

모두의주차장

Google playstore, Appstore 리뷰 분석

김혜진, 문지은

■ 목 차

- 프로젝트 개요
- 리뷰 데이터 수집
- 모두의주차장 리뷰 분석
- 기타 주차앱 리뷰 분석
- 개선방향 제안

프로젝트 목표

모두의주차장에 대한 앱을 리뷰를
크롤링하여 수집, 자연어처리 통해 분석

기타 주차앱의 서비스내용 비교,
리뷰 분석하여 각 앱의 장단점 확인



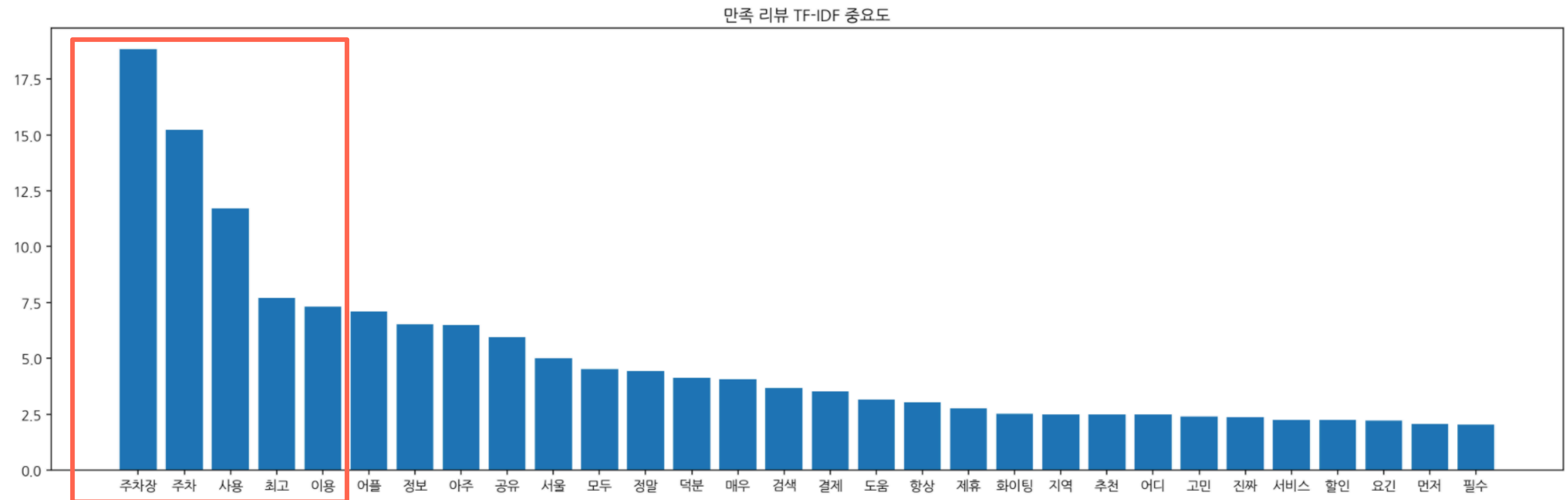
리뷰데이터에서 발견한 인사이트를 토대로
모두의주차장의 개선방향 제안

프로젝트에 사용한 분석방법

1. TF-IDF Vectorizing 으로 단어 출현빈도 확인

: 높은 출현빈도의 단어가 핵심단어임을 추측 가능

| | 단어 | TF-IDF 중요도 |
|---|-----|------------|
| 0 | 주차장 | 18.838863 |
| 1 | 주차 | 15.232315 |
| 2 | 사용 | 11.713248 |
| 3 | 최고 | 7.709958 |
| 4 | 이용 | 7.323388 |
| 5 | 어플 | 7.102646 |
| 6 | 정보 | 6.537610 |
| 7 | 아주 | 6.484477 |
| 8 | 공유 | 5.951350 |
| 9 | 서울 | 4.998286 |

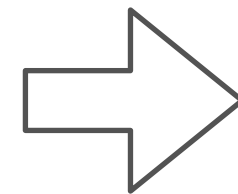


프로젝트에 사용한 분석방법

2. WordCloud

: 단어의 출현빈도를 직관적으로 확인 가능한 시각화방법

| 형용사 | 빈도수 | (434, 2) |
|-----|-------|----------|
| | 형태소 | 빈도수 |
| 0 | 좋아요 | 47 |
| 1 | 있습니다 | 20 |
| 2 | 입니다 | 16 |
| 3 | 좋습니다 | 12 |
| 4 | 좋은 | 11 |
| 5 | 편리하고 | 11 |
| 6 | 좋네요 | 10 |
| 7 | 유용하게 | 8 |
| 8 | 편리합니다 | 7 |
| 9 | 저렴하게 | 7 |



<5점 리뷰 형용사 빈도 시각화>



프로젝트에 사용한 분석방법

3. K-NearestNeighbors

: 판별하고 싶은 데이터와 가장 유사한 데이터를 찾아주는 알고리즘

Test 문장 : 공유주차장

1번째로 가장 유사한 문장 :

잘 쓰고 있습니다. 저렴한 공유주차장 찾을 수 있으니까 편하네요.

2번째로 가장 유사한 문장 :

가끔 공유주차장 불빛주차가 짜증나긴 하는데 제휴주차장은 만족하고 쓰고 있음

3번째로 가장 유사한 문장 :

주차장 공유 좋습니다. 주차하기 어려울때 잘 애용하고있습니다.

4번째로 가장 유사한 문장 :

급하게 주차장 필요할때 유용해요~!!

5번째로 가장 유사한 문장 :

삶의 질을 높이는 어플 공유주차장도 제휴주차장도 잘 쓰고 있습니다 ㅎㅎ 상담원분들도 매우 친절하시네요

6번째로 가장 유사한 문장 :

주차 공유라는 신박템의 선구앱. 주차장 고민일 때 도움 많이 받았습니다.

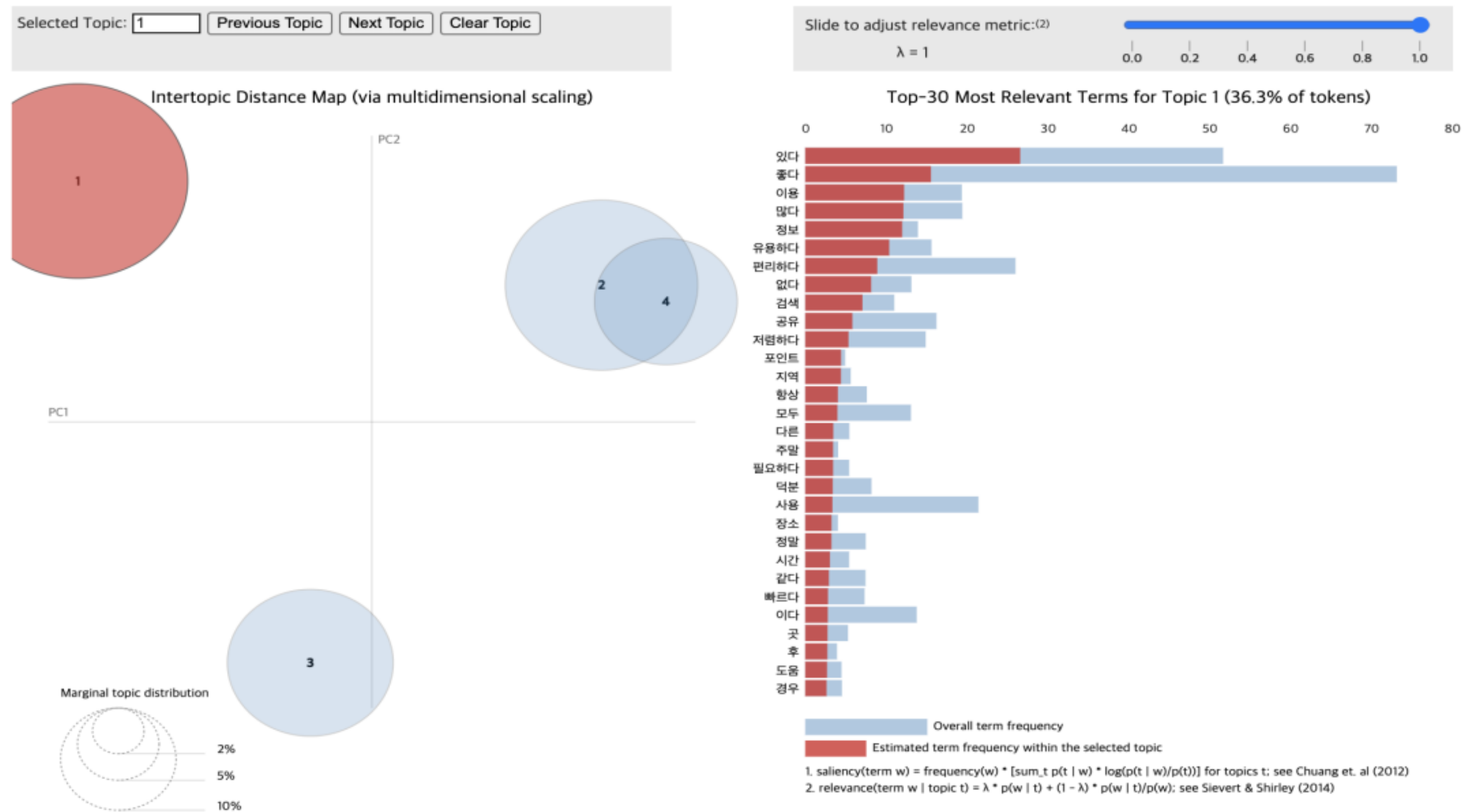
7번째로 가장 유사한 문장 :

사용하지 않는 주차장이 공유되어 좋습니다. 기본으로 깔아놓는 어플

프로젝트에 사용한 분석방법

4. 토픽모델링

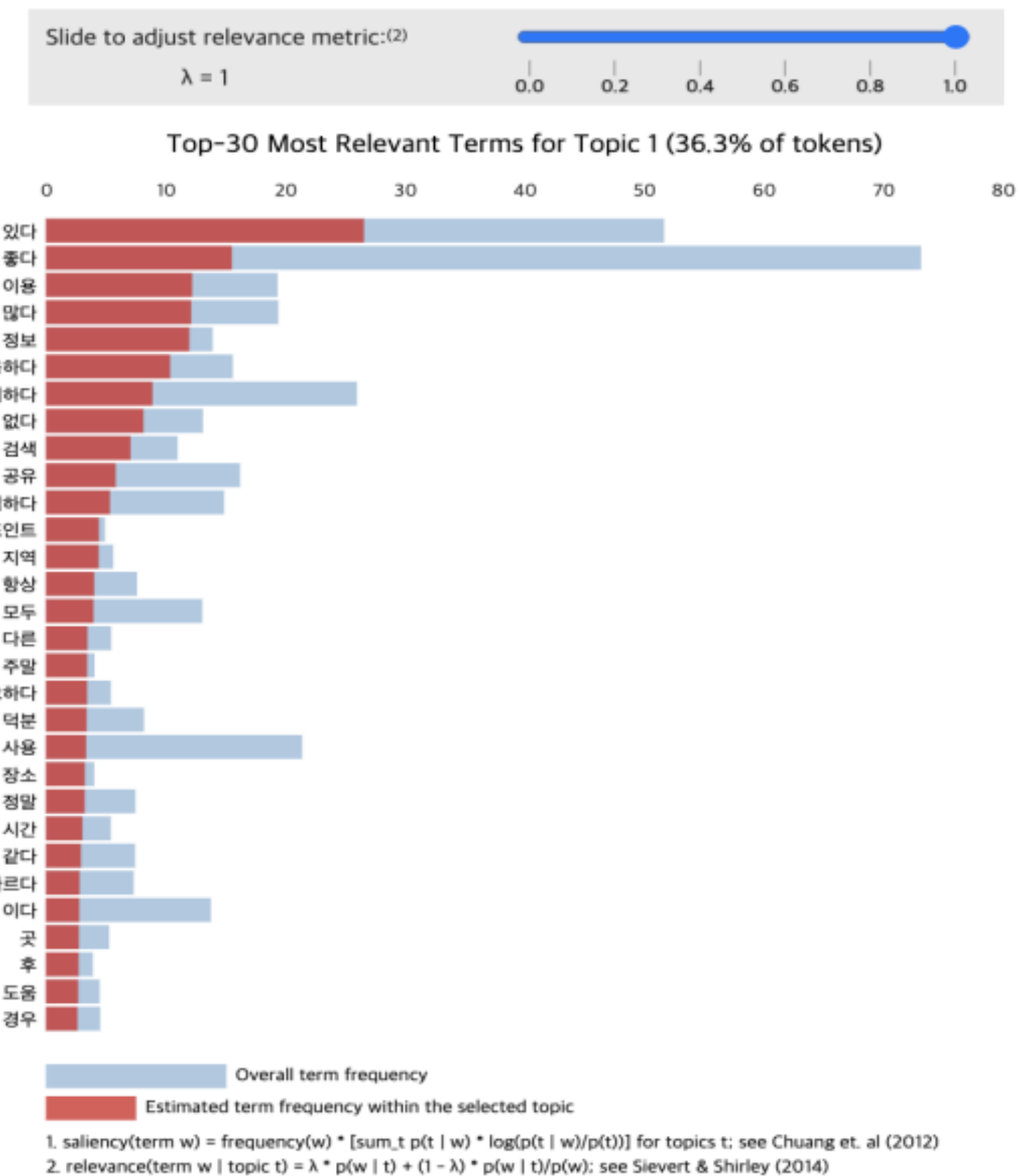
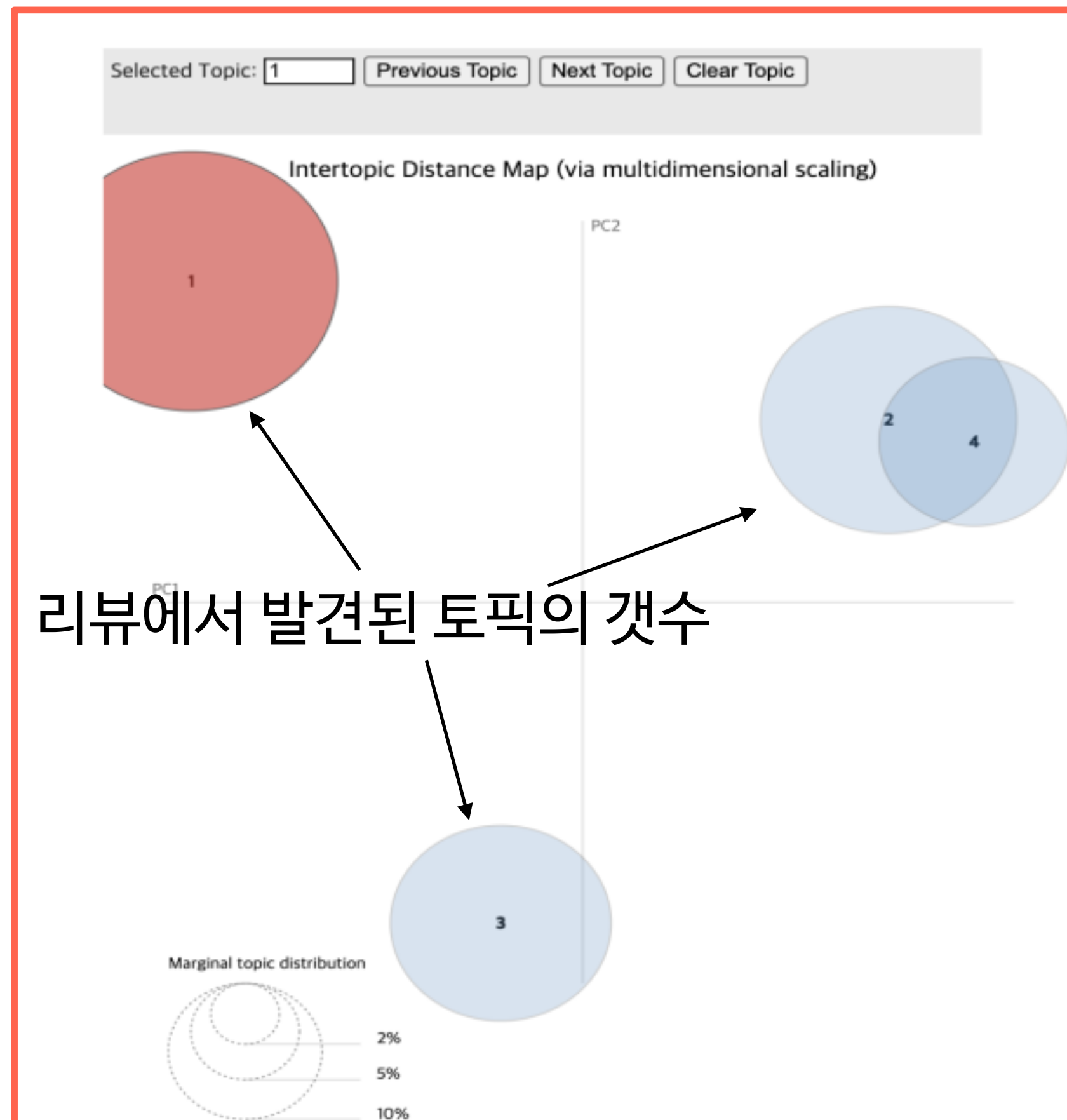
: 문서의 주제를 발견하기 위해 사용되는 텍스트 마이닝 기법



프로젝트에 사용한 분석방법

4. 토픽모델링

: 문서의 주제를 발견하기 위해 사용되는 텍스트 마이닝 기법

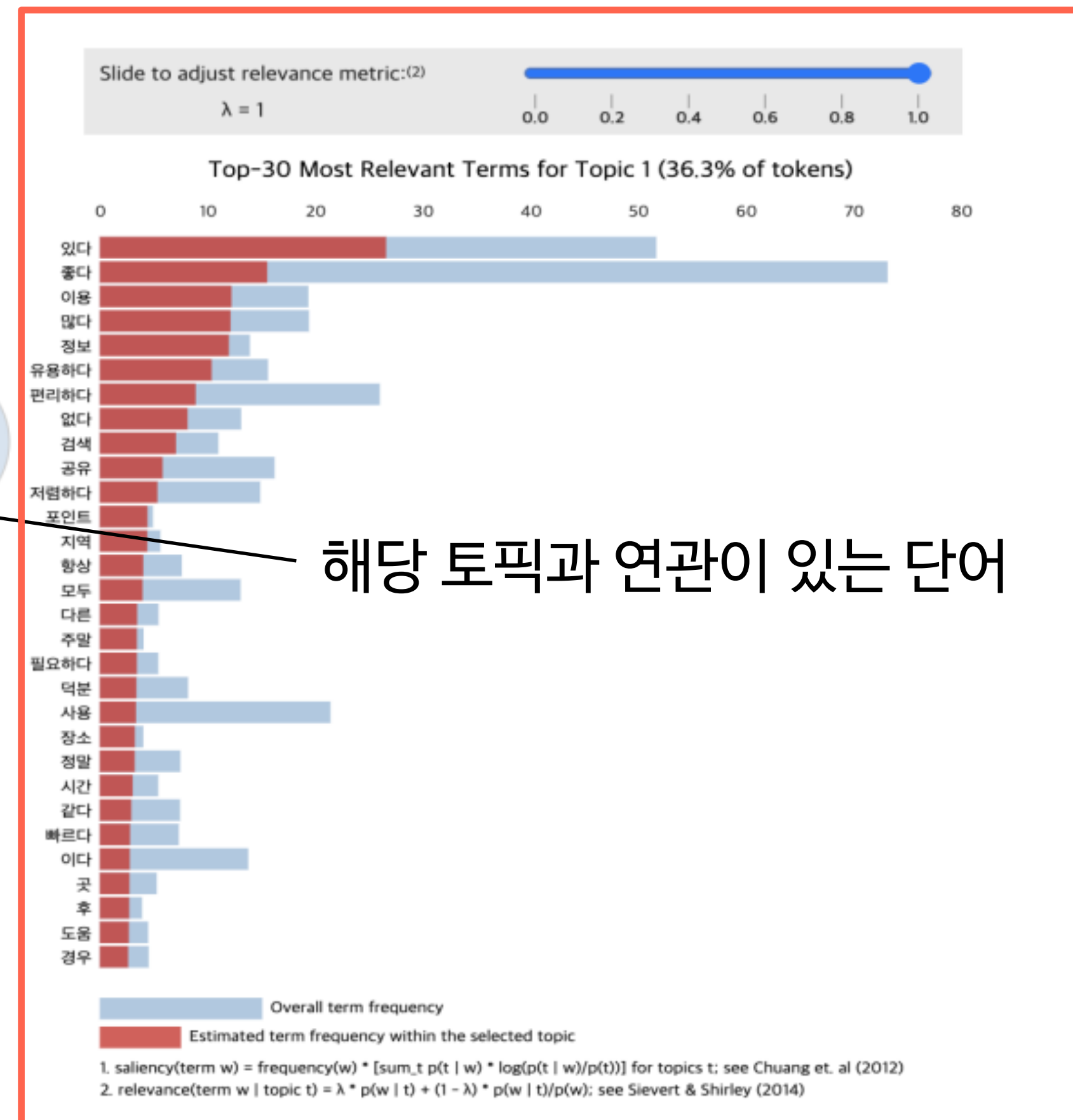


프로젝트에 사용한 분석방법

4. 토픽모델링

: 문서의 주제를 발견하기 위해 사용되는 텍스트 마이닝 기법

Selected Topic:

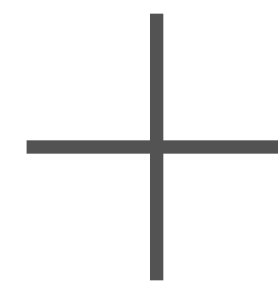


Data Crawling



App Store

322 건



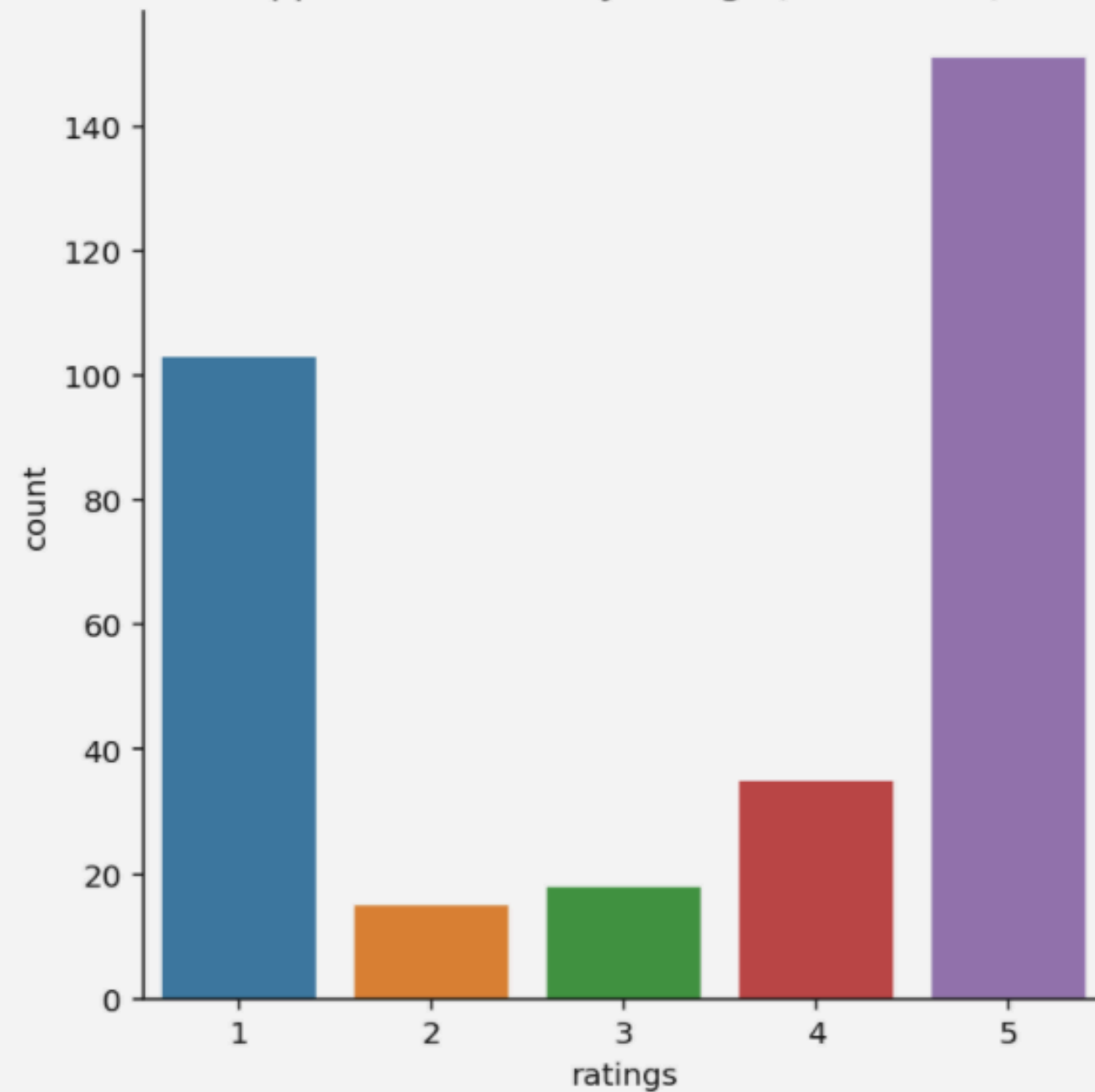
Google Play

1,027 건

Data Crawling



Appstore reviews by ratings (2013-2021)

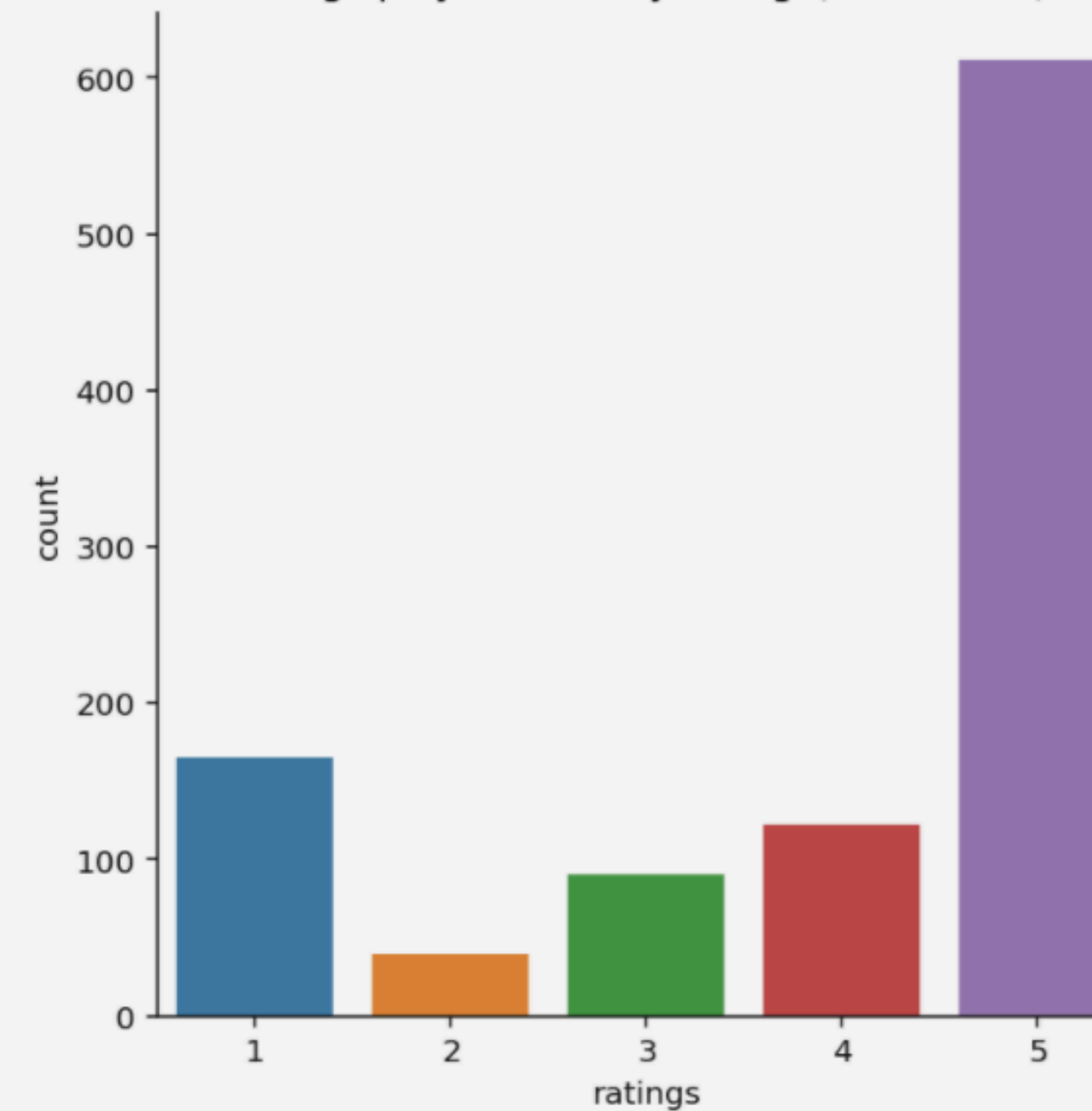


앱스토어 2013년 12월 ~ 2021년 06월 별점 분포

- ★ : 103 개 (31.9 %)
- ★★ : 15 개 (4.6 %)
- ★★★ : 18 개 (5.5 %)
- ★★★★ : 35 개 (10.8 %)
- ★★★★★ : 151 개 (46.8 %)



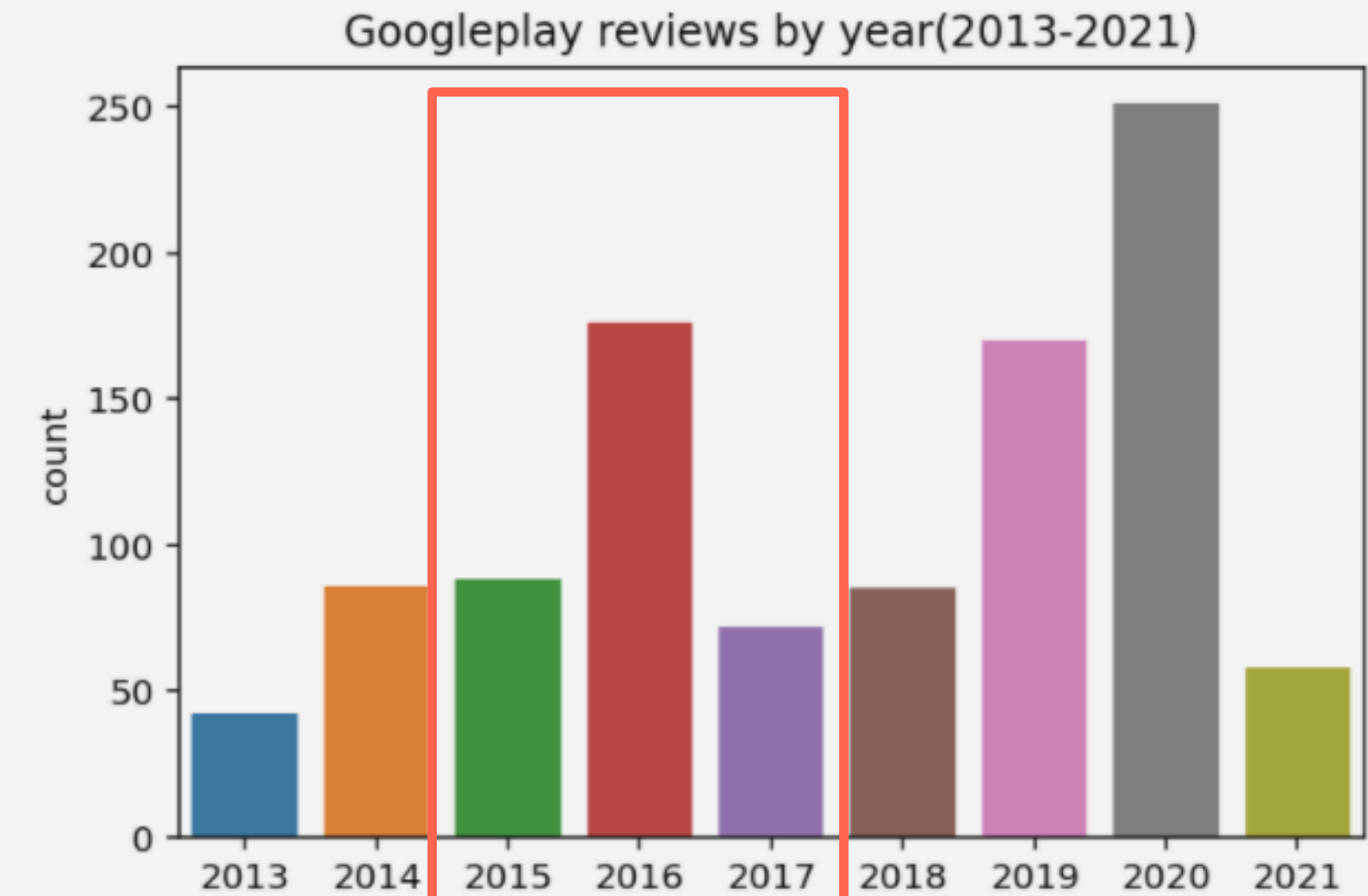
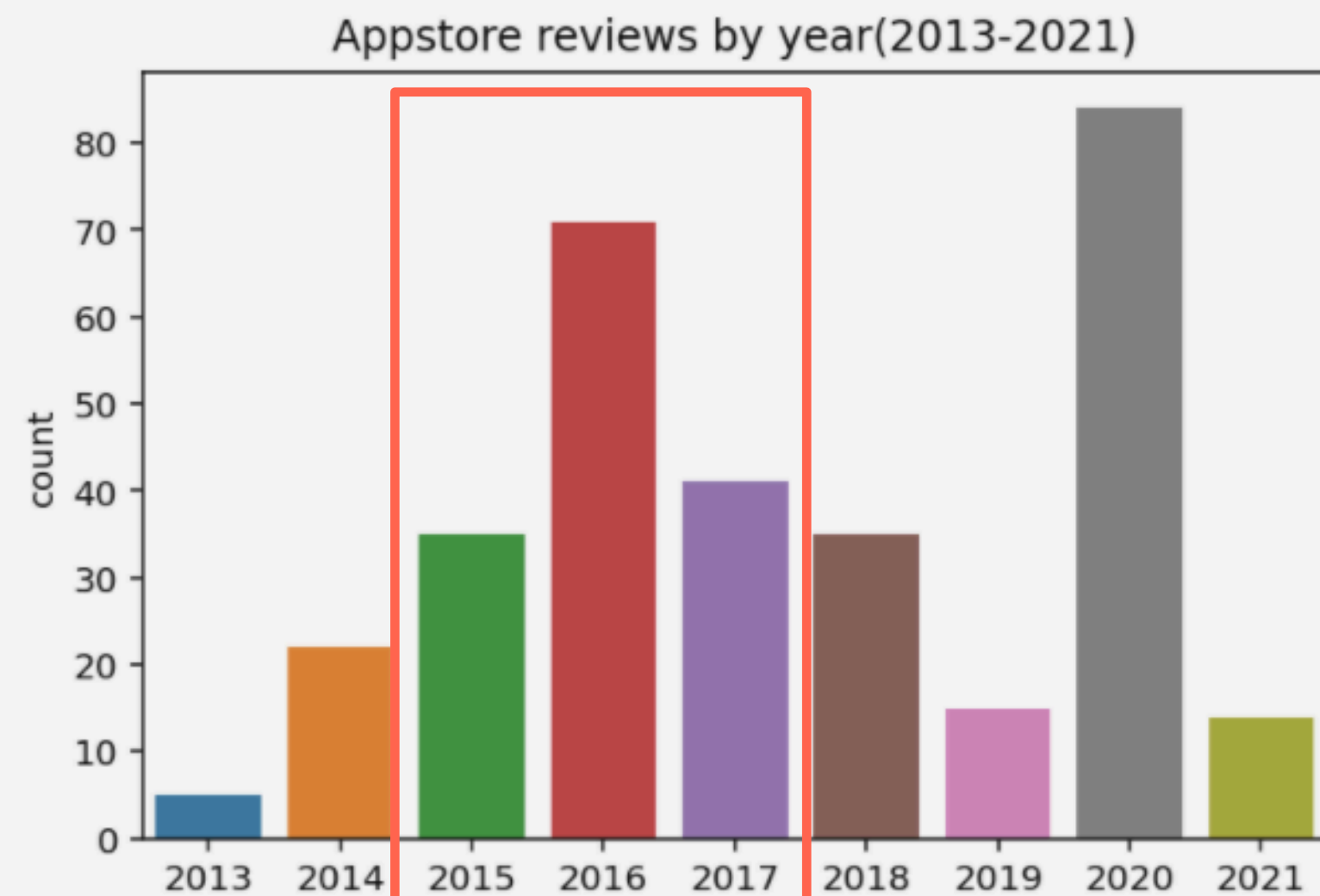
Googleplay reviews by ratings(2013-2021)



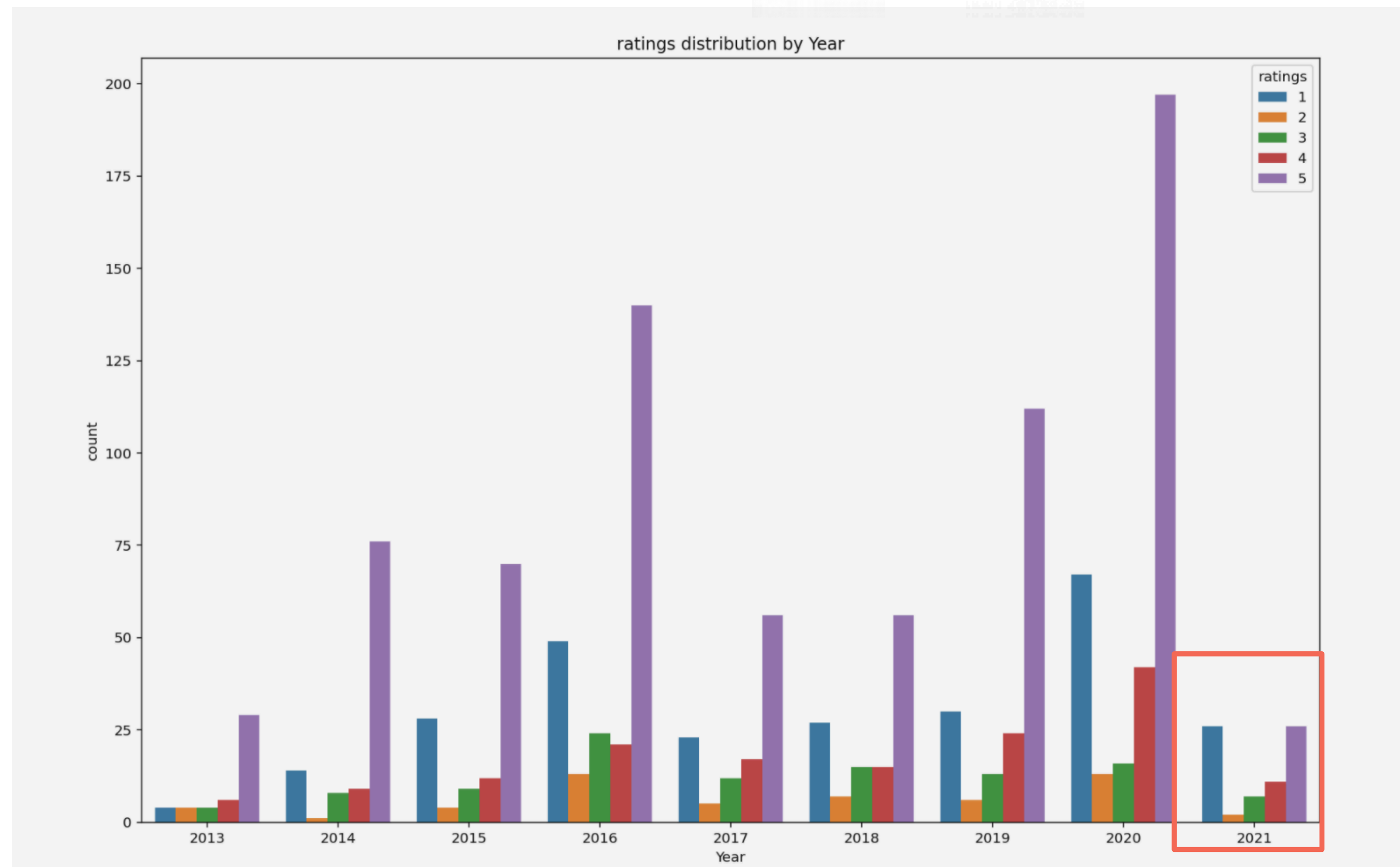
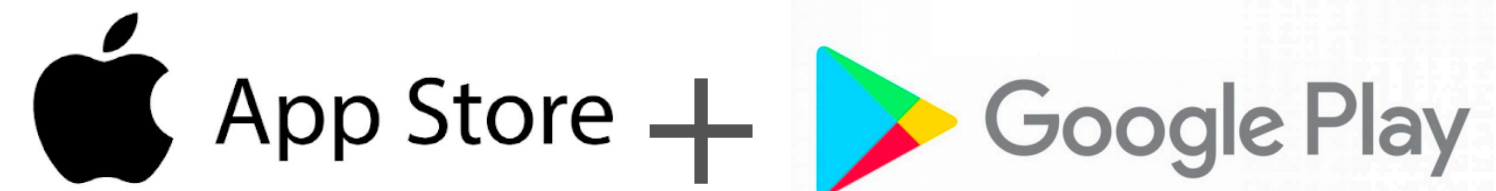
구글플레이 2013년 08월 ~ 2021년 06월 별점 분포

- ★ : 165 개 (16.0 %)
- ★★ : 40 개 (3.8 %)
- ★★★ : 90 개 (8.7 %)
- ★★★★ : 122 개 (11.8 %)
- ★★★★★ : 611 개 (59.4 %)

Data Crawling



Data Crawling



Data Crawling

분석과제 설정

1. 2016년 플레이스토어와 앱스토어에서의 리뷰증가 원인 파악
2. 20년부터 21년까지의 만족/불만족 리뷰 분석을 통해 최근 불만족 리뷰비율의 상승요인 파악
3. 유사 서비스 제공하는 앱들의 리뷰 분석을 통해 고객이 체감하는 장단점 확인

프로젝트 가설

리뷰데이터의 평점을 활용하여 고객의 만족/ 불만족사항을 주제별로 나누어 파악하여 분석할 수 있다

토픽 기준

1. 평 점 (2020-2021)



만족
(별 5개)

불만족
(별 2개 이하)



2021년 불만족 리뷰가 증가한 이유

2. 연 도



2016년 전체 리뷰 수가 증가한 이유

1. 평점 기준 리뷰 토픽



만족
리뷰
토픽

모두의 주차장

- 서울 지역에서의 편리성, 공유주차장 (43.1%)
- 정보의 유용성 (36.3%)
- 서비스 사용 편의성 (20.6%)

전체 단어 빈도



형용사 빈도



명사 빈도



불만족
리뷰
토픽

- 결제 또는 환불 (67.4%)
- 공유주차장의 불법 주차 (15.4%)
- 어플 업데이트 및 사용 (9.1%)
- 고객센터 (8.1%)

전체 단어 빈도



형용사 빈도

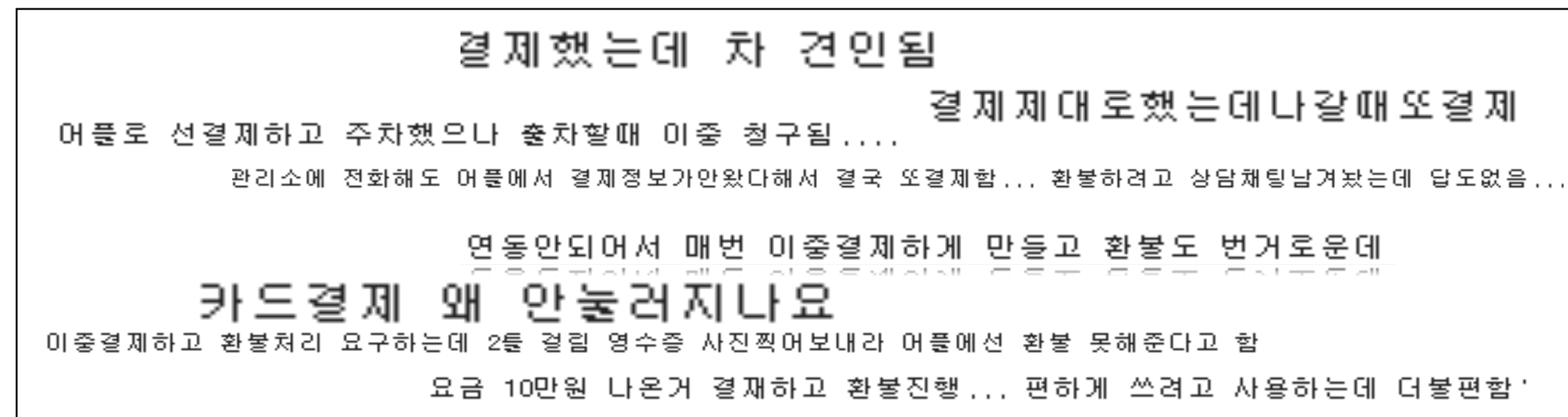


명사 빈도



2021년 불만족 리뷰 증가 원인 및 해석

〈 주요 토픽의 ‘결제’, ‘환불’ 에 관한 리뷰 〉



그 외 토픽 리뷰 : 어플 오류, 쿠폰 오류, 고객센터 불편함에 대한 불만



주차장의 잘못된 정보와 오류 등으로 인해 불편을 겪은 경우

공유주차장의 불법주차로 인해 시간 허비 및 금전적 피해

번거롭고 정확하지 않은 환불 절차를 경험한 경우

어플 이용자 수, 주차장 등록 수가 늘어남에 따라 이용자들의 불편과 피해가 증가하고 있다. 특히 금전적, 시간적 피해를 입은 고객들의 앱 이탈은 클 것이라고 생각된다. 불법주차와 같은 고질적인 문제와 잘못된 정보, 환불 절차 등에 대해 개선점이 필요하다.

2. 연도 기준 리뷰 토픽

2021년

- 1) 결제 및 업데이트 수정 사항 (36.2%)
- 2) 이용 시간에 대한 정보 (32.2%)
- 3) 고객센터 및 공유주차장 (31.5%)

2020년

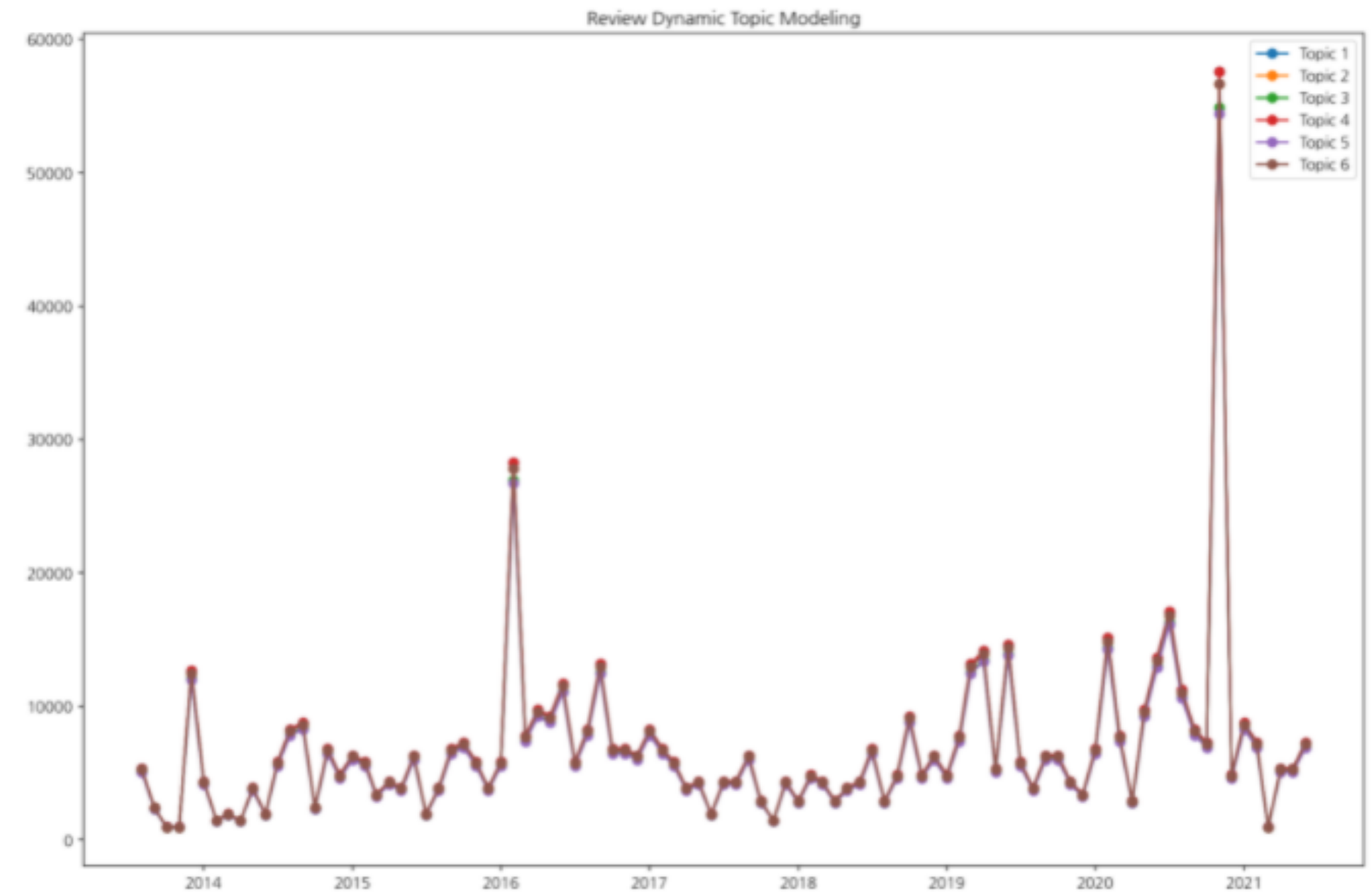
- 1) 공유주차장 이용 및 결제 (44.9%)
- 2) 공유주차장과 서울지역 앱 사용 (17.2%)
- 3) 주차 정보 및 이용 요금과 고객센터 환불 (16%)
- 4) 정보 업데이트, 주차권 사전 예약과 구매(11.9%)

·
·
·

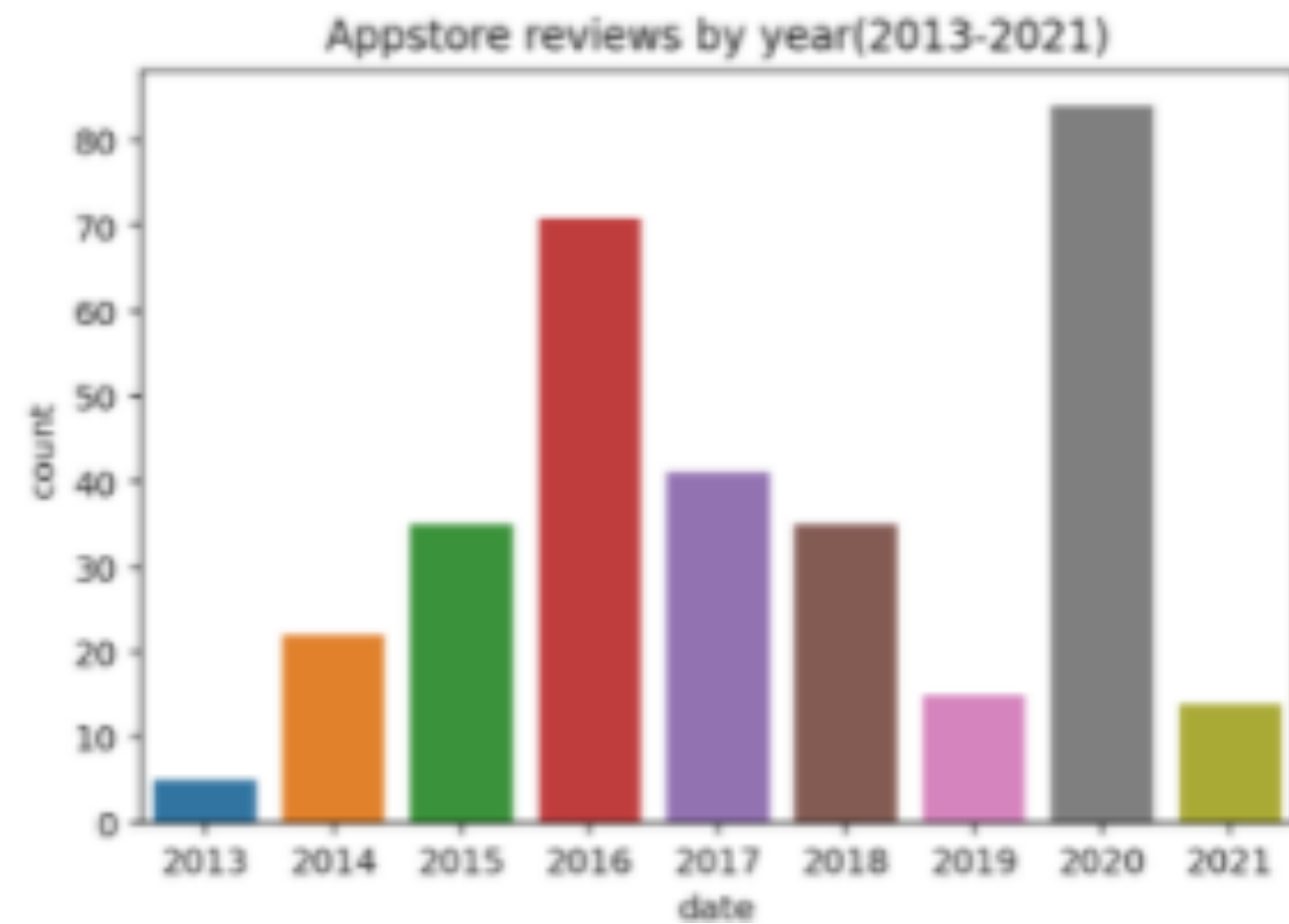
2016년

- 1) 업데이트 및 삭제 (54.1%)
- 2) 주차정보 및 만족사항 (45.9%)

·
·
·



앱스토어 2016년 리뷰 수 증가 원인 및 해석



<2016년 리뷰 앱사 빈도 시각화>



<2016년 리뷰 앱사 빈도 시각화>



앱스토어 2016년 리뷰 수 증가 원인 및 해석

Test 문장 : 삭제

1번째로 가장 유사한 문장 :
구매내역 삭제 부탁드립니다 구매내역 삭제 부탁드립니다

2번째로 가장 유사한 문장 :
구매내역삭제 안되네요 구매내역삭제해주세요

3번째로 가장 유사한 문장 :
구매내역삭제부탁드립니다 구매내역삭제부탁드립니다

4번째로 가장 유사한 문장 :
구매내역 삭제 부탁드립니다 구매내역 삭제 부탁드립니다

5번째로 가장 유사한 문장 :
구매내역 삭제해주세요 구매내역 삭제해주세요

6번째로 가장 유사한 문장 :
구매내역 삭제해주세요 구매내역 삭제해주세요

7번째로 가장 유사한 문장 :
삭제 구매내역삭제해주세요

8번째로 가장 유사한 문장 :
구매내역 삭제해주세요 구매내역 삭제해주세요

Test 문장 : 업데이트

1번째로 가장 유사한 문장 :
업데이트 712 쓰고있습니다

2번째로 가장 유사한 문장 :
업데이트가 이상합니다 제대로 안되는 듯

3번째로 가장 유사한 문장 :
매번 잘 쓰고있습니다 굳굳 업데이트 많이많이해주세요

4번째로 가장 유사한 문장 :
업데이트 완료 안되고 멈춰있음 업데이트가 완료되지않고 멈춰있습니다

5번째로 가장 유사한 문장 :
강제업데이트는아니지

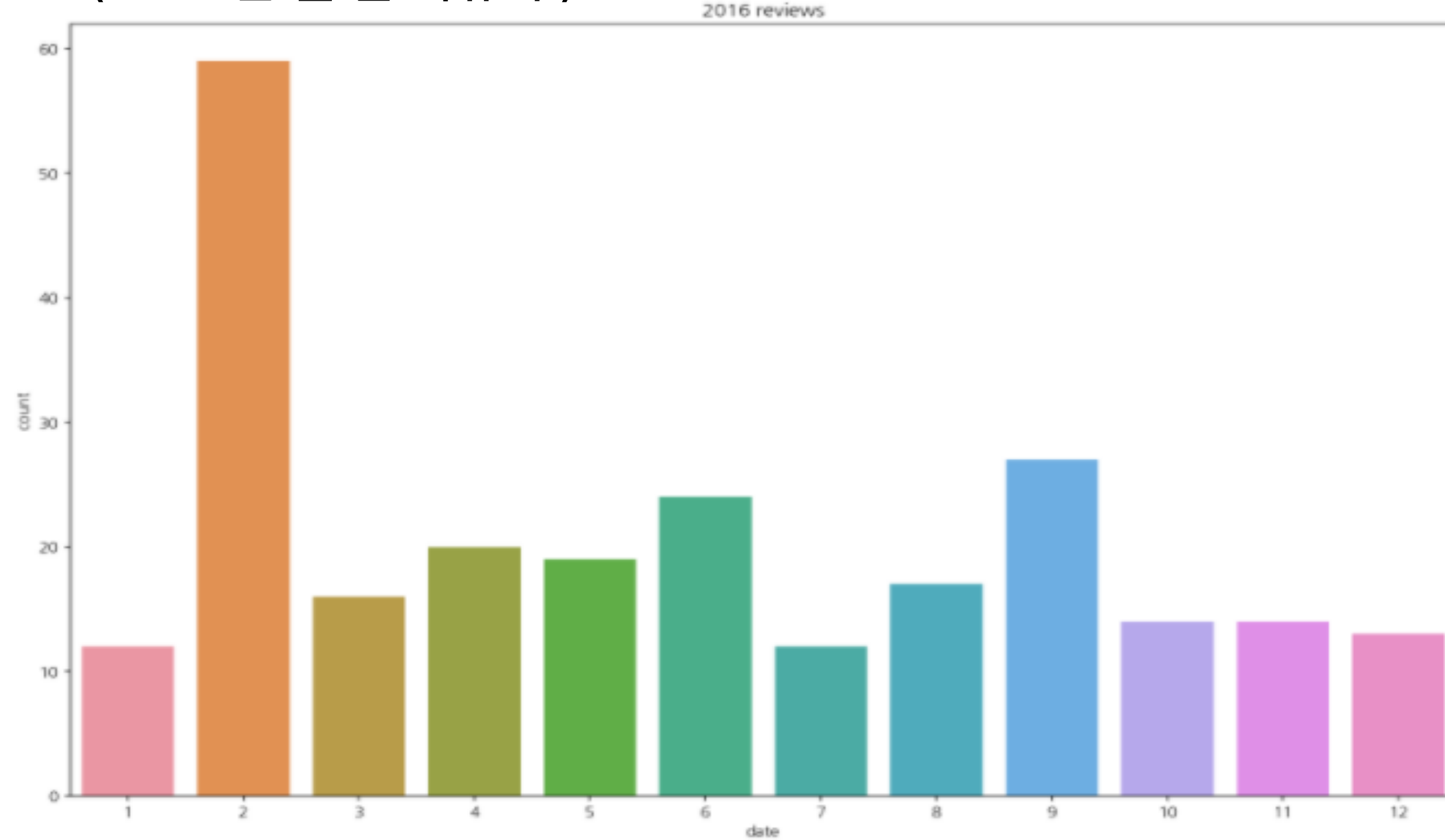
6번째로 가장 유사한 문장 :
좋아요 좋네요

7번째로 가장 유사한 문장 :
굿

8번째로 가장 유사한 문장 :
잘이용하고있음

앱스토어 2016년 리뷰 수 증가 원인 및 해석

〈2016년 월 별 리뷰 수〉



facebook



blog

[설특집주차꿀팁] 설 연휴 동안 저렴하게 주차하기 - (5) 광명역

[설특집주차꿀팁] 설 연휴 동안 저렴하게 주차하기 - (4) 용산역

[설특집주차꿀팁] 설 연휴 동안 저렴하게 주차하기 - (3) 동서울종합터미널

[설특집주차꿀팁] 설 연휴 동안 저렴하게 주차하기 - (2) 고속터미널

[설특집주차꿀팁] 설 연휴 동안 저렴하게 주차하기 - (1) 서울역 (4)

리뷰 분석 전 주차장 앱 별 기능 파악

| | 주차앱 | | | | | |
|-------------------|--|--------|-----|-------|------|----|
| 앱 서비스명 | 모두컴퍼니 | 카카오T주차 | 파크박 | 파크프렌즈 | 아이파크 | 티맵 |
| 공유주차장 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 제휴주차장 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 고객무료, 무료주차장 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 관제시스템 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 추천(거리/최저가) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장_도착지_도보거리 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 사진 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 할인정보(다자녀,장애인 등) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 카드제휴정보 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 이용가능차량(폭/높이) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 간편결제(네이버페이,페이코 등) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 포인트충전 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 쿠폰 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 적립금 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 이벤트 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 선물하기 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 타 쇼핑사이트 이용권판매 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 내일/모레 예약 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 주차장 정보 수정 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 신규 주차장 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 주차장 정보 공유 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 월주차권 실시간 직거래 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 기본기능 | 만차/여유 일부 확인, 네비, 공영/민영, 주차장 유형, 전기차충전소, 주차장 제휴 등 | | | | | |
| 관제시스템 기능 | 자동결제, 내 차 상세 위치, 주차 잔여개수, 차량관리 등 | | | | | |

리뷰 분석 전 주차장 앱 별 기능 파악

| | 주차앱 | | | | | |
|-------------------|--|--------|-----|-------|------|----|
| 앱 서비스명 | 모두컴퍼니 | 카카오T주차 | 파크박 | 파크프렌즈 | 아이파크 | 티맵 |
| 공유주차장 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 제휴주차장 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 고객무료, 무료주차장 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 관제시스템 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 추천(거리/최저가) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장_도착지_도보거리 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 사진 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 할인정보(다자녀,장애인 등) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 카드제휴정보 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 이용가능차량(폭/높이) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 간편결제(네이버페이,페이코 등) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 포인트충전 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 쿠폰 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 적립금 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 이벤트 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 선물하기 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 타 쇼핑사이트 이용권판매 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 내일/모레 예약 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 주차장 정보 수정 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 신규 주차장 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 주차장 정보 공유 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 월주차권 실시간 직거래 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 기본기능 | 만차/여유 일부 확인, 네비, 공영/민영, 주차장 유형, 전기차충전소, 주차장 제휴 등 | | | | | |
| 관제시스템 기능 | 자동결제, 내 차 상세 위치, 주차 잔여개수, 차량관리 등 | | | | | |

- 공유주차장 일부는 IoT기능을 결합해 차량유무를 실시간으로 감지할 수 있고, cctv를 설치해 휴대폰으로 집 앞 공유주차장을 실시간으로 확인 할 수 있다.

리뷰 분석 전 주차장 앱 별 기능 파악

| | 주차앱 | | | | | |
|-------------------|--|--------|-----|-------|------|----|
| 앱 서비스명 | 모두컴퍼니 | 카카오T주차 | 파크박 | 파크프렌즈 | 아이파크 | 티맵 |
| 공유주차장 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 제휴주차장 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 고객무료, 무료주차장 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 관제시스템 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 추천(거리/최저가) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장_도착지_도보거리 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 사진 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 할인정보(다자녀,장애인 등) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 카드제휴정보 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 이용가능차량(폭/높이) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 간편결제(네이버페이,페이코 등) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 포인트충전 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 쿠폰 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 적립금 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 이벤트 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 선물하기 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 타 쇼핑사이트 이용권판매 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 내일/모레 예약 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 주차장 정보 수정 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 신규 주차장 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 주차장 정보 공유 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 월주차권 실시간 직거래 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 기본기능 | 만차/여유 일부 확인, 네비, 공영/민영, 주차장 유형, 전기차충전소, 주차장 제휴 등 | | | | | |
| 관제시스템 기능 | 자동결제, 내 차 상세 위치, 주차 잔여개수, 차량관리 등 | | | | | |

• 관제시스템 : 자동결제 기능, 차량의 상세위치, 주차 잔여대수 확인이 가능하여 고객의 편의를 증진시킴.

리뷰 분석 전 주차장 앱 별 기능 파악

| | 주차앱 | | | | | |
|-------------------|--|--------|-----|-------|------|----|
| 앱 서비스명 | 모두컴퍼니 | 카카오T주차 | 파크박 | 파크프렌즈 | 아이파크 | 티맵 |
| 공유주차장 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 제휴주차장 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 고객무료, 무료주차장 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 관제시스템 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 추천(거리/최저가) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장_도착지_도보거리 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 사진 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 할인정보(다자녀,장애인 등) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 카드제휴정보 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 이용가능차량(폭/높이) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 간편결제(네이버페이,페이코 등) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 포인트충전 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 쿠폰 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 적립금 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 이벤트 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 선물하기 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 타 쇼핑사이트 이용권판매 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 내일/모레 예약 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 주차장 정보 수정 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 신규 주차장 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 주차장 정보 공유 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 월주차권 실시간 직거래 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 기본기능 | 만차/여유 일부 확인, 네비, 공영/민영, 주차장 유형, 전기차충전소, 주차장 제휴 등 | | | | | |
| 관제시스템 기능 | 자동결제, 내 차 상세 위치, 주차 잔여개수, 차량관리 등 | | | | | |

Review

도움 많이 받고 있습니다만 주차장 정보에 주차장 높이도 같이 나왔으면 좋겠습니다. 반영 부탁드립니다. 수고하세요~

주차장 높이 정보를 정확히 올려놓지 않아 차량이 파손 되었습니다. 모두의 주차장 에서는 주차장과 얘기 하라고 하는게 끝이고 법인차량 이고 입차시 못 본 제책임도 있으니 구상권 청구예정 입니다. 그리고, 제가 사고난후에 주차장정보 수정 하셨네요?

지하주차장의경우 입구 높이 정보도 있으면 좋겠어요

리뷰 분석 전 주차장 앱 별 기능 파악

| | 주차앱 | | | | | |
|-------------------|--|--------|-----|-------|------|----|
| 앱 서비스명 | 모두컴퍼니 | 카카오T주차 | 파크박 | 파크프렌즈 | 아이파크 | 티맵 |
| 공유주차장 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 제휴주차장 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 고객무료, 무료주차장 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 관제시스템 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 추천(거리/최저가) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장_도착지_도보거리 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 사진 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 할인정보(다자녀,장애인 등) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 카드제휴정보 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 이용가능차량(폭/높이) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 간편결제(네이버페이,페이코 등) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 포인트충전 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 쿠폰 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 적립금 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 이벤트 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 선물하기 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 타 쇼핑사이트 이용권판매 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 내일/모레 예약 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 주차장 정보 수정 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 신규 주차장 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 주차장 정보 공유 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 월주차권 실시간 직거래 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 기본기능 | 만차/여유 일부 확인, 네비, 공영/민영, 주차장 유형, 전기차충전소, 주차장 제휴 등 | | | | | |
| 관제시스템 기능 | 자동결제, 내 차 상세 위치, 주차 잔여개수, 차량관리 등 | | | | | |

리뷰 분석 전 주차장 앱 별 기능 파악

| | 주차앱 | | | | | |
|-------------------|--|--------|-----|-------|------|----|
| 앱 서비스명 | 모두컴퍼니 | 카카오T주차 | 파크박 | 파크프렌즈 | 아이파크 | 티맵 |
| 공유주차장 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 제휴주차장 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 고객무료, 무료주차장 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 관제시스템 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 추천(거리/최저가) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장_도착지_도보거리 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 사진 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 할인정보(다자녀,장애인 등) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 카드제휴정보 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 이용가능차량(폭/높이) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 간편결제(네이버페이,페이코 등) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 포인트충전 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 쿠폰 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 적립금 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 이벤트 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 선물하기 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 타 쇼핑사이트 이용권판매 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 내일/모레 예약 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 주차장 정보 수정 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 신규 주차장 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 주차장 정보 공유 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 월주차권 실시간 직거래 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 기본기능 | 만차/여유 일부 확인, 네비, 공영/민영, 주차장 유형, 전기차충전소, 주차장 제휴 등 | | | | | |
| 관제시스템 기능 | 자동결제, 내 차 상세 위치, 주차 잔여개수, 차량관리 등 | | | | | |

리뷰 분석 전 주차장 앱 별 기능 파악

| | 주차앱 | | | | | |
|-------------------|--|--------|-----|-------|------|----|
| 앱 서비스명 | 모두컴퍼니 | 카카오T주차 | 파크박 | 파크프렌즈 | 아이파크 | 티맵 |
| 공유주차장 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 제휴주차장 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 고객무료, 무료주차장 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 관제시스템 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 추천(거리/최저가) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장_도착지_도보거리 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 주차장 사진 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 할인정보(다자녀,장애인 등) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 카드제휴정보 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 이용가능차량(폭/높이) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 간편결제(네이버페이,페이코 등) | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 포인트충전 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 쿠폰 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 적립금 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 이벤트 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 선물하기 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 타 쇼핑사이트 이용권판매 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 내일/모레 예약 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 주차장 정보 수정 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 신규 주차장 제보 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 주차장 정보 공유 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 월주차권 실시간 직거래 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 기본기능 | 만차/여유 일부 확인, 네비, 공영/민영, 주차장 유형, 전기차충전소, 주차장 제휴 등 | | | | | |
| 관제시스템 기능 | 자동결제, 내 차 상세 위치, 주차 잔여개수, 차량관리 등 | | | | | |

앱 별 주요 토픽 결과 비교 분석

| | 모두의주차장 | 아이파크 | 티맵 | 파크프렌즈 | 파크박 |
|-------------|--|---|---|--|--|
| 만족 리뷰 토픽 | <ul style="list-style-type: none">- 정보의 유용성- 서울지역에서의 사용, 공유주차장 사용의 편리성- 서비스 사용 편의성 | <ul style="list-style-type: none">- 차량 등록 시 자동 결제(파크패스) 편의성 관련- 서울에서의 이용 편의성 및 저렴한 가격- 고객센터 서비스- 이벤트/할인 관련 만족 리뷰 | <ul style="list-style-type: none">- 사용 및 결제의 편리, 편의성- 결제시 티멤버십 할인 관련 | <ul style="list-style-type: none">- 예약기능의 유용성- 서울지역에서의 편리성- 사용 용이성 | <ul style="list-style-type: none">- 유용성 및 저렴한 주차비- 예약기능의 편리성- 사용상의 편의성 |

앱 별 주요 토픽 결과 비교 분석

| | 모두의주차장 | 아이파크 | 티맵 | 파크프렌즈 | 파크박 |
|-------------|---|--|--|--|---|
| 만족 리뷰 토픽 | <ul style="list-style-type: none">- 정보의 유용성- <u>서울지역에서의 사용</u>- 공유주차장 사용의 편리성- <u>서비스 사용 편의성</u> | <ul style="list-style-type: none">- 차량 등록 시 자동 결제(파크패스) 편의성 관련- <u>서울에서의 이용 편의성</u> 및 저렴한 가격- 고객센터 서비스- 이벤트/할인 관련 만족 리뷰 | <ul style="list-style-type: none">- <u>사용 및 결제의 편리, 편의성</u>- 결제시 티멤버십 할인 관련 | <ul style="list-style-type: none">- 예약기능의 유용성- <u>서울지역에서의 편리성</u>- <u>사용 용이성</u> | <ul style="list-style-type: none">- 유용성 및 저렴한 주차비- 예약기능의 편리성- <u>사용상의 편의성</u> |

앱 별 주요 토픽 결과 비교 분석

| | 모두의주차장 | 아이파크 | 티맵 | 파크프렌즈 | 파크박 |
|-------------|--|---|---|--|--|
| 만족 리뷰 토픽 | <ul style="list-style-type: none">- 정보의 유용성- 서울지역에서의 사용, 공유주차장 사용의 편리성- 서비스 사용 편의성 | <ul style="list-style-type: none">- 차량 등록 시 자동 결제(파크패스) 편의성 관련- 서울에서의 이용 편의성 및 저렴한 가격- 고객센터 서비스- 이벤트/할인 관련 만족 리뷰 | <ul style="list-style-type: none">- 사용 및 결제의 편리, 편의성- 결제시 티멤버십 할인 관련 | <ul style="list-style-type: none">- 예약기능의 유용성- 서울지역에서의 편리성- 사용 용이성 | <ul style="list-style-type: none">- 유용성 및 저렴한 주차비- 예약기능의 편리성- 사용상의 편의성 |

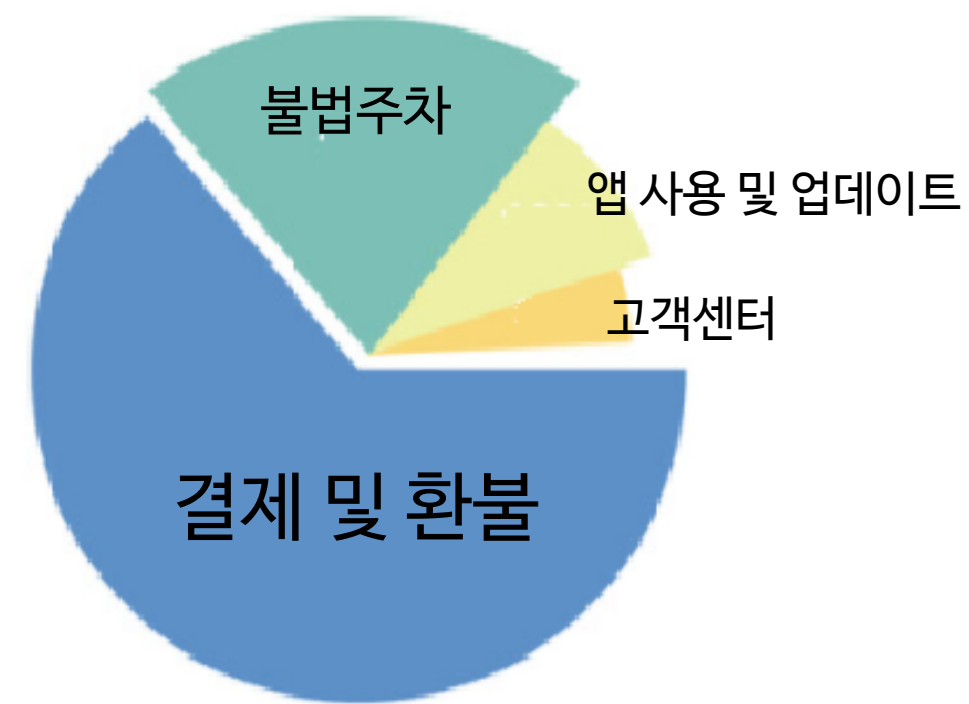
앱 별 주요 토픽 결과 비교 분석

| | 모두의주차장 | 아이파크 | 티맵 | 파크프렌즈 | 파크박 |
|--------------|--|---|---|---|---|
| 불만족 리뷰 토픽 | <ul style="list-style-type: none">- 결제 또는 환불 관련- 공유주차장의 불법 주차- 어플 업데이트 및 사용 관련- 고객센터 관련 | <ul style="list-style-type: none">- 차량 등록 오류 관련- 구매 및 결제 오류 관련- 앱 실행 관련 | <ul style="list-style-type: none">- 앱의 여러가지 오류 관련- 결제 관련- 구매 후 환불 요청 관련 | <ul style="list-style-type: none">- 회원가입(메일주소 입력오류 등) 및 로그인 관련 오류- 서비스 사용시 앱 오류- 회원 탈퇴관련 문의 | <ul style="list-style-type: none">- 결제 관련 오류- 앱 이용 불편사항- 회원가입 관련 오류 |

앱 별 주요 토픽 결과 비교 분석

| | 모두의주차장 | 아이파크 | 티맵 | 파크프렌즈 | 파크박 |
|--------------|--|---|---|--|---|
| 불만족 리뷰 토픽 | <ul style="list-style-type: none">- 결제 또는 환불 관련- 공유주차장의 불법 주차- 어플 업데이트 및 사용 관련- 고객센터 관련 | <ul style="list-style-type: none">- 차량 등록 오류 관련- 구매 및 결제 오류 관련- 앱 실행 관련 | <ul style="list-style-type: none">- 앱의 여러가지 오류 관련- 결제 관련- 구매 후 환불 요청 관련 | <ul style="list-style-type: none">- 회원가입(메일주소 입력)오류 등) 및 로그인 관련 오류- 서비스 사용시 앱 오류- 회원 탈퇴관련 문의 | <ul style="list-style-type: none">- 결제 관련 오류- 앱 이용 불편사항- 회원가입 관련 오류 |

서비스 개선을 위한 제안



고객 불만 중 가장 많은 것을 차지 했던 부분은 결제 및 환불 불만이었고, 그 이유는 정보 오류와 불법주차 등의 문제였다.

특히 2021년 현재 1점 불만족의 비율이 가장 크기 때문에, 이 문제들에 대한 개선이 필요한 것으로 보인다.

제안 1. 정보 오류 문제 해결 위한 고객들의 적극적인 제보 장려

×

정보 수정요청

⋮

아래와 같은 사진을 함께 올려주세요



전경



진입로



요금표

📷 사진으로 알려주기

수정항목(필수, 다중선택 가능)

🅑 운영종료

🕒 시간정보

📄 요금정보

⋮ 기타정보

수정사항(10자 이상)

잘못 된 정보나 없는 정보를 알려주세요

기능 ' 주차장 정보 수정 요청 ', '새 주차장 알려주기'

- 적립금 혹은 쿠폰을 제공하는 방법
- 주차장 이용 후 후기 or 리뷰 작성하는 기능 추가

제안 2. 불법주차 문제 해결 위해 공유주차 안내 사이니지 부착



불법주차에 대한 해결방안으로 각 시,구청 등과 협의 하에 공유주차장 등록자에게 안내문구 사이니지를 1회 무료 발급하는 방법

- '유료주차'임을 강조
- 모두의 주차장 어플 홍보

제안 3. 서비스 콘텐츠 노출 위한 지속적인 홍보의 필요



- 앞으로도 지속적인 블로그 글 작성(맛집, 시기 별 휴양 명소 소개 등)
- 다양한 SNS 홍보, 이벤트 제공

제안 4. 다양한 기업과의 협업을 통한 시너지효과 창출



〈글로벌이코노믹 기사〉

한국의 대표적인 OTT서비스기업인 왓차는 최근 여러 기업과 협업을 통해 독자적인 경쟁력을 확보하고 있다. 한화 이글스와 협업을 통해 독자적인 콘텐츠를 제작하기도하고, 소니와 협업해 플레이스테이션5 전용 앱을 출시하기도 하며 생태계 확장을 꾀하고 있다.

이는 모기업을 기반으로 한 웨이브, 티빙, 시즌 등과 다른 행보다.

왓차는 웨이브나 시즌, 티빙처럼 SK텔레콤, KT, CJ ENM과 같은 대기업의 지원을 받을 수 없다...

ex)

기업 협업을 다양화 하는 방안으로 맛집 검색 콘텐츠 회사인 '망고플레이트'와 협업하여 맛집을 추천하고 모두의 주차장을 통해 주차 정보를 제공.

감사합니다.