

# P05 ビジネスホテルの顧客満足度の上昇に関わる要因分析

## 河田陽菜,朝日弓未 (東京理科大学)

### 研究目的

- 楽天トラベルのレビューから、顧客が満足または不満に思う要因を明らかにする。
- 分析結果から宿泊施設の取るべき戦略や改善方法を提案する。

### 分析

#### 1. 前処理

ビジネスホテルチェーン3社を分析対象とした。  
 合計414施設について顧客の付けた「総合」得点から、  
 評価の高いホテル（上位25%）と評価の低いホテル（下位75%）の2つに分類をした。

#### 2. 平均とロジスティック回帰分析

分類に影響を与えるスコア評価の項目を  
**平均とロジスティック回帰分析**を行うことで明らかにした。

▶ **食事と風呂が評価の分類に重要**

#### 3. 投稿文のテキストマイニング

テキストマイニングスタジオを用いて  
**係り受け頻度解析、評判抽出、特徴語抽出**を行った。  
 さらに特徴的な単語に**注目語情報**を行った。

表1：各評価項目における平均とその差の比較

	評価の高いホテル(a)	評価の低いホテル(b)	a-b
立地	4.41	4.13	0.28
部屋	4.20	3.66	0.55
食事	4.29	3.47	0.81
風呂	4.27	3.47	0.80
サービス	4.16	3.58	0.58
設備	4.12	3.56	0.57

表2：ロジスティック回帰分析

特徴量	係数
立地	0.003
部屋	0.034
食事	0.489
風呂	0.620
サービス	0.079
設備	0.105

表3：テキストマイニング結果（食事・風呂）

食事	係り受け頻度解析		係り受け頻度解析		評判抽出（好評価）		評判抽出（不評価）		特徴語抽出		特徴語抽出	
	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度	評価の高いホテル	指標値	評価の低いホテル	指標値
食事	朝食-美味しい	194	朝食-美味しい	234	朝食	322	朝食	118	美味しい	389.142	少ない	112.365
	朝食-良い	54	朝食-良い	104	食事	69	品数	69	夜鳴きそば	259.891	朝食	86.682
	夜鳴きそば-美味しい	51	食事-美味しい	50	夜鳴きそば	69	種類	55	ラーメン	88.1	パン	56.039
	食事-美味しい	36	種類-少ない	47	種類	67	食事	47	夜食	82.854	食事	55.873
	種類-豊富	33	品数-少ない	47	飲食店	39	朝食会場	27	夜泣きそば	82.129	おかず	55.832
	朝食-満足	32	朝食-満足	45	飲食店	24					ご飯	50.163
風呂	係り受け頻度解析		係り受け頻度解析		評判抽出（好評価）		評判抽出（不評価）		特徴語抽出		特徴語抽出	
	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度	評価の高いホテル	指標値	評価の低いホテル	指標値
	風呂-良い	84	風呂-良い	76	風呂	194	風呂	89	温泉	126.698	風呂	105.765
	風呂-最高	37	風呂-狭い	39	露天風呂	58	排水	18	露天風呂	125.523	臭い	53.112
	風呂-気持ち良い	31	風呂-入る	28	温泉	41	大浴場	13			水	49.605
	露天風呂-良い	25	風呂-広い	27	大浴場	38	温泉	9			大浴場	42.653
	風呂-入る	21	大浴場-良い	25				9			シャワー	40.952
	風呂-入れる	21	風呂-入れる	25							風呂場	38.673
			露天風呂-良い	22							お湯	36.188
											排水	32.747

表4：テキストマイニング結果（立地・部屋・サービス・設備）

立地	係り受け頻度解析		係り受け頻度解析		評判抽出（好評価）		評判抽出（不評価）	
	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度
立地-良い	175	立地-良い	935	立地	279	立地	24	
立地-最高	27	立地-最高	84	駅	37	駅	13	
立地-条件-良い	25	駅-近い	62	コンビニ	36			
立地-便利	23	立地-便利	61	立地条件	30			
駅-近い	18	立地条件-良い	58	場所	18			
		便利-立地	80					
		コンビニ-良い	20					
部屋	係り受け頻度解析		係り受け頻度解析		評判抽出（好評価）		評判抽出（不評価）	
	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度
	部屋-良い	88	部屋-良い	327	部屋	304	部屋	597
	部屋-広い	71	部屋-広い	121	部屋	221	壁	87
	部屋-良い	48	部屋-良い	113	ベッド	42	たばこ	40
	部屋-清潔	37	部屋-入る	111				40
部屋-入る	31	部屋-清潔	77	部屋			34	
		部屋-掃除	61					
		部屋-キレイ	53					
		壁-薄い	52					
サービス	係り受け頻度解析		係り受け頻度解析		評判抽出（好評価）		評判抽出（不評価）	
	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度
	対応-良い	88	対応-良い	277	対応	281	対応	92
	スタッフ-対応	78	フロント-対応	261	サービス	167	サービス	17
	フロント-対応	66	スタッフ-対応	106	スタッフ	28	フロント	15
	サービス-良い	64	サービス-良い	61			態度	14
	サービス-優しい	25	親切-対応	37				
	対応-丁寧	22	対応-丁寧	37				
		受付-対応	28					
		対応-素晴らしい	26					
		フロント-丁寧	25					
設備	係り受け頻度解析		係り受け頻度解析		評判抽出（好評価）		評判抽出（不評価）	
	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度	評価の高いホテル	頻度	評価の低いホテル	頻度
	アメニティ-充実	22	アメニティ-充実	59	設備	36	設備	48
	設備-良い	15	アメニティ-設備	38	アメニティ	19	アメニティ	17
	部屋-設備	15	アメニティ-良い	33	充実	13		11
	設備-新しい	10	設備-古い	31				11
	設備-サービス	9	設備-新しい	22				
	アメニティ-揃う	7	アメニティ-揃う	21				
	アメニティ-良い	7	充実-良い	19				
	充実-良い	7	設備-良い	15				
設備-充実	7							



評価間で共通している特徴

- 朝食は「美味しい」が多い。
- 立地はポジティブなコメントが非常に多い。
- 部屋は「狭い」が多い。



評価間での相違している特徴

- 朝食の「品数」の違い。評価の高いホテルでは豊富、評価の低いホテルでは不足する傾向。
- 評価の高いホテルに「温泉」「露天風呂」が多い。
- 評価の低いホテルに風呂、部屋、設備について清潔感への不満が多い。

### 考察と課題

- 立地以外の項目では評価間による差が見られた。
- 評価の上昇には、buffetの品数や温泉など非日常的な体験の期待を満たす必要がある。
- 評価の低下は、清潔感の無さとサービスの不足が挙げられる。
- 宿泊当時の価格層や顧客属性別での分析を課題としたい。