

シェアリングサービスにおける
情緒的価値の生成と離脱抑制
— ユーザーレビューに基づく企業間比較 —

早稲田大学大学院
岡田 直也

発表内容

1. 研究の目的と背景
2. 先行研究レビュー
3. 調査概要と結果
4. 結論とインプリケーション

1. 研究の目的と背景

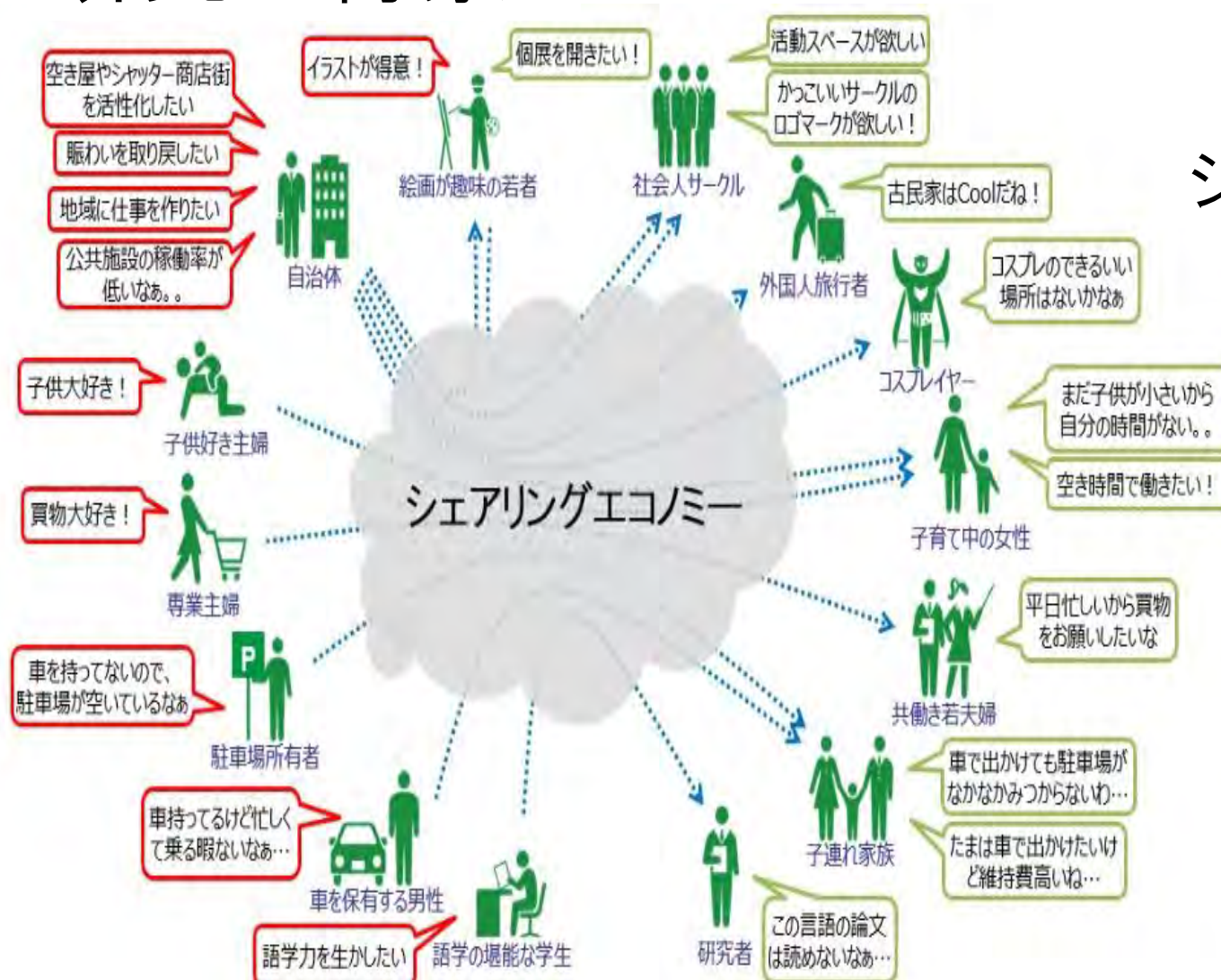


研究の目的

急成長する
シェアリングサービスにお
ける
情緒的価値の生成と
離脱抑制の在り方に
ついて考察すること

出所:シェアリングエコノミー協会

研究の背景



シェアリングエコノミーとは？

シェアリングエコノミーとは、金銭的又は非金銭的便益を与える遊休資産への市場アクセスのための包括的な言葉である Belk, R. (2014).

出所 : Belk, R. (2014). You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online. Journal of Business Research, 67(8), 1595–1600

図出所: 政府CIOポータル - Government Chief Information Officers' Portal japan <https://cio.go.jp/share-eco-center>

研究の背景

1400～1800億

市場が伸びている

3000億

2016 年の生産額で
約 4,700～5,250 億円

急成長するシェアリング
サービスにおいて
プラットフォームから顧客
の離脱を抑制することは
とても大切

情緒的価値の生成と
離脱の在り方について考
察を行った

出所：シェアリングエコノミー協会



150～250億



150～200億

出所：内閣府(2018)「シェアリング・エコノミー等新分野の経済活動の計測に関する調査研究報告書概要版」

URL: <http://www.esri.go.jp/jp/prj/hou/hou078/hou78.pdf>

2. シェアリングスキルサービスの離脱要因に関する先行研究

1. サービスの離脱要因に関する先行研究

2. アプリケーションの離脱研究

3. アプリケーションのエンゲージメント

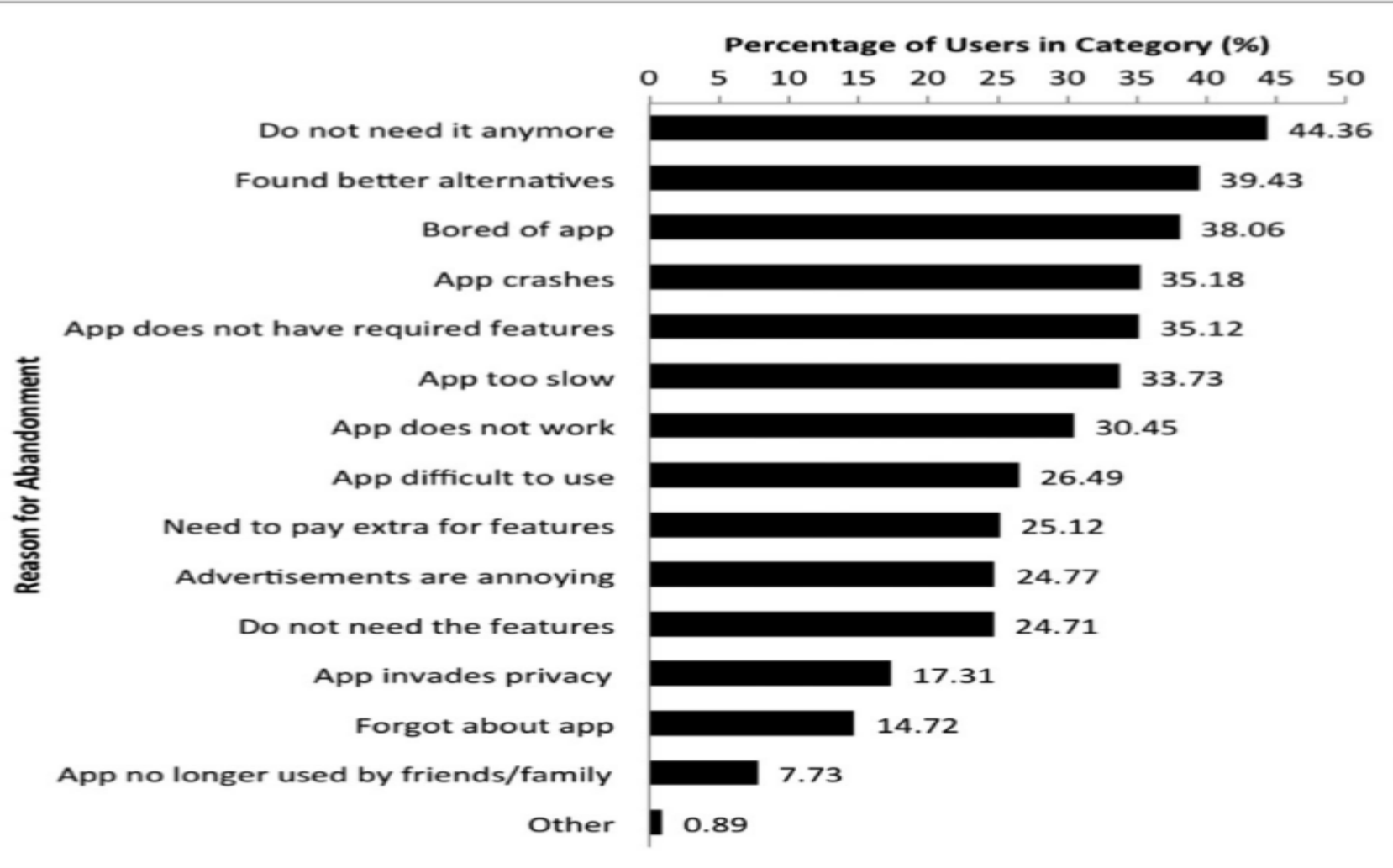
2. シェアリングスキルサービスの離脱要因に関する先行研究

1. サービスの離脱要因に関する先行研究

	ブランドスイッチの要因	具体例
1	価格	価格が上がった, 価格が高い, 価格が不当に高い
2	不便さ	場所や時間が不便, 待ち時間が長い, 反応が遅い
3	コアサービスの失敗	技術的なミスがあった, その他失敗
4	サービス中の失敗	無視された, 失礼, 無責任, 知識や技術不足など
5	サービス失敗時の反応	ネガティブに対応された, 嫌々対応された, 無視された
6	競合の存在	よりよいサービスを見つけた
7	倫理的な問題	違法, 非健康的, モラルにかけているなど
8	非自発的スイッチ	転勤や引っ越しで物理的に通えなくなったなど

2. アプリケーションの離脱研究

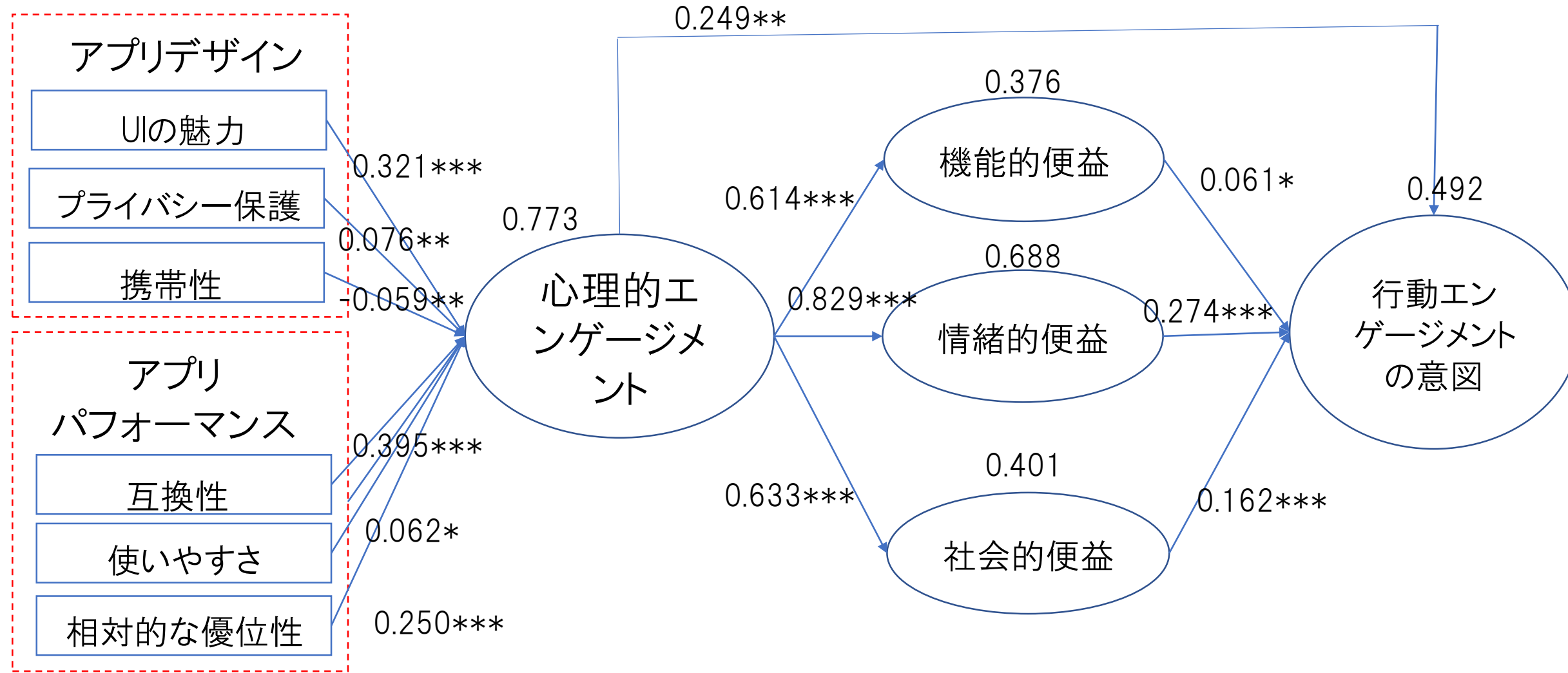
アプリケーションを離脱する理由



もはや必要ない
もっと良い代わりを見
つけた
飽きた
壊れた
など

3. アプリケーションのエンゲージメント

トラベルアプリケーションのデザインの研究



Fang Jiaming, Wang Ruping, Wen Chao, and Zhao Zhirong. (2017). Design and performance attributes driving mobile travel application engagement. *International Journal of Information Management*, 37 (4), pp.269-283.を参考に筆者作成

2. シェアリングスキルサービスの離脱要因に関する先行研究 まとめ

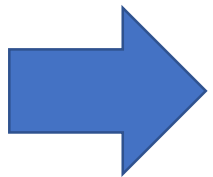
1. サービスの離脱要因に関する先行研究

離脱要因の反対の内容がレビューに記載されていれば
成功する可能性が高いのではないか？

2. アプリケーションの離脱研究

3. アプリケーションのエンゲージメント

モバイルアプリケーションの離脱要因の確認と
エンゲージメントを高める要因についての確認



本研究は、離脱について情緒的便益に着目し、シェアリングサービスにおける情緒的便益の生成状況を分析した

3. 調査概要と結果

仮説

機能的便益が重要なサービスであるにも関わらず情緒的便益がサービスの離脱に影響しうるのか

対象企業



選定理由

登録者数上位の企業である

ビジネス向けスキルではなく、
一般対象者向けのスキルサービスである

サービス提供者とサービス利用者
相互の評価システムがある

調査の概要は、まず3種類のスキルについて、2社のユーザーレビューを収集

みんなの得意を売り買い
coconala

カテゴリから探す ▼ イラスト作成 🔍 検索

ログイン 会員登録(無料) 出品とは?

すべてのカテゴリから「イラスト作成」の検索結果 (3,714件)

PRO PRO認定サービスを優先表示

すべてのカテゴリ

- 占い
- 悩み相談・カウンセリング
- 似顔絵・イラスト・漫画
- デザイン
- Webサイト制作・Webデザイン
- 集客・Webマーケティング
- ライティング・ネーミング
- 音楽・ナレーション
- 動画・写真・画像
- 翻訳・語学
- IT・プログラミング
- ビジネスサポート・代行
- ビジネス相談・アドバイス
- マナー・副業・アフィリエイト
- 恋愛・結婚
- 美容・ファッション・健康

おすすめ順 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

サービスを購入すると1%のポイントが貯まります

3714件中 1 - 40 件を表示

フラットなデザインで使いやすいイラスト作成します
建物や売物の商品をイラスト化してほしいという方にオススメ！
by negika ⑤ (3件)
■こんな方にオススメ■ ・ホームページのメイン画像で会社建物をを用いたイラストを作成したい ・商品をイラスト化してほしい ・製造工程などをイラスト化したい ・アイコンとして使いたい ■こんなイラストです！ ■ イラストACというサイトでデザインを配布しております！ こちらの... 詳細を見る
見積り・カスタマイズ可能

アイコン等各種イラスト作成いたします
お急ぎでイラスト作成して欲しい方へ。
by ちやとん ⑤ (17件)
アイコン用イラストなど各種イラストを作成いたします。ココナラの利用が初めてなので不慣れな面はございますが、心を込めて精一杯描かせていただきます。 ※オリジナル・版權問いません ※イラストのイメージを出るだけ詳しく(少なくとも5~6個)お聞かせください。 ※絵柄は基本的にサンプルのような... 詳細を見る
見積り・カスタマイズ可能

評価・感想 (15件) ★★★★★ 5.0

コミュニケーション ⑤ ★★★★★

サービスの説明 ⑤ ★★★★★



見積り・カスタマイズ相談

2018-09-25 08:01:17

★★★★★ by 男性

細かく対応していただき助かりました。

この評価が参考になった はい



ちやとん

今回はご利用頂きありがとうございます。

細かく指示して頂いたおかげで、とても助かりました。

また機会が御座いましたら是非よろしくお願い致します。



見積り・カスタマイズ相談

2018-07-25 17:05:04

★★★★★ by コナナ

このたびはありがとうございました。

こちらの要望にも応えてくださり、助かりました。

また依頼したいです。

この評価が参考になった はい

https://coconala.com/search?keyword=%E3%82%A4%E3%83%A9%E3%82%B9%E3%83%88%E4%BD%9C%E6%88%90&search_form=header_pc

対象スキルと収集した情報量

対象スキル

絵作成

ホームページ作成

写真撮影



2584件・344275文字

267件・36332文字

102件・13465文字

TIME TICKET

52件・9031文字

89件・11167文字

1466件・244763文字

テキストマイニング分析に使用したソフト: KH coder



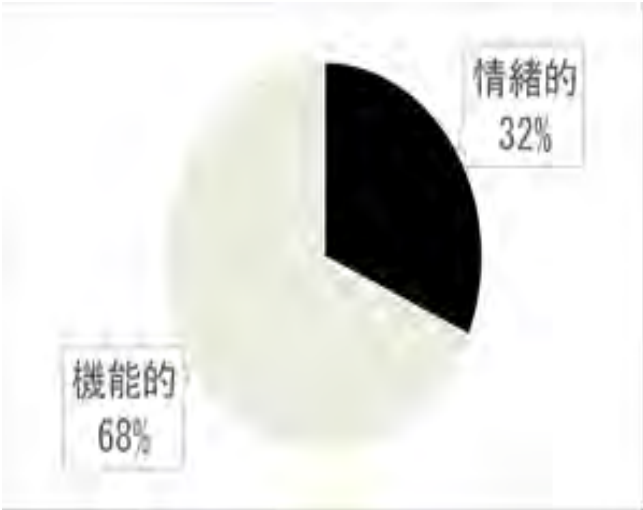
テキストマイニングのツールとしては、樋口(2004)を参考にKH Coder(Ver. 3.Alpha.13)

1. 絵作成スキルの分析結果

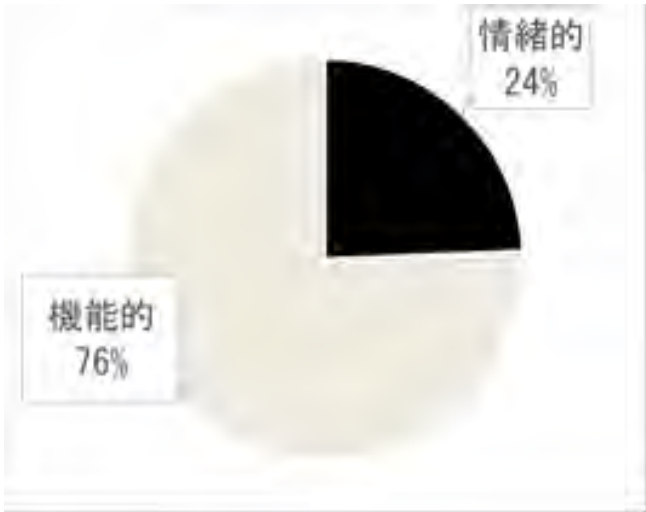
絵作成スキルのレビュー上位20位の語句の比較

ココナラ			TIMETICKET		
ありがとう	感動詞	314	思う	動詞	31
依頼	サ変名詞	139	ありがとう	感動詞	27
お願い	サ変名詞	136	イラスト	名詞	26
フィードバック	サ変名詞	112	チケット	名詞	26
イラスト	名詞	110	お願い	サ変名詞	22
描く	動詞	59	描く	動詞	22
対応	サ変名詞	56	楽しい	形容詞	18
思う	動詞	54	時間	副詞可能	17
機会	名詞	52	本当に	副詞	14
本当に	副詞	47	話す	動詞	14
丁寧	形容動詞	40	丁寧	形容動詞	12
コメント	サ変名詞	39	お話	サ変名詞	11
評価	サ変名詞	38	教える	動詞	10
イメージ	サ変名詞	36	自分	名詞	10
満足	サ変名詞	36	素敵	形容動詞	10
迅速	形容動詞	34	良い	形容詞	10
お待ち	サ変名詞	32	絵	名詞 C	9
嬉しい	形容詞	32	機会	名詞	9
修正	サ変名詞	30	購入	サ変名詞	9
可愛い	形容詞	28	話	サ変名詞	9

1)ココナラ

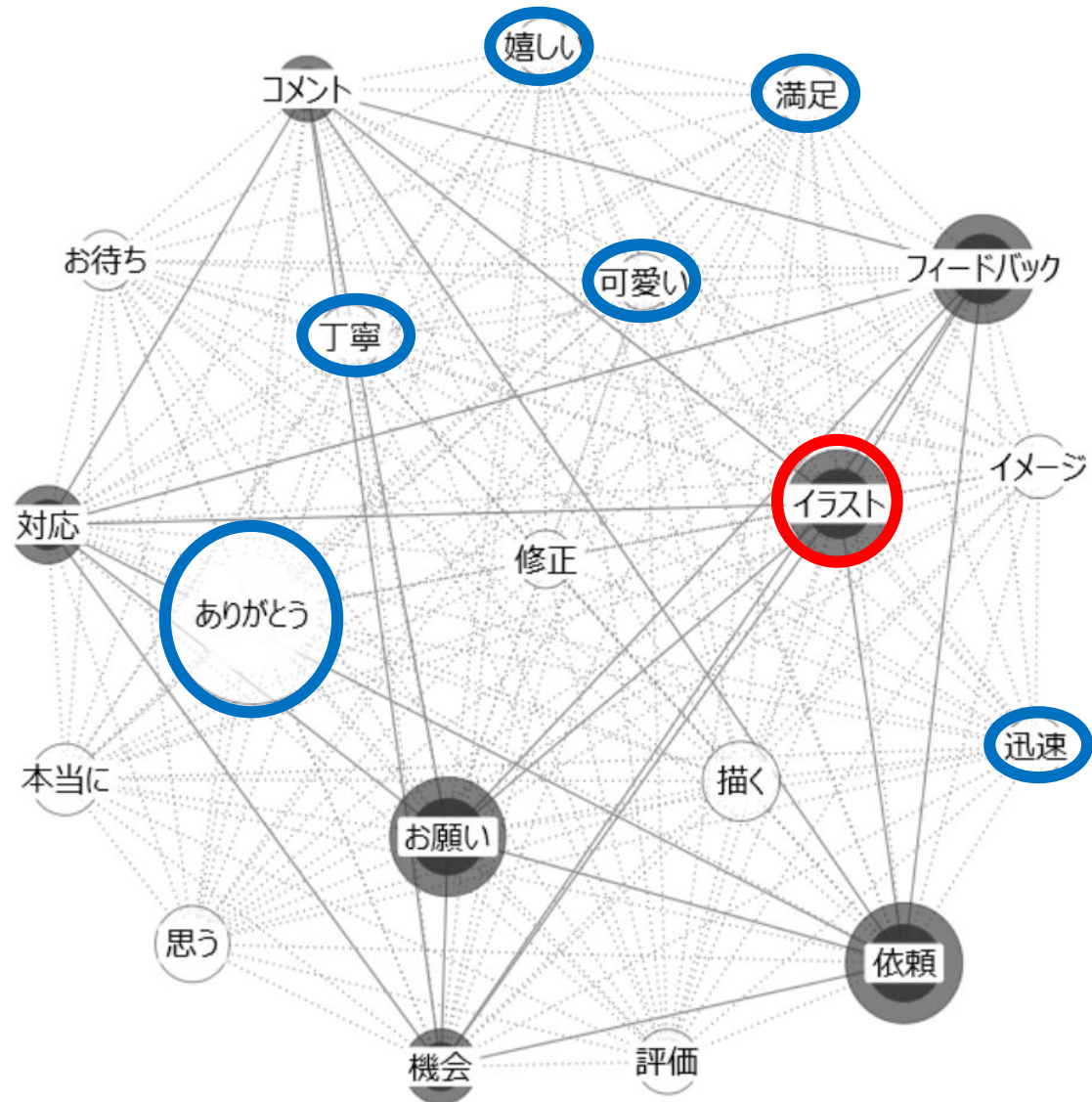


2) TIMETICKET

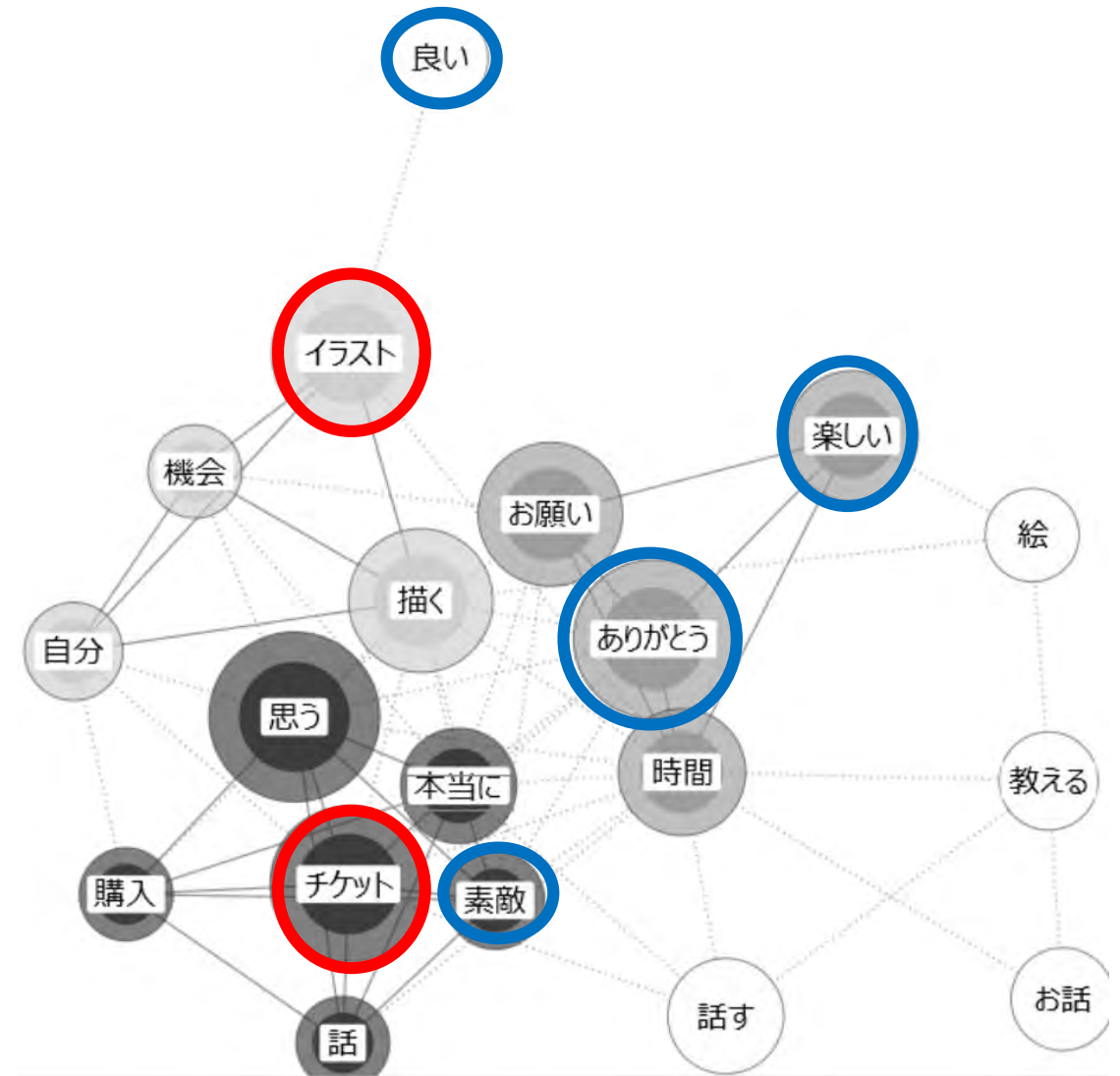


絵作成スキルのレビュー上位20位の共起ネットワーク比較

ココナラ



TIMETICKET



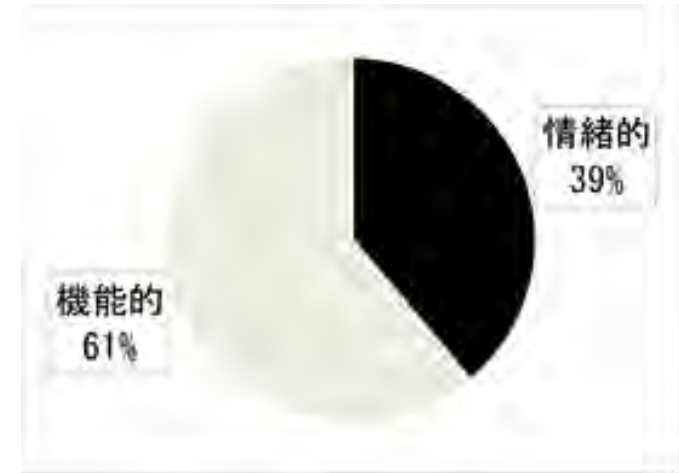
テキストマイニングのツールとしては、樋口(2004)を参考にKH Coder(Ver. 3.Alpha.13)

2. ホームページ作成スキルの分析結果

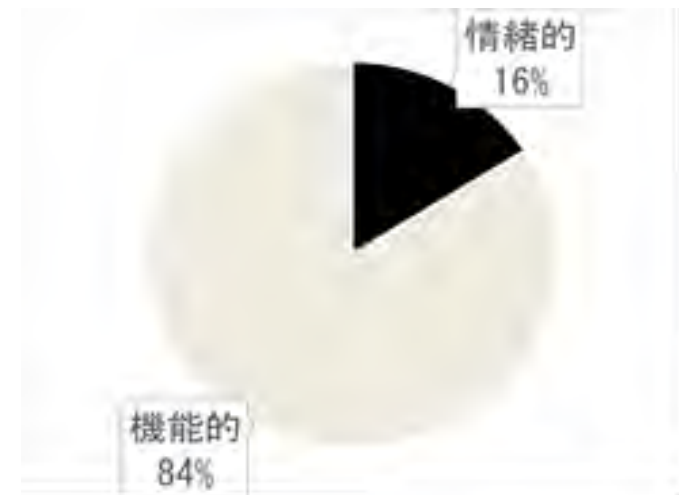
ホームページ作成スキルのレビュー上位20位の語句の比較

ココナラ			TIMETICKET		
ありがとう	感動詞	545	ありがとう	感動詞	47
フィードバック	サ変名詞	266	教える	動詞	41
お願い	サ変名詞	227	思う	動詞	35
対応	サ変名詞	140	チケット	名詞	31
丁寧	形容動詞	111	時間	副詞可能	27
思う	動詞	92	丁寧	形容動詞	27
今後	副詞可能	80	お話	サ変名詞	25
本当に	副詞	63	お願い	サ変名詞	24
感謝	サ変名詞	53	話	サ変名詞	23
利用	サ変名詞	50	購入	サ変名詞	22
依頼	サ変名詞	49	相談	サ変名詞	22
サイト	名詞	48	質問	サ変名詞	17
大変	形容動詞	48	副業	名詞	17
満足	サ変名詞	48	分かる	動詞	17
迅速	形容動詞	46	聞く	動詞	16
助かる	動詞	38	会う	動詞	15
素晴らしい	形容詞	38	内容	名詞	15
誠に	副詞	36	本当に	副詞	15
スムーズ	形容動詞	34	知識	名詞	14
言う	動詞	33	今後	副詞可能	13

1)ココナラ



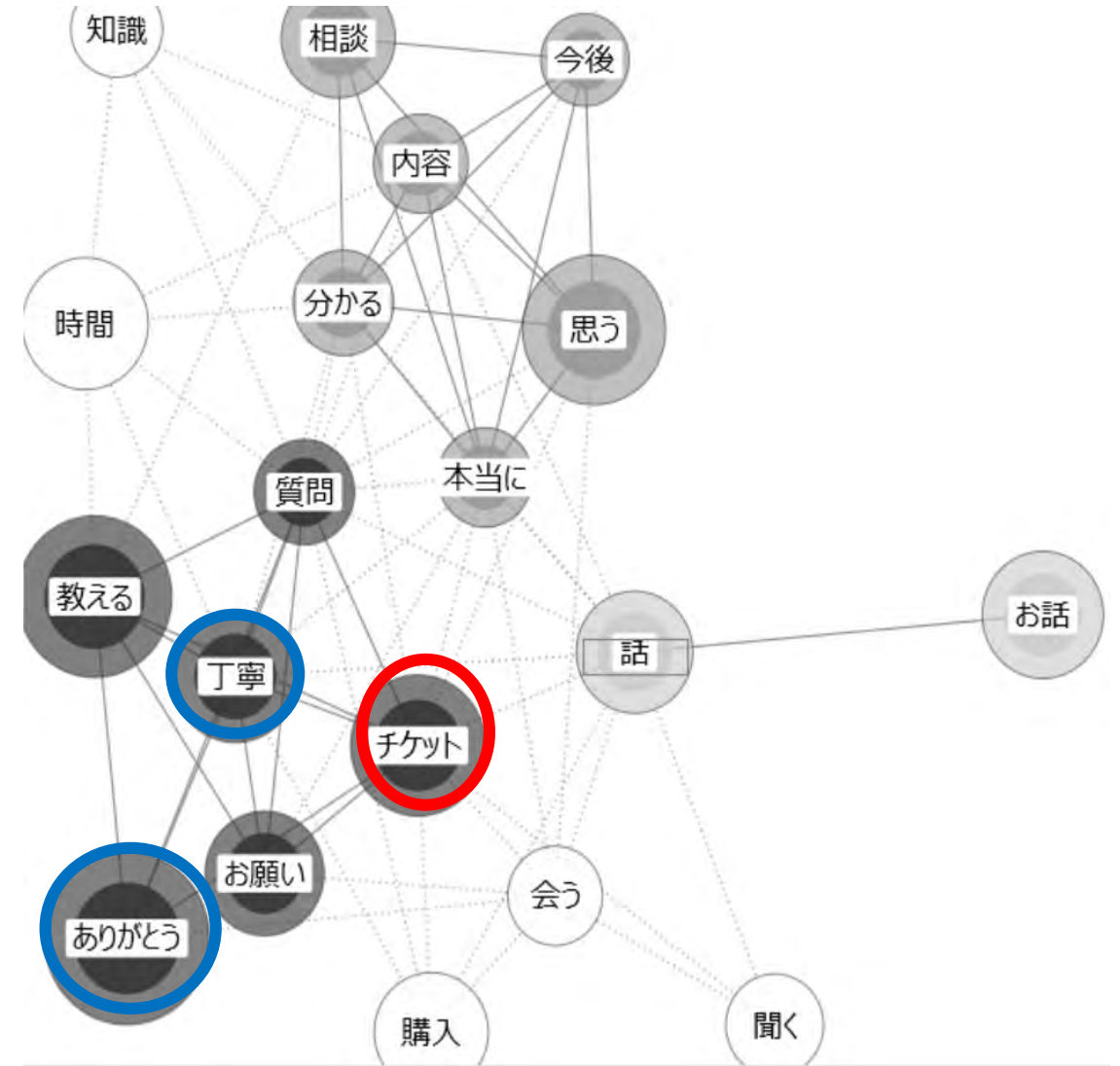
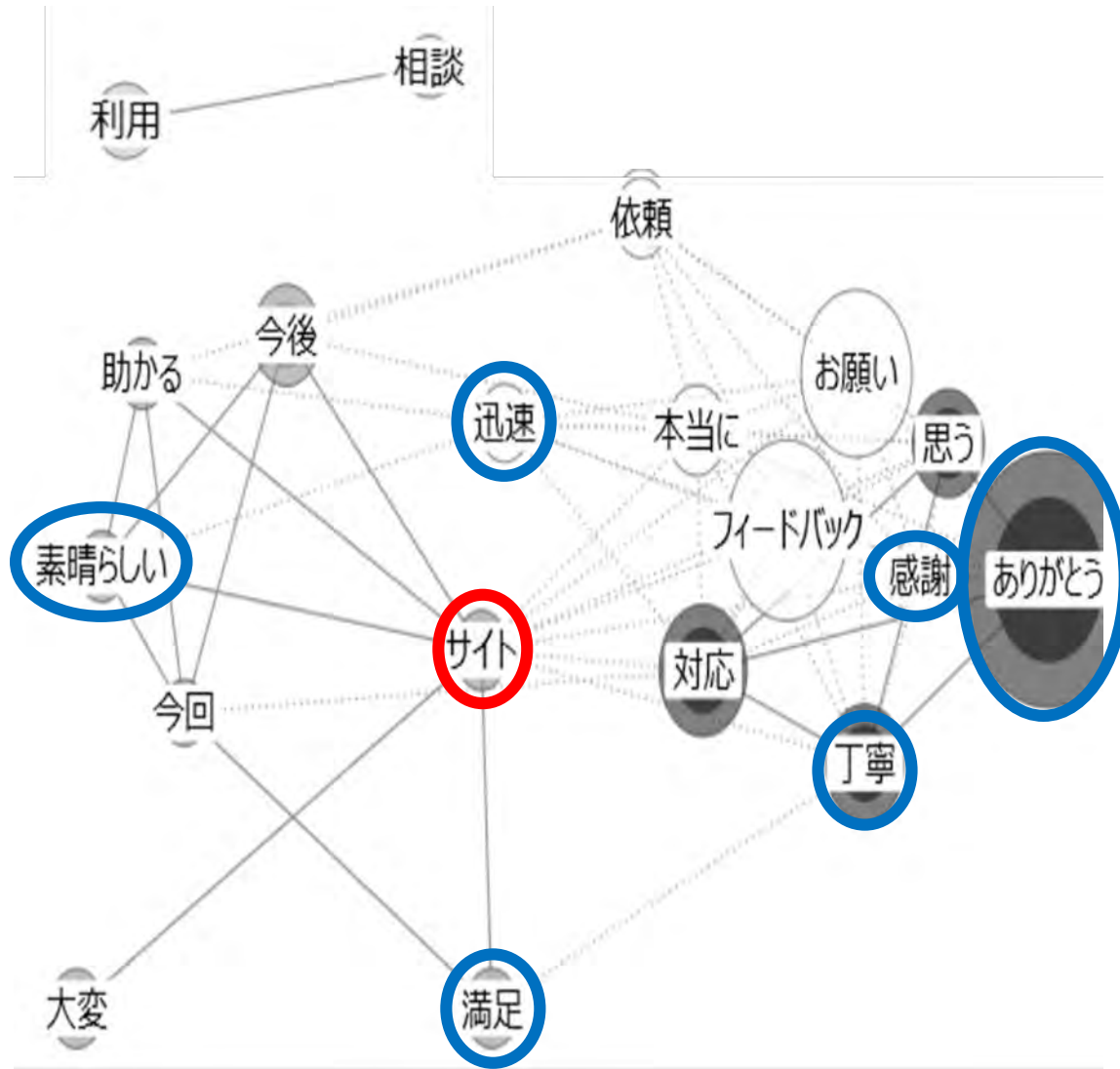
2) TIMETICKET



ホームページ作成スキルのレビュー上位20位の共起ネットワーク比較

ココナラ

TIMETICKET



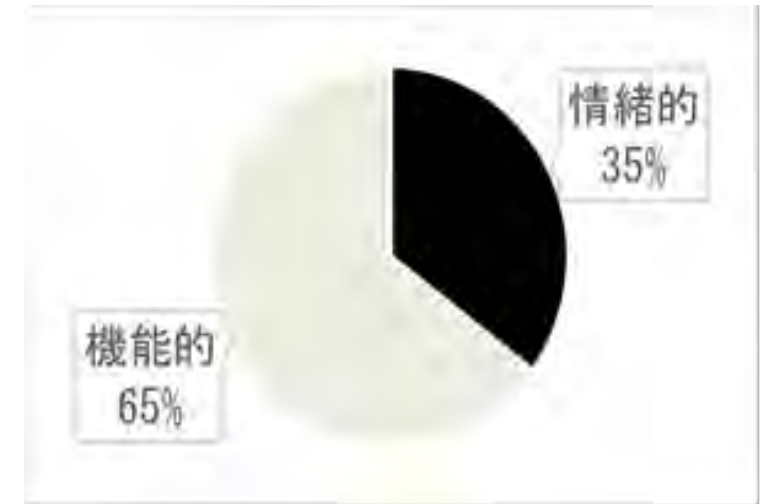
テキストマイニングのツールとしては、樋口(2004)を参考にKH Coder(Ver. 3.Alpha.13)

3. 写真撮影スキルの分析結果

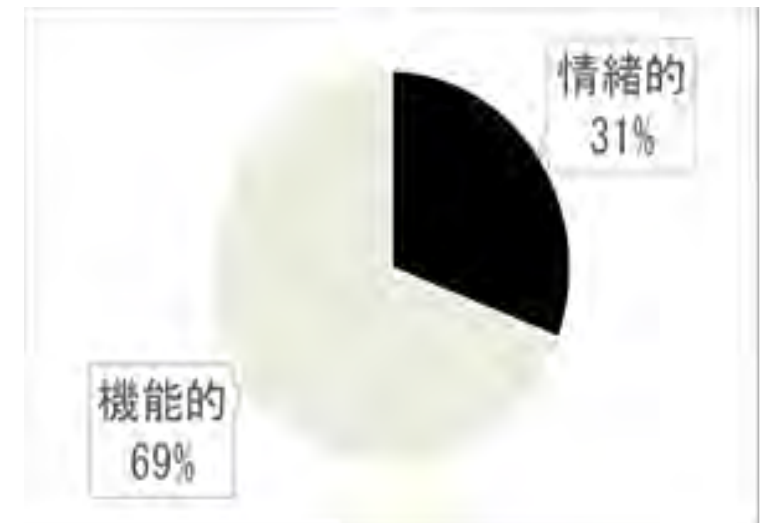
写真撮影スキルのレビュー上位20位の語句の比較

ココナラ			TIMETICKET		
ありがとう	感動詞	219	写真	名詞	654
お願い	サ変名詞	105	撮影	サ変名詞	531
フィードバック	サ変名詞	95	撮る	動詞	398
撮影	サ変名詞	63	ありがとう	感動詞	334
写真	名詞	57	お願い	サ変名詞	331
機会	名詞	40	思う	動詞	224
対応	サ変名詞	39	楽しい	形容詞	188
依頼	サ変名詞	35	時間	副詞可能	187
思う	動詞	29	良い	形容詞	131
大変	形容動詞	24	素敵	形容動詞	125
満足	サ変名詞	24	満足	サ変名詞	125
言う	動詞	23	機会	名詞	109
丁寧	形容動詞	23	プロフィール	名詞	107
利用	サ変名詞	22	自分	名詞	94
嬉しい	形容詞	21	緊張	サ変名詞	90
商品	名詞	20	笑顔	名詞	85
迅速	形容動詞	20	自然	形容動詞	81
お待ち	サ変名詞	19	丁寧	形容動詞	80
素敵	形容動詞	19	たくさん	副詞可能	76
良い	形容詞	16	対応	サ変名詞	75

1)ココナラ

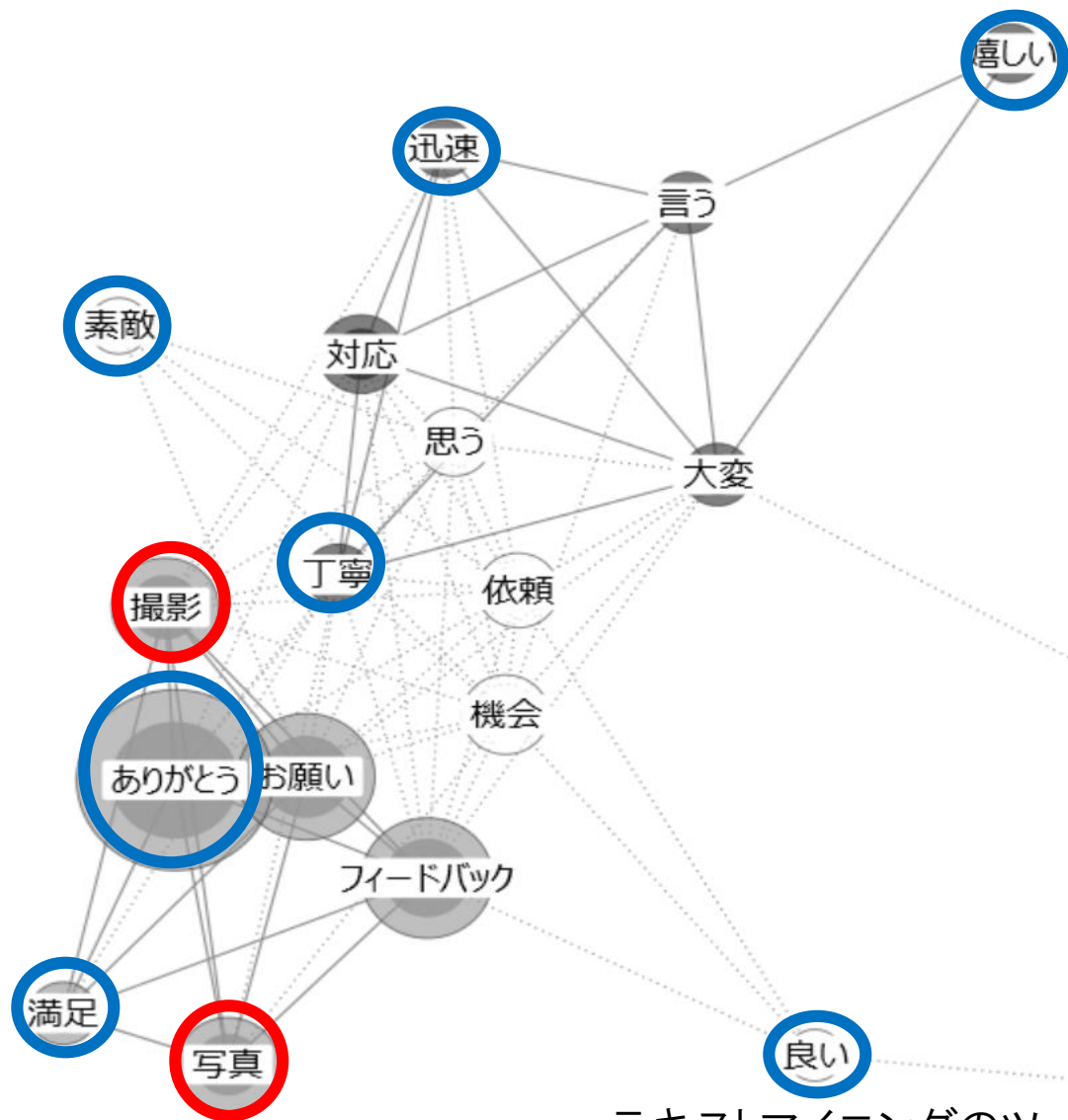


2) TIMETICKET

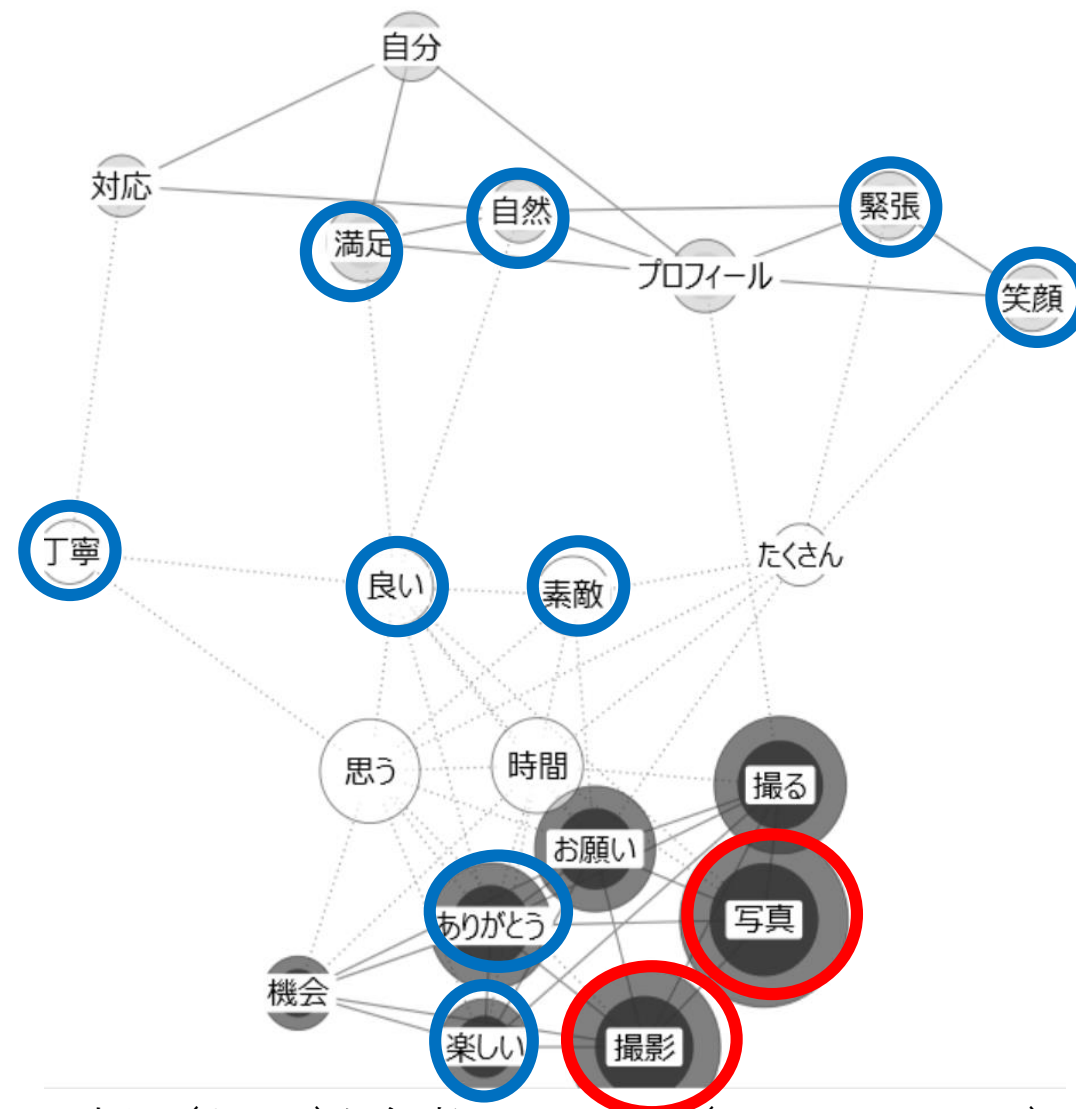


写真撮影スキルのレビュー上位20位の共起ネットワーク比較

ココナラ



TIMETICKET



テキストマイニングのツールとしては、樋口(2004)を参考にKH Coder(Ver. 3.Alpha.13)

カイ2乗検定による2社の差異分析

	絵作成			ホームページ作成			写真撮影スキル		
	情緒的	機能的	全体	情緒的	機能的	全体	情緒的	機能的	全体
ココナラ	450	974	1424	795	1250	2045	322	591	913
TIMETICKET	77	239	316	74	389	463	1239	2786	4025
合計	527	1213	1740	869	1639	2508	1561	3377	4938
期待度数									
	情緒的	機能的	全体	情緒的	機能的	全体	情緒的	機能的	全体
ココナラ	431.29	992.71	1424	708.57	1336.43	1424	288.62	624.38	1424
TIMETICKET	95.71	220.29	316	160.43	302.57	316	1272.38	2752.62	316
合計	527	1213	1740	527	1213	1740	527	1213	1740
期待度との差									
	情緒的	機能的		情緒的	機能的		情緒的	機能的	
ココナラ	0.81	0.35		10.54	5.59		3.86	1.78	
TIMETICKET	3.66	1.59		46.56	24.69		0.88	0.40	
差の合計	6.41			87.38			6.93		
p値	0.01	<0.05		0.00	<0.05		0.01	<0.05	

4. 結論とインプリケーション

結論

2社の感情の生成状況に違いがある

理論的貢献

先行研究では情緒的価値がアプリケーションのリテンションを促すと指摘されていたのに対しそれをシェアリングサービスの文脈で検証し経験的証拠を提示

実務的貢献

同じスキルシェアリングサービスにおいても企業によって情緒的価値が生成されるスキルが異なることがわかった
各社がどのスキルを重点的に強化すべきかを選択する際の参考になる可能性がある

ご静聴ありがとうございました