[Uber : Data-driven company]

 과 목 명 : 데이터사이언스 입문(02)  학 과 : 컴퓨터학과

 학 번 : 20201012

 이 름 : 임소정

 제 출 일 : 2023년 05월 25일

**주제 : 데이터를 통해 만들어진 인사이트로 의사결정을 하고 그에 따라 움직이는 기업인 Data-driven company의 사례를 조사하시오.**

**Ⅰ. 서론**

“Data-driven company”는 데이터를 중요한 자원으로 인식하고 이를 활용하여 의사 결정을 내리고 전략을 수립하는 기업을 의미한다. 이러한 기업은 데이터를 활용하여 인사이트를 도출하고 경쟁력이 있는 전략을 개발할 수 있으며, 데이터 분석을 통해 시장 동향, 고객의 선호도, 운영 효율 등 다양한 측면에서 경쟁 우위를 확보할 수 있다. 또한 실시간으로 데이터를 수집하고 분석함으로써 신속한 의사결정을 할 수 있어서, 데이터를 기반으로 의사결정을 내리지 않는 기업들에 비해서 더 빠르게 시장의 변화에 대응하고, 더 신속하게 문제를 해결하며, 기업이 성장할 수 있는 기회를 잡기가 더 수월하다. 그리고 고객의 데이터들을 분석하여 개인화된 제품 및 서비스를 제공할 수 있기 때문에, 기업을 이용하는 고객의 만족도를 높이고 고객들의 충성도를 향상시키는 데 도움을 준다. 게다가 데이터를 기반으로 한 예측 모델을 구축하여 운영하면, 비용은 절감되고 생산성을 향상되고 수요도 예측할 수 있어서 운영을 최적화할 수 있다.

**Ⅱ. 본론**

**1. Uber을 선택한 이유**

Uber는 단순 운송 서비스를 제공하는 기업으로 보일 수 있지만, 대규모의 데이터를 보유한 기업이다. Uber의 운전 기록, Uber을 이용한 고객의 이용 데이터, Uber가 지나간 길과 도시 등의 지리적 정보, 가격 동향 등의 다양한 데이터를 보유하고 있다. 이러한 대량의 데이터를 통해 각종 운송 서비스를 최적화하고 이용자에게 차별화된 경험을 제공하는 데 활용할 수 있다는 점이 다른 기업들과의 차이점이고, 운송 서비스를 제공하는 기업에서 데이터 기반 의사 결정을 하는 기업은 거의 없기 때문에 Uber을 선택하였다.

**2. 데이터 기반 의사 결정을 통해 Uber가 추구하는 전략**

Uber는 데이터 기반 의사 결정을 통해 다양한 전략을 추구한다. 첫째, 운송 서비스 최적화 전략을 추구한다. 이는 수집한 대량의 데이터를 사용하여 운전 경로를 최적화하고, 운송 수요를 예측하며, 운전자와 고객의 매칭이 더 잘 되도록, 운송 서비스를 최적화하는 것이다. 이 전략을 통해 고객은 신속하고 효율적인 이동을 누릴 수 있으며, 또한 운전자는 더 많은 수익을 창출할 수 있다.

둘째, 가격을 동적으로 조정하는 전략을 추구한다. Uber는 기업이 수집한 데이터를 기반으로 수요와 공급의 변동을 실시간으로 분석하여 가격을 동적으로 조정하는데, 이를 통해 수요와 공급의 균형을 유지할 뿐만 아니라 고객들에게 보다 합리적인 가격을 제공할 수 있다.

그리고 마지막으로, 고객의 경험을 개선하는 피드백 전략을 추구한다. Uber는 고객이 작성한 평가 및 피드백 데이터를 수집하는 것에서 그치지 않고, 더 나아가 분석을 통해 서비스 개선에 활용한다. 이 전략은 추천을 개인화하고, 편의성을 개선하며, 고객 지원을 통해 고객의 경험을 향상시키고 고객의 충성도 또한 높인다.

**3. Uber의 데이터 기반 의사 결정의 장단점 분석**

**1) 장점**

Uber의 데이터 기반 의사 결정에는 여러 장점이 있다. 먼저, Uber은 대량의 데이터를 기반으로 하여 실시간으로 의사결정을 한다. 대규모의 실시간 데이터를 수집하고 분석하여 실시간으로 서비스 개선, 가격 조정, 운전자 배치 등의 재빠른 대응이 가능하다.

두 번째로, Uber는 데이터를 활용하여 고객 중심의 서비스를 제공한다. 이윤을 추구하는 것이 목적인 기업의 입장에서 고객의 만족도를 향상시키는 것이 데이터 기반 의사결정을 하는 주된 목적 중 하나다. 고객의 만족도를 향상시키는 가장 좋은 방법은 각각의 고객에게 고객이 작성했던 피드백 등의 데이터들을 기반으로 각각의 고객들에게 맞춤 서비스를 제공하는 것이다. 그리고 앞서 언급한 방법이 Uber가 채택한 데이터 기반 의사 결정의 장점으로 적용되는 부분이다.

**2) 단점**

Uber의 데이터 기반 의사 결정에는 단점 또한 있다. 첫째, 기업의 의사 결정을 하는 기반이 되는 데이터의 품질과 신뢰성이 매번 좋은 것은 아니라는 점이다. 데이터의 품질과 신뢰성은 기업이 데이터 기반 의사 결정을 할 때 가장 중요한 요소다. 하지만 매번 정확하고 좋은 품질의 데이터를 수집하는 것은 아니기 때문에, Uber는 정확하고 신뢰할 수 있는 데이터 수집과 관리를 위해 많은 노력이 필요하다.

둘째, Uber는 고객의 개인 정보 보호를 위해 많은 노력이 필요하다. Uber은 많은 양의 개인 데이터를 보유하고 있기 때문에, 특히 개인 정보 보호에 신경을 써야 한다. 고객의 개인 정보를 안전하게 보호하고 데이터의 보안을 유지해야 한다.

**Ⅲ. 결론**

Uber은 데이터 기반 의사 결정을 추구하는 “Data-driven company”로, 운송 서비스 최적화와 개인 맞춤 서비스를 제공하기 위해 데이터를 활용한다. 데이터 기반 의사 결정은 최적화된 서비스와 각각의 고객에게 맞춤인 서비스를 제공할 수 있게 하지만, 데이터의 품질과 개인 정보 보호와 같은 문제를 고려해야 한다. Uber은 데이터를 효과적으로 활용하여, 지속적인 성장과 경쟁력을 확보하기 위해 데이터 기반 의사 결정 전략을 지속적으로 개선해야 한다.