

ネガティブレビューへの着目による観光地の特徴情報抽出

中山航希, 秦野亮, 西山裕之 (東京理科大学)

目的 – ネガティブレビューから観光地ごとの細かな違いや特徴を見出す

背景 – ネガ/ポジレビューの相違点を考慮した情報収集の重要性

レビューの分布の偏り

高評価レビューは全レビューの**94.9%**を占める
(楽天トラベルデータセット)

低評価のレビューが**反映されにくい**

低評価レビューの重要性

投稿者の**嗜好**により旅行先は選ばれたが…

ネガ/ポジレビューの相違点(調査中)

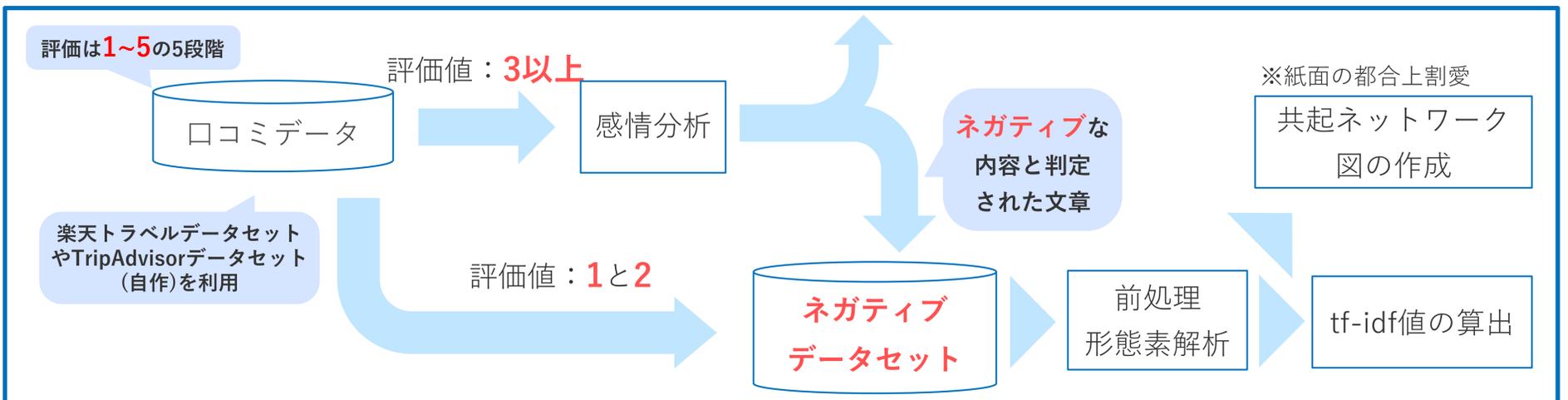
高評価レビュー: ★★★★★ ~ ★★★★★★

- ・ 具体性に欠け**抽象的**で**似た表現**が多い
- ・ ネガティブな内容も多数含まれている

低評価レビュー: ★ ~ ★★

- ・ **願望**や**他との比較**に関する内容が存在

提案手法 – 低評価レビュー + 高評価のうちのネガティブレビューを活用



実験結果 – 同ジャンルの観光地に対し、それぞれの特徴や差異を調査

国内のお城に関するレビューの上位3単語

全てのレビュー(n= 8,419) (tf-idf値)

H城	O城	NI城	K城	NA城
天守閣	O城	大政奉還	K城	NA城
H城	天守閣	NI城	天守閣	天守閣
見る	行く	御殿	見る	見る

ネガティブレビュー(n= 2,974)

H城	O城	NI城	K城	NA城
天守閣	天守閣	残念	崩れる	天守閣
階段	見る	NI城	石垣	NA城
行く	エレベーター	時間	見る	残念

(出典:TripAdvisor.com)

結果・考察 – 出現する単語の比較

- ・ ネガティブレビューのみに存在する表現を確認
- ・ K城の「崩れる・石垣」という特徴を抽出できた
実際、K城では地震により石垣が崩れている

→ 提案手法の**有用性**を示す例といえる

問題点 – 正当性を裏付ける存在

- ・ 観光地によっては特徴情報が得られない例も
- ・ **上位3単語 = 実際の観光地の特徴??**

→ **評価指標**・tf-idf以外の手法の調査

今後の方針 – 提案手法の正当性を示す評価指標の検討・低評価の原因の検証

観光業に関して深掘り

- ・ 正当性を裏付ける**評価指標**の検討
- ・ 他ジャンルや宿泊施設での検証
- ・ レビュー投稿者の特性 (例: 同行者) に着目

発展的な内容

- ・ 通販サイトや飲食店など**他業界**への**応用**
- ・ **低評価の原因**を考察
(期待からのズレ?)

まとめ – ネガティブレビューに重点を置くことで、細かな特徴が得られた

現在 有用な評価指標について調査中