

NPSを用いたサブスク市場における顧客の評価要因抽出

～動画配信サービスを例にして～

手島虎太郎・高荷良太・齊藤史哲 (千葉工業大学)



背景・目的

近年、多種多様なジャンルでサブスクリプション(以下:サブスク) 市場が拡大している。そんなサブスクで成功するためには、いかに**顧客ロイヤルティを高め、継続的に利用してもらえるかが鍵**である。しかし、顧客ロイヤルティを調査するアンケートは質問数が多く、継続的に利用してもらうために何が重要なのか分かりづらいという問題点がある。

そこで本研究では、**NPSという継続の利用に関わる指標**に対して**影響を与える要因**を多数の質問項目から**絞り込み**、評価する。これにより、**顧客の維持や満足度向上のための施策策定へ貢献が期待できる**。

分析データ

- ・オリコン提供データ：定額制動画配信(アンケート)
- ・調査期間：2018/7/25～2018/7/31
- ・サンプル数：2614 質問項目数：1687



分析方法

NPS：サービスを親しい人に薦める可能性



推奨者
9-10点

親しい人にそのサービスについて好意的な話をする。



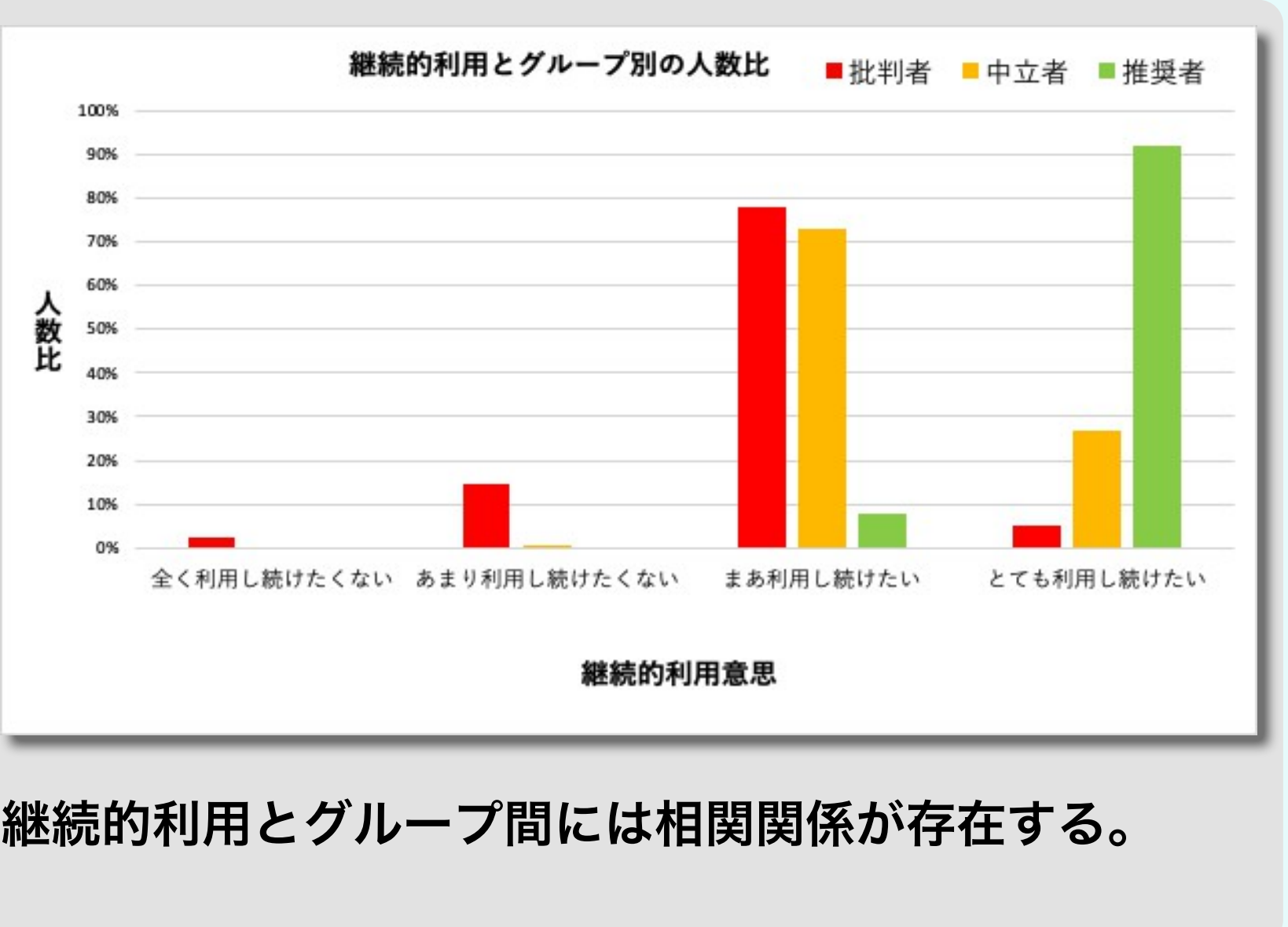
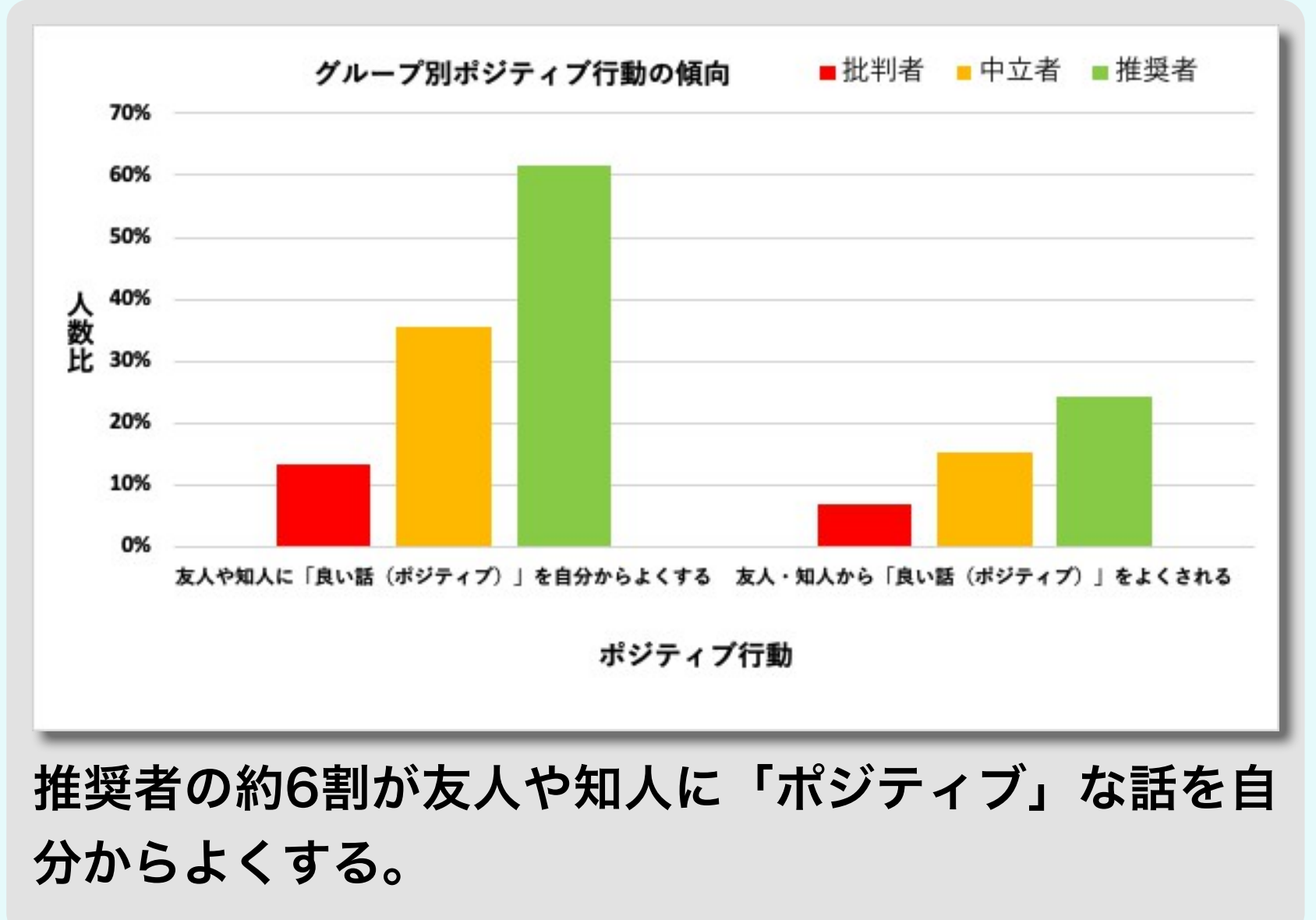
中立者
7-8点

親しい人にそのサービスを紹介することはほとんどない。



批判者
0-6点

親しい人にそのサービスの悪口を言う。



データの前処理

欠損値処理/ダミー変数化など

目的変数：NPSの回答(3変数)

説明変数：NPS以外の回答(283変数)

特徴量選択(Boruta)

Boruta：Kaggleでも注目されている特徴量選択手法

本当に重要な変数だけを抽出

説明変数：283変数 → 127変数

重要度算出(RandomForest)

NPSのグループ分類にどれだけ影響するかを計算し、重要度を算出する。

分析結果

満足度と期待度の質問から作成

質問をグループ化(ランク順)

満足感 = 満足度 - 期待度

批判者、中立者、推奨者においてコストパフォーマンスの満足感がマイナスになっている。また、三者の満足感は順にマイナス、ゼロ付近、プラスと分布している。

グループ別満足感平均

グループ別オリジナルコンテンツへの魅力度

グラフから抜粋

影響があるもの	影響がないもの
料金と動画本数・内容のバランス	他の有料サービスを利用しているか
会社・サービスの信頼性	DVDレンタル店の利用頻度
視聴ジャンル	世帯年収
利用シーン	職業

選択された特徴量をだまかに12個のグループに分け、順位を得点としてそれぞれのグループの平均でランク付けした。その中でも特にオリジナルコンテンツへの魅力度に注目した結果、批判者、中立者、推奨者の順にオリジナルコンテンツに対して魅力を感じる人の割合が高いことがわかった。

考察

NPSに影響を与える要因と現在の満足感を比較することで批判者から中立者、中立者から推奨者になってもらうための戦略を考えることができる。抽出された要因の順番とグループ別オリジナルコンテンツへの魅力度から**オリジナルコンテンツに対するアプローチが必要**であると考えられる。

参考文献

・フレッド・ライクヘルド,ロブ・マーキー(2018),「ネットプロモーター経営 - 顧客ロイヤルティ指標NPSで「利益ある成長」を実現する」, 渡部典子訳,プレジデント社

・「なぜNetflixは解約しても再開したくなるのか NPSから見るサブスク成功の秘訣」, PRESIDENT Online, 2019年9月12日更新 <https://president.jp/articles/-/29933?page=8> 2020年11月1日アクセス

・秋田直繁, 森田昌嗣, 椎塚久雄, 感性のシステム化による製品デザインによるユーザー満足度の評価—公共空間用家具としての「大学学務課受付窓口用カウンター」の場合—, 日本感性工学学会論文誌, Vol.15 No.2 pp.265-277 (2016)

・Stoppiglia, H., Dreyfus, G., Dubois, R., and Oussar, Y.: "Ranking a Random Feature for Variable and Feature Selection," J. Mach. Learn. Res., Vol.3, pp. 1399-1414 (2003)

・Ladyzynski, P., Zbikowski, K. and Gawrysiak, P.: "Direct marketing campaigns in retail banking with the use of deep learning and random forests," Expert Syst. Appl., Vol.134, pp. 28-35 (2019)