

تحلیل مشتریان رویگردان از بانک و خوشه بندی سایر مشتریان بر اساس میزان شباهت با مشتریان رویگردان

روح اله کیانی قلعه نو^۱

ام البنین ستوده^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۲۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۶/۰۲

چکیده

در نظام بانکی که چرخه ورود و خروج وجوه نقد در قالب سپرده پذیری و پرداخت تسهیلات اصلی ترین فعالیت آن محسوب می شود، حفظ مشتریان اهمیت بالایی دارد. بدین منظور مدیران بانک ها بصورت قابل توجهی به حوزه امور مشتریان تمرکز نموده و در این راستا داده کاوی و روش های تحلیل متنوع آماری می تواند نقش موثری در تصمیم گیری داشته باشد. در این پژوهش روشی پیشنهاد خواهد شد که در آن از یک الگوریتم مبتنی بر ضریب همبستگی، شاخص های موثر بر مشتریانی که اخیراً از بانک خارج شده اند، را شناسایی خواهد نمود و سپس با استفاده از قابلیت رگرسیون خطی، مدل خروج مشتریان استخراج و نهایتاً متناسب با شباهت مشتریان با مدل رگرسیون، مشتریان در ۶ خوشه طبقه بندی خواهند شد. در همین راستا تحلیل هایی درخصوص سایر شاخص ها و انتظارات مدیریتی برای تمرکز و حفظ مشتریان ارائه شده است.

واژگان کلیدی

داده کاوی، رگرسیون خطی، ضریب همبستگی، خوشه بندی

۱. گروه مهندسی صنایع، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران. rohollah.ghaleno@yahoo.com

۲. گروه حقوق، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران. seode.amir2@gmail.com