

LINE 公式アカウントについての意識調査

東洋大学経営学部マーケティング学科峰尾ゼミナールでございます。

現在、私たちはチャットボットを用いた LINE 公式アカウントに対するユーザーの意識調査を行っております。それに関してこのアンケートを作成いたしました。

回答結果はコンピューターで統計的に処理されるので、プライバシーは保護されます。

また、学術研究以外の目的でデータが使用されることはなく、研究終了後、回収したアンケートは処分いたします。

つきましては大変お手数ではございますが、私どもの純粋な学術研究の趣旨をご理解の上、ご協力の程よろしくお願いいたします。

Q1.あなたはスギ薬局を知っていますか？

1.はい 2.いいえ

Q2.あなたはスギ薬局に興味がありますか。

1.はい 2.いいえ

左側の画像は AI を搭載した公式アカウント（AI）、右側は AI を搭載していない公式アカウント（企業）とのトーク画面のスクリーンショットです。

これらのメッセージ内容をよく読み、質問にお答えください。



Q3.左側(AI)のメッセージを読んで、この企業に対する興味の程度の変化についてお答えください。

- 1.下がった 2.少し下がった 3.少し上がった 4.上がった

Q4.右側（企業）のメッセージを読んで、この企業に対する興味の程度の変化についてお答えください。

- 1.下がった 2.少し下がった 3.少し上がった 4.上がった

以下のキャラクター達は、スギ薬局 LINE 公式アカウントの広報担当です。

3匹の簡単な自己紹介文を読んで、次の質問へお進みください。

ハトソン	スーギー	マッスル・ザ・スギ・パンダ
		
<ul style="list-style-type: none">・ 礼儀正しい伝書鳩・ いいものをお客様に提供することをモットーにしている	<ul style="list-style-type: none">・ 人間年齢 32歳・ 縁側でゆったりまったりのんびりする事が好き	<ul style="list-style-type: none">・ スギ薬局のムードメーカー・ お客様に笑顔になってもらう事が生きがい

以下の8つの画像は、先程紹介したキャラクターとのトーク画面になります。

メッセージ内容と赤枠で囲われた条件（性別・職業・趣味）をよく見て、質問にお答えください。

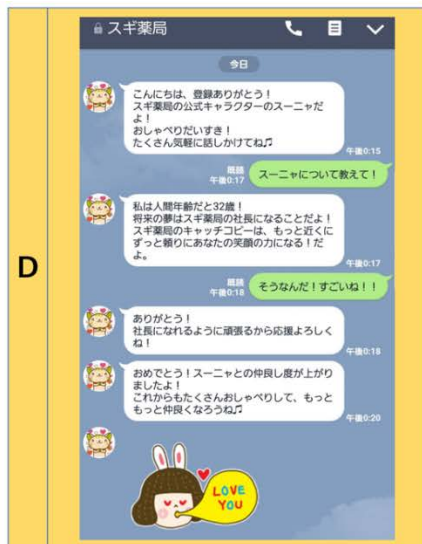
<p>A</p>  <p>このキャラクターはあなたと趣味が同じです</p>	<p>B</p>  <p>このキャラクターはあなたと性別が同じです</p>	<p>C</p>  <p>このキャラクターはあなたと性別が同じです</p>
---	---	---



Q5. 8つの画像のメッセージ内容と赤枠で囲われた条件（性別・職業・趣味）をよく見て、総合的にどのくらい**信用できるか**順位付け（1位～8位）してください。

Q6. 8つの画像のメッセージ内容と赤枠で囲われた条件（性別・職業・趣味）をよく見て、総合的にどのくらい**魅力を感じるか**順位付け（1位～8位）してください。

以下の8つの画像のメッセージ内容をよく見て、質問にお答えください。



Q7.8つの画像のメッセージ内容をよく見て、総合的にどのくらい信用できるか順位付け（1位～8位）してください。

Q8.8つの画像のメッセージ内容をよく見て、総合的にどのくらい魅力を感じるか順位付け（1位～8位）してください。

Q9.あなたの職業を教えてください。

- | | | | | | |
|-------|-------|-------|----------|-----------|--------|
| 1.小学生 | 2.中学生 | 3.高校生 | 4.専門学生 | 5.大学生 | 6.大学院生 |
| 7.会社員 | 8.公務員 | 9.専門職 | 10.フリーター | 11.主婦(主夫) | 12.その他 |

Q10.あなたの休日の過ごし方を教えてください。

- | | |
|-----------|----------|
| 1.アウトドア中心 | 2.インドア中心 |
|-----------|----------|

Q.性別

- | | |
|------|------|
| 1.男性 | 2.女性 |
|------|------|

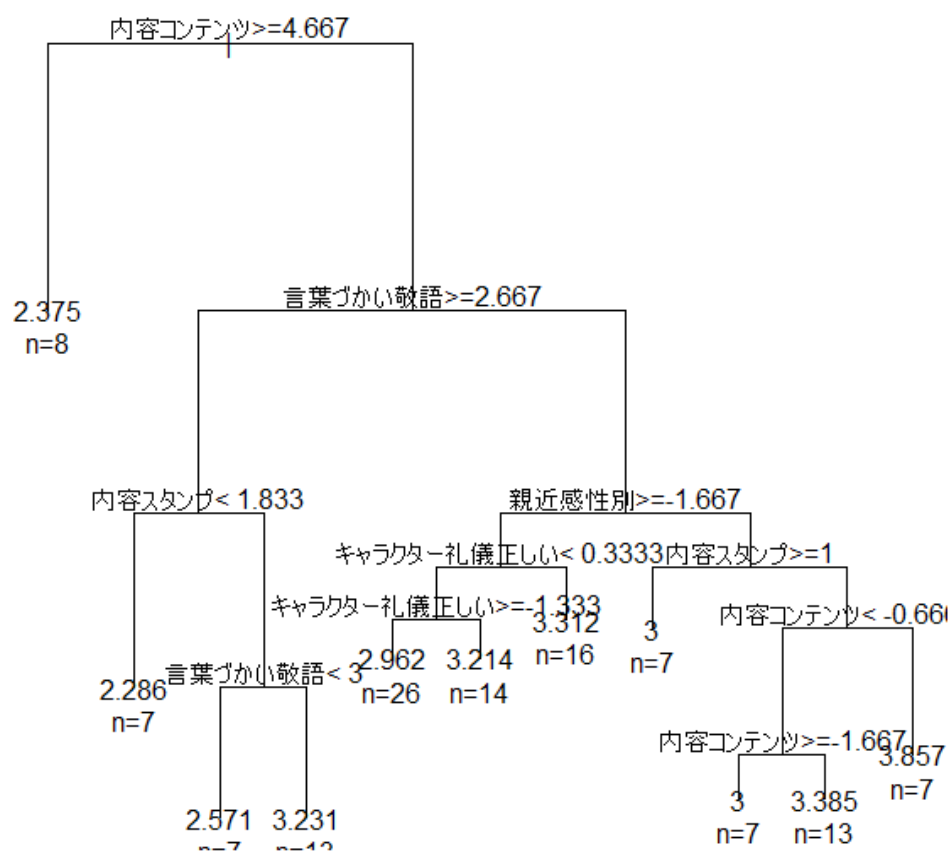
Q.年齢

- | | | | |
|-----------|------------|------------|-----------|
| 1. ～19歳 | 2. 20～24歳 | 3. 25～29歳 | 4. 30～34歳 |
| 5. 35～39歳 | 6. 40～44歳 | 7. 45～49歳 | 8. 50～54歳 |
| 9. 55～59歳 | 10. 60～64歳 | 11. 65～69歳 | 12. 70歳～ |

- 1) root 125 43.4880000 3.064000
- 2) 内容コンテンツ>=4.666667 8 5.8750000 2.375000 *
- 3) 内容コンテンツ< 4.666667 117 33.5555600 3.111111
- 6) 言葉づかい敬語>=2.666667 27 14.0740700 2.814815
- 12) 内容スタンプ< 1.833333 7 3.4285710 2.285714 *
- 13) 内容スタンプ>=1.833333 20 8.0000000 3.000000
- 26) 言葉づかい敬語< 3 7 3.7142860 2.571429 *
- 27) 言葉づかい敬語>=3 13 2.3076920 3.230769 *
- 7) 言葉づかい敬語< 2.666667 90 16.4000000 3.200000

- 14) 親近感性別 ≥ -1.666667 56 8.1250000 3.125000
 28) キャラクター礼儀正しい < 0.333333 40 3.9000000 3.050000
 56) キャラクター礼儀正しい ≥ -1.333333 26 0.9615385 2.961538 *
 57) キャラクター礼儀正しい < -1.333333 14 2.3571430 3.214286 *
 29) キャラクター礼儀正しい ≥ 0.333333 16 3.4375000 3.312500 *
 15) 親近感性別 < -1.666667 34 7.4411760 3.323529
 30) 内容スタンプ ≥ 1 7 0.0000000 3.000000 *
 31) 内容スタンプ < 1 27 6.5185190 3.407407
 62) 内容コンテンツ < -0.666667 20 3.7500000 3.250000
 124) 内容コンテンツ ≥ -1.666667 7 0.0000000 3.000000 *
 125) 内容コンテンツ < -1.666667 13 3.0769230 3.384615 *
 63) 内容コンテンツ ≥ -0.666667 7 0.8571429 3.857143 *

分析結果：Q3 AI興味×Q6 青カードの魅力性

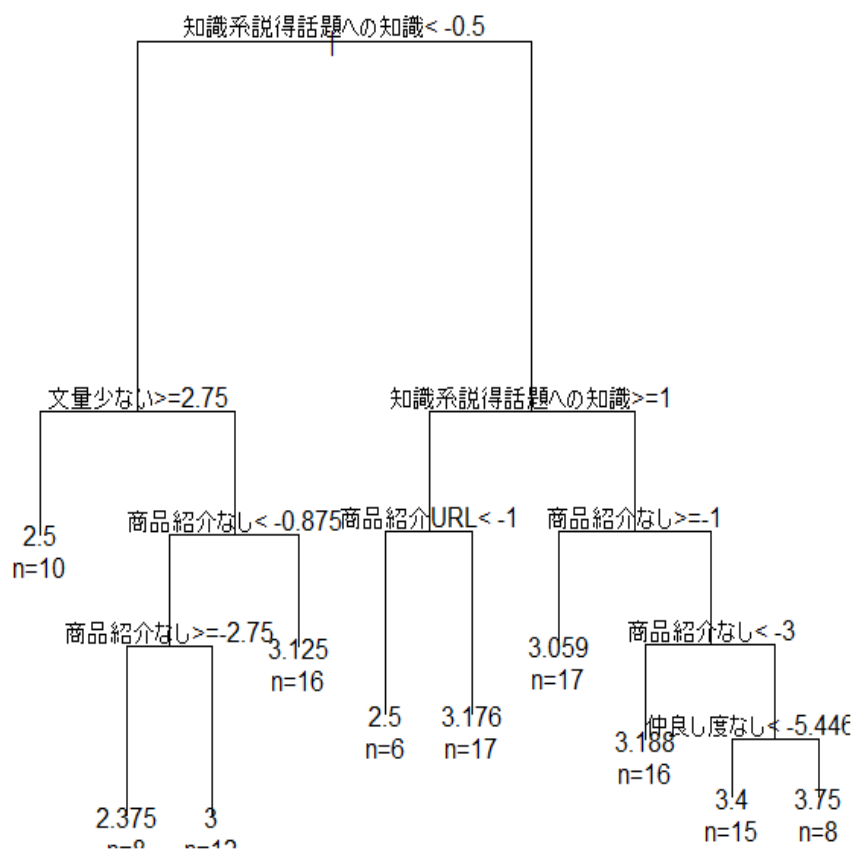


n= 125

node), split, n, deviance, yval
 * denotes terminal node

1) root 125 43.4880000 3.064000
2) 言葉づかいタメ口>=5.333333 11 4.5454550 2.636364 *
3) 言葉づかいタメ口< 5.333333 114 36.7368400 3.105263
6) キャラクター礼儀正しい< 1.833333 89 28.8988800 3.033708
12) 内容スタンプ>=2.666667 8 6.0000000 2.500000 *
13) 内容スタンプ< 2.666667 81 20.3950600 3.086420
26) 親近感性別>=0.6666667 11 2.1818180 2.727273 *
27) 親近感性別< 0.6666667 70 16.5714300 3.142857
54) 親近感性別< -0.3333333 57 12.5614000 3.087719
108) 言葉づかいタメ口>=1.5 11 3.6363640 2.818182 *
109) 言葉づかいタメ口< 1.5 46 7.9347830 3.152174
218) キャラクター礼儀正しい< -1.333333 34 3.8823530 3.058824
436) 親近感性別>=-2.166667 17 0.9411765 2.941176 *
437) 親近感性別< -2.166667 17 2.4705880 3.176471 *
219) キャラクター礼儀正しい>=-1.333333 12 2.9166670 3.416667 *
55) 親近感性別>=-0.3333333 13 3.0769230 3.384615 *
7) キャラクター礼儀正しい>=1.833333 25 5.7600000 3.360000
14) 内容コンテンツ>=2.5 8 0.0000000 3.000000 *
15) 内容コンテンツ< 2.5 17 4.2352940 3.529412 *
50 件以上の警告がありました（最初の 50 個の警告を見るには warnings() を使って下さい）

分析結果：Q3 AI 興味×Q7 黄カードの信憑性



n= 125

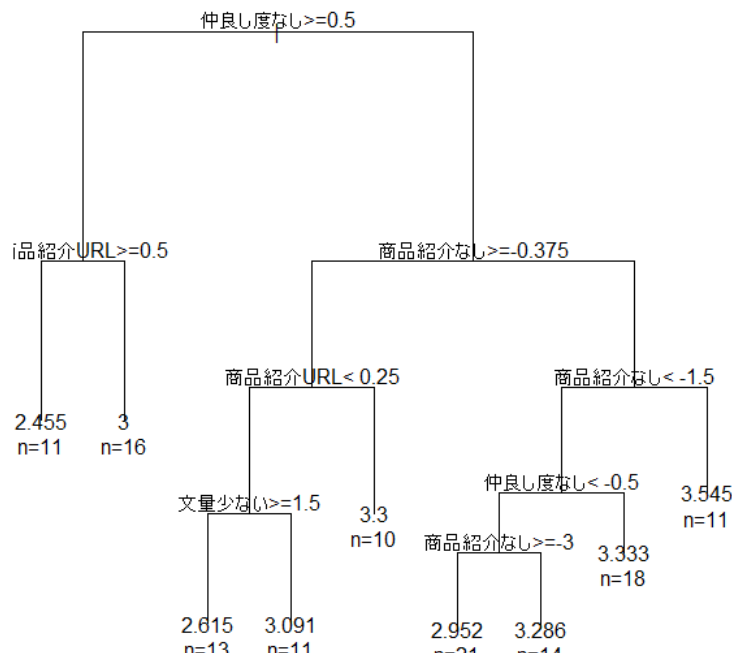
node), split, n, deviance, yval

* denotes terminal node

- 1) root 125 43.4880000 3.064000
- 2) 知識系説得話題への知識 < -0.5 46 16.6087000 2.826087
 - 4) 文量少ない >= 2.75 10 6.5000000 2.500000 *
 - 5) 文量少ない < 2.75 36 8.7500000 2.916667
 - 10) 商品紹介なし < -0.875 20 5.7500000 2.750000
 - 20) 商品紹介なし >= -2.75 8 3.8750000 2.375000 *
 - 21) 商品紹介なし < -2.75 12 0.0000000 3.000000 *
 - 11) 商品紹介なし >= -0.875 16 1.7500000 3.125000 *
- 3) 知識系説得話題への知識 >= -0.5 79 22.7594900 3.202532
 - 6) 知識系説得話題への知識 >= 1 23 10.0000000 3.000000

- 12) 商品紹介 URL< -1 6 3.5000000 2.500000 *
- 13) 商品紹介 URL>=-1 17 4.4705880 3.176471 *
- 7) 知識系説得話題への知識< 1 56 11.4285700 3.285714
- 14) 商品紹介なし>=-1 17 0.9411765 3.058824 *
- 15) 商品紹介なし< -1 39 9.2307690 3.384615
- 30) 商品紹介なし< -3 16 2.4375000 3.187500 *
- 31) 商品紹介なし>=-3 23 5.7391300 3.521739
- 62) 仲良し度なし< -5.446258e-16 15 3.6000000 3.400000 *
- 63) 仲良し度なし>=-5.446258e-16 8 1.5000000 3.750000

分析結果：Q3 AI 興味×Q8 黄カードの魅力性



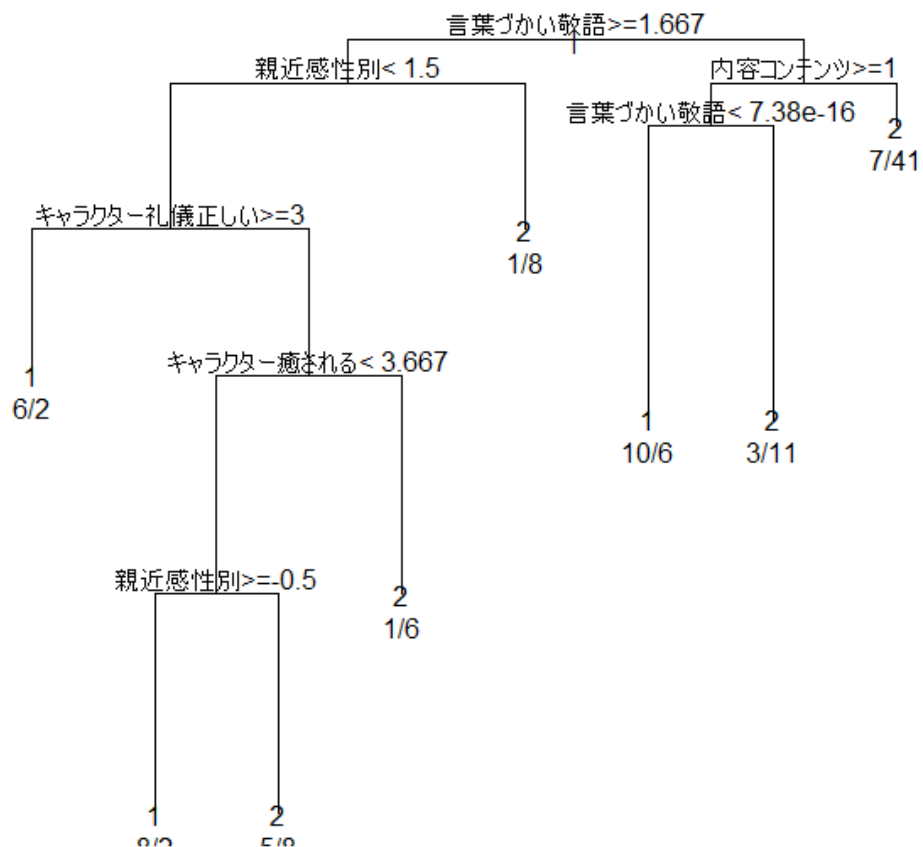
n= 125

node), split, n, deviance, yval
* denotes terminal node

- 1) root 125 43.4880000 3.064000
- 2) 仲良し度なし >= 0.5 27 14.6666700 2.777778
- 4) 商品紹介 URL >= 0.5 11 6.7272730 2.454545 *
- 5) 商品紹介 URL < 0.5 16 6.0000000 3.000000 *
- 3) 仲良し度なし < 0.5 98 26.0000000 3.142857
- 6) 商品紹介なし >= -0.375 34 10.9705900 2.970588

- 12) 商品紹介 URL< 0.25 24 7.3333330 2.833333
 24) 文量少ない >=1.5 13 5.0769230 2.615385 *
 25) 文量少ない < 1.5 11 0.9090909 3.090909 *
 13) 商品紹介 URL >=0.25 10 2.1000000 3.300000 *
 7) 商品紹介なし < -0.375 64 13.4843800 3.234375
 14) 商品紹介なし < -1.5 53 9.4716980 3.169811
 28) 仲良し度なし < -0.5 35 4.7428570 3.085714
 56) 商品紹介なし >= -3 21 0.9523810 2.952381 *
 57) 商品紹介なし < -3 14 2.8571430 3.285714 *
 29) 仲良し度なし >= -0.5 18 4.0000000 3.333333 *
 15) 商品紹介なし >= -1.5 11 2.7272730 3.545455

分析結果：Q10 趣味（インドア・アウトドア）×Q5 青カードの信憑性



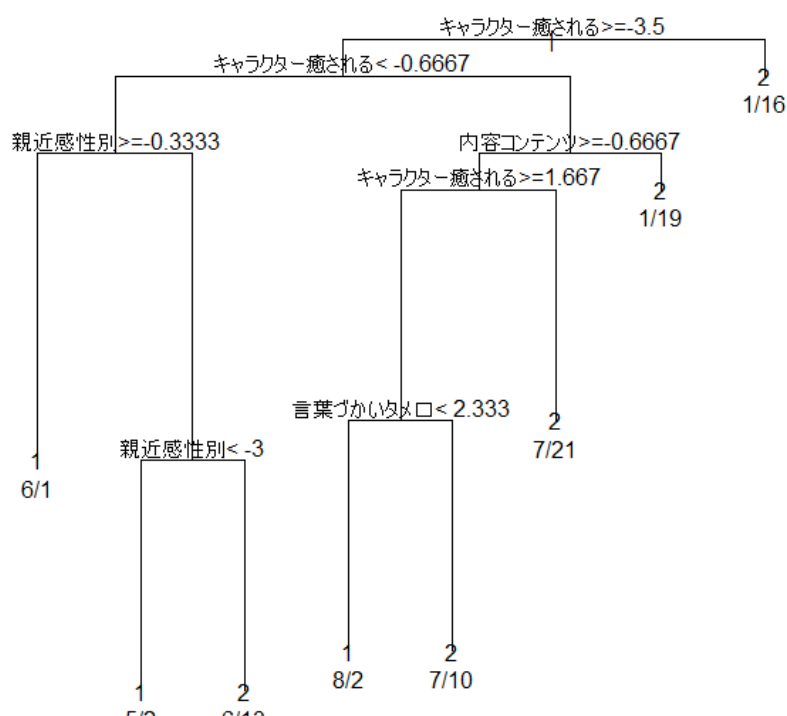
n= 125

node), split, n, loss, yval, (yprob)

* denotes terminal node

- 1) root 125 41 2 (0.3280000 0.6720000)
- 2) 言葉づかい敬語 \geq 1.666667 47 21 2 (0.4468085 0.5531915)
- 4) 親近感性別 $<$ 1.5 38 18 1 (0.5263158 0.4736842)
- 8) キャラクター礼儀正しい \geq 3 8 2 1 (0.7500000 0.2500000) *
- 9) キャラクター礼儀正しい $<$ 3 30 14 2 (0.4666667 0.5333333)
- 18) キャラクター癒される $<$ 3.666667 23 10 1 (0.5652174 0.4347826)
- 36) 親近感性別 \geq -0.5 10 2 1 (0.8000000 0.2000000) *
- 37) 親近感性別 $<$ -0.5 13 5 2 (0.3846154 0.6153846) *
- 19) キャラクター癒される \geq 3.666667 7 1 2 (0.1428571 0.8571429) *
- 5) 親近感性別 \geq 1.5 9 1 2 (0.1111111 0.8888889) *
- 3) 言葉づかい敬語 $<$ 1.666667 78 20 2 (0.2564103 0.7435897)
- 6) 内容コンテンツ \geq 1 30 13 2 (0.4333333 0.5666667)
- 12) 言葉づかい敬語 $<$ 7.379586e-16 16 6 1 (0.6250000 0.3750000) *
- 13) 言葉づかい敬語 \geq 7.379586e-16 14 3 2 (0.2142857 0.7857143) *
- 7) 内容コンテンツ $<$ 1 48 7 2 (0.1458333 0.8541667)

分析結果：Q10 趣味（インドア・アウトドア） \times Q6 青カードの魅力性

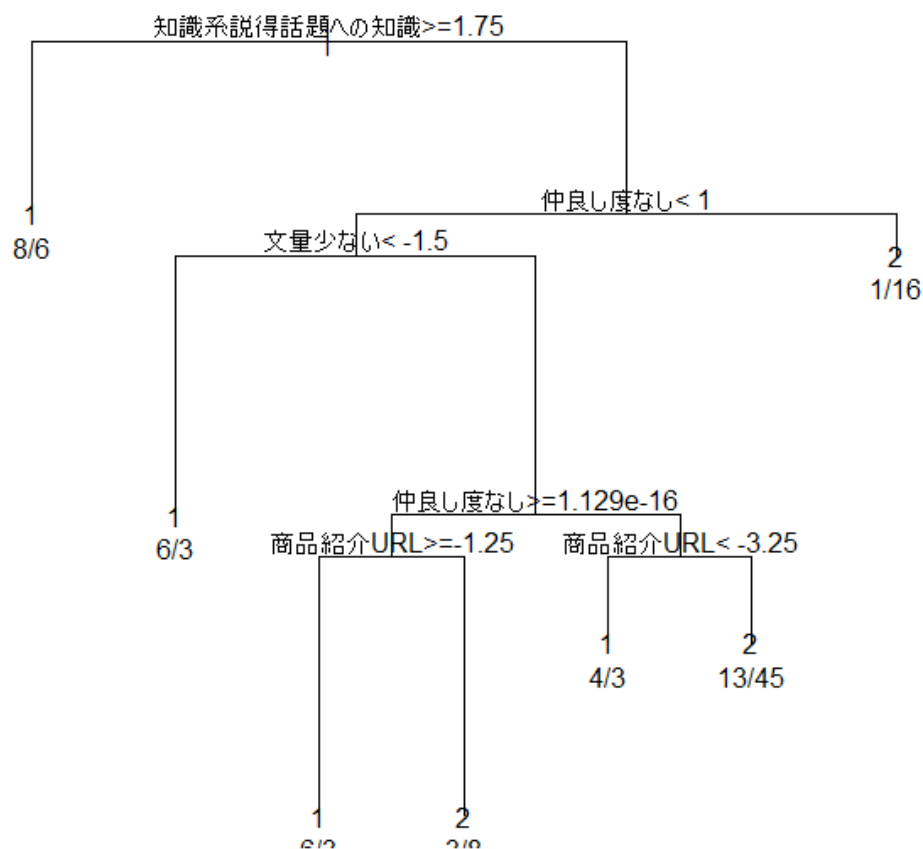


node), split, n, loss, yval, (yprob)

* denotes terminal node

- 1) root 125 41 2 (0.32800000 0.67200000)
- 2) キャラクター癒される>=-3.5 108 40 2 (0.37037037 0.62962963)
- 4) キャラクター癒される< -0.6666667 33 16 1 (0.51515152 0.48484848)
- 8) 親近感性別>=-0.3333333 7 1 1 (0.85714286 0.14285714) *
- 9) 親近感性別< -0.3333333 26 11 2 (0.42307692 0.57692308)
- 18) 親近感性別< -3 7 2 1 (0.71428571 0.28571429) *
- 19) 親近感性別>=-3 19 6 2 (0.31578947 0.68421053) *
- 5) キャラクター癒される>=-0.6666667 75 23 2 (0.30666667 0.69333333)
- 10) 内容コンテンツ>=-0.6666667 55 22 2 (0.40000000 0.60000000)
- 20) キャラクター癒される>=1.666667 27 12 1 (0.55555556 0.44444444)
- 40) 言葉づかいタメ口< 2.333333 10 2 1 (0.80000000 0.20000000) *
- 41) 言葉づかいタメ口>=2.333333 17 7 2 (0.41176471 0.58823529) *
- 21) キャラクター癒される< 1.666667 28 7 2 (0.25000000 0.75000000) *
- 11) 内容コンテンツ< -0.6666667 20 1 2 (0.05000000 0.95000000) *
- 3) キャラクター癒される< -3.5 17 1 2 (0.05882353 0.94117647)

分析結果：Q10 趣味（インドア・アウトドア）×Q7 黄カードの信憑性



n= 125

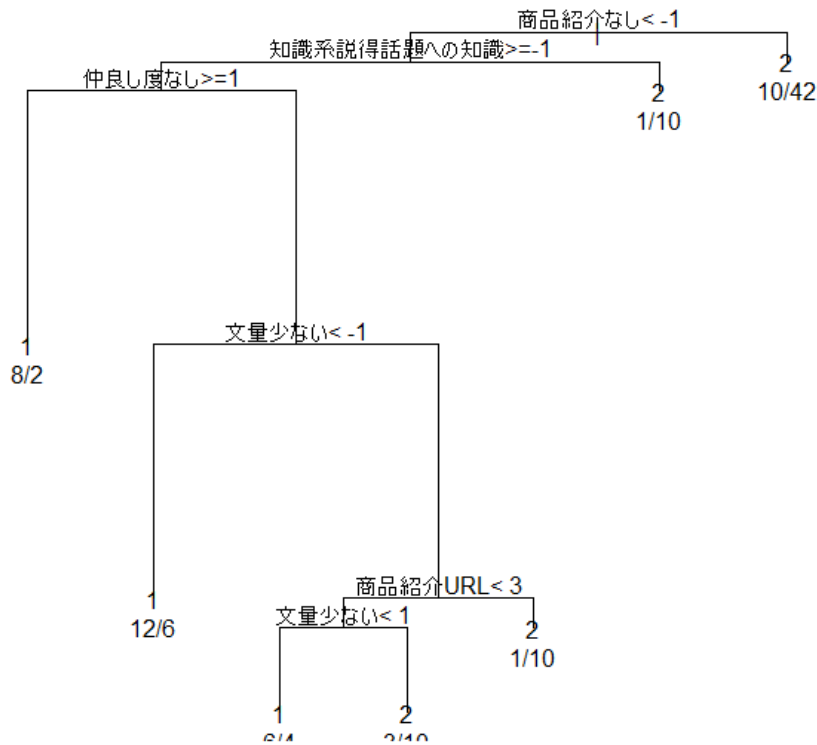
node), split, n, loss, yval, (yprob)

* denotes terminal node

- 1) root 125 41 2 (0.32800000 0.67200000)
- 2) 知識系説得話題への知識 >= 1.75 14 6 1 (0.57142857 0.42857143) *
- 3) 知識系説得話題への知識 < 1.75 111 33 2 (0.29729730 0.70270270)
- 6) 仲良し度なし < 1 94 32 2 (0.34042553 0.65957447)
- 12) 文量少ない < -1.5 9 3 1 (0.66666667 0.33333333) *
- 13) 文量少ない >= -1.5 85 26 2 (0.30588235 0.69411765)
- 26) 仲良し度なし >= 1.128504e-16 20 9 2 (0.45000000 0.55000000)
- 52) 商品紹介 URL >= -1.25 9 3 1 (0.66666667 0.33333333) *
- 53) 商品紹介 URL < -1.25 11 3 2 (0.27272727 0.72727273) *
- 27) 仲良し度なし < 1.128504e-16 65 17 2 (0.26153846 0.73846154)
- 54) 商品紹介 URL < -3.25 7 3 1 (0.57142857 0.42857143) *

- 55) 商品紹介 URL \geq -3.25 58 13 2 (0.22413793 0.77586207) *
- 7) 仲良し度なし \geq 1 17 1 2 (0.05882353 0.94117647)

分析結果：Q10 趣味（インドア・アウトドア）×Q8 黄カードの魅力性



n= 125

node), split, n, loss, yval, (yprob)

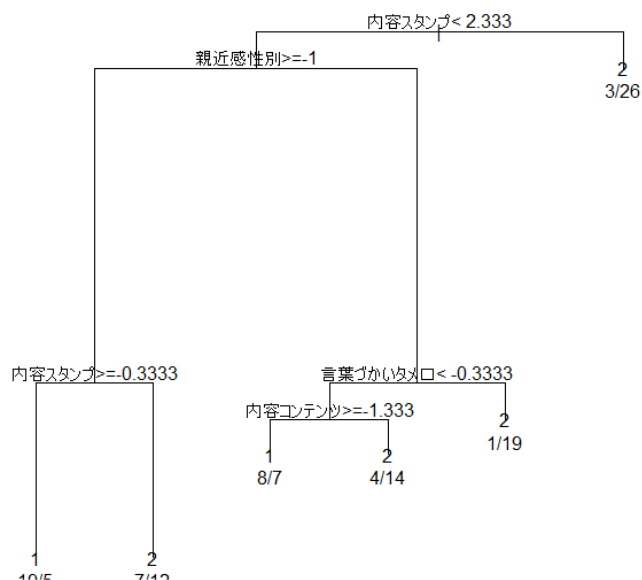
* denotes terminal node

- 1) root 125 41 2 (0.32800000 0.67200000)
- 2) 商品紹介なし \leq -1 73 31 2 (0.42465753 0.57534247)
- 4) 知識系説得話題への知識 \geq -1 62 30 2 (0.48387097 0.51612903)
- 8) 仲良し度なし \geq 1 10 2 1 (0.80000000 0.20000000) *
- 9) 仲良し度なし \leq 1 52 22 2 (0.42307692 0.57692308)
- 18) 文量少ない \leq -1 18 6 1 (0.66666667 0.33333333) *
- 19) 文量少ない \geq -1 34 10 2 (0.29411765 0.70588235)
- 38) 商品紹介 URL \leq 3 23 9 2 (0.39130435 0.60869565)
- 76) 文量少ない \leq 1 10 4 1 (0.60000000 0.40000000) *

- 77) 文量少ない \geq -1 13 3 2 (0.23076923 0.76923077) *
- 39) 商品紹介 URL \geq 3 11 1 2 (0.09090909 0.90909091) *
- 5) 知識系説得話題への知識 $<$ -1 11 1 2 (0.09090909 0.90909091) *
- 3) 商品紹介なし \geq -1 52 10 2 (0.19230769 0.80769231) *

>

分析結果：性別×Q5 青カードの信憑性



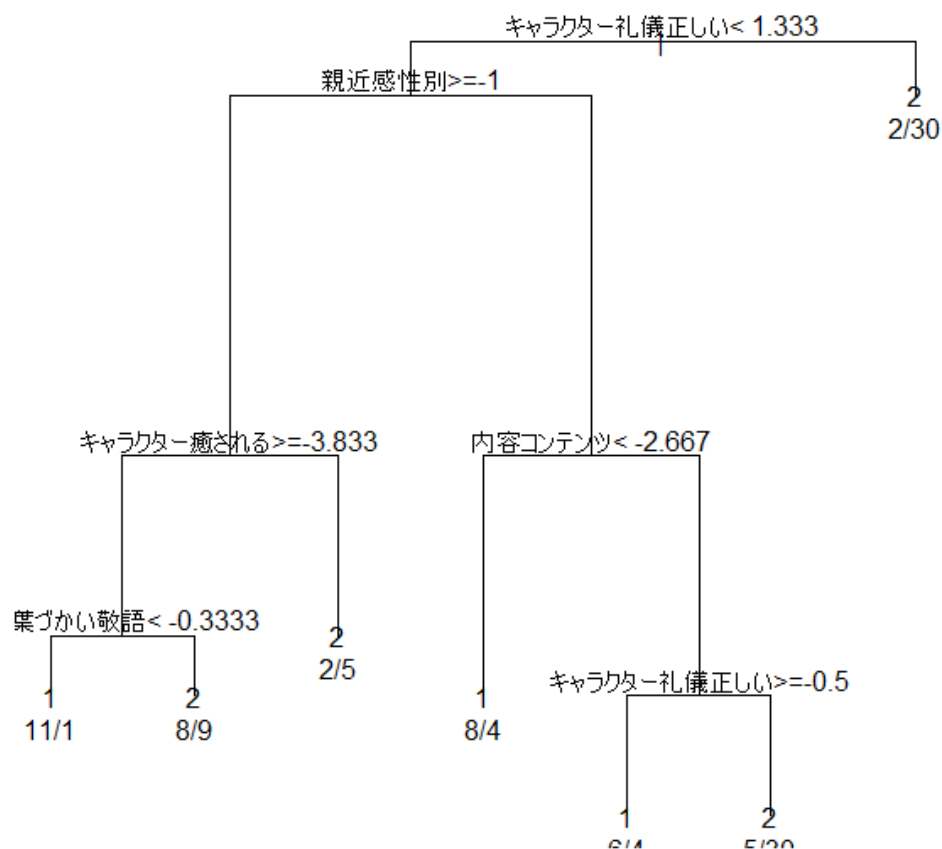
n= 125

node), split, n, loss, yval, (yprob)

* denotes terminal node

- 1) root 125 42 2 (0.3360000 0.6640000)
- 2) 内容スタンプ $<$ 2.333333 96 39 2 (0.4062500 0.5937500)
- 4) 親近感性別 \geq -1 43 17 1 (0.6046512 0.3953488)
- 8) 内容スタンプ \geq -0.3333333 24 5 1 (0.7916667 0.2083333) *
- 9) 内容スタンプ $<$ -0.3333333 19 7 2 (0.3684211 0.6315789) *
- 5) 親近感性別 $<$ -1 53 13 2 (0.2452830 0.7547170)
- 10) 言葉づかいタメロ $<$ -0.3333333 33 12 2 (0.3636364 0.6363636)
- 20) 内容コンテンツ \geq -1.333333 15 7 1 (0.5333333 0.4666667) *
- 21) 内容コンテンツ $<$ -1.333333 18 4 2 (0.2222222 0.7777778) *
- 11) 言葉づかいタメロ \geq -0.3333333 20 1 2 (0.0500000 0.9500000) *
- 3) 内容スタンプ \geq 2.333333 29 3 2 (0.1034483 0.8965517) *

分析結果：性別×Q6 青カードの魅力性



n= 125

node), split, n, loss, yval, (yprob)

* denotes terminal node

1) root 125 42 2 (0.33600000 0.66400000)

2) キャラクター礼儀正しい < 1.333333 93 40 2 (0.43010753 0.56989247)

4) 親近感性別 >= -1 36 15 1 (0.58333333 0.41666667)

8) キャラクター癒される >= -3.833333 29 10 1 (0.65517241 0.34482759)

16) 言葉づかい敬語 < -0.3333333 12 1 1 (0.91666667 0.08333333) *

17) 言葉づかい敬語 >= -0.3333333 17 8 2 (0.47058824 0.52941176) *

9) キャラクター癒される < -3.833333 7 2 2 (0.28571429 0.71428571) *

5) 親近感性別 < -1 57 19 2 (0.33333333 0.66666667)

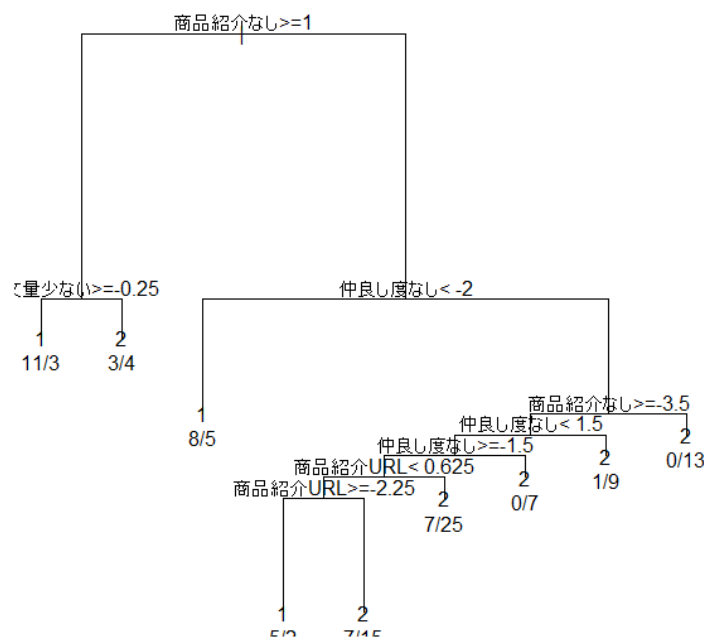
10) 内容コンテンツ < -2.666667 12 4 1 (0.66666667 0.33333333) *

11) 内容コンテンツ >= -2.666667 45 11 2 (0.24444444 0.75555556)

22) キャラクター礼儀正しい >= -0.5 10 4 1 (0.60000000 0.40000000) *

- 23) キャラクター礼儀正しい< -0.5 35 5 2 (0.14285714 0.85714286) *
- 3) キャラクター礼儀正しい>=1.333333 32 2 2 (0.06250000 0.93750000)

分析結果：性別×Q7 黄カードの信憑性



n= 125

node), split, n, loss, yval, (yprob)

* denotes terminal node

- 1) root 125 42 2 (0.3360000 0.6640000)
- 2) 商品紹介なし >= 1 21 7 1 (0.6666667 0.3333333)
- 4) 文量少ない >= -0.25 14 3 1 (0.7857143 0.2142857) *
- 5) 文量少ない < -0.25 7 3 2 (0.4285714 0.5714286) *
- 3) 商品紹介なし < 1 104 28 2 (0.2692308 0.7307692)
- 6) 仲良し度なし < -2 13 5 1 (0.6153846 0.3846154) *
- 7) 仲良し度なし >= -2 91 20 2 (0.2197802 0.7802198)
- 14) 商品紹介なし >= -3.5 78 20 2 (0.2564103 0.7435897)
- 28) 仲良し度なし < 1.5 68 19 2 (0.2794118 0.7205882)
- 56) 仲良し度なし >= -1.5 61 19 2 (0.3114754 0.6885246)
- 112) 商品紹介 URL < 0.625 29 12 2 (0.4137931 0.5862069)
- 224) 商品紹介 URL >= -2.25 7 2 1 (0.7142857 0.2857143) *

225) 商品紹介 URL<-2.25 22 7 2 (0.3181818 0.6818182) *

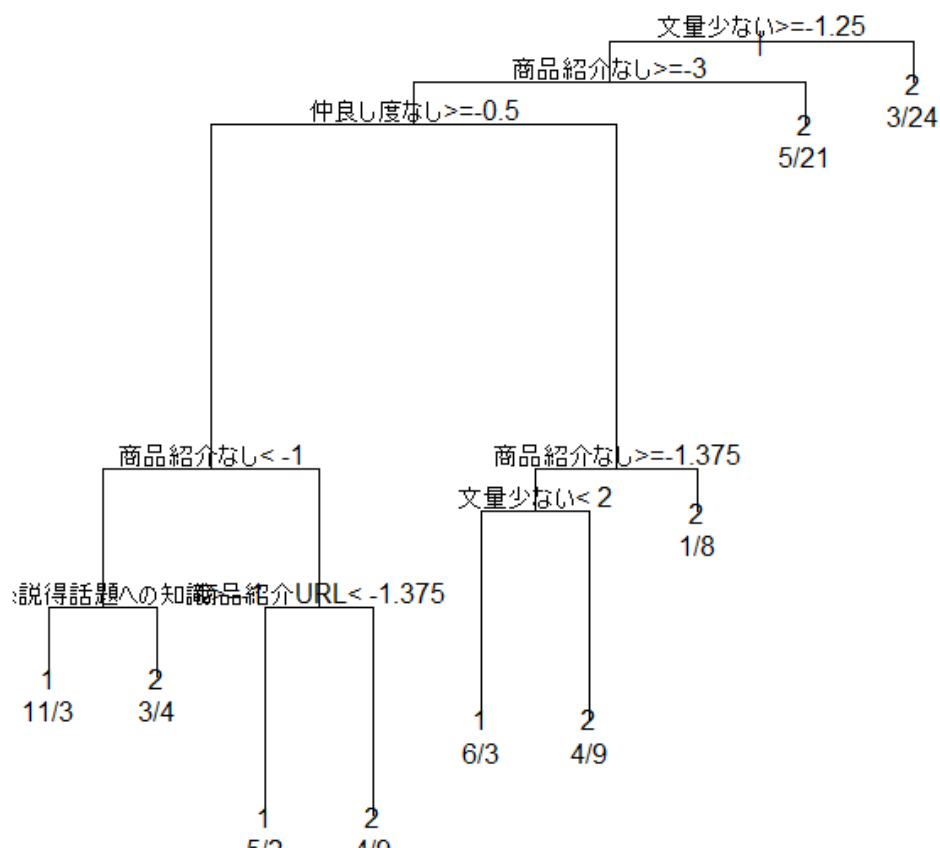
113) 商品紹介 URL>=0.625 32 7 2 (0.2187500 0.7812500) *

57) 仲良し度なし<-1.5 7 0 2 (0.0000000 1.0000000) *

29) 仲良し度なし>=1.5 10 1 2 (0.1000000 0.9000000) *

15) 商品紹介なし<-3.5 13 0 2 (0.0000000 1.0000000)

分析結果：性別×Q8 黄カードの魅力性



n= 125

node), split, n, loss, yval, (yprob)

* denotes terminal node

1) root 125 42 2 (0.3360000 0.6640000)

2) 文量少ない >= -1.25 98 39 2 (0.3979592 0.6020408)

- 4) 商品紹介なし>=-3 72 34 2 (0.4722222 0.5277778)
- 8) 仲良し度なし>=-0.5 41 18 1 (0.5609756 0.4390244)
- 16) 商品紹介なし< -1 21 7 1 (0.6666667 0.3333333)
- 32) 知識系説得話題への知識>=-1 14 3 1 (0.7857143 0.2142857) *
- 33) 知識系説得話題への知識< -1 7 3 2 (0.4285714 0.5714286) *
- 17) 商品紹介なし>=-1 20 9 2 (0.4500000 0.5500000)
- 34) 商品紹介 URL< -1.375 7 2 1 (0.7142857 0.2857143) *
- 35) 商品紹介 URL>=-1.375 13 4 2 (0.3076923 0.6923077) *
- 9) 仲良し度なし< -0.5 31 11 2 (0.3548387 0.6451613)
- 18) 商品紹介なし>=-1.375 22 10 2 (0.4545455 0.5454545)
- 36) 文量少ない< 2 9 3 1 (0.6666667 0.3333333) *
- 37) 文量少ない>=2 13 4 2 (0.3076923 0.6923077) *
- 19) 商品紹介なし< -1.375 9 1 2 (0.1111111 0.8888889) *
- 5) 商品紹介なし< -3 26 5 2 (0.1923077 0.8076923) *
- 3) 文量少ない< -1.25 27 3 2 (0.1111111 0.8888889) *