

AI로 동네 가게 리뷰를 정리해 개선표를 만든 사례

흠어진 온라인 리뷰를 AI로 묶어 반복되는 불만과 칭찬을 찾고, 소상공인이 바로 볼 수 있는 개선표와 홍보 문구로 정리한 사례입니다.

공모 분야	지역사회 문제해결을 위한 AI 활용
제출자	정승
활용 도구	ChatGPT, Claude, Gemini
자료 성격	세부 사례 보조 설명 및 예시 결과물

1. 활용 배경

동네 가게 사장님들은 손님 리뷰를 중요하게 생각하지만, 실제로는 리뷰를 차분히 읽고 정리할 시간이 많지 않습니다. 영업 준비, 손님 응대, 재료 관리, 배달 주문까지 처리하다 보면 네이버 지도나 배달앱에 쌓인 리뷰를 하나씩 읽는 일은 뒤로 밀립니다.

대형 프랜차이즈는 고객 반응을 데이터로 분석하지만, 동네 가게는 같은 리뷰가 있어도 그것을 경영에 활용하기 어렵습니다. 이 사례는 흠어진 리뷰를 사장님이 바로 읽을 수 있는 개선표로 바꾸는 데 AI를 활용한 시범 사례입니다.

2. AI 활용 방식

리뷰 정리

온라인 리뷰에서 개인정보나 불필요한 표현을 제외하고, 20~30개씩 나누어 AI에 입력했습니다.

1차 분류

ChatGPT로 리뷰를 긍정, 불만, 재방문 이유, 개선 요청으로 분류했습니다.

반복 표현 추출

Claude로 2번 이상 반복된 손님 표현을 골라 표 형태로 정리했습니다.

홍보 문구 정리

Gemini로 칭찬 표현을 과장되지 않은 소개 문장과 SNS 문구 후보로 바꿨습니다.

최종 검토

세 AI가 공통으로 잡은 내용만 최종 결과에 반영하고, 사실과 다른 표현은 사람이 다시 걸렀습니다.

3. 사용한 프롬프트 예시

아래 리뷰에서 2번 이상 반복되는 내용만 골라줘.
손님 표현을 최대한 그대로 살려줘.

1. 반복 칭찬
2. 반복 불만
3. 사장님이 이번 주에 바로 고칠 수 있는 것
4. 홍보 문구로 써도 과장되지 않는 표현

한 번만 나온 감정적인 표현은 우선순위에서 제외해줘.

4. 정리 결과 예시

반복 칭찬

양이 많다, 응대가 친절하다, 편안한 분위기라는 표현이 반복적으로 나타났습니다.

반복 불만

대기 시간, 포장 안내, 방문 전 안내 부족처럼 가게 운영 과정에서 생기는 문제가 보였습니다.

개선 행동

예상 대기 시간 안내, 포장 주문 안내문 정리, 네이버 플레이스 소개 문구 보완처럼 바로 할 수 있는 항목으로 바꿨습니다.

홍보 포인트

새로운 광고 문장을 지어내기보다 손님이 실제로 남긴 칭찬 표현을 다듬어 쓰는 방식으로 정리했습니다.

5. 개선 포인트

처음에는 AI에게 "리뷰를 분석해서 개선점을 알려줘"라고만 요청했지만, 결과가 너무 일반적이었습니다. 이후 "2번 이상 반복된 내용만", "손님 표현 그대로", "이번 주 바로 할 수 있는 행동만"으로

조건을 좁히자 사장님에게 전달할 수 있는 결과가 나왔습니다.

악성 리뷰처럼 한 번만 나온 감정적인 표현은 크게 반영하지 않았고, 여러 손님이 비슷하게 말한 내용만 우선순위로 삼았습니다. AI가 만든 문장도 그대로 쓰지 않고, 가게 상황과 맞는지 다시 확인했습니다.

6. 확산 가능성

- 식당, 카페, 미용실, 학원, 병원, 수리점처럼 온라인 리뷰가 쌓이는 대부분의 동네 가게에 적용할 수 있습니다.
- 복잡한 프로그램 없이 리뷰 텍스트와 생성형 AI만 있으면 시작할 수 있습니다.
- 상인회나 청년 디지털 서포터즈가 프롬프트 템플릿과 결과표 양식을 공유하면 여러 가게로 확산할 수 있습니다.

이 자료는 AI 활용사례 설명을 돕기 위한 보조 첨부자료입니다. 실제 적용 시 가게명, 고객명, 개인 정보는 익명화하여 처리합니다.