



静岡理工科大学

ツイッターを有効活用した市場調査 の方法論の確立

Establishing a market research
methodology that makes effective use of
Twitter

担当指導教員 林 章浩

情報学部情報デザイン学科

1718079 高橋 康平



輝く未来へ
はばたく力を



研究の概要



これまでの市場調査の方法

紙やWebフォームなど、供給者側の考えで質問を用意したアンケートが主流

- ・消費者の率直な意見を引き出せない？
- ・用意する供給者側、回答する消費者側双方に手間がかかる

本研究で提案する方法

SNSの投稿から製品に対する意見を収集、分析

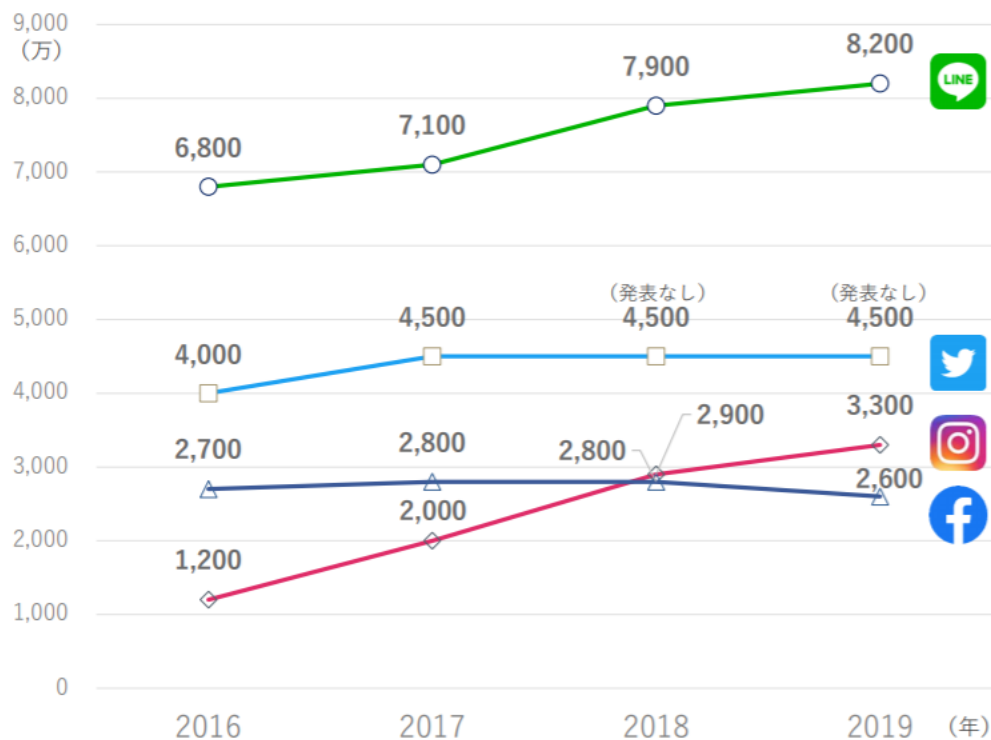
- ・供給者側はアンケートを用意せずに、消費者側も回答せずに良くなる
- ・消費者の“生の声”を集められる





Twitterの活用

- 文字での投稿がメイン、かつ最大投稿文字数は140文字に制限
- 誰でも投稿内容が見られる環境にあるSNSの中では利用者数は日本トップ



引用：株式会社ガイアックス



『マーケティングの4P』

Product 商品

Place 流通

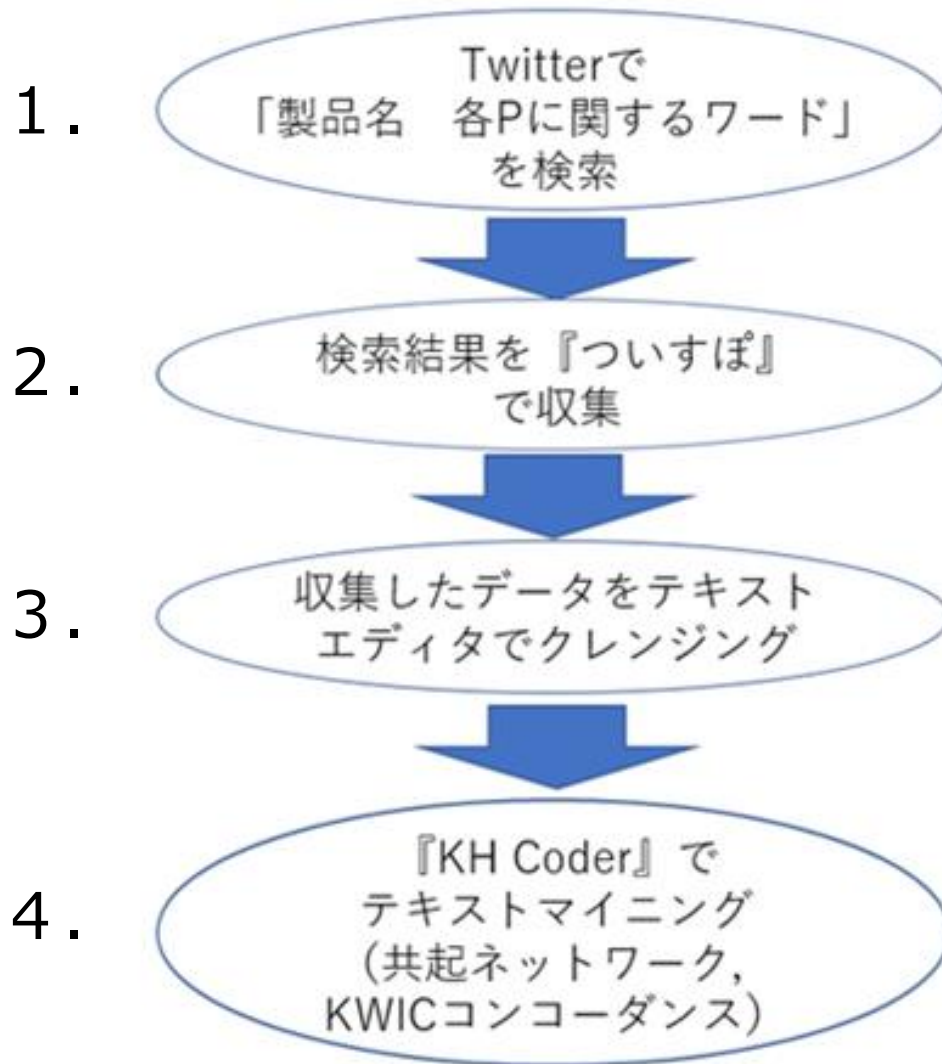
Price 価格

Promotion 広告

これを軸に製品に求められる声を収集・分析する



手順



この手順を
4P分行う



手順1・2 - Twitter検索・ついすぽ収集

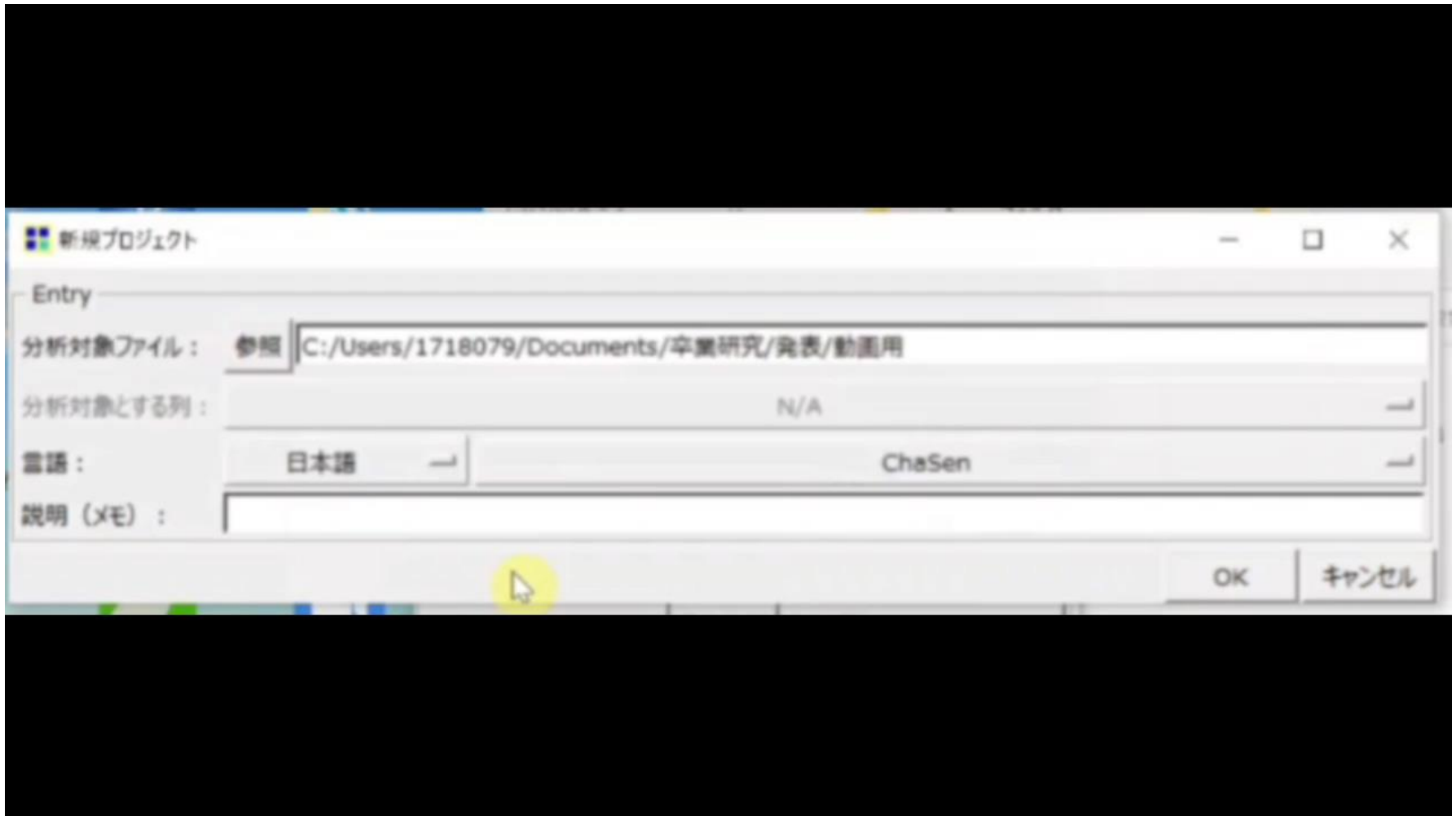
The screenshot displays the Twitter mobile application interface. On the left, a navigation sidebar includes icons for Home, Search, Notifications, Messages, Bookmarks, Lists, Profile, and More, along with a 'ツイートする' (Tweet) button. The main content area is titled '最新ツイート' (Latest Tweets) and features two tweets. The top tweet is from NHK News (@nhk_news), posted 18 minutes ago, with the text: '刑務所での集団感染防止へ収容者全員にPCR検査を NPO法人 要望 #nhk_news'. It includes a video of a man in a suit and a light blue face mask. The bottom tweet is from Starbucks (@Starbucks_J), posted 19 minutes ago, with the text: 'チョコレートが食べたくなる季節 🍫❤️ 離れていても、それぞれのおうちで至福のコーヒープレイクを 🍰バレンタインはどんなチョコレートと一緒にコーヒーを楽しみたいですか? sbux.jp/2BM1LU #スターバックスATHOME'. It includes a photo of a chocolate cake. On the right, a 'キーワード検索' (Keyword Search) section shows trending topics like 'いまどうしてる?' (How are you doing?), '#ひと息プロデュース' (A moment of production), and 'エンターテインメント・トレンド' (Entertainment trends). At the bottom, there are sections for 'おすすめユーザ' (Recommended users) and 'メッセージ' (Messages).



手順3 - テキストエディタでクレンジング

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1		投稿日時	テキスト	URL	リプライ数	RT数	いいね数	引用数	@	名前	自己紹介	フォロー数	フォロー中数	ツイート数	アカウント
2		#####	スタバの	https://tw	0	0	0	0	0	SHOTA02	七瀬とうま【自分らし	665	297		#####
3		#####	私「スタバ	https://tw	0	0	0	0	0	kamigami	神々(かみ 神々(かみ	10	16	26699	#####
4		#####	スタバの	https://tw	0	0	0	0	0	Yuki_miru	由 ユキ ミルダム	18	6		#####
5		#####	スタバの	https://tw	0	0	0	0	0	onakaitair	戸田リリ いただきま	9	2	30476	#####
6		#####	スタバの	https://tw	0	0	0	0	0	APTX4869	もちえれ 成人済物	246	27		#####
7		#####	スタバの	https://tw	0	0	42	0	0	nc_tashiro	田代 涼太(株式会	1365	1862	555	#####
8		#####	スタバの	https://tw	0	0	0	0	0	mmm024(mao	日々のこと	44	6		#####
9		#####	スタバ新	https://tw	0	0	1	0	0	rumi_1213(X	水月 Sound Ho	1008	857	157	#####
10		#####	今日こそ	https://tw	1	0	0	0	0	0beko_3	おべこ:3 ホ コクで	78	74		#####
11		#####	ここ3日	https://tw	0	0	4	0	0	Rinax5_ky	りなたん @amo_	995	11614	16238	#####
12		#####	412沿いの	https://tw	1	0	4	0	0	ryosuke_s	のだっちゃん 前のアカ	738	716		#####
13		#####	スタバ新	https://tw	0	0	0	0	0	_sweetlee	お芋	14	4	1554	#####
14		#####	スタバ新	https://tw	0	0	1	0	0	sucham04	推しっ娘* 道民:永遠	47	36		#####
15		#####	スタバは	https://tw	0	0	0	0	0	rai_02_05	みくる 一応雑多	39	40	87	#####

手順4 - KH Coderでテキストマイニング





実用事例

ZONe(ゾーン)エネルギー (サントリー社)

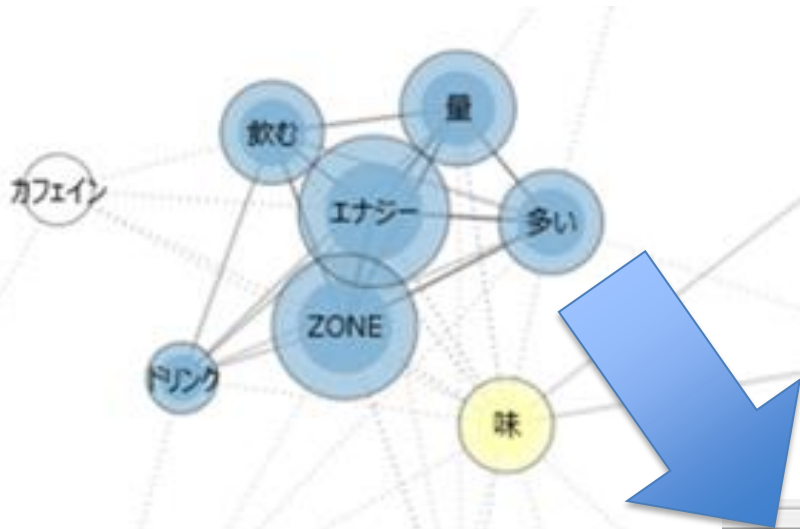
- ・若者の間で人気のある「エナジードリンク」
→ Red BullやMonster Energy(アサヒ飲料)など、
多数のメーカーが取り扱う飲料製品
- ・発売が2020年5月、市場に出回ってから1年に満たない



引用：ZONe(ゾーン)公式サイト



実用事例 - Product (商品)



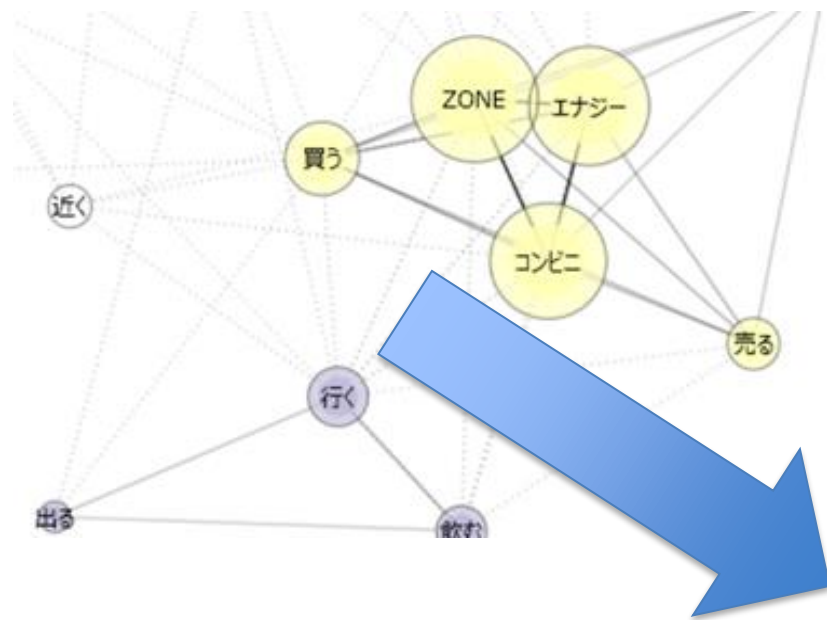
- 「ZONEエネルギー 量」でツイート検索
- 共起ネットワークでみると、「多い」に強いつながりが見られるため、KWICコンコーダンスを試してみる

- 値段に対して量が多くて良い (1缶あたり500ml) という好意の意見
 - 逆に量が多いのに蓋つきの容器ではない・量を半分にしてほしい という不満の意見も
- ボトル缶、またはペットボトルのような蓋つきの容器での販売

ZONEエネルギー #サントリー一番の問題は量が 多い のに炭酸でボトルキャップ缶じゃないことだと思いますぞおし
 ったのねZONEエネルギーZONEエネルギー は量が 多い のに、カフェインが少ないところが個人的には良かったんだけど
 ZONEエネルギー ZONEエネルギー元々アルギニン 多かつ たver1.0.0からアプデで更にアルギニン増えたの運動する身
 ナジ-は缶がカッコイイね。まだ飲んでないけど量が 多い から付け合せでお菓子とかも要らなそうだわ。ZONEエナジ
 うなそうだわ。ZONEエネルギー、KiOvaとかいう量 多い 系エネルギードリンクと比べたら比にならんくらい美味しいから許
 かなZONE(エネルギードリンク)、美味しいけど量が 多い からモンスターでいいやってなりがちぞ#みてるぜKOP2020
 になりがちぞ#みてるぜKOP2020 今回の情報量 多く てアケコラとメアノール追加といろいろ多すぎますどれもとても嬉
]の情報量多くてアケコラとメアノール追加といろいろ 多 すぎますどれもとても嬉しいですZONEエネルギーZONEエナ
 択ですごめんよ古川慎...()ZONEエネルギー、量 多く ていいけど頼むから蓋付きにしてくれて100光年前から思っ
 多分気付かない。ZONEエネルギードリンクは量が 多く ていいね……zoneエネルギーの味ほぼモンスターぢし量多
 ね……zoneエネルギーの味ほぼモンスターぢし量 多い からいいなZONEエネルギー飲んでるけど思ったより量がで
 合カフェイン少なめなので飲みやすい。だけど、量が 多 すぎる。炭酸飲料なので炭酸抜けて味落ちる。「カフェイン
 とそちらを2缶買う。ZONEエネルギー良い所・量が 多い ・美味しい悪い所・新商品だから種類が少ない・カフェインの
 リンク感も無いし、赤と黒も個人的には苦手?量が 多い 以外は特にメリット無いし今後もMonster買う!ZONE:
 無いし今後もMonster買う!ZONEエネルギー量 多い から半分の量を半額で売ってくれないかなぞめっちゃZONE
 らうぞめっちゃおめざまし。味も超好きなのに毎々 多い サイコーおぎん 88円も飲みたいな……love ZONEエナ



実用事例 - Place (流通)



- 「ZONeエナジー コンビニ」でツイート検索
- 繋がりの強い「買う」というワードと繋がりのある「近い」というワードのKWICコンコーダンスを見る

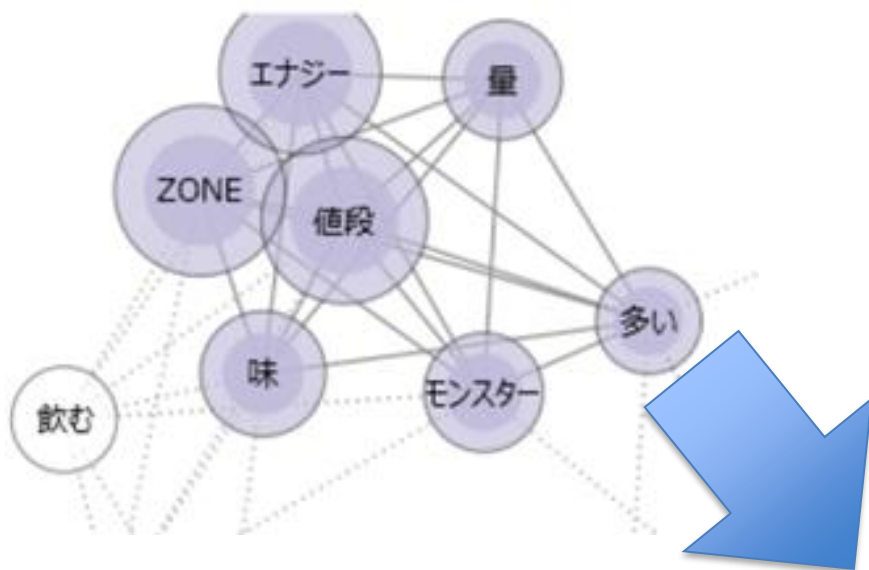
• 近くのコンビニに売っていない、全ラインナップ揃っていないなど、欲しくても購入できないユーザーがいることが分かる

→ **コンビニやスーパーを中心に販売地域と店舗の拡大**

ことに没入してどうね? ZONeエナジー一番 近く のコンビニからも赤が消えた…比較的近くの店で赤が一番近くのコンビニからも赤が消えた…比較的 近く の店で赤が置いて有るのが残り1軒になってしまったZONeエナジーのバージョンが上がった言うから、 近く のコンビニ見に行ったら、まだ1.0.0で萎えたw ZONeの青いzoneエナジーさがしてコンビニをめぐる 近く のコンビニZONe DEEPLDIVE復活させてくれねえ(バージョンアップ版)への入れ替え中なのか 近く のコンビニに全色無かった…ZONeエナジーZONeト買ったから課題頑張るぜいZONeエナジー 近く のコンビニはver1.3.9、ドラッグストアはver1.0.0くZONeエナジーVer.1.3.9飲んでみたいわ 近く のコンビニ行ってもない? ZONe旨い。コンビニだとコンビニに置かなくなっちゃった品薄なんかかな? 近く のコンビニにZONeエナジーが販売されていたが売れ



実用事例 – Price (値段)



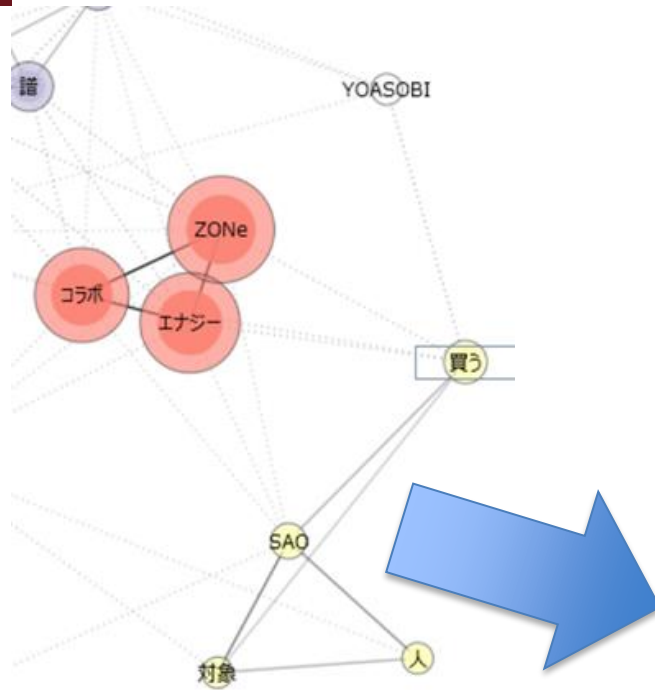
- 「ZONeエネルギー 値段」でツイート検索
- 繋がりの強い「多い」というワードや「モンスター」というワードのKWICコンコーダンスを見る

- 他社製品(Monster Energyなど)と値段は同じなのに量が多い
 - 値段に対して量が多くて好き
- **値段は据え置き**

値段も200円くらいなのに量はMonsterより **多い** 。 黒い方飲んだぞー！味はモンエナとそう変わってしまったので、代替品として買いそう。量が **多く** て値段が他のと変わらないのでお安い。おいおやばみ。ZONeエネルギー、量は値段の割に **多く** てコスバいいけど味が…甘すぎる感。味は特別エネルギーモンスターと値段一瞬くらいで容量 **多い** から好き。モンスター勢が飲んだ感想は75点もんだ感想は75点モンスターと同じ値段で量 **多い** から少し怖かったけど開けたときの匂いがよかったなら更に良かったが…流石に缶で500mlは **多い** ?。ゲーミングチェア1台(AKレーシング製)ゲーミ **多く** てお得感はある。量と値段を考えればお財布に



実用事例 – Promotion（広告）



- 「ZONeエナジー コラボ」でツイート検索
- 繋がりは強いとは言えないが、「YOASOBI」のようなアーティスト名や「SAO」のようなアニメのタイトルが見られる

がいいと思う？ ZONeエナジー⇨ZONeエナジー SAO コラボしてるらしいから買おうと思ったけど対象自販機
パニック京都さんにく道中で、サントリーさんの SAO コラボ対象自販機探してるけど、10台くらい見つけ
をした矢先にコラボ発表あってびっくり⇨ZONeと SAO コラボのあれどうやっててにいろいろ？？わかる人！
ジー#SAO⇨ZONeエナジー毎日飲んでるから saO コラボのやつまじで当たって欲しい。。。転売ヤーか

- 「SAO」のKWICでは、「コラボ対象の自販機が見つからない」という声を複数確認
→ 次回以降自販機を使ったコラボレーションをする際は対象自販機の台数を各地に増加させる
- 「YOASOBI」のKWICでは、コラボから製品を知り、購入したことを報告するツイートが多かった
→ 今後もアーティストとのコラボレーションを継続



事例における本提案の有効性の評価

- マーケティングの4Pに当てはまる条件は十分収集可能
- 発売がまだ1年にも満たない製品であるため、ユーザからの声の数がまだ不十分であったといえる
- 4Pそれぞれのキーワードにより、ツイート数に差が出てしまう
- ユーザによる言葉の細かいミスや違いが多く見られるため、クレンジングの際に時間がかかってしまう

Product	Place	Price	Promotion
500mlで蓋が閉められるボトル缶 or ペットボトルでの販売	販売地域・店舗の拡大	今の値段を維持	今後もアニメ作品やアーティストとのコラボを継続

4Pの条件のまとめ



本提案方式のメリット・デメリット

メリット

- マーケティングの4P、それぞれの条件に対して求められている消費者からの声を、リアルタイムに集めることができる
- 全ての手順を無料かつ既存のツールで行える

ツイート収集：Twitter、
Google開発者ツール『ついすぽ』

クレンジング：Mery（本研究では有料ツールMIFESを使用）

テキストマイニング：KH Coder

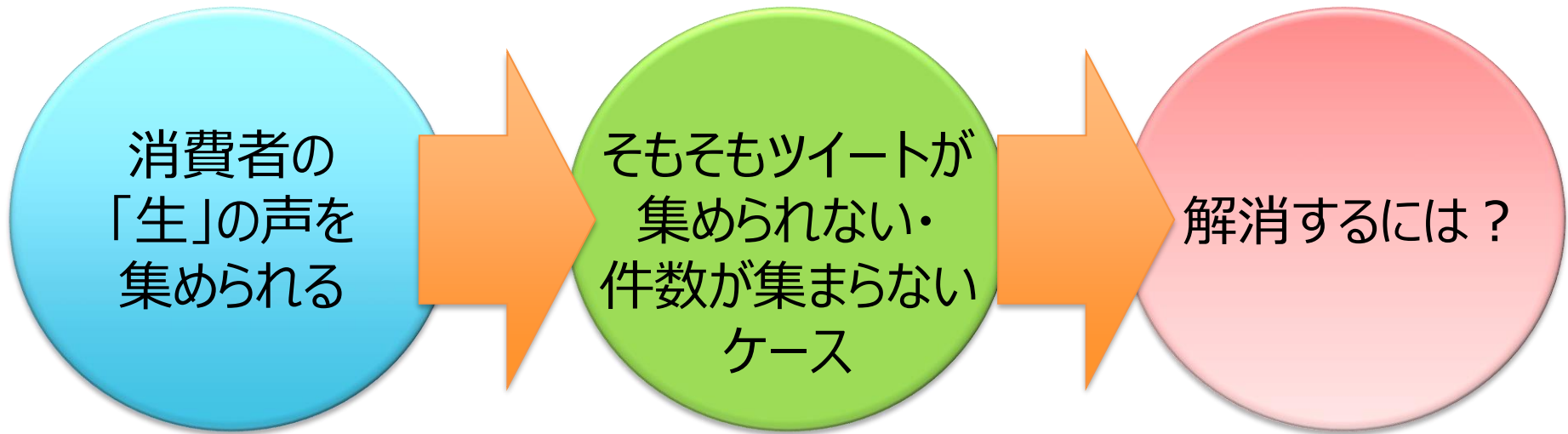
- 供給者と消費者、双方の手間を省ける

デメリット

- 調べる製品に対して、そもそもユーザが興味をもっていなければ、支持する声も批判する声も集められない
- マーケティングの4Pに当てはめて検索すると、それぞれのツイート件数にばらけが出る（大きな差を生む場合もある）



今後の課題





End of Document