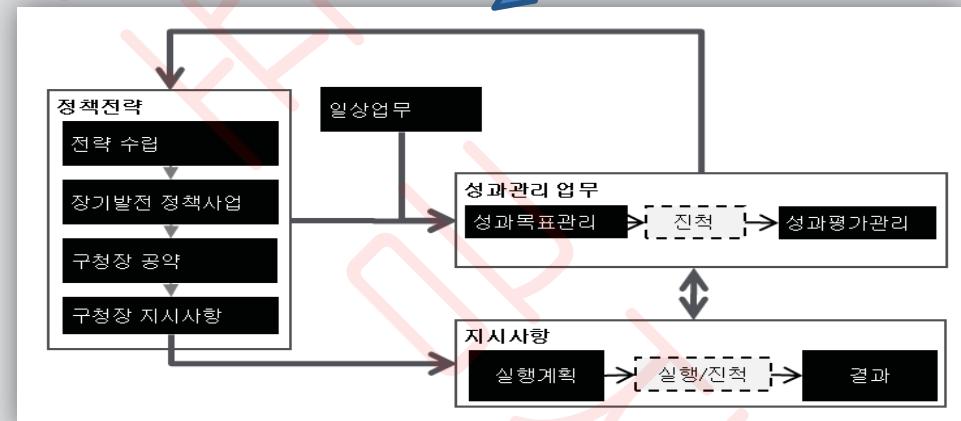
\* 2013/11/8 현재

## 기관 사용

### 서비스 제공



### 정책 의사결정도구 활용



공공기관 내부 빅데이터의 전략적 활용방안

- 해운대 구청 민원데이터
  - 기간 : 2008년 1월 ~ 2013년 10월
  - 건수 : 약 20,000 여건
  - 분석 방법 : 정형 및 비정형(text) 분석

# 비정형 정보 분석과정

## 분석 Framework



### Finger BigData Analyzer



※ FB : Finger BigData Analyzer

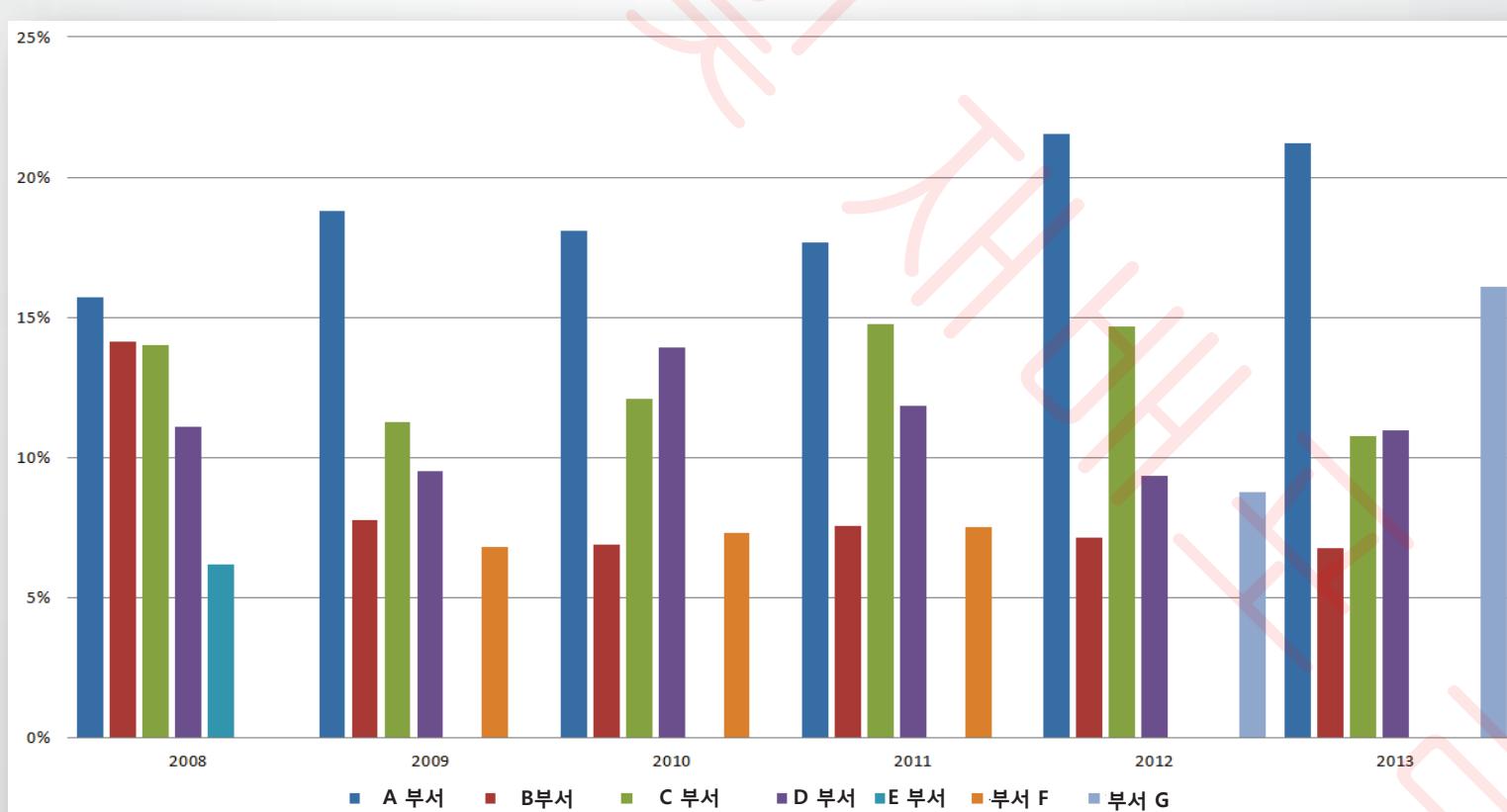
**FB-SBOT** : 내·외부 수집엔진, **FB-eLute** → 스마트 검색엔진, **FB-TrendMARK** → 키워드 랭킹 및 트랜드 분석기, **FB-TME** → Text Mining Engine

# 일반적인 분석 결과



# 민원처리 TOP5 부서?

- 상위 Top5의 처리 부서가 매년 전체 민원의 50% 이상 처리



## Point

A부서 가장 많은  
민원업무 처리

# 특정부서의 주요 민원처리

- 가장 많은 처리부서 (A부서)의 2012년 민원 비정형 분석 결과

	4분기	3분기	2분기	1분기
1 주차	↓ 100	1 주차 ↑ 186	1 주차 ↑ 128	1 주차 ↑ 92
2 불법주정차	↓ 9	2 불법주정차 ↑ 14	2 파라다이스 호텔 ↑ 12	2 불법주정차 ↑ 14
3 달맞이 고개	↑ 4	3 주차장 ↑ 65	3 호텔 이용객 ↑ 12	3 불법주차 단속 ↑ 4
4 주차장	↓ 33	4 범칙금 발부 ↑ 6	4 불법주정차 ↑ 19	4 주차장 ↓ 35
5 불법주차 스티커	↑ 3	5 브레이크등 불량 ↑ 5	5 주정차 ↑ 52	5 주정차 ↑ 33
6 불법주차스티커 발부가능	↑ 3	6 첨부 사진 ↑ 6	6 불법주차 부산광역시 ↑ 5	6 버스 ↑ 31
7 아이파크 관리사무실	↑ 3	7 불법 주차차량 ↑ 5	7 주정차 위반 ↑ 5	7 단속요망 부산광역시 ↑ 3
8 아이파크 상가관리사무실	↑ 3	8 주정차 ↓ 46	8 주차장 ↑ 46	8 개선 센텀파크 ↑ 2
9 아파트 관리사무실	↑ 3	9 불법주차 단속 ↑ 4	9 불법주정차 차량 ↑ 4	9 교통사고 위험 ↑ 2
10 앤젤리너스 커피점	↑ 3	10 sm5 시리즈 ↑ 3	10 버스 ↑ 36	10 단속 요망 ↑ 2

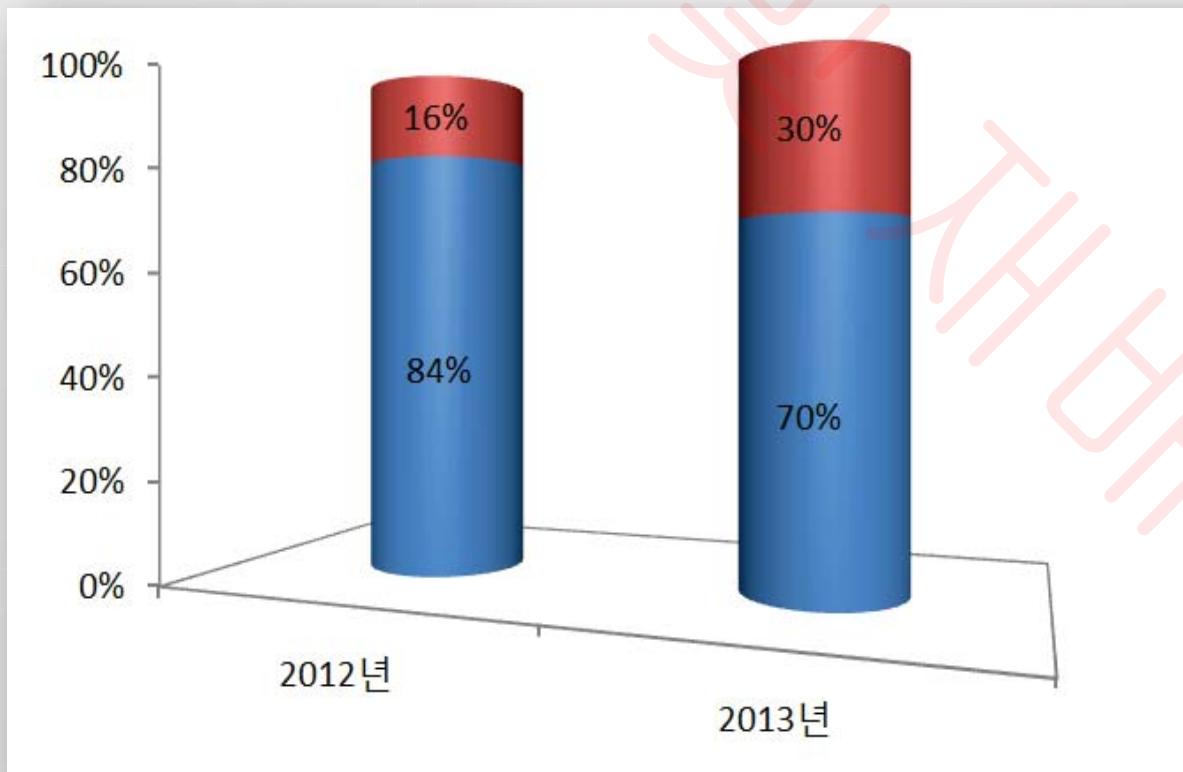
## Point

주정차, 주차장 관련 개선에 필요한 처리방안 필요

- 주요 키워드 : 주차, 불법주정차, 주차장, 불법주차 스티커, 주정차위반, 불법주차단속

# 스마트폰 신고 확대

- 생활불편 스마트폰신고 비율 변화 (2012~2013)



## Point

스마트시대를 맞아 적절한 대응으로 인한 민원 채널 욕구를 해소 함

- 2013년 10월 기준 전년대비 약 두배 증가

~~keyword~~ 상세분석



# keyword 15세기

- 민원 키워드 1위~10위까지에서 ‘주차’ 키워드의 트랜드 분석 (2008~2013)

2008년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	간호사/설 의자	공사	주차	주차
2	낙진대 담배락	주차	공사	공사
3	보행자 보도블록	소음	눈/가장식/행정	불법주정차
4	씨먼트 바닥	돌/잇자 고개	센트리피아 아파트	불법 행위
5	아파트 관리소	배수관 투정	주차장	고층 아파트
6	활발기 건강	불법 험법	소음	담벽 풍조
7	주차	성선 날새	아파트 암자	두산 위브
8	bmw자동차 대리점	상선 신선도	불법주정차	두산위브 아파트
9	가이오 자갈지	상선 장사	그린안전 시설물	불법 오락기
10	가족동 개인정보	쓰레기 장소	나무 날판지	펜스 담장

2009년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	주차	공사	주차	주차
2	공사	주차	공사	주차장
3	영세 상인	도서관 이용	가로수 방지	고층 아파트
4	개혁신당 민원	주차장	승진 스티커	이명박 대통령
5	주차장	가로등 방지	관광선업 경쟁력	공사
6	자체별 공사	가로수 방지	도로변 청소설립	일주자 대표
7	관리 강독	가로수 주월보호망	방역자 치료	자전거 도로
8	길만 가로등	경조사자 한국	벗벌들이 현혹	관리 강독
9	길매 소매	계곡 청소제안	쓰레기 방지	고통 양향 불가
10	불법주정차	제단 껌풀	영동포구청역 연결통로	근무 대란

2010년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	공사	주차	주차	돌맞이 고개
2	주차	공사	공사	주차
3	주택법 시행령	부산 여행	불법주정차	공사
4	주차장	부산시 도로시설물	주차장	돌맞이 언덕
5	불법주정차	여간 조망	버스	고층 아파트
6	비란다 창문	용접 처리	자전거 도로	신세계 백화점
7	주정자 위반	용접처리 화상국	시설물	경찰장장동 방문
8	소음	조경 시설물	공사 현장	노란색 플라스틱
9	가로등 설치	울辱란스 지하	관리 강독	개인 건설사
10	불법주차 단속	소음	마을 버스	관광 명소

2011년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	회원시 배상대금공간	주차	주차	주차
2	주차	공사	공사	공사
3	공사	소음	사설물	일주자 대표회
4	소방발레 시공	시설물	버스	아파트 관리사무소
5	준공후가 불법	불법주정차	불법주정차	주차장
6	개인 한도	주차장	주차장	쓰레기
7	방재구역 부족	첨부 과일	쓰레기	동산로 입구
8	복지 시공	관리 강독	불법 행위	보육료 지원
9	불법 투기	관리사무소 직원	해수욕장 가장	한성 청파미아
10	불법 마감	다국어집 주민	소음	불법주정차

2012년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	주차	주차	장애인전용 주차공간	000 어린이집
2	불법주정차	공사	주차	주차
3	장애인 주차구역	불법주정차	주차장	공사
4	공사	주차장	불법주정차	어린이집 환경
5	주차 신고	교사고 원형	파리아스 흐름	장애인 주차면
6	일반 차량	도로 중앙	흐름 이동객	불법주정차
7	주차장	장애인 휠체어	센텀시티 학교점	가정내 어린이집
8	장애인	첨부 사진	장애인	센텀리더스마크 건물내
9	돌맞이 고개	장기 불법주차	공사	어린이집 일주
10	아이파크 주민	행정 조치	자전거 도로	시설물

2013년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	주택법 부과	장애인 주차구역	주차	
2	장애인 주차	주차	우동 롯데갤러리움	불법 행위
3	불법주차 부산광역시	불법주정차	주차	온라인쇼핑몰 00점
4	주차장	임주자 대표	불법주정차	온라인쇼핑몰 00점
5	장애인	불법주차 부산광역시	아이파크 지하	제작 서비스
6	장애인 주차구역	주차장	주차장	휠체어 자리
7	회복리파트 주정차단속카메라	공사	롯데 갤러리움	동양상 출영시간
8	휠체어	임주자 대표회	장애인	주차장
9	개인정보	제니스 라이프	관리구역 개정	장애인 주차구역
10	인도 위반시간	주택법 시행령	주택법 시행령	불법주정차

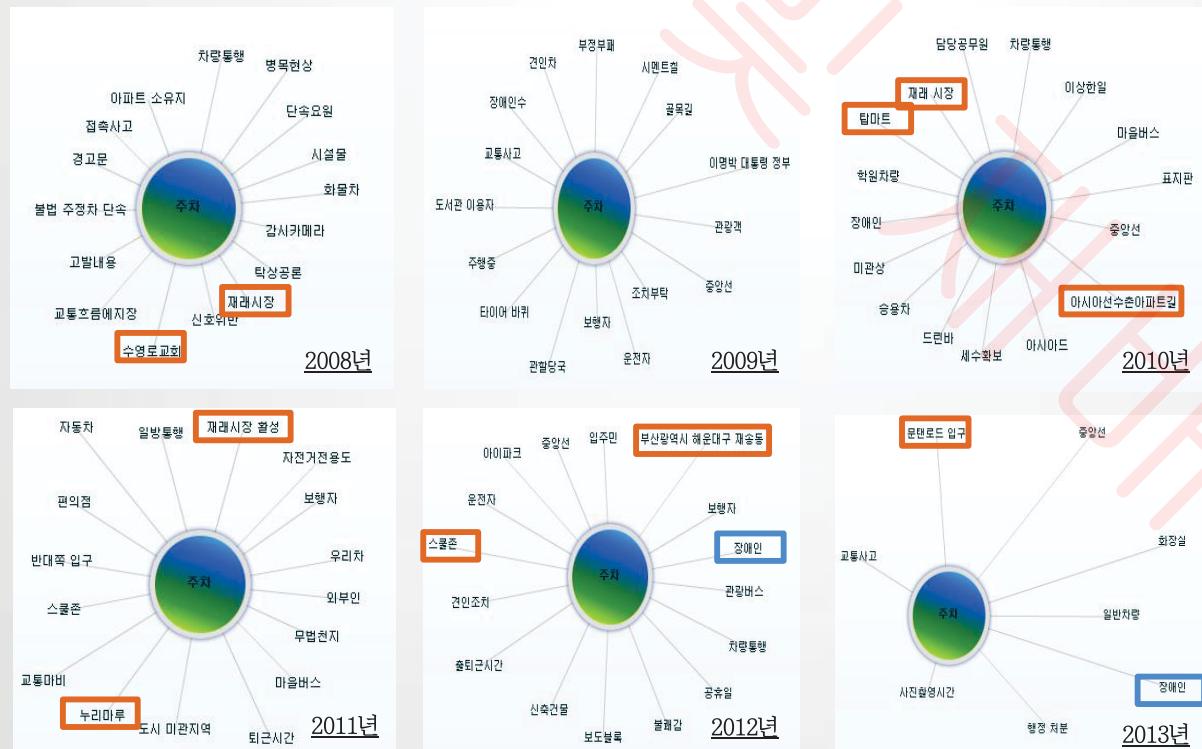
- 연관 키워드 포함 : 주차, 주차장, 주정차, 불법주차

## Point

주차와 관련된 민원이 전체 민원의 내용으로 확산되어 가는 분포 확인

# keyword 연관분석

- ‘주차’ 키워드의 연관 정보 분석 (연도별 1분기)



- 연관 키워드 포함 : 주차, 주차장, 주정차, 불법주차

## Point

‘지역’을 나타내는 키워드  
(재래시장, 아파트선수촌 등)  
특정지역이 연속적으로 나타나는 것은 ‘스쿨존’ (2010, 2011) 을 제외하고 없음

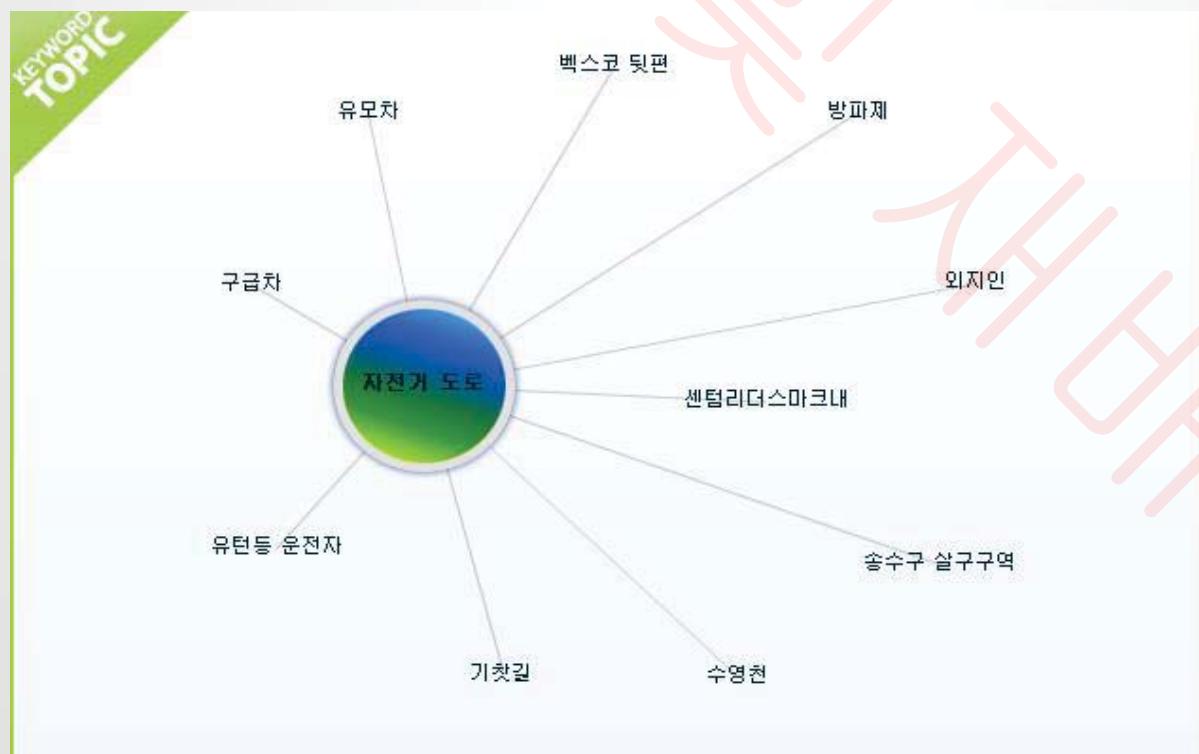
최근에 ‘주차’와 관련된  
연관정보를 분석하면 계속적으로 나타나는 것은 ‘장애인’  
이라는 키워드로서 2013년 4분기 현재까지 계속 나타나는 것으로 분석됨

# 이슈의 연계분석



# 내·외부 분석

- ‘자전거 도로’ 키워드의 연관 정보 분석(민원정보)



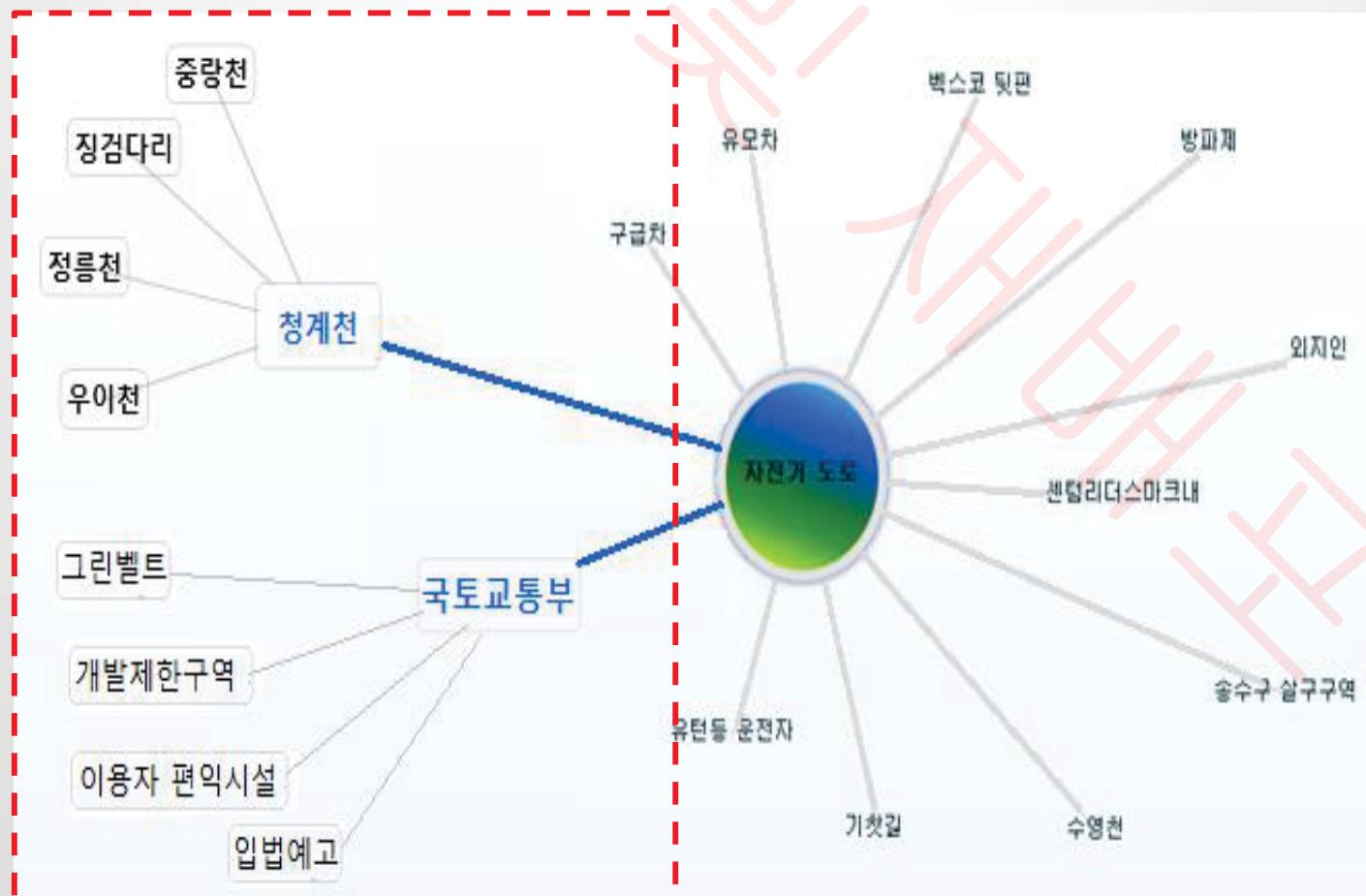
## Point

특정 지역 및 특성을 나타내는 키워드를 확인

자전거 도로 관련된 주요 내용 확인

# 내·외부 분석

- ‘자전거 도로’ 키워드의 연관 정보 분석 (민원정보 & 외부SNS정보)



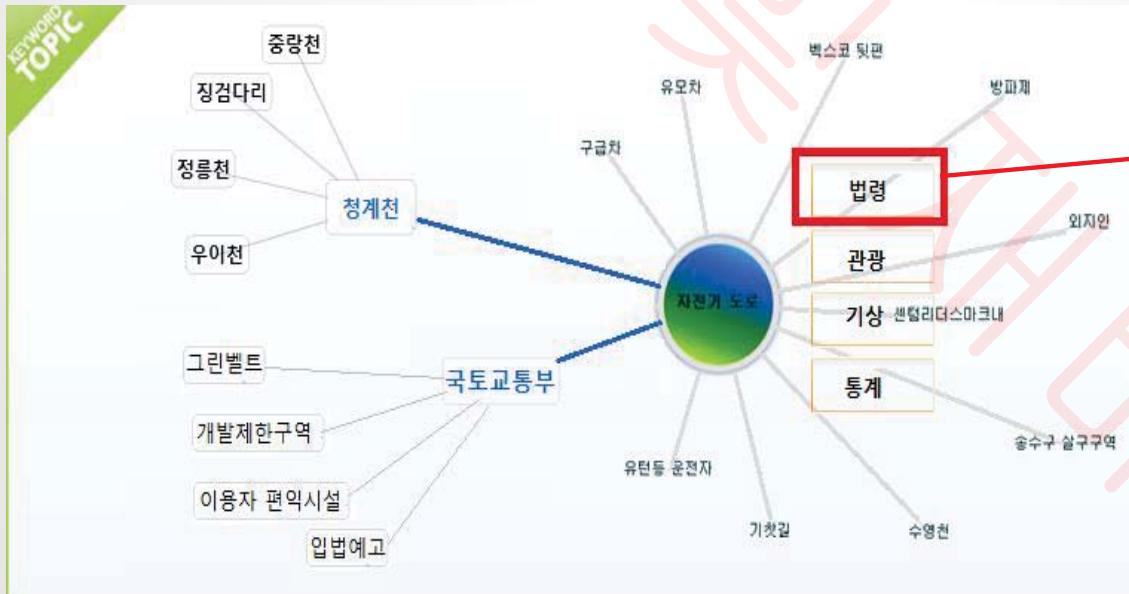
## Point

우리 내부 민원정보에 대한 내용과 외부 동향을 같이 확인

내용과 관련해서 다른 지역 또는 어떤 이슈가 있는지 확인하고 선대응 위한 분석이 가능

# 내·외부 분석

- ‘자전거 도로’ 키워드의 연관 정보 분석(민원정보 & 외부SNS정보 & 기관연계)



## Point

향후 분석이 가능한 기관 연계 필요  
Ex>부산시, 경찰청 교통 정보 및 통계

법제처 국가법령정보 공유서비스 연계 (data.go.kr 참조)

번호	법령명	공포일자
1	예 도로교통법	2013.8.13,
2	예 도로교통법	2013.5.22,
3	도로 교통법	2012.2.10,

법령명	법령본문	조문내용	조문제목	부칙	제·개정문
1. 예 도로교통법 [시행 2014.2.14.] [법률 제12045호, 2013.8.13]					●한행법령 ○연혁(경체) ○금마법령 ○영문법령 ○중문법령 ○최신법령 ○조작
2. 예 도로교통법 [시행 2013.11.23.] [법률 제11780호, 2013.5.2]					본문   제·개정이유   연혁   3단비교   신구법비교   법령체계도(관례포함)
3. 도로 교통법 [시행 2013.7.1.] [법률 제11298호, 2012.2.10.]					●국   ○제22조(전의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2012.3.21, 2013.3.21>
					1. “도로”란 다음 각 목에 해당하는 곳을 말한다. 가. “도로법”에 따른 도로 나. “유료도로법”에 따른 유료도로 다. “농어촌도로·정비법”에 따른 농어촌도로 라. 그 밖에 현실적으로 불특정 다수의 사람 또는 차마(車馬)가 통행할 수 있도록 한 자동차로로 설치된 도로를 말한다. 2. “자동차전용도로”란 자동차만 다닐 수 있도록 설치된 도로를 말한다. 3. “고속도로”란 자동차의 고속 운행에만 사용하기 위하여 지정된 도로를 말한다. 4. “차도”(車道)란 연석선(차도와 보도를 구분하는 돌 등으로 이루어진 선)을 말한다. 이는 문을 말한다. 5. “중앙선”이란 차마의 통행 방향을 명확하게 구분하기 위하여 도로에 황색 실선(實線)이나 가변차로(可變車路)가 설치된 경우에는 신호기가 지시하는 진행방향의 가장자리 6. “차로”란 차마가 한 줄로 도로의 정하여진 부분을 통행하도록 차선(車線)으로 구분 7. “차선”이란 차로와 차로를 구분하기 위하여 그 경계지점을 안전표지로 표시한 선을 말한다. 8. “자전거도로”란 안전표지, 위험방지용 울타리나 그와 비슷한 인공구조물을 경계를 9. “자전거횡단도”란 자전거가 일반도로를 활동할 수 있도록 안전표지로 표시한 도로 10. “보도”(歩道)란 연석선, 안전표지나 그와 비슷한 인공구조물을 경계를 표시하여 보

~~Keyword trend~~ 11



# trend 분석을 통한 insight

- 2008~2013 민원 내용 key Top10

2008년				2009년				2010년			
No	4분기	3분기	2분기	No	4분기	3분기	2분기	No	4분기	3분기	2분기
1	긴급사설 의자	공사	주차	주차	1	주차	공사	주차	주차	주차	주차
2	낙진대 담배락	주차	공사	2	공사	주차	공사	주차장			
3	보행자 보도블록	소음	눈가림식 형장	3	영세 상인	도서관 이용	가로수 방지	고층 아파트			
4	세면트 낙수	달맞이 고개	센트리아 아파트	4	개혁신정 안전	주차장	공조 쓰레기	이명박 대통령			
5	아파트 관리소	배수관 푸망	주차장	5	주차장	가로등 방지	관광선업 강경화	공사			
6	불법 기간	불법 탈법	소음	6	지하철 공사	가로수 방지	도로변 경관 풍랑	일주자 대표			
7	주차	생선 날사	아파트 단지	7	관리 감독	가로수 주월보도망	방화자 지도	자전거 도로			
8	cmv 자동차 대리점	생선 선선도	불법주차자	8	길만 가로등	경주시자 전국	빗물받이 연결	관리 감독			
9	가이소 차질처	생선 장사	교통안전 시설물	9	길에 차와	계곡 청소제안	쓰레기 방지	교통 영향 평가			
10	가족동 개인정보	쓰레기 장소	나무 날판자	10	불법주차 단속	계단 경사를	영동포구항역 연결로를	근무 퇴면			

2011년				2012년				2013년				
No	4분기	3분기	2분기	No	4분기	3분기	2분기	No	4분기	3분기	2분기	
1	화재시 비상대피공간	주차	주차	1	주차	주차	장애인전용 주차공간	000 어린이집	1	마땅트 부과	장애인 주차구역	주차
2	주차	공사	공사	2	불법주차자	공사	주차	수색	2	장애인 주차	우동 통영갈라리움	불법 행위
3	공사	소음	시설물	3	장애인 주차구역	불법주차자	주차장	공사	3	불법주차 부산광역시	불법주차자	주차
4	소방설비 시공	시설물	버스	4	공사	주차장	불법주차자	어린이집 원장	4	일주자 대표	불법주차자	온라인소통률 00점
5	증강화기 불화	불법주차자	주차장	5	주차 신고	교통사고 위험	파리라이스 호텔	장애인 주차면	5	장애인	불법주차 부산광역시	아이크리지하우징 서비스
6	개인 한도	주차장	쓰레기	6	일반 차량	도로 중앙	호텔 이용객	불법주차자	6	장애인 주차구역	주차장	휠체어
7	방재구역 부족	휠체어 교입	쓰레기	7	주차장	장애인 휠체어	센텀시티 복합점	가장내 어린이집	7	회복리파트 주차장 단속카메라	휠체어	휠체어
8	벽지 사공	관리 감독	불법 행위	8	장애인	휠체어 사전	장애인	장애인	8	휠체어	일주자 대표회	장애인
9	불법 투기	관리사무소 직원	해수욕장 가장	9	달맞이 고개	장기 불법주차	공사	어린이집 입주	9	개인정보	제니스 카드	관리구역 개정
10	불법 마감	대구청장 주요율	소음	10	아이파크 주민	행정 조치	자전거 도로	시설물	10	인도 위반시간	주택법 시행령	불법주차자

## Point

### 갑자기 발생한 민원 확인

대응방안 → 관련내용 관련부서 배포 및 대응 가이드 마련 (이후 발생 시 조속한 대처 가능)

# trend 분석을 통한 insight

- 2008~2013 민원 내용 key Top10

2008년				2009년				2010년						
No	4분기	3분기	2분기	1분기	No	4분기	3분기	2분기	1분기	No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	긴급사설 의자	공사	주차	주차	1	주차	공사	주차	주차	1	공사	주차	주차	달인이 고개
2	낙전대 담배락	주차	공사	공사	2	공사	주차	공사	주차장	2	주차	공사	공사	주차
3	보증자 보도블록	소음	눈가림식 형장	불법주정차	3	영세 상인	도서관 이용	가로수 방지	고층 아파트	3	주택법 시행령	부산 여행	불법주정차	공사
4	씨먼트 바닥	들꽃이 고개	센텀피아리 아파트	불법행위	4	제천신청 문원	주차장	공주 소리기	이명박 대통령	4	주차장	부산시 도로설립률	주차장	들꽃이 연예
5	아파트 관리소	배수관 푸정	주차장	고층 아파트	5	주차장	가로등 방지	관활선업 경쟁력	공사	5	불법주정차	야간 조명	버스	고층 아파트
6	활발한 건강	불법 불법	소음	담배 풍조	6	자체별 공사	가로수 방지	도로변 청소 불량	일주자 대표	6	비한다 청문	음길 치지	자전거 도로	신세계 백화점
7	주차	성선 날씨	아파트 단지	두산 위브	7	관리 감독	가로수 주철보호망	방역자 치료	자전거 도로	7	주차자 위반	음길치자 화남역	시설물	경찰청장을 방문
8	bmc자동차 대리점	생선 신선도	불법주정차	두산위브 아파트	8	길안 가로등	경조사자 간접	벗들발이 현률	관리 감독	8	소음	주종 시설물	공사 회장	노란색 플라스틱
9	가이오 자갈치	생선 장사	고통안전 시설물	불법 오락기	9	길애 소매	제작 청소제안	쓰레기 방지	고통 양향 활가	9	가로등 설치	불법违反 지하	관리 감독	가인 건설사
10	가족동 가정정보	쓰레기 장소	나무 날운지	관스 담장	10	불법주정차	계단 겹풀	영동포구항역 연결률로	근무 태만	10	불법주차 단속	소음	마을 버스	관중 강수

2011년				2012년				2013년						
No	4분기	3분기	2분기	1분기	No	4분기	3분기	2분기	1분기	No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	부자사 비상대피공간	주차	주차	주차	1	주차	주차	장애인용 주차공간	000 아린아집	1	주차	고객과 부과	장애인 주차구역	주차
2	주차	공사	공사	공사	2	불법주정차	공사	주차	주차	2	장애인 주차구역	주차	우동 웃자길리리움	불법 행위
3	공사	소음	시설물	입주자 대표회	3	장애인 주차구역	불법주정차	주차장	공사	3	불법주차 부산광역시	불법주정차	주차	온라인 쇼핑몰 007
4	소방설비 시공	시설물	버스	아파트 관리사무소	4	공사	주차장	불법주정차	여친이 유통장	4	주차장	일주자 대표	불법주정차	온라인 쇼핑몰 007
5	존중하고 불화	불법주정차	불법주정차	주차장	5	주차 신고	교통사고 위험	파라다이스 호텔	장애인 주민센	5	장애인	불법주차 부산광역시	아이파크 지하	로박송 서비스
6	가인 한도	주차장	주차장	쓰레기	6	일반 차량	도로 중앙	호텔 이용객	불법주정차	6	장애인	도로 중앙	호텔 이용객	불법주정차
7	장애인 부족	첨부 파일	쓰레기	동상로 입구	7	주차장	장애인 유통역	설탕사터 백화점	가장내 어린아집	7	장애인	첨부 사진	장애인	선탕리더스마크 건물내
8	복지 시공	관리 감독	불법 행위	보육료 지원	8	장애인	첨부 사진	장애인	선탕리더스마크 건물내	8	장애인	일주자 대표회	장애인	주차장
9	불법 투기	관리사무소 직원	해수욕장 가장	함성 암파이어	9	달꽃이 고개	장기 불법주정차	공사	어린이집 주주	9	개인정보	제니스 라이드	관리규약 개정	장애인 주차구역
10	불법 마감	대구청립 주차요금	소음	불법주정차	10	아이파크 주민	형장 조치	자전거 도로	시설물	10	인도 위반시간	주택법 시행령	주택법 시행령	불법주정차

## Point

'공사'라는 키워드 변화

이유?

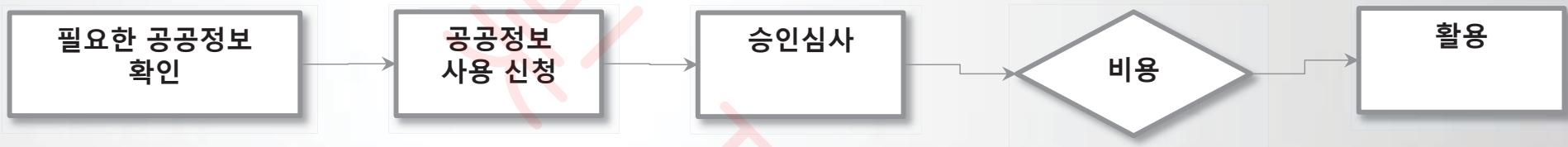
→ 공사 건수가 줄었다?

→ 공사 건수가 준다고 민원 내용이 달라지나?

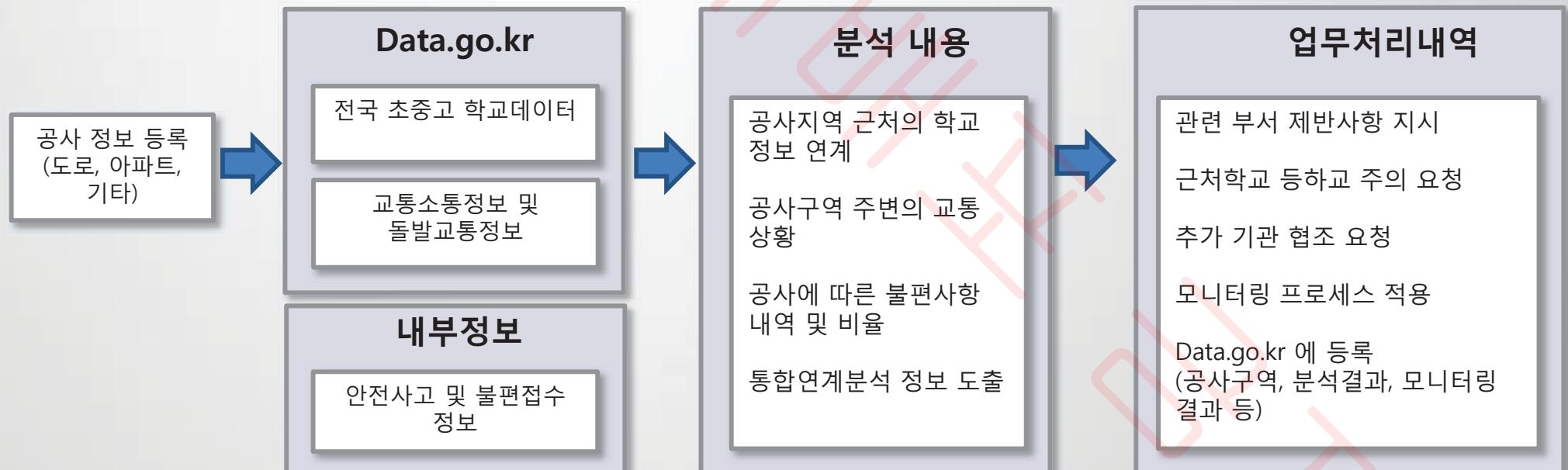
→ 구청에서의 적절한 대응

# trend 분석을 통한 과제 수립

- Data.go.kr 정보 신청



- 과제 수립 Process



\* 공공정보는 오는 2017년 까지 6075종이 개방이 될 예정.

공공기관 내부 빅데이터의 전략적 활용방안

# trend 분석을 통한 과제 수립

- 2008~2013 민원 내용 key Top10

2008년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	간호사실 의자	공사	주차	주차
2	낙천대 담배락	주차	공사	공사
3	보행자 보도블록	소음	눈가림식 형장	불법주정차
4	씨먼트 바닥	달맞이 고개	센트리오리 아파트	불법 행위
5	아파트 클리소	배수관 푸망	주차장	고층 아파트
6	활터지 건강	불법 텔법	소음	담배 풍조
7	주차	생선 낭새	아파트 단지	두산 위브
8	bmw자동차 대리점	생선 선선도	불법주정차	두산위브 아파트
9	가이오 자갈치	생선 장사	고동안전 시설물	불법 오락기
10	가족동 가인정보	쓰레기 장소	나루 날관자	편스 강장

2009년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	주차	공사	주차	주차
2	공사	주차	공사	주차장
3	경세 살인	도서관 이용	가로수 방지	고층 아파트
4	제작상정 단점	주차장	공중 쓰레기	이명박 대통령
5	주차장	가로등 방지	관공선업 경쟁력	공사
6	지하철 공사	가로수 방지	도로변 청소 블랑	일주자 대표
7	관리 감독	가로수 주점보호망	방역자 치료	자전거 도로
8	길만 가로등	경주사 건국	불법판이 단체	관리 감독
9	담배 소매	계곡 청소제안	쓰레기 방지	고통영향 증가
10	불법주정차	계단 블랙	영등포구청 역 압축률로	근무 대란

2010년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	공사	주차	주차	달맞이 고개
2	주차	공사	공사	주차
3	주택법 시행령	부산 여행	불법주정차	공사
4	주차장	부산시 도로설비물	주차장	달맞이 언덕
5	불법주정차	여간 조명	버스	고층 아파트
6	베란다 창문	옹금 처리	자전거 도로	신세계 백화점
7	주차자 위원	옹금처리 화상약	시설물	경찰청장동 방문
8	소음	조명 시설물	공사 현장	노원색 플라스틱
9	가로등 설치	풀플러스 지하	관리 감독	개인 간설사
10	불법주차 단속	소음	마을 버스	관공 강소

2011년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	화재시 비상대피공간	주차	주차	주차
2	주차	공사	공사	공사
3	공사	소음	시설물	일주자 대표회
4	소형발찌 사용	시설물	버스	아파트 관리사무소
5	운용하기 풀하	불법주정차	불법주정차	주차장
6	개인 한도	주차장	쓰레기	
7	방재구역 부족	불법 파밀	쓰레기	동선로 입구
8	복지 사용	관리 감독	불법 행위	보육료 지원
9	불법 투기	관리사무소 직원	해수욕장 개장	협성 엠피아이
10	불법 주정	대구당진 주요율	소음	불법주정차

2012년				
No	4분기	3분기	2분기	1분기
1	주차	주차	장애인 점을 주차공간	000 어린이집
2	불법주정차	공사	주차	주차
3	장애인 주차구역	불법주정차	주차장	공사
4	공사	주차장	불법주정차	어린이집 활동
5	주차 신고	교통사고 위험	파란다이스 호텔	장애인 주차면
6	일반 차량	도로 중앙	호텔 이동객	불법주정차
7	주차장	장애인 활동여	센텀시티 회화점	가정내 어린이집
8	장애인	첨부 사진	장애인	센텀리더스마크 건물내
9	달맞이 고개	장기 불법주차	공사	어린이집 입주
10	아이파크 주민	형장 조치	자전거 도로	시설물

## Point

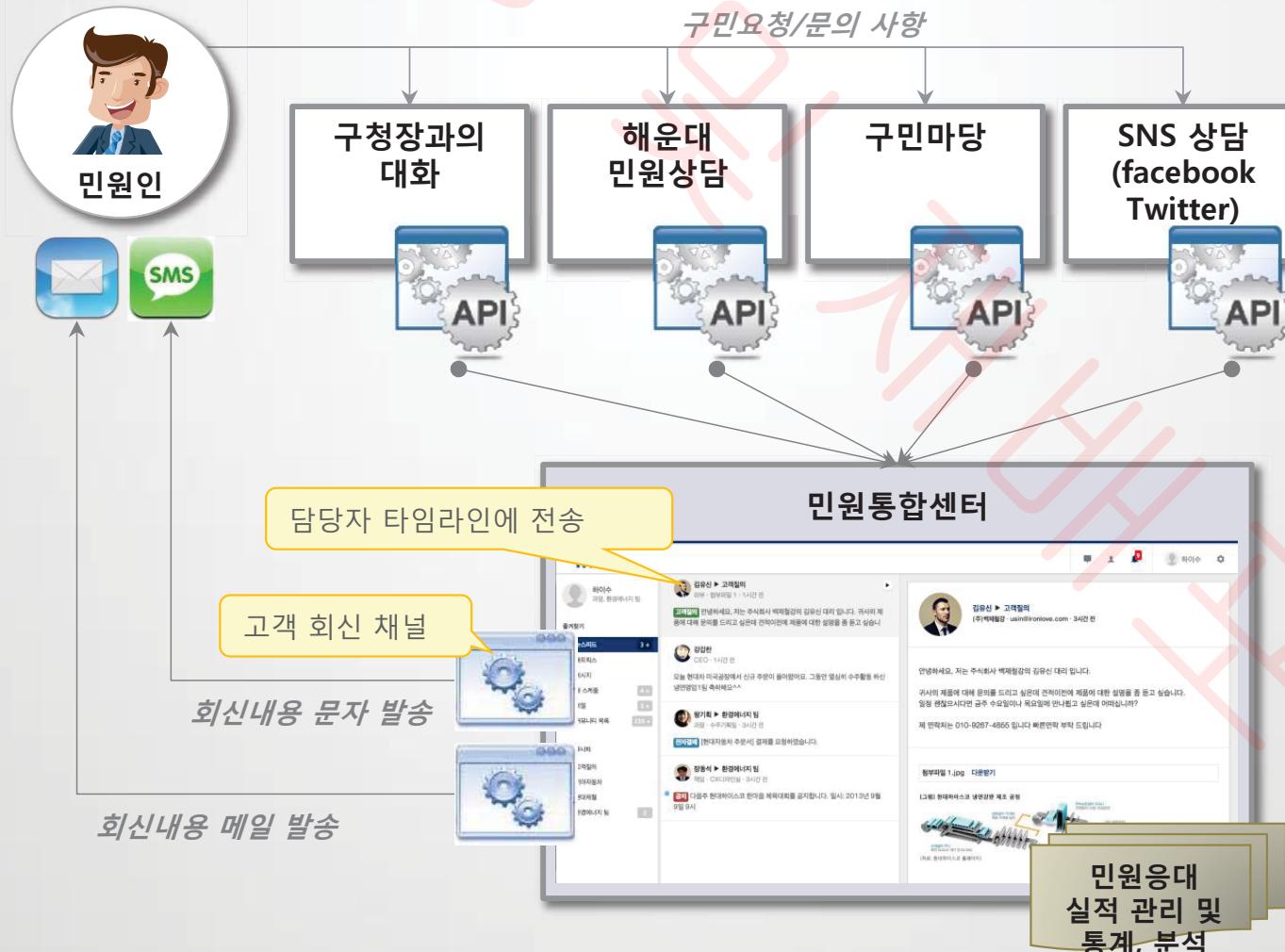
구민의 생활에 필요한 부분이 높은 비율 차지

관광객은 지인 또는 SNS에 불만을 그대로 표출

→ 현재의 SNS분석은 물론이고 SNS상담 채널까지 강화하는 통합 민원센터 구성이 필요할 수 있다

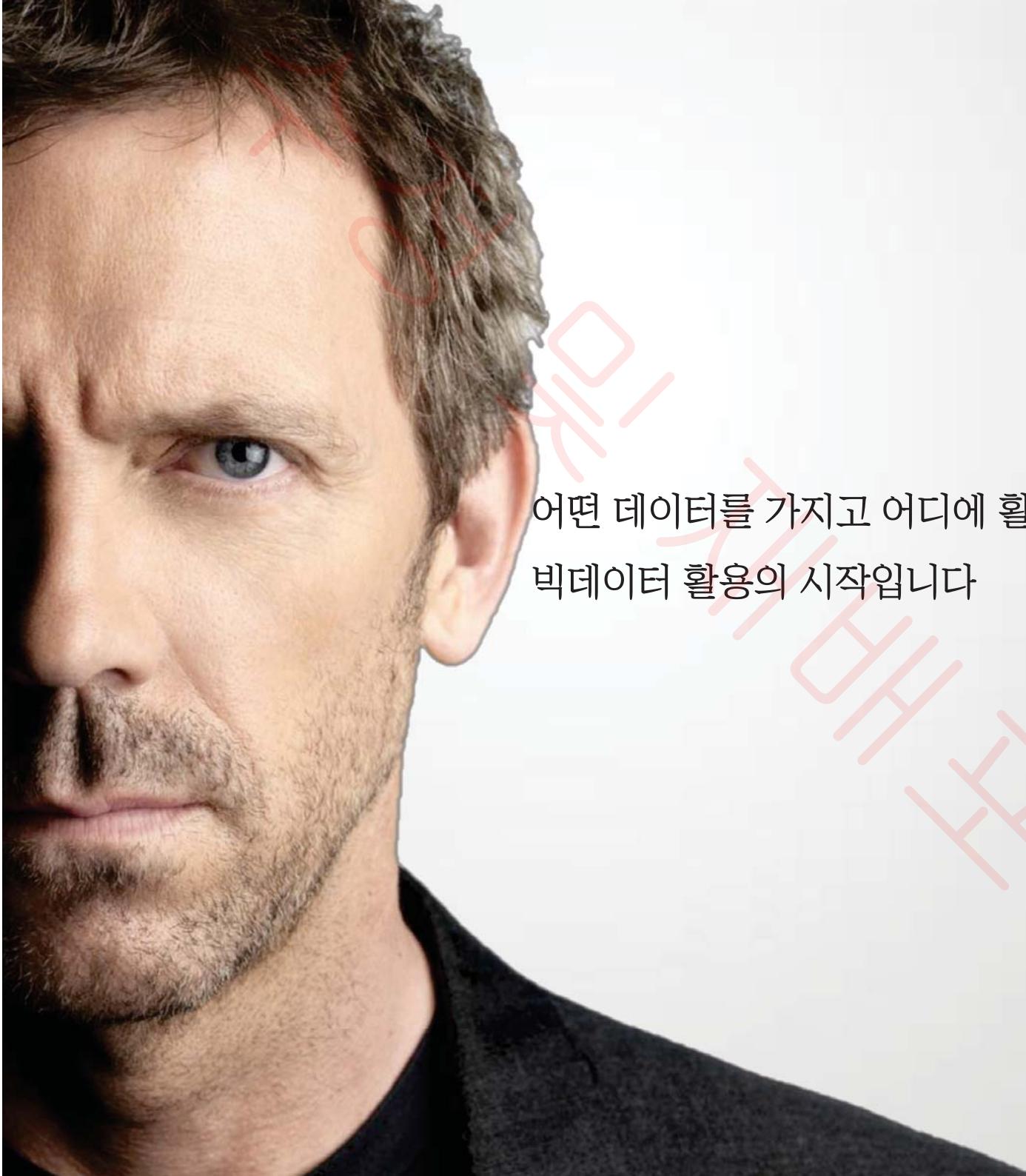
# trend분석을 통한 과제 수립

민원통합센터 예시



민원통합센터 흐름

- 관련사이트 및 담당자관리  
정보를 수집해야 하는 사이트 및 담당자를 관리
- 새로운 피드가 생성되면 담당자의 타임라인에 게재
- 공유 및 협조 요청  
담당자가 자신의 타임라인에서 내용을 확인하고 필요하면 타 부서에 공유하여 협조 요청
- 담당자 처리  
공유 및 협조를 통한 처리결과를 타임라인의 댓글 형태로 등록
- 고객 회신  
메일, SMS 및 원 게시글의 댓글 등을 통하여 처리결과를 고객에게 회신
- 민원응대 실적관리 및 통계, 분석  
고객응대에 대한 처리 실적 등을 관리하고 통계현황과 분석리포트 작성

A close-up, profile photograph of a man's face, showing his eye, nose, and mouth. He has short, light brown hair and a beard. The background is plain white.

어떤 데이터를 가지고 어디에 활용하겠다는 목적을 정하는 것이  
빅데이터 활용의 시작입니다

(주)finger 미래전략본부

문종영 수석 컨설턴트

Mail : [jymoon@finger.co.kr](mailto:jymoon@finger.co.kr)

Tel : 070-8224-8743

# 빅데이터 컨퍼런스 관련 문의

## (주)스마트소셜 (Smart Social)

- 주 소 : 부산시 해운대구 수영강변대로 140, 627  
(우동, 부산문화콘텐츠콤플렉스)
- 전 화 : 070-7834-7855/ 070-7834-7880
- 팩 스 : 070-7853-7839
- 홈페이지 : [www.smartsocial.co.kr](http://www.smartsocial.co.kr)
- 페이스북 페이지 : [www.facebook.com/esmartwork](https://www.facebook.com/esmartwork)

\* 강연자 및 참여업체에 대한 자세한 내용은,  
(주)스마트소셜로 문의해주시기 바랍니다^^