

# WASO

## A. Churn Rate 改善のために（現状 6 ヶ月以内の離脱率 65%→50%へ）

### 1. なぜ離脱するか？

- a. オペレーション上の問題
  - i. 顧客側の遅延か、デリバリー側か⇒messenger で確認
    - a) 何が原因の遅延か
- b. 顧客のメニューに対する飽き→
  - i. サインアップ要因と継続要因は違う
    - a) 何が継続の要因か・・・安さ？便利さ？時間帯が選択できるから？

### 2. どんな顧客が離脱するか

ハード面（引越しや人事異動に伴う離脱）とソフト面（飽きや不満による離脱）

- a. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない男性の数
- b. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない女性の数
  - 【目的】→性別を意識したメニューを作れるのでは？
- c. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない English の数
- d. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない French の数
- e. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない German の数
- f. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない Italian の数
- g. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない European の数
- h. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない South Asian の数
- i. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない Chinese の数
- j. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない Japanese の数
- k. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない East Asians の数

【目的】→国籍を意識したメニューを作れるのでは？

（日本人にはカレーのメニューが人気なのでカレーのメニューバリエーションを増やすなど）

- l. 過去 6 ヶ月以内の St.Paul エリアで注文をしていない客数
- m. 過去 6 ヶ月以内の Liverpool エリアで注文をしていない客数
- n. 過去 6 ヶ月以内の London Wall エリアで注文をしていない客数
- o. 過去 6 ヶ月以内の MUFG エリアで注文をしていない客数
- p. 過去 6 ヶ月以内の Insurance エリアで注文をしていない客数
- q. 過去 6 ヶ月以内の Monument エリアで注文をしていない客数

【目的】近くに競合が多い(itsu や wasabi など)ことも関連する  
のかを知れ、競合他社とのメニューの差別化を測れるのでは？

- r. 過去 6 ヶ月以内に注文をしていない客の継続オーダー数をグラフ化（例：サインアップから 10 個ぐらいしかオーダーしていないのか、若しくは 100 個以上オーダーしている客が離脱しているのか）

【目的】新規客が離脱しているのか、継続客が何らかの理由（飽きや転勤）で離脱しているのかを明らかにするため

---

## 【長期目標（ゴール）】

- ・ Python と SQL の実務的な知識を身につけ、実際のデータから顧客分析ができるようになる

## 【短期目標】

- ・ 1 月末までに Python と SQL の基礎固める

- ・ 2月以降から少しずつデータ解析を行う

・改善策

- ・ デリバリースタッフ用の WASO アプリの作成はどうか
  - オーダーシートの情報アプリに表示され簡易化されるとデリバリーの準備時間が少なくなるのでは