

# 口コミ分析と ホテル評価の要因

法政大学工学部創生科学科  
4年 信太篤

指導教員 吳曉林

# はじめに

宿泊予約サイトには多くの口コミが存在

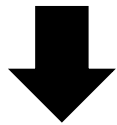
→ **主観的**な判断になりやすい

→ **客観的**な口コミの分析が必要

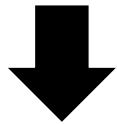
→ 客観的な分析手法の1つが**テキスト分析**

# 目的

宿泊客の口コミ(テキストデータ)の分析



客観的な口コミの全体把握



総合評価に影響を与える要因とは何か？

# データについて

データ元 : じゃらん ユーザーの評価・口コミ

分析対象 : 京王プラザホテル(新宿)

分析件数 : 78件(2017年10月～2018年9月)

分析方法 : テキスト分析

ツール : Text Mining Studio

(株式会社NTTデータ数理システム)

# 京王プラザホテルについて

住所：東京都新宿区西新宿2-2-1

立地：JR新宿駅徒歩5分

開業：1971年、日本初高層ホテルとしてオープン

部屋：1438室

階数：地下3階～地上47階

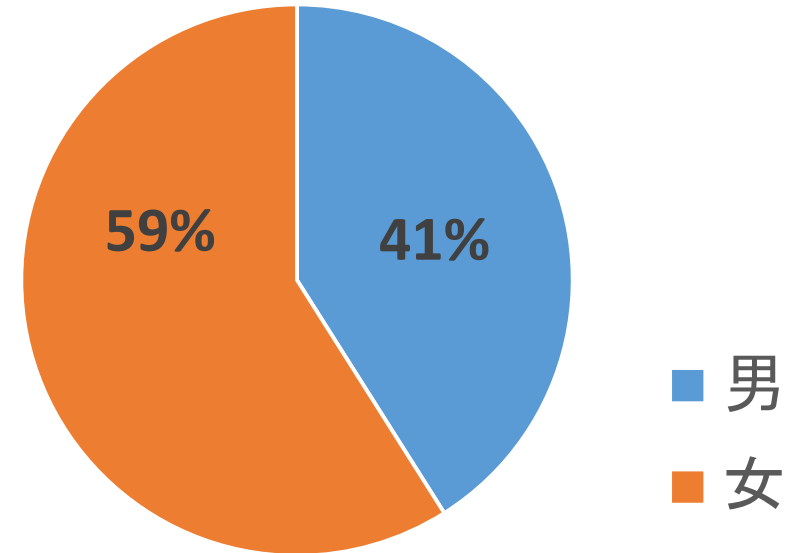
# データの男女比について

用いたデータの男女比は

男性**32**件 (/78件) で**41%**

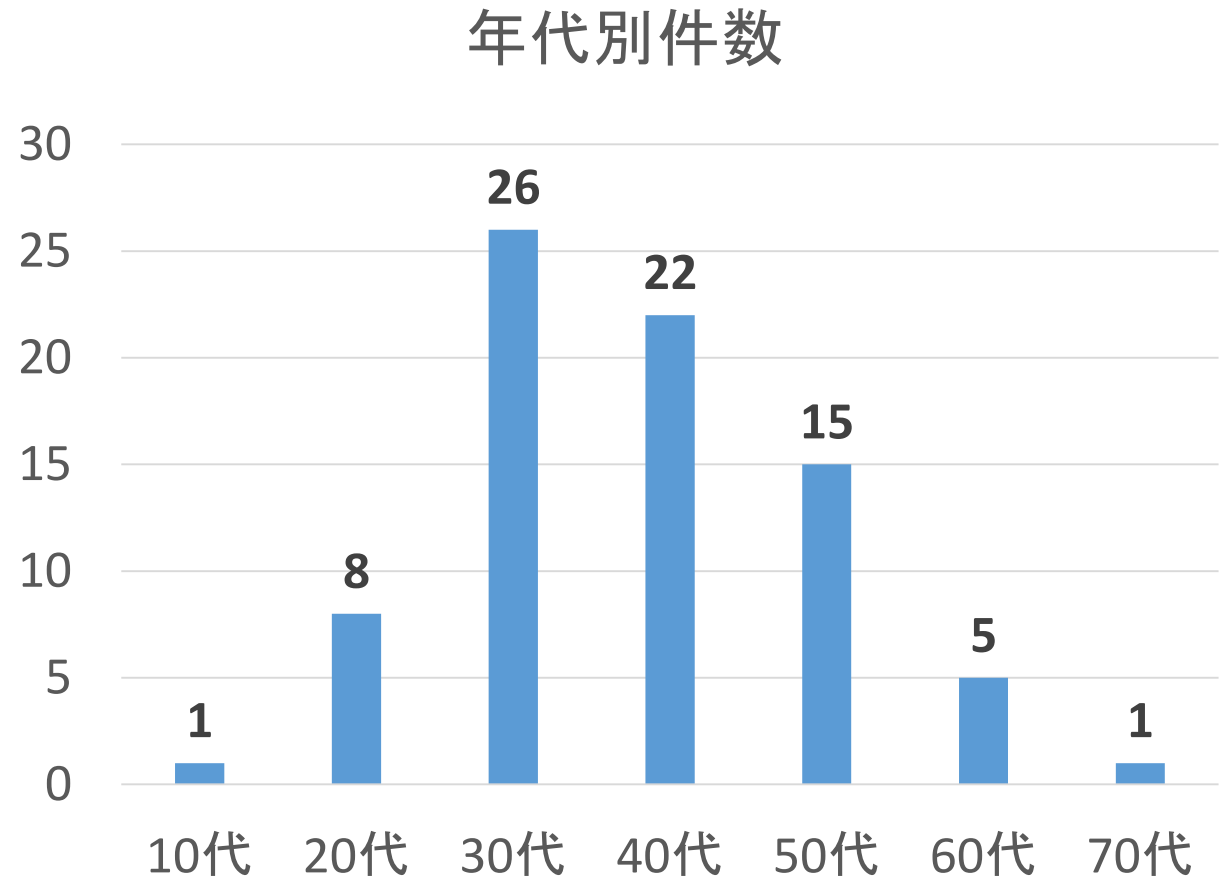
女性**46**件 (/78件) で**59%**

男女比



# データの年代別件数について

右図は用いたデータの  
年代別件数  
20代から50代で  
**約90%**(71件/78件)



# じゃらんでは

6項目の評価と総合評価を

1点から5点、採点不能の6段階で採点

- 部屋
- 食事(夕食)
- 総合評価
- 風呂
- 接客、サービス
- 食事(朝食)
- 清潔感

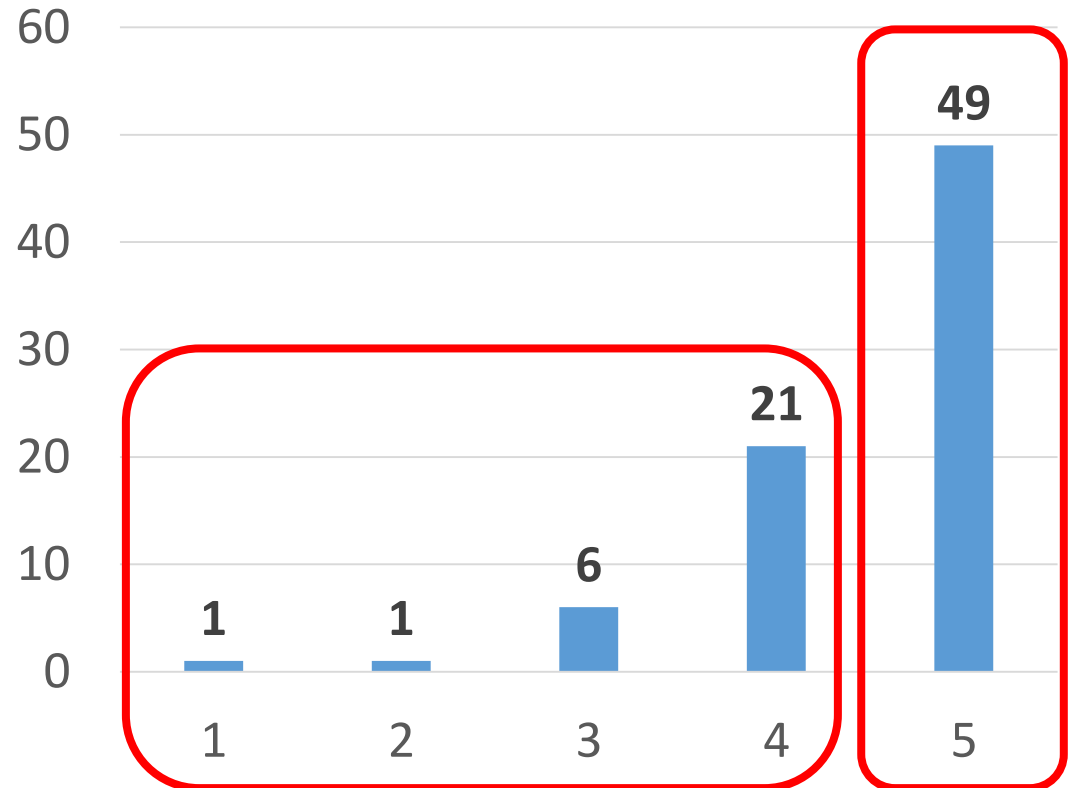


# 総合評価の評価別件数について

右図は総合評価の  
評価別件数

**評価5と評価5でない**  
要因とは・・・？

総合評価の評価別件数



# 分析方法

## 1 単語頻度分析

出現頻度の多い語を順に表示

## 2 係り受け頻度分析

出現頻度の多い語と語の組み合わせを順に表示

# 分析方法

## 3 特徴語分析

属性ごとの特徴語を順に表示

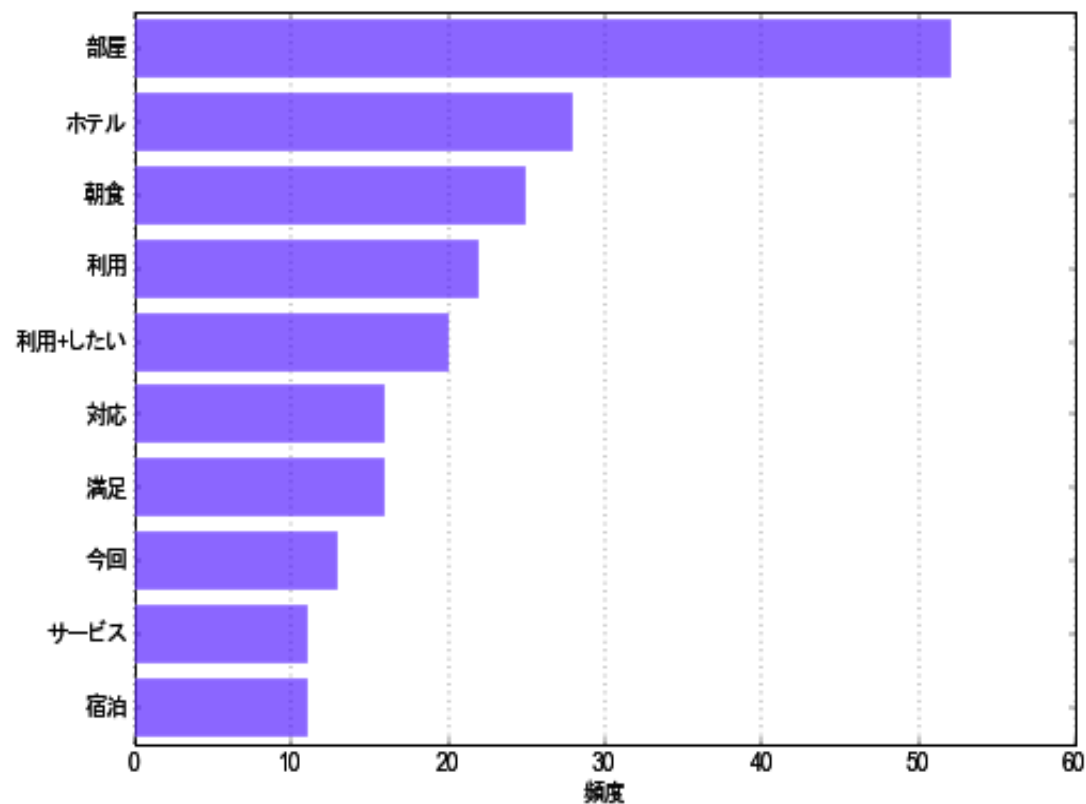
## 4 評判分析

好評語、不評語をそれぞれ順に表示

# 分析1 単語頻度分析(名詞)

## 分析結果

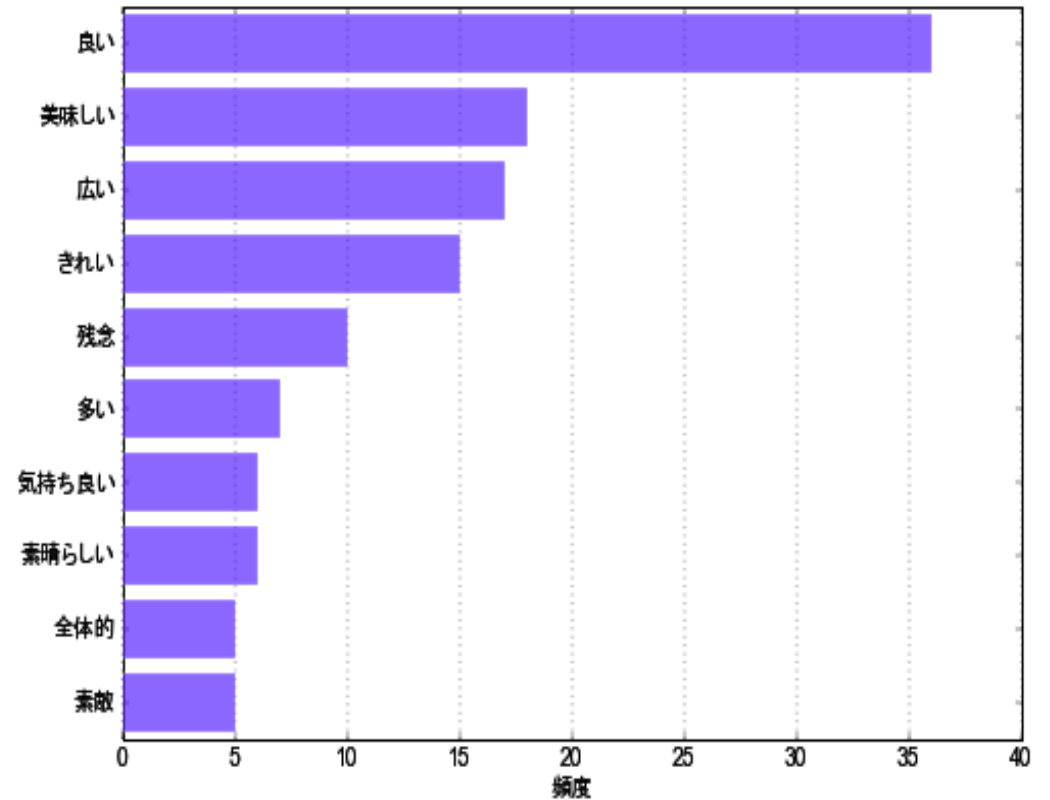
- 1 ホテルの**部屋**に関する口コミが特に多い
- 2 **朝食**に関する口コミも多い
- 3 従業員の**対応**、ホテルの**サービス**といった**接客**に関する口コミも多い



# 分析1 単語頻度分析(形容詞)

## 分析結果

- 1 良い、美味しい、広いなど  
ホテルを評価する口コミが多い
- 2 残念の頻度が高いことから  
サービスに不満をもつ宿泊客が  
いることが分かる

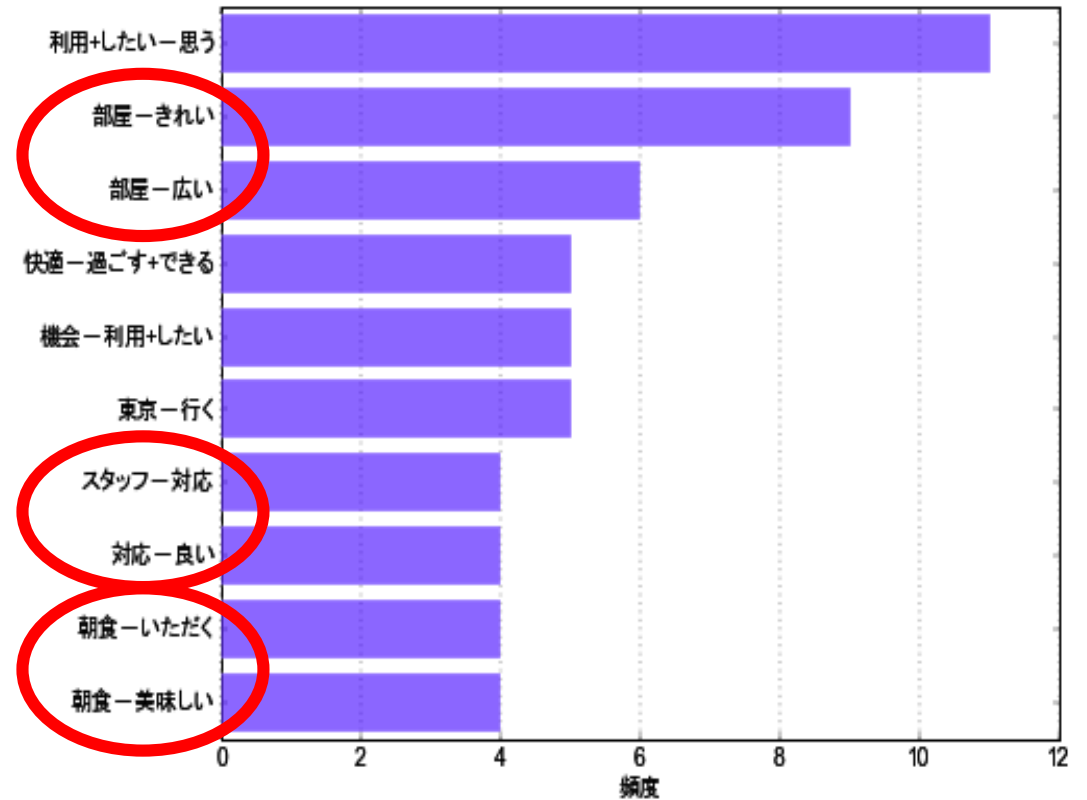


# 分析2 係り受け頻度分析

## 分析結果

- 1 **部屋**の広さ、きれいさ、快適さ
- 2 従業員の**対応**の良さ
- 3 **朝食**のおいしさ

の3項目は特に重視している

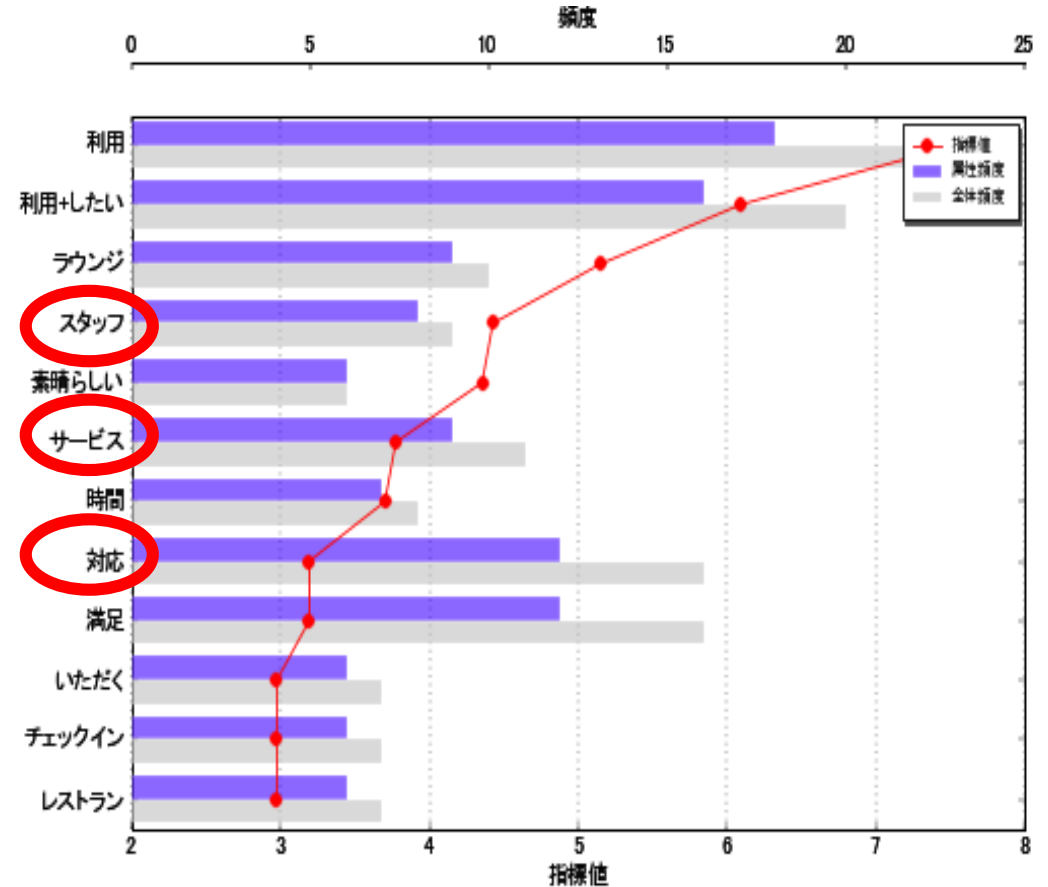


# 分析3 特徴語分析(属性:総合評価)

## 分析結果(総合評価5)

スタッフ、サービス、対応といった  
**接客**に関する特徴語が上位

**接客の良さ**はホテルの評価に影響



# 分析3 特徴語分析(属性:総合評価)

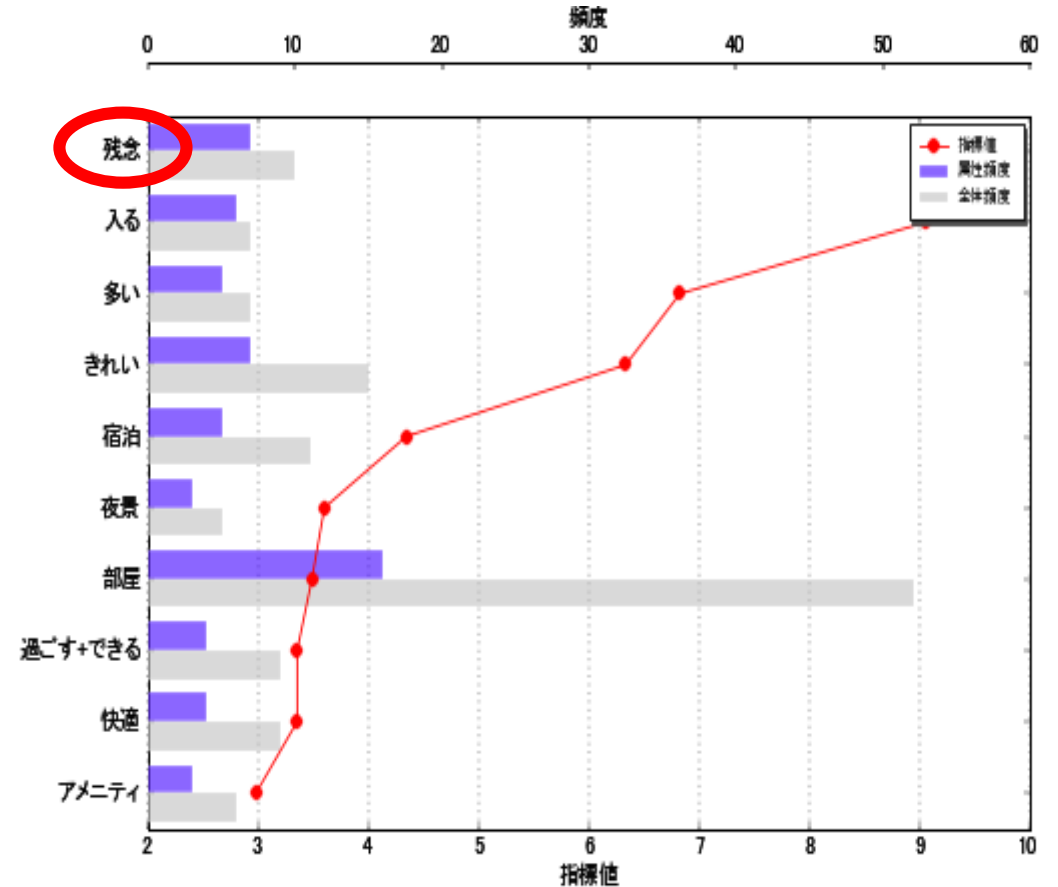
## 分析結果(総合評価4)

**残念**が特徴語の最上位

具体的には

部屋や風呂の**掃除の不行き届き**

他の宿泊客による**大声、騒音**





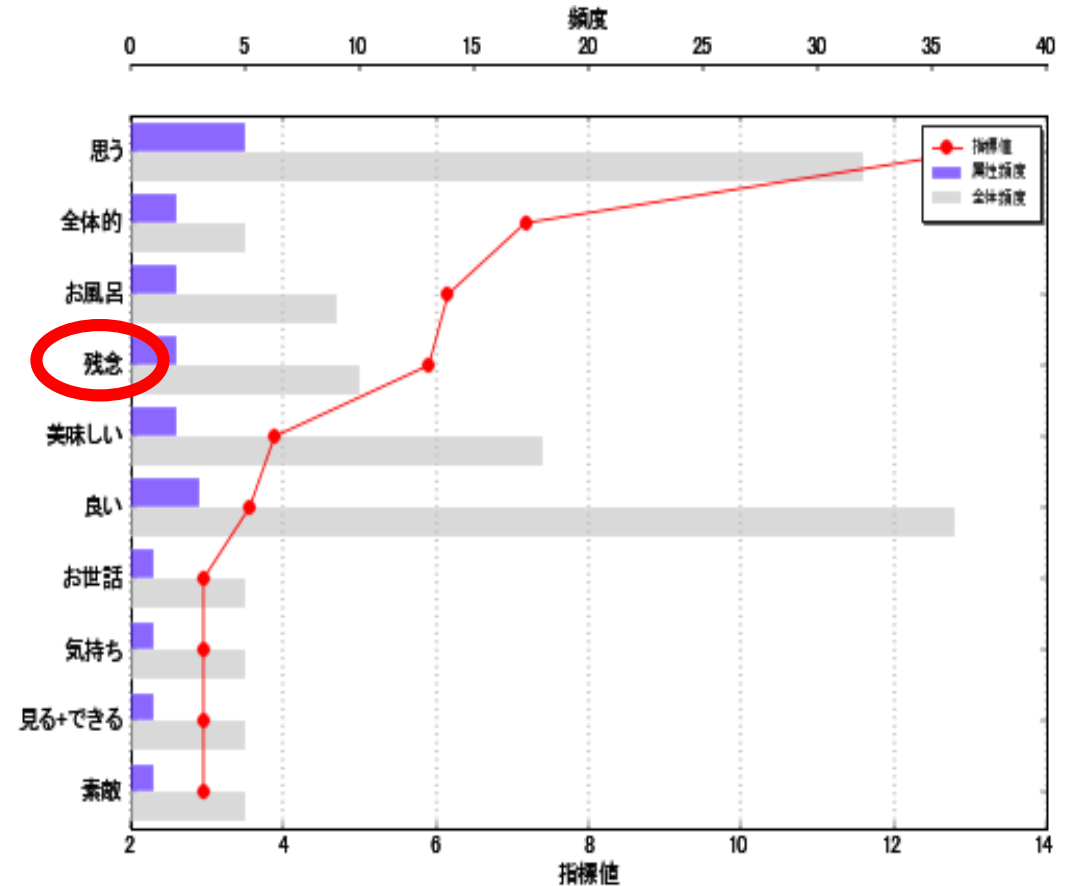
# 分析3 特徴語分析(属性:総合評価)

## 分析結果(総合評価3)

総合評価4と同じく**残念**が特徴語

- 1 部屋や風呂の**掃除の不行き届き**
- 2 他の宿泊客による**大声、騒音**

はホテルの評価にマイナスの影響



# 分析4 評判分析

## 分析結果

従業員の**対応**が

好評語、不評語どちらも上位

良いスタッフの対応はプラスの影響

悪いスタッフの対応はマイナスの影響

好評語	不評語
部屋	対応
対応	
ホテル	
朝食	
満足	
サービス	

# まとめ

分析を通して、ホテルの評価に影響を与える要因は

- 1 従業員の接客の良さ、対応の良さ
- 2 部屋のきれいさ、快適さ  
部屋などの掃除の不行き届きはマイナスの影響
- 3 食事のおいしさ
- 4 他の宿泊客の大声、騒音はマイナスの影響  
→宿泊客のマナーの向上を呼び掛ける必要性