

월간 관광봇 (VoT, Voice of Traveler)

- 25년 5월 1330 관광통역안내 데이터 분석결과-

추진개요

○ 분석데이터 : KOTIS(관광정보시스템) 내 고객문의 텍스트데이터

○ 분석방법

- '25.5월 텍스트데이터 및 1330 상담팀의 일간 모니터링 결과 등을 근거로 1330 문의 월간 트렌드 파악
- 공사 사업 및 주요 관광이슈 등 관련 주요 주제어를 추출, 해당 주제어에 대한 최근 12개월 언급량 추이 파악, 연관 키워드 분석 등을 통한 인사이트 도출

텍스트 데이터 전처리

- 데이터 토큰화(문장 쪼개기)
- 불용어 제거(무의미한 단어 제거)
- 어근 추출(의미를 가진 단어추출)
- 데이터 벡터화(단어 숫자화)

데이터 분석

- 주제어 추출, 토픽 모델링 (언급량 제시를 통해 유사성, 일반성 도출)
- 연관분석(같이등장하는단어묶음)

인사이트 도출

- 공사 사업에의 반영 또는 유관기관·업계와 공유 가능한 인사이트 도출

소셜분석개요

○ 분석목적 : 주요 주제어 대상 소셜네트워크(SNS) 분석을 통한 본 분석 인사이트 신뢰성 제고 및 보완

○ 분석방법

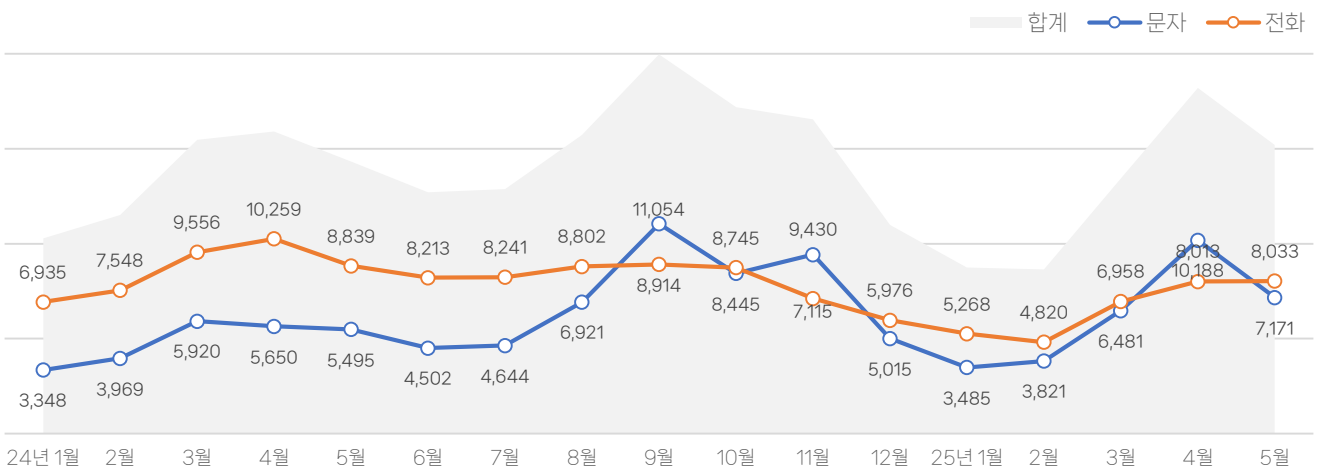
- 소셜 데이터 수집 툴(Synthesio)를 통한 8개* 언어 SNS(페이스북, 인스타그램, X 등) 버즈량 분석
- 2024년~2025년 데이터에 대한 시계열 분석을 통한 언급량 추이 및 연관 키워드 도출

* 한국어, 영어, 일본어, 중국어(간/번), 러시아어, 태국어, 베트남어, 인도네시아어

월간트렌드

○ 1330 문의량은 전월대비 2,997건 감소(-16.5%), 문자 문의 3,017건 감소, 전화 문의 20건 증가

○ 전년 동월대비 문의량은 870건 증가(6.1%), 23년 4월 대비 문의량의 경우 1,768건 감소(-10.4%)



	24년 월평균	25년 월평균	24년 6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	25년 1월	2월	3월	4월	5월	24년 5월	23년 5월
합계	14,461	12,847	14,334	12,885	15,723	19,968	17,190	16,545	10,991	8,753	8,641	13,439	18,201	15,204	14,334	16,972
문자	6,199	6,229	5,495	4,644	6,921	11,054	8,445	9,430	5,015	3,485	3,821	6,481	10,188	7,171	5,495	6,868
전화	8,261	6,628	8,839	8,241	8,802	8,914	8,745	7,115	5,976	5,268	4,820	6,958	8,013	8,033	8,839	10,104

주요키워드

※ 요청, 문의, 가능, 주소(지), 목적지, 상담, 전화, 연결, 템플릿, 무응답, 종료, 확인, 한국, 시간, 여부, 방법, 기사, 언어 제외

o 25년 해당월

o 24년 동기간

o 23년 동기간



No	키워드	연급량	24년 대비 증감율	23년 대비 증감율
1	통역	3,488	0.5%	1.0%
2	택시	2,924	-8.7%	7.7%
3	서울	1,638	-20.4%	17.4%
4	버스	1,149	-9.3%	24.2%
5	호텔	1,077	-11.4%	20.3%
6	관광지	1,020	250.5%	64.8%
7	추천	995	130.9%	18.0%
8	숙박	925	26.0%	474.5%
9	제주	798	4.9%	92.3%
10	분실	793	150.2%	139.6%
11	안내	763	125.7%	3.8%
12	신고	739	116.1%	78.5%
13	예약	696	-1.7%	0.7%
14	관광	680	18.5%	15.1%
15	부산	665	-16.1%	-32.2%
16	외국인	581	13.3%	40.7%
17	방문	536	51.0%	136.1%
18	카드	477	15.5%	9.4%
19	불편	458	153.0%	174.3%
20	인천국제공항	401	-2.9%	-14.3%
21	이용	373	-48.9%	-48.1%
22	명동	371	-10.2%	4.8%
23	중구	349	-15.7%	102.9%
24	접수	347	116.9%	122.4%
25	승객	328	29.6%	127.8%
26	터미널	322	-25.3%	-9.3%
27	여행	318	-3.9%	-27.6%
28	경찰서	308	7.7%	-38.4%
29	결제	294	12.6%	86.1%
30	인천	287	10.8%	29.9%

No	키워드	연급량
1	통역	3,472
2	택시	3,201
3	서울	2,058
4	버스	1,267
5	호텔	1,216
6	부산	793
7	트래블키트	773
8	제주	761
9	숙박	734
10	이용	730
11	예약	708
12	중국	576
13	관광	574
14	한국관광공사	574
15	수령	569
16	외국인	513
17	진행	487
18	터미널	431
19	추천	431
20	신청	420
21	중구	414
22	인천국제공항	413
23	카드	413
24	명동	413
25	교통	385
26	방문	355
27	신고	342
28	안내	338
29	여행	331
30	티머니	318

No	키워드	연급량
1	통역	3,452
2	택시	2,714
3	서울	1,395
4	부산	981
5	버스	925
6	호텔	895
7	추천	843
8	안내	735
9	이용	719
10	예약	691
11	관광지	619
12	관광	591
13	경찰서	500
14	교통	492
15	인천국제공항	468
16	여행	439
17	카드	436
18	제주	415
19	신고	414
20	외국인	413
21	운영	385
22	대중	364
23	터미널	355
24	명동	354
25	분실	331
26	축제	307
27	맛집	299
28	근처	275
29	고양	256
30	영어	252

'숙박': 연급량이 전년 동월대비 26%, 23년 동월대비 474% 상승함. 외국인 문의의 경우, 숙박지까지의 택시 통역요청이 대다수이며, 내국인 문의의 경우, 5.28~7.17일 기간동안 진행되는 '2025 대한민국 여름맞이 숙박세일 페스타' 문의에 대한 영향이 일부 있다고 볼 수 있음.

'분실, 신고, 불편': 전월에 이어서 24년 대비 100% 이상 꾸준한 연급량 상승을 보이고 있음.

주요키워드 분석

트렌드 키워드1 "레고랜드"

o 언급량추이 (최근 1년)

합계	24년 6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	25년 1월	2월	3월	4월	5월	월평균증가	24년 5월	23년 5월
52	4	4	2	4	9	0	3	2	0	1	2	21	16.3%	1	2

o 연관키워드

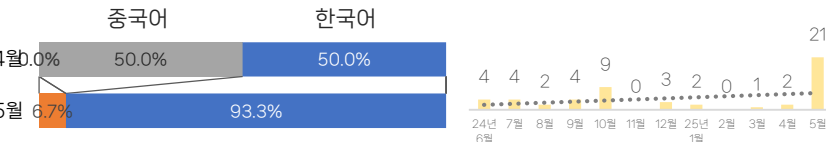
| 주요 키워드

No	키워드	언급량	전월대비 증감
1	시간	15	New
2	춘천역	14	New
3	문의	13	1200%
4	셔틀버스	13	New
5	주차장	11	New

No	키워드	언급량	전월대비 증감
6	입구	5	New
7	운행	3	New
8	파크	3	New
9	고객	3	New
10	무료	2	New

o 시사점

- 레고랜드 관련 문의가 전월대비 950% 증가, 전년 동월대비 2000% 증가함. 한국어 문의가 93%로 대다수를 차지함.
 - 주요 키워드는 '춘천역, 셔틀버스, 주차장, 운행' 등으로 레고랜드까지 교통편 관련 키워드가 주요 키워드로 나타남.
 - 대부분 문의가 '춘천역 셔틀버스 출발 시간', '주차장 버스 탑승 위치' 등 레고랜드 셔틀버스 관련 문의로 확인되며, 관련 문의 증가로 해당 키워드가 상승함
- 레고랜드 행 셔틀버스 정보를 탑승 지역에 가시적인 표기 필요
→ 레고랜드 및 춘천시 관광 안내 페이지에서 셔틀버스 운행 상세정보 필요



SNS분석

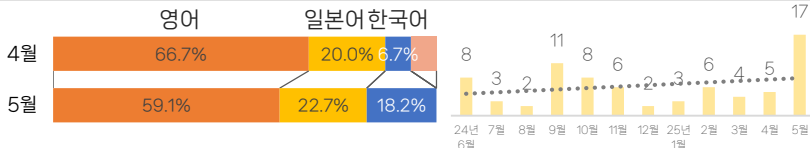
o 시사점 : 소셜 언급량이 2024년 전년대비 53.9% 감소함. 연관어 '공원', '천국' 등으로 볼때 아이 동반 가족단위 관광객에게 수요가 있는 것으로 판단됨. 교통 접근성 개선 및 아이 타겟 체험 콘텐츠 개발이 필요함



트렌드 키워드2 "창경궁"

o 언급량추이 (최근 1년)

합계	24년 6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	25년 1월	2월	3월	4월	5월	월평균증가	24년 5월	23년 5월
75	8	3	2	11	8	6	2	3	6	4	5	17	7.1%	5	1



o 연관키워드

| 주요 키워드

No	키워드	언급량	전월대비 증감
1	물빛연화	16	700%
2	통역	8	-20%
3	택시	8	-20%
4	서울	8	14%
5	오늘	8	300%

No	키워드	언급량	전월대비 증감
6	야간	7	New
7	창경궁로	7	-30%
8	안내	5	New
9	종로구	5	150%
10	경복궁	4	300%

o 시사점

- 관련 문의가 전월대비 240%, 전년 동월대비 240% 상승.
 - 언어권 비중은 영어 문의가 가장 많으며, 그 뒤로 일본어와 한국어 문의 순임.
 - 창경궁 물빛연화 관련 문의가 증가하며 키워드 언급 증가.
 - 주요 내용은 창경궁 목적지의 통역요청, 창경궁 물빛연화 예매, 진행시간 관련 문의 등이 다수 언급되고 있음.
- 서울 고궁 행사일정 관련 정보를 서울 관광안내 채널에 게시 필요

SNS분석

o 시사점 : 연관어 '궁전', '명동', '서울'로 볼 때 관광객이 고궁 관람을 콘텐츠로 주변 관광지를 함께 방문함을 알 수 있음. 특히, 야간개장과 미디어파사드를 융합한 '물빛연화' 등 콘텐츠가 관광수요 증가를 견인하고 있음.



주요키워드 분석

트렌드 키워드3 "해녀"

ㅇ 언급량추이 (최근 1년)

합계	24년 6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	25년 1월	2월	3월	4월	5월	월평균증가	24년 5월	23년 5월
89	4	17	7	9	1	3	4	0	1	4	12	27	19.0%	2	0

ㅇ 연관키워드

| 주요 키워드

No	키워드	언급량	전월대비 증감
1	통역	15	150%
2	택시	15	114%
3	제주	14	100%
4	성산	10	43%
5	공연	9	350%

No	카테고리	언급량	전월대비 증감
6	일출봉	8	33%
7	예약	6	500%
8	승객	6	0%
9	박물관	6	20%
10	부엌	5	New

ㅇ 시사점

- 해녀 관련 언급량은 전월 대비 125%, 전년 대비 1250% 증가. 언어권 비중은 영어, 중국어, 러시아어 순.
- 주요 내용은 '해녀 관람 가능한 곳', '해녀의 부엌 목적지 통역요청' 관련 문의가 대다수를 차지.
- '해녀의 부엌' 식당에 대한 언급 상승. **해녀 자체에 대한 관심 증가로 해녀 관련 관광지 방문이 증가함.**(폭삭 속았수다 영향 추정)
→ 제주도 내 해녀 관련 관광지, 해녀 주요 활동지 관련 콘텐츠 생성 및 배포 필요

SNS분석

ㅇ 시사점 : 소셜 언급량이 2025년 3월에는 전월 대비 475% 상승하였음. **2025년 3월** 방영된 넷플릭스 드라마 '폭삭속았수다'의 영향으로 해석됨. K-열풍이 관광컨텐츠를 창출하고 있음을 시사.



기타 키워드1 "전통"

ㅇ 언급량추이 (최근 1년)

합계	24년 6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	25년 1월	2월	3월	4월	5월	월평균증가	24년 5월	23년 5월
257	10	19	18	28	28	21	14	5	13	27	19	55	16.8%	18	25

ㅇ 연관키워드

| 주요 키워드

No	키워드	언급량	전월대비 증감
1	문화	18	1700%
2	체험	16	220%
3	마을	15	New
4	경험	14	New
5	지역	12	1100%

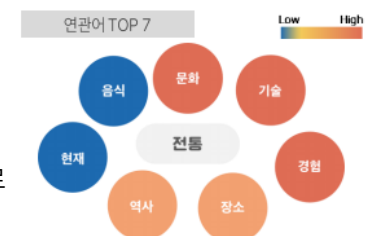
No	키워드	언급량	전월대비 증감
6	음식	11	1000%
7	추천	11	175%
8	축제	9	350%
9	서울	8	-11%
10	독특한	7	New

ㅇ 시사점

- 전월대비 189% 문의 상승. 특히 영어권 문의가 급상승하여 전체 문의 중 90% 이상을 차지함. 대부분 외국인 문의에 해당
- 주요 키워드는 '문화, 체험, 마을, 경험' 등으로 **'한국의 전통 문화를 체험할 수 있는 곳'에 대한 관련 문의가 대다수임.**
- 주요 내용으로는 '식문화 체험이 가능한 전통찻집'과 '관광객이 많지 않은 전통 문화 체험이 가능한 곳'에 대한 문의가 다수 발생.
→ 한국 전통 체험 스팟을 유형별로 정리하여 관광공사 SNS 및 홈페이지에 홍보 및 노출 필요.

SNS분석 "전통"

ㅇ 시사점 : 소셜 언급량은 일정한 수준이지만, 2024년 12월 BTS 진이 일본 니혼 TV 한옥체험프로그램 출연으로 전월대비 428% 증가한 적이 있음. 연관어 '현재', '음식', '경험'으로 볼때 여행에서 전통은 단순 과거 유산이 아닌 현재까지의 생활문화의 맥락임을 시사함.



기타 키워드2 "인도"

○ 언급량추이 (최근 1년)

합계	24년 6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	25년 1월	2월	3월	4월	5월	월평균증가	24년 5월	23년 5월
145	9	16	14	15	6	6	7	5	3	13	12	39	14.3%	9	15

○ 연관키워드

| 주요 키워드

No	키워드	언급량	전월대비 증감
1	한국	21	2000%
2	음식	6	500%
3	여행	5	400%
4	추천	5	400%
5	식당	5	150%

No	키워드	언급량	전월대비 증감
6	비자	4	100%
7	서울	4	300%
8	국적	3	200%
9	투어	3	New
10	방문	3	New

○ 시사점

- 인도 관련 문의는 전월대비 225%, 전년 동월대비 333% 증가함.
 - 전체 문의 중 87%가 영어 문의에 해당하며, 대부분 외국어 문의임.
 - 주요 내용은 '인도 음식점 추천', '비자 관련', '한국 날씨 인도 날씨 차이'와 같이 인도 관광객 방한 시 발생가능한 문의사항임.
- 인도 관광객 증가로 인한 인도 음식점(채식), 한국 방문시 비자, 인도와 한국과의 차이점 등 대표 질문에 대한 매뉴얼 생성

기타 키워드3 "스탬프"

○ 언급량추이 (최근 1년)

합계	24년 6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	25년 1월	2월	3월	4월	5월	월평균증가	24년 5월	23년 5월
256	9	23	7	20	16	12	6	6	11	13	26	107	25.2%	10	17

○ 연관키워드

| 주요 키워드

No	키워드	언급량	전월대비 증감
1	관광	81	800%
2	투어	73	421%
3	한국	62	New
4	문의	60	445%
5	여권	40	1900%

No	키워드	언급량	전월대비 증감
6	이벤트	33	New
7	장소	18	1700%
8	수령	18	500%
9	안내소	18	125%
10	확인	12	300%

○ 시사점

- 스탬프 키워드는 전월대비 311%, 전년 동월 대비 970% 급증. 한국어 문의가 98% 이상을 차지함
 - 주요 키워드는 '투어, 여권, 이벤트, 장소, 수령' 등으로 스탬프 투어 이벤트 관련 문의 사항이 연관 키워드를 형성함.
 - 주요 내용으로는 '여권 수령 장소', '스탬프함 장소'와 같은 이벤트 참여 내용이 대부분이며, 특히 여권을 받을 수 있는 곳에 대한 질문이 대다수를 이루고 있음.
- 추후 이벤트 진행 시 여권 교부 장소, 참여 관광지 등의 이벤트 관련 정보를 제공하는 상세페이지 구성 및 가시성 있는 자료 작성, 홍보 필요