

# 口コミデータの解析結果を考察した 調味料メーカーのウェブマーケティング

中央大学 理工学部 経営システム工学科 4年

山口百合香 若海伽奈

中央大学大学院 理工学研究科 経営システム工学専攻 修士1年

伊藤健 長田拓也 若林憲人

# 目次

1. はじめに
2. 対象企業
3. 現状と問題点の抽出
4. TMSによるロコミデータの解析と改善ポイントの発見
5. 改善活動・効果検証
6. まとめ
7. 謝辞
8. 参考文献
9. 付録

# 1. はじめに

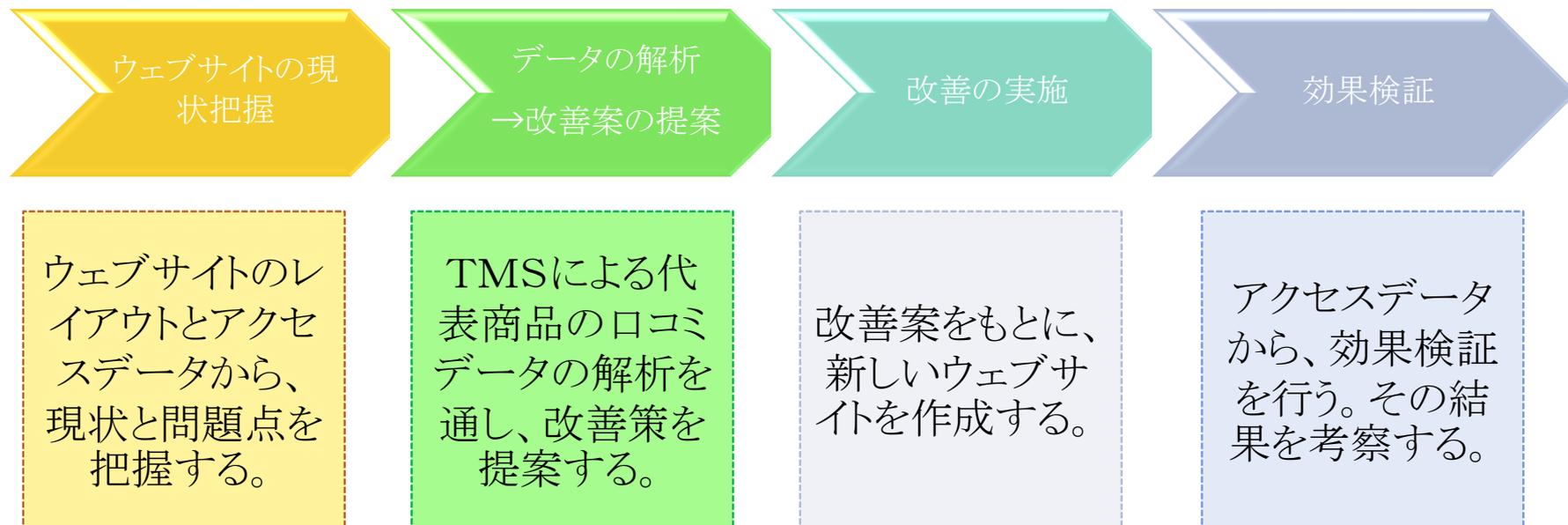
## 1.1 研究背景と目的

- ウェブによるマーケティング活動が一般的となっている。
- 商品の認知、選択、購買、情報発信とあらゆる段階にウェブを用いている。
- 本研究では実際の企業におけるウェブマーケティングの改善活動を行う。
  - －現状の問題点の整理
  - －解決の方向性を市場の評判から分析
  - －改善の実施と評価

# 1. はじめに

## 1.2 研究概要

- 目標: ロコミで得た市場のニーズに対して適切なアプローチ (ウェブサイトにおける効果的な情報発信) を行う。



## 2. 対象企業

- 味の醸造株式会社  
( <http://www.ajinoichi.co.jp/> )
- 主な商品

### 【味の母】

「みりんの旨み」と「お酒の風味」を併せ持ち、熱に強いアルコール成分を多く含む醗酵調味料。看板商品。

### 【酒醪】

有機のもち米を原料に「みりんの基(有機白酒)」を醸造して「食塩」を加えた、有機醸造調味料。



### 3. 現状・問題点

#### 3.1 ウェブサイトレイアウト

##### ○ 改善前ウェブサイト (Topページ)

味の醸造株式会社

HOME	味母720mL	味母1000mL	味母の特徴	みりんの種類
製造工程	味母の用途	会社概要	使用方法と料理例	製品一覧
工場見学	おすすめ料理	酒醸(有機醸造調味料)	オーガニックさかみ	注文のページ

味の母は子供に伝える♫

醸造調味料 **「味の母」**は  
「みりんの旨み」と「お酒の風味」を  
合わせ持った料理専用の調味料です!!

放射線測定に関しては⇒[こちら](#)



# 味の母

太陽の光をいっぱい  
浴びたお米で作りました

アルコール分 10% 塩分2.0%

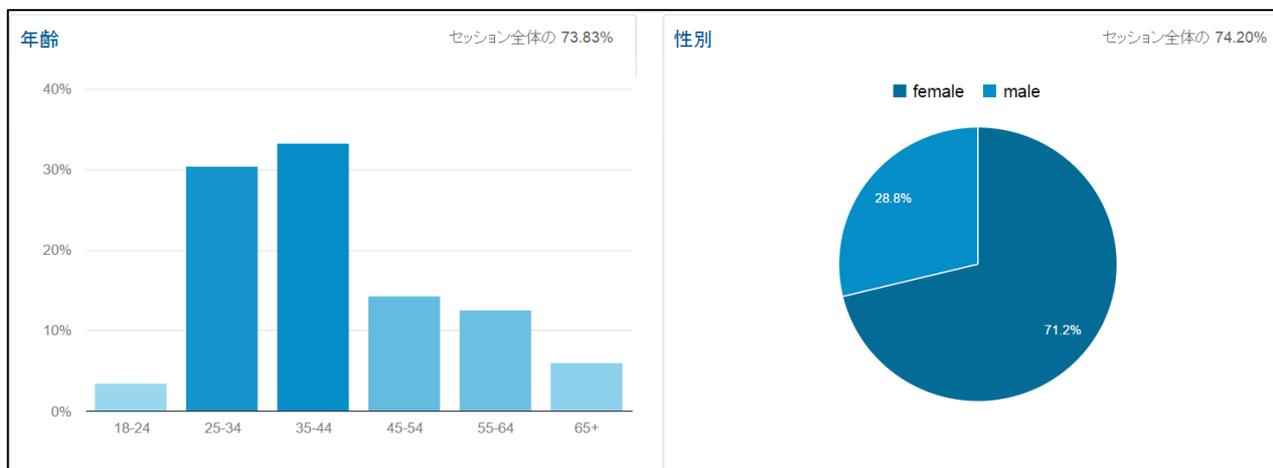
◆日本酒のように、臭みを取り、味をよく浸透させます。 ◆みりんのよう、甘み、うま味を加え、でり、つやを出します。いろいろなお料理に、ご利用ください。

# ウェブサイトのレイアウト上の問題点

- ページ上部にあるメニューの順番に規則がなく、どのような情報がどこにあるか見つけづらい。
- 類似したコンテンツのページが混在している。  
(例:工場見学と製造工程)
- 全体的に統一感がない。
- スマートフォンや携帯電話からでもPCで閲覧する場合と同じ画面になるため、文字や図が小さくなってしまい見にくい。

## 3.2 アクセスデータの解析

- 改善前ウェブサイトについて一定期間アクセスデータを[Google Analytics](#)を利用し、分析を行った。

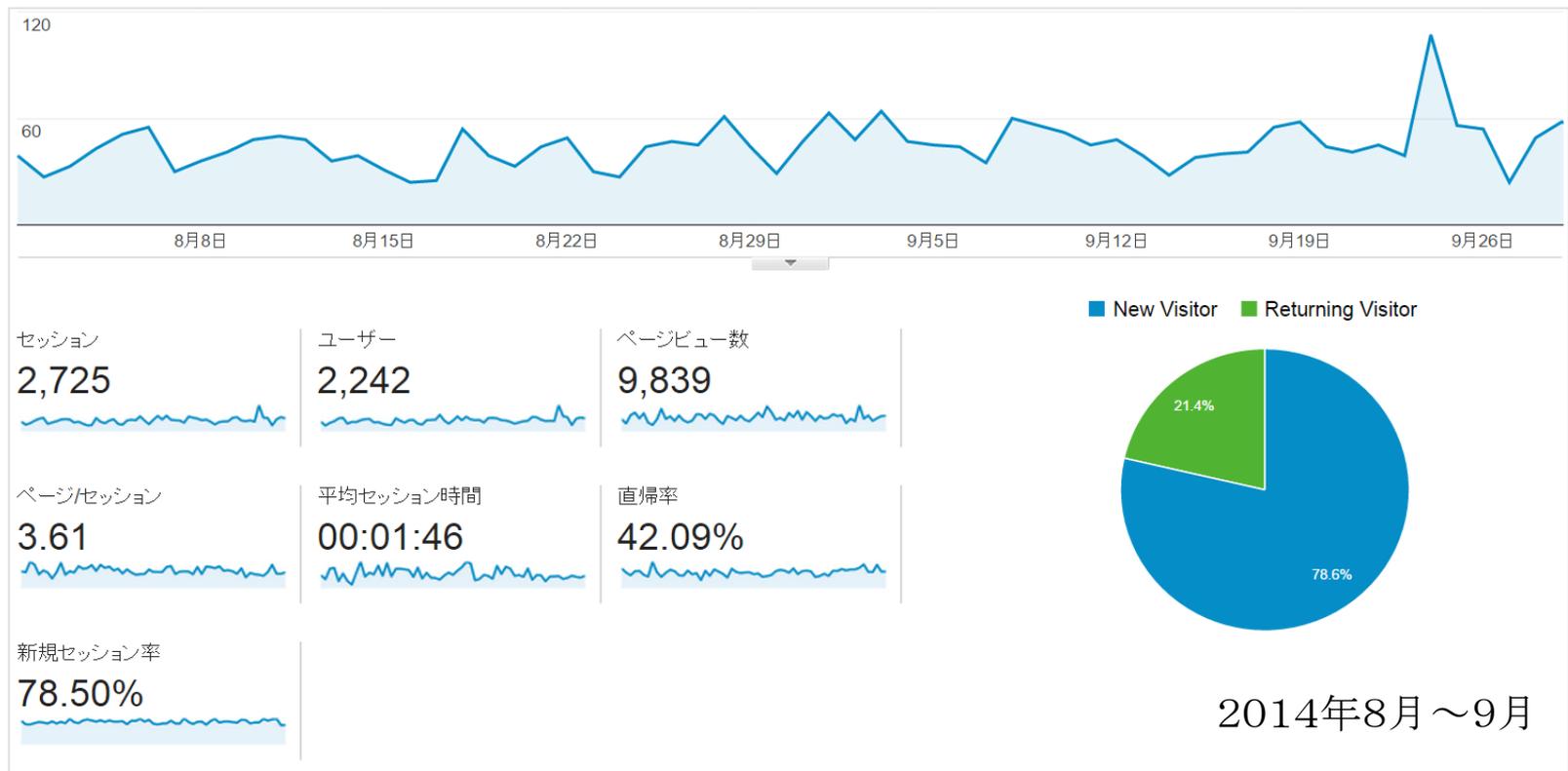


1. desktop	1,445 (53.03%)
2. mobile	1,108 (40.66%)
3. tablet	172 (6.31%)

20～40代の女性の訪問者が多い

約半分はdesktopからだが、mobileからのアクセスも多い。

2014年8月～9月のアクセスデータの  
情報



- 平均滞在時間(セッション時間)が**1分46秒**と短い。
- 平均閲覧ページ数(ページ/セッション)が**3.61**ページと少ない。
- 直帰率が**42.09%**と高い。
- 再訪問率が**21.4%**と低い。

## 問題点とその改善策

- Topページをみて、すぐに離脱する人が多い。ウェブサイトのレイアウトや表示情報に原因があると考えられる。
- 特にmobileでアクセスした人の直帰率が約50%と高い。
- 再訪問する人が少ない。(全体の約20%にとどまる)



わかりやすいメニューの作成。  
TOP画面に情報を充実させる。  
Mobileに対応させる。

## 4. TMSによる口コミデータの解析と改善ポイントの発見

- 楽天市場、アマゾン、ケンコーコムに投稿されている口コミ計913件を **Text Mining Studio** を利用し解析。
- 口コミ対象商品は「味の母720ml(右図)」  
みりんベストセラー第一位の商品(アマゾン)
- 口コミ分析結果から、デザインや力を入れる点、改善点を明らかにする。  
→主にネガティブな意見に注目する。



## 4 TMSによる解析手順

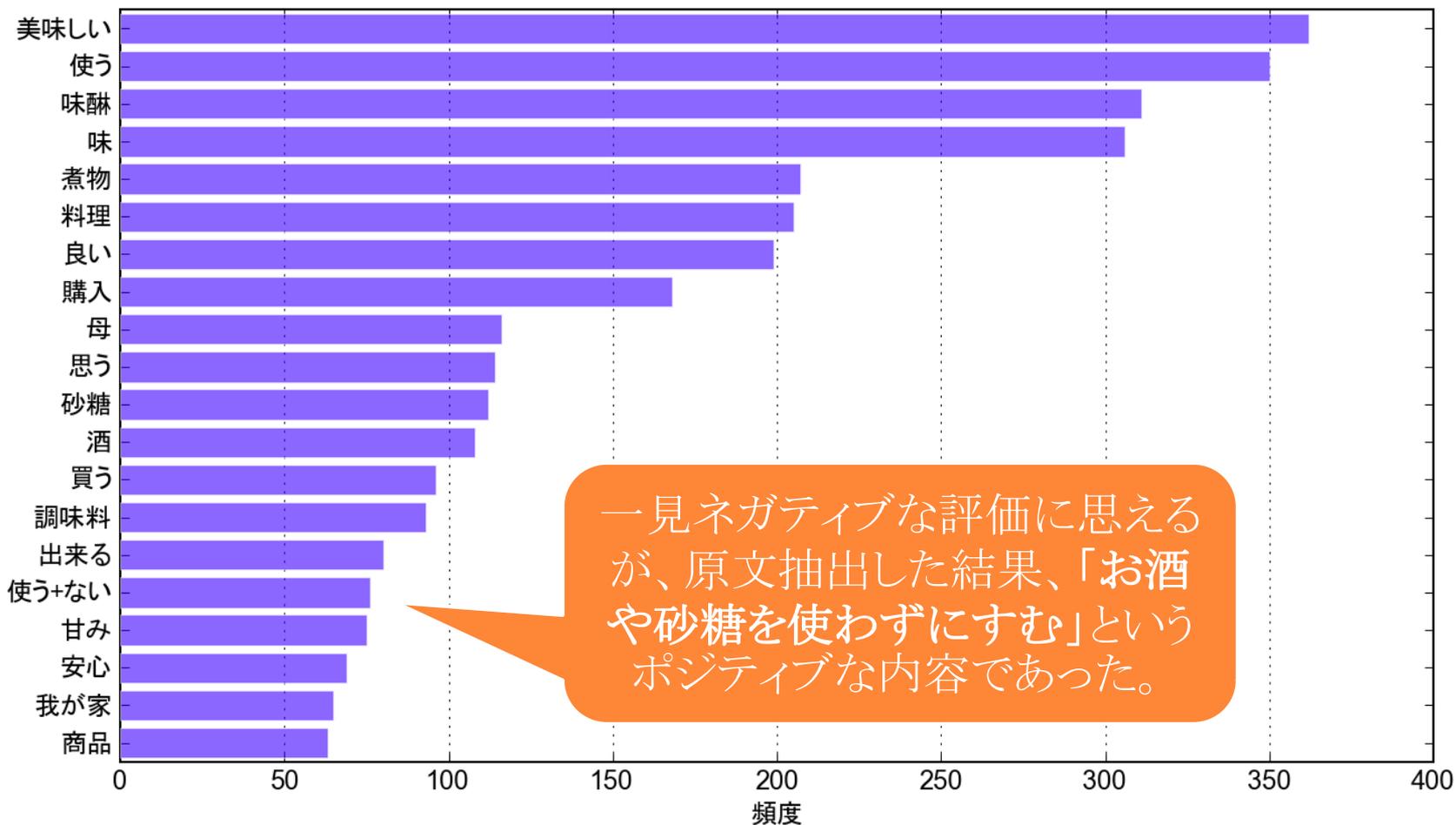


- 4.1 単語頻度分析
- 4.2 係り受け頻度解析
- 4.3 評判抽出
  - 不評語ランキング
- 4.4 言葉ネットワーク
  - 4.3のランキングが高い単語と他と多く繋がっている単語に注目。
- 4.5 原文参照
  - 不評語ランキング1位、2位の単語について原文参照を行い、不評の詳しい原因を抽出。

# TMSの結果

## 4.1 単語頻度分析

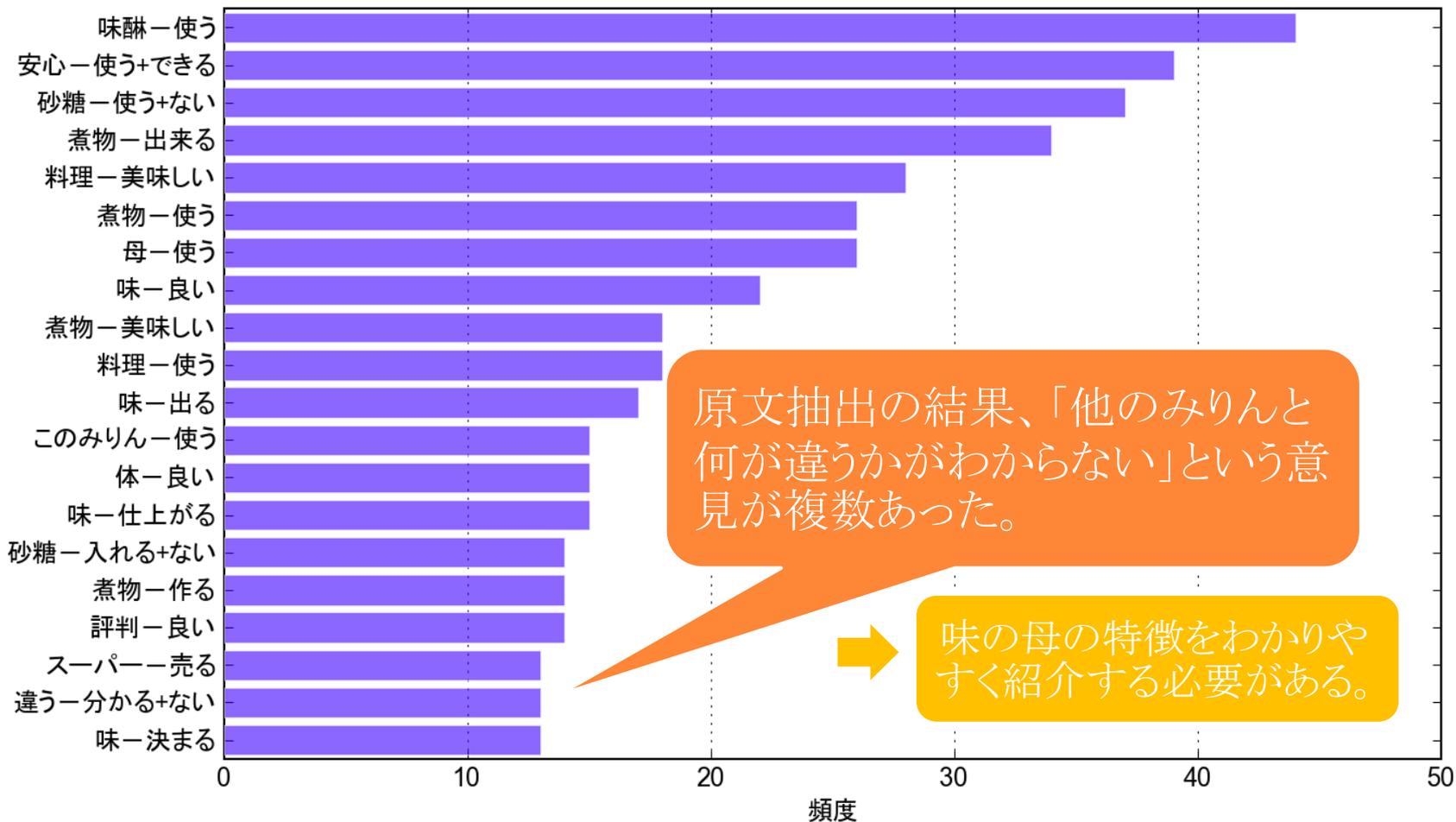
ネガティブな単語が見当たらず、  
ここから改善策を出すのは難しい。



一見ネガティブな評価に思える  
が、原文抽出した結果、「お酒  
や砂糖を使わずにすむ」という  
ポジティブな内容であった。

## 4.2 係り受け頻度解析

ネガティブな言葉が少ない。

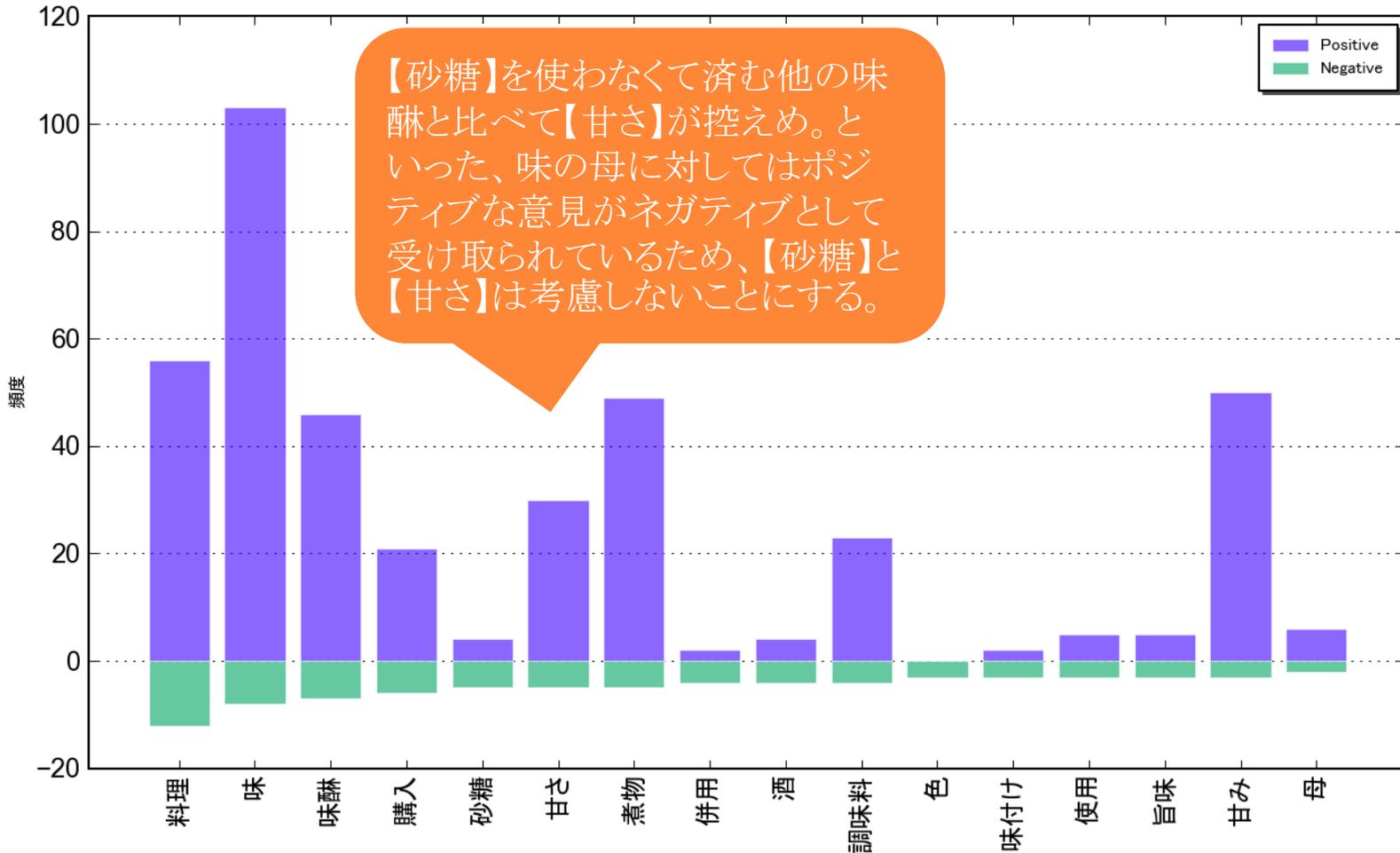


原文抽出の結果、「他のみりんと何が違うかがわからない」という意見が複数あった。

味の母の特徴をわかりやすく紹介する必要がある。

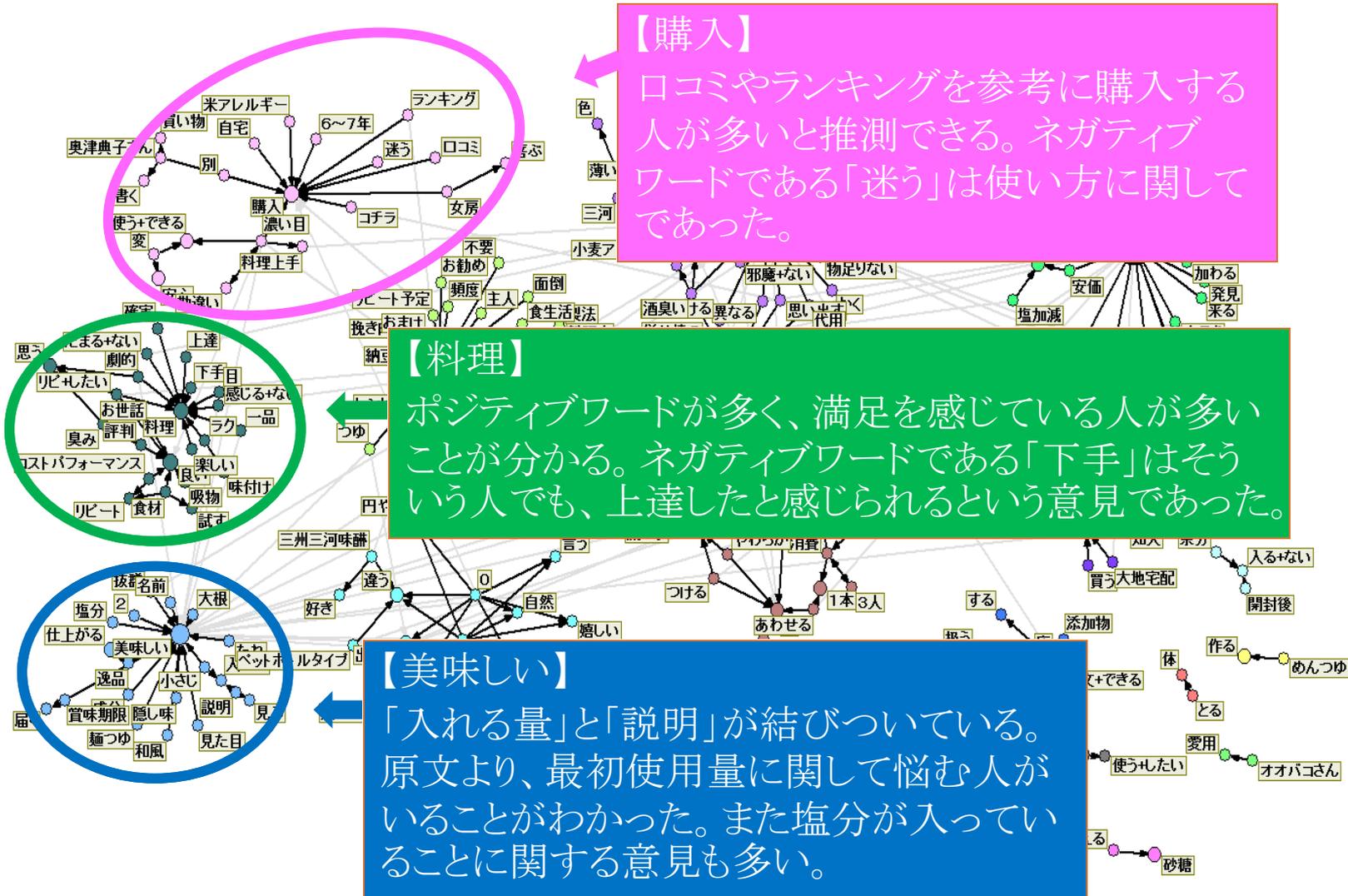
## 4.3 評判抽出

不評語ランキング



ランキングが高い単語と他と多く繋がっている単語に注目。

## 4.4 言葉ネットワーク





## 4.5 「料理」と「味」の原文参照でわかったこと①

料理	毎日の <b>料理に</b> 。国産原料使用ということなので、味の <b>母を</b> 使用するようになりました。使い始めは <b>ちょっと</b> 使う量などに戸惑いましたが、慣れてくると <b>煮物も</b> 味の <b>母と</b> 醤油、 <b>だし</b> だけで <b>つく</b> れてしまうので便利です。
料理	<b>料理の</b> 上達に。レビューを見て、 <b>美味しい</b> ご飯を <b>作り</b> たくて購入しました。使ってみての感想は、 <b>私には</b> まだ <b>上手く</b> 使いこなせません。レシピとかあれば <b>使い</b> こなせるのかなあ…

料理	お砂糖が <b>入</b> っていないのに <b>し</b> っかり <b>甘</b> みがあります。 <b>お料理の時に</b> どのくらい <b>量</b> を <b>使</b> えばいいの <b>か</b> まだよく <b>分</b> からないので、 <b>これ</b> から <b>研</b> 究します。
料理	一度 <b>使</b> ってみたくて… <b>評</b> 価も <b>高</b> く一度 <b>使</b> 用してみたいと <b>思</b> い購入しましたが… <b>い</b> まいち <b>味</b> に <b>変</b> 化が <b>無</b> い <b>とい</b> う <b>か</b> 実感出来ません。 <b>使</b> い方が <b>い</b> けない <b>の</b> でしょうか。 <b>これ</b> から <b>さ</b> らに <b>色</b> んな <b>料</b> 理に <b>活</b> 用してみようと <b>思</b> います。

味 料理初心者です…どちらかと**い**えば**酒**の**味**が**強**いです。**使**い方**とい**う**か**分量が**ち**ょと**良**く**わ**かりませんでした。**味**は**美**味**し**いと**思**います。**初**心者**に**は**使**い方が**難**し**い**か**っ**た**で**す【 ; ω ; 】

味 …お値段は**見**ての**通**り**ス**ーパーなどで**購**入するものよりも**倍**以上**割**高です。**し**かも、**ち**ょと**ク**セがある**感**じ**な**ので、**慣**れ**る**と**平**気**に**な**り**ますよ**こ**れ**ま**で**使**用**し**て**い**た**み**りん風調味料の**味**に**な**れて**し**まった**私**には**な**かなか**味**付けが**難**し**い**です【 ; ^ ; ；スーパーのを**惣**菜に**例**え**る**と、**こ**の**味**の**母**は**懐**石料理**っ**まい**味**かな【 ? 上品な…

味 一度**使**ってみたくて…**評**価も**高**く一度**使**用してみたいと**思**い購入しましたが…**い**まいち**味**に**変**化が**無**い**とい**う**か**実感出来ません。**使**い方が**い**けない**の**でしょうか。**これ**から**さ**らに**色**んな**料**理に**活**用してみようと**思**います。

使う量がわからないという意見が多い。



レシピページを充実させる。  
Q&Aのページ、お問い合わせフォームの設置。

## 4.5 「料理」と「味」の原文参照でわかったこと②

<p>料理 これいいですわたしの地方ではあまりお店で見ない商品なのでどんなものか購入しました。いろいろな料理に使用して、女房も喜んでます。</p>	<p>料理 懐かしい、20年ほど前自然食品の店で見つけて購入していました。その後どの店でもみかける事がなかったのですが、まさかこちらの店で再会できるとは！料理の味がぐっと良くなりますよ！(´o´)</p>
<p>料理 評価が遅れてすみません。味の母は十年以上前からずっと愛用しています。煮物、焼き物、漬物等あらゆる料理で活躍していて我が家には無くてはならないものです。近所では購入できないのが残念。</p>	<p>料理 リピです。たかが、みりんと思っていたけど、これを使うと高級食材を使わなくても料理がおいしくなる。もうスーパーのみりんは使えない。しかし、一度、楽天で買い物すると、なんで買い物したことがない店から、メールがががが来るんですかね。...</p>

味  
〇〇風とあるのは偽物！でもなかなか本当の本みりんってない！！全国のスーパーに味の母を置いてくれたらいいのになあ～(´^;)なるべく砂糖を使いたくない時にも、代用できるしお酒なしでも料理上手になれる調味料だけど、量の多い方は添加物が...

購入が容易でない  
という意見が多い。



商品注文ページを充実させる。

## 4.6 TMSによる解析結果からのニーズとそれに対する改善点

味の母の  
使い方が知りたい

- レシピページを充実させる。
- Q&Aのページ、お問い合わせフォームを設置する。

他のみりんとの  
違いが知りたい

- 味の母の特徴をわかりやすく紹介する。

簡単に購入したい

- 商品注文ページを充実させる。

# 5. 改善活動・効果検証

## 5.1 改善活動

メニューを整理。  
サイトマップの設置。

The screenshot shows the homepage of '味のー醸造株式会社' (Aji-no-Ichi). At the top right is a 'サイトマップ' (Site Map) link. Below is a horizontal navigation menu with items: ホーム (Home), 製品 (家庭用) (Products - Home Use), 製品 (業務用) (Products - Business Use), 特徴 (Features), レシピ (Recipes), お問い合わせ (Contact Us), ご注文 (Orders), and 企業情報 (Company Information). The main banner features a background of rice and a bottle of '味の母' (Aji-no-Mother) with the text: 「味の母」は子どもに伝える母の味 (Aji-no-Mother is the mother's taste passed on to children). Below the banner is a '味の母特集' (Aji-no-Mother Special) section with five featured images: 製品情報 (Product Information), 味の母とは? (漫画) (What is Aji-no-Mother? (Manga)), and 味の母の使い方 (How to use Aji-no-Mother). The bottom left has a JAS OCIA Japan logo. The bottom right has a '新ウェブサイト' (New Website) badge.

興味を持ってもらうために5枚の特徴画像をスライドするようにした。

## 5.1 改善活動

抽出された問題点に関する改善



- 特徴を伝えるための漫画を作成。  
⇒特徴ページに「味の母とは？」を設置。
- レシピページを充実させる。  
⇒レシピが簡単にみつけれられるよう、カテゴリ別（例：肉料理、野菜料理等）に表示。
- 「問い合わせフォーム」と「よくあるQ&A」の作成。
- 商品注文ページの改善。
- 知恵袋の作成  
⇒【母】のコンセプトに沿って、料理の知恵を紹介。

## 5.1 改善活動

### アクセス数を増やすための活動

- 検索ワードの設置

  - ⇒ 「みりん」、「味の母」など

- 紹介文の設置（検索された際に表示される文）

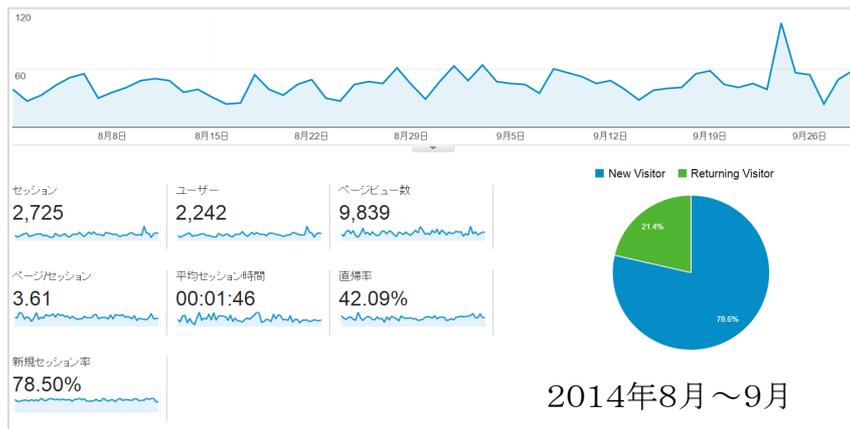
  - ⇒ 「みりんの旨み」と「お酒の風味」を合わせ持った調味料です。子供に伝えたい母の味。

- SNSの活用。

  - ⇒ Twitter, Facebookのアカウントを作成し、定期的

    - にお勧めレシピや、特徴についての情報提供をする。

# 5.2 効果検証 アクセスデータ(全体)



改善前



- セッションあたりの平均閲覧ページ数

3.61ページ →  

- 滞在時間(セッション時間)

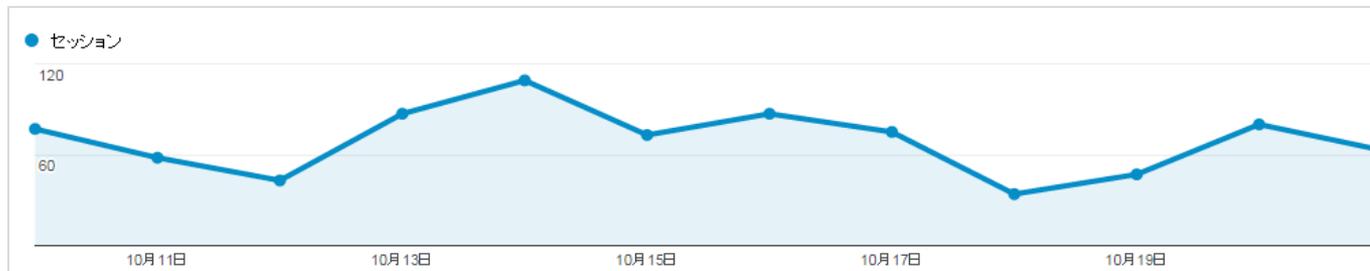
1分46秒 →  

- 直帰率

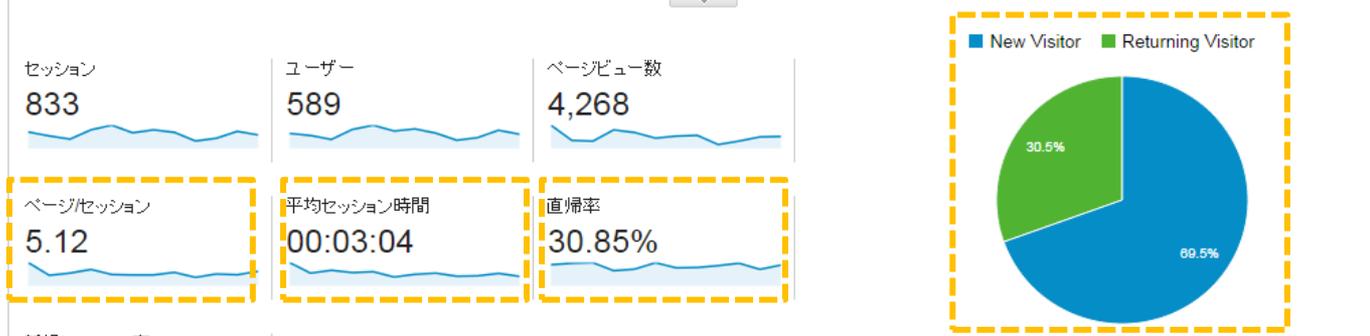
42.09% →  

- 再訪問率

21.5% →  



  効果が認められた点



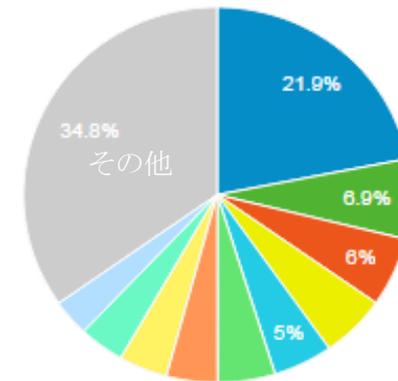
改善後

## 5.2 効果検証

### アクセスデータ(ページごと)

その他の殆どがレシピページ  
(それぞれの料理のページ)

1.	■ /	最初のページ	936	21.93%
2.	■ /katei1.html	商品紹介(味の母)	293	6.87%
3.	■ /recipe1.html	レシピ(味の母Top)	254	5.95%
4.	■ /tokucho.html	特徴Top	233	5.46%
5.	■ /katei.html	商品紹介(Top)	212	4.97%
6.	■ /top.html	Top	205	4.80%
7.	■ /recipe.html	レシピTop	181	4.24%
8.	■ /chumon.html	注文ページ	173	4.05%
9.	■ /manga.html	特徴(漫画)	162	3.80%
10.	■ /toiawase.html	Q&A	134	3.14%



■ TMSによる解析結果から改善したページ

- Text Mining Studioの解析結果から、作成したページの閲覧数が多いことが確認できた。  
→改善活動は適切であったといえる。

## 6. まとめ

### 6.1 結論

口コミをTMSによる解析の結果を基に新しいウェブサイトを作成し、またウェブからのコミュニケーション活動を行った。



アクセス解析により、改善の効果があつたことが認められた。



口コミから抽出された問題点に対して、適切な対処ができたといえる。



## 6. まとめ

### 6.2 今後にむけて

- ウェブにおける情報提供については、企業が発信したい情報を発信するよりむしろ、訪問者が必要とする情報を適切に発信することが重視されてきている。

今回は口コミデータをもとに、インターネット上でのマーケティング活動を改善することの有効性を実際の企業のウェブサイトの改善を軸に行った。その結果、口コミデータから得られた情報をウェブマーケティングに活用することの有効性を確認できた。

このことから、訪問者やユーザのニーズを把握してwebマーケティングをより効果的に行っていくためには、口コミデータの解析も重要であるといえる。

- 今回は、一つの商品の口コミデータのみ解析を行った。今後、新たなニーズを発掘することを目指し、他の商品に対する口コミデータを解析し、企業活動全体を視野に入れた改善が望まれる。また、今回は検証時間が短かった。長期的な視点で効果を考察していくために、更に観測を続けていく必要がある。

## 7. 謝辞

- 本研究を行うにあたり全面的にご協力いただきました味の  
一醸造株式会社様に深謝いたします。

## 8. 参考文献

- 上田隆穂、黒岩祥太、戸谷圭子、豊田裕貴(編)、「テキストマイニングによるマーケティング調査」、講談社(2005)
- 衣袋宏美、「Google Analytics によるアクセス解析入門」、技術評論社(2013)
- エ・ビスコム・テック・ラボ、「これからの「標準」をみにつけるHTML+CSSデザインレシピ」、マイナビ(2014)
- 益子貴寛、「Web標準の教科書」、秀和システム(2005)



# 【レシピページ】

右: レシピトップページ  
下: 各レシピ



レシピ

- 味の母を使った料理
- 酒粕を使った料理
- さかみを使った料理
- お母さんの知恵袋

肉料理

魚料理

野菜料理

みりんのうまみ 酒の風味

味の母 料理用

醗酵調味料

肉料理

特製からあげ 肉豆腐 チキン南ばん お手軽とり丼

レシピ

- 味の母を使った料理
- 酒粕を使った料理
- さかみを使った料理
- お母さんの知恵袋

## 肉豆腐

材料(4人分)

もめん豆腐	1丁 (水きりする)
牛薄切り肉	400g
千切りしょうが	1かけ分
調味液	
味の母	1/2カップ
水	3カップ
醤油	大さじ 5
砂糖	大さじ 4
和風だし	大さじ 1

作り方

- 豆腐は、食べやすい大きさに切る。
- 調味液を鍋に入れ沸騰したら牛肉を入れる。肉の色が変わるまで煮込む。
- (2)のアクを取り除き、しょうが・豆腐を加え、落とし蓋をして、中火で10分ほど煮込む。
- 火を止めて、そのまま味を染み込ませれば、できあがり。

# 【Q&A】

 **味の醸造株式会社** サイトマップ

ホーム	製品（家庭用）	製品（業務用）	特徴	レシピ	お問い合わせ	ご注文	企業情報
-----	---------	---------	----	-----	--------	-----	------

お問い合わせ

Q&A

お問い合わせフォーム

Q&A

よくある質問にお答えします。

**Q1** 開封後の保存はどうしたらいいでしょう。

---

**A** 蓋をしていただき、直射日光を避けて常温で保管してください。

**Q2** 開封後の賞味期限は？

---

**A** 開封後は賞味期限に関わらずなるべく早くお使いください。

☎ お電話でのお問い合わせ

本社営業部

- TEL 04-2969-1188(代)
- FAX 04-2969-1177

# 【注文のページ】

## ご注文

(以下の製品以外については、お問い合わせフォームでお問い合わせください。)



### 味の母 720 ml (ガラス瓶容器)

2本入り / 1ケース

販売価格：2,700 円

0ケース ▼

8本入り / 1ケース

販売価格：7,500 円

0ケース ▼



### 味の母 1000 ml (ペットボトル容器)

# 【知恵袋】

ホーム	製品（家庭用）	製品（業務用）	特徴	レシピ	お問い合わせ	ご注文	企業情報
-----	---------	---------	----	-----	--------	-----	------

## レシピ

味の母を使った料理

酒麴を使った料理

さかみを使った料理

お母さんの知恵袋

## お母さんの知恵袋



 **1. たまねぎ  は作るメニューによって切り方を変えます。**

和え物やサラダに使う時は横に切り、炒めて甘みを出したい時は縦に切ります。  
水にさらすと栄養や味の成分が流れ出てしまうので、どちらも切って1時間くらい置いておきます。

 **2. 筍 、ごぼう  のようなアクの強い野菜は**