

# 飲食・小売における 不満データの解析

中山翔太  
栗山裕介

# 不満データとは

- 株式会社インサイトテックが運営している不満買取センターに寄せられる顧客のリアルな声
- ここに寄せられる不満はクレームだけではなく、顧客の購買意欲に影響を及ぼすもので価値のあるもの
- 企業に直接送られているわけではない

<https://insight-tech.co.jp/>

# マクドナルドの不満データの解析

# 動機

- 自分がマクドナルドでアルバイトをしていたので興味があったから
- 実際に働いているので他の人よりも詳しく、さらに現場の考えも取り入れながら研究を行えるのではないかと考えたから

# 研究の方法

- 不満データを「改善可能な不満」「改善不能な不満」「悪質な不満」の3つに分類
- そこからさらにどのような種類の不満が多いのか分析

# 〈一部抜粋〉

	A	B	C ▲
10	"","利用頻度が減った","テーブル上、下、ソファすべて汚れている。もっと清潔にしてほしい。","2016-08-09 07:20:07.155218"	1	
11	","利用しなくなった","ポケモンgoでポケストップになっているので、客が移動しないで、ずっといること。","2016-08-10 03:23:49.844966"	2	
12	"駒込支店","利用頻度が減った","ゴミ箱が、あふれかえって捨てても前のゴミをさわらなくてはいけない状態で、とても不満不潔な思いをした。","2016-08-10 08:40:27.559866"	1	
13	相模原支店","影響なし","この前お店に行ったらクーラーがついてなかった。	2	
14	"","利用しなくなった","夏休みに混雑しているとはいえトイレがあまりにも汚い。子供が利用するから臭いとかきついし床もドロドロ。もっときちんと掃除して欲しい。","2016-08-11 03:57:55.036758"	1	
15	"","利用頻度が減った","マクドナルド、トイレの近くの席。臭うのできちんと掃除してほしい。","2016-08-11 07:37:02.224556"	1	
16	"34号鍋島店","利用頻度が減った","テーブルの下にストローの入っていた袋が落ちていた。","2016-08-11 10:47:08.771008"	1	
17	"川西","利用しなくなった","トイレ掃除が行き届いていない!いくら、ファーストフードとはいえ飲食店。トイレが汚くて厨房が綺麗なわけがない。","2016-08-15 04:37:29.536233"	1	
18	","利用頻度が減った","トレイがたまに汚れてるのがあって不衛生","2016-08-14 10:39:37.581884"	1	
19	上江別","利用しなくなった","節約節電のためか店内が暗すぎる。","2016-08-17 12:47:31.079556"	2	
20	","影響なし","家族で、マクドナルドに行ったのですが、寝ているサラリーマンの人がいたので、見ていてイヤになりました。こんなところで寝ないでほしいです。","2016-08-18 10:39:39.423679"	2	
21	","利用頻度が減った","マクドナルドの店内が汚い。値段に魅力も感じないし、利用しにくくなった。","2016-08-19 15:55:39.795090"	1	
22	"新琴似","利用頻度が減った","いつも高校生のたまり場みたいになっているので雰囲気が悪い。","2016-08-19 22:18:51.144366"	2	
23	マクドナルド","利用頻度が減った","どこの店舗に行っても清掃が行き届いていないと感じる。	1	

seat1 | 環境の不満 | 商品の不満 | サービスの不満 | (+) : < >

# 研究の進捗

- 3つの分類は終了
- そこからさらに細かい不満データの解析  
（例）品物についての不満  
→味 値段 提供の時間

# これからの動き

- ほかの企業や業界を分析し、比較する
- どのようなことに注意すれば顧客に満足を与えられるかまとめる



# 小売業の不満データ分析

# 動機

- 不満データ解析が一番興味深かった
- 接客業でアルバイトをしているので、クレームについての調査は面白いと感じたため

# 研究課程①

- ヤオコーとベルクの2社の比較を行う
- 不満データ全体から単語を抽出
- 抽出する単語は形容詞、動詞、名詞に限定
- 抽出した単語を割合で並べ上げる
- 上位の単語を比較し、業界内の不満の違いを見つける

# 研究課程②

1	列1	列12	列2	列22	列3	列4	列5	列6	列7	列8	列9	列10	列11					
2	1000	1.55521	。	1.55521	記号	句点	*	*	*	*	。	。	。					
3	949	1.475894	て	1.475894	助詞	接続助詞	*	*	*	*	て	テ	テ					
4	788	1.225505	が	1.225505	助詞	格助詞	一般	*	*	*	が	ガ	ガ					
5	678	1.054432	の	1.054432	助詞	連体化	*	*	*	*	の	ノ	ノ					
6	643	1 EOS		1														
7	545	0.847589	に	0.847589	助詞	格助詞	一般	*	*	*	に	ニ	ニ					
8	512	0.796267	、	0.796267	記号	読点	*	*	*	*	、	、	、					
9	464	0.721617	た	0.721617	助動詞	*	*	*	特殊・タ	基本形	た	タ	タ					
10	344	0.534992	を	0.534992	助詞	格助詞	一般	*	*	*	を	ヲ	ヲ					
11	308	0.479005	は	0.479005	助詞	係助詞	*	*	*	*	は	ハ	ワ					
12	294	45.72%	し	0.457232	動詞	自立	*	*	サ変・スル	連用形	する	シ	シ					
13	268	0.416796	ない	0.416796	助動詞	*	*	*	特殊・ナイ	基本形	ない	ナイ	ナイ					
14	267	0.415241	で	0.415241	助詞	格助詞	一般	*	*	*	で	デ	デ					
15	224	0.348367	も	0.348367	助詞	係助詞	*	*	*	*	も	モ	モ					
16	194	30.17%	の	0.301711	名詞	非自立	一般	*	*	*	の	ノ	ノ					
17	154	23.95%	ほしい	0.239502	形容詞	非自立	*	*	形容詞・イ	基本形	ほしい	ホシイ	ホシイ					
18	137	21.31%	いる	0.213064	動詞	非自立	*	*	一段	基本形	いる	イル	イル					

準備完了

# 研究課程③

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	列1	列2	列2	列22	列3	列4	列5	列6	列7	列8	列9	列10	列11					
12	294	45.72%	し	0.457232	動詞	自立	*	*	サ変・スル	連用形	する	シ	シ					
16	194	30.17%	の	0.301711	名詞	非自立	一般	*	*	*	の	ノ	ノ					
17	154	23.95%	ほしい	0.239502	形容詞	非自立	*	*	形容詞・イ	基本形	ほしい	ホシイ	ホシイ					
18	137	21.31%	いる	0.213064	動詞	非自立	*	*	一般	基本形	いる	イル	イル					
19	131	20.37%	い	0.203733	動詞	非自立	*	*	一般	連用形	いる	イ	イ					
23	103	16.02%	!	0.160187	名詞	サ変接続	*	*	*	*	*							
27	91	14.15%	商品	0.141524	名詞	一般	*	*	*	*	商品	ショウヒン	ショーヒン					
29	88	13.69%	ベルク	0.136858	名詞	固有名詞	人名	一般	*	*	ベルク	ベルク	ベルク					
30	85	13.22%	レジ	0.132193	名詞	一般	*	*	*	*	レジ	レジ	レジ					
34	77	11.98%	てる	0.119751	動詞	非自立	*	*	一般	基本形	てる	テル	テル					
35	75	11.66%	れ	0.116641	動詞	接尾	*	*	一般	連用形	れる	レ	レ					
38	64	9.95%	店員	0.099533	名詞	一般	*	*	*	*	店員	テンイン	テンイン					
39	63	9.80%	弁当	0.097978	名詞	一般	*	*	*	*	弁当	ベントウ	ベントー					
40	59	9.18%	ない	0.091757	形容詞	自立	*	*	形容詞・フ	基本形	ない	ナイ	ナイ					
41	59	9.18%	1	0.091757	名詞	数	*	*	*	*	*							
42	58	9.02%	人	0.090202	名詞	一般	*	*	*	*	人	ヒト	ヒト					
43	58	9.02%	円	0.090202	名詞	接尾	助数詞	*	*	*	円	エン	エン					

準備完了 フィルター モード





# 考察

- ヤオコーとベルクがそれほど違いのない企業だったので、明らかな違いが見られなかった
- もう少し不満データの数が多ければ違いがはっきりとわかったかもしれない
- 単語を抽出してしまうとデータの数が一気に減ってしまうので、このような結果が出てきた
- 原文も読んでみる必要がある



# 今後の課題

- 今回は似たような企業で分析を行ったが、次は形態の異なる企業を比較して分析を行う（例、成城石井、コストコ、ドン・キホーテなど）
- ユーザーの年齢や、性別などで区別すると新たな発見があるかもしれない