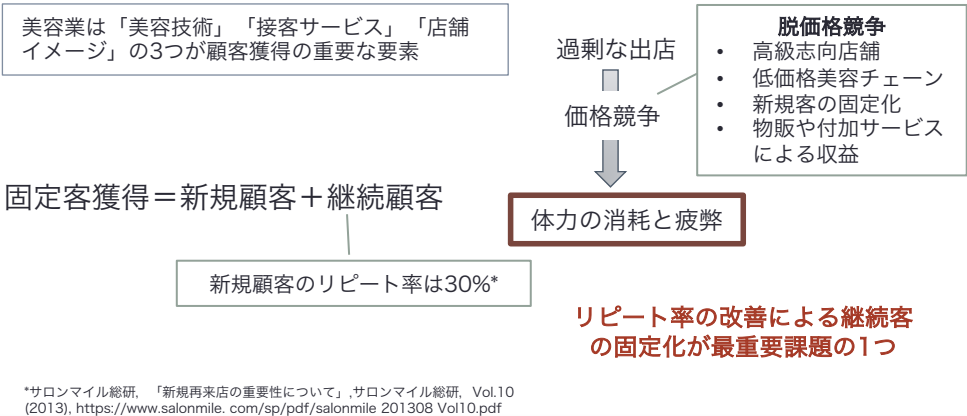


美容室のレビューデータを利用した口コミ分析

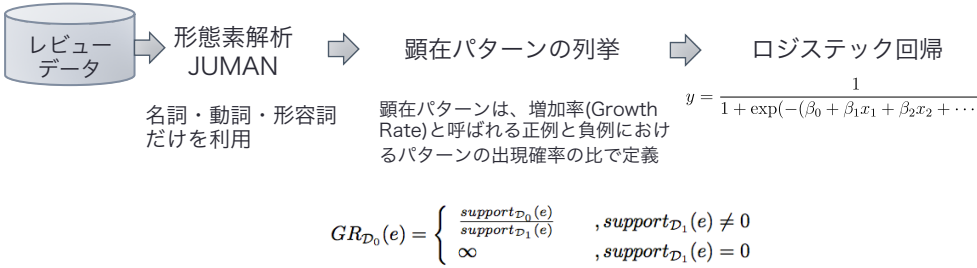
植木英弥, 中原孝信 (専修大学)

目的

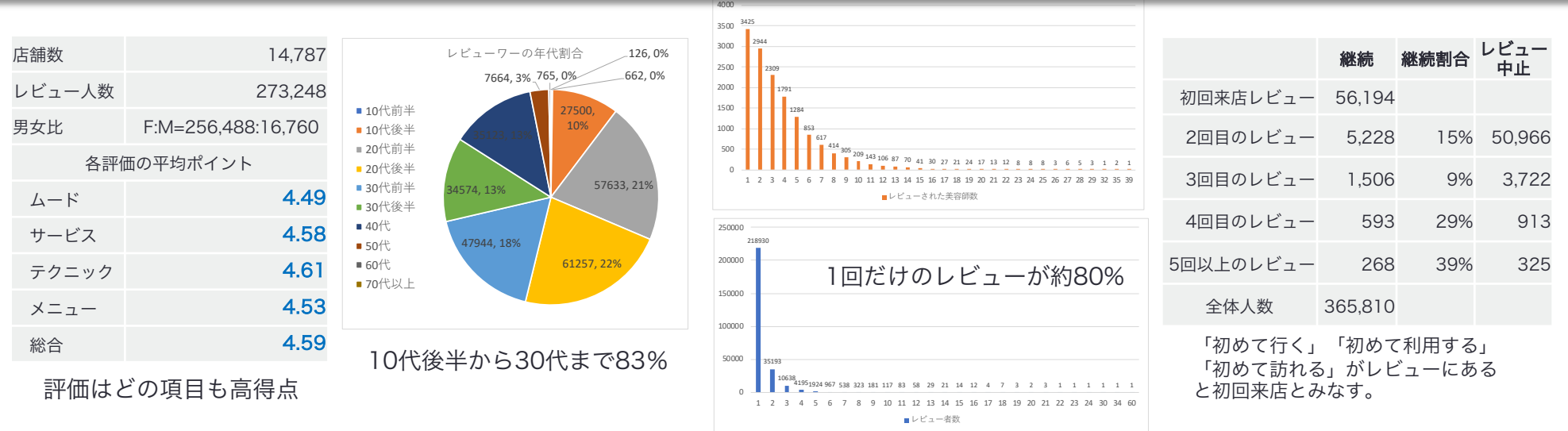
店舗数の増加に伴う顧客の減少から固定客獲得に向けた施策を提案するために、美容室のレビューデータをパターンマイニングし、固定客が持つ美容室に対する意見を抽出する。



本研究で利用したモデル化のフレームワーク



データの基礎分析



継続レビューワーと単発レビューワーの顕在パターン

分析対象期間: 2012年1月11日~2014年1月9日	同一店舗のレビュー投稿回数が3回以上の人を継続レビューワー（以下、継続）、1回のみの人を単発レビューワー(以下、単発)とする
店舗ID、レビューID、スタイリストID、メンバーID、ニックネーム、性別、世代、レビュー内容、ムードポイント、サービスポイント、テクニックポイント、メニューポイント、総合ポイント、投稿日	3アイテムの顕在パターンを列挙
合計14項目から成り立っている。 (ポイントは1~5点)	単発の1回目レビュー vs 継続の1回目レビュー
2回以上のレビューワー(5,228人)の中で、最終来店とその1つ前が同じスタイリストの人数3,629人(69%)、違う1,599人(31%)	単発の1回目レビュー vs 継続全レビュー
スタイリストが変わってやめるわけではない	

区分	パターン番号	パターン
継続	451	する今回願う
継続	526	する次回願う
継続	541	するよらしい願う
継続	455	するなる今回
継続	453	するカット今回
単発	152	するよい思う
単発	191	する利用思う
単発	351	する思う雰囲気
単発	354	店思う雰囲気
単発	16	するなる雰囲気

継続の最小GR1.3以上、
単発の最小GR1.17以上

区分	パターン番号	パターン
継続	514	カラー今回願う
継続	501	なる今回願う
継続	544	する今回願う
継続	399	カット今回願う
継続	513	するカラー今回
単発	352	店思う雰囲気
単発	4	店良い雰囲気
単発	7	する行く雰囲気
単発	349	する思う雰囲気
単発	14	する丁寧だ雰囲気

継続の最小GR2.4以上、
単発の最小GR2.3以上

ロジステック回帰によるレビューワーと単発レビューワーのモデル

単発の1回目レビュー vs 継続の1回目レビュー

説明変数	パターン	係数	P値	有意	オッズ比
X152	するよい思う	-0.24	1.41E-07	***	0.78
X16	するなる雰囲気	-0.25	9.34E-08	***	0.78
X191	する利用思う	-0.22	1.10E-06	***	0.81
X351	する思う雰囲気	-0.14	0.000469	***	0.87
X451	する今回願う	0.24	2.02E-08	***	1.28
X453	するカット今回	0.067	0.137283		1.07
X455	するなる今回	0.161	0.000521	***	1.17
X526	する次回願う	0.231	3.22E-08	***	1.26
X541	するよらしい願う	0.093	0.018749	*	1.20
mood		0.047	0.147706		1.05
technique		0.156	0.000484	***	1.17
synthesis		0.245	1.17E-06	***	1.28

Signif. codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

ステップワイズ法による変数選択の結果

単発の顧客は、技術ではなくお店の雰囲気に言及し、「思う」というキーワードを利用

継続顧客は、技術についてのコメントと、「願う」（お願いします）。

単発の1回目レビュー vs 継続全レビュー

説明変数	パターン	係数	P値	有意	オッズ比
X14	する丁寧だ雰囲気	-0.041	0.3777		0.960
X349	する思う雰囲気	-0.133	0.0288	*	0.876
X352	店思う雰囲気	-0.038	0.5667		0.963
X399	カット今回願う	-0.036	0.5906		0.965
X4	店良い雰囲気	0.039	0.4260		1.039
X501	なる今回願う	-0.041	0.5313		0.960
X513	するカラー今回	0.320	0.0000	***	1.378
X514	カラー今回願う	-0.335	0.0005	***	0.716
X544	する今回願う	0.521	0.0000	***	1.684
X7	する行く雰囲気	-0.089	0.0501		0.915
mood		0.016	0.7179		1.016
service		0.065	0.2190		1.067
technique		0.232	0.0000	***	1.261
menu		0.027	0.4632		1.028
synthesis		0.233	0.0010	**	1.263