

ユーザー行動データのクラスタリングに基づく アプリケーションの離脱分析

キヤノン株式会社 石田智也

従来手法の問題点

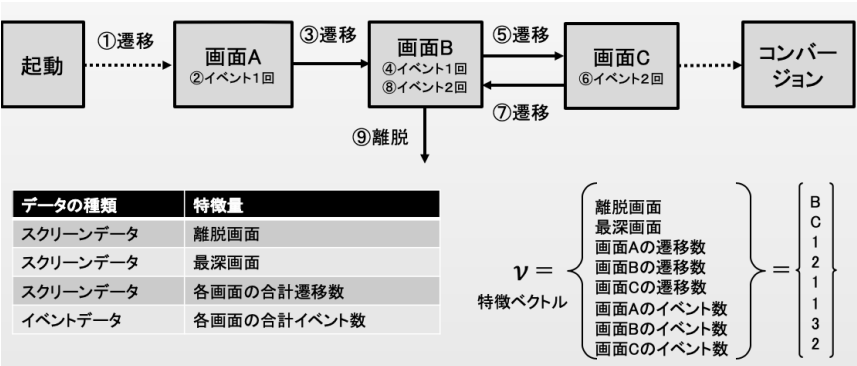
ユーザー行動を分析するために離脱経路分析という手法がある。離脱経路分析では画面情報を元に離脱する経路を分析するが、2つの課題がある。1点目の課題は、**同じ経路でもイベントに違いがあると離脱の要因が異なる**点である。2点目の課題は**画面数が多い場合に離脱の経路を特定するのが難しい**点である。

手法・ツールの適用による解決

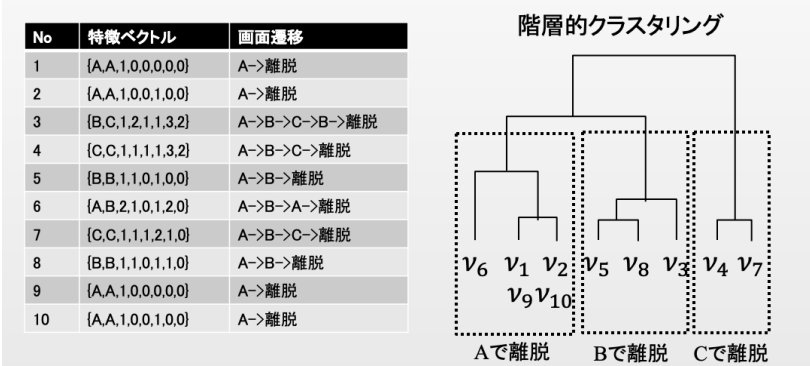
従来手法の1点目の課題の対策として、画面に関するデータだけでなく、**イベントに関するデータ**も含めて特徴量を抽出し、ユーザー行動をモデル化する。2点目の課題の対策として、**ユーザーの行動をクラスタリング**し、グループごとに離脱の分析をする。

提案手法

課題1に対する対策（イベントも含めたモデル化）

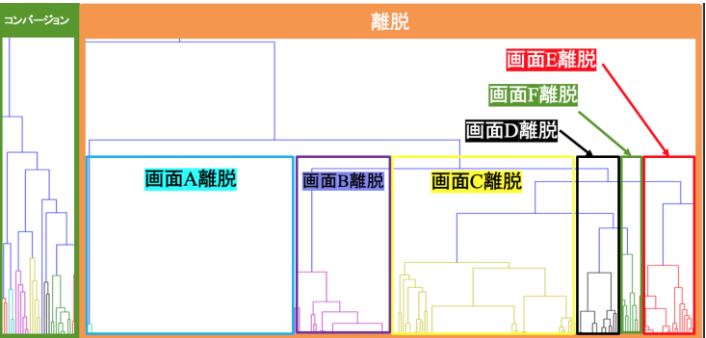


課題2に対する対策（クラスタリング）



ケーススタディ

実際にスマートフォンのアプリケーションに提案手法を適用し、ユーザー行動をモデル化してクラスタリングを実施した。



クラスタリングによって得られたグループごとに、年齢、性別などのユーザー属性からペルソナを設定し、ユーザー行動を踏まえて離脱の要因を推定した。

評価

ケーススタディでは、クラスタリングしたグループごとにペルソナを策定した。実際に、ペルソナの属性に近いユーザーにヒアリングを行い、導き出した課題が実際のユーザーの考える課題に近いことがわかったため、提案手法の有効性を検証することができた。

汎用性

提案手法の検証はスマートフォンのアプリケーションで実施したが、Webサイト、Webアプリ、Windows, macOSなどDesktopアプリでも汎用的に使える手法である。