

S11

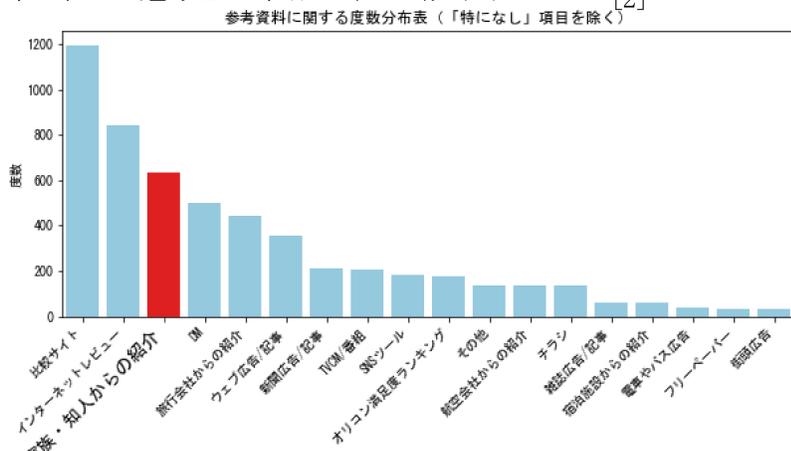
旅行予約サイトの満足度データを用いた 推奨意向に影響を与える要素の推定

住田崇人, 朝日弓未 (東京理科大学)

研究背景・目的

■旅行予約はインターネット経由の割合が急速に拡大。2019年までの6年間で20%増加。[1]

■旅行予約サイトを選択する際の参考資料として他者の意見を利用する傾向にある[2]



➢他者への推奨度が向上すれば、より多くの人に普及するのではないか

他者推奨度の向上のために重要な要素は何か、サイトの改善点を可視化

提案手法

■利用データ:オリコンデータセット
➢2019年旅行予約サイト満足度データ
全10488件

■研究手法

①説明変数:項目別満足度(10段階)
目的変数:他者推奨度(10段階)
として決定木モデルを構築する

②特徴の**変数重要度**を取得

③対応関係を散布図を用いて可視化

参考文献

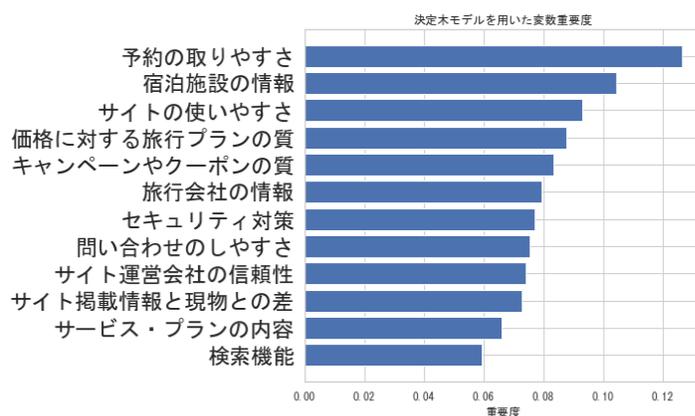
[1]国土交通省観光庁

「関連データ・資料集 R4/5/18」

[2][3][4]オリコンデータセット(6-5-19)を元に作成

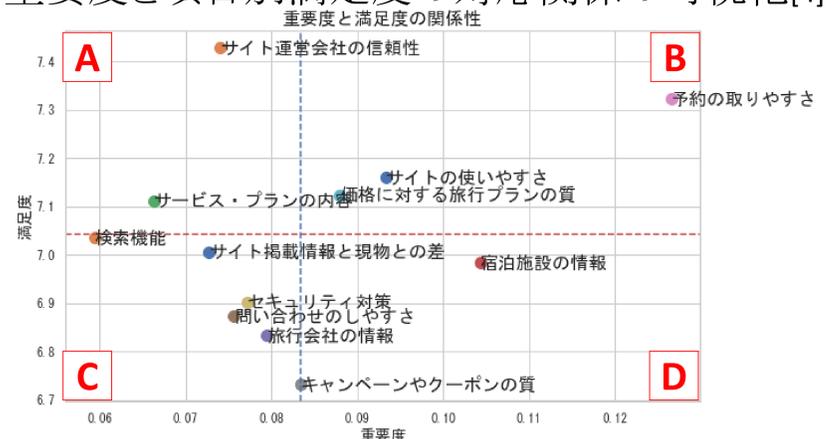
研究結果

①決定木モデルを用いた変数重要度の可視化[3]



・「予約のしやすさ」
・「宿泊施設の情報」や「サイトの使いやすさ」
➢一目で触れる部分

②重要度と項目別満足度の対応関係の可視化[4]



A: 基本維持項目 B: 重点維持項目
C: 注意観察項目 D: 優先改善項目

➢「宿泊施設の情報」「特典の質」に改善が必須

今後の展望

■説明変数、目的変数の精査

■サイトごとに分類し、同様の作業をすすめることで、人気サイトと他の差異について分析

■性年代ごとの分析による、各サイトのターゲットに合わせた様式変更の提案