

S05 クチコミデータに基づいた美容院の初回利用客が抱く心理的障壁の検出

浦田美奈, 戸塚堅祐, 佐藤百恵, 三橋諒大, 齊藤史哲 (千葉工業大学)



背景と目的

美容院の初回利用時には心理的な障壁があるのではないかと考えられる

- ・美容院をはじめて利用するとき
- ・今までとは違う店舗を利用するとき など

- ・要求どおりのサービスの質が得られるか **不安**
- ・おしゃれな店舗に慣れていない顧客は **緊張する**
- ・ **初対面**のスタッフと対人接触が発生する など

初回利用者に対するサービスの質向上を目指して、
はじめての利用客が抱く心理的障壁を明らかにする



使用データ

- ・リクルートデータセット (ホットペッパービューティのクチコミ)
 - ・レビューおよび店舗紹介のテキストデータ
- 全体的に好意的なレビューが多い → 心理的障壁を払拭するための支援ツールになる!

解析方法の概要

初回利用を想定したキーワードと心理的障壁を想定したキーワードが共起するレビューを解析する

- ・はじめて
- ・初めて
- ・初回
- ・初来店

- ・緊張
- ・不安
- ・怖い
- ・心配

- ・デモグラ (年齢性別)
- ・ポジネガ

26.97%に
含まれる

11.73%に
含まれる

両方を含むものは全体の**6.85%**



予備解析の結果

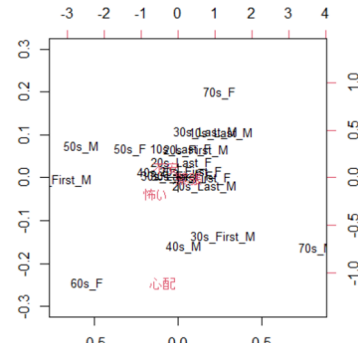
デモグラとキーワードの対応分析

- ・「不安」と「心配」は違う？
- ・「心配」は比較的高い年齢層や男性に使われやすい？
- ・「不安」「緊張」「怖い」が若い世代で使われる？

対象レビューにおける特徴的なキーワード

初回利用関連を含むが心的障壁は含まないレビューとの差異 (出現率の差が大きい名詞)

- 「カウンセリング」「笑顔」「対応」「気さく」
- 「スタイリスト」「丁寧」「リラクセス」「雰囲気」
- 「人見知り」「スタッフ」「パーマ」「説明」など



今後について

- ・Word Embeddingによる当該条件に対するキーワード解析
⇒ Word2VecやGloVeなどによる分散表現の獲得
⇒ **単語演算による緊張や不安をやわらげる施策**
初回利用顧客への対応改善などの支援ツール

初回利用者の障壁 (緊張など) を取り除く上でケアすべき **要因 (キーワード) を抽出**

- 緊張 + 安心 - 不安 = ?
- 会話 + スタッフ - 心配 = ?
- パーマ + 安心 - 不安 = ?



分散表現に基づいた演算

- ・メタデータの活用
⇒ 予約やクーポン情報の活用の有無との関連性に基づいた解析
⇒ 利用店舗の特性とレビューの関連性



反省点

「はじめて来店したときは〇〇だった」のように、選定したキーワードが直接的に初来店を表現するとは限らないので、投稿履歴から初投稿に限定するなどの処理が必要

参考文献

[1] T. Mikolov, I. Sutskever, K. Chen, G. Corrado, J. Dean: Distributed Representations of Words and Phrases and their Compositionality, NIPS2013, pp.3111-3119 (2013)