【本研究の目的】
口コミデータを中心として消費者心理を分析し、顧客が重視するポイントや満足度、不満要素に影響する要素を抽出し、サービス向上のための示唆を得る

【データ概要】
使用データ
ホットペッパービューティーにおける研究機関向け公開用データ
データ範囲
2012-01-11～2014-01-09

【分析ツール】
Text Mining Studio

また、本分析では口コミデータのうち投稿者の性別（M/F）データと口コミ本文データのみを使用した。

【分析方法】
①単語頻度解析（名詞/形容詞・形容動詞）
②係り受け頻度解析
③特徴語抽出（男女別）
④評判抽出（好評語・不評語）

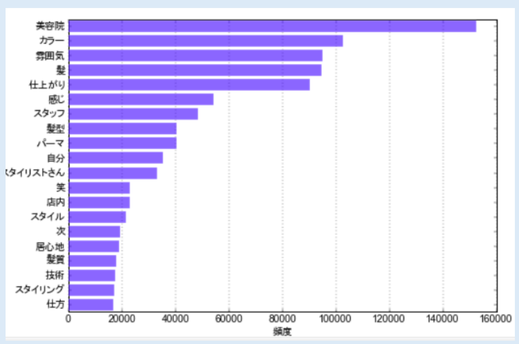
【データ内容】
データの種類及び大きさ：口コミデータ 365,810件
内容：
・ニックネーム
・性別
・世代
・口コミ本文
・個別および総合ポイント
・投稿日

# ホットペッパービューティーの口コミデータに関する研究

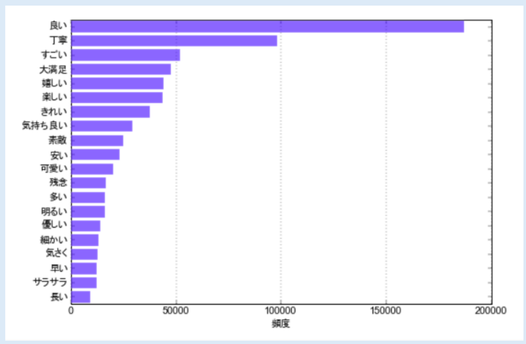
S07 大橋ゆい，朝日弓未（東京理科大学）

【分析結果】

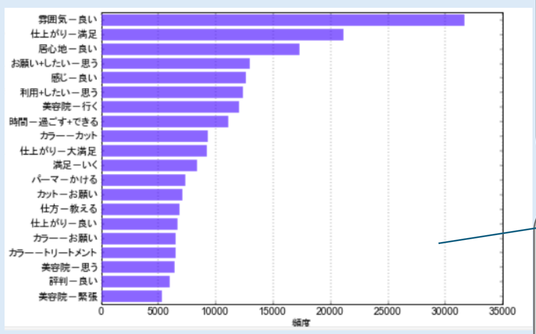
①頻出語（名詞）




頻出語（形容詞、形容動詞）




②係り受け頻度分析




口コミで言及される主な要素
①**技術**（仕上がり、カット、カラーなど）②**接客**（雰囲気、居心地、対応など）

「カラー」と「カット」や「トリートメント」などの係り受けが上位にきている➡セットにされやすい？

③特徴語（指標値の高い順）

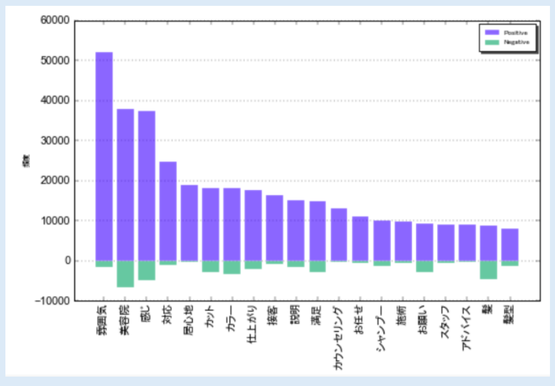
| 女性の特徴語TOP3 | |
|---|---|
| 1 | カラー |
| 2 | トリートメント |
| 3 | 髪 |

＋前髪、お願い＋したい、カウンセリング　など

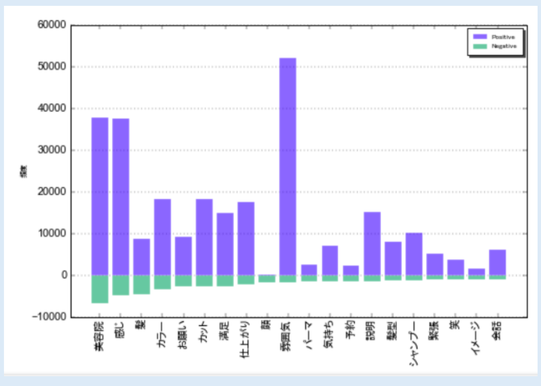
| 男性の特徴語TOP3 | |
|---|---|
| 1 | カット |
| 2 | 雰囲気 |
| 3 | 満足 |

＋自分、男性、対応　など

④好評語ランキング




不評語ランキング




【結果と考察】
・口コミの主な評価軸は主に技術、体験の2つに集中している。
・女性の特徴語にはカラーやパーマなどカット以外の具体的な施術が多く挙げられた。一方男性の特徴語第1位はカットであった他、「対応」「接客」「スタイリスト」「店内」など施術**以外**の単語が多く見られた。
・好評語と不評語に関して、好評語では**カット**の方が**カラー**よりも上位だったのに対し、不評語では逆転していたことから、**カット**よりも**カラー**についての方が不満の原因になりやすいといえる。
・多くの語は**好評語**と**不評語**の両方に見られ、全体的に言及が多い単語が上位に来ているが、「顔」という語は**不評語**にはランクインしているものの**好評語**にはほぼなかった。髪の仕上がりが良くなっても顔に言及されることは少ない一方で、「顔」という語は「顔に水がかかって不快」「顔に毛がついたまま放置される」など悪い体験のレビューには登場しやすいと考えられる。さらに、「顔周りのカットが気に入らない」など、顔に近い部分は自分（施術を受ける人）にとっても他人からもよく目に入る箇所であるため、人々は顔周りの仕上がりについて他の部分より敏感になっている可能性があるのではないかと考えた。

【課題、今後の展望】
今回は口コミ本文と投稿者の性別のみに絞って分析を行ったが、口コミデータには世代や個別ポイント、総合ポイントなどの要素も含まれるため、それらの要素も併せて定量分析を行いながらより広く深い分析を進めたい。また、クーポンに関するデータなどもあるため、それらも使用して消費者心理をより多くの観点から紐解いていきたい。