

yanolja

플레이스토어 리뷰로 파악하는 개선방안
〈11반 김예찬〉

목차

1. 소개

2. 선택 이유

3. 플레이스토어 리뷰를 통한 문제점 파악

4. 개선 방안

yanolja



소개

회사명 : (주)야놀자

주요서비스 : 야놀자, 야놀자 바로예약 등

설립일 : 2005년 3월 1일

주소 : 서울시 강남구 테헤란로 427

홈페이지 : www.yanolja.com

주요사업 : 숙박정보, 예약 플랫폼, 여행 콘텐츠

yanolja



문제를 파악해야 기회가 보이기 때문이다.

yanolja

대한민국 NO.1 관광 O2O 서비스 회사

* O2O 서비스 : 온·오프라인 소비채널을 융합한 마케팅을 통해 소비를 촉진하는 새로운 비즈니스

코로나19로 해외여행 제한으로 국내여행 활성화

실제 고객으로써 이용 후 문제점 식별

관광 전공으로 추후 융합 기회

문제를 파악해야 기회가 보이기 때문이다.



Google Play

야놀자는 모바일 환경에서 서비스 제공

국내 약 72%를 차지하는 플레이스토어에서 숙박부분 1위

기존 고객의 리뷰는 효과적인 광고 역할

신규 고객 유치에 있어 중요한 공간

플레이스토어 리뷰를 통한 문제점 파악

H

Hyeyoung Ko

★★★★★ 2020년 7월 14일



120

결제 과정에서 카드사 앱 연결 등으로 인해 몇번의 번복이 있어 뒤로가기를 눌렀다가 재진행을 여러 번 했습니다. 그러다 날짜 설정한 게 초기화가 되었는지 몇일뒤 예약을 해야할 것을 당일 예약이 되 어버렸어요. 날짜 변경관련해서 호텔에 전화했는데 권한이 없다고 하셔서 야놀자고객센터로 연락했 는데 규정상 결제취소 안된다는 답변만 들어서 아쉬웠네요. 앱 결제화면에서 결제 직전 몇일부터 몇 일까지 예약인지 고객에게 최종화면 확인하는 절차가 있었다면 좋았을텐데요. 고객센터 상담원분 말투는 아주 친절하시더라고요 앵무새처럼 안된다고만 하셨지만.. 그분들...



강창원

★★★★★ 2020년 8월 2일



예약은 좋는데 *예약취소*는 누구 머린지 참 만든 사람 에이애비가 좋아할만큼 난해하구 어렵네요. 상담원 연결은 기대 하지마세요 잘 안되네요

Ho

Ho Kim

★★★★★ 2020년 7월 16일



60

안녕하세요 야놀자 고객입니다 . 김해 키위 모텔 예약 간 예약 후 방 번호를 문의 중 해당 모텔 업체 의 전화응대 불친절으로 방 번호도 모른체 예약을 한 상황이 있었습니다. 저는 단순히 방 번호를 문 의하였을뿐인데, 왜 물어보냐는식으로 이야기를 하였고, 저는 그 말을 듣자마자 알겠다고 하며 해당 업체 모델예약을 취소하였습니다. 녹취하였던 내용도 있으니 보내드릴 수 있습니다. 이런일이 없도록 하였으면 좋겠습니다.

M

M oe

★★★★★ 2020년 7월 17일



81

불편한거 지정날짜 인원 설정후 목록펜션 나오고 들어가서 확인하면 죄다 예약마감들이 많음 예약마 감된 것들이면 목록에 내보내지말라고요 개봉편하게 일일이 한번씩 죄다 클릭해서 확인해야하자나 요 좋아보이고 예약하러 누르면 마감이라 근데 목록에는 왜뜨는거임대체? 내가 가고싶은날짜 인원 해서 목록보는거고 방잡는건데 뭘 예약마감된거를 보려고 제가 검색하나요??? 예전부터 쓸때마다 이 기능없어서 불편했는데 누군가는 건의사항 넣었겠지 고치겠지했는데 한번도 의견 안들어왔나보 군요..



남남찜찜

★★★★★ 2020년 6월 25일



267

좋다고 별 5개 줬었는데 취소할게요. 50%할인 객실이라고 예약했더니, 몇일 후에 야놀자측에서 전 화와서 이거 이모텔은 50%할인 객실이 없다고 등록잘못됐다고 저보고 예약 취소하라고 하더라고 요? 예약일이 코앞이라 급하게 할인도 못받고 새로 예약했는데, 그 시점에도 50%할인 객실로 표시 해놨더라고요 ㅋ어이없어서 참 나

사용자 리뷰

영빈

박영빈

★★★★★ 2020년 8월 2일



4

예약을 하고 결제도 하고 호텔로 갔는데, 방이 꼭 찼다고 하면서 체크인을 못 하고 한 밤 중에 밖에 나 와서 급하게 다른 방을 찾고 있네요. 30분 내내 고객센터에 몇 번을 전화해도 받지도 않고, 카톡 상담 원에 글을 남겨도 읽지도 않고 정말 너무 어이가 없네요. 받지도 않는데 고객센터를 365일 운영한다 고 광고하는게 말이 되나요? 호텔 직원분도 예약이 꼭 찼는데 계속 예약이 들어온다고 하고 참 답답 하네요

M

Myung K

★★★★★ 2020년 6월 13일



38

고객센터는 별로임. 취소나 환불시 골치아픔. 입실도 안했는데 입실시간 지났다고 취소 안된다함.웃 긴건 숙박업소 사장님도 이용안해서 취소 될거라 하심. 취소가 아니라 변경이나 추가금 낸다 해도 무 조건 안된다 반복. 안하고 말지 뭐하러 전화하고 뽕썩혔나 싶음. 입실해서야 실수한걸 알았는데 입실 시간 한시간도 안지나 시점에 안된다만 반복. 이러려면 뭐하러 고객센터 운영할까 싶음. 강 앞으론 안쓰고 말지 스트레스 받으며 앱 쓸거같진 않음.

플레이스토어 리뷰를 통한 문제점 파악

<활용 코드>

```
# library(rvest)
# library(RSelenium)
# library(httr)
# library(stringr)
# library(XML)
# library(KoNLP)
# library(wordcloud)
# library(RColorBrewer)
# library('reshape2')
# library(tidyr)
# library(tidytext)
# library('tidyverse')
# library(wordcloud2)
# library(devtools)
# library(extrafont)
# library(htmltools)
```

```
a <- gsub("[a-z]", "", a)
a <- gsub("[A-Z]", "", a)
a <- gsub("[[:digit:]]", "", a)
a <- gsub("[[:punct:]]", "", a)
a <- gsub("환", "환불", a)
a <- gsub("예약취소", "취소", a)
a <- gsub("취소", "예약취소", a)
a <- gsub("예약취소처리", "예약취소", a)
a <- gsub("예약취", "예약취소", a)
a <- gsub("환불불", "환불", a)
a <- gsub("결제할", "결제", a)
a <- gsub("운영방식 연결하려", "운영방식", a)
a <- gsub("운영방식 연결하려", "", a)
a <- gsub("빨간글씨로", "", a)
a <- gsub("이후", "", a)
a <- gsub("얘기", "", a)
a <- gsub("수심", "", a)
a <- gsub("생각", "", a)
a <- gsub("덕분대응", "대응", a)
a <- gsub("조건", "", a)
a <- gsub("언급", "", a)
a <- gsub("수심", "", a)
a <- gsub("새벽", "", a)
a <- gsub("이용할", "", a)
a <- gsub("연결하려", "", a)
a <- gsub("생각", "", a)
```


플레이스토어 리뷰를 통한 문제점 파악

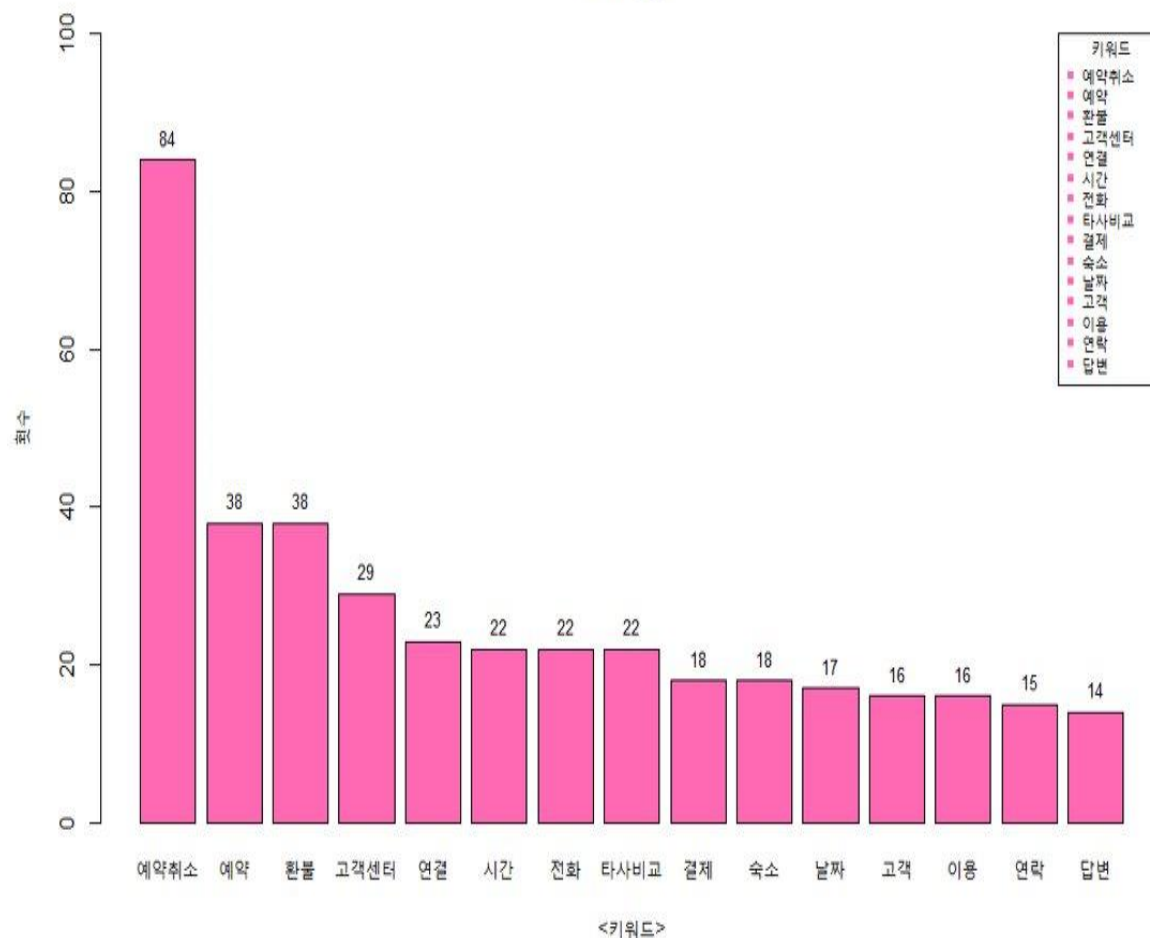
<활용 코드>

```
remdr<- remoteDriver(remoteServerAddr="localhost", port=4445L,browserName="chrome")
remdr$open()
remdr$navigate("https://play.google.com/store/apps/details?id=kr.goodchoice.abouthere&showAllReviews=true")
html <- remdr$getPageSource()[[1]]
html <- read_html(html)
a <- html %>% html_nodes(".UD7Dzf") %>% html_text()
a <- gsub("[a-z]", "", a)
a <- gsub("[A-Z]", "", a)
a <- gsub("[[:punct:]]", "", a)
a1 <- SimplePos22(a)
a3 <- a1 %>% melt %>% as_tibble #컬럼을 행으로 변환 후 tibble로 변환
a3 <- a3 %>%
  mutate(noun=str_match(value, '([가-힣]+)/NC')[,2]) %>%
  na.omit %>%
  filter(str_length(noun)>=2) %>%
  count(noun, sort=TRUE) %>%
  filter(n>=0)
colnames(a3) <- c('단어', '개수')
a3
wordcloud2(a3, size=1, col="random-dark", rotateRatio= 0)
a3 <- a3[1:15,]
b3 <- barplot(a3$개수, names.arg = a3$단어, col= "hotpink", ylim = c(0, 100), xlab = "키워드", ylab = "빈도수")
text(x = b3, y = a3$개수, labels = a3$개수, cex = 0.9)
legend("topright", legend = a3$단어, fill = "hotpink", cex = 0.6)
```


플레이스토어 리뷰를 통한 문제점 파악



불만 키워드



개선 방안<★ 중요도>

1. 예약취소 및 환불 규정 재정비 ★ ★ ★ ★ ★
2. 고객센터 예약취소 전용라인 설치 필요 ★ ★ ★ ★
3. 회사 규모에 맞춘 시스템 및 서버 관리 ★ ★ ★ ★
4. 제휴 숙박시설의 지속적인 CS 교육과 관리, 감독 강화 ★ ★ ★
5. 고객센터 상담원들의 유연한 대응 능력 강화 필요 ★ ★
6. 전화 회선 확충 및 간단한 업무의 경우 ARS로 대체 필요 ★ ★

yanolja

감사합니다.