

これからのマーケティングに求められるもの

奥村学(東京工業大学精密工学研究所/
株式会社ブログウォッチャーCTO)

- 手法
- 技術

phase

- 情報の提供 (メディア)
- クチコミの分析, 効果の検証



SHOOTI(シューティ)を活用した データマーケティングについて

FOLLOW YOUR HEART
RECRUIT
リクルート



dentsu
電通



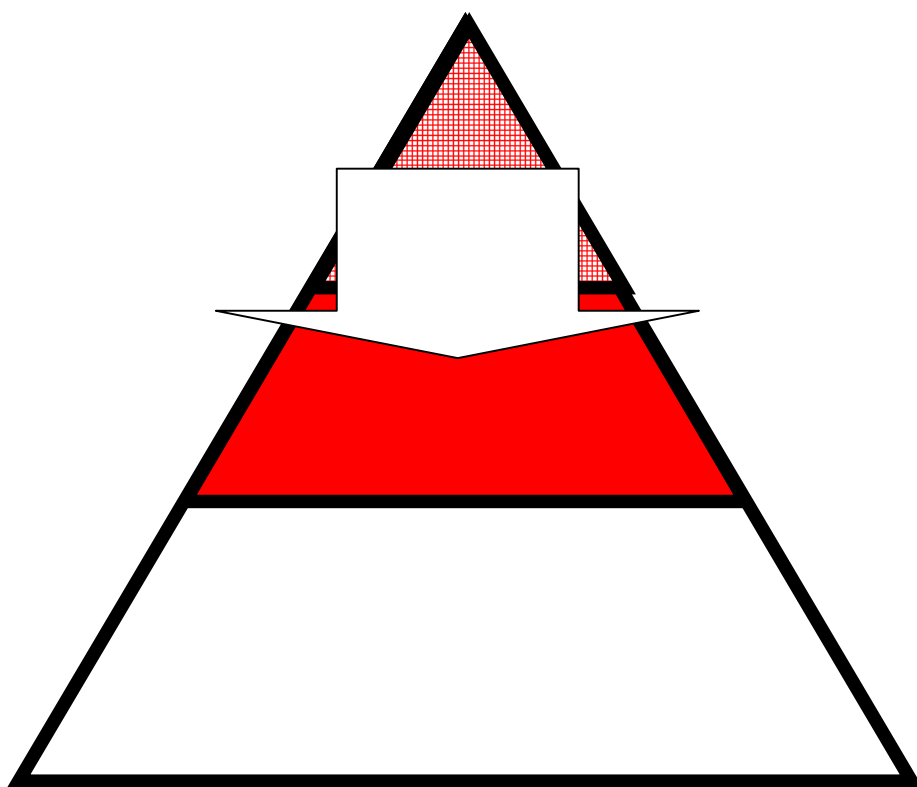
消費者の発信情報である意見・体験・クチコミのビジネス化



株式会社 ブログウォッチャー



「革新派」の意見を聞いて行動する
「クチコミ行動派」が増加



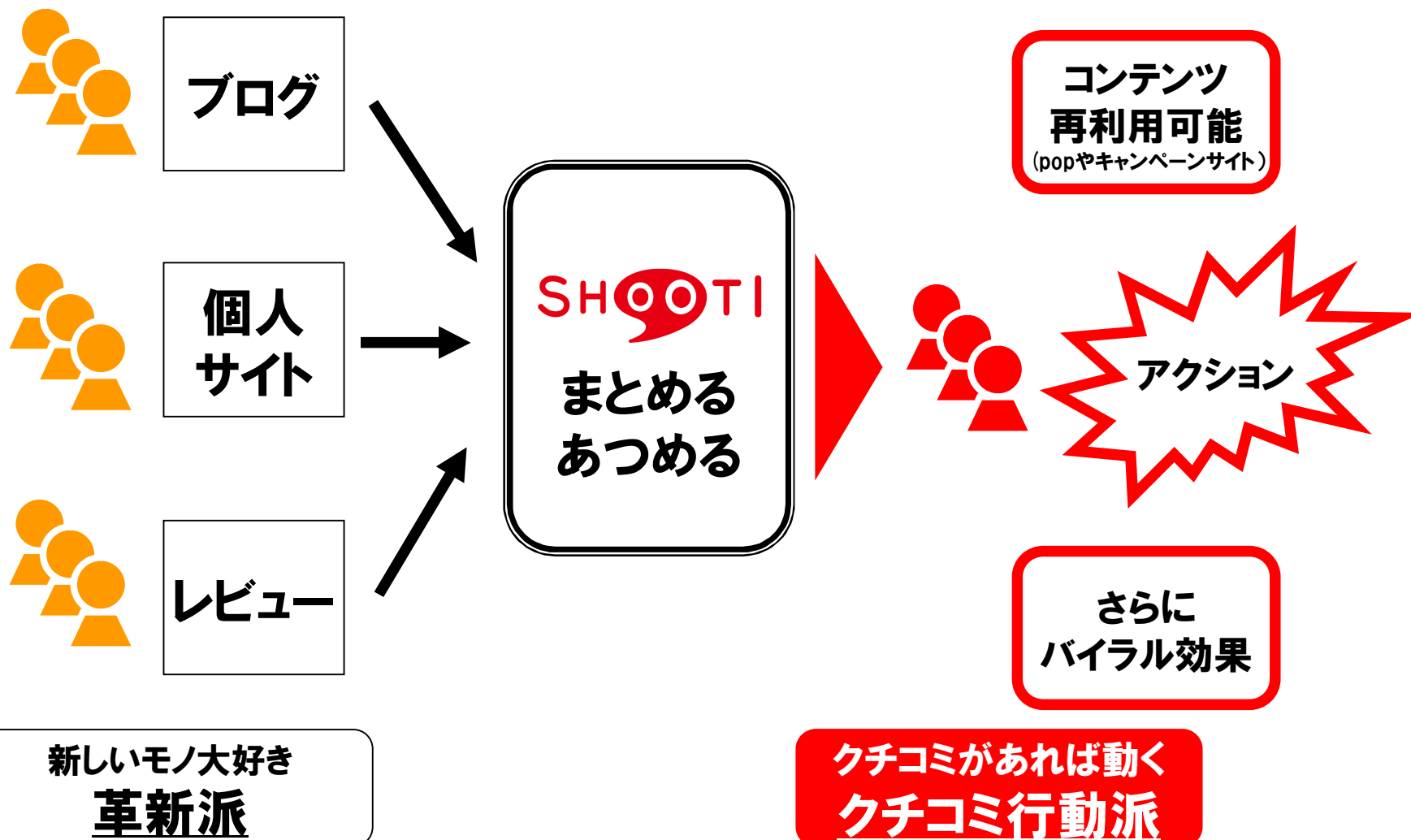
新しいモノ大好き
革新派

クチコミがあれば動く
クチコミ行動派

普及するまで買わない
保守派



クチコミを書かせる事例は多いが
「活かす」事例は少ない



世の中のクチコミが全部まとめて検索できる 「まとめてクチコミ検索」(2007年10月11日以降)

OS をクチコミ検索した結果一覧
検索トップ > コンピュータ ~OS~

Vista を 検索

OS

Windows Vista Windows XP Windows 2000

OSのクチコミ評判まとめ表示

いい 好きだ 良い 安い 便利です 面白い 早い ある 欲しい
大好きでも うれしい 美しい すばらしい 懐かしい ネイティブだ 悪い 不
安定だ ダメですね 遅い 面倒だ 強い 無い 嫌なので 冷たい

Vista 記事 3058件 RSS

Windows VistaでSkype

使った 確認してみた 知った 考えてみ...

Windows VistaでSkypeができないかどうか確認してみました。Skypeの日本サイト現在
SkypeのWindows用バージョンは、3.0.0.218。Skypeの公式サイトでのシステム要件には
Windows 2000またはWindows XPが搭載されているPC...

● 世の中不思議なワードだらけ お気に入りに入れている人 45人

クチコミのサマリーを表示
(評判&アクション)

クチコミの要約文章

人気となっているワードを
ランキング表示

ゲストさん のパスポート

パスポートを初めて作る方へ

ログイン

人気のワード

- 1 エリザベート
- 2 朝青龍
- 3 モバゲータウン
- 4 正論一喝
- 5 中浪けい
- 6 e61
- 7 トランス
- 8 陽炎の辻
- 9 705NK

注目のワード

約100社のブログやレビューサイトの約400万のレビュー・ブログ合わせて約7000万ページを分析。



SHOOTIが分析対象としている クチコミ情報について

データの量と質について

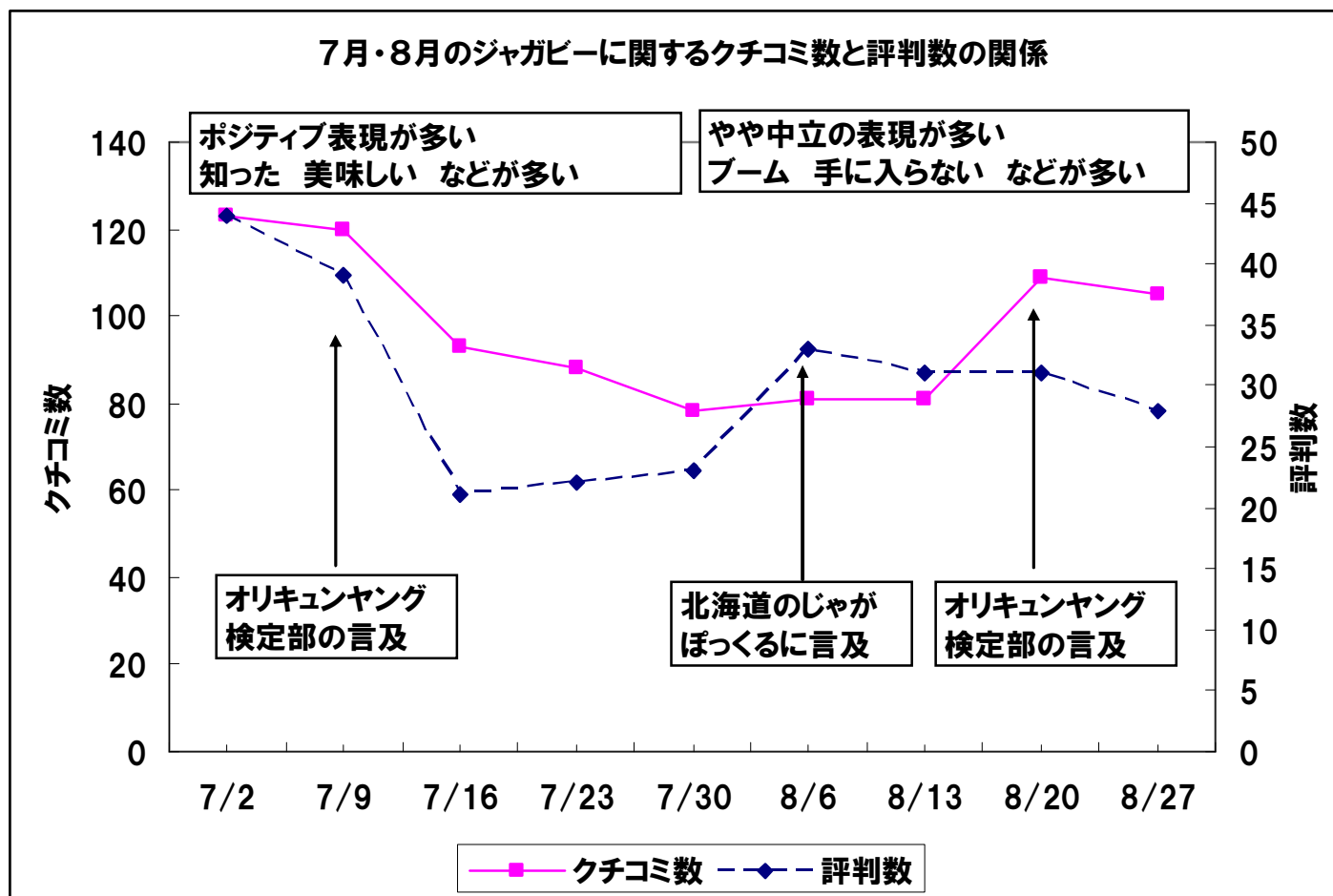
- **多彩なクロール先**
 大手レビューサイト 11社 大手ブログサイト 93社
 個人ブログサイト 465ブログ
- **1日あたりの取得可能記事量**
 40万～60万記事（取得能力は200万記事程度）
- **スパムフィルターでノイズデータを可能な限り除去**
 教育機関で用いるスパムフィルターの採用。
 SEOバックリンク目的、アフィリエイト目的を除去する独自フィルター

分析能力

- **体験・経験のみに特化。筆者が体験した情報のみから調査**
 東京ミッドタウンがオープンしたらしい。 × 分析対象外
 東京ミッドタウンに行ってきた。 ○ 分析対象
- **自然文章に関する高い精度**
 このノートパソコンは分厚くて嫌だ 分厚い→ネガティブ
 このステーキは分厚くてウマイ 分厚い→ポジティブ
- **著者の男女推定機能**



実例:「ジャガビー」に関するクチコミ調査 7月にテレビ番組で紹介後の広がり



クチコミ数: ブログ・レビュー・BBSでの書き込み数 評判数: クチコミの中で評判や経験談が記述されている数



他社への提供事例

テレビ関連会社様

タレント名、テレビ番組名についての調査

テレビ番組の閲覧行動と同時に起きる行動を調査

〇〇番組を見ました。番組に出演していた歌手のCDを買いました。

→「〇〇番組：買う」

海外旅行サイト運営会社様

クチコミで人気の〇〇ランキング

クチコミで評判の良い観光地や国名をランキングにして表示

例:クチコミで人気の海外リゾートビーチランキング

シンクタンク様

商品ブランドのプロガーイベントの影響力調査

プロガーイベント開催後の評判の変化を調査

イベント前の評判とイベント後の評判を比較。

データ提供会社様

商品売上とクチコミの相関の調査

商品の売上データとクチコミデータの相関性を調査。

1週間ごとの各商品に関するサマリーを提供。



クチコミ分析技術の今後

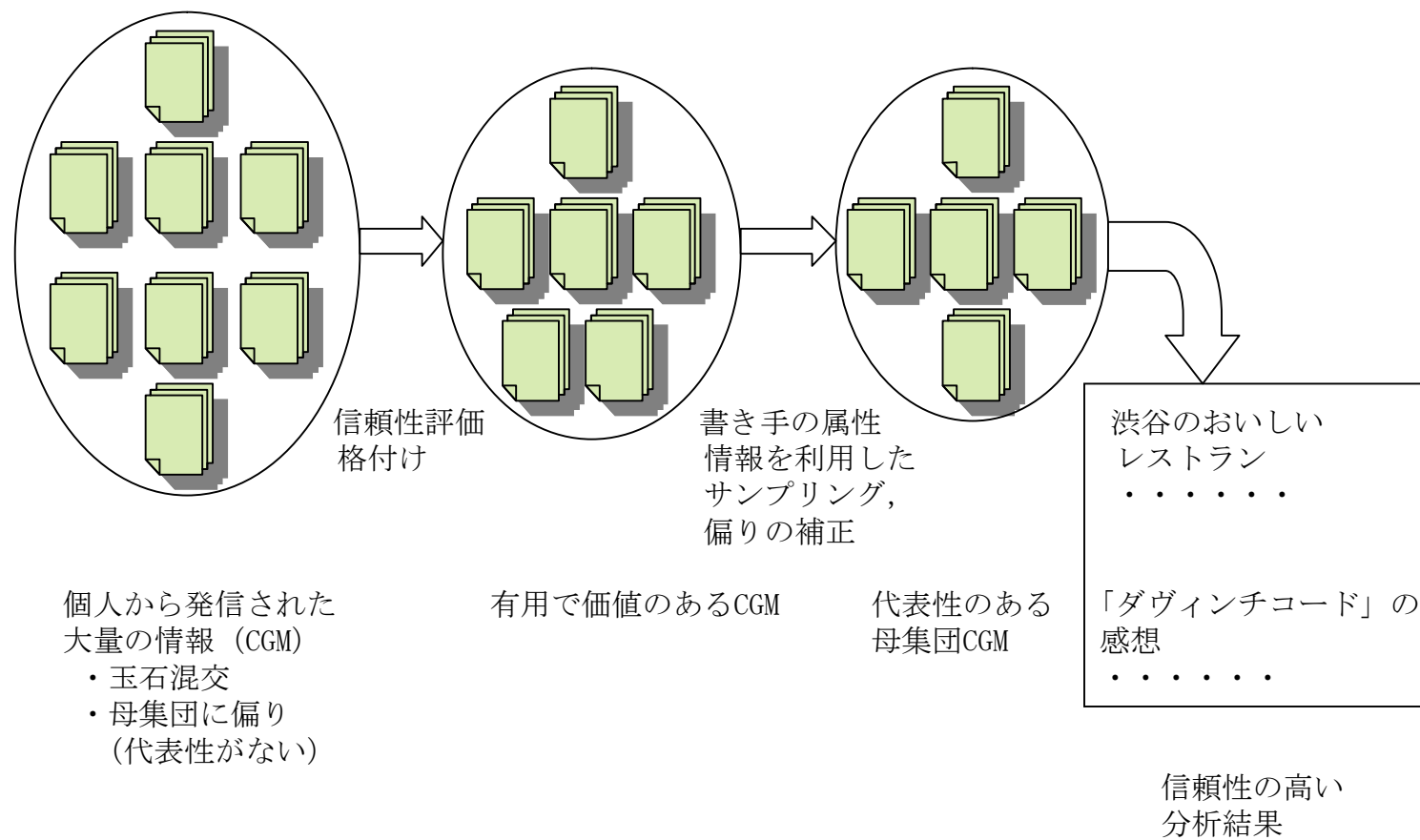
- Interactiveアンケート
- CGMの信頼性評価



クチコミ分析の問題点

- **個人が発信している大量の情報は玉石混交**
→大量の情報を格付け, 有用な情報のみをその中から選択する必要
- **分析対象の母集団の不透明性, 代表性(収集したデータに偏りが無いこと)の欠落等の理由による, 分析結果の信頼性への疑問**





- 個々のテキストの信頼性
- テキストの書き手(「人」)の信頼性
- 書かれたテキストの集合の信頼性



CGM情報の母集団の代表性を得るための 偏りの補正

- ① テキストの書き手がどういう人間であるかを推定する
- ② ①の技術で推定された書き手の属性情報を利用し、バイアスのないサンプリングおよび母集団の偏りの補正を行う



その他の課題

- 書き手のプライバシー保護
- 著作権
- 他に魅力的な情報源は？

