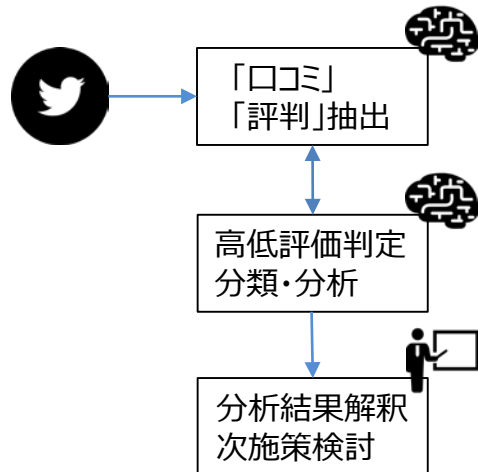


PoCプラン例【口コミ解析 ～サービス利便性向上～】

【プラン概要】

御社のサービスに関する「口コミ」「評判」の傾向を分析します。
その傾向の**要因解析**と、**次施策のレポート**を作成いたします。
競争に勝つためにどんな**サービス改善**が重要かがわかります。



【レポート例】 高低評価別・コメント内訳
→ コメントをカテゴリ別に分類・集計します

【PoCのねらい ～1か月でできること～】

- 口コミから、**お客様はサービスをどう見ているか**概観します
 - ✓ サービスのどの特徴が注目されているか
 - ✓ どういった点が好評で、どういった点が不評か
 - ✓ どんな特徴がセットで語られているか
- 複数店舗でのサービス品質や、競合サービスとの**比較を行います**
 - ✓ 注目されている特徴の違い
 - ✓ 自社サービスの強みと弱み
 - ✓ キャンペーンや広告などによる市場の反応の変化
- その結果になった**背景は何か、次に何をすべきか**をご提案いたします
 - ✓ そのような傾向や違いが出る理由は何に想定されるか
 - ✓ さらなる深堀のために、次はどんな分析が望ましいか
 - ✓ 将来的に、どのような予測モデルの構築が考えられるか

【お客様にご協力いただく内容】

- 営業担当者と、**分析テーマを協議**させていただきます
 - ✓ どの店舗で、どのリラクゼーションメニューの評価が高いか
 - ✓ 今年接客マニュアルを変えたが、去年と評判はどう変わったか
 - ✓ 当社と〇〇社のコーヒーショップの、高評価ポイントはどこが違うか
- 分類（カテゴリわけ）のたたき台**があると、解析精度があがります
- お客様にて、**口コミデータの収集などは必要ございません**