

# 고객 만족도 종합 분석 대시보드

전처리 데이터(Cleaned\_Data.csv) 기반 실시간 분석 리포트

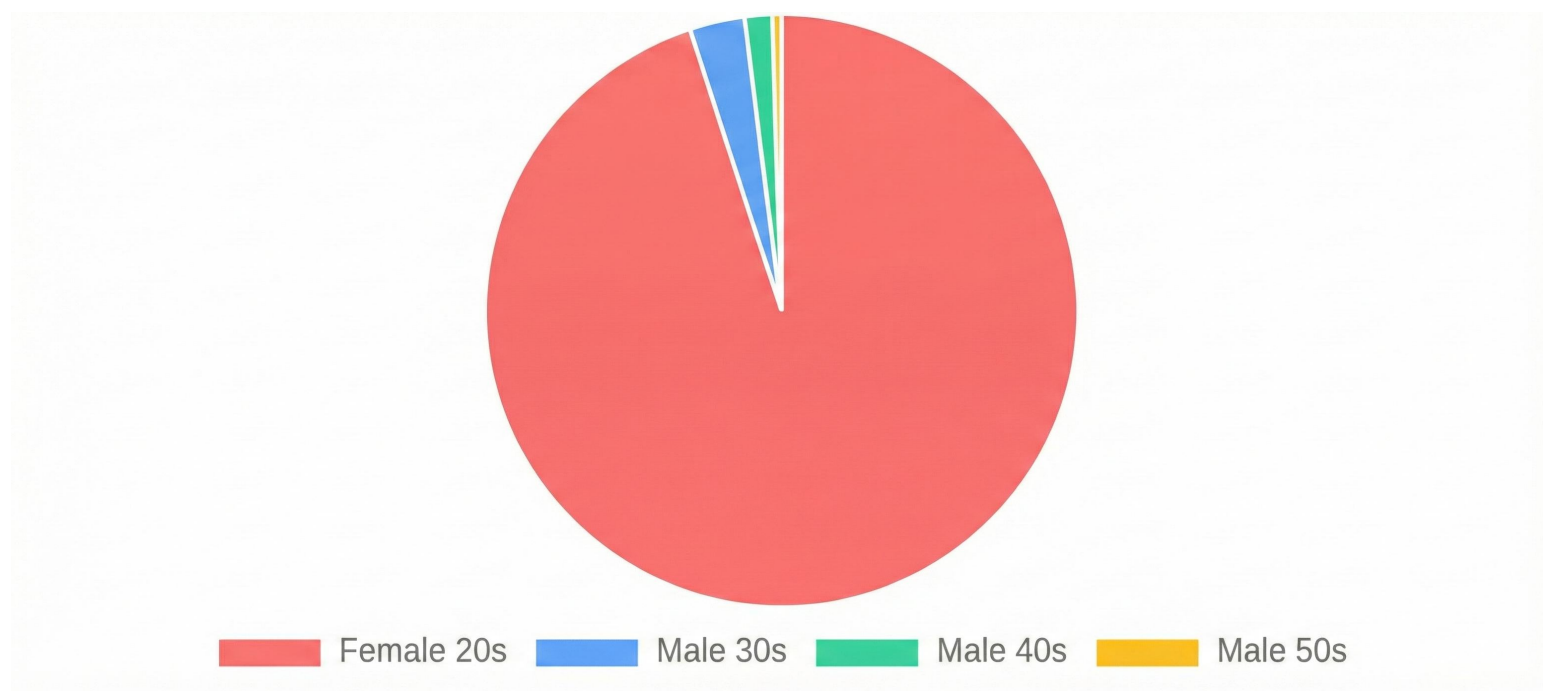
총 응답자 수  
200명



평균 만족도 점수  
2.72점 / 5.0

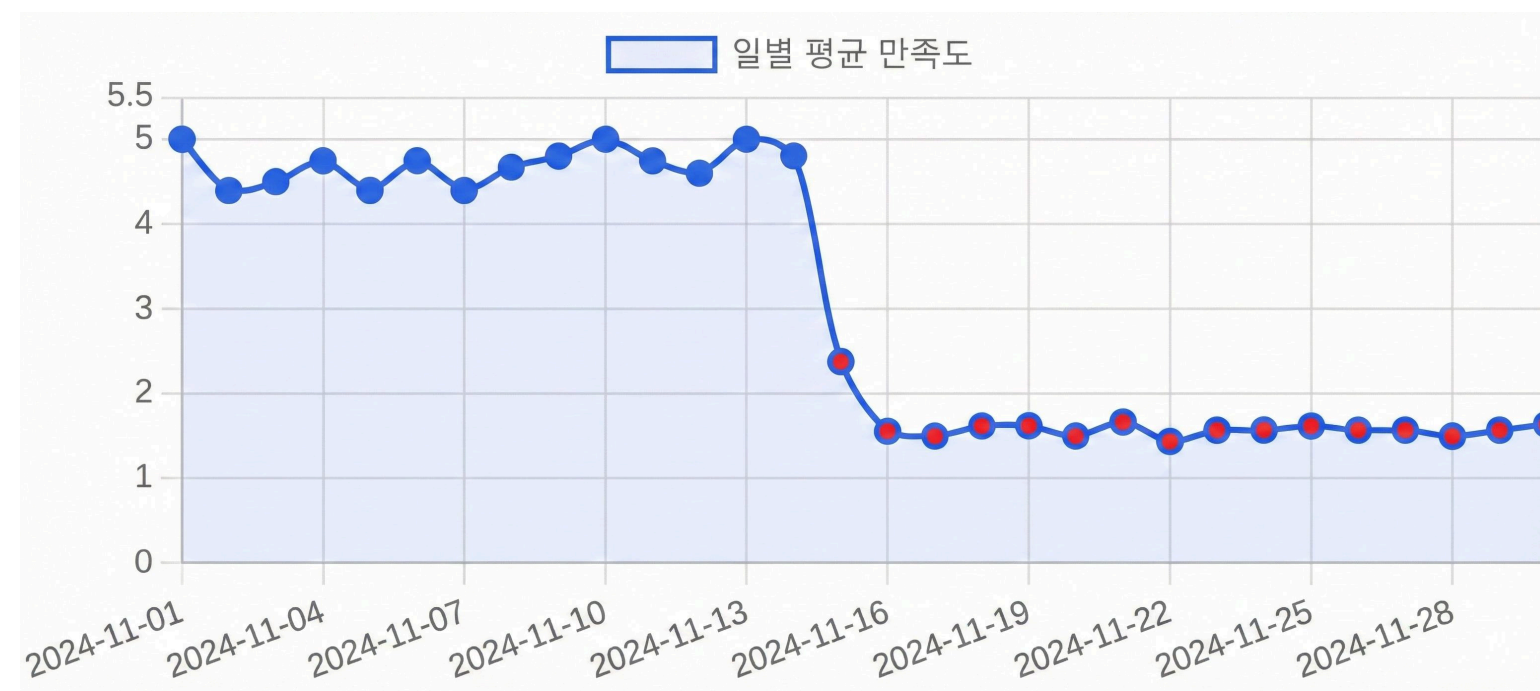


## 1. 고객 인구통계 편향 (Bias)



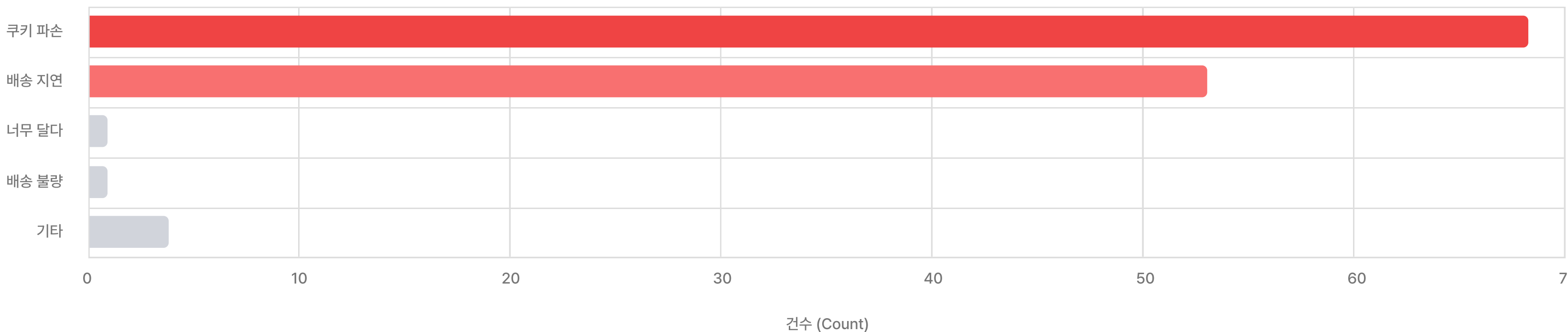
⚠️ **Insight:** 응답자의 95%가 '20대 여성'에 편중되어 있습니다.

## 2. 일별 만족도 급락 추세



📉 **Insight:** 11월 15일 이후 점수가 5점 → 1점대로 급락했습니다.

## 3. 부정 평가(Low Score) 원인 분석



💡 **분석 결과:** 만족도 하락의 주 원인은 '쿠키 파손'(68건)과 '배송 지연'(54건)으로 나타났습니다. 이 두 가지 이슈가 전체 부정 평가의 90% 이상을 차지합니다.