

Анализ отзывов об интернет-магазине, оставляемых пользователями сервиса «Яндекс.Маркет»

Введение

Интернет-магазины стремятся **повысить удовлетворенность и лояльность** своих покупателей. В этом помогает **анализ текстов отзывов, оставляемых покупателями**. Однако без использования специальных методов интеллектуального анализа текстовой информации невозможно полноценно использовать отзывы для анализа сильных и слабых сторон, а также приоритетности решения тех или иных проблем. Мы предлагаем **анализ текстовых отзывов в сочетании с числовыми рейтингами для Вашего магазина и магазинов-конкурентов**. Благодаря отсутствию необходимости проведения полевых исследований **стоимость анализа минимальна**, а результаты намного более объективны (так как **анализируются факты**) и содержательны (**анализируются целые тексты**) по сравнению с получаемыми опросным путем.

Яндекс
маркет

Поиск Почта Карты **Маркет** Новости Словари Блоги Видео Картинки ещё ▾

Найти

Настройка
Мой Маркет ▾
Регион: Санкт-Петербург

Отзывы о магазине МТ-Онлайн

Сортировать по: [дате](#) [оценке](#) [полезности](#) ☆☆☆☆ оценить магазин [Написать отзыв](#)

Рейтинг магазина

☆☆☆☆☆
на основе 67 оценок покупателей и данных службы качества Маркета

Отзывы с оценкой:

- ☆☆☆☆☆ 67 отзывов
- ☆☆☆☆☆ 45 отзывов
- ☆☆☆☆☆ 18 отзывов
- ☆☆☆☆☆ 77 отзывов
- ☆☆☆☆☆ 184 отзыва

Купить в этом магазине

[Panasonic KX-TG5512RUB](#)
2 630 руб. в наличии
Доставка: в г. Санкт-Петербург — 400 руб., возможен самовывоз

Ирина
☆☆☆☆☆ отличный магазин
[Подробные оценки](#)
Два раза заказывала мелкую технику - блендер и чайник. Забирала сама. Пункт самовывоза расположен удобно - совсем рядом с метро. При тебе открывают товар и проверяют работоспособность. Нареканий никаких. Уверена, буду заказывать у вас еще.
[Ответ магазина](#) Спасибо за Ваш отзыв! Будем рады видеть Вас вновь! Отзыв полезен? [Да](#) 1 / [Нет](#) 0

elena14
☆☆☆☆☆ хороший магазин
[Подробные оценки](#)

Удобство заказа	☆☆☆☆
Доставка заказа	☆☆☆☆
Качество товара	☆☆☆☆

Цель

Максимально полное использование маркетинговой информации, доступной фирме, для поддержки принятия решений относительно движущих сил удовлетворенности и лояльности покупателей.

План анализа

1. Анализ числовых рейтингов

1. Подробный описательный анализ числовых рейтингов (за год в целом и в динамике по месяцам или более широким интервалам в зависимости от общего количества отзывов за последний год)
 - Средний и медианный рейтинги с разбивкой по периодам и выявлением тенденции (происходит ли статистически значимое падение рейтинга или рост), доверительные интервалы удовлетворенности клиентов в целом и для каждого периода времени
 - Определение того, влияют ли предыдущие отзывы на последующие
 - Распределение рейтингов (% рейтингов с 1, 2, 3, 4 и 5 баллами) с разбивкой по периодам
 - Показатели Top-2 (сумма отзывов с рейтингам 4 и 5), Bottom-2 (доля отзывов с рейтингами 1 и 2) и аналог показателя Net Promoter Score (Top-2 за вычетом Bottom-2)
2. Для отзывов с подробными оценками расчеты из пункта 1 для каждого из трех аспектов покупки:
 - Удобства заказа
 - Удовлетворенностью доставкой заказа
 - Качества товара

3. На основе отзывов с подробными оценками выявление скрытой важности (%)¹ следующих составляющих удовлетворенности покупкой:
 - Удобства заказа
 - Удовлетворенностью доставкой заказа
 - Качества товара

Выявление скрытой важности позволяет понять, что покупатели в действительности больше всего ценят при покупках в магазине и на какие критерии ориентируются, выставляя оценку. Понимание ключевых драйверов позволяет повысить удовлетворенность и, как следствие, рейтинг магазина.

II. Анализ текстовой информации

1. Статистика встречаемости слов в отзывах в целом и по периодам времени. При анализе учитывается морфология русского языка.
2. Выделение факторов (групп слов, встречающихся в тексте совместно и описывающих ключевые причины, упоминаемых покупателями в качестве сильных и слабых сторон: например, цена/качество/доставка/работа персонала и т. п.)
3. Выявления сильных и слабых сторон магазина на основе выраженности тех или иных факторов в отзывах
4. Сегментация отзывов по содержанию. Интерпретация сегментов. Оценка доли каждого сегмента в целом и в разные периоды времени.
5. Оценка скрытой важности факторов (степени влияния присутствия в отзыве тех или иных эмоций/жалоб на общую оценку) и формирование выводов о приоритетности решения тех или иных проблем. Выявление скрытой важности позволяет понять, что покупатели в действительности больше всего ценят при покупках в магазине и на какие критерии ориентируются, выставляя оценку. Понимание ключевых драйверов позволит повысить удовлетворенность и, как следствие, рейтинг магазина.

Основные методы

- Deskriptivnyy statisticheskiy analiz i proverka gipotez
- Regressiynnyy analiz
- Shapley Value decomposition
- Derevyia regressii i klassifikatsii
- Analiz glavnykh komponent
- Tekhnologii text mining

Формат представления

Отчет в формате Microsoft Word и Pdf (20-25 страниц)

Срок подготовки отчета

12 рабочих дней

Стоимость

55000 рублей² за анализ по 1 магазину. Стоимость анализа каждого следующего магазина (например, анализ отзывов магазина-конкурента) - 50000 рублей.

¹ Скрытая важность – оценка влияния данных атрибутов на общую оценку, отражающая существенность атрибута для покупателей и, соответственно, то, насколько атрибут можно считать движущей силой удовлетворенности и/или лояльности

² Не облагается НДС, так как исполнитель использует УСН