



심리학 관점의 데이터 분석 실무 현장

—
Psygrams 2018
June 30th

고객행동 분석업무를 주로 하고 있는 **조선주**

디자인 도움 **이민식**

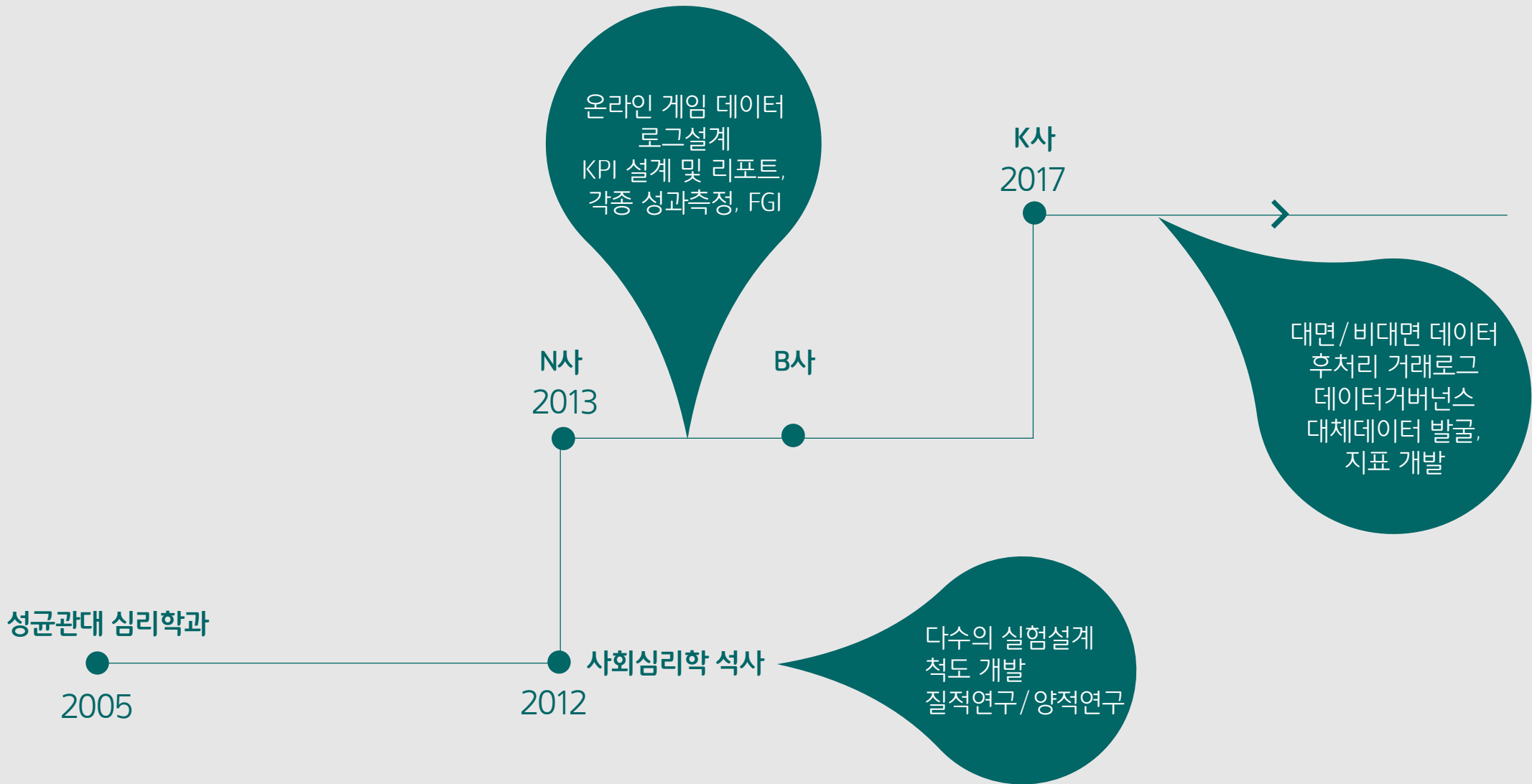
들어가기 전에

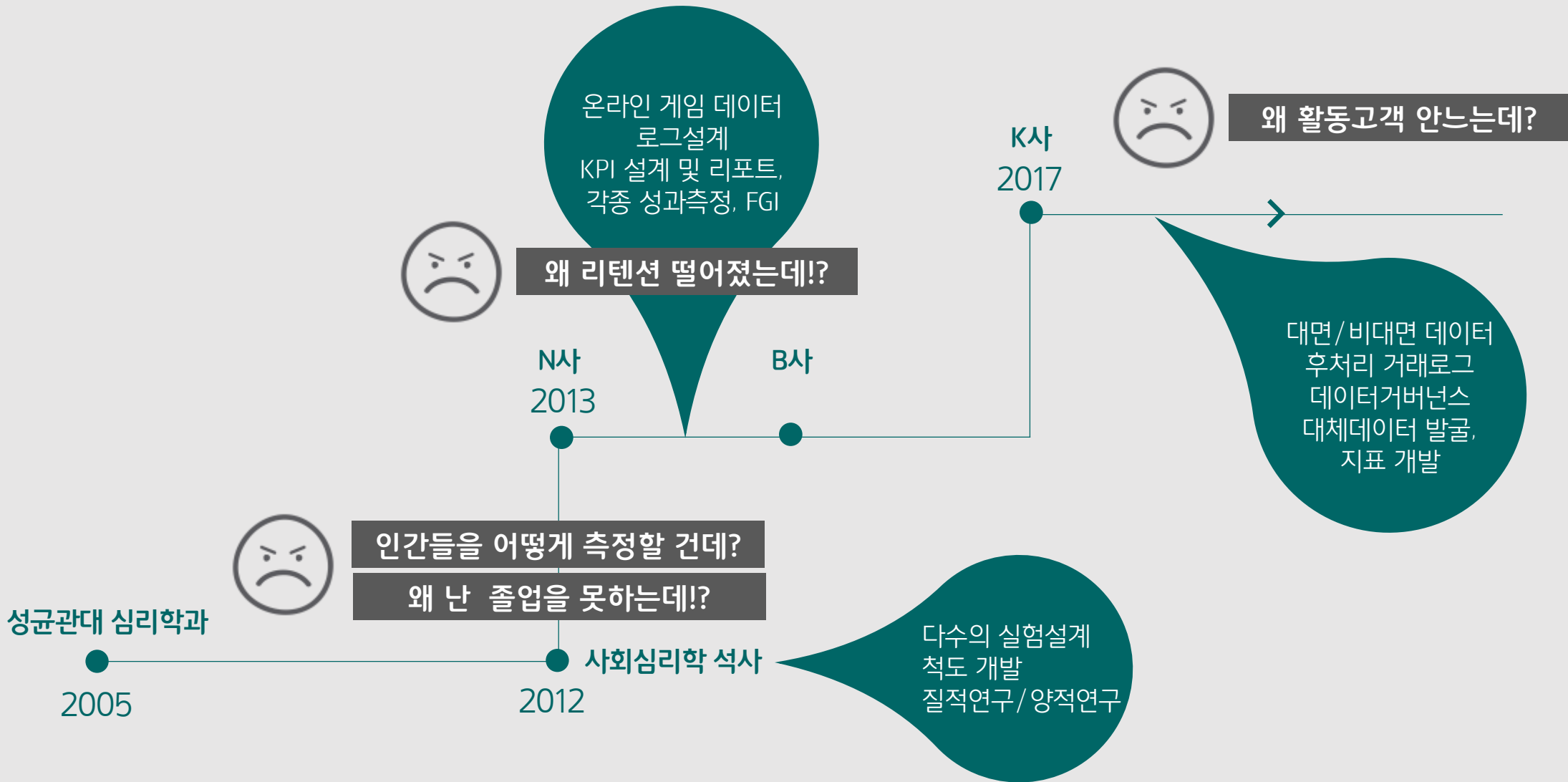


참석하신 분들은 누구?



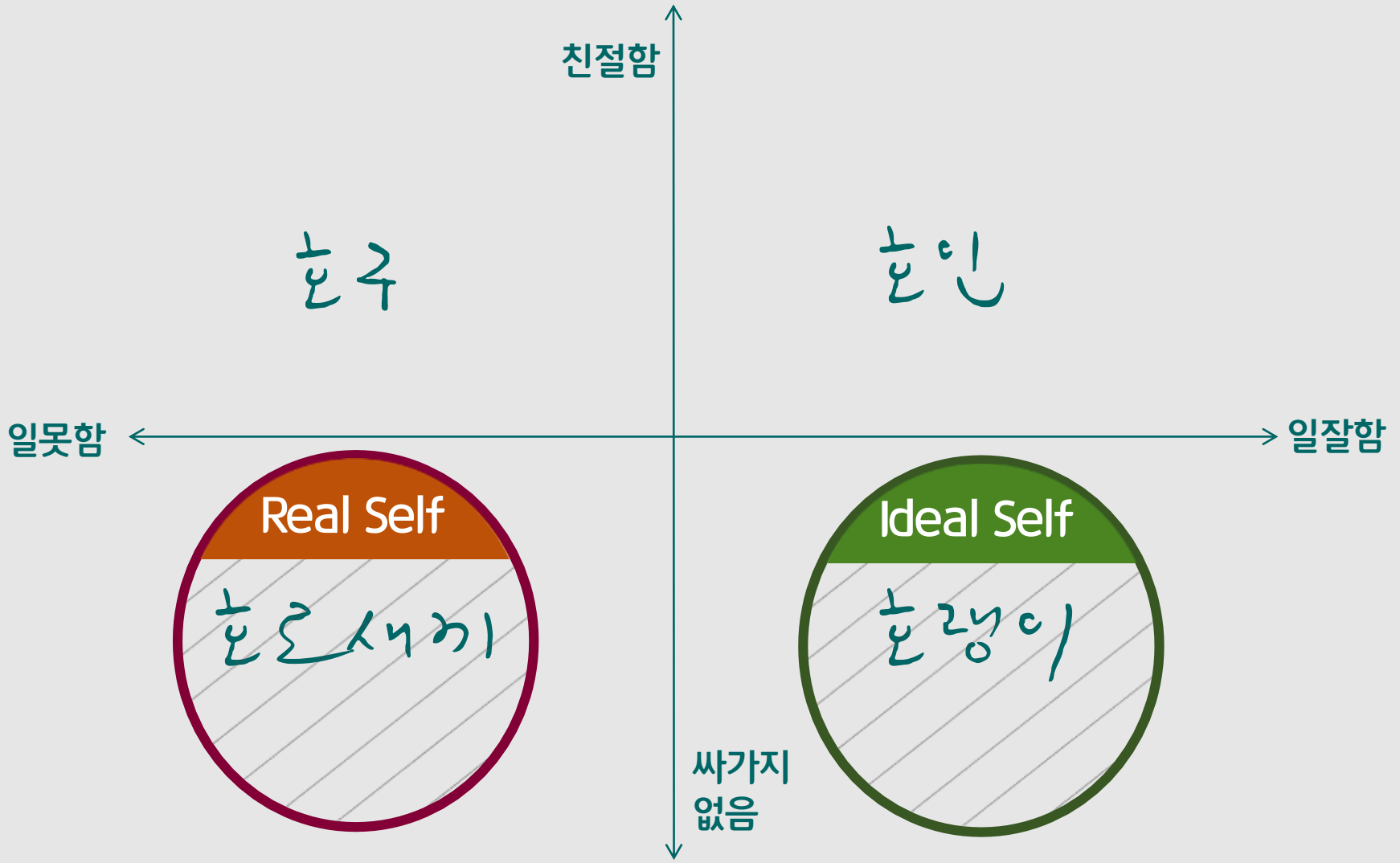
무슨 기대를 하고 오셨나요?



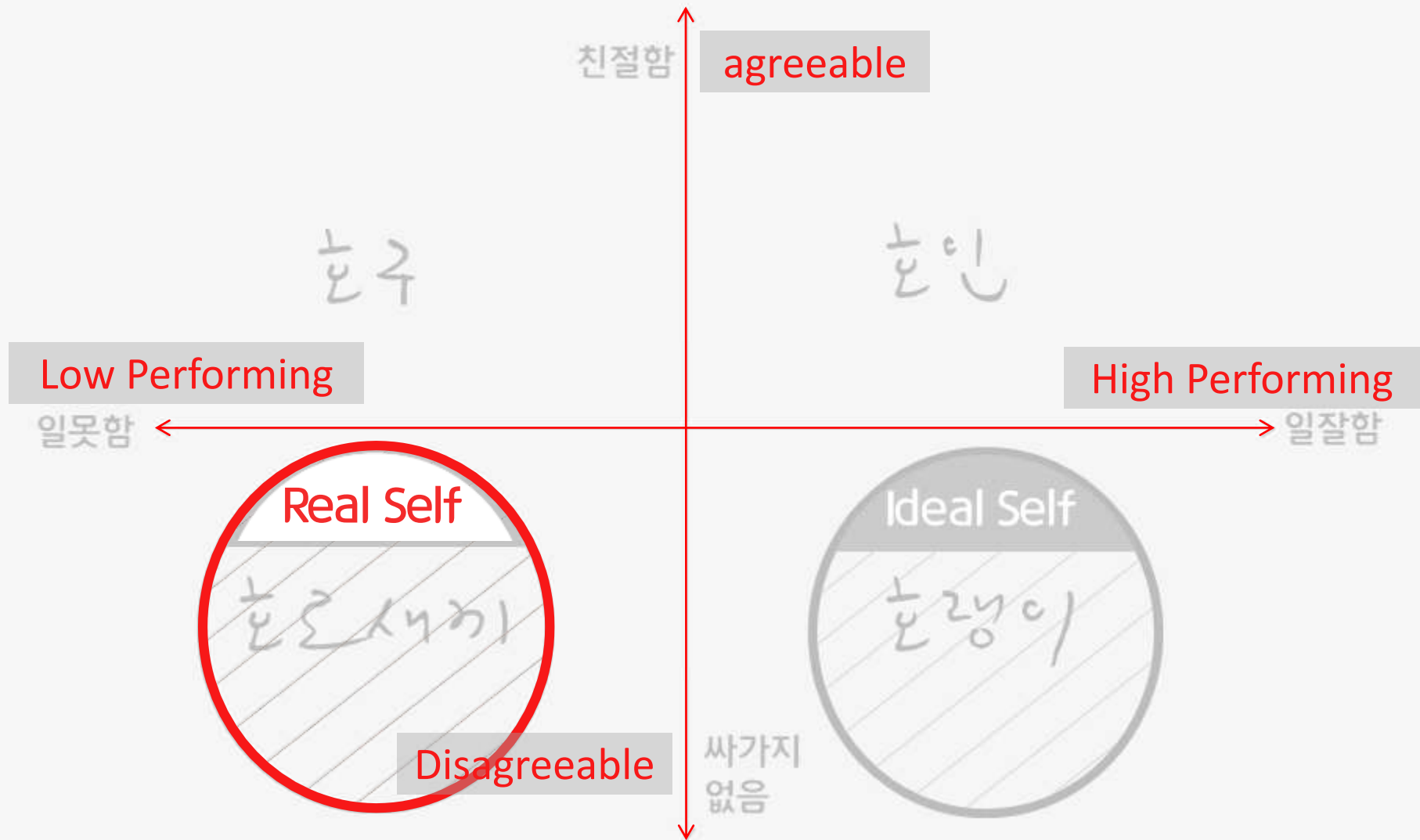


고객 데이터를 다루기 때문에
개발부서
사업/영업부서
C level(의사결정자)을 모두 접촉

심리학도 답게 자기소개!?



심리학도 답게 자기소개!?



왜 이 일을 선택?

이 제품이 재미있었습니까?
이 제품을 살 의향이 있습니까?
다음 번에도 접속하고 싶습니까?

접속시간
접속빈도
채팅 내용

언어화된 응답

VS

비언어적 측정치

실험실 데이터

다양한 데이터

질문한 것만 응답함

web log
transaction log
chat log

더 많은 학습
=
더 큰 성과



데이터 분석 실무

비즈니스 이슈에 관한
질문에
대답을 하는 일



리얼타임 데이터는 언제 적재할 수 있죠?

정말로 이 데이터를 믿어도 되나요?

A지표는 올라가는데 B지표는 내려가는게 말이 되나요?



그 아이템이 거기서 왜 나와요?

그래서 저 어떻게 하면 되요?

가장 의아한 질문?

우리회사는 왜
데이터분석팀을
꾸려요?

...

외주 주면 되는거
아니예요?

그렇게 오래 걸려요?

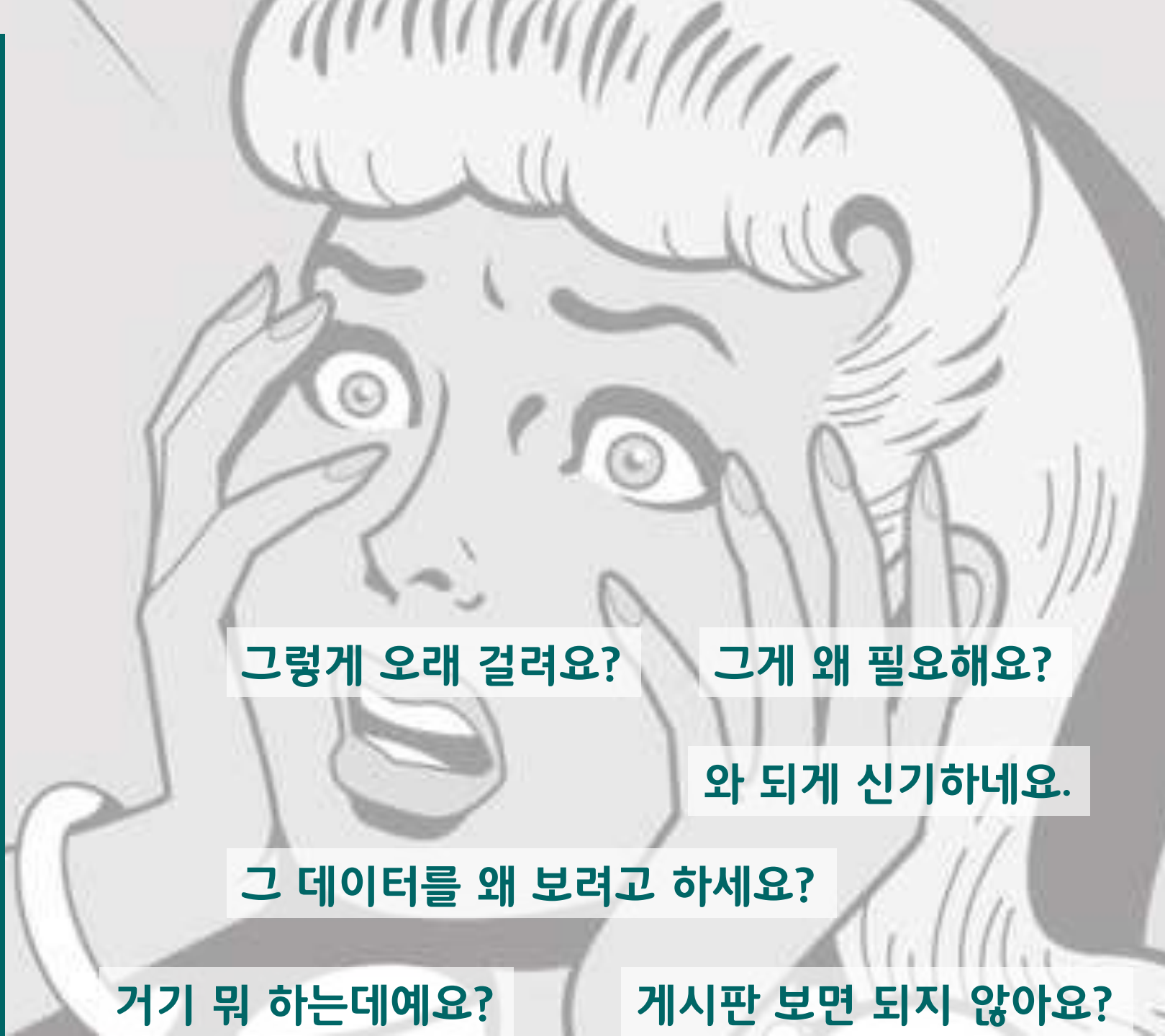
그게 왜 필요해요?

와 되게 신기하네요.

그 데이터를 왜 보려고 하세요?

거기 뭐 하는데예요?

게시판 보면 되지 않아요?



가장 의아한 질문?

분석이 중요하다는

최신 트렌드와는 온도차이가 상당함

우리 회사는 왜
데이터 분석팀을
꾸려요?

...

외주 주면 되는거
아니예요?

그렇게 오래 걸려요?

그게 왜?

와 되게 신기하네요.

그 데이터를 왜 보려고 하세요?

거기 뭐 하는데예요?

게시판 보면 되지 않아요?

데이터분석 담당 부서가 없다면

내부 분석 조직을 만들지 않는다면 방법은 두 가지

기존 부서가 알아서

기획자
사업파트(마케터, ..)
재무/회계
장애대응
각종 상품 운영
...



“각자 잘하면 해결될거야”

외주 업체에 위탁

기존의 컨설팅업체
데이터 전문 업체도 많이 증가
인프라 구축 및 운영, 솔루션 설치, 분석
...



**기존 부서는 바쁘니까
“잘해온거 가져다 쓰기만 하면 될거야”**



Data Error

통화 시간에 01시가 있을 수 있나요?

사고나 장애 신고면 있을 수가 있죠.

그럼 25시가 01시인가요?

그 숫자가 왜 거기에 있어요? πππ

A상품 안내 문자 받은 사람 뽑아주세요.

문자 콘텐츠 관리번호가 뭐예요?

그게 뭐예요?

그걸 모르면 뽑을 수가 없어요..



Data Error

고객별 매출 데이터와 결제 취소한 사람 목록 주세요.

그건... 데이터가 아예 없네요.

왜 없어요?

파트너사가 계약서에 없다고 주질 않아요.

ㅍㅍㅍ

스테이지 1에서 죽은 사람 목록 주세요.

그건... 알 수 없습니다..

왜 몰라요?

로그를 안남겼으니까요.



왜 오류가 생기는가? 아무도 의도가 없어서

수집/적재하지 않음

- 로그를 쌓는 것이 default가 아님
- 일단 개발하고 런칭하는 것이 담당자의 KPI인 경우

우발적으로 수집

- 회사의 인수/합병
- 예기치 못한 대박

무계획적으로 수집

- 이걸 분석할 리는 없고 왠지 짹짹하니 쌓는 경우
- 일단 많이 쌓는 것이 담당자의 KPI인 경우

사람이 직접 입력

- 무릎/무릅, 가게/가계, 1분/일분/일 분, *, (, %, ㄱ, ㅈ, ㅊ..
- 일단 많이 쌓는 것이 담당자의 KPI인 경우



Operational Definition

이거 잘하는 애들은 보통 어떤 세팅을 해요?

어떤 모드를 잘하는 유저를 말씀하시는거죠? 최신 데이터가 필요하신가요? 비교군은 안필요하세요? 세팅이 그때그때 다르게 남아서 가장 세팅이 오래 유지된 시간 기준으로 뽑으면 될까요 아니면 최근 로그아웃 기준으로 뽑을까요?

아.. 생각 안해봤는데..

유사한 질문

시장 침투율이 어느정도죠?

진성고객 몇인가요?

주거래고객 몇 명인가요?

숙련된 파티인가요?

우리 플젝 망했나요?



Operational Definition

목적

- 탐색적으로 생각하기 위한 질문 vs. 특정한 문제를 해결하기 위한 질문
- 많은 경우 질문을 한 다음 목적을 (깊이) 생각함

방법

- Who, what, when, where
- PVE컨텐츠 vs. PVP컨텐츠, PC vs. 모바일, 시계열적 특징을 제거

목적을 가린 방법

見月忘指

- 최종적으로는 “좋은 서비스” “재미있는 게임” “고객의 믿음”을 달성하자고 시작한 일이, 리텐션 1%를 높이고, 동접을 높이면 문제 상황 종료



Iteration

업데이트가 늦어져서 1주 더 살펴봐야 할 것 같아요.

기왕이면 캐릭터 기준이랑 계정 기준을 다 보는게 좋지 않을까요.

데이터가 다 들어간건줄 알았는데 3일치가 누락된 자료였어요.

이번에 업데이트 들어갔으니까 다시 한번 살펴보죠.

왜인지 세한 느낌이 들어서 열어봤다가 데이터 검증만 두 달 넘게 한 적도 있습니다.

100%는 없어요..

Heuristic Thinking

Gut feelings

- 숫자 읽기보다 직관 기반 생각이 더 쉽고 빠름
- 통념과 직관은 검증의 도마위에 오르지 않음

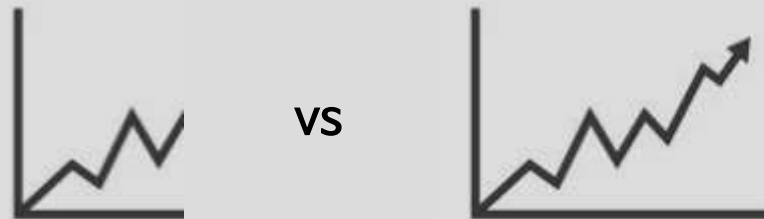
Ingroup favoritism

- 데이터 일을 하는 사람은 집단 내 newcomer, 완전한 내부인이 아닌 경우 대다수
- 기존에 없던 일이므로 ingroup보단 outgroup 입장

Hindsight bias

- 그게 뭐가 새로워~
- 그럴 줄 알았어~

Anchoring effect



Heuristic Thinking

인지 ◦ 정서 ◦ 행동은 독립적
“그거ㅇㅇ” “좋네ㅎ” “샀당!”
“별로ㅋ”



그냥 외주 쓸까요?

Data literacy

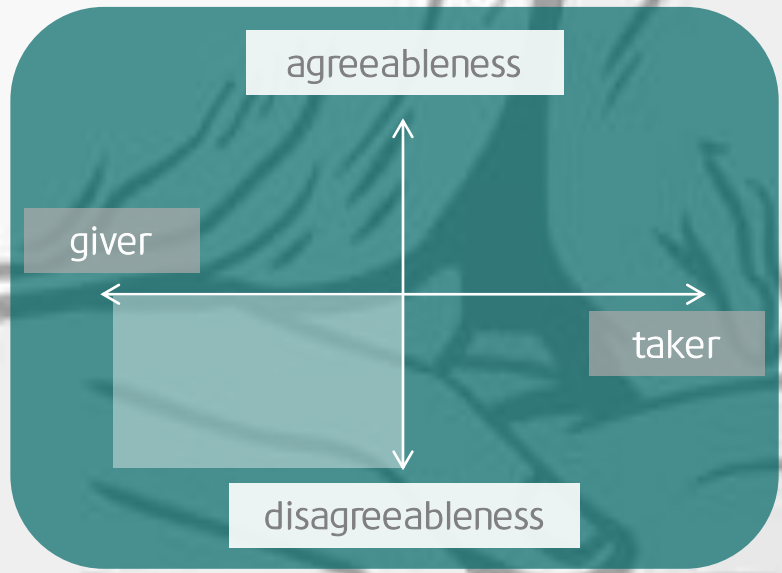
Gut feeling

Team worker

데이터 윤리

Data delivery

Data driven





망하기 전에 배우자!



심리학과 데이터분석의 공통점
Counter-intuitive learning