



# コンビニデザートに対する 生活者の意見でわかる ブランド評価

◀ テキストマイニングによる「意見」の分析

## Contents

1

注目されるCGM

2

ネットにひろがる意見

3

意見を「言葉」で分析

4

パネルの解説

5

ご協力いただいた企業様





## 1. 注目されるCGM(1)

### ◆CGMとは

- Consumer Generated Media
- インターネットなどを活用して生活者が内容を生成していくメディア。個人の情報発信をデータベース化、メディア化したWebサイトで、Web 2.0的なもののひとつとされる。商品・サービスに関する情報を交換するものから、単に日常の出来事をつづったものまでさまざまなものがあり、クチコミサイト、Q&Aコミュニティ、ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)、ブログ、COI(Community Of Interest)サイトなどがこれにあたる。

出典:IT用語辞典 e-Words Incept Inc. <http://e-words.jp/>

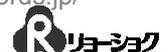


## 1. 注目されるCGM(2)

### ◆CGMと既存メディアの違い

- 従来、インターネットメディアは雑誌や書籍などと同様にプロの書き手と編集者が内容を構成していく出版社型の事業モデルが多かったが、CGMでは一般の消費者が直接情報を投稿し掲載される。これにより実体験や生の声がリアルタイムにかつ膨大に提供・集積されるようになった。メーカーやマスメディアでは想定しえない特殊な事例や利害関係に束縛されない自由な意見が情報として集積されるため、消費者にとっては重要なサポート環境であり、メーカーにとっては商品の良し悪しそのまま商品の人気に直結する場となっている。

出典:IT用語辞典 e-Words Incept Inc. <http://e-words.jp/>





### 3. 意見を「言葉」で分析(1)

CREST Japanのおすすめメニューデータには、生活者の「意見」が多数記載されていますので、実際に分析をおこなう事としました。

カテゴリで分類してみたり、年代で比率を分析したりすることは簡単なのですが...

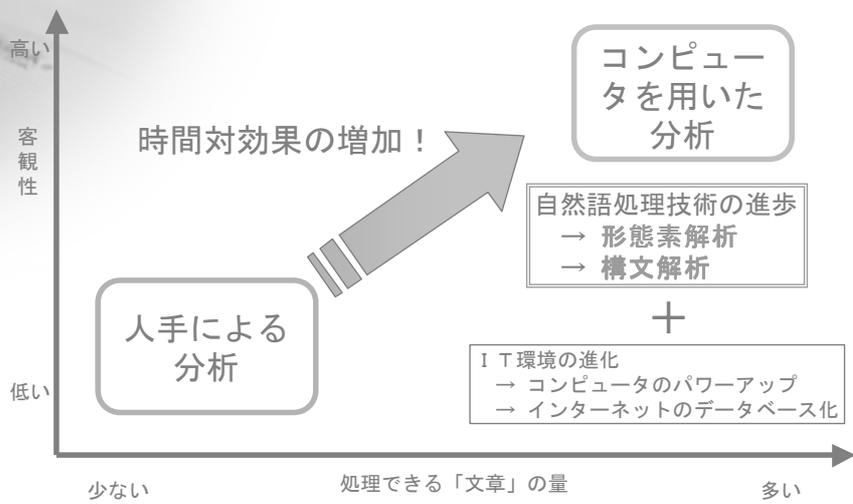
日	地域	性別	年齢	カテゴリ	分類	小分類	中分類	おすすめメニュー名	食べた・買った店	おすすめの理由
9月1日	首都圏	女性	40	デザート・菓子類	ケーキ・シュークリーム	セブンイレブン	コンビニエンスストア	シュークリーム	セブンイレブン 東横店	他のコンビニの100円シュークリームよりシューもクリームも美味しい。
9月1日	京阪神	女性	33	デザート・菓子類	ケーキ・シュークリーム	セブンイレブン	コンビニエンスストア	とろりんシュー	セブンイレブン	クリームがおいしい。
9月1日	京阪神	女性	43	デザート・菓子類	ケーキ・シュークリーム	セブンイレブン	コンビニエンスストア	とろりんシュークリーム	セブンイレブン	とろりとしたクリームがとてもおいしい。
9月2日	首都圏	女性	29	デザート・菓子類	洋焼き菓子(クレープ・スコーン・マフィン・紐付)	セブンイレブン	コンビニエンスストア	オムレット	セブンイレブン	スポンジがふわふわ。クリームもおいしい。
9月3日	首都圏	男性	27	デザート・菓子類	ケーキ・シュークリーム	セブンイレブン	コンビニエンスストア	ショートケーキ	セブンイレブン	クリームが甘じやうめで美味しかった。
9月3日	首都圏	女性	27	デザート・菓子類	ケーキ・シュークリーム	セブンイレブン	コンビニエンスストア	コーヒーシュー	セブンイレブン	クリームがおいしい。
9月3日	首都圏	女性	26	デザート・菓子類	洋焼き菓子(クレープ・スコーン・マフィン・紐付)	セブンイレブン	コンビニエンスストア	ワッフル	セブンイレブン	ワッフルはふわふわ、クリームもメープル風味でとてもおいしかった。
9月4日	首都圏	女性	33	デザート・菓子類	ケーキ・シュークリーム	サンクス	コンビニエンスストア	名前が分からないのですが、チーズケーキ	サンクス	スポンジがふわふわで、クリームもふわふわでとにかく美味しいのです。マンゴーのお菓子はたいがいマンゴーらしい味がしないのに、そのクリームはおいしかった。
9月5日	首都圏	女性	27	デザート・菓子類	アイス・氷菓類	ファミリーマート	コンビニエンスストア	マンゴーアイス	ファミリーマート	マンゴーとクリームがおいしい。
9月5日	京阪神	女性	51	デザート・菓子類	パフェ類(フロート)	ミニストップ	コンビニエンスストア	マンゴーパフェ	ミニストップ 谷町4丁目	中のクリームといい、外にかかっているチョコレートといい、甘すぎず、シツカリとした味でとっても美味しい。各館の通り、トロっとしたクリームがおいしいシュークリームです。
9月6日	首都圏	女性	32	デザート・菓子類	ケーキ・シュークリーム	セブンイレブン	コンビニエンスストア	エクレア	清山市のセブンイレブン	中のクリームがおいしい。
9月8日	京阪神	女性	33	デザート・菓子類	ケーキ・シュークリーム	セブンイレブン	コンビニエンスストア	とろりんシュー	セブンイレブン	中のクリームが美味しかった。
10月1日	京阪神	男性	41	デザート・菓子類	洋焼き菓子(クレープ・スコーン・マフィン・紐付)	ローソン	コンビニエンスストア	クレープ	ローソン	中のクリームがとてもおいしいです。しつこい甘さではなくいくつも食べれ

「おすすめの理由」を分析するにはひとつひとつを読まなければならない、分析結果が主観に左右される懸念がありました。



### 3. 意見を「言葉」で分析する(2)

意見などの文章の情報もコンピュータに分析させることで、客観的かつ大量の情報を処理させることが出来るようになりつつあります。



形態素解析、構造解析...とは人間が文章を理解する手順をコンピュータにも分かるようにするための処理方法のことです。



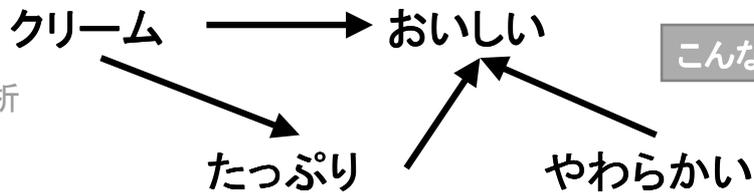
### 3. 意見を「言葉」で分析(3)

クリームがたっぷりてやわらかくておいしかった。を  
単語の区切りで分けてみると...

#### ■ 形態素解析

表層形	品詞	品詞 細分類1	品詞 細分類2	品詞 細分類3	活用形	活用型	原形	読み	発音
クリーム	名詞	一般	*	*	*	*	クリーム	クリーム	クリーム
が	助詞	格助詞	一般	*	*	*	が	ガ	ガ
たっぷり	名詞	一般	*	*	*	*	たっぷり	タップリ	タップリ
て	助詞	格助詞	一般	*	*	*	て	デ	デ
やわらかく	形容詞	自立	*	*	形容詞 アウオ段	連用テ接続	やわらかい	ヤワラカク	ヤワラカク
て	助詞	接続助詞	*	*	*	*	て	テ	テ
おいしかっ	形容詞	自立	*	*	形容詞 イ段	連用タ接続	おいしい	オイシカッ	オイシカッ
た	助動詞	*	*	*	特殊 タ	基本形	た	タ	タ
。	記号	句点	*	*	*	*	。	。	。

#### ■ 構文解析

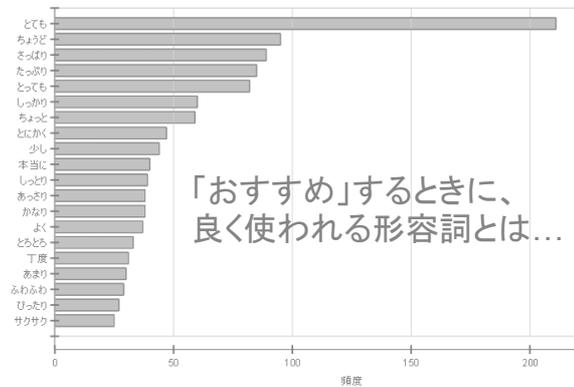
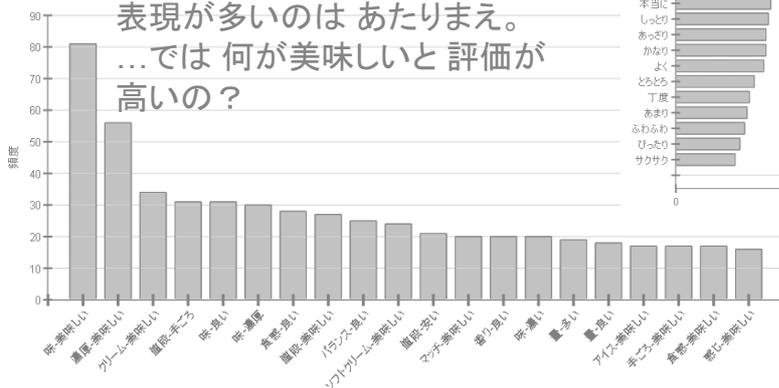


### 3. 意見を「言葉」で分析(4)

同様の解析をすべての「おすすめの理由」に処理することにより、  
の意見をいくつかのパターンとしてカテゴリーに分けること  
が出来るようになります。

カテゴリーに分けることが出来ると、他の項目と同様に グラフや表  
によって見やすくまとめることが可能となります。

「おすすめ」なので、美味しいという  
表現が多いのは あたりまえ。  
...では 何が美味しいと 評価が  
高いの？



「おすすめ」するときに、  
良く使われる形容詞とは...



## 4. コンビニデザートのブランド評価(1)

### ◆特徴分析

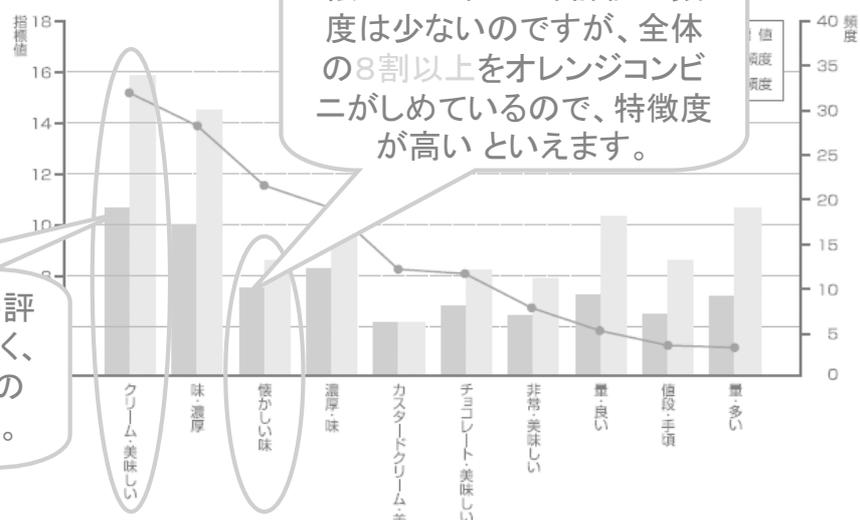
- 単語の登場頻度や、表現のパターンを集計することで 良く使われる単語や表現を抽出することが可能です。
- 特徴分析では カテゴリーごとに、その単語や表現の頻度が 全体の中でどれほどの割合を占めているかを考慮することで、他のカテゴリとの違いや特徴を わかりやすく抽出することが可能です。
- 今回のパネルでは、コンビニエンスストアの各チェーンをカテゴリーとし それぞれのチェーンのデザートが他のチェーンとどのように差異があるかを分析しています。



数理システムユーザーコンファレンス 2007

## 4. コンビニデザートのブランド評価(2)

### オレンジコンビニの証価は?



クリームが美味しいという評価は頻度が多いだけでなく、オレンジコンビニが全体の半分近くを占めています。

懐かしい味という評価の頻度は少ないのですが、全体の8割以上をオレンジコンビニがしめているので、特徴度が高いといえます。

このような分析を 同じ業態の他チェーンと比較することで、それぞれの企業が生活者の皆様からどのようなポイントで、評価されているかが分かるようになります。



数理システムユーザーコンファレンス 2007

## 4. デザート・菓子の評価トレンド(1)

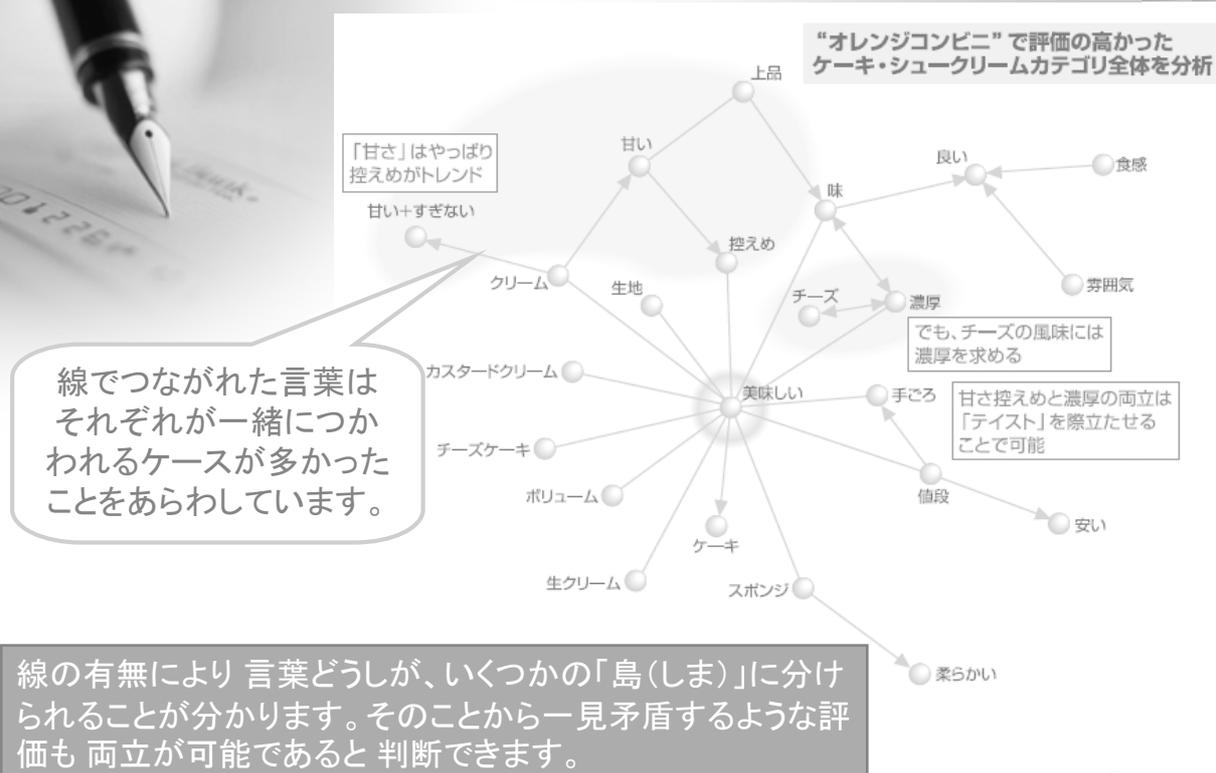
### ◆ことばネットワーク

- 文章の解析として、単語単位に区分けする形態素解析の他に 言葉の関係性を分析する構文解析をおこなっています。
- 言葉の関係性を分析することで、いくつかの言葉からなる意味的な固まりを「話題」として抽出します。
- 今回のパネルでは「おすすめメニューデータ」を分析の対象としていますので、『美味しい』と評価されるのは当然なのですが、話題ごとに区分することで なにが・なぜ 美味しいといわれているかを視覚的に捉えることが出来るようになります。



数理システムユーザーコンファレンス 2007

## 4. デザート・菓子の評価トレンド(2)



数理システムユーザーコンファレンス 2007

## 5. ご協力企業および今後の予定について

### ◆ご協力いただいた企業様

- テキストマイニングツールのご提供
  - 株式会社 数理システム様
- おすすめメニュー データベースのご提供
  - エヌピーディー・ジャパン株式会社

テキストマイニングツール  
**Text Mining Studio**  
for Windows



### ◆今後の予定

- ブログ、SNSなど より広範囲なデータベースの活用による生活者のトレンド調査
- 分析結果に基づく、商品開発の検討
- マーケティング情報としての定期的な配信



数理システムユーザーコンファレンス 2007



内容に関するご質問、生活者の意見をベースにしたマーケット分析へのご関心 などございましたら 下記までお願いいたします。

(株)菱食 流通本部

Tel.03-3767-5800

担当:千葉 [tchiba@ryoshoku.co.jp](mailto:tchiba@ryoshoku.co.jp)

数理システムユーザーコンファレンス 2007

# Consumer Generated Media

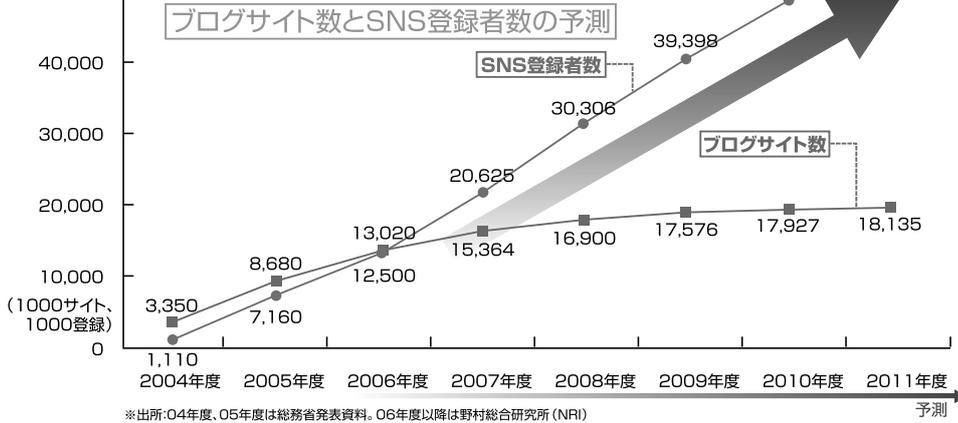
生活者の情報発信は当たり前!

ここ数年、テレビ、新聞等のマスメディア以外に、個人が発信するメディア（ブログ、SNS、掲示板等）が急成長しており、【消費者を知る資源】として注目を集めています。

## ブログ数とSNS登録者数の予測

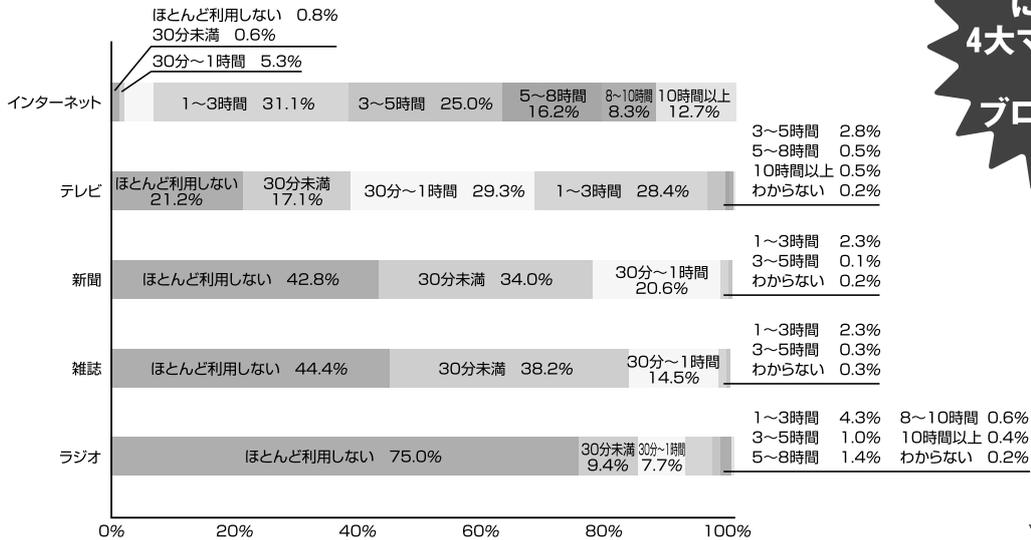
2011年度には、ブログサイト数は1800万サイト、SNS登録者数は5100万登録を超える

※注：ブログはサイト数 SNSは累積登録数であるため、実利用者数ではない



個人が発信するメディアが急成長！  
今後も伸びる！

## 一日当たりの媒体利用時間



ブログ読者にとって、4大マスメディアよりもブログが重要！

生活者発の情報を捉えた新マーケティングに注目!

# 知る力

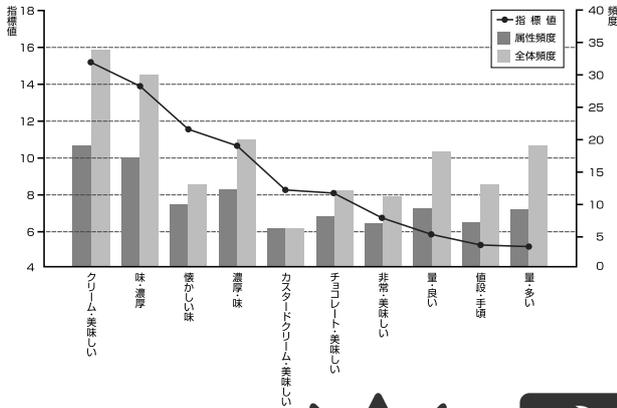


## 生活者の意見に見る①

# コンビニデザートブランドの評価

生活者が日々の生活で「他のヒトにもぜひ、おすすめしたい!」とおもうメニューやアイテムを発信するおすすめメニューデータをベースに、コンビニエンス市場の菓子・デザート類に関する評価を分析したところ…

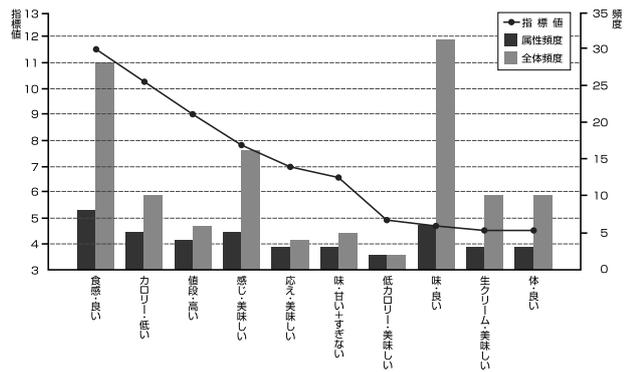
### オレンジコンビニの評価は?



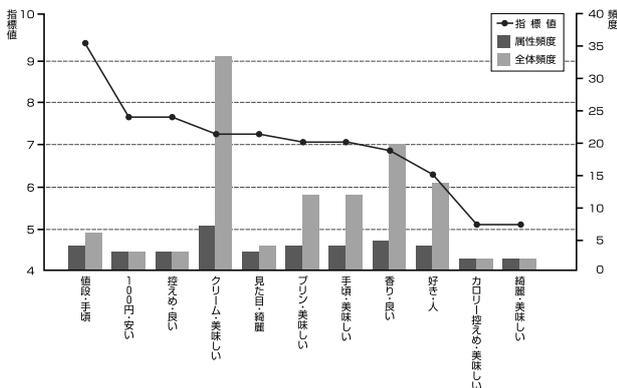
味に対する評価が高いです。とくに「濃厚」がキーワードで、健康系とは趣が異なります。

甘いものは食べたいけれど、カロリーのとりにすぎは心配…まさに「脱メタボ」の評価が高いです。

### コンビニブルーはこんな意見が



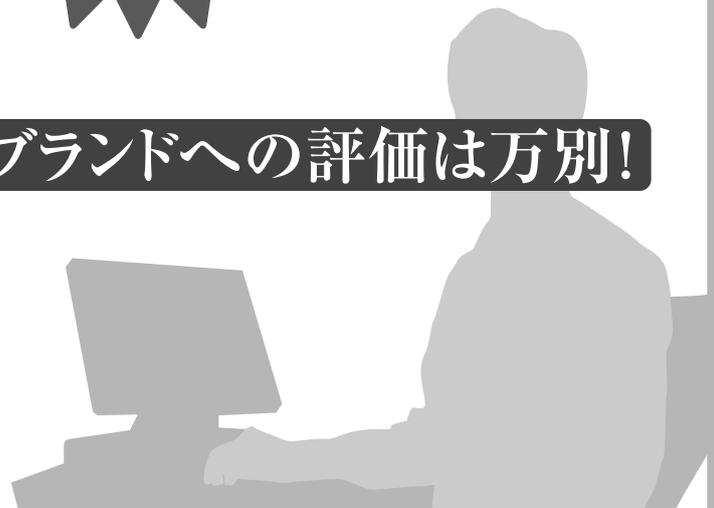
### グリーンショップはこんな感じ



財布にやさしいお買い得感が高く評価されています。「ついで買い」が期待されます。

デザート・菓子カテゴリでも ブランドへの評価は万別!

# 知る力



## 生活者の意見に見る②

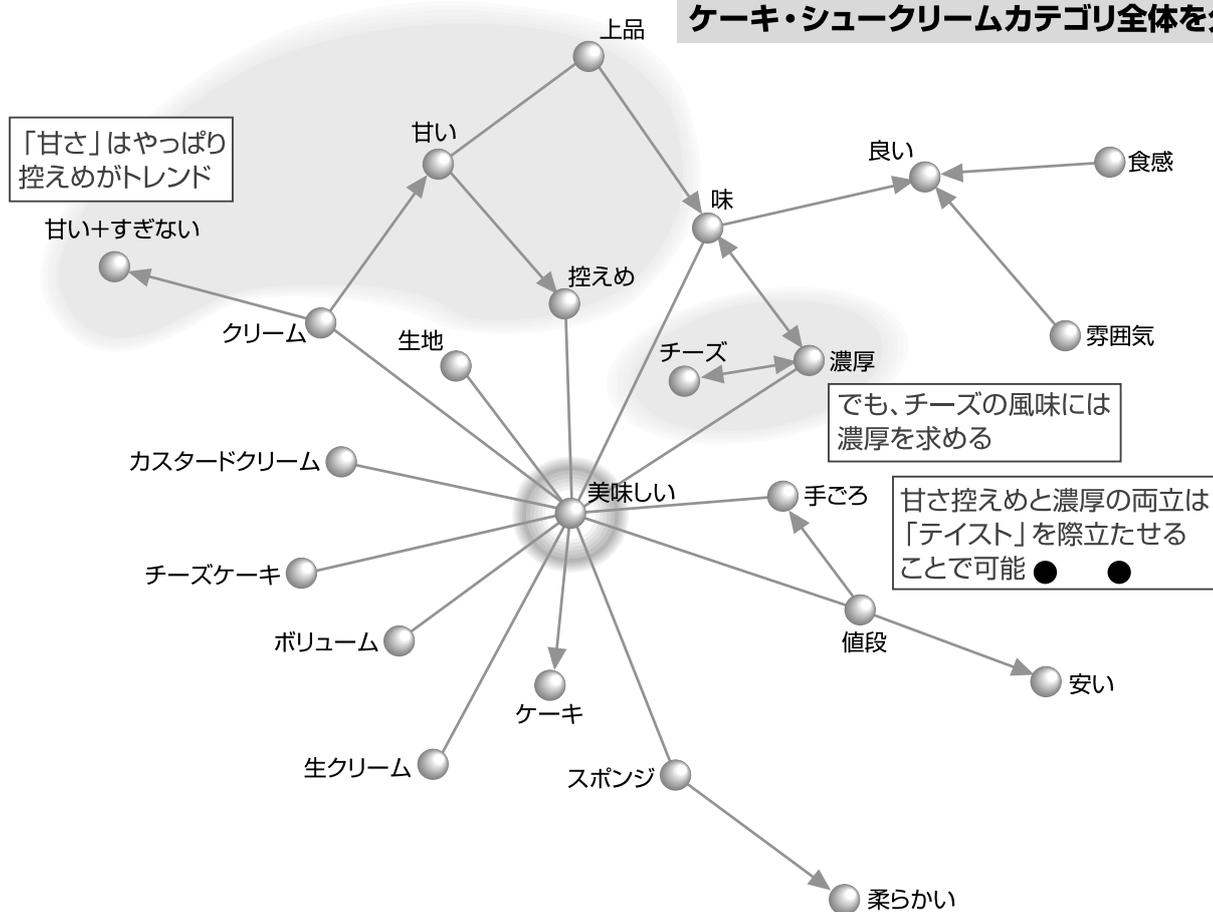
# デザート・菓子の評価トレンド

デザート・菓子カテゴリで更なるアイテムの開発をする際、生活者が何をもって「おすすめ」と評価するのかを知ることによって特徴づけの方向性を明確にすることが出来ます。

「オレンジコンビニ」で評価の高かった、ケーキ・シュークリームカテゴリのマーケット（小売店・外食）でのトレンドを調査したところ…

「美味しい」のは“当たり前”  
“何”が「おすすめ」のポイントなのでしょうか？

“オレンジコンビニ”で評価の高かった  
ケーキ・シュークリームカテゴリ全体を分析



今回の分析につきましては

・数理システム様「Text Mining Studio」

・エヌピーディー・ジャパン様「CREST Japan」

の協力にて実施しました。



甘さひかえめ＋  
濃厚なテイストが  
「おすすめ」される  
デザートのポイント！

# 知る力

