

2016年3月3日
株式会社日立製作所

顧客の嗜好を分析・可視化し、商品企画や販売施策立案に貢献する 「顧客インサイト分析サービス」を提供開始

独自の新技術を活用し、変化する顧客の嗜好を高精度に推定

株式会社日立製作所(執行役社長兼 COO:東原 敏昭/以下、日立)は、このたび、企業の商品情報や購買履歴データをもとに、顧客のさまざまな嗜好を分析・可視化し、顧客視点での商品企画や販売施策の立案に貢献する「顧客インサイト分析サービス」を、3月4日から提供開始します。

具体的には、高精度に顧客の嗜好を推定できる独自の新技術を活用し、顧客の嗜好と実際に購入される商品の関係性を的確かつ継続的に捉え、その中から企業の施策立案で考慮すべきポイントを明確化し、レポートにまとめて提供します。多様化する顧客ニーズを的確かつタイムリーに把握できることで、売上向上につながる商品の企画・開発や店舗における品揃え・配置などの施策立案を支援するほか、仕入れや在庫計画の精度を高め、コスト削減にも貢献します。

近年、消費者のライフスタイルや価値観が多様化する中、企業における多品種少量生産の取り組みや、商品サイクルの短期化が進んでいます。こうした中、日々変化する顧客ニーズを的確に捉え、多岐にわたる商品を適切なタイミングで市場に投入し、販売していくことが求められています。従来、商品を購入した顧客層の分類は、年齢や性別など基本的な属性に基づいて行われてきましたが、多様化する顧客の嗜好をデータ分析によって正確に捉えて、タイムリーに施策に反映していく必要性が高まっています。

「顧客インサイト分析サービス」では、「健康志向」「価格重視」「トレンド追随」といった顧客のさまざまな嗜好を定義し、それらを各商品の特徴に関連付けた上で商品の購買履歴データを分析することで、特定の嗜好を持つ顧客層が多く購入する商品を明らかにし、企業の施策立案で考慮すべきポイントを明確化したレポートを提供します。

分析には、新たに開発した独自の情報抽出技術を活用しており、本技術では、過去の分析結果を最新の購買履歴データをもとに更新する際に、膨大な更新情報の中から重要な点を抽出することができます。これにより、変化する顧客の嗜好と購入される商品の関係性を的確かつ継続的に捉え、施策立案において考慮すべきポイントを容易に把握できます。加えて、データの偏りを補正する確率モデルを機械学習することで、新商品などの購買履歴の少ない商品も含めた、精度の高い分析が可能です。

日立はこれまで、IoT(Internet of Things)の進展に対応し、「Pentaho ソフトウェア」をはじめとしたデータ利活用プラットフォームや人工知能技術 Hitachi AI Technology など、さまざまな事象をデータで捉えて可視化し、価値を生み出すための各種技術や製品、サービスを提供してきました。「顧客インサイト分析サービス」の提供により、一連の取り組みをさらに強化し、流通・小売、金融、医薬など、幅広い業種における、データ利活用による事業拡大を支援していきます。

■「顧客インサイト分析サービス」の特長

1. 変化する顧客の嗜好と購入される商品の関係性を、的確かつタイムリーに把握

高精度に顧客の嗜好を推定できる独自技術を活用し、変化する顧客の嗜好と購入される商品の関係性を的確、タイムリーかつ継続的に捉え、レポートにまとめて提供します。これにより、顧客のニーズや行動パターンを想定した、有効な商品企画や販売施策の立案を支援します。また、商品の需要予測に活用することで仕入れや在庫計画の精度を高め、コスト削減にも貢献します。

分析には、過去の分析結果を最新の購買履歴データをもとに更新する際に、膨大な更新情報の中から重要な点を抽出でき、変化する顧客の嗜好を高精度に推定可能な独自の情報抽出技術を活用しています。一般的な分析の場合、一律のしきい値に基づき膨大な情報が修正・更新されるため、修正理由の理解には専門知識が求められる上、時間を要していましたが、本技術では、更新情報の粒度や差分の大きさなどから、分析上重要な点を取捨選択できます。

2. 新商品など購買履歴の少ない商品も含めたデータ分析が可能

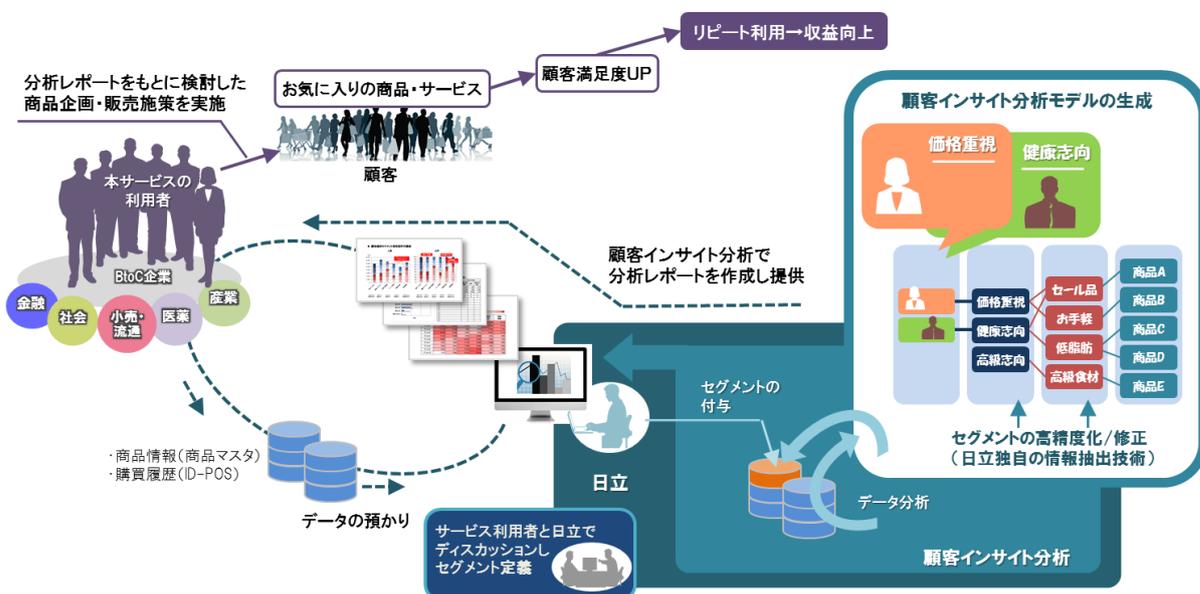
データの偏りを補正する確率モデルを機械学習することで、購買履歴データの大小に関わらず精度の高い分析*1が可能です。これにより、新商品など購買履歴の少ない商品や販売数の変動が大きいトレンド商品についても精度の高いデータ分析が可能となり、トレンドを捉えたタイムリーな施策の立案を支援します。

*1 特定の嗜好を持つ顧客層に購入されやすい商品を、購買履歴データの少ない商品も含めた分析で正しく推定できる確率が、一般的な方式と比べて最大約 60%向上することを、シミュレーションによる検証で確認しています。

3. システム導入コストを抑え、迅速なデータ利活用を実現

日立が企業の商品情報や購買履歴データを元に分析を実施し、その結果をレポートとして提供します。企業が分析作業や分析のためのシステム構築を行う必要がないため、導入にかかる費用や期間などを抑え、低コストでの迅速なデータ利活用を可能とします。

■「顧客インサイト分析サービス」の概要図



■本分析手法を活用した実証事例

1. ターゲットメールやクーポン配信への適用

ある企業において、嗜好別に顧客層を区分し、各層に有効と思われるターゲットメールやクーポン配信を実施したところ、従来の性別・年代を組み合わせた分析に基づくアプローチと比べ、販促対象商品の購買率が約2倍に向上しました。

2. 品揃え改善への適用

ある企業において、本分析手法に基づき店舗の品揃えを改善した結果、本分析手法を用いない場合と比べ、対象分野の商品売上が最大約10%向上しました。

3. メニューのおすすめ表記への適用

日立のある事業所における社員食堂において、約2年半、およそ90万件の購買履歴データをもとに、本分析手法を用いて、メニューに対するおすすめ表記の効果を検証する実証実験を行いました。その結果、本分析手法を用いない場合と比べ、施策立案にかかる工数が8分の1に短縮するとともに、購買人数が5%向上しました。

■価格と提供開始時期

名称	概要	価格	提供開始時期
顧客インサイト分析サービス	・趣味嗜好セグメント定義 ・特徴タグ定義・付与 ・定期分析レポート作成	個別見積	2016年3月4日

■「顧客インサイト分析サービス」に関する Web サイト

<http://www.hitachi.co.jp/bigdata/insight-analysis/>

■リテールテック JAPAN2016 での紹介について

2016年3月8日から11日に東京ビッグサイトにて開催される「リテールテック JAPAN2016」の日立ブースにおいて、「顧客インサイト分析サービス」を紹介します。

<http://www.hitachi.co.jp/rtj/>

■お客様お問い合わせ先

株式会社日立製作所 情報・通信システム社 ITプラットフォーム事業本部

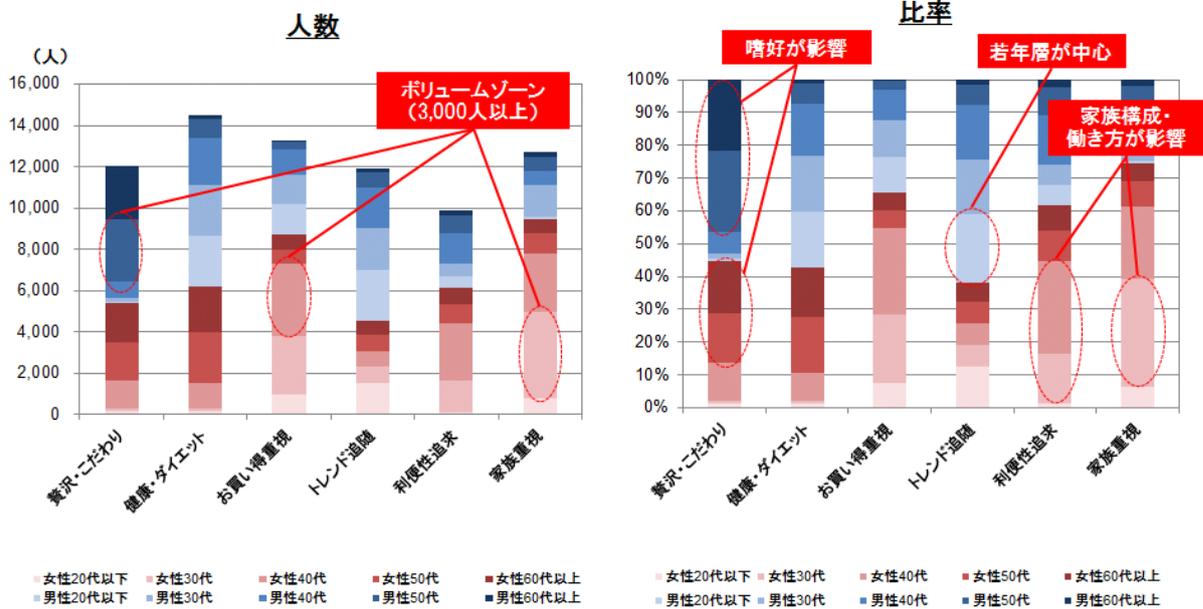
お問い合わせフォーム：<http://www.hitachi.co.jp/it-pf/inq/NR/>

以上

■ 本サービスにて提供する分析レポート例

・標準レポート: 趣味嗜好セグメント別 性別・年代構成

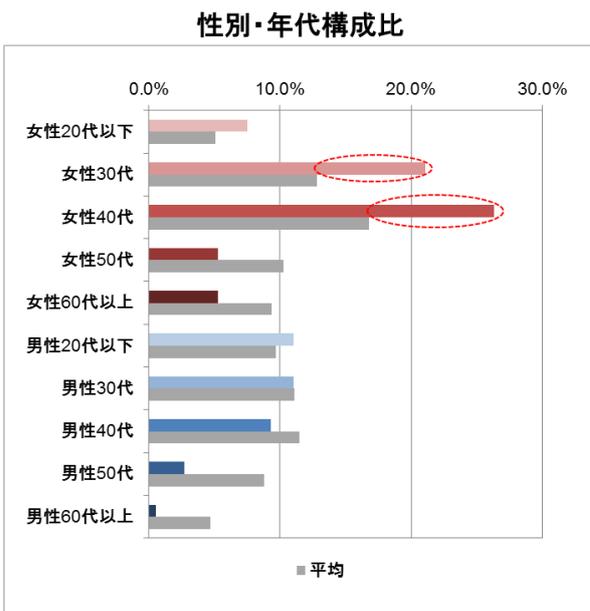
特定の嗜好を持つ顧客層における、性別・年代分布をグラフにて提示。



・標準レポート: 趣味嗜好セグメント別 性別・年代構成比 / 売れ筋商品

特定の嗜好を持つ顧客層の性別・年代構成比を示すとともに、当該顧客層に特に強く購買される傾向にある商品を、トライアル率(該当の商品を購入した経験のある顧客の割合)に従ってランキング形式で提示。

<「お買い得重視」セグメントの例>



◆ 売れ筋商品

#	商品名	トライアル率		
		お買い得重視	全体	全体との差分
1	味付けお肉お徳用	15.7%	2.6%	13.1%
2	せんべい小袋お買い得パック	15.6%	2.6%	13.0%
3	おいしいお豆腐徳用3個	33.3%	23.5%	9.7%
4	■	■	■	■
5	■	■	■	■
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

・オプションレポート: 趣味嗜好セグメント別 デシル分析

特定の嗜好を持つ顧客層における一人あたりの利用金額をデシル分析*1し、優良顧客が多く存在する顧客層を分かりやすく提示。

*1 デシル分析: 全顧客を購入金額の高い順に 10 等分し、その売上構成比を分析する手法

	出現率					
	低					高
	贅沢・ こだわり	健康・ ダイエット	お買い得 重視	トレンド 追随	利便性 追求	家族 重視
デシル1	11.2%	11.7%	6.0%	1.3%	11.4%	13.1%
デシル2	10.4%	10.9%	6.7%	2.2%	13.1%	12.1%
デシル3	11.7%	12.3%	7.6%	8.2%	11.4%	11.5%
デシル4	15.7%	12.4%	8.8%	9.3%	10.2%	11.1%
デシル5	13.3%	11.0%	9.9%	10.3%	9.5%	9.9%
デシル6	10.6%	9.6%	10.3%	10.4%	9.9%	7.5%
デシル7	9.3%	8.9%	11.1%	10.6%	11.5%	8.8%
デシル8	8.4%	8.2%	11.8%	10.9%	9.0%	8.6%
デシル9	6.3%	8.1%	13.2%	16.7%	7.7%	9.8%
デシル10	3.2%	6.9%	14.7%	20.1%	6.4%	7.5%

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
