

CASE STUDY




サービス

RichRelevance パーソナライゼーション サービス (Recommend™ と NLP の適用、Discover™、Engage™)

セグメント

POPカルチャー、CD / DVD、書籍、コミック、ゲームソフトウェアなどの消費財

目的

今までのパーソナライズレコメンデーションに加え、自然言語処理 (NLP) に基づく類似性レコメンダルゴリズムを使用し、デジタルチャネルでの顧客体験と顧客の関心を向上させます。NLP戦略は、これまでのレコメンデーション技術ではレコメンドが困難であったロングテール製品や新商品のレコメンドを改善します。

neowing.co.jp/cdjapan.co.jpは、人気のあるユニークな日本のオンラインショップで、ここ数年で高い成長を遂げています。 RichRelevanceのパーソナライズ戦略など、最先端のオンラインテクノロジーを積極的に活用して、音楽やアニメ等に関連したCD/DVD/ゲームソフト、書籍、コミック、キャラクター商品などで構成される日本のエンターテインメント商品をオンラインチャネルで販売しています。neowing.co.jp/cdjapan.co.jpは、日本だけでなく世界に向けて「日本で旬な商材の提供」を目的に、高度な顧客向けサービスの提供と共に、さまざまな商品やサービスを提供している企業です。

世界中の消費者に日本のPOPカルチャー製品を提供する同社の競争上の優位性は、200万を超える商品を扱うオンラインショップと、迅速で便利なショッピング体験にあります。オンラインショップは、最終的な購入がどこで行われるかに関係なく、カスタマージャーニーにおいて重要な役割を果たしており、Webページと電子メールでのレコメンドをすばやく簡単に利用できることを戦略的な優先事項として、登録メンバーへの素晴らしいカスタマーエクスペリエンスを提供しています。現在、約80万人の外国人が会員登録しており、月に約100万人以上の外国人が訪れる人気のサイトです。海外の方々も、日本で人気のCD、DVD、ゲームソフト、本などを検索する場合は、彼らは最初に、「CDジャパン」を検討します。実際、毎月約2万件以上の注文があり、年間売上高は15億円を超えています。

Neowing 及びCDJapan の代表取締役である片桐社長は、「Neowing/CDJapanサイトでは200万点以上の商品が登録されており、商品もロングテールの形で購入されています。このロングテールの商品では、閲覧履歴/注文履歴が少ない為に、効果的なリコメンデーションが働きにくい構造にありましたが、今回導入されたNLPテクノロジーにより、アクセスの少ない商品でも商品説明に基づく適切なリコメンデーションが働くようになりました。これにより、あまりポピュラーでない商品や専門性の高い商品などでも、類似性の高い適切な商品がリコメンドされることにより、利用者にとっても非常に便利で使いやすいサービスになっていることと想われます。」と新しくNLP戦略を追加した顧客向けサービスへの期待を語られています。

目標

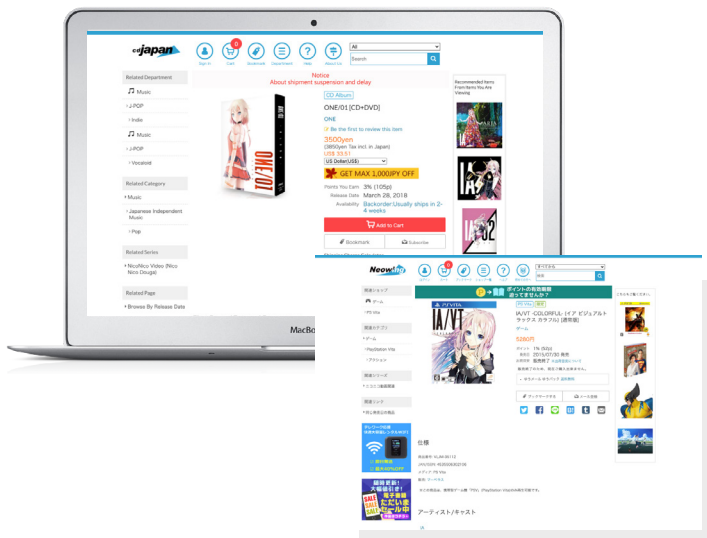
NeoWing/CDJapanは、Webでのコマースカスタマーエクスペリエンスを強化することにより、これまでのところデジタル収益を伸ばしてきました。統合された参照コンテンツ、およびレコメンデーションにより、ライフサイクル全体で顧客満足度とロイヤルティを向上させています。

新しい目標は、新規および既知のメンバーの両方へ、新商品やロングテール商品を見つけてもらうための推奨能力の向上でした。

ソリューション

ディープNLPテクノロジーの主な利点は、ユーザートラフィックが少ない商品のレコメンデーションを提供できることです(ここでの「トラフィック」とは、商品の表示/クリック/購入などのユーザーの振る舞いや対応を意味します)。 Neowing/CDJapanの商品カタログは、ユーザートラフィック量によってHIGHトラフィックとLOWトラフィックに分けられる事がわかりました。Neowing/CDJapanの商品カタ

ログのサイズとロングテールの性質により、HIGHセグメントは大量のユーザートラフィックを占めていますが、レコメンデーションを行うべき商品の大部分はLOWセグメントに分類されます。新しいNLP戦略は特にLOWセグメントの商品に対するレコメンデーションを提供するのに適しており、同社の新たな目標に対して適したソリューションであることがわかります。



ディープレコメンデーションNLPは、新商品やロングテール商品に有効

Neowing/CDJapanは本や漫画などのアイテムを多数扱っております。ロングテールとなる、こうしたアイテムを発見して頂くためには、過去の購入/クリックデータが関連付けられていなくても、これらのアイテムを表示して選んで頂くためのレコメンデーションエンジンが必要でした。RichRelevanceのディープラーニングNLPアルゴリズムを使用したディープレコメンデーションにより、ほとんどのレコメンデーションエンジンに見られる、新商品やロングテール商品がレコメンデーションされないといった制約を革新的に乗り越えることができました。このNLP戦略はNeowingのアイテムページにて使用され、CTRを4.996%増加させる事ができました。また、CDJapanでは注文毎のアイテム数を8.391%上昇させました。今後、カートページにも追加されますが、これらにより、お客様に今まで知られていなかった商品を新たに発見できる機会を増やしてくれます。

NLP類似性戦略によって恩恵を受けるトップ商品とは 結果

1. neowing.co.jpは、日本語での商品説明文をもとにしたNLP類似性レコメンデーションを実装しました。A/Bテストでは、RichRelevance自動化ツールExperience Optimizer (XO)によって管理される他のRichRelevanceレコメンデーション戦略に加えて、アイテムページでのレコメンデーション表示に対するNLP戦略の使用効果を検証しました。検証結果は下記となります。

- クリックスルー率 (CTR) の上昇は4.996%で、統計的有意性は信頼度99.9%でした。
- 平均注文値 (AOV) の上昇は6.255%で、統計的有意性は信頼度98.9%でした。
- 新商品とロングテール製品をレコメンデーションし、お客様に見つけてけるようになりました。
- NLP戦略は英語と同様に、日本語でもうまく機能する事が確認できました。

2. cdjapan.co.jpは、英語サイトにも関わらず、日本語での商品説明文をもとにしたNLP類似性レコメンデーションを実装しました。A/Bテストでは、RichRelevance自動化ツールExperience Optimizer (XO)によって管理される他のRichRelevanceレコメンデーション戦略に加えて、アイテムページでのレコメンデーション表示に対するNLP戦略の使用効果を検証しました。検証結果は下記となります。

- 訪問毎の売上は7.926% 上昇しました。統計的有意性は信頼度89.8%でした。
- コンバージョン率の上昇は3.553%で、統計的有意性は信頼度88.2%でした。
- クリックスルー率 (CTR) の上昇は4.541%で、統計的有意性は信頼度100%でした。
- 注文毎のアイテム数は8.391%上昇しました。統計的有意性は信頼度99.7%でした。



+1 415.956.1947



personalize@richrelevance.com



richrelevance.com