

「あなたの不満を買い取ります」から読み取る女性の声 ～テキストマイニングによる抽出～

松本佳依・三浦弘明（関西学院大学 総合政策学部）

目的

- ①テキストマイニングを利用すること ②女性の声を職種・年代別に比較、ビジネスに役立つ情報を抽出すること

分析データ

国立情報学研究所を通して提供を受けた
「あなたの不満を買い取ります」の不満調査データ
投稿期間：2015年3月18日～2017年3月12日
ファイルスケール：5,248,820 レコード,9フィールド

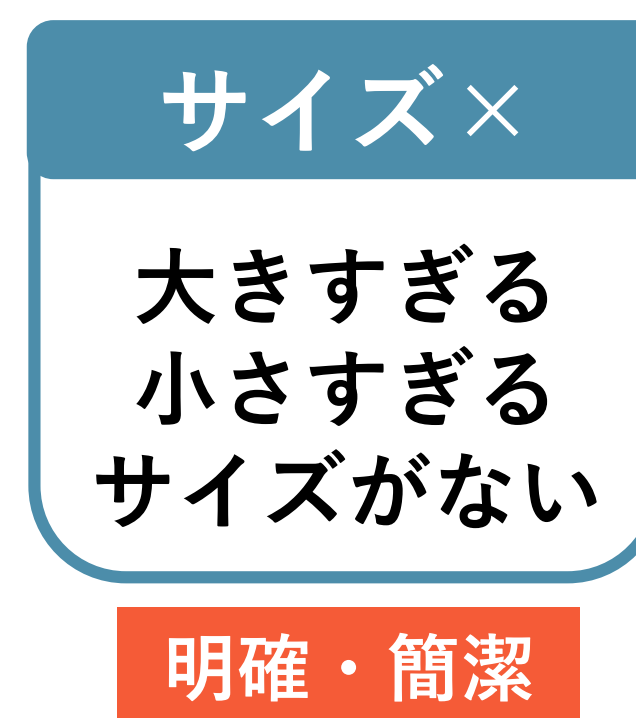
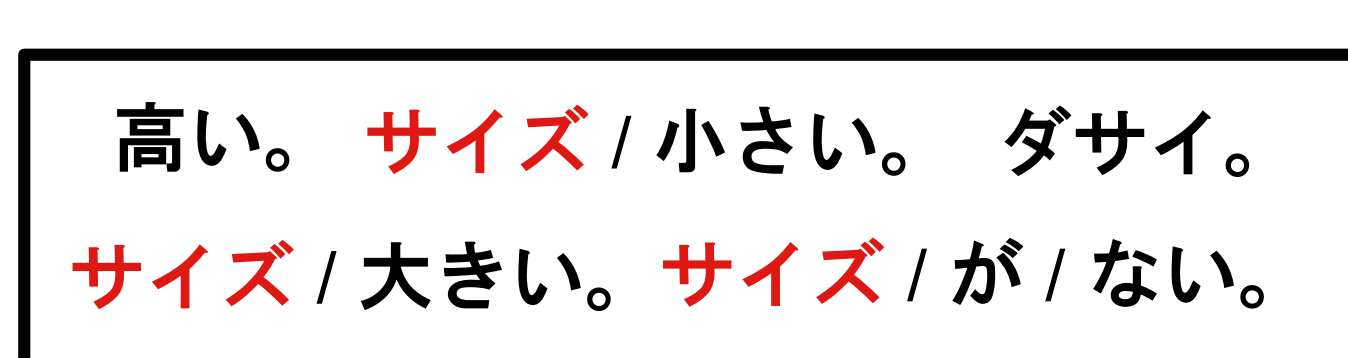
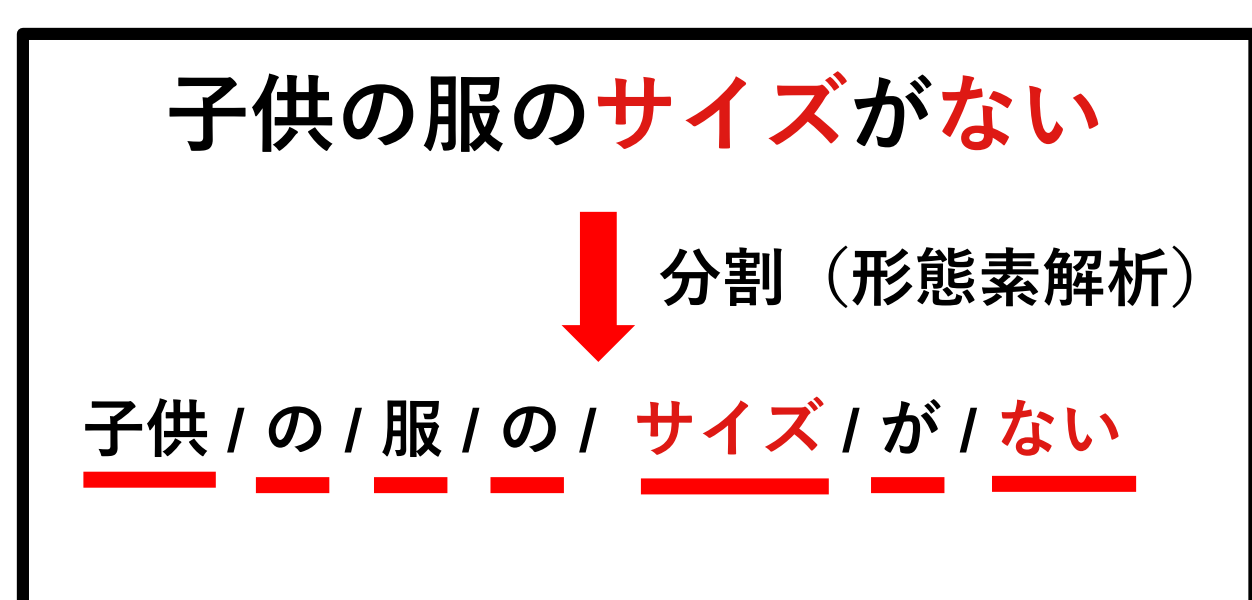
女性の声：美容・ファッション
ファイルスケール：348,687 レコード,13フィールド

どこの店舗に行っても、
ほしい子供服の色もサイズもない。
(40代,専業主婦)

研究方法

KH Coder：テキストデータを分析するためのフリーソフト 開発者：樋口耕一(立命館大学准教授)

- ①形態素解析 → ②頻出語の抽出 → ③コーディング → ④外部変数とのクロス集計



④外部変数とのクロス集計

質 ×	年代
細かく	10代
	20代
	30代
	40代
	50代
	60代
	70代以上

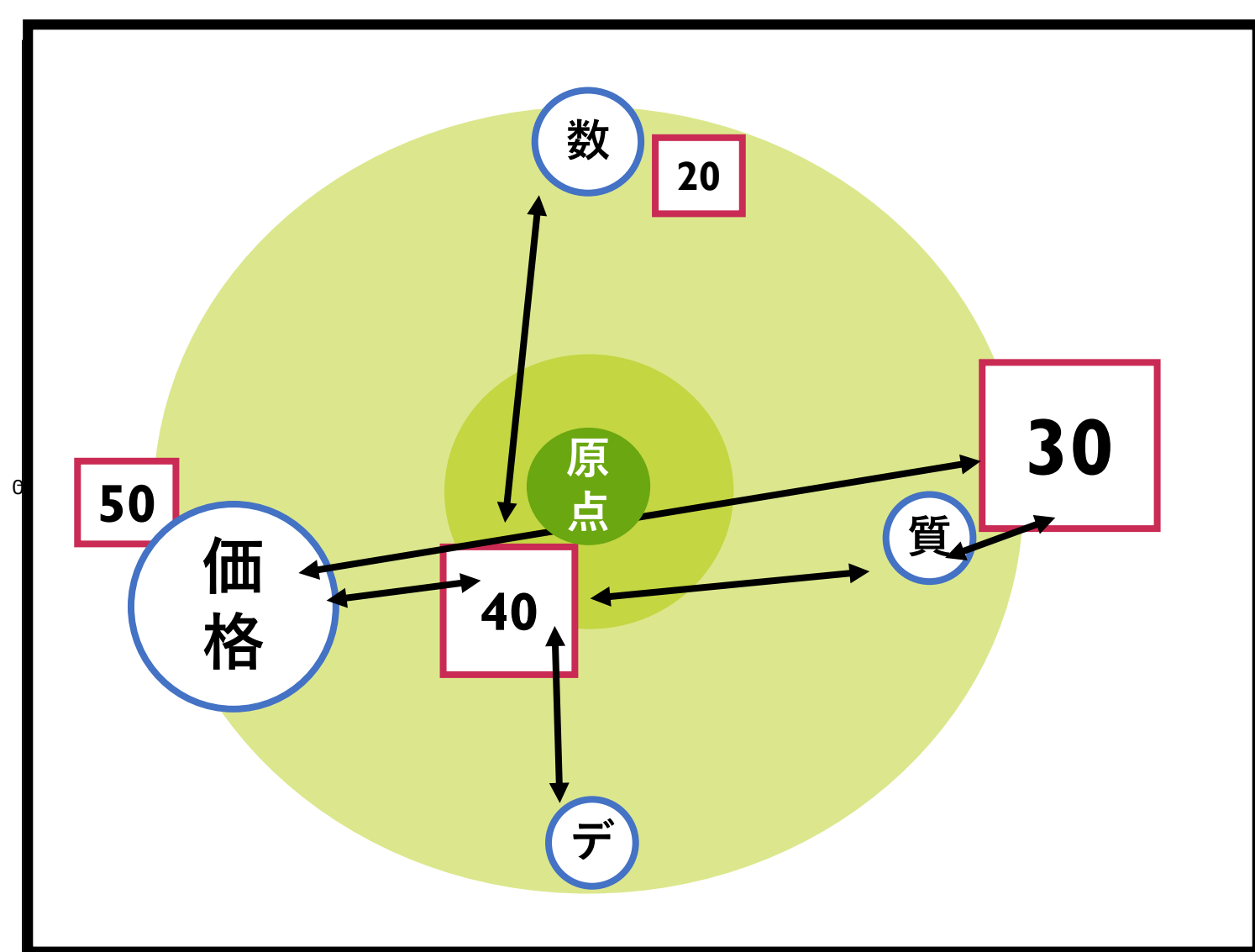
研究結果

対応分析

○：コード □：年代(外部変数)
サイズ：書き込み件数の量

○と□の距離
近：
→不満が多い
遠：
→不満が少ない

原点からの距離
近：
偏りなし→特徴的でない
遠：
偏りあり→特徴的



コーディングルール

①子供 × 子供服ない 子供用少ない 子供用ダサイ	②サイズ × 大きすぎる 小さすぎる サイズがない	③デザイン × ダサイ デザイン微妙 かわいくない	④価格 × 高価 高すぎる 安くしてほしい
⑤効果 × 悪化 効果なし 変化なし	⑥数 × 売り切れ 種類少ない 数が少ない	⑦サービス × 対応遅い 失礼な定員 サービス悪い	⑧質 × 色落ち 質が悪い 品質が悪い

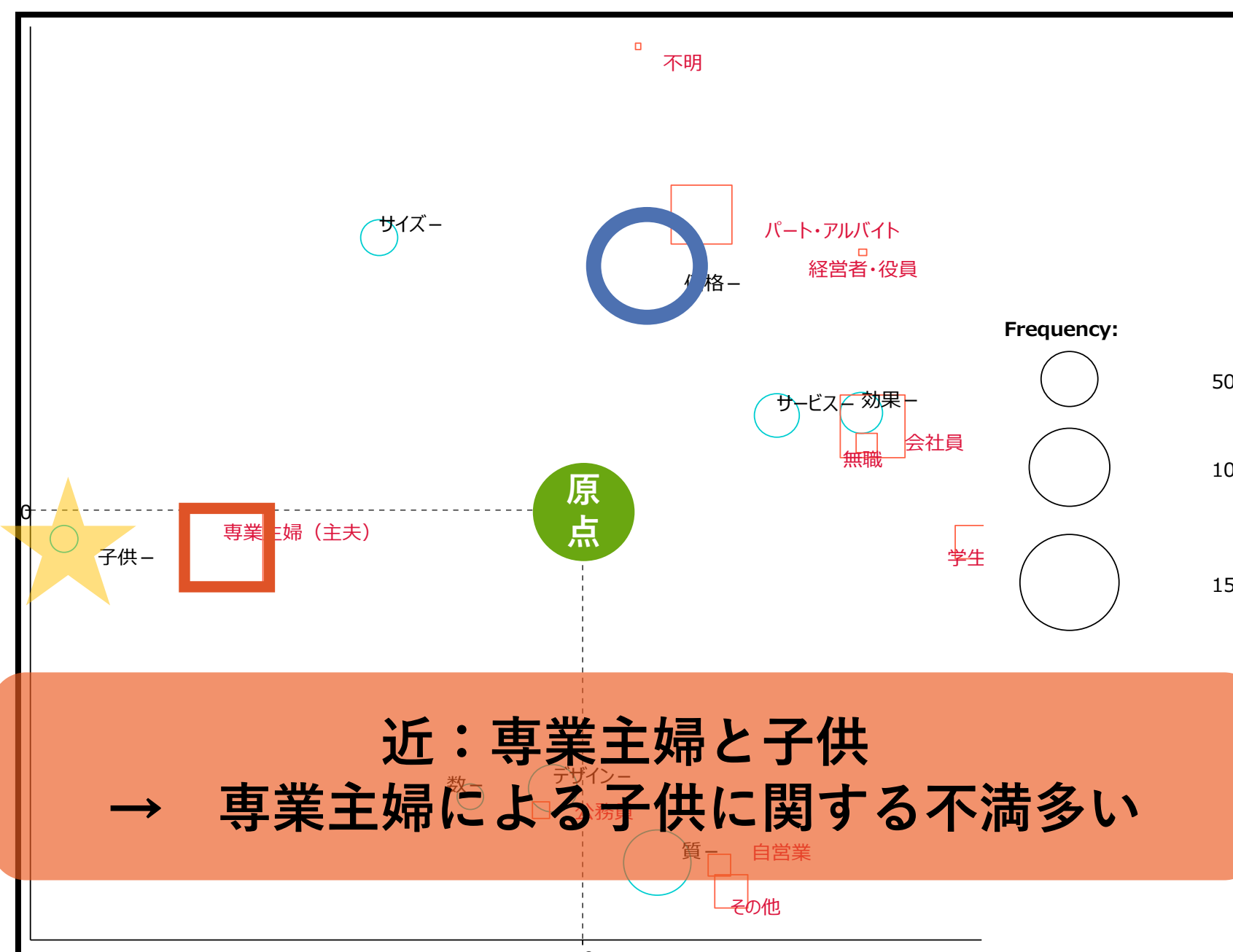
ファッションと美容 × 職種

コード

質 ×
数 ×
価格 ×
効果 ×
子供 ×
サイズ ×
デザイン ×
サービス ×

外部変数 (職種)

学生
パート・アルバイト
専業主婦
会社員
自営業
経営者・役員
無職



	*質-	*サイズ-	*デザイン-	*価格-	*効果-	*数-	*サービス-	*子供-
学生	4465 (20.96%)	1299 (6.10%)	2242 (10.52%)	12047 (56.54%)	1788 (8.39%)	573 (2.69%)	1821 (8.55%)	130 (0.61%)
パート・アルバイト	13757 (18.36%)	4413 (5.89%)	7497 (10.00%)	41815 (55.79%)	5934 (7.92%)	2260 (3.02%)	6496 (8.67%)	2000 (2.67%)
専業主婦 (主夫)	24460 (19.75%)	8577 (6.93%)	13399 (10.82%)	69737 (56.31%)	9347 (7.55%)	4151 (3.35%)	10841 (8.75%)	7288 (5.89%)
会社員	16273 (19.65%)	4550 (5.49%)	8056 (9.73%)	45949 (55.48%)	7047 (8.51%)	2455 (2.96%)	7688 (9.28%)	1823 (2.20%)
経営者・役員	180 (22.17%)	66 (8.13%)	83 (10.22%)	481 (59.24%)	93 (11.45%)	19 (2.34%)	106 (13.05%)	13 (1.60%)
公務員	1009 (18.75%)	259 (4.81%)	471 (8.75%)	2677 (49.76%)	477 (8.87%)	161 (2.99%)	363 (6.75%)	198 (3.68%)
自営業	2271 (23.10%)	626 (6.37%)	1027 (10.45%)	5464 (55.58%)	831 (8.45%)	310 (3.15%)	941 (9.57%)	236 (2.40%)
無職	1663 (21.33%)	508 (6.52%)	767 (9.84%)	4551 (58.37%)	725 (9.30%)	243 (3.12%)	665 (8.53%)	181 (2.32%)
その他	5162 (24.01%)	1167 (5.43%)	2620 (12.18%)	12674 (58.94%)	1911 (8.89%)	795 (3.70%)	2162 (10.05%)	459 (2.13%)
不明	67 (14.89%)	38 (8.44%)	38 (8.44%)	253 (56.22%)	41 (9.11%)	11 (2.44%)	64 (14.22%)	10 (2.22%)
合計	69307 (19.88%)	21503 (6.17%)	36200 (10.38%)	195648 (56.11%)	28194 (8.09%)	10978 (3.15%)	31147 (8.93%)	12338 (3.54%)
カイ2乗値	447.065**	247.577**	170.592**	198.957**	126.864**	69.310**	131.449**	3340.341**

*：有意水準5% **：有意水準1% → 職種間で差がある

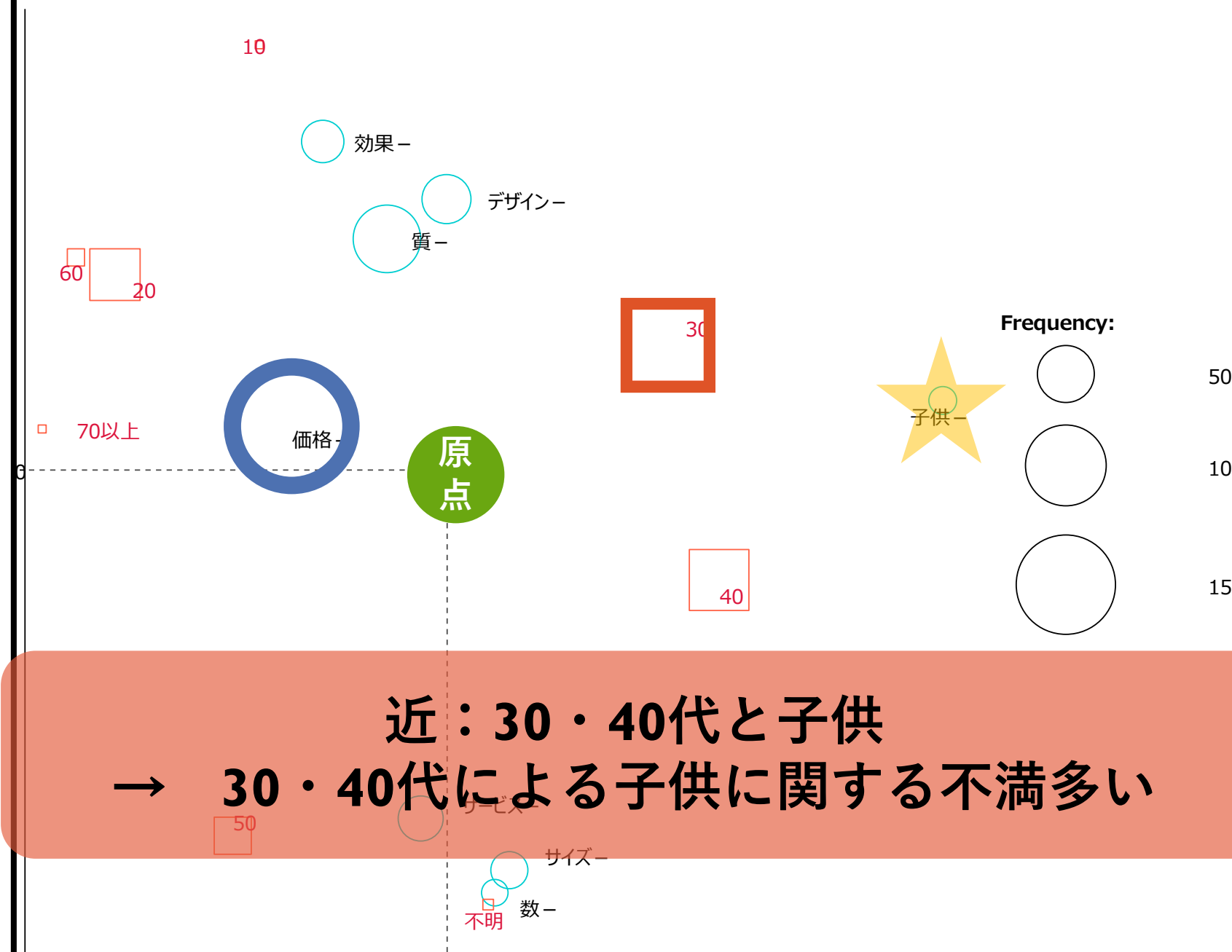
ファッションと美容 × 年代

コード

質 ×
数 ×
価格 ×
効果 ×
子供 ×
サイズ ×
デザイン ×
サービス ×

外部変数 (年代)

10代
20代
30代
40代
50代
60代
70代以上



	*質-	*サイズ-	*デザイン-	*価格-	*効果-	*数-	*サービス-	*子供-
10	281 (19.64%)	84 (5.87%)	144 (10.06%)	792 (55.35%)	135 (9.43%)	37 (2.59%)	94 (6.57%)	20 (1.40%)
20	12023 (19.30%)	3465 (5.56%)	6186 (9.93%)	33748 (54.17%)	5036 (8.08%)	1693 (2.72%)	5178 (8.31%)	964 (1.55%)
30	30108 (19.76%)	9396 (6.17%)	16166 (10.61%)	85596 (56.18%)	12298 (8.07%)	4871 (3.20%)	13668 (8.97%)	6494 (4.26%)
40	18546 (20.69%)	5924 (6.61%)	9399 (10.49%)	51038 (56.94%)	7229 (8.06%)	2978 (3.32%)	8205 (9.15%)	4146 (4.63%)
50	6505 (19.84%)	2098 (6.40%)	3375 (10.30%)	18918 (57.71%)	2684 (8.19%)	1139 (3.47%)	3100 (9.46%)	568 (1.73%)
60	1249 (18.30%)	305 (4.47%)	623 (9.13%)	3752 (54.96%)	550 (8.06%)	176 (2.58%)	604 (8.85%)	53 (0.78%)
70以上	212 (17.56%)	62 (5.14%)	89 (7.37%)	573 (47.47%)	99 (8.20%)	32 (2.65%)	87 (7.21%)	10 (0.83%)
不明	383 (17.90%)	169 (7.90%)	218 (10.19%)	1231 (57.52%)	163 (7.62%)	52 (2.43%)	211 (9.86%)	83 (3.88%)
合計	69307 (19.88%)	21503 (6.17%)	36200 (10.38%)	195648 (56.11%)	28194 (8.09%)	10978 (3.15%)	31147 (8.93%)	12338 (3.54%)
カイ2乗値	71.687**	120.327**	47.127**	196.896**	4.717	72.816**	62.845**	1779.348**

*：有意水準5% **：有意水準1% → 年代間で差がある

考察

- ①子供に関する不満：30・40代（年代）と専業主婦（職種）によるものが多い。
→子供に関する不満の声を減らす：30・40代女性・専業主婦の声に耳を傾ける◎
- ②価格に対する不満が多く、数に対する不満が少ない
→商品の種類などを減らして、価格を下げる◎

マーケティング戦略に関する知見