

宿泊客レビューを用いた 性別・年代別ニーズの把握

目次

1. 研究の背景と目的
2. 研究の流れ
3. 研究対象
4. データの収集方法
5. 分析手法
6. 結果
7. まとめ

1.研究の背景と目的

近年、ホテルの予約形態が電話や旅行代理店による予約に比べて、インターネットから予約する機会が増加していると考えられる。ホテルを予約する際には、価格や駅からの距離のような量的変数の他にも、いわゆるレビューといわれるすなわち質的変数を重視することも示されている。

そこで本研究では「じゃらん」というホテル予約サイトでのレビューを分析し、ホテル利用者がどのようなことに着目して評価しているのか、性別や年齢によって利用客のニーズの違いを把握することが目的である。

2.研究の流れ

データの収集



テキストマイニング
効率良く大量のデータを分析



宿泊客レビューの分析
宿泊施設に対して評価する属性・要因の把握
属性のニーズの抽出

3. 研究対象

・2018年5～6月に宿・ホテル予約サイト「じゃらん」より収集した新宿駅周辺ホテル55軒に対するレビュー(全1857件)。

年代と性別情報

部屋、風呂、料理(朝食・夕食)、接客・サービス、清潔感の6項目を5段階で評価している

口コミデータ

4. データ収集方法

じゃらん(PC)サイトにて



地図から探す



首都圏の東京をクリック



次の画面へ

主要駅から探す



新宿駅をクリック



次の画面へ

条件を人数1に対して
大人1に設定し検索し
ます。

ホテル55軒
レビュー1857件
(2018年5～6月収集)

レビューデータを以下のようにExcelにまとめた

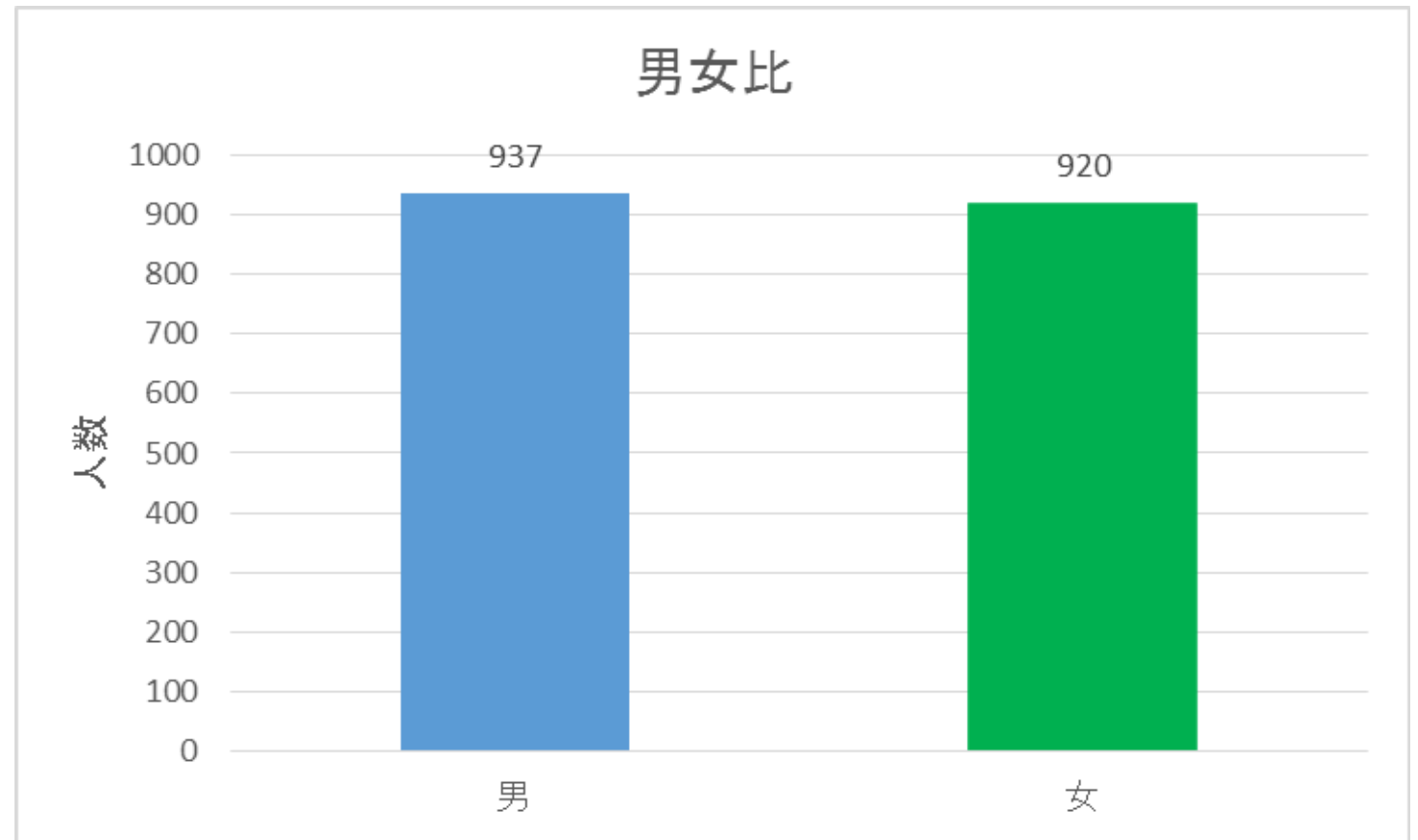
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	番号	ホテル名	性別	年代	ベッドの種類	食事の回数	出口	最寄り駅1	時間1(徒歩)	最寄り2	時間2(徒歩)	最安値	最高値	総合	部屋	風呂	料理
2	1	ヒルトン東京	男	60	ツイン	1	C8出口	丸ノ内線「茗荷谷」	2	都営大江戸	3	30001	31000	4	3	3	
3	2	ヒルトン東京	女	20	ダブル	1	C8出口	丸ノ内線「茗荷谷」	2	都営大江戸	3	27001	28000	3	2	2	
4	3	ヒルトン東京	男	30	ダブル	1	C8出口	丸ノ内線「茗荷谷」	2	都営大江戸	3	30001	31000	5	5	4	
5	4	ヒルトン東京	女	40	ダブル	1	C8出口	丸ノ内線「茗荷谷」	2	都営大江戸	3	30001	31000	5	5	5	
6	5	ヒルトン東京	女	50	ツイン	1	C8出口	丸ノ内線「茗荷谷」	2	都営大江戸	3	25001	26000	5	5	5	
7	6	ヒルトン東京	女	50	ツイン	1	C8出口	丸ノ内線「茗荷谷」	2	都営大江戸	3	25001	26000	5	5	5	
8	7	ヒルトン東京	男	40	シングル	1	C8出口	丸ノ内線「茗荷谷」	2	都営大江戸	3	30001	31000	4	3	3	
9	8	ホテルサンルートプラザ新宿	女	40	ツイン	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	17001	18000	3	4	4	
10	9	ホテルサンルートプラザ新宿	男	40	ツイン	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	10001	11000	5	5	4	
11	10	ホテルサンルートプラザ新宿	女	60	シングル	0	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	17001	18000	3	3	3	
12	11	ホテルサンルートプラザ新宿	女	40	シングル	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	22001	23000	5	4	3	
13	12	ホテルサンルートプラザ新宿	男	30	ツイン	0	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	12001	13000	4	4	3	
14	13	ホテルサンルートプラザ新宿	女	40	シングル	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	18001	19000	4	5	2	
15	14	ホテルサンルートプラザ新宿	男	40	シングル	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	18001	19000	3	3	3	
16	15	ホテルサンルートプラザ新宿	女	70	セミダブル	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	10001	11000	3	2	3	
17	16	ホテルサンルートプラザ新宿	男	20	セミダブル	0	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	8001	9000	5	4	4	
18	17	ホテルサンルートプラザ新宿	女	50	シングル	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	17001	18000	3	3	3	
19	18	ホテルサンルートプラザ新宿	女	40	ダブル	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	15001	16000	3	3	3	
20	19	ホテルサンルートプラザ新宿	女	30	シングル	0	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	14001	15000	3	4	3	
21	20	ホテルサンルートプラザ新宿	女	30	シングル	0	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	17001	18000	4	3	3	
22	21	ホテルサンルートプラザ新宿	男	50	シングル	0	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	13001	14000	4	1	3	
23	22	ホテルサンルートプラザ新宿	女	30	シングル	0	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	12001	13000	5	5	4	
24	23	ホテルサンルートプラザ新宿	女	30	シングル	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	16001	17000	5	4		
25	24	ホテルサンルートプラザ新宿	男	40	シングル	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	15001	16000	4	3	3	
26	25	ホテルサンルートプラザ新宿	男	50	セミダブル	0	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	10001	11000	4	5	4	
27	26	ホテルサンルートプラザ新宿	女	40	シングル	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	14001	15000	4	4	2	
28	27	ホテルサンルートプラザ新宿	女	30	シングル	0	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	14001	15000	5	4	5	
29	28	ホテルサンルートプラザ新宿	女	40	シングル	1	南口、A1出	都営地下鉄	1	JR「新宿駅」	3	16001	17000	4	4	3	

宿泊客レビュー基本情報

宿泊客レビュー全1857件の内訳

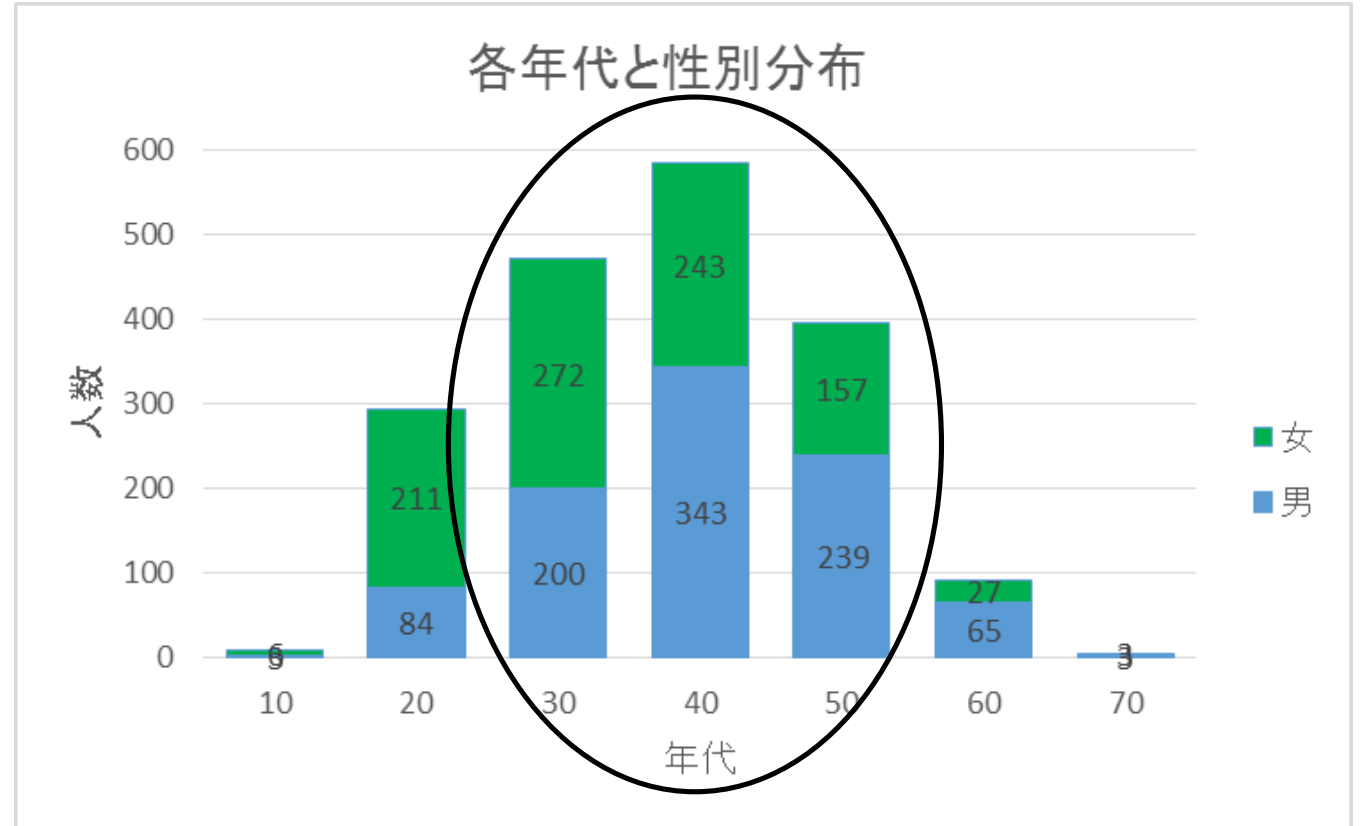
男・・・937

女・・・920



各年代と性別分布

年代	男	女
10	3	6
20	84	211
30	200	272
40	343	243
50	239	157
60	65	27
70	3	3
合計	937	920



30,40,50代が約8割を占めている

5.分析方法

- 特徴語抽出分析

属性毎に特徴的な単語を把握する。性別、年代別に行う。

抽出指標は全体の頻度と属性毎の頻度をもとに統計量を求めて作成、特徴語を抽出

- 係り受け頻度解析

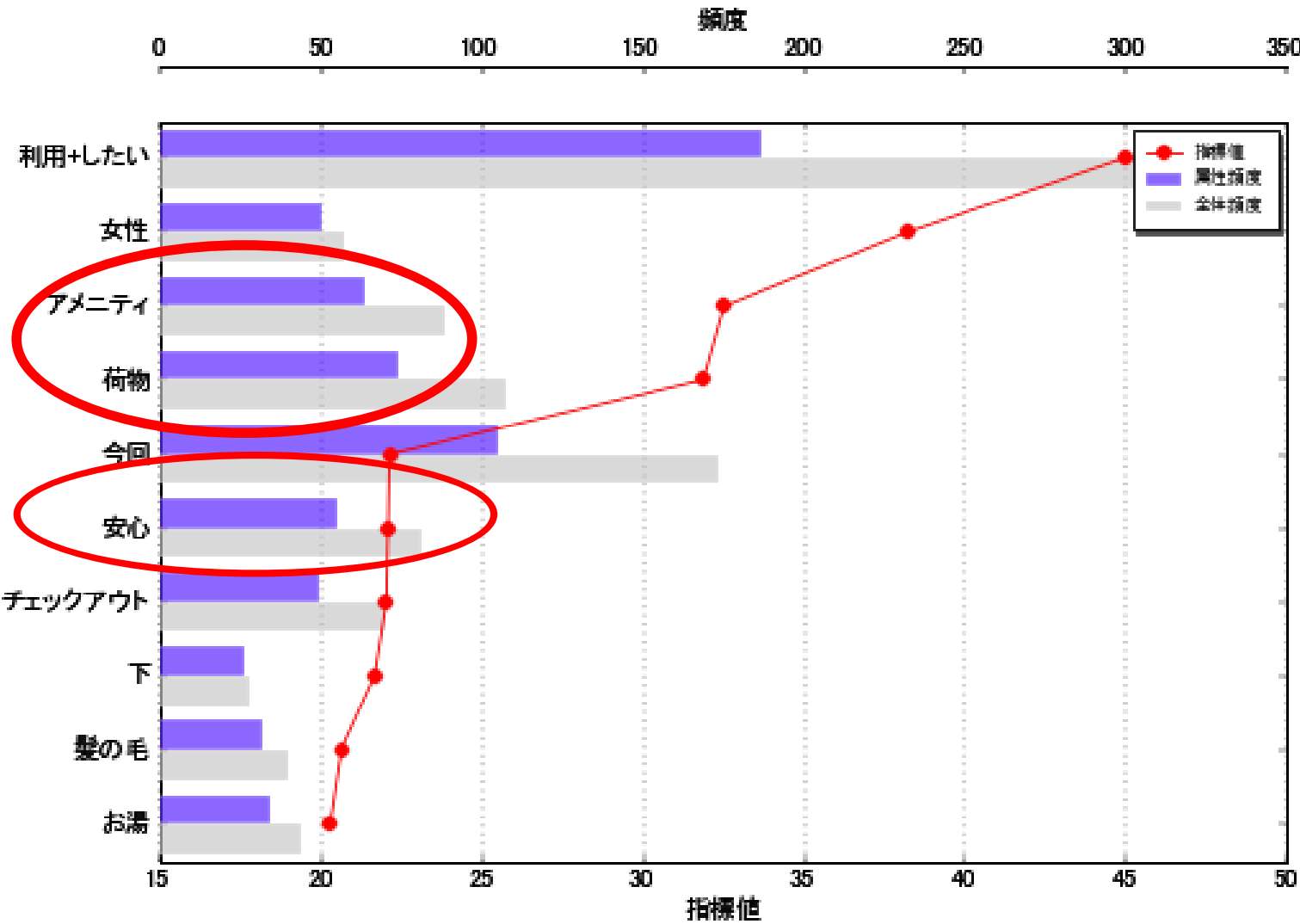
文章中に現れる係り受けの回数をカウントし、表やグラフに表わす解析

- *補完類似度

単語頻度の大小を考慮した上で、その属性に偏って多く出現することばを抽出する。

6.結果

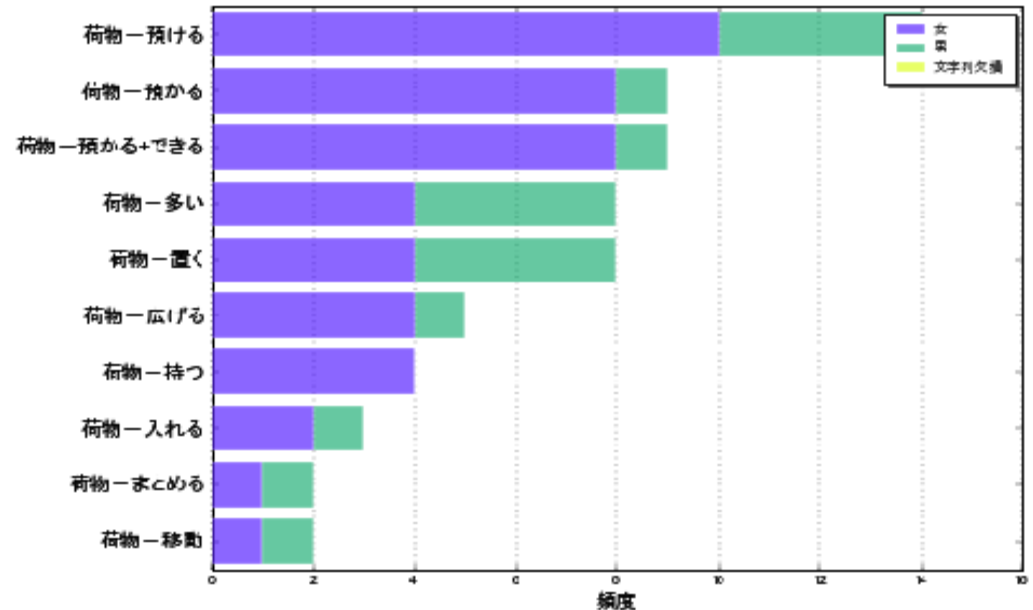
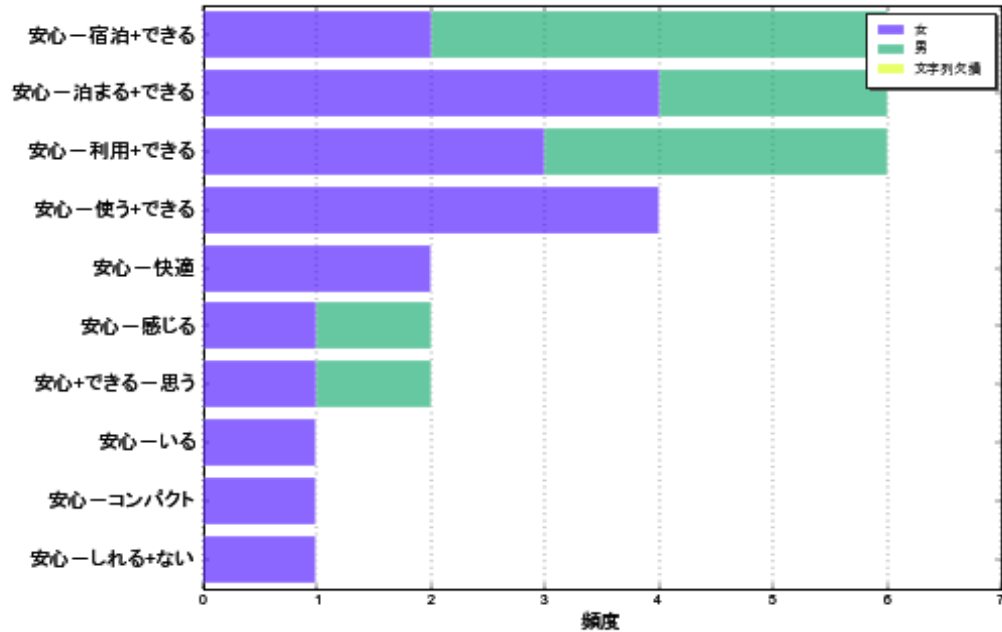
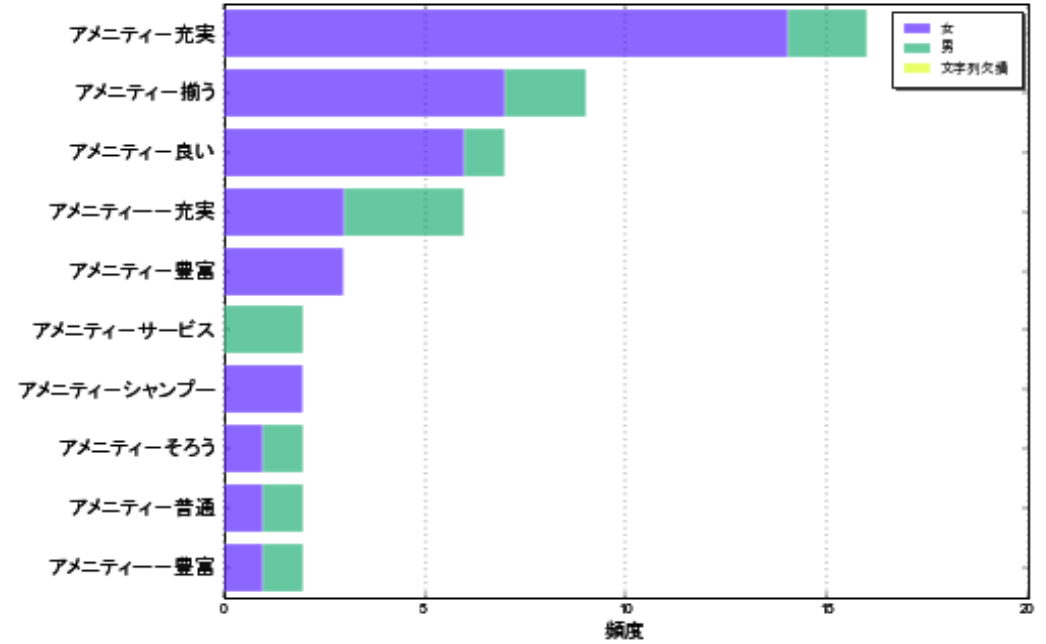
女性客の特徴語抽出



「アメニティ」や「荷物」、「安心」などの特徴的な単語が抽出された。

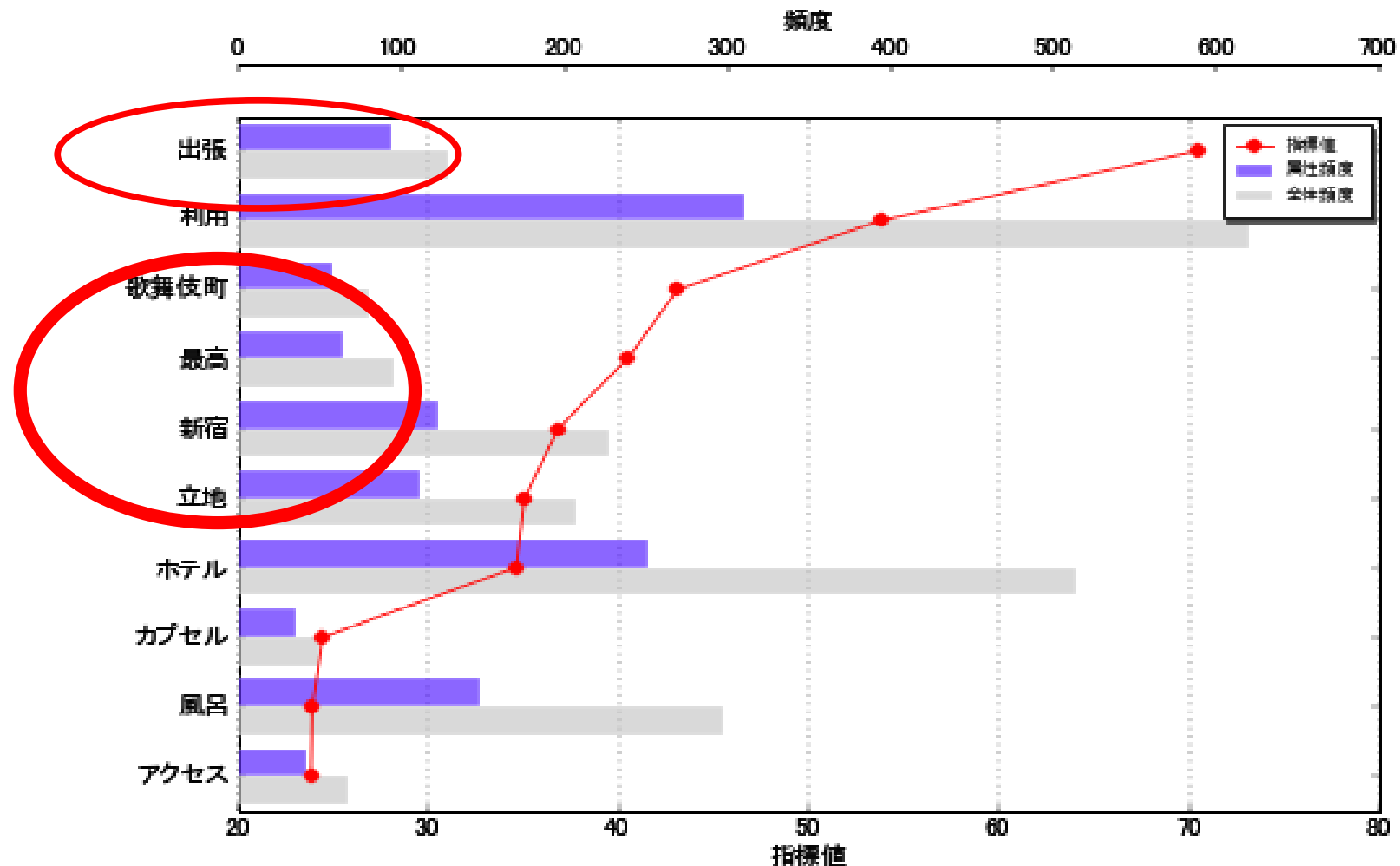
係り受け頻度解析

- ・アメニティが充実してる、揃っている。
- ・荷物を預けれる、置くことができる。
- ・安心して宿泊できる

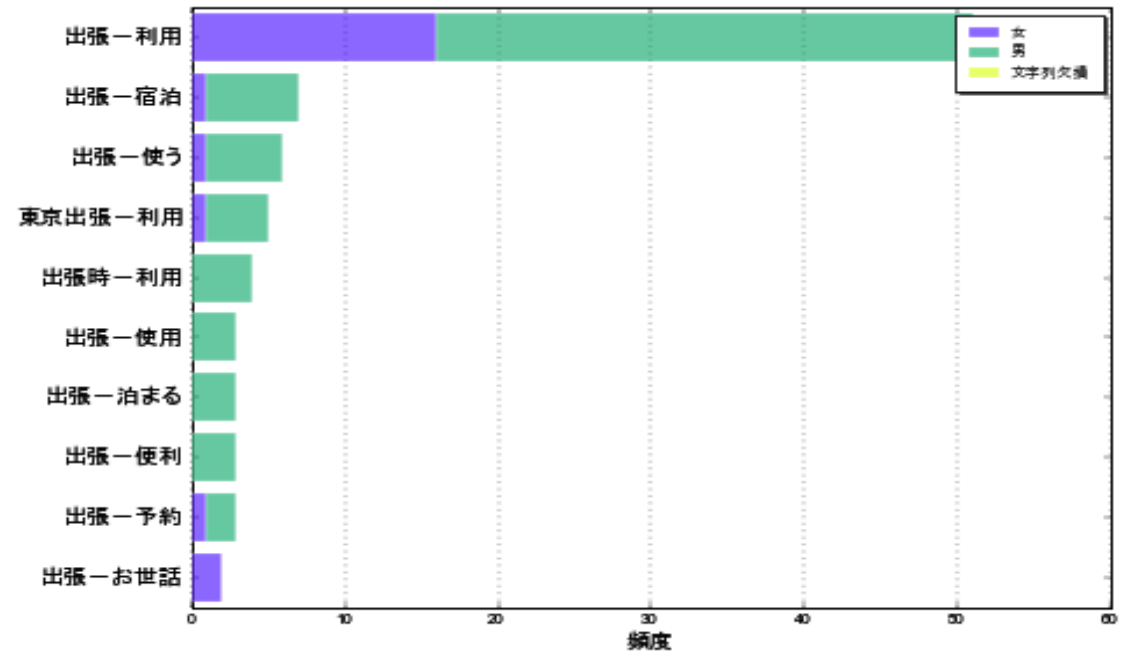
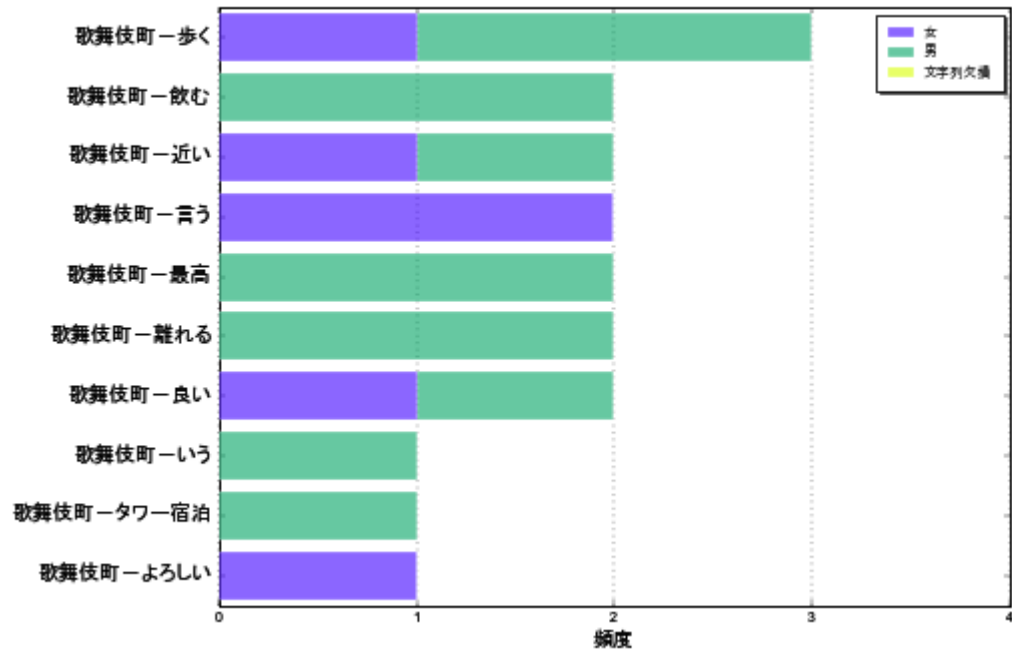
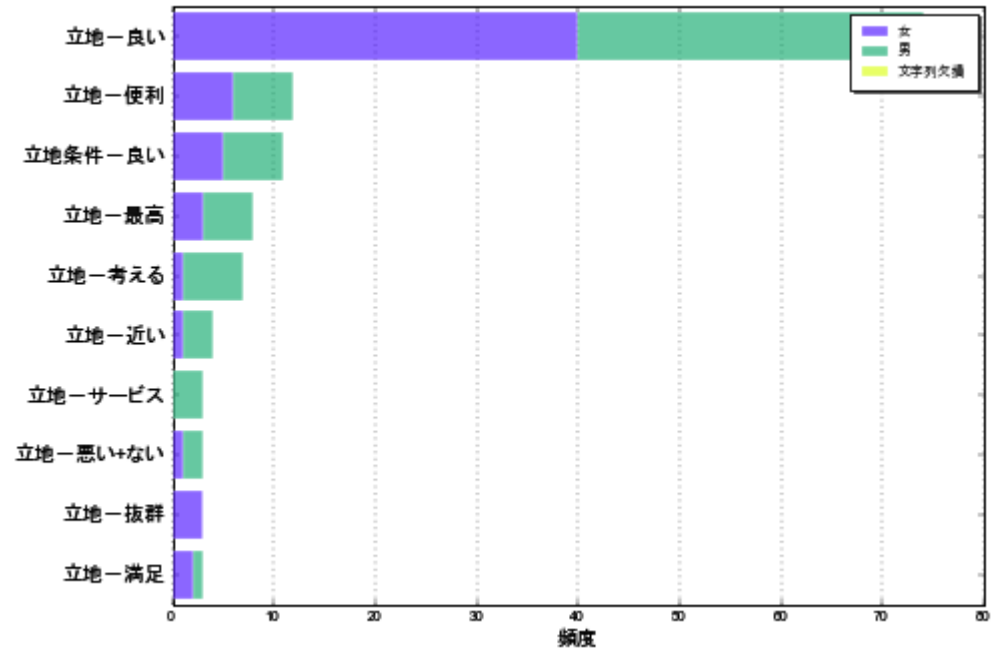


男性客の特徴語抽出

男性客は「出張」、「歌舞伎町」、「立地」などのホテルの利用目的やアクセスについての単語が女性と比べて多く出現した。



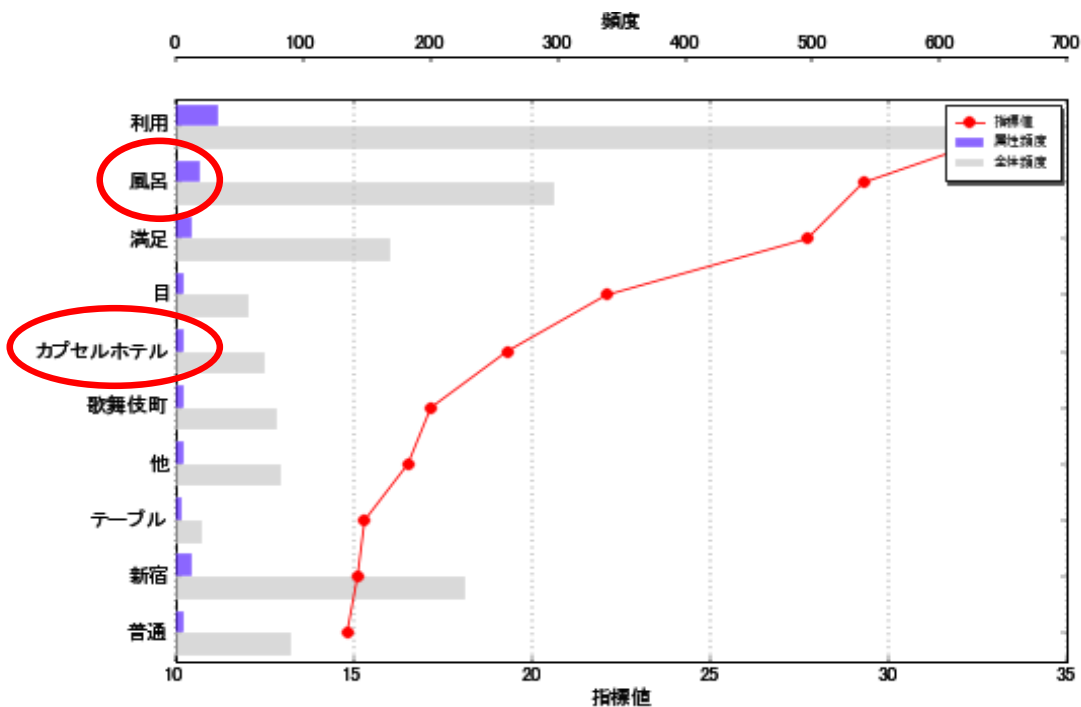
- 出張でホテルを利用した
- 立地が良い
- 歌舞伎町に近い、最高



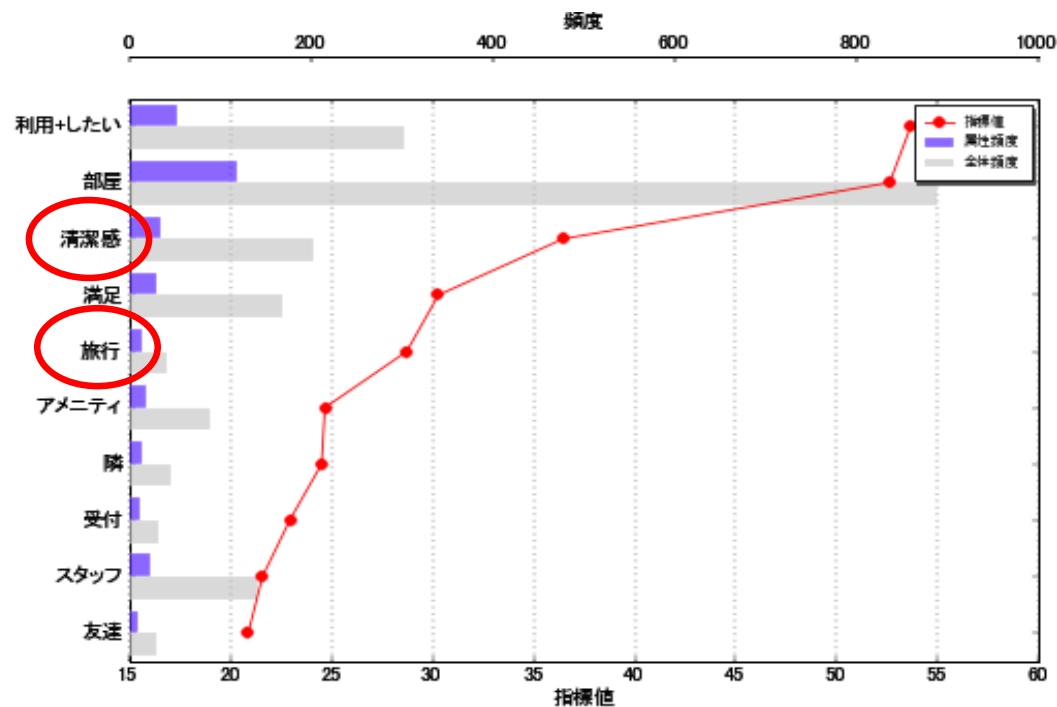
年代別特徴語分析

20代男性は「風呂」、「カプセルホテル」などが特徴語として抽出された。

20代女性は「清潔感」、「旅行」などが抽出された。

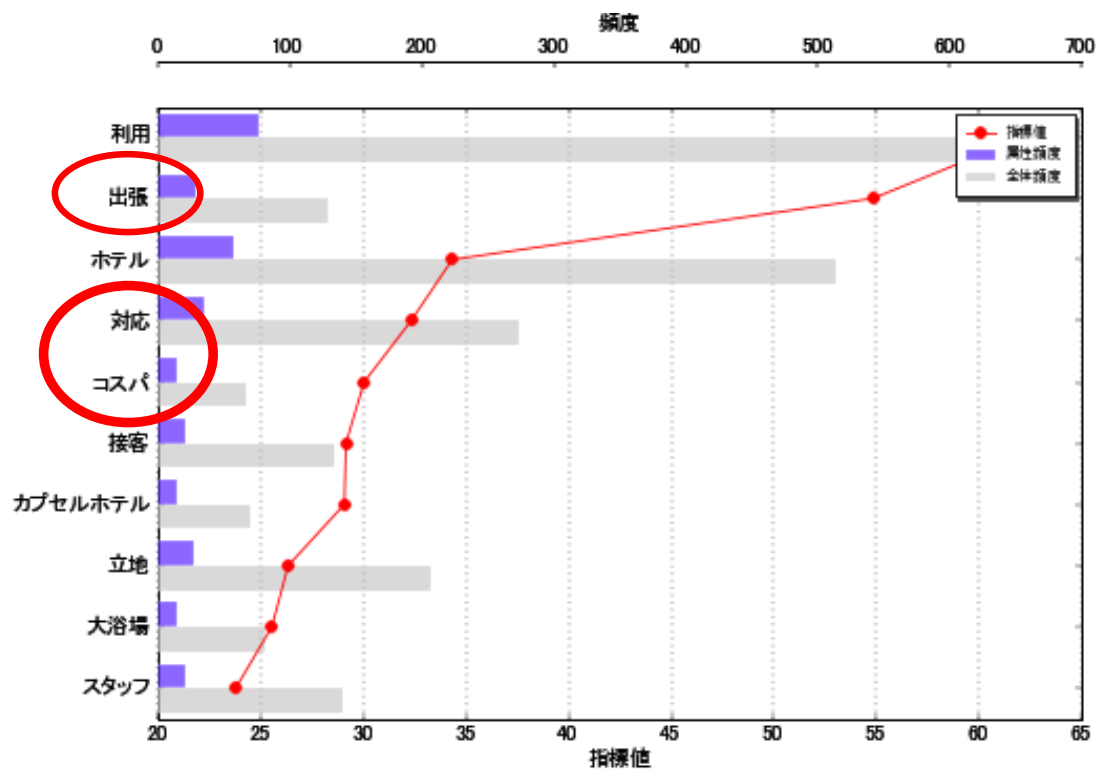


20代男性



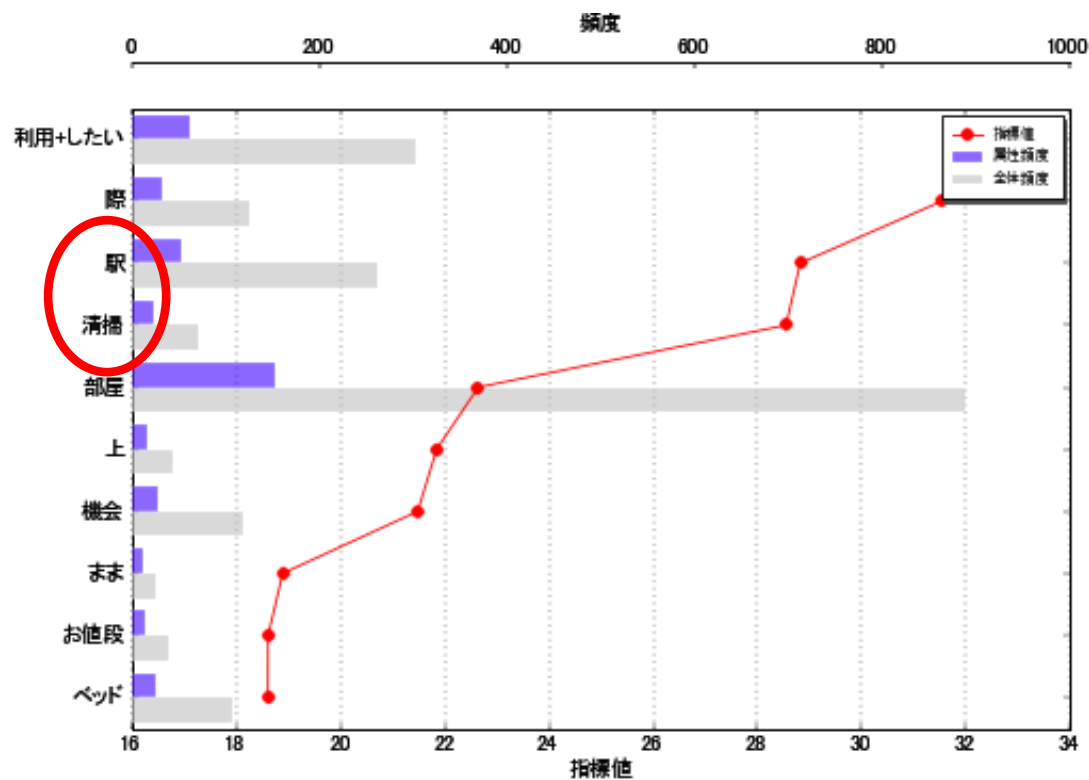
20代女性

30代男性の場合、「出張」、
「対応」、「コスパ」などが特徴語
として抽出された。



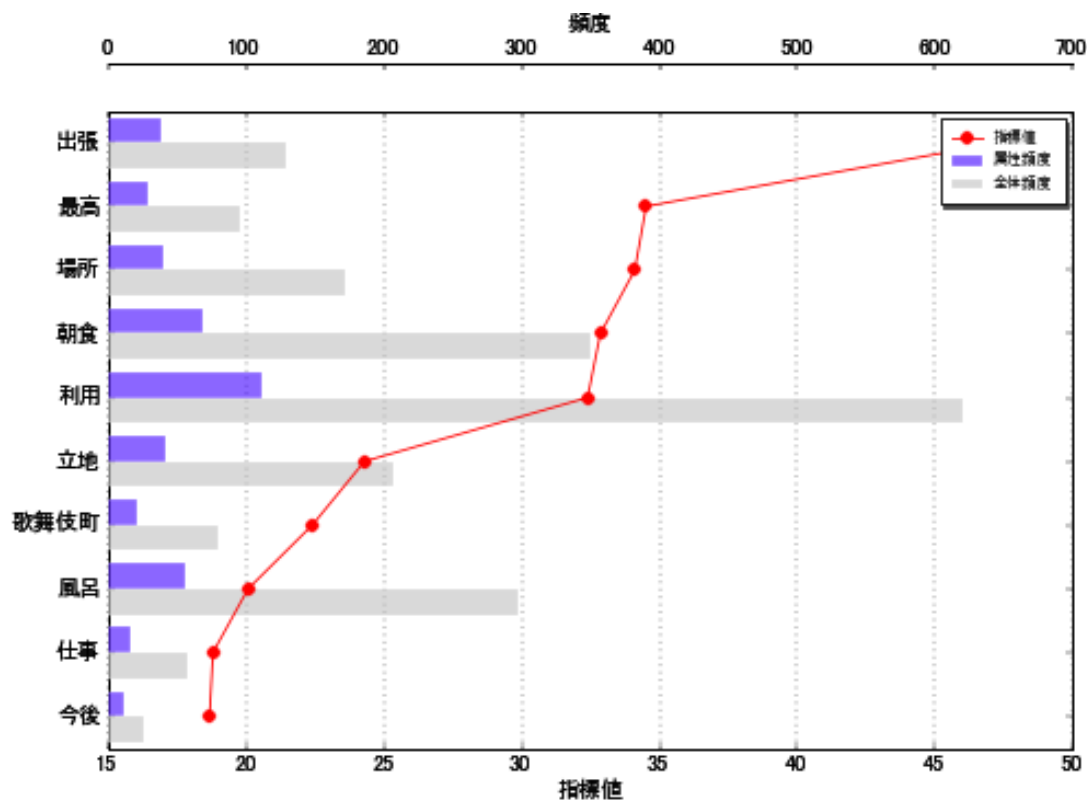
30代男性

30代女性は「駅」、「清潔」な
どが抽出された。



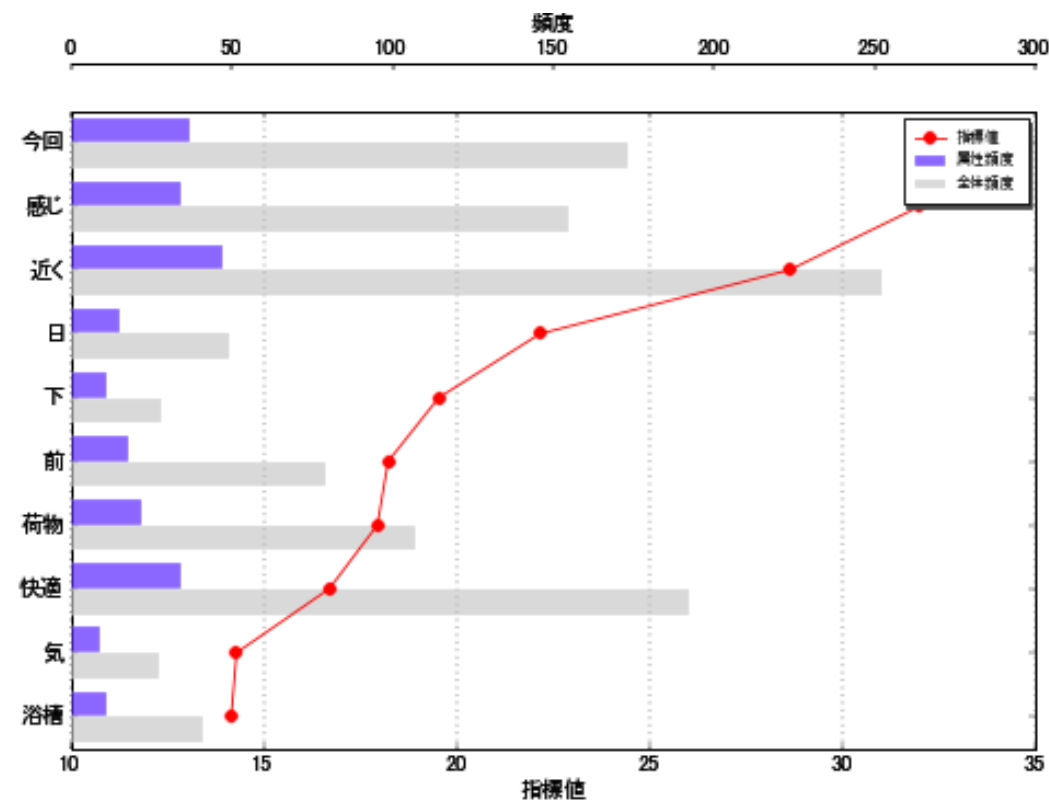
30代女性

40代男性の場合、「出張」「場所」、「朝食」などが特徴語として抽出された。



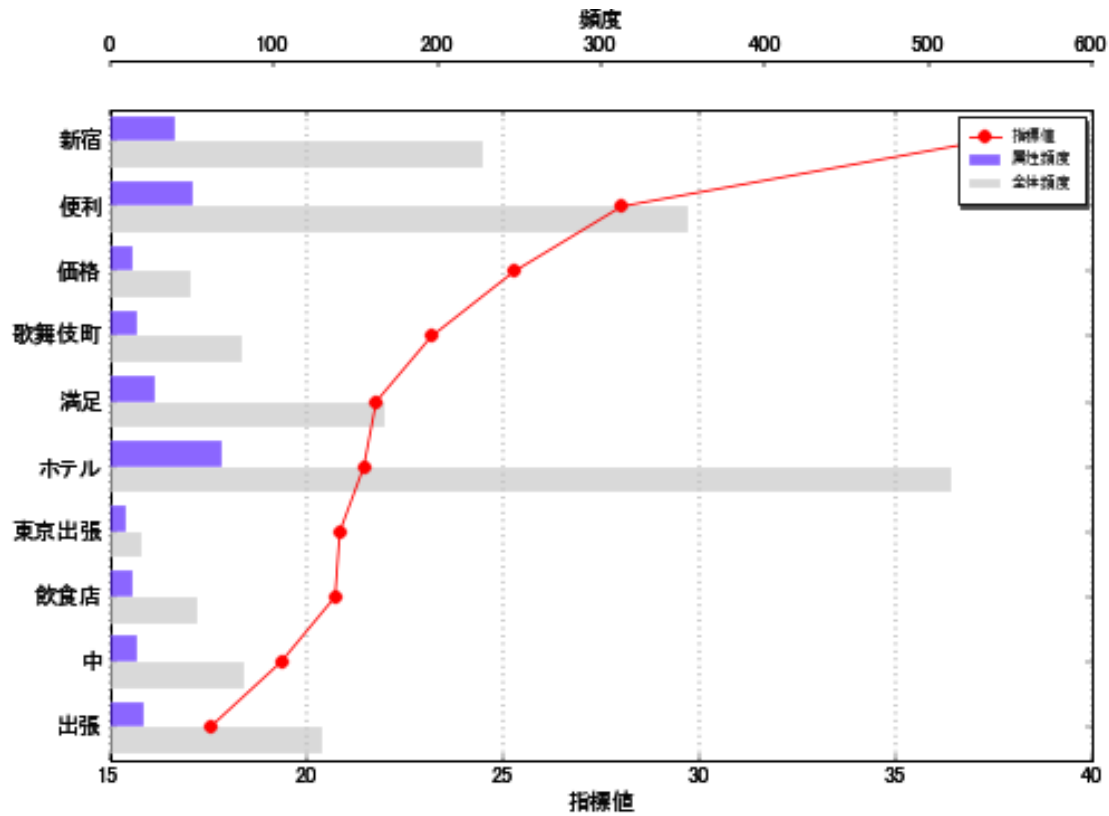
40代男性

40代女性の場合、「荷物」、「快適」などが特徴語として抽出された。



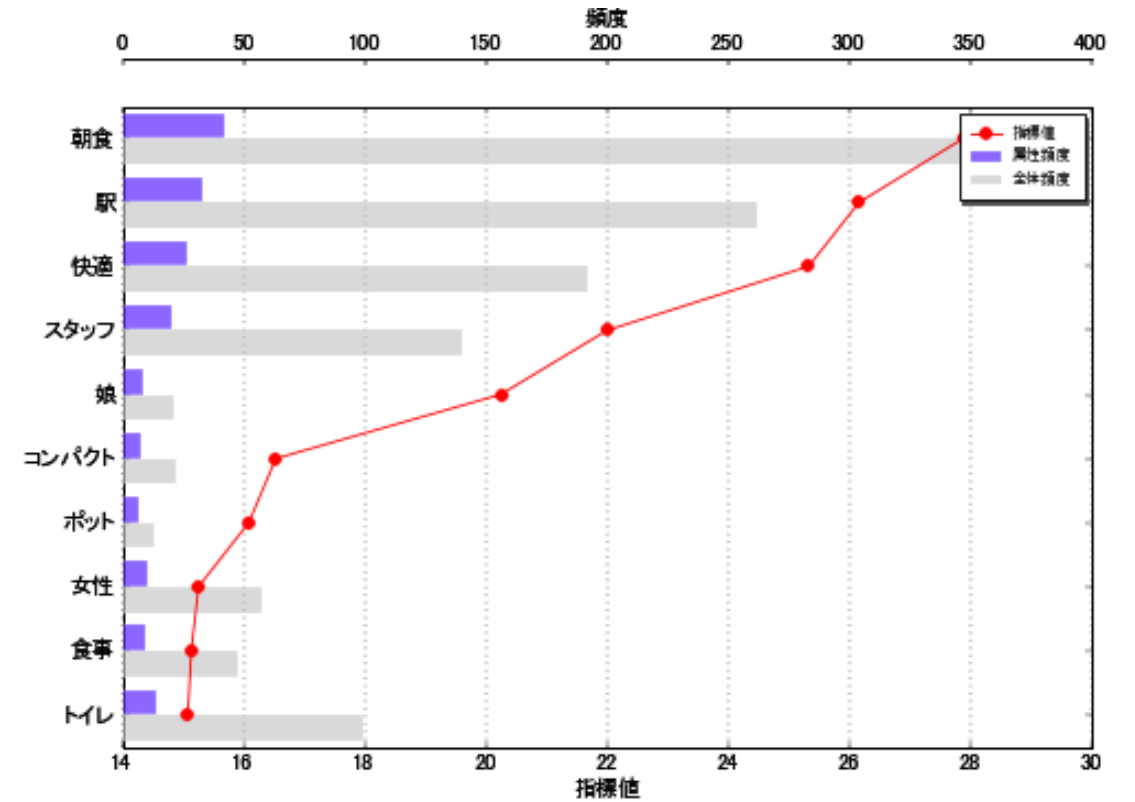
40代女性

50代男性の場合、「便利」
「価格」、「出張」などが
特徴語として抽出された。



50代男性

50代女性の場合、「駅」
「快適」、「朝食」などが
特徴語として抽出された。



50代女性

7.まとめ

特徴語抽出分析から男女間でニーズが異なっている



男性

出張などでホテルを利用することがあるため、
立地やアクセスについて関心があるが
アメニティなどには関心が少ない

- ・30～40代男性には共通して「出張」が特徴語として強く抽出された。これはビジネスマンが出張を目的としてホテルを利用していることが考えられる。

女性

アメニティの充実や荷物を預けられるか
などに関心がある
アクセスについては関心が少ない

- ・20～30代女性は共通して「清潔」に関心がある。
- ・40～50代女性は「快適」に関心がある。

- ・50代は男女ともに、「立地」について関心が強い