

# Olist 이탈 고객 방지를 위한 물류 프로세스 개선



Team Members

김준모 / 박건영 / 박선영 / 박혜정 / 신은영 / 이지혜

# 데이터 분석 보고서

---

1. 데이터 분석 의뢰 주제
2. 문제 규명 및 가설
3. 데이터 분석 내용 및 결과
4. 대안 제시
5. 대안으로 인한 파급 예상 효과



# 1. 분석 의뢰 주제



## 전략분석팀의 의뢰 내용

: Olist의 기업 성장이 2018년 1월부터 정체되어 있는 상황이며 장기적으로 볼 때 기업에 손실을 입을것으로 예상

성장 정체 이유를 분석 후 솔루션을 제시 요청

### 전월대비 결제금액 비율



전월대비 매출  
증감율

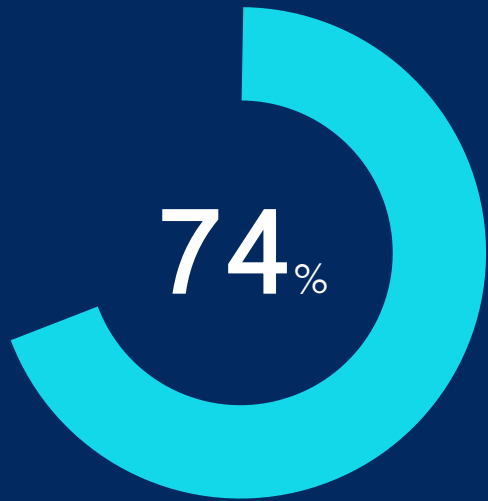
17년 1월~12월 =

19.4%

18년 1월~8월 = 2.8%

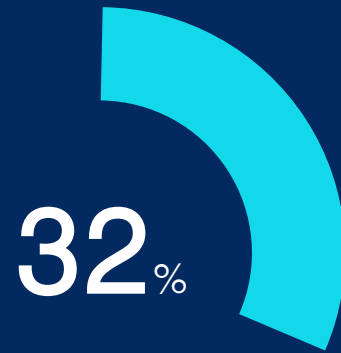
## 2. 문제 규명 및 가설

---



이탈률

1회 구매 고객이 전체의 74% 차지



배송비

결제 금액 중 배송비가 차지하는 평균  
비율



배송 기간

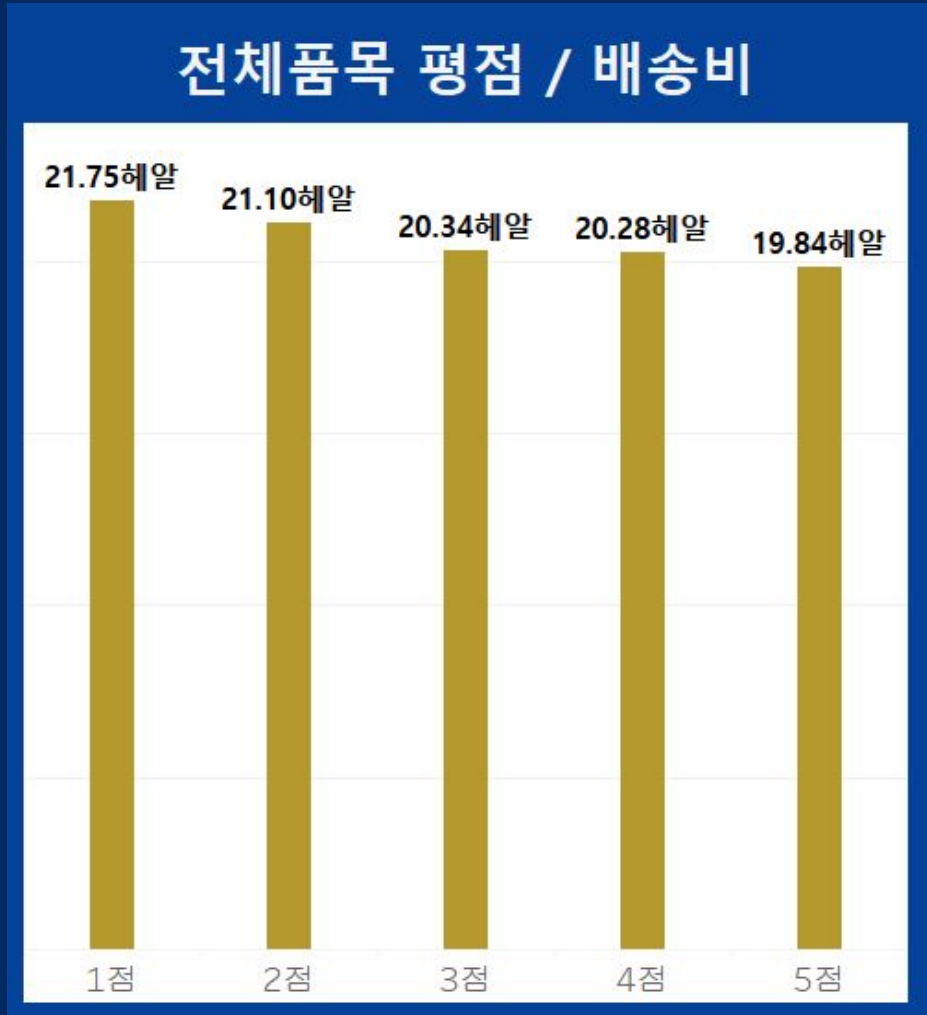
결제부터 제품수령까지 걸리는  
평균 배송 시간

## 2. 문제 규명 및 가설

---

1. 배송비가 비쌀수록 고객 만족도가 낮을 것이다.
2. 배송 기간이 오래 걸릴수록 고객 만족도가 낮을 것이다.
3. 고객 만족도 개선이 매출 증대에 영향을 줄 것이다.

## 2. 문제 규명 및 가설



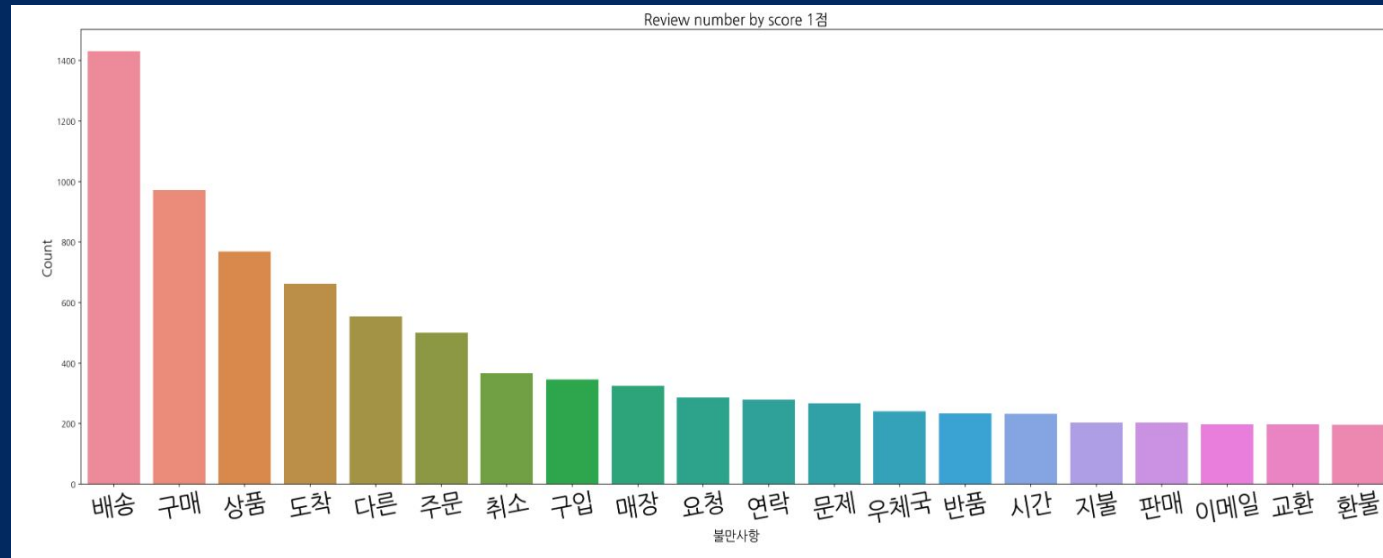
고객의 만족도를 리뷰 스코어로 분석  
리뷰 1점과 리뷰5점의 배송비의 차이는  
환율로 볼 때 500원 정도 차이이다.

만족도가 높아질수록 배송비의 차이 폭이 미비해서

가설 1 . 배송비가 비쌀수록 고객 만족도가 낮을  
것이다.

# 3. 데이터 분석

## (0) Review score 분석



제품을 받지 못했으며 고가의 배송비를 지불한 것 외에 받은 시스템에 명시되어 있습니다.

2월 25일에 제품을 구매했는데 3월 29일인 오늘 집으로 배송이 안되네요. 브라질...

30일 전에 구매했는데 아직 제품을 받지 못했습니다. 배송 개선 필요

아직 상품이 배송되지 않았습니다..

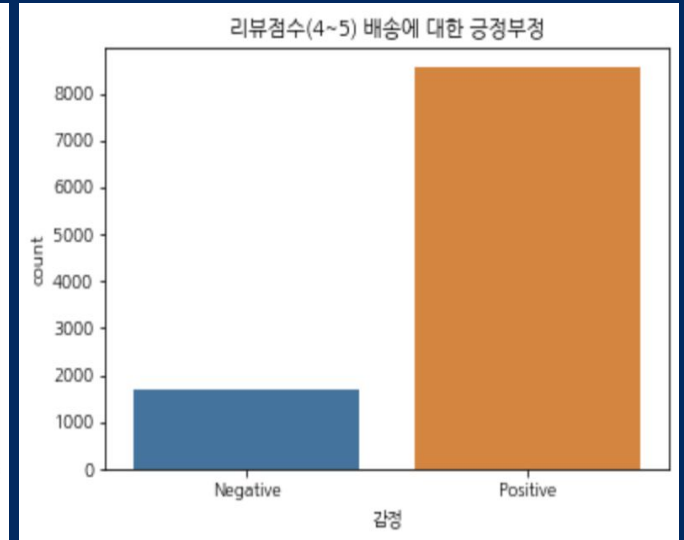
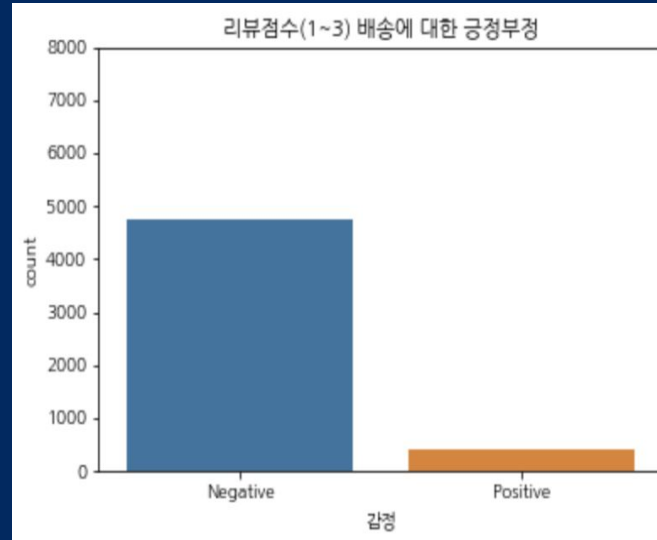
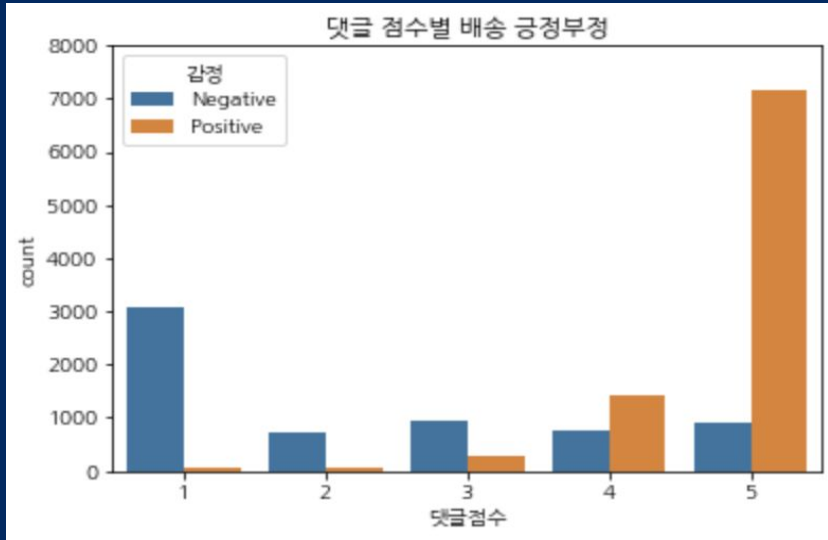
주문한 상품이 배송되고 있는데 램프를 받지 못했습니다!

제 생각은 제가 구매한 상품은 배송이 되어야 하는데 상품이 배송된다는 알림을 받지 ...

리뷰 score 1점 중 상당 부분이  
배송 관련문제이다.

# 3. 데이터 분석

## (0) Review - 배송 키워드 감정 분석



리뷰 1~3점 배송에 대한 키워드



리뷰 4~5점 배송에 대한 키워드



# 3. 데이터 분석

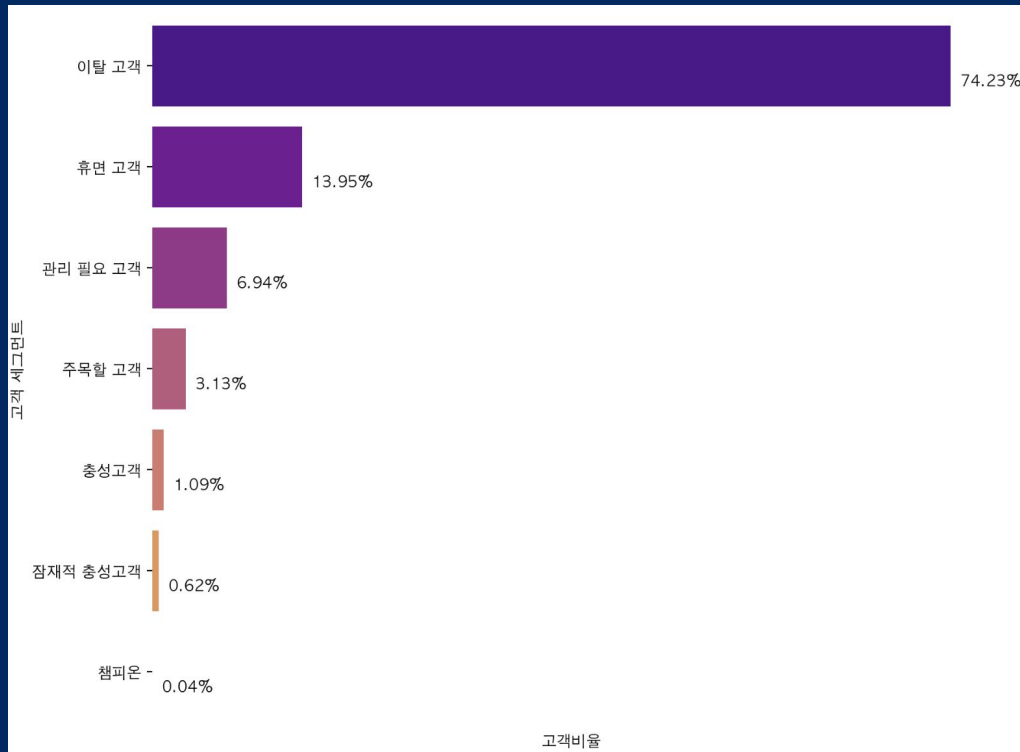
---

(0) Review - 배송 키워드 감정 분석

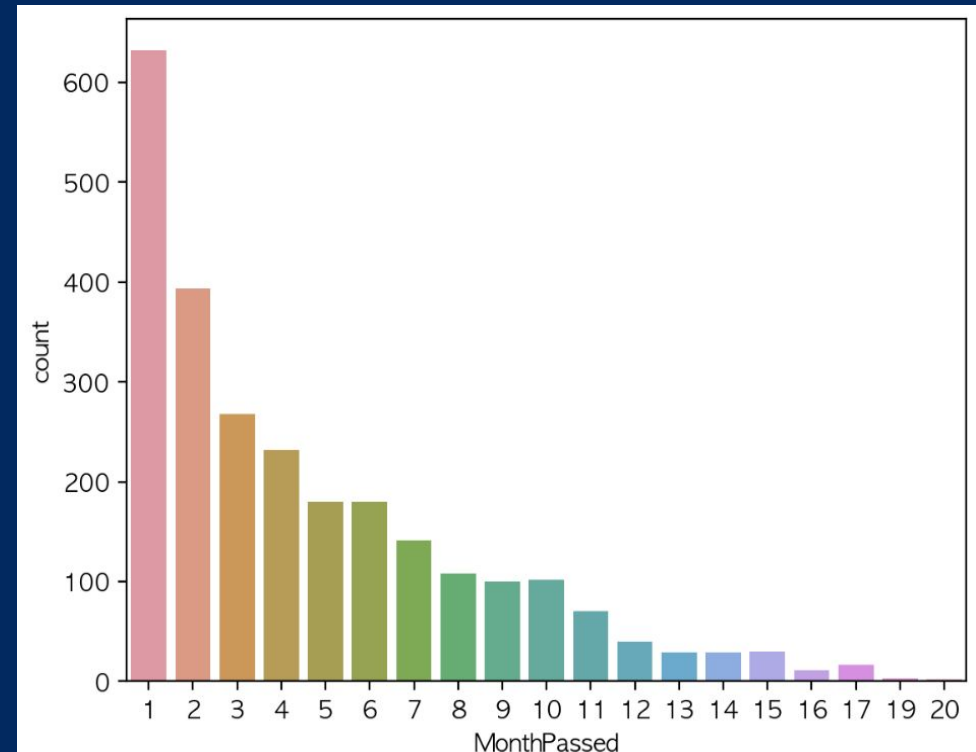
시간에 대한 불만족이  
많은 것으로 확인 (가설 2)

### 3. 데이터 분석

#### (1) 이탈률



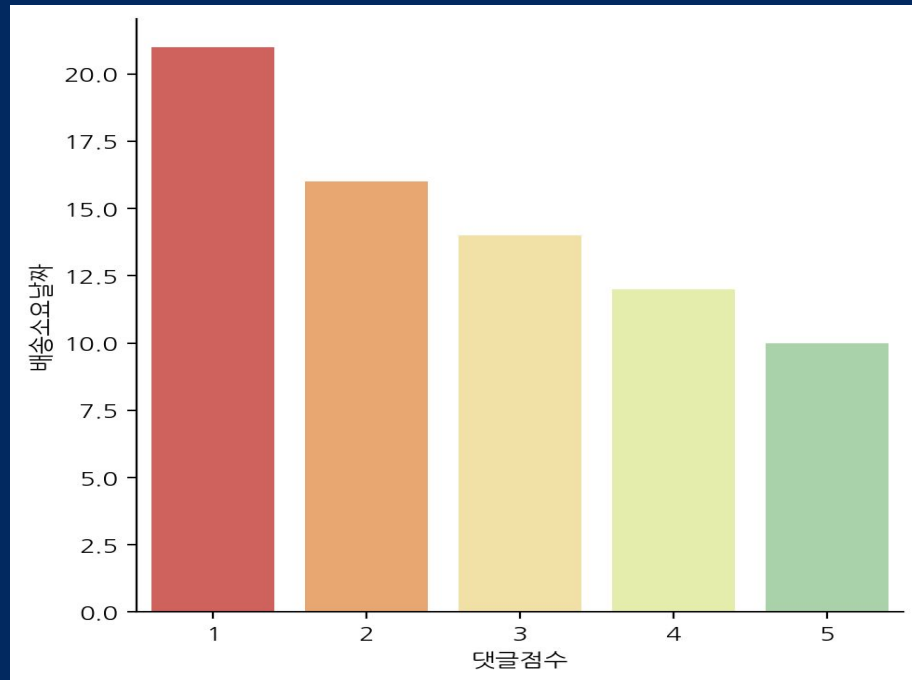
고객 세그먼트 분석 결과,  
**74%** 고객들이 재구매하지 않을 것으로  
예상



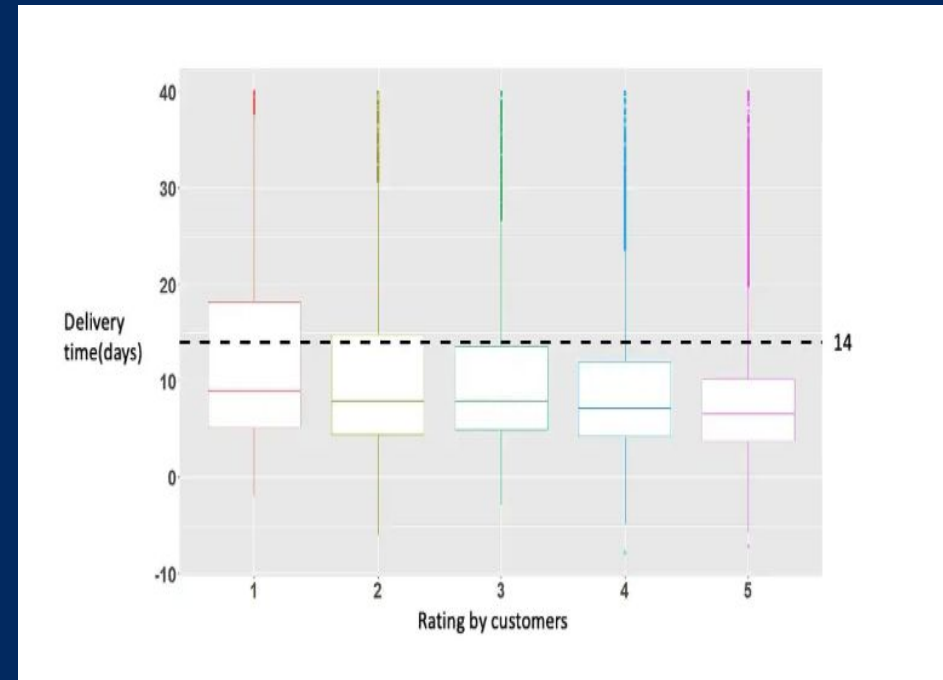
첫 구매 이후 1달 내 재구매가 이루어진  
고객  
= **11만건** 중 **2천 5백건** 이내

# 3. 데이터 분석

## (2) 배송 기간



배송시간이 단축될수록 댓글 점수가 높아진다.



1점으로 평가한 고객 중 50%는 배송시간이 지연으로 나타난다.

➔ 배송 시간이 길어질수록 리뷰 점수 낮아진다는 상관관계를 발견

# 3. 데이터 분석

## (2) 배송 기간



대부분의 배송이 9일 이전에 완료된다.  
**BUT** 주문의 15.1%는 배송이 **14일 이상**  
소요된다.



**배송 시간 단축**을 위한 대책을 마련하기로  
결정

# 3. 데이터 분석

## (2) 배송 기간 & 전체 도시별 데이터

### Brazil Olist DashBoard

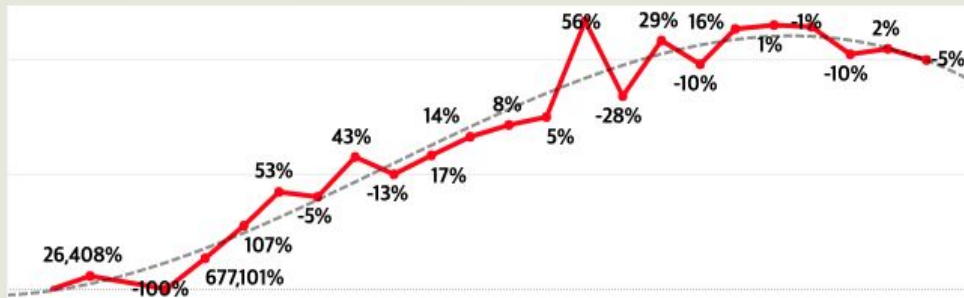
배송이 늦는 7개 주

RR	호라이마	29.47일
AP	아마파	27.04일
AM	아마조나스	26.44일
AL	알라고아스	24.55일
PA	파라	23.64일
MA	마라냥	21.50일
SE	세르지피	21.38일

배송이 빠른 7개 주

SP	상파울루	8.76일
MG	미나스제라이스	11.98일
PR	파라나	12.01일
DF	연방구	12.95일
SC	산타카타리나	14.86일
RS	히우그란지두술	15.27일
RJ	리우데자네이루	15.33일

월별 결제금액 비율 (마우스오버 시 해당 월 확인 가능)



주를 선택하시면 오른쪽 정보가 변경됩니다.

SP

상파울루

99,441건

총 주문건수

41,746건

SP의 주문건수

15,563,885 헤알

총 결제금액

5,838,314 헤알

SP의 총 결제금액

12.53일

평균 배송 시간

8.76일

SP의 평균 배송 시간

4.10점

전체 평균 리뷰 점수

4.20

SP의 평균 리뷰 점수

# 3. 데이터 분석

## (3) 매출 TOP3 주

👉 [Tableau 보러가기](#)

### Brazil Olist Distribution Center Location

#### 상파울루

\* 결제액  
5,669,577헤알  
\* 고객수  
41,292명

\* 매출그래프



\* 매출상위 7개 품목

bed_bath_table	545,796 헤알
health_beauty	506,763 헤알
watches_gifts	445,877 헤알
sports_leisure	428,997 헤알
computers_access..	388,370 헤알
furniture_decor	338,420 헤알
housewares	325,167 헤알

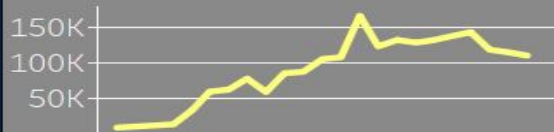
\* 매출상위 5개 도시

sao paulo	2,069,201 헤알
campinas	205,271 헤알
guarulhos	153,986 헤알
sao bernardo do c..	114,472 헤알
santos	108,617 헤알

#### 리우데자네이루

\* 결제액  
2,003,504헤알  
\* 고객수  
12,647명

\* 매출그래프



\* 매출상위 7개 품목

watches_gifts	185,643 헤알
bed_bath_table	173,699 헤알
health_beauty	156,061 헤알
sports_leisure	140,977 헤알
computers_access..	137,194 헤알
furniture_decor	120,100 헤알
housewares	92,996 헤알

\* 매출상위 5개 도시

rio de janeiro	1,084,594 헤알
niteroi	133,918 헤알
nova iguacu	67,788 헤알
sao goncalo	56,323 헤알
petropolis	37,775 헤알

#### 미나스제라이스

\* 결제액  
1,783,208헤알  
\* 고객수  
11,538명

\* 매출그래프



\* 매출상위 7개 품목

health_beauty	172,085 헤알
bed_bath_table	154,930 헤알
watches_gifts	130,788 헤알
sports_leisure	130,606 헤알
computers_access..	127,582 헤알
furniture_decor	99,443 헤알
housewares	93,905 헤알

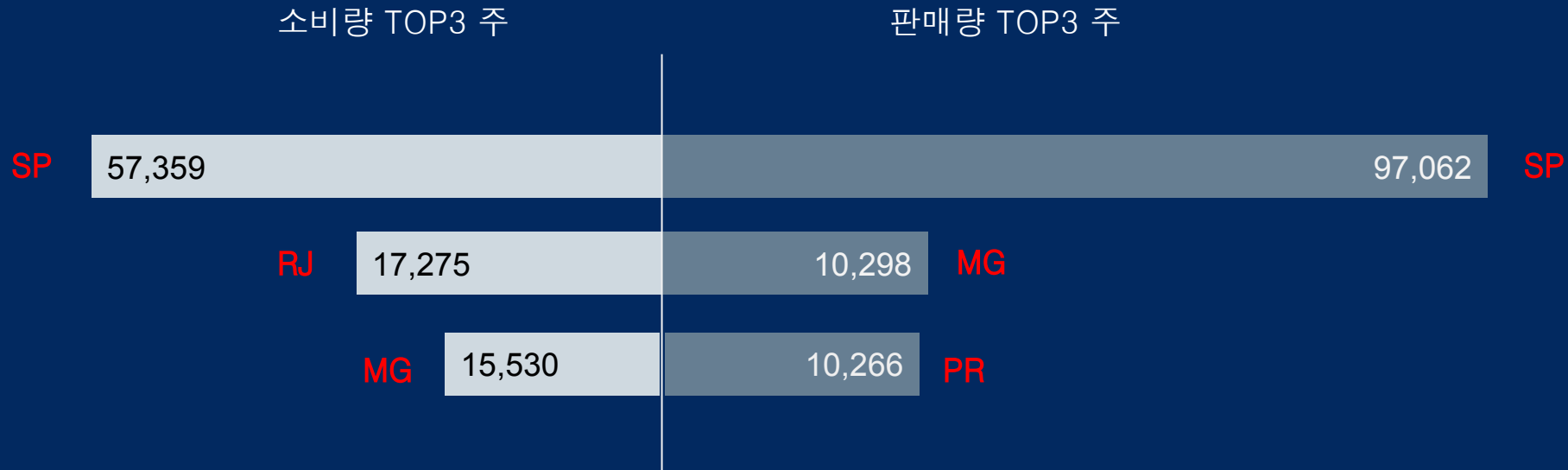
\* 매출상위 5개 도시

belo horizon..	397,505 헤알
juiz de fora	73,064 헤알
contagem	56,741 헤알
uberlandia	54,615 헤알
divinopolis	38,108 헤알

## 4. 대안 제시

 [Tableau 보러가기](#)

각 주별 총 주문건수



소비량 TOP3 : 상파울루, 리우데자네이루, 미나스제라이스  
판매량 TOP3 : 상파울루, 미나스제라이스, 파라나

# 4. 대안 제시

## 1) Small Size 상품카테고리 기준 많이 소비된 상품

### Small Size

- 평균 무게 1000g 미만
- 평균 부피 60cm 미만  
(부피 = 상품의 길이 + 높이 + 너비)

### SP

무게	부피
health_beauty	health_beauty
computers_accessories	computers_accessories
watches_gifts	watches_gifts
telephony	telephony
perfumery	perfumery
electronics	electronics

health\_beauty : 3671 개  
computers\_accessories : 2604 개  
watches\_gifts : 2067 개  
telephony : 1474 개  
perfumery : 1331 개

### RJ

무게	부피
watches_gifts	health_beauty
perfumery	computers_accessories
electronics	watches_gifts
telephony	perfumery
fashion_bags_accessories	electronics
consoles_games	fashion_bags_accessories

watches\_gifts : 772 개  
perfumery : 399 개  
electronics : 386 개

### MG

무게	부피
health_beauty	health_beauty
watches_gifts	computers_accessories
telephony	watches_gifts
perfumery	telephony
electronics	perfumery
fashion_bags_accessories	electronics

health\_beauty : 980 개  
watches\_gifts : 593개  
telephony : 446 개



# 4. 대안 제시

## 2) Small Size 상품카테고리 기준 많이 판매된 상품

### Small Size

- 평균 무게 1000g 미만
- 평균 부피 60cm 미만  
(부피 = 상품의 길이 + 높이 + 너비)

### SP

무게

부피

watches_gifts	health_beauty
telephony	watches_gifts
computers_accessories	telephony
perfumery	computers_accessories
electronics	perfumery
fashion_bags_accessories	electronics

### MG

무게

부피

health_beauty	health_beauty
fashion_bags_accessories	fashion_bags_accessories
consoles_games	consoles_games
watches_gifts	watches_gifts
perfumery	electronics

### PR

무게

부피

computers_accessories	computers_accessories
electronics	electronics
perfumery	perfumery
watches_gifts	watches_gifts
consoles_games	consoles_games

watches\_gifts : 4514 개  
telephony : 3692 개  
computers\_accessories : 3096 개  
perfumery : 2165 개  
electronics : 1853 개

health\_beauty : 384 개  
fashion\_bags\_accessories : 303 개  
consoles\_games : 217 개

computers\_accessories : 1506 개  
electronics : 561 개  
perfumery : 168 개

## 4. 대안 제시

소비량과 판매량이 높은 Small size 상품별 평균 배송시간

평균 배송시간 / 적재시간

■ 평균 업체배송걸린시간 ■ 평균 적재시간



평균 적재시간 : 2~3 일  
평균 배송시간 : 9~10일

총 11~13일 소요



소비량 & 판매량이 공통된 주 SP, MG  
인기 품목 취급 소규모 물류창고 입지 제안

총 배송 시간을 6~8일로 단축 예측

## 5. 대안 파급효과

---

- 최종 구매자에게 도착하는 배송시간 절감
- 배송문제로 이탈했던 고객층 재확보 예상
- 인기상품 시스템 개선으로 타 플랫폼 시장 비교우위 예상
- 소규모 물류창고 정착 시 타 제품으로 확대 및 창고 증설 가능
- **Small size** 상품만 적재 하면 공간 차지 비율이 낮아 창고 초기 투자비용 절감 효과

감사합니다