

平成 23 年 11 月 4 日
浜松市中区旭町 12-1
遠州鉄道株式会社
浜松市中区砂山町 320-2
株式会社遠鉄百貨店

浜松市中区城北 3 丁目 5-1
国立大学法人 静岡大学

各位

産学連携による遠鉄百貨店新館のツイッターを活用した口コミ分析について

株式会社遠鉄百貨店(社長:竹内善一郎)ならびに遠州鉄道株式会社(社長:竹内善一郎)は、静岡大学情報学部との産学連携により、遠鉄百貨店についてツイッターに投稿された口コミ内容の分析を実施します。

静岡大学情報学部石川・横山研究室では、これまでにツイッターに投稿された無数の短文(ツイート)を、データマイニング技術を用いて分析するツイッターマイニングの研究を行ってきました。具体的には、形態素解析・係り受け解析を使い、似ている話題のまとまりを抽出する技術や、テキストマイニング技術を使った話題の盛り上がりとその変遷を発見する分析手法を開発しました。

ツイッターによる口コミは、これまでのインターネットによる口コミとは異なり、文章が非常に短く(140字以内)、また省略表現などが多用されており、既存の口コミ分析サービスをそのまま適用する事は困難です。一方で、その文章が短くなければいけないという制約により、利用者がその時感じた事を端的に表現し、その場で投稿する特徴的なメディアでもあります。つまりツイッターに投稿された口コミは利用者の生の声により近いという点で非常に有用な情報と言えます。

そこで、遠鉄百貨店ならびに遠州鉄道では、静岡大学の研究成果であるツイッターマイニングを活用することで、11月9日にオープンする遠鉄百貨店新館にご来店いただいたお客様がツイッターで投稿した意見や感想などの情報を分析し、今後のサービス改善、施設改善、マーケティング、中心市街地の利用動向把握に活用いたします。

また、静岡大学では、浜松駅前の大規模商業施設オープンに際して、地域市民の生の声を分析する事により、これまでの研究成果の実用化を目指すとともに、中心市街地活性化など、現在の都市が抱える問題を考えるための基礎データとして活用いたします。

遠鉄百貨店では新館オープンと合わせより多くの口コミ情報を収集するためのツイッターキャンペーンを開催し、遠鉄百貨店新館に関してのツイッター投稿をお願いすると同時に、参加者にはツイッター公式アカウントによるイベントや催事などの情報発信をいたします。

今回の分析の成果を踏まえ、今後、静岡大学のツイッターマイニングの商品化も検討いたします。

1. テキストマイニング技術による口コミ分析について

- (1)データ収集期間:平成23年11月9日(水)~平成24年2月8日(水)
- (2)データ解析期間:平成24年2月9日(木)~平成24年2月28日(火)
- (3)データ収集目標:30,000件
- (4)分析担当:静岡大学 情報学部 情報科学科 石川・横山研究室

(5)分析内容:

- ① 口コミ内容を時系列的に分析し、キーワードの盛り上がりや盛り下がりの変遷を発見する。
- ② キーワードの局所的な盛り上がり(バースト)から、その原因を分析し、ユーザの興味を発見する。
- ③ ツイート内の係り受け関係を分析し、各キーワードの評判情報を求める。
- ④ 任意のキーワードがポジティブな、あるいはネガティブな意味に使われているかを分析する。
- ⑤ 上記①から④を組み合わせて、新館オープンに係る利用者の興味や不満を「見える化」する。

2. 遠鉄百貨店ツイートキャンペーンの実施について

(1)キャンペーン期間:平成23年11月9日(水)~平成24年2月8日(水)

(2)キャンペーン内容:

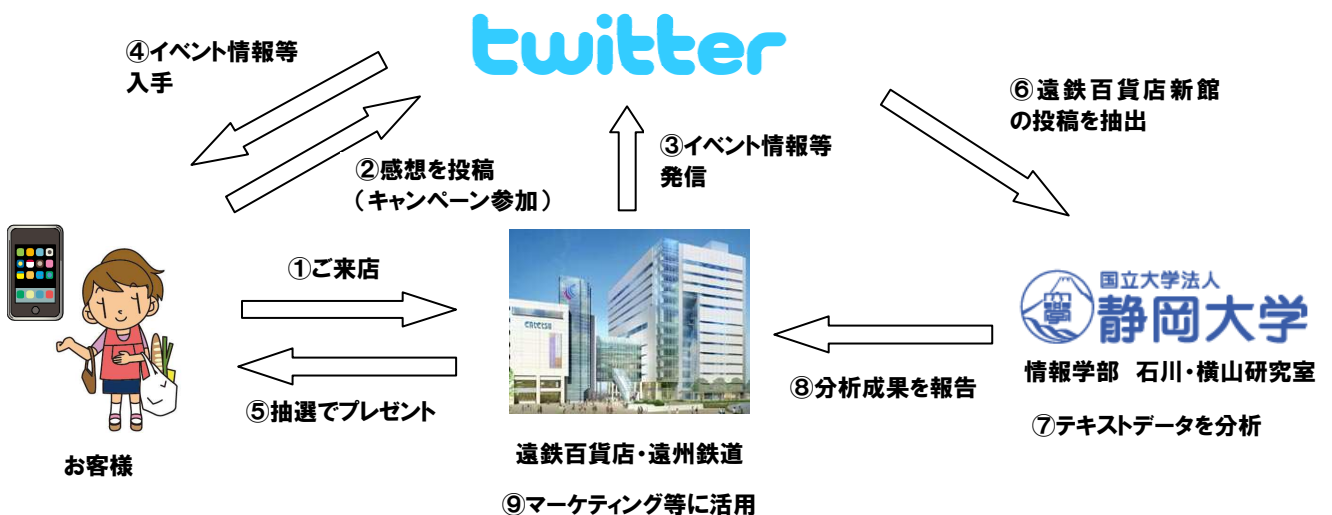
遠鉄百貨店新館の感想をツイートしていただいた方に抽選で毎月30名様に商品券1,000円分をプレゼント

(3)キャンペーン参加条件:

- ① 遠鉄百貨店公式ツイッターアカウントをフォローされた方
- ② 遠鉄百貨店新館ご来店の感想をハッシュタグ付でツイートされた方

(4)キャンペーン告知

- ① 遠鉄百貨店ホームページ
- ② 「エンデパメールクラブ会員」、「えんてつカードweb会員」にメールで告知



※ ツイッターとは

140文字以内の短文をユーザが投稿できるマイクロブログサービスです。投稿の手軽さから、ユーザがその時に見ているものや感じていることなどがリアルタイムに投稿されるのが特徴です。

※ テキストマイニングとは

たくさんの文章の集まりを解析することで有用な情報を取り出す技術です。時系列の話題の変遷や盛り上がり等を解析します。ツイッターの膨大な量の記事を人手で分析するのは大変ですが、テキストマイニングによって分析のコストを大幅に軽減することができます。

※ 形態素解析・係り受け解析とは

言語の文法をコンピュータに理解させ、文章を形態素(単語)に分割し、それぞれの品詞を特定することを形態素解析と呼びます。またそれぞれの形態素が文章中において他の形態素とどのような係り受け関係にあるのかを解析する事を係り受け解析と呼びます。