



여기어때 리뷰 서비스 개선 방안

# 리얼한 리뷰를 통한 예약, 여행할 때 '리뷰어때'

여기어때 예약 유저가 작성하는 포스팅 형식의 리뷰

[GOAL] 포스팅 형식의 리뷰로 여행 정보 제공, 신뢰도 향상 및 예약률 증가  
1인 프로젝트 2023.09.16 - 09.17, 09.20 - 9.21 (4일)



# BUSINESS MODEL

## 여기어때의 성장, 비즈니스 전략과 현황 분석

### 성장과정



2014년 중소형호텔(모텔) 검색 서비스로 시작



2016년 종합숙박 서비스로 확장 (호텔, 리조트, 펜션, 풀빌라, 게하, 캠핑 등)

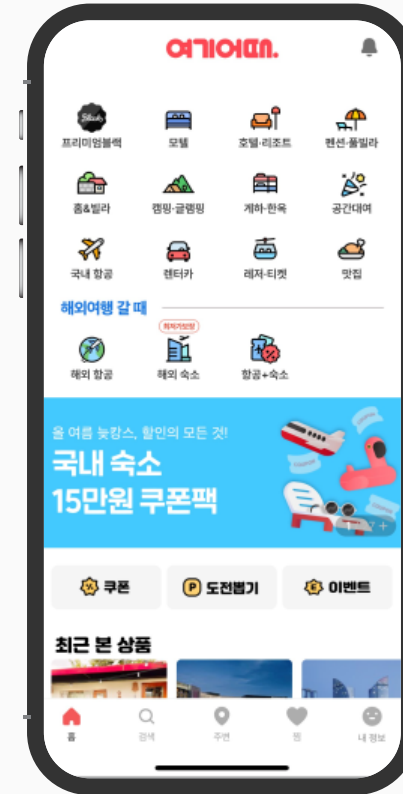
2018년 여기어때 블랙 론칭 (국내 프리미엄 숙소 큐레이션)



2021년 맛집(망고플레이트) 론칭  
2022년 공간대여 서비스 론칭

2023년 해외여행 갈 때 론칭 (해외 항공, 숙소 예약 서비스)

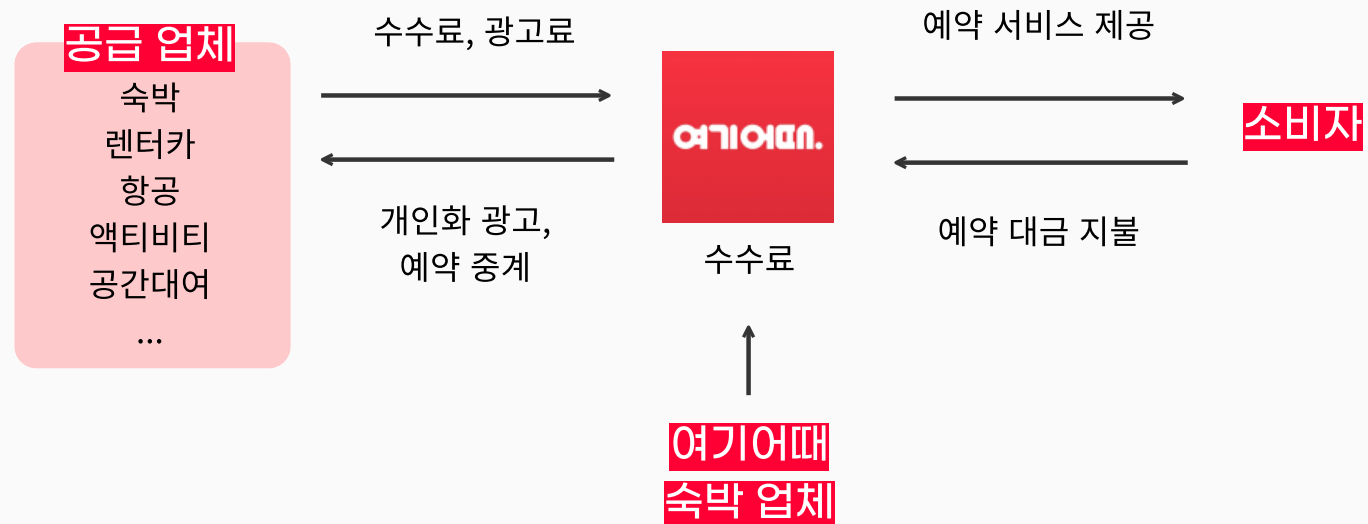
→ 숙박을 중심으로 액티비티, 맛집, 교통, 공간대여, 해외여행, 투어 등 다양한 영역으로 사업 확장 & 여행 통합 서비스로 성장 중



### 비즈니스 전략

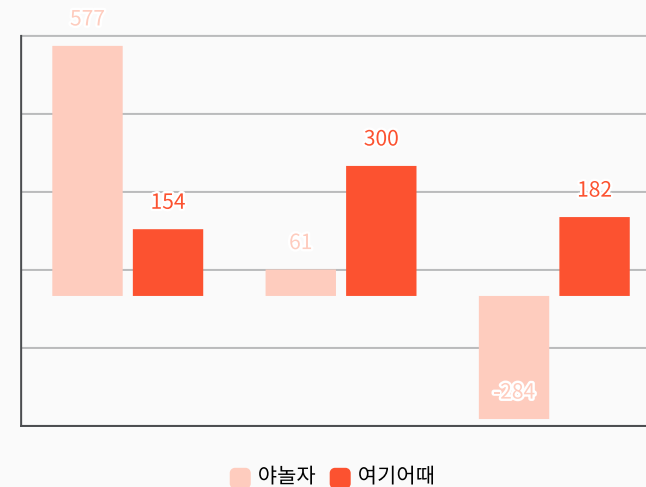
- 영향력 있는 광고  
→ 초기 유입률 상승 효과
- 다양한 영역의 예약 서비스
- 제휴 쿠폰 및 할인 혜택 제공
- 국내를 넘어 해외 예약까지
- 깔끔한 UIUX 디자인

### 수익 모델



### 여기어때 현황 및 방향

2023 상반기 여행·숙박 플랫폼 영업손익 (단위:억원)



출처 : 금융감독원

여기어때는 올 상반기 매출 1574억원, 영업이익 182억원을 냈다고 12일 발표했다. 반기 기준 역대 최대 실적이다. 매출은 전년 동기 대비 7.2%, 영업이익은 80.1% 늘었다.

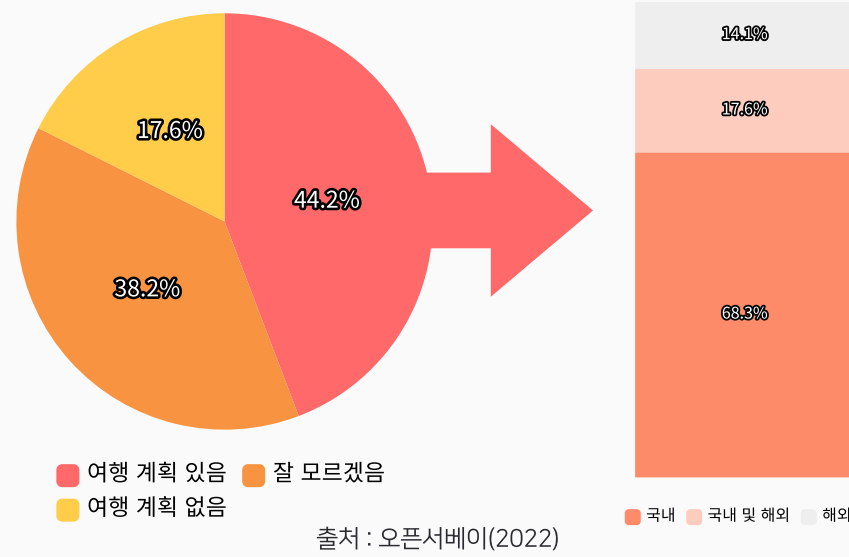
출처 : 한국경제 (2023.09.12)

**[여행할 때, 여기어때의 방향성]**  
지속 성장으로 이뤄낸 여행 플랫폼 1위, 여행 슈퍼 앱 플랫폼 여기어때

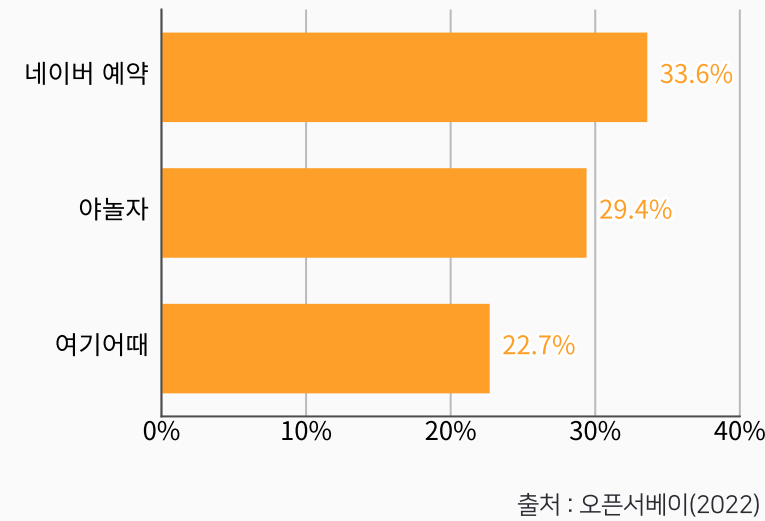
# MARKET ANALYSIS

## 2022-2023년 여행 시장 분석

### 2022년 하반기 여행 계획 유무

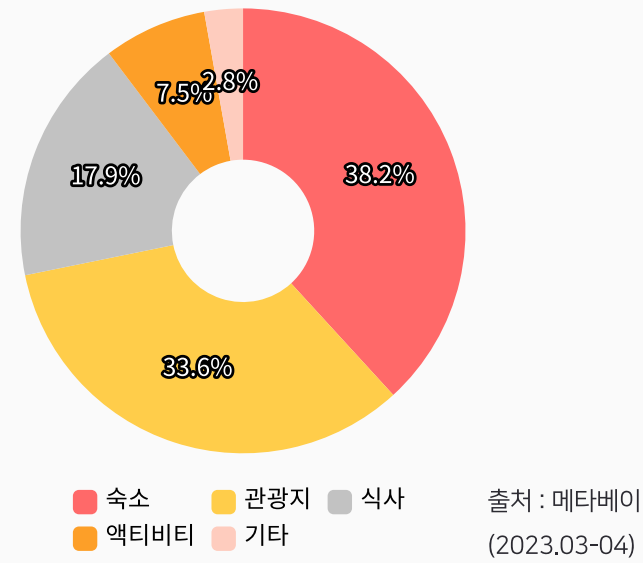


### 국내 여행 숙소 예약 앱/웹 TOP3

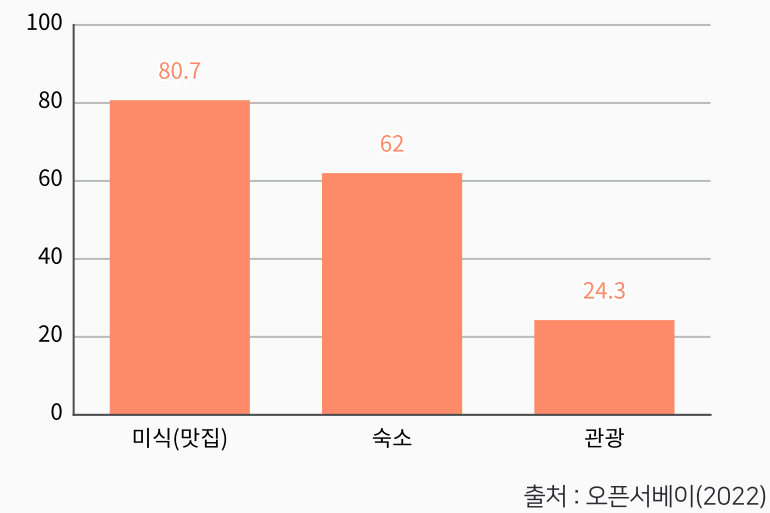


엔데믹 이후 국내를 중심으로 회복되는 여행 수요  
네이버 예약 이용량이 가장 많음

### 여행 시 가장 중점을 두는 부분은?

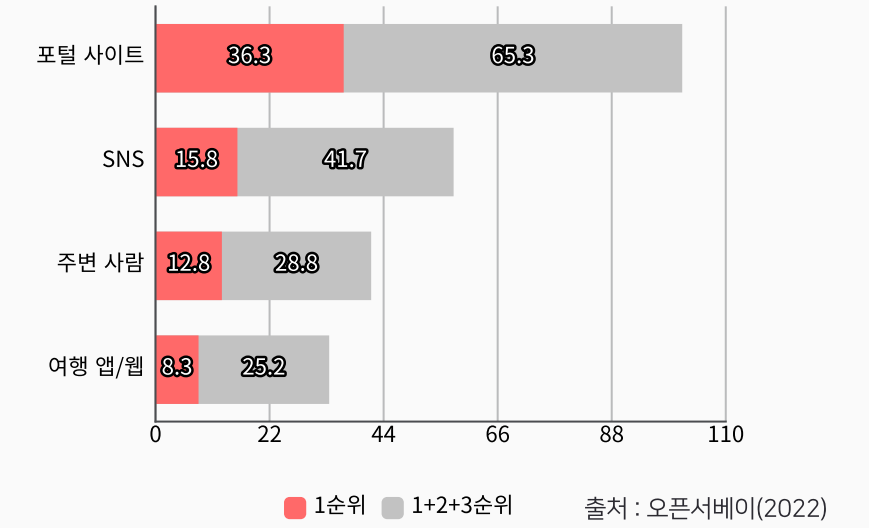


### 국내 여행 예산으로 투자하고 싶은 영역 TOP3



여행 계획 시 중점을 두는 부분은 "숙소"  
여행 실행 시 돈을 많이 쓰는 영역은 미식>"숙소"

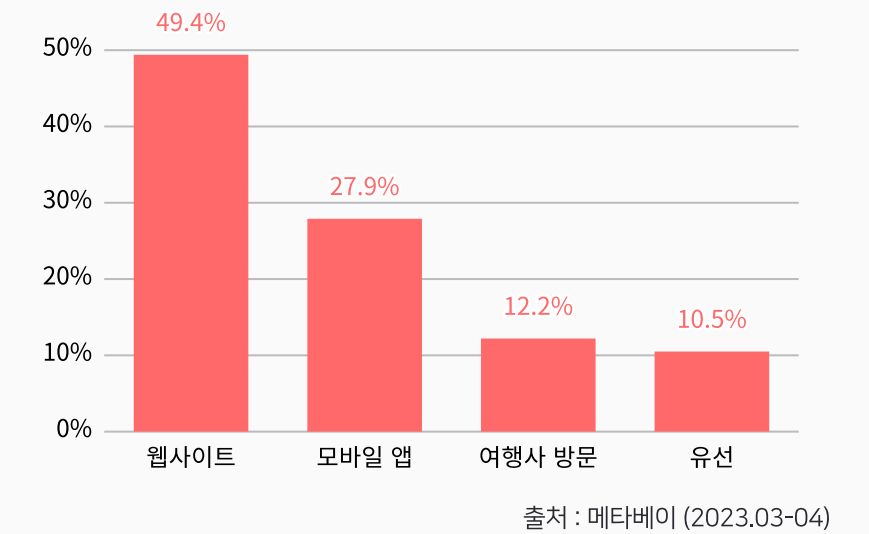
### 여행 정보 탐색 채널 TOP4



[Base: (본 조사1) 전체 응답자, N=600, 순위형 응답(1~3순위), %]

\*배너분석: 1+2+3순위 데이터

### 여행 예약 경로는?

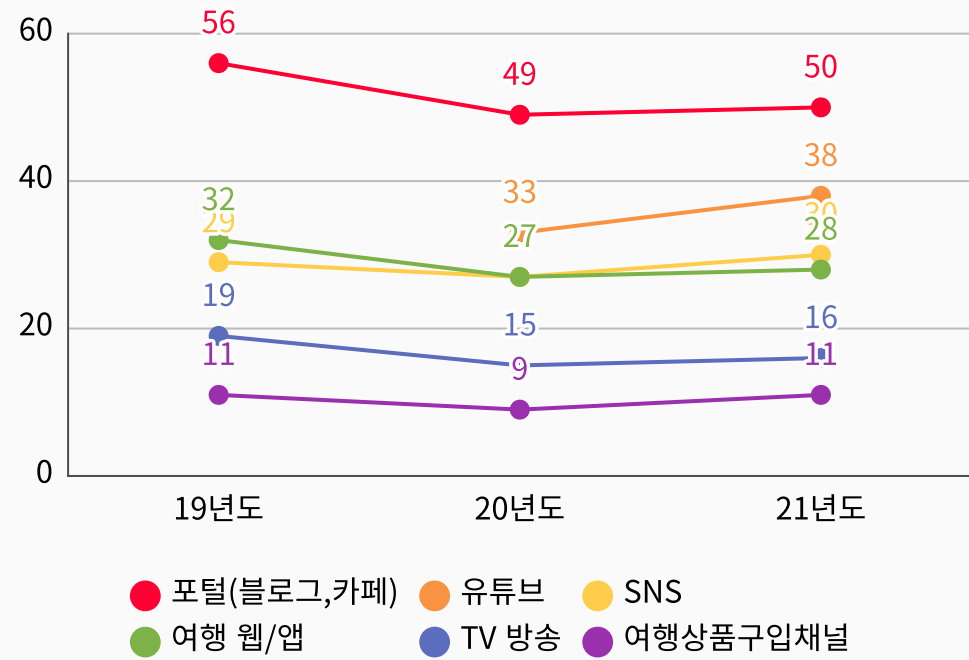


웹사이트에서 여행 정보를 탐색하고  
예약으로까지 이어지는 행동 패턴

# TARGET RESEARCH

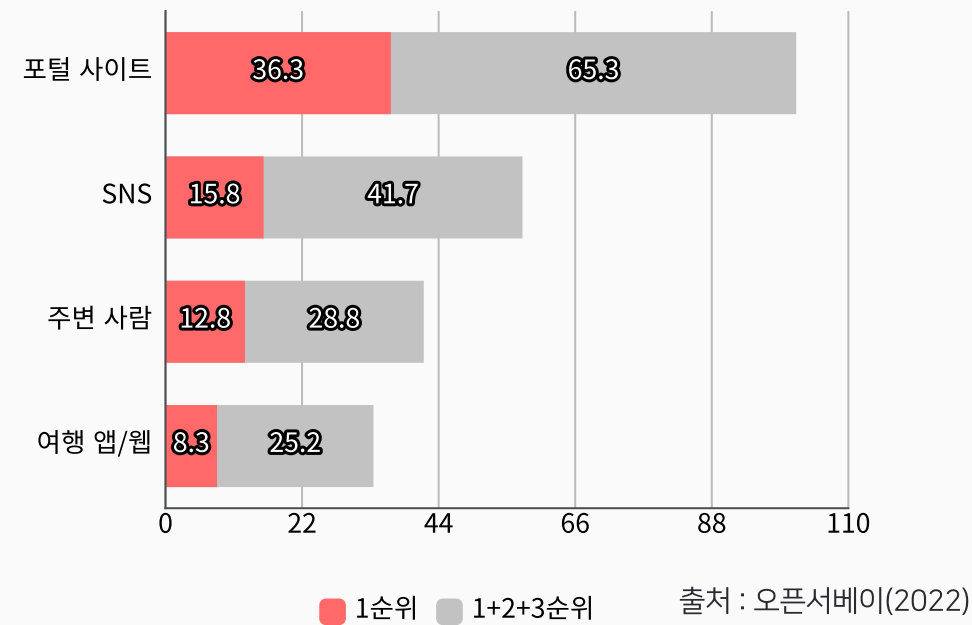
## 여행 소비자들의 행동 패턴 분석

### 국내 여행 시 정보채널 이용의향



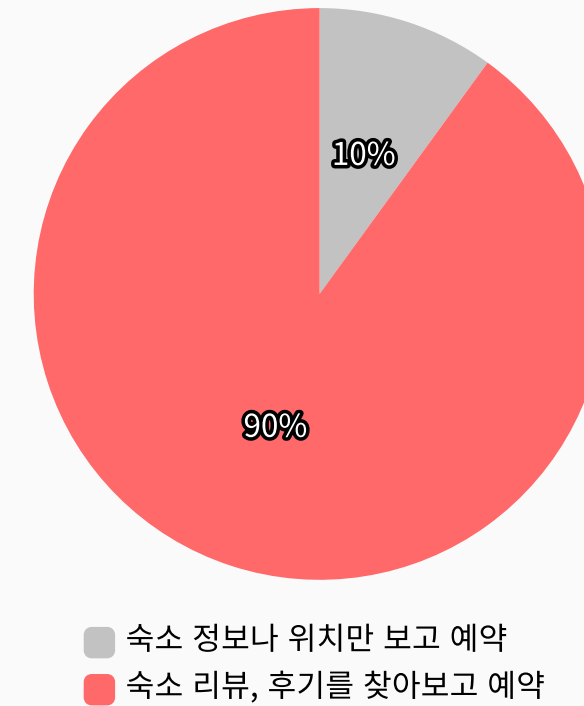
Q. 여행 시 정보를 얻는 것이 이전에 비해 어떨 것 같습니까?  
[단위 : % 늘어날 것] 출처 : 오픈서베이(2022)

### 여행 정보 탐색 채널 TOP4



[Base: (본 조사1) 전체 응답자, N=600, 순위형 응답(1~3순위), %]  
\*배너분석: 1+2+3순위 데이터

### 여행 계획, 숙소 예약 시



출처 : 2023.09.20 (24H)  
응답자 20~30대 31명, 자체 설문 진행

포털 : 솔직한 리뷰로 투명한 정보 제공  
SNS : 소통·공유형 콘텐츠로 여행 정보 제공  
여행 후기를 통해 여행 정보를 얻고 예약하는 소비자

>>

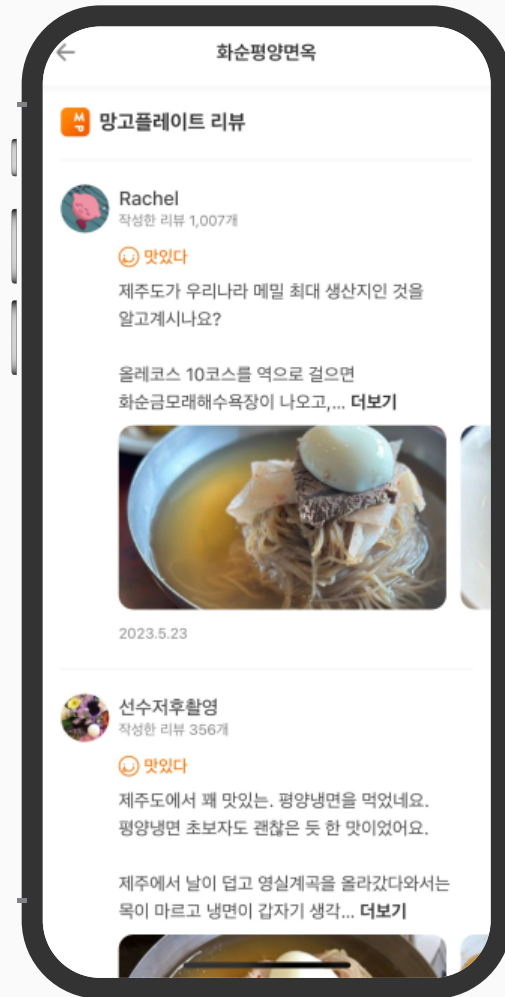
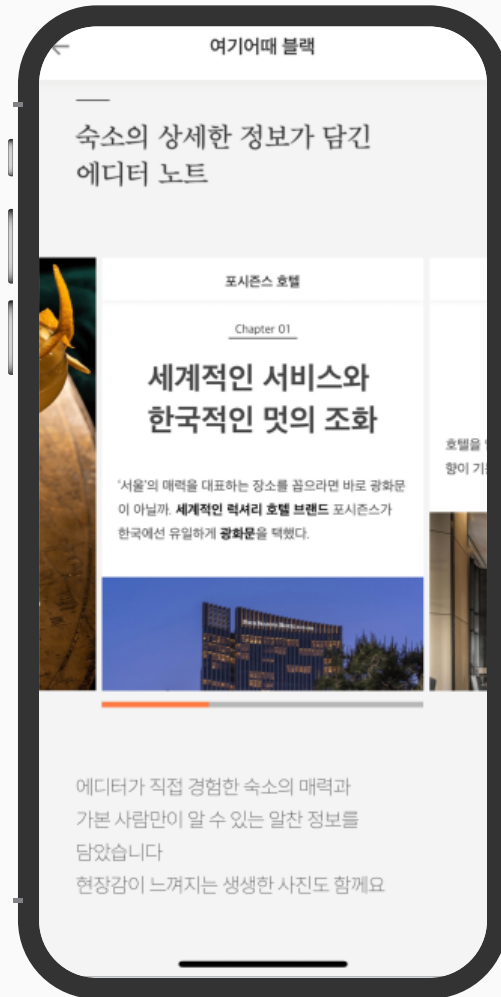
여행 예약 시  
중요한 포인트는 '리뷰'

## SERVICE PAIN-POINT

여기어때가 제공하는 리뷰 서비스

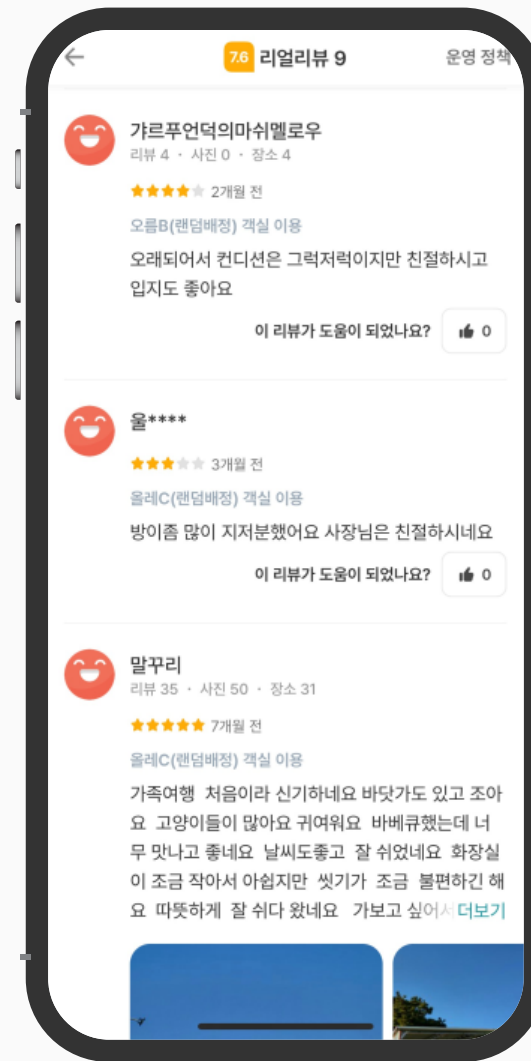
[여기어때 블랙] - 에디터 노트 : 여기어때 블랙 에디터의 숙소 소개

[여기어때 맛집] - 망고플레이트 리뷰를 제공, 리뷰와 위치 위주의 서비스



여기어때는 여행 및 장소의 정보를 제공하는 것이  
중요하다는 것을 인지하고 있음

## 여기어때 PAIN-POINT



### 리뷰 특징

- 단순 별점 리뷰
- 짧은 내용에도 업로드 가능
- 찾기 힘든 호스트의 답변
- 별점 5점이지만 평가는 10점 기준
- UIUX 디자인 비교적 미흡(별점, 갯수 표시)

### 리뷰 강화 필요 >>

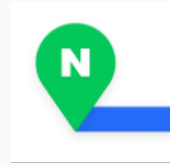
생생한 리뷰를 통한 정보 제공으로  
예약까지, "리뷰 어때" 서비스 제안

여행을 다녀온 유저의 **소통·공유형 리뷰**

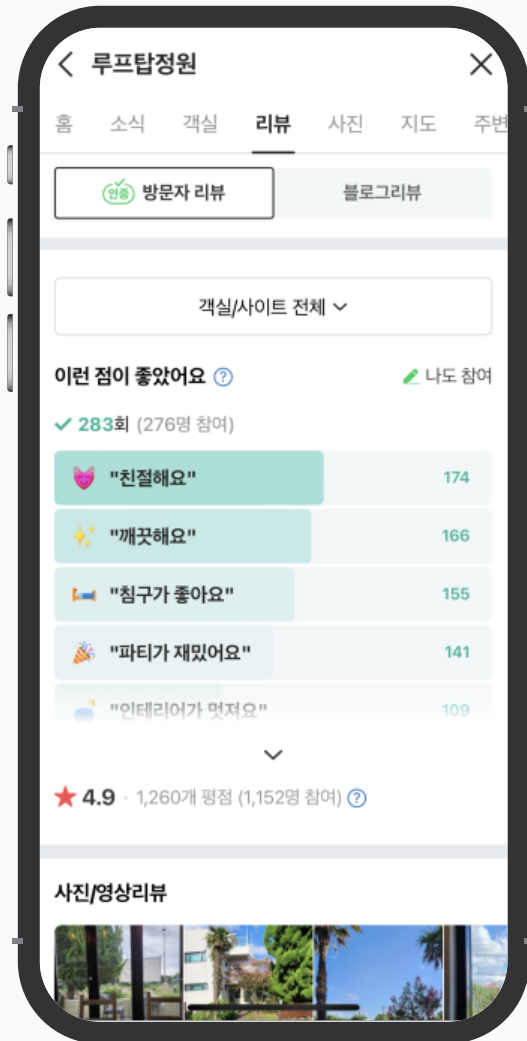
→ 정보 제공에서부터 예약까지 한번에  
가능한 여행 플랫폼 '여기어때' 로 성장

# BENCHMARKING

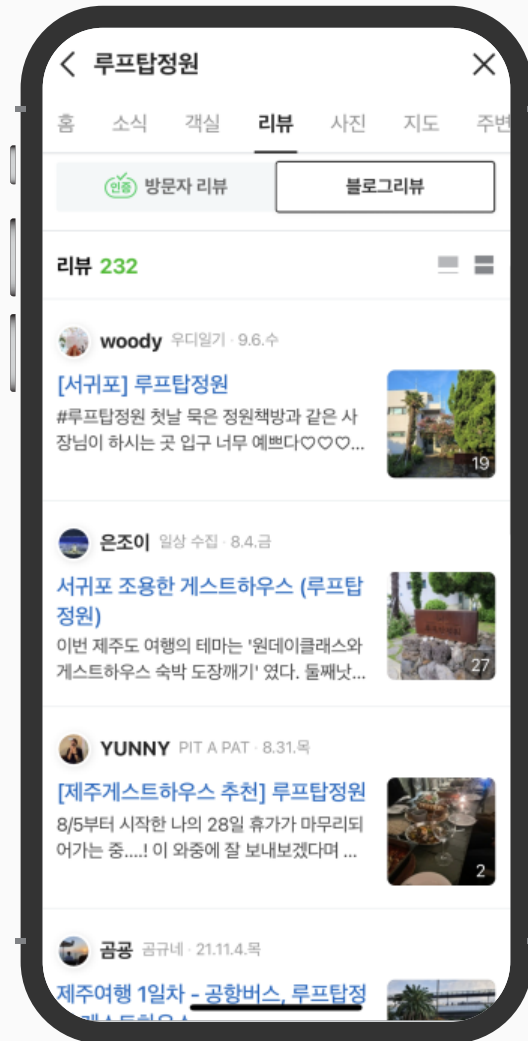
리뷰를 통해 상품 정보를 전달하는 타사 여행 예약 서비스



네이버지도 '리뷰'



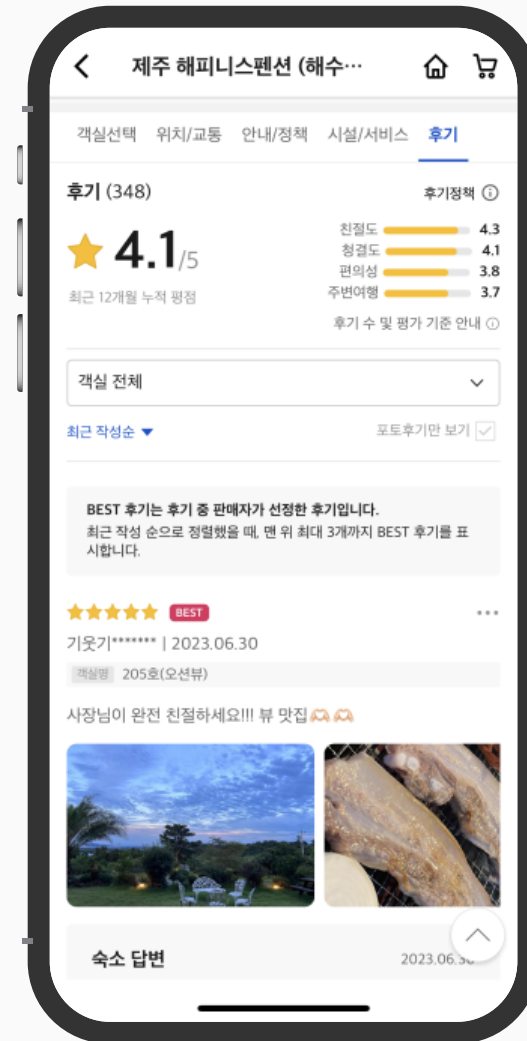
- 방문자 리뷰(결제 인증 후 작성)
- 평가 기준 제공, 키워드 5개 선택
- 객실 타입 필터링 조회 가능
- 영수증/결제 인증 후 작성 가능



- 블로그 리뷰
- 자세한 설명과 장소의 여러 사진 확인 가능
- 주변의 다른 장소 정보를 얻을 수 있음
- 예약 고객이 아니어도 리뷰 작성 가능



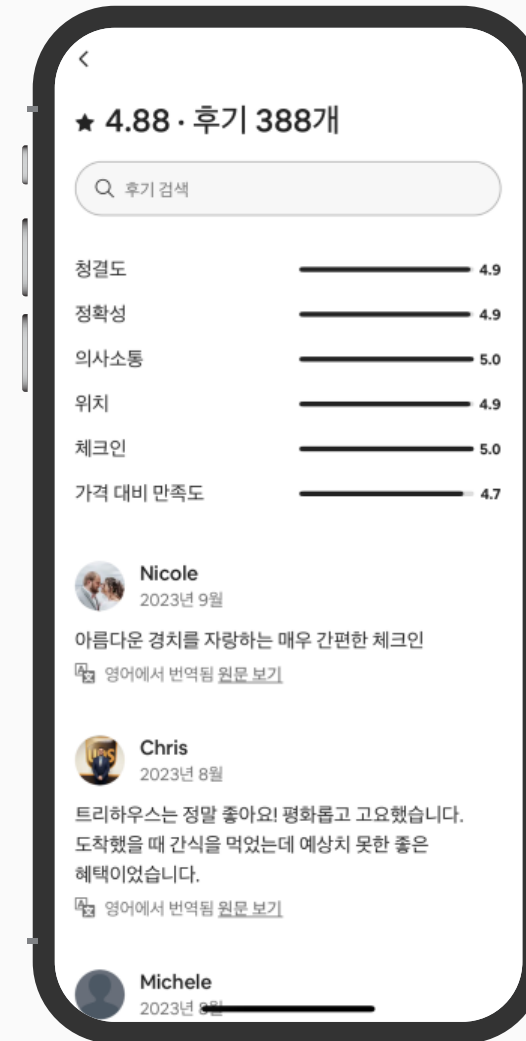
야놀자 '후기'



- 객실 타입 필터링 조회 가능
- 최근 12개월 누적 별점 제공
- 4가지 평가 기준으로 요약
- 호스트가 베스트 후기 선정



에어비앤비 '후기'



- 후기 검색 가능
- 6가지 평가 기준으로 요약
- 기준 마다 별점 체크
- 후기로 알 수 있는 숙소 상태

## CONCEPT & GOAL

리뷰어때 서비스 제안의 목표 및 기대효과

# 리뷰어때

### CONCEPT

관리자, 호스트의 추천으로 뽑히는 베스트 리뷰 보다,  
에디터의 편집으로 보여지는 숙소보다 리얼하고 생생한  
유저가 직접 예약하고 기록한 진짜 리뷰, "리뷰어때"

### KEY-WORD

#편리한  
정보 검색부터 예약까지  
하나의 플랫폼에서

#믿을만한  
직접 방문한 유저의  
솔직한 리뷰

#영향력 있는  
상위 여행 플랫폼으로  
굳건한 자리매김

### AS-IS

여행 결정, 계획  
▼  
네이버 블로그, 인스타그램 등  
포털 사이트 및 SNS에서  
여행 후기 서칭 (숙소, 식당 등)  
▼  
예약 웹/앱 비교 후 예약  
▼  
여행  
▼  
리뷰

### TO-BE

여행 결정, 계획  
▼  
'리뷰어때'를 통한  
여행 정보 및 후기 서칭  
'맛집'에서 주변 식당 확인  
▼  
여기어때 최저가 예약  
▼  
여행  
▼  
리뷰어때 남기고 혜택 받기

### 실행 방안

1. 새로운 페이지 개설  
: 접근 방법에 따른 오류 체크
2. 게시글 작성 정책 수립 필요
3. 데이터 확보 필요 : 리뷰 참여 촉구  
(혜택 및 이벤트, 리뷰어로 선정 등)
4. 데이터 검수 : 예약 고객이 맞는지,  
여행에 관한 정보 외 불필요한  
욕설, 비속어가 포함되어 있는지는 않은지?

### GOAL

포털에 검색하지 않아도  
리뷰어때를 통해서 여행 정보를 얻고  
해당 상품 예약까지 이어지는 유저 플로우

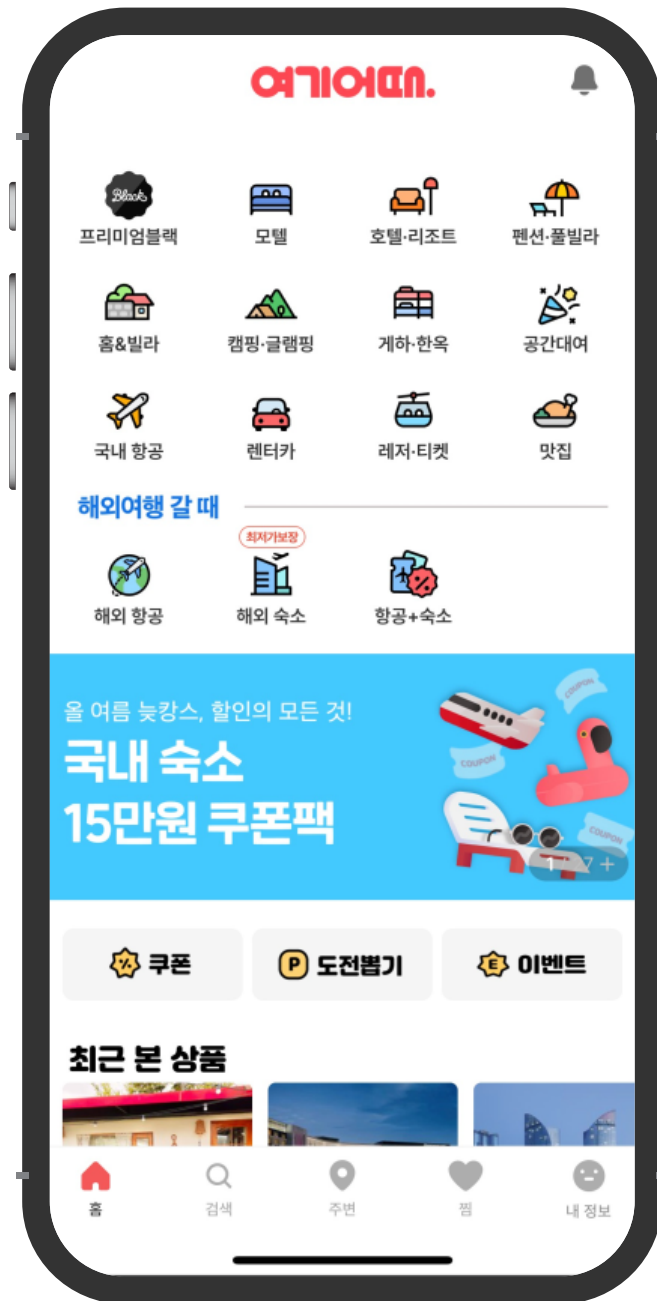
### EXPECTATION

- 정보 습득 후 예약 활성화
- 플랫폼 체류 시간 증가
  - 충성고객 확보
- 플랫폼 내 콘텐츠로 활용

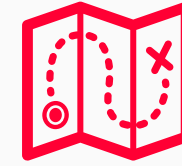
## A/B TEST

포스팅 형식 리뷰 '리뷰어때'의 유입률을 확인하기 위한 A/B TEST 설계

**A** (AS-IS)



**B** (TO-BE)



- 가설 : 리뷰 페이지의 접근성이 높아지면 이를 통해 정보를 얻고 예약 페이지로 바로 연결되어 예약률도 높아질 것이다.

- 실험 기간 : 2023년 9월 16일 - 10월 14일 (4주, 연휴多)

- 테스트 방식 : 한 달 이내 '여기어때' 예약 횟수 3번 미만인 고객  
→ 네비게이션 하단에 '리뷰' 버튼 노출

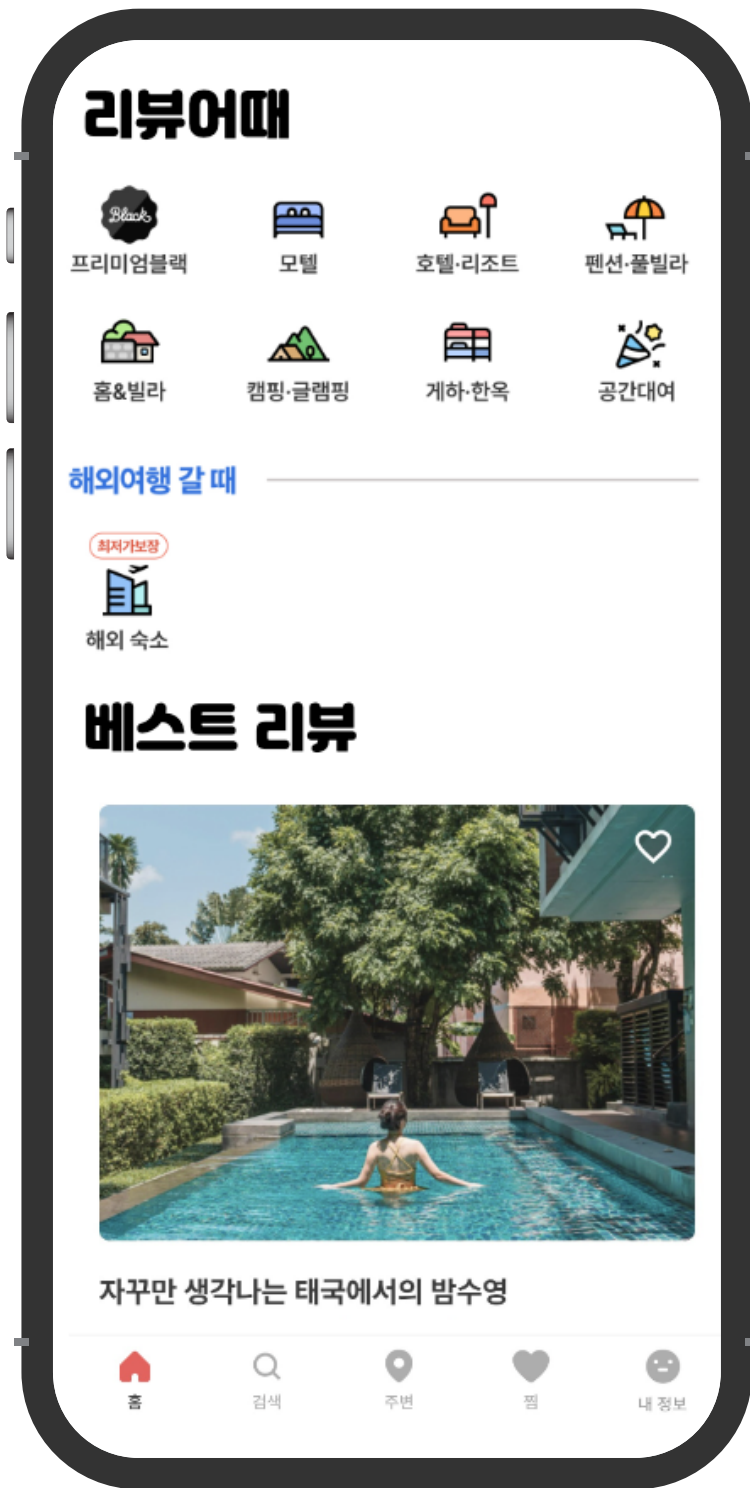
- 측정 지표 : 리뷰어때 접속률, 리뷰어때를 통한 예약률

- 목표 : 측정 지표를 통해 리뷰어때의 니즈와 효과 파악

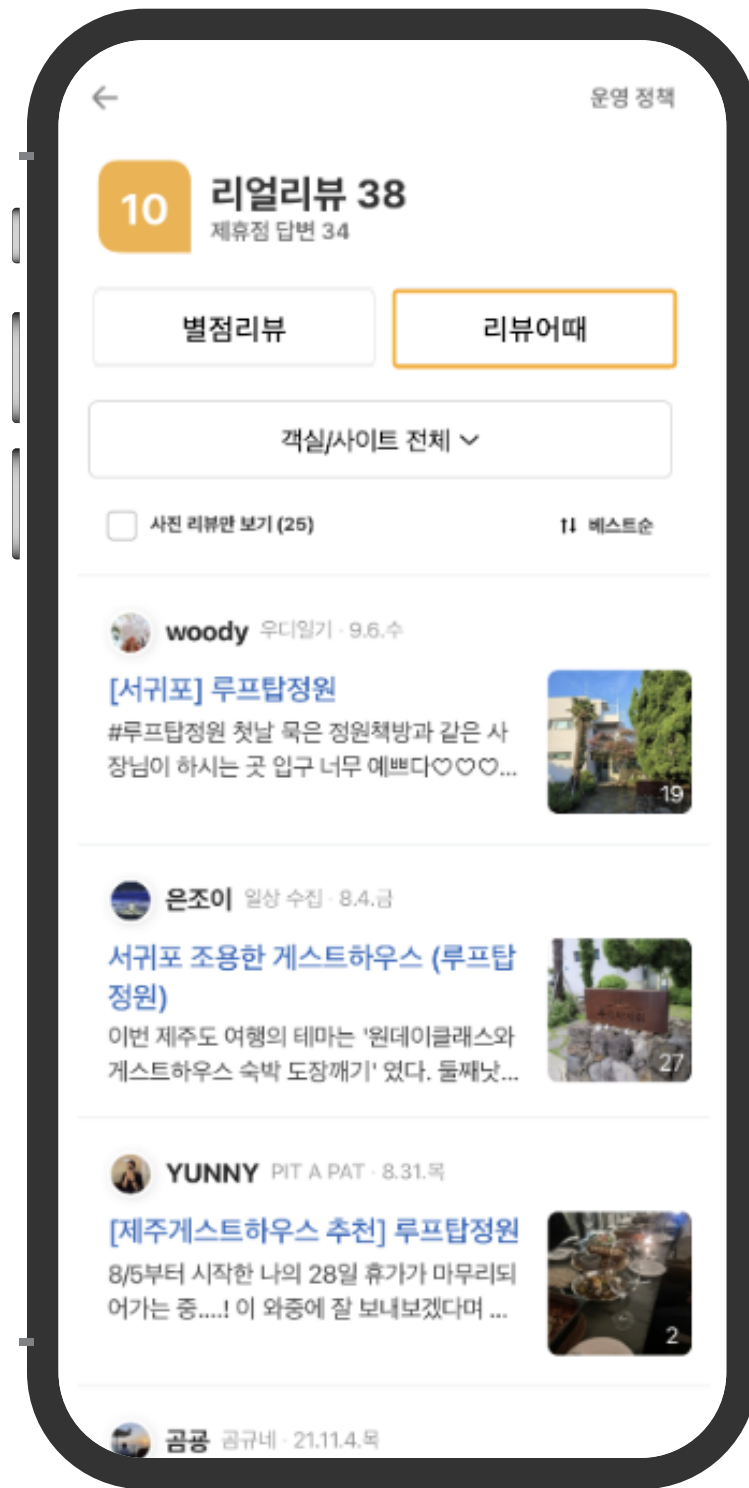


# PROTOTYPING

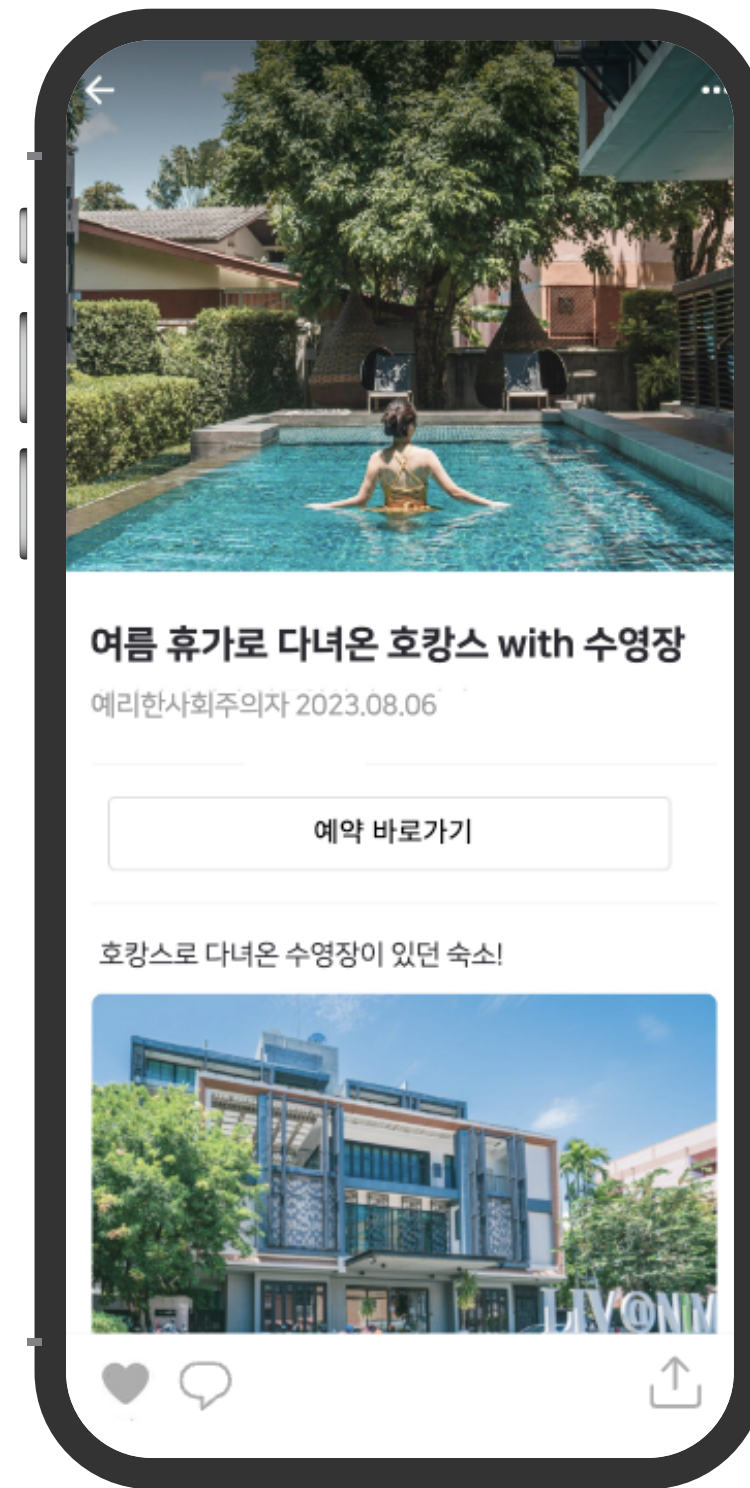
가상으로 리뷰어때 화면 설계



리뷰어때 MAIN



예약 페이지 > 리뷰 클릭 시



리뷰 게시물 상세

# THANK YOU

잊지 못할 여행을 위한 선택, 리뷰 어때  
읽어주셔서 감사합니다:)