조사 리포트 · 2026.11

손님은 구글 지도 리뷰에 무엇을 쓰나: 하노이 5개 업종

하노이 가게 4,701곳의 베트남어 리뷰 21,968개와 영어·한국어 리뷰 9,135개에서 낱말을 세었습니다. 손님이 무엇을 칭찬하고 무엇에 별을 깎는지, 업종마다 한 쪽씩 정리했습니다.

ROGAWORKS Việt Nam · 2026년 11월 14·15일 집계

https://vn.rogaworks.com/ko/research/

4,701	21,968	9,135
하노이 10개 동의 가게	베트남어 리뷰	영어·한국어 리뷰

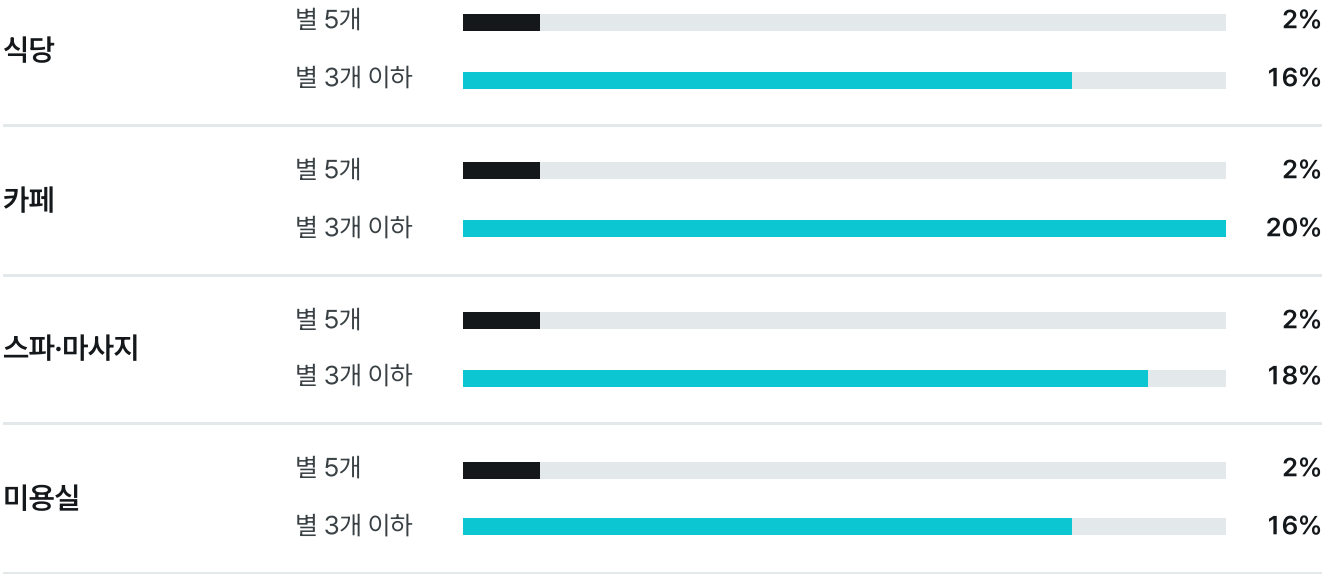
용어 풀이

언급 비율

어떤 주제에 속하는 낱말이 들어 있는 리뷰의 비율입니다. 손님이 그 주제를 말했는지를 보여 줄 뿐, 칭찬인지 불만인지는 알려 주지 않습니다.

다섯 업종 모두에 나오는 한 낱말: 태도

별 5개 리뷰에는 「태도(thái độ)」라는 낱말이 거의 없습니다. 별 3개 이하 리뷰에서는 대여섯 개 중 하나에 나옵니다. 어느 업종이나 같습니다.



숙소	별 5개		2%
	별 3개 이하		20%

업종별로 보기

01 식당

가게 1,652곳 · 리뷰 7,912개 · 별 3개 이하 1,602개

칭찬은 맛에, 낮은 별점은 태도와 기다림에 달립니다.

가장 많이 말하는 주제

맛	72%
서비스·직원	52%
가격	34%
공간·분위기	32%
양	23%

낮은 별점에서 더 많이 나오는 주제

- 응대 태도: 낮은 별점 16%, 별 5개 2%
- 기다림·혼잡: 낮은 별점 31%, 별 5개 18%
- 가격: 낮은 별점 36%, 별 5개 30%

별 5개에서 더 많이 나오는 주제

- 맛: 별 5개 81%, 낮은 별점 47%
- 공간·분위기: 별 5개 34%, 낮은 별점 19%

02 카페

가게 1,014곳 · 리뷰 4,873개 · 별 3개 이하 986개

음료와 공간이 별 5개를 만들고, 태도와 기다림이 별을 깎습니다.

가장 많이 말하는 주제

음료 맛	53%
서비스·직원	49%
공간	47%
사진·인테리어·전망	29%
가격	24%

낮은 별점에서 더 많이 나오는 주제

- 응대 태도: 낮은 별점 20%, 별 5개 2%
- 기다림·혼잡: 낮은 별점 25%, 별 5개 12%

별 5개에서 더 많이 나오는 주제

- 음료 맛: 별 5개 61%, 낮은 별점 30%
- 공간: 별 5개 51%, 낮은 별점 23%

03 스파·마사지

가게 721곳 · 리뷰 3,392개 · 별 3개 이하 272개

돈이 걸린 순간이 문제입니다. 가격, 팁, 추가 권유.

가장 많이 말하는 주제

서비스·직원	59%
관리사 솜씨	35%
편안함·피로 풀림	34%
공간·방	26%
가격	21%

낮은 별점에서 더 많이 나오는 주제

- 응대 태도: 낮은 별점 18%, 별 5개 2%
- 가격: 낮은 별점 34%, 별 5개 19%
- 팁: 낮은 별점 14%, 별 5개 1%

별 5개에서 더 많이 나오는 주제

- 관리 뒤 효과: 별 5개 20%, 낮은 별점 6%
- 청결·위생: 별 5개 21%, 낮은 별점 12%

04 미용실

가게 523곳 · 리뷰 2,436개 · 별 3개 이하 187개

칭찬은 결과에, 불만은 태도와 가격에 달립니다.

가장 많이 말하는 주제

결과·스타일	58%
서비스·직원	53%
디자이너 솜씨	37%
상담·이해	23%
가격	18%

낮은 별점에서 더 많이 나오는 주제

- 응대 태도: 낮은 별점 16%, 별 5개 2%
- 가격: 낮은 별점 27%, 별 5개 17%
- 예약·기다림: 낮은 별점 12%, 별 5개 5%

별 5개에서 더 많이 나오는 주제

- 결과·스타일: 별 5개 62%, 낮은 별점 19%
- 서비스·직원: 별 5개 55%, 낮은 별점 39%

05 숙소

가게 791곳 · 리뷰 3,355개 · 별 3개 이하 711개

위치는 칭찬받고, 체크인·냄새와 습기·태도가 지적받습니다.

가장 많이 말하는 주제

객실·침대	64%
직원·프런트	59%
청결·위생	45%
위치	41%
가격	25%

낮은 별점에서 더 많이 나오는 주제

- 응대 태도: 낮은 별점 20%, 별 5개 2%
- 체크인·체크아웃: 낮은 별점 25%, 별 5개 10%
- 냄새·곰팡이: 낮은 별점 18%, 별 5개 3%

별 5개에서 더 많이 나오는 주제

- 위치: 별 5개 47%, 낮은 별점 17%
- 직원·프런트: 별 5개 66%, 낮은 별점 44%

외국인 손님은 어디가 다른가

숙소는 영어 리뷰 2,470개·한국어 1,204개, 식당은 영어 3,565개·한국어 1,896개를 베트남어 리뷰와 나란히 놓았습니다. 언어마다 낱말 목록이 달라 큰 차이만 봅니다.

숙소: 조식

모든 리뷰



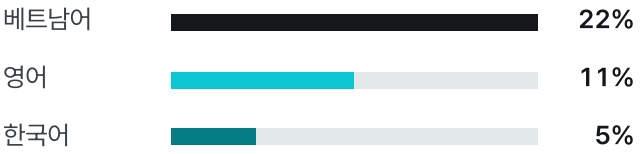
숙소: 체크인·체크아웃

별 3개 이하 리뷰



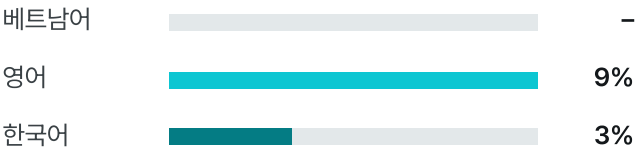
식당: 기다림·혼잡

모든 리뷰



식당: 계산·계산서

별 3개 이하 리뷰



– 세지 않음

외국인 손님은 조식을 베트남 손님보다 몇 배 많이 말합니다. 조식이 있는지 적고 실제 사진을 올리세요.

멀리서 온 손님에게는 꼬인 체크인 한 번이 더 크게 남습니다. 도착 전에 안내를 보내세요.

식당에서 외국인 손님은 기다림을 덜 말하지만 계산서에는 민감합니다. 메뉴판에 모든 값을 적으세요.

사장님이 바로 할 수 있는 일곱 가지

01 **별 3개 이하 리뷰에는 모두 답하기**

먼저 사과하고, 한 일을 적고, 다투지 않습니다. 답글을 읽는 사람은 새 손님입니다.

02 **인사와 문제 생겼을 때의 말을 직원에게 일러두기**

태도 불만은 대부분 계산대·입구·주차장에서의 말 한마디에서 시작합니다.

03 **가격과 추가 요금을 미리 적기**

가격표·추가 요금·팁·보증금은 손님이 미리 알면 낮은 별점이 되지 않습니다.

04 **기다리는 시간을 먼저 알리기**

붐비는 시간, 예약 방법, 예상 시간을 구글 지도에 적습니다.

05 **최근에 찍은 실제 사진 올리기**

음식·머리·방·공간. 실제보다 좋은 사진은 불만으로 돌아옵니다.

06 **영어판을 하나 더 쓰기**

메뉴, 영업시간, 체크인 방법. 외국인 손님은 오기 전에 봅니다.

07 **만족한 손님에게 리뷰를 부탁하기**

계산대에 QR을 둡니다. 리뷰를 쓰면 무엇을 준다는 말은 하지 않습니다.

어떻게 셌나, 그리고 한계

구글 지도에서 하노이 10개 동의 가게를 종류별로 찾아, 가게마다 리뷰를 5개까지 받았습니다.

가게마다 구글이 고른 리뷰 5개뿐이고, 검색 결과는 잘 알려진 가게 쪽으로 치우칩니다. 무작위 표본이 아닙니다.

기계는 낱말이 나왔는지만 셉니다. 「가격」을 말한 리뷰가 싸다는 칭찬일 수도 있습니다.

식당의 영어·한국어 리뷰는 중심 5개 동에서만 받았습니다. 미용실·스파의 낮은 별점 리뷰는 300개가 안 되어 경향으로 읽어야 합니다.

개수만 저장하고, 가게 이름과 리뷰 내용은 저장하지 않았습니다.

출처: Google Maps(Places API). ROGAWORKS Việt Nam 이 2026년 11월 14일·15일 집계.
ROGAWORKS Việt Nam · vn.rogaworks.com · 40점 무료 진단 받기: https://vn.rogaworks.com/ko/free-check/