

宿泊者レビューに見る サービス不満の内容と発生時間帯の分析

東京理科大学 三谷南月 朝日弓未

背景・目的

- ・ 宿泊需要の拡大に伴い、人的リソースの確保が追いつかず、サービス品質の低下が懸念されている
- ・ 本研究では、宿泊者レビューを用いて、人手不足が顕在化する業務と不満の発生時間帯を特定する
- ・ 分析結果を基に、自動化・省人化によって改善可能な業務領域を明らかにする

分析

使用データ：楽天トラベル宿泊者レビュー（IDR提供）

1. 前処理：

評価スコア2以下のレビューを抽出、欠損値除去後
3,000件をランダム抽出

2. クラスタリング分析（KMeans）：

レビュー本文をベースに3クラスタに分類

3. クラスタ別回帰分析（OLS）：

クラスタ別に評価項目の影響度を算出

4. クラスタ別感情スコア分析：

クラスタごとの感情的特徴を明らかにする

5. クロス集計：

時間帯×不満内容の出現傾向を可視化

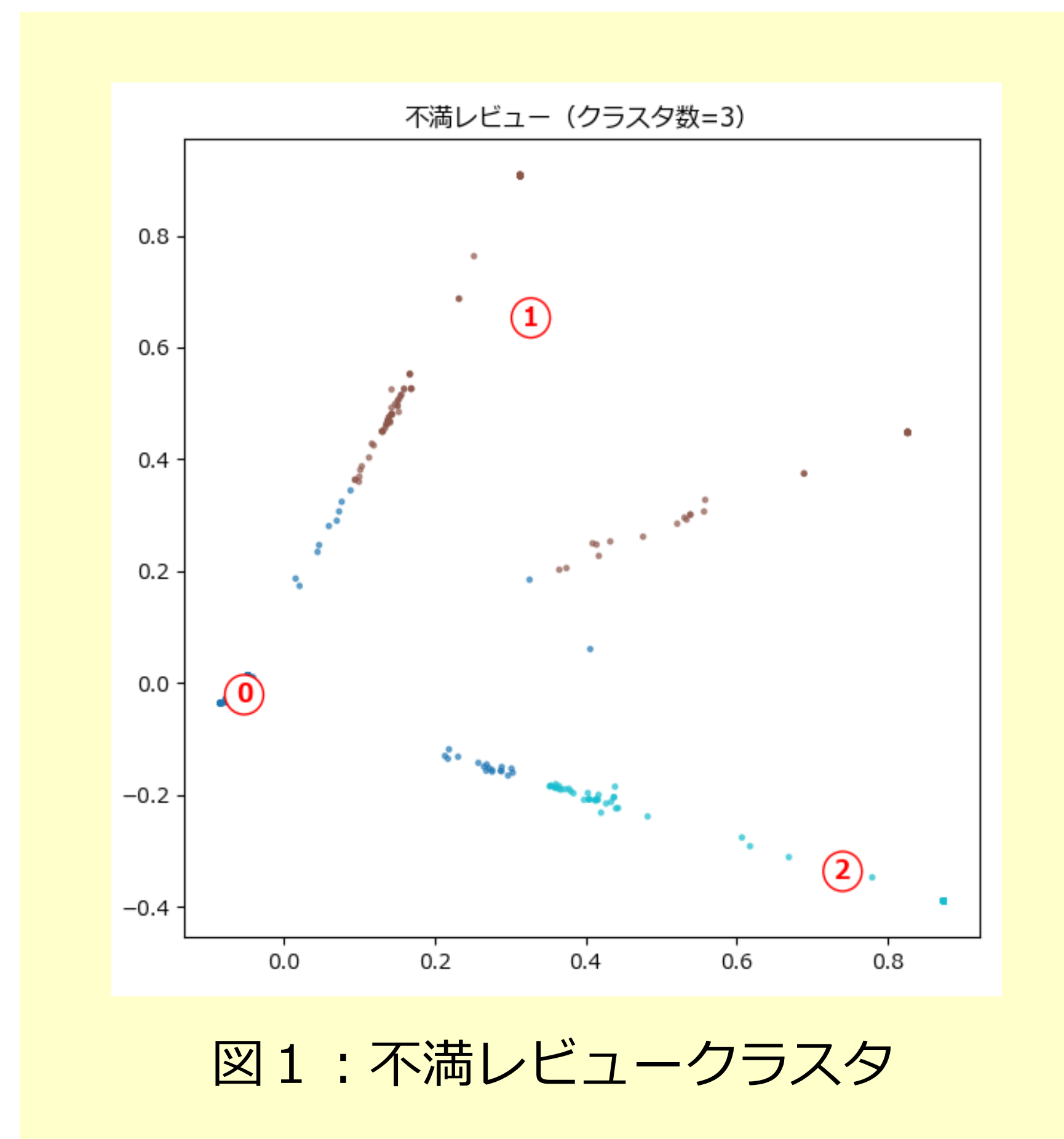


表1：クラスタ別評価_サービスの回帰係数

クラスタ	評価_サービスの係数
0	0.427
1	0.302
2	0.456

表2：クラスタ別感情スコアと代表文

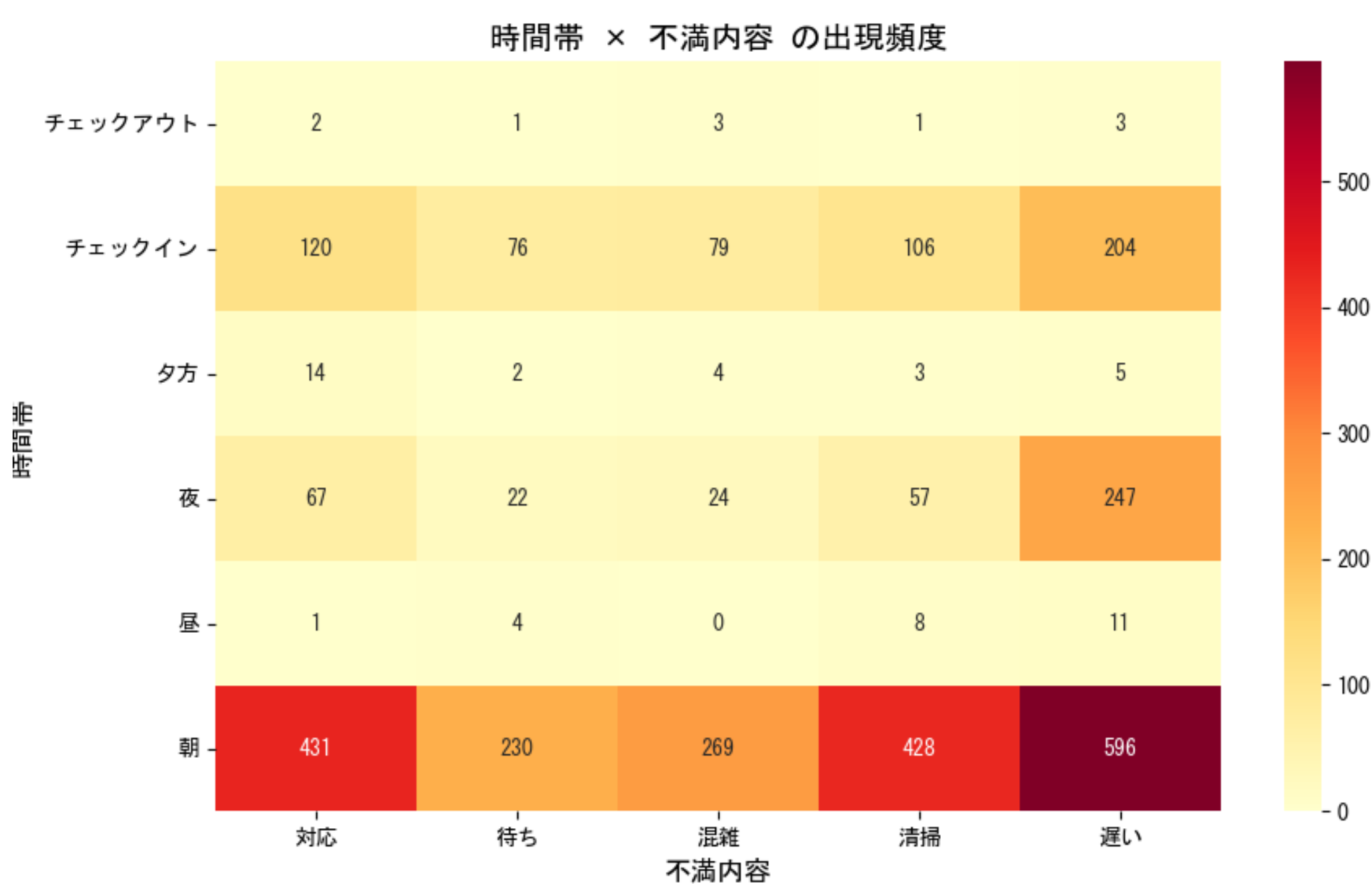
クラスタ	平均スコア	代表文
0	0.26	「アメニティ渡し忘れ」 「チェックアウト時の勘違い」
1	0.46	「電話対応が悪い」 「古い施設」
2	0.26	「チェックイン時のミス」 「サービスが偏っていた」

■ クラスタ解釈

- ・ クラスタ0：チェックイン・手続き遅延クラスター
- ・ クラスタ1：設備・環境要因クラスター
- ・ クラスタ2：清掃・サービス品質クラスター

■ 結果の要点整理

- ・ サービス評価の回帰係数が最も高いのはクラスタ2（0.456）であり、感情的負荷の高い不満が満足度に強く影響している
- ・ 不満は特定の時間帯（チェックイン・チェックアウト）に集中し、人的対応業務に起因するものが多い
- ・ 「説明忘れ」「案内ミス」などは、業務プロセスの標準化・自動化によって改善可能



考察・課題

- ・ 不満の中心は、限られた時間帯に集中する人的対応業務である
- ・ 感情的負荷の高い不満は、総合満足度に大きな影響を与える
- ・ 定型業務は機械化し、非定型・共感的対応は人的対応に任せる構造への移行が望ましい
- ・ 今後は、自動化施策導入後の効果測定や施設・顧客層別の分析を通じて、一般化可能性の検証を進める