

# 宿泊口コミにおけるコスパ関連要因の実証分析

—TMSテキスト解析と数値評価の統合による満足度構造の可視化—

石井咲良 朝日弓未 (東京理科大学)

## 背景

- ・ 近年、コスパ重視の消費行動が増加
- ・ コスパの良し悪しの価値基準は人それぞれ

## 目的

- 「コスパが良い」と感じる要素の解明
- 「コスパ」の感じ方の定量的把握を可能に

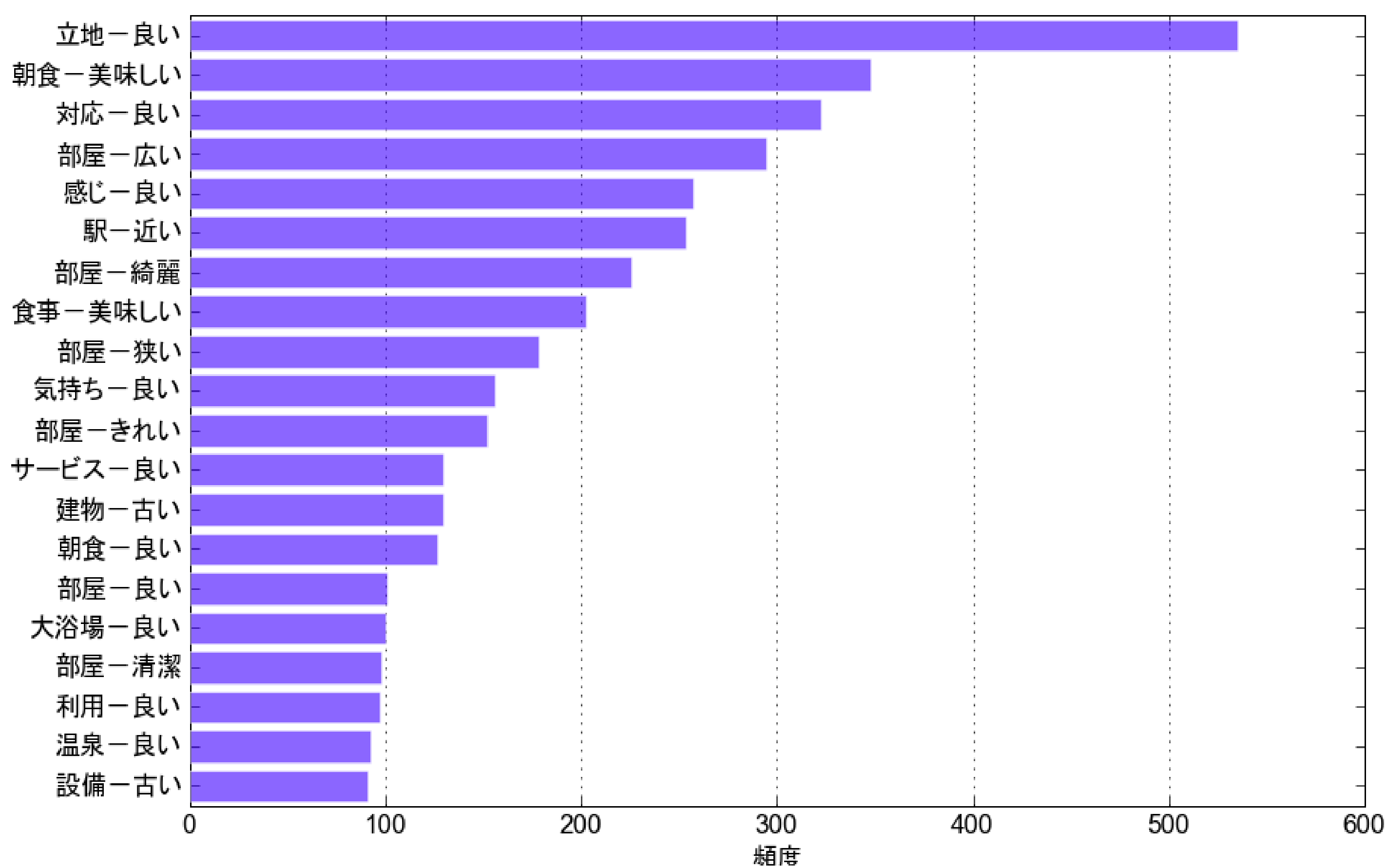
## 使用データ

楽天データセット  
「楽天トラベル：施設・お客さまの声情報」  
(2004年9月～2019年12月)

## 分析方法

TMSによる口コミのコスパ関連要素分析  
5段階評価の“満足度構造把握”のための定量分析

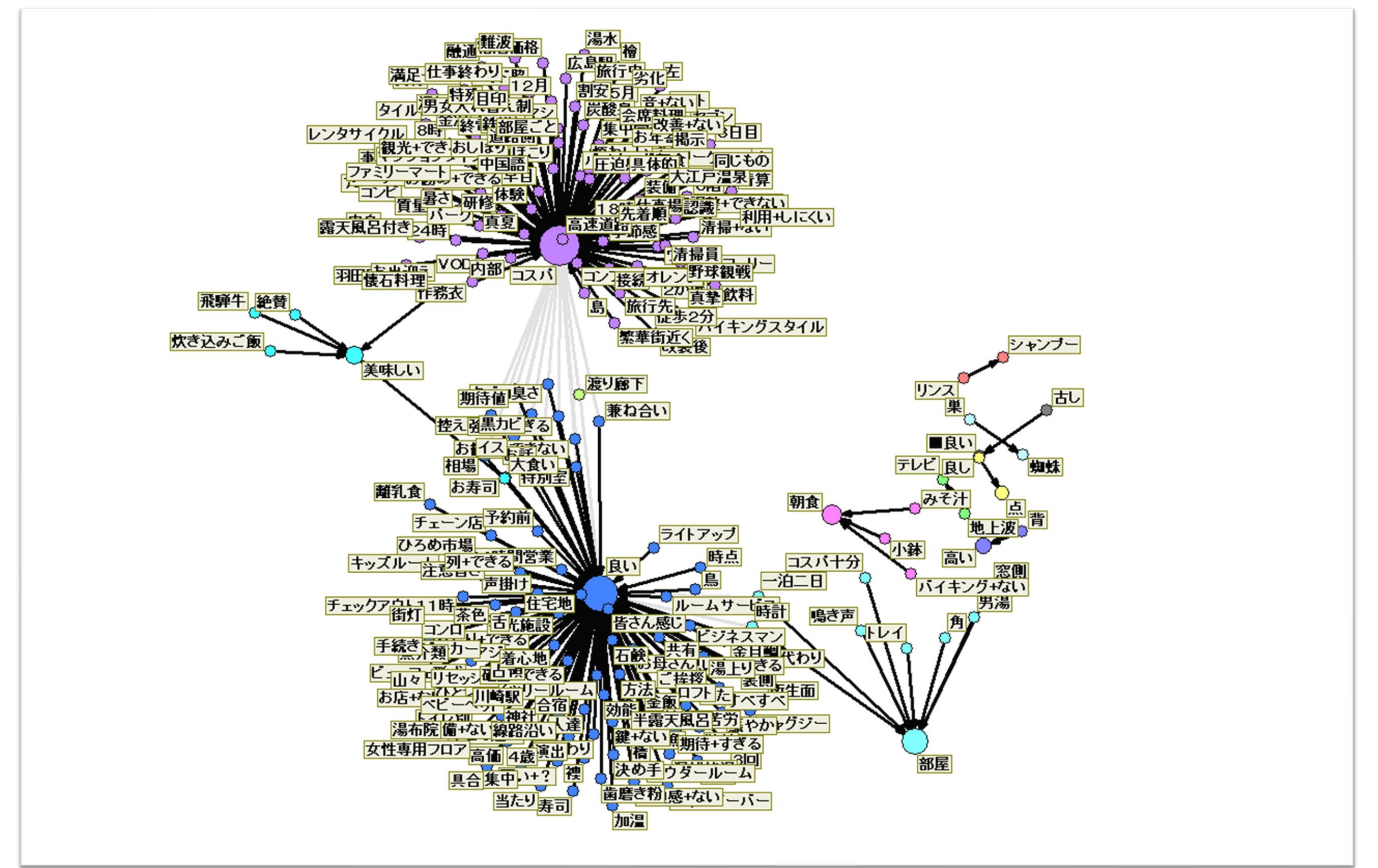
## 分析結果



### [係り受け頻度解析]

- 「立地・朝食」がコスパ評価に強い影響を持っている
- 「部屋」の広さや清潔さの「コスパ」に対する+の影響
- 「部屋」の狭さなど「コスパ」に-の影響などの改善指摘も

1 2  
3 4



### [ことばネットワーク]

- 「コスパ」を中心とした複数の評価軸の存在が確認できる  
⇒ “立地・観光”, “食事系”, “部屋・設備”, “サービス系”
- 価格に対する期待値調整の文脈が多い
- 顧客のコスパ評価は質が良いだけでは向上しない

