

ゴルフ場のレビューと評価点

ーレビューから求めるゴルフ場の条件ー

中央大学理工学部生田目研究室4年 岩田真奈

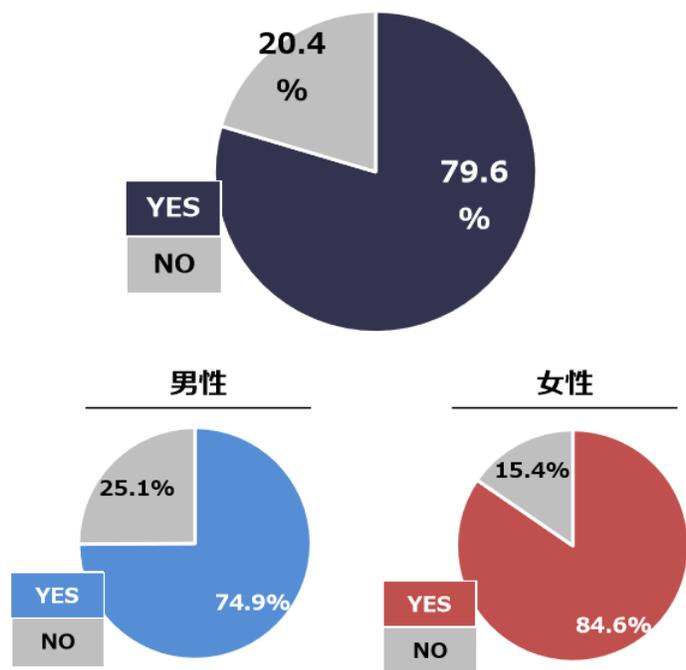
目次

1. 背景・目的
2. 上級者・中級者・初心者の定義
3. ランクによる品質要素
4. ランクによる注目点
5. コレスポネンデンス分析
6. まとめ

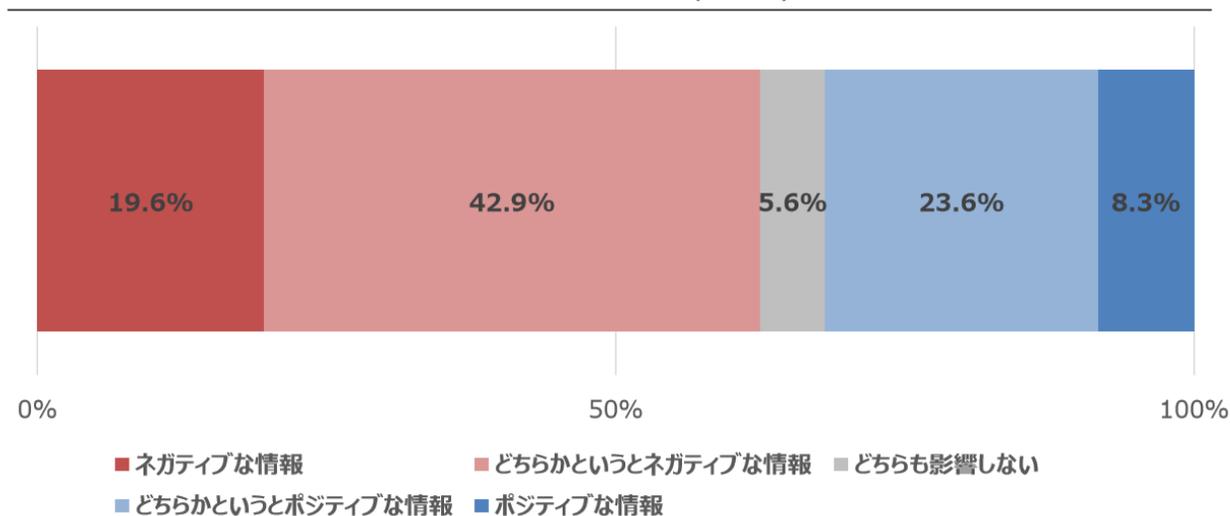
背景・目的

インターネットの購買活動に与える影響調査

Q 悪評等のネガティブな記載（利用者の不満やクレーム）により、購入をとりやめますか(n=948)



Q ネガティブな情報（利用者の不満やクレーム）とポジティブな情報（商品やサービスへの賞賛）があった場合、どちらが購入に影響しますか(n=709)



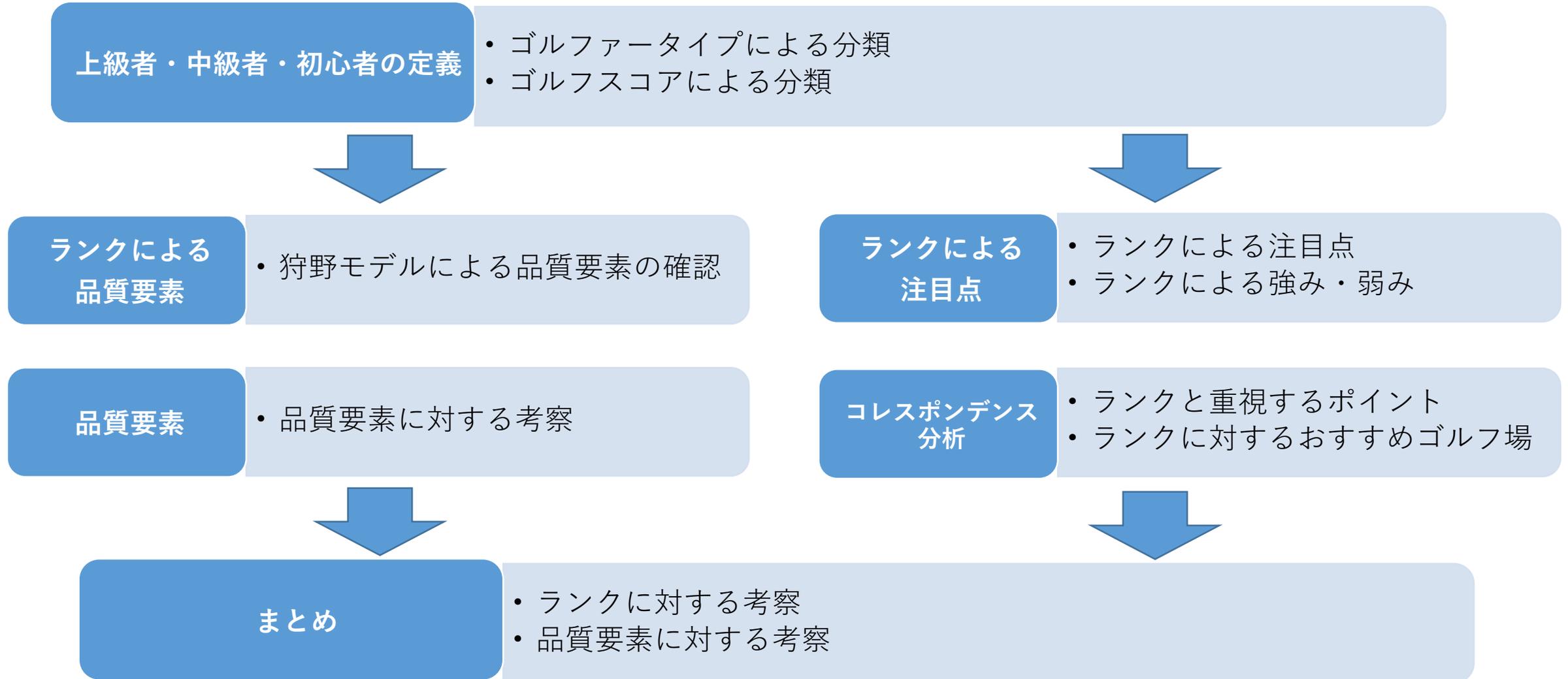
- レビューはポジティブな内容でもネガティブな内容でも購入に影響を与える

<https://eltes.co.jp/wp-content/uploads/2015/02/report20150205.pdf>

目的

- レビューとレビュー点の分析を行うことによって、どのようなポイントが顧客にとって重要であるのかを明らかにする
- また、スコアによって初級者・中級者・上級者に分け、初級者・中級者・上級者の評価するポイントの違いを明らかにすることで、マーケティングの指標とする

分析の流れ



上級者・中級者・初心者の定義

使用したデータ

ゴルフ場予約サイト

対象期間:2014年12月~2016年11月

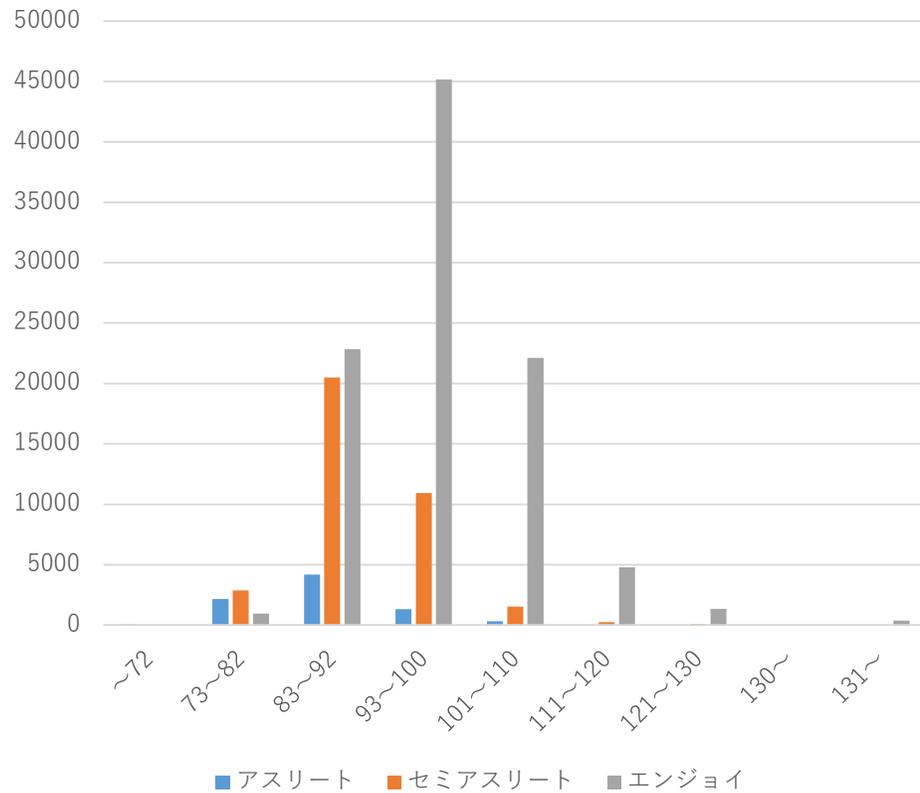
対象ゴルフ場数:3956(100レビュー以上あるゴルフ場に限定)

対象レビュー数:59593レビュー

使用属性:ゴルファータイプ, スコア

ゴルファータイプごとのスコアの確認

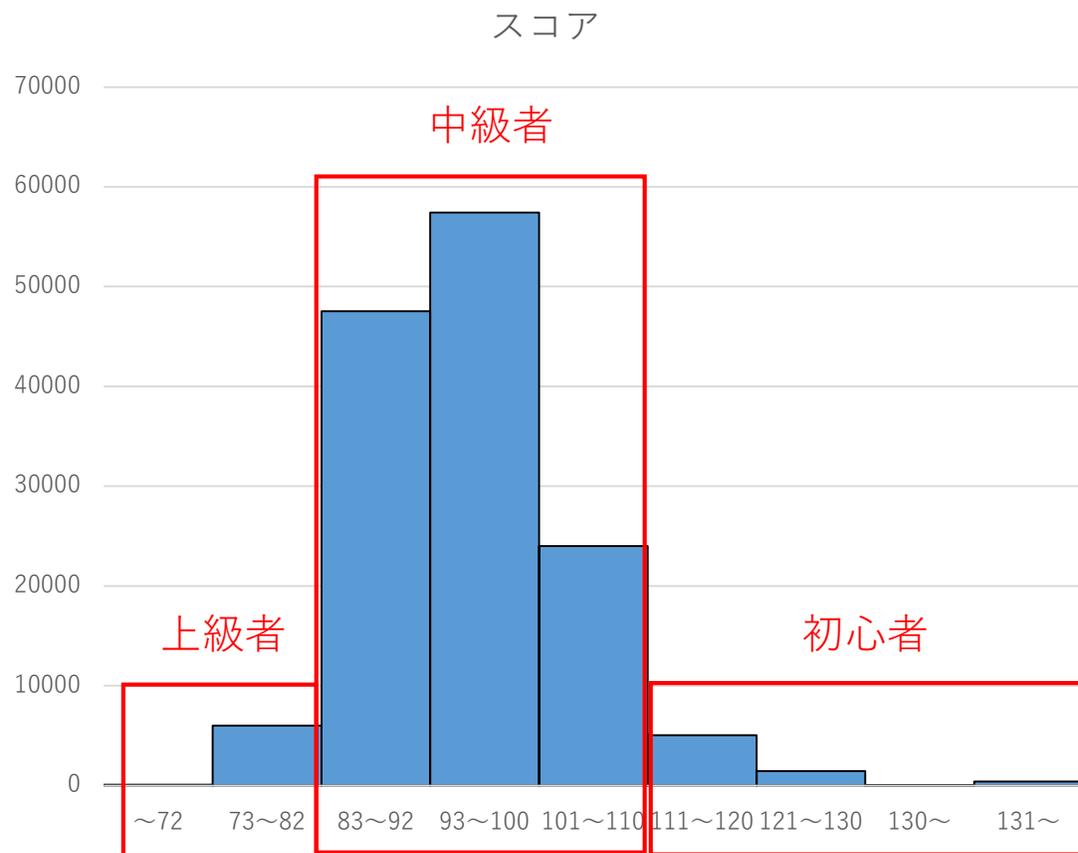
ゴルファータイプによるスコア



- ゴルファータイプは自己申告の為、上級者のレベルであるにもかかわらずエンジョイで申請する人がいると分かった

	~72	73~82	83~92	93~100	101~110	111~120	121~130	130~	131~
アスリート	53	2162	4190	1327	324	38	14		6
セミアスリート	12	2879	20498	10939	1539	239	80	0	7
エンジョイ	14	957	22840	45145	22130	4777	1342	1	387

スコアによる定義



- 82以下のスコアのレビュー(2213レビュー)→上級者と定義
- 111以上のスコアのレビュー(2908レビュー)に注目して考えた
→初心者と定義
- 残りを中級者と定義(54472レビュー)

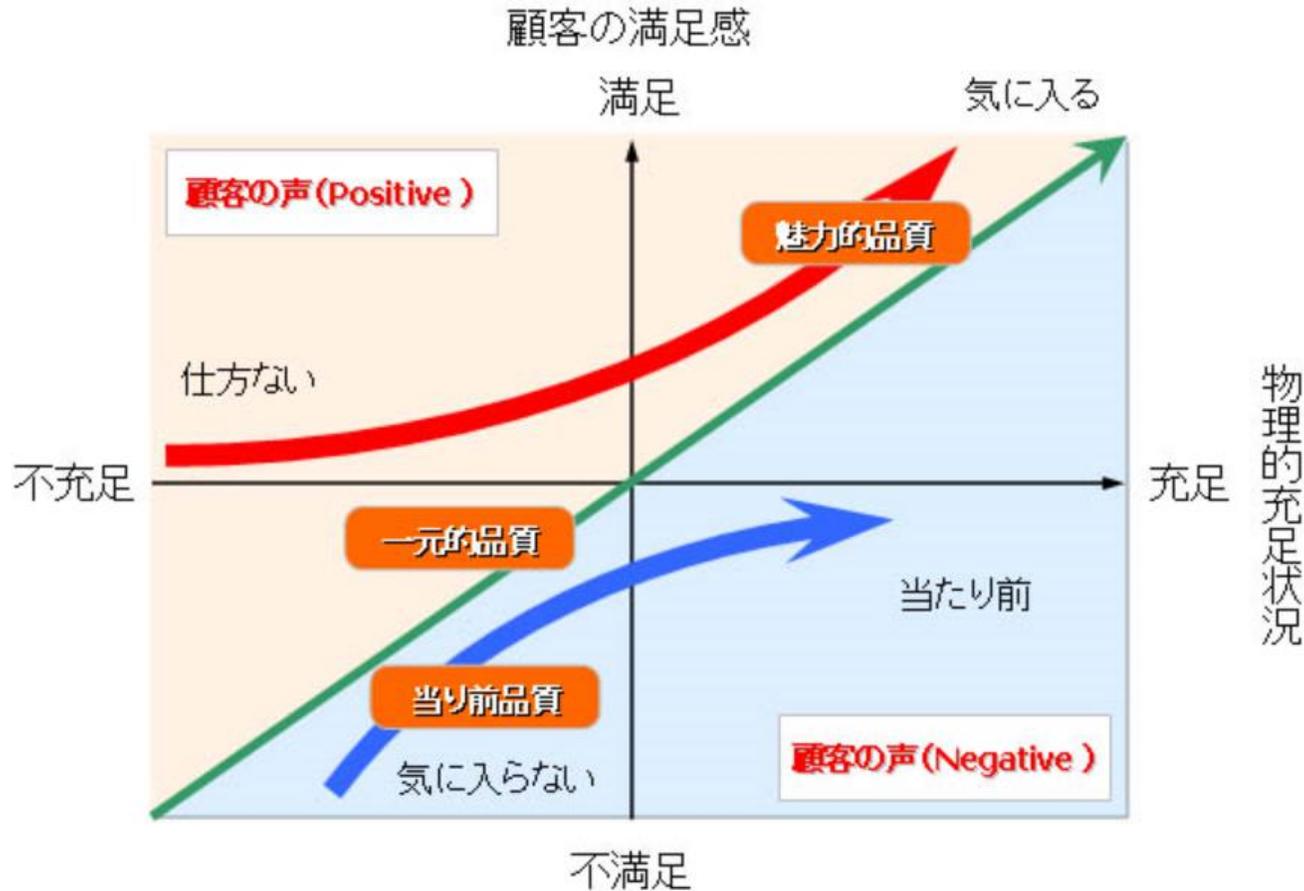
全てのデータを上級者のレビュー数と同じ2213レビューに統一
→そのため、6639レビューのデータを使用

参考:<http://golf-gakko.com/begginer-score-1423>

https://www.konami.com/sportsclub/golf_academy/column/column/22.php

タイプによる品質要素

狩野モデル



- 魅力的品質要素：それが充足されれば満足を与えるが、不充足であっても仕方がないと受けとられる品質要素。
- 一元的品質要素：それが充足されれば満足、不充足であれば不満を引き起こす品質要素。
- 当たり前品質要素：それが充足されれば当たり前と受け止められるが、不充足であれば不満を引き起こす品質要素。

<https://sites.google.com/site/techdmba/kanomodel>

品質要素の決定

各ランクにおける
レビュー

各ランクにおける評価の
高いレビュー

高評価が多く、低評価が少ない単語
= 魅力的品質要素

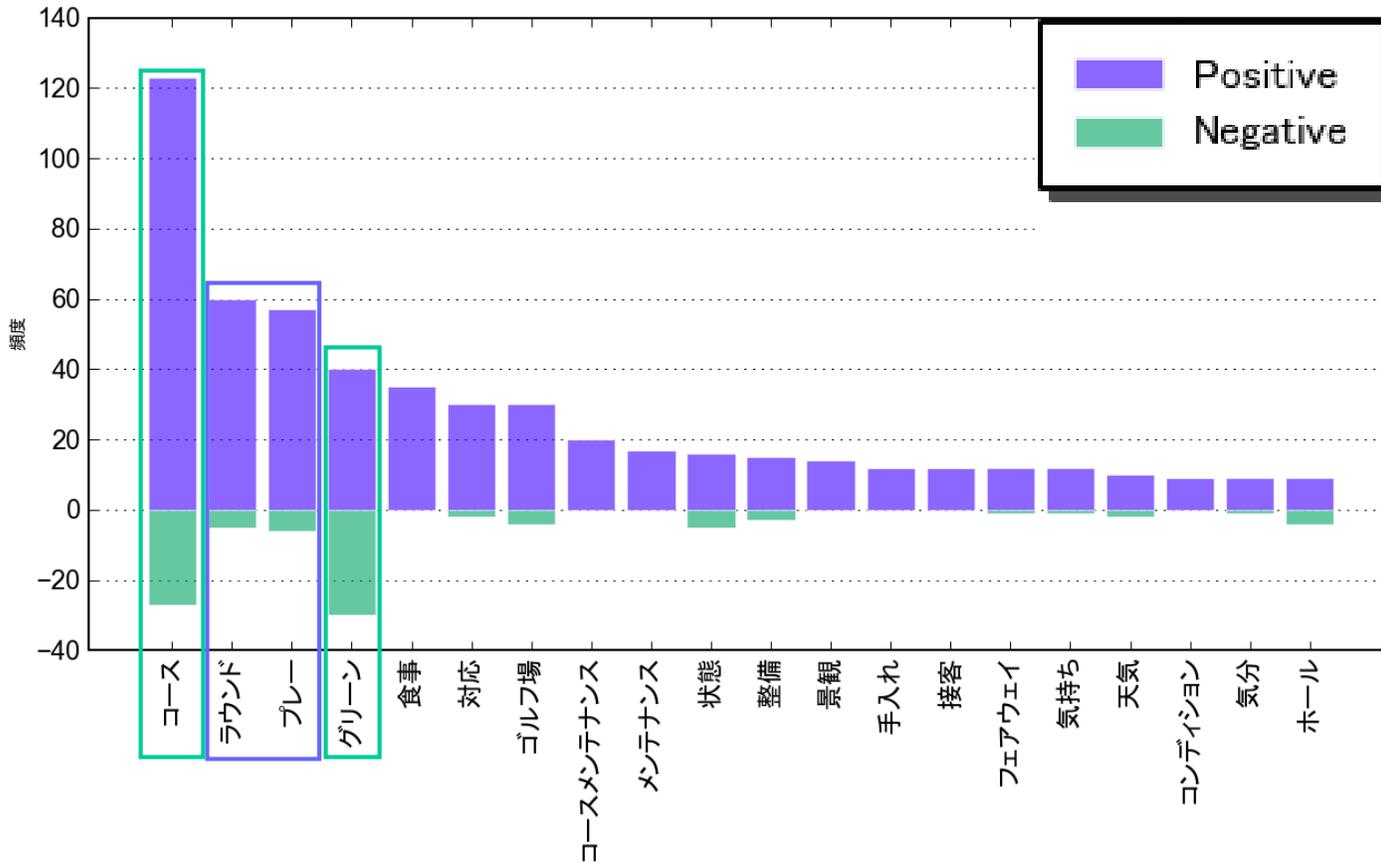
良い評価もあるが悪い評価もある単語
= 1元的品質要素

各ランクにおける評価の
低いレビュー

低評価が多く、高評価が少ない単語
= 当たり前品質要素

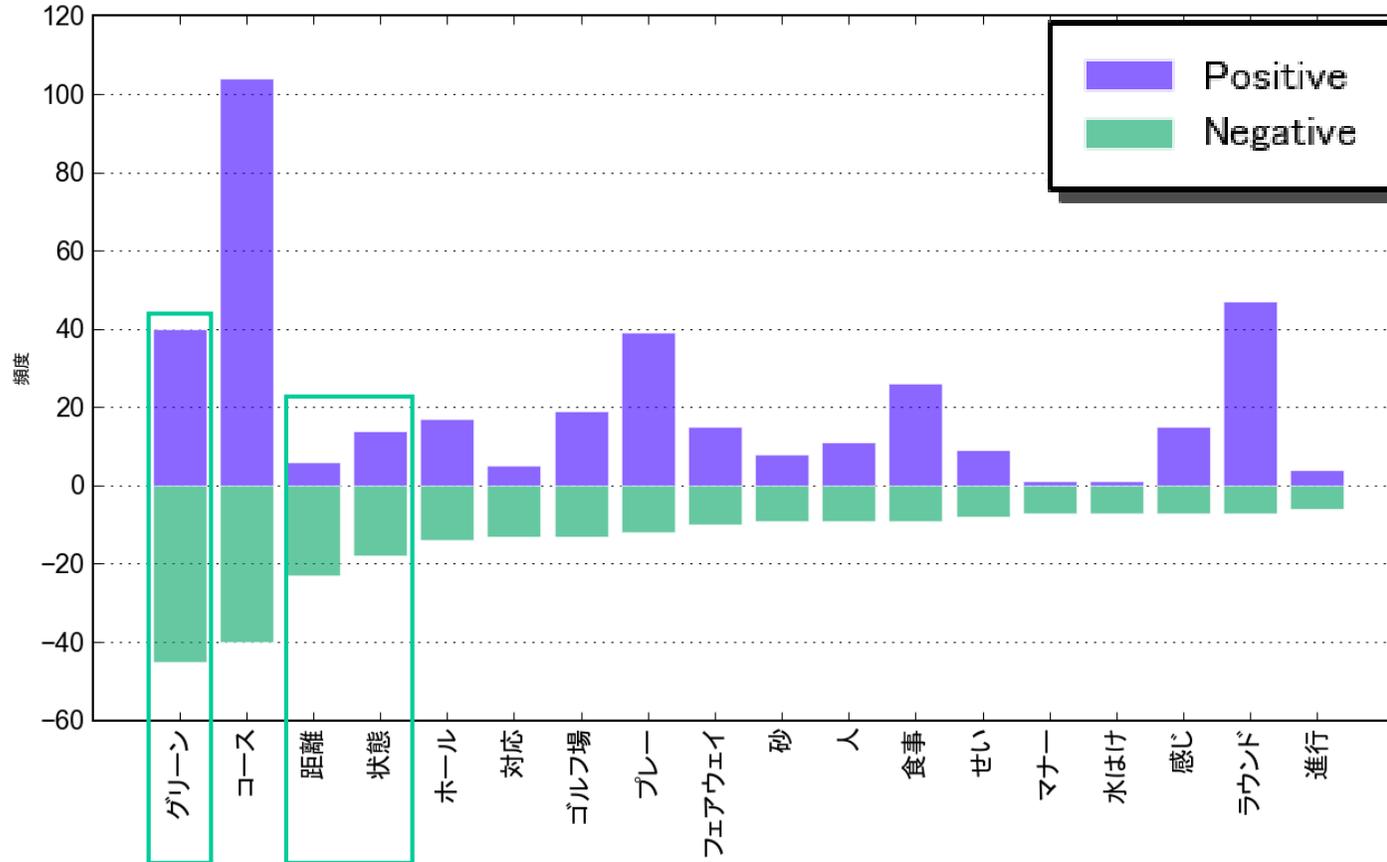
- テキストマイニングスタジオ内の評判分析の機能を用いて、単語に対する評価を決定する
- 評価の高いレビュー: 5点をつけたレビュー
- 評価の低いレビュー: 1, 2, 3点をつけたレビューとした

上級者の品質要素



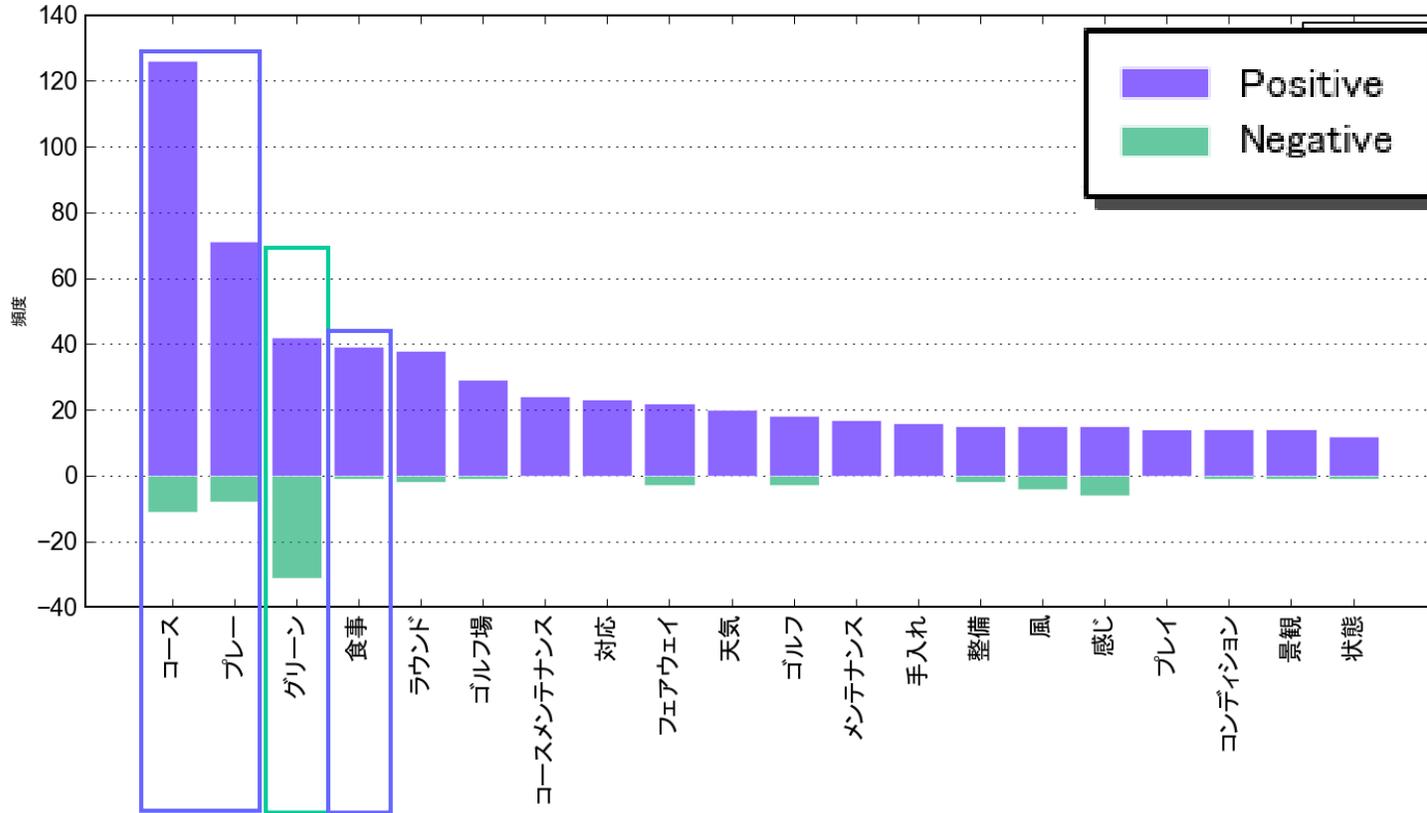
- 魅力的品質要素
→ラウンド、プレー
- 1元的品質要素
→コース、グリーン

上級者の品質要素



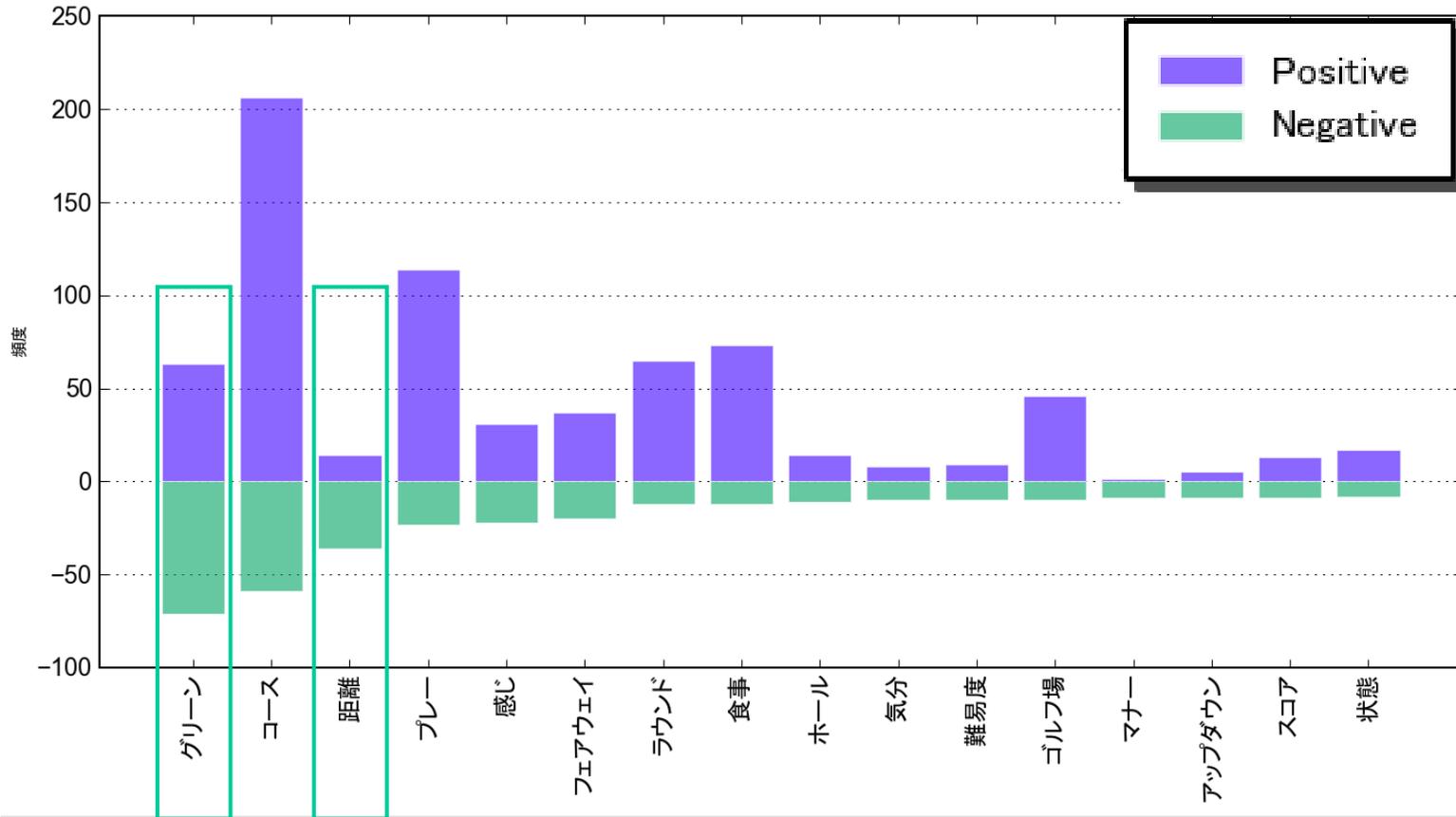
- 当たり前品質要素
→グリーン、距離、状態

中級者の品質要素



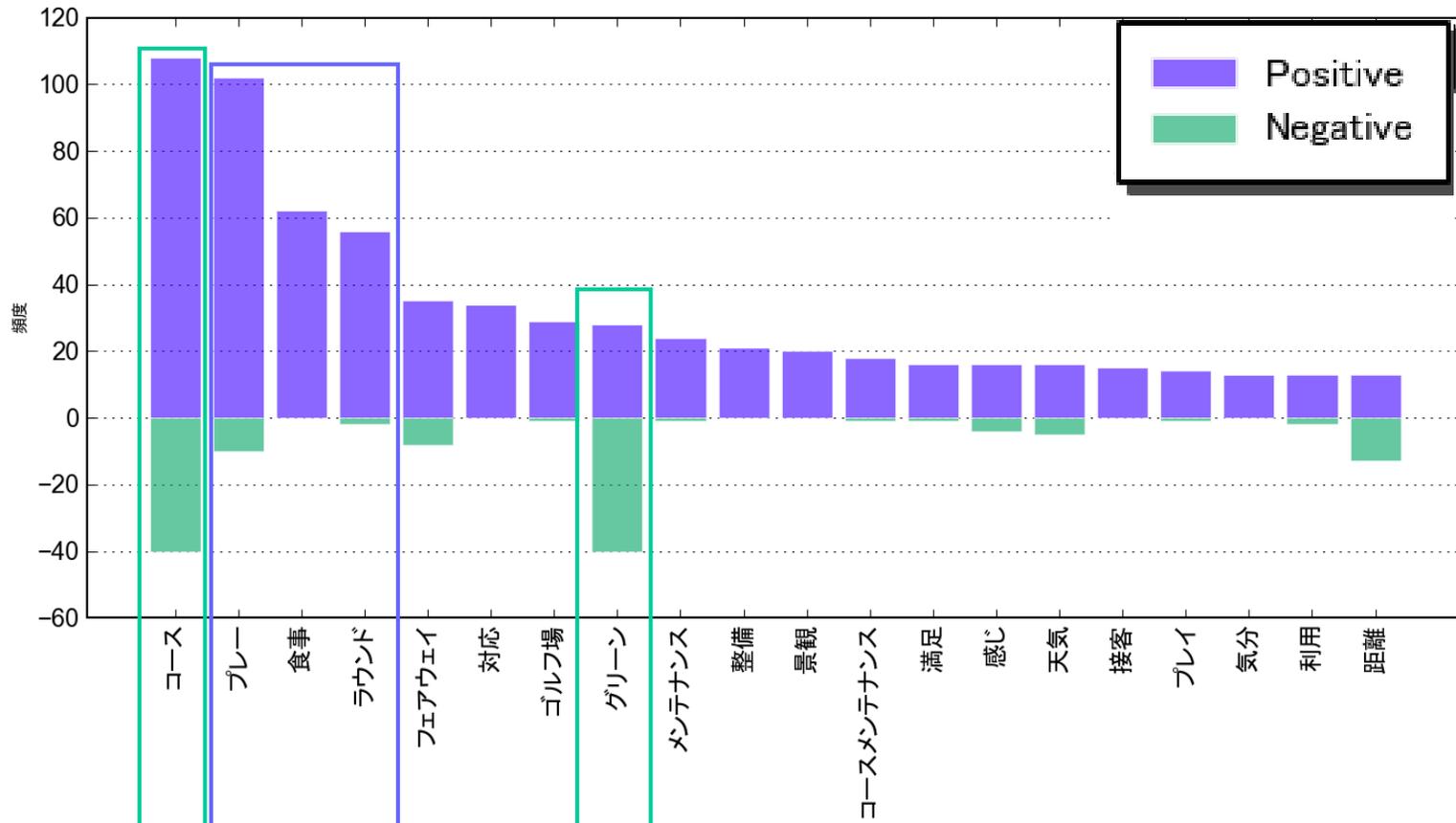
- 魅力的品質要素
→コース、プレー、食事
- 1元的品質要素
→グリーン

中級者の品質要素



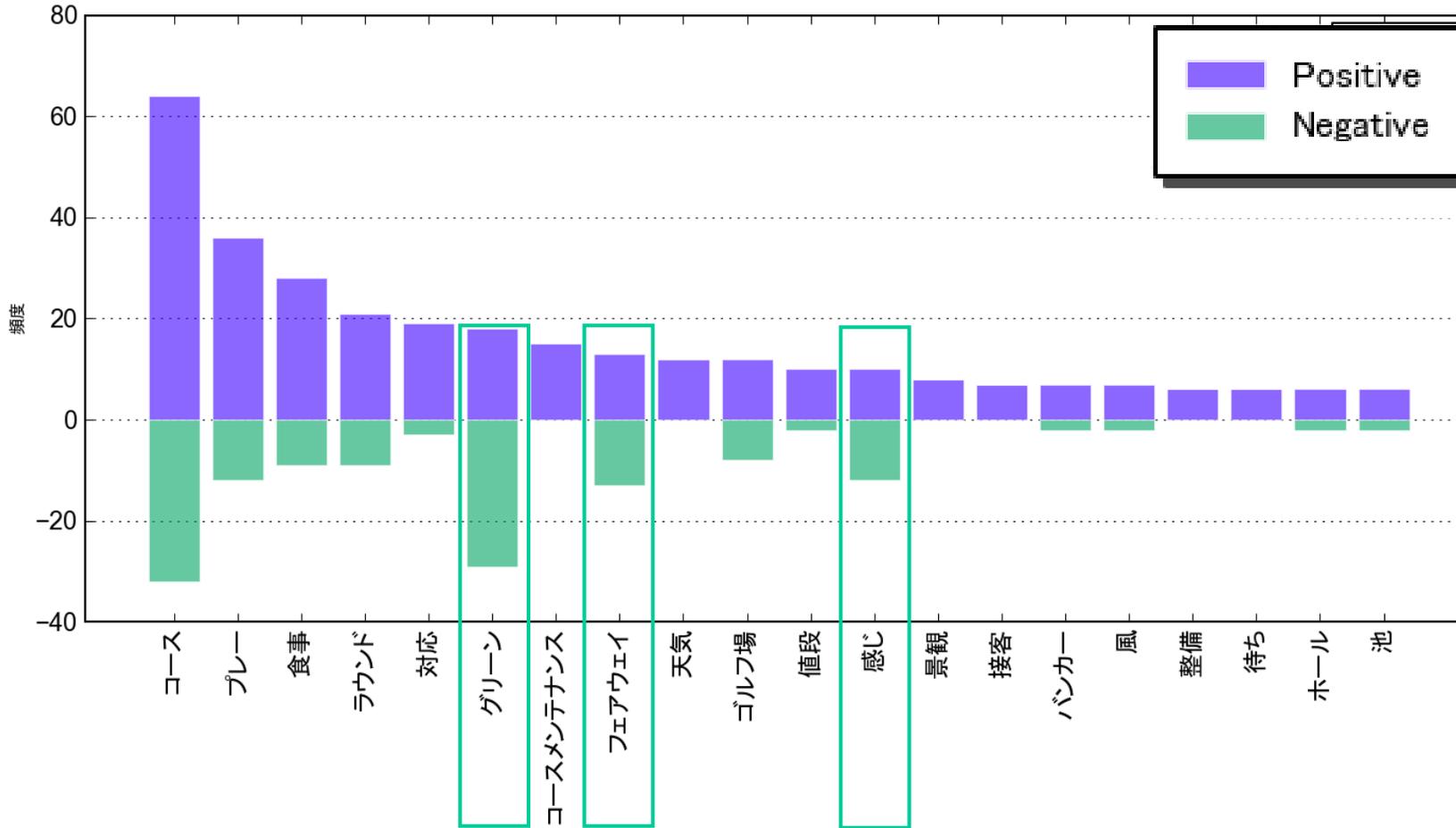
- 当たり前品質要素
→グリーン、距離

初心者の品質要素



- 魅力的品質要素
→ プレー、食事、ラウンド
- 1元的品質要素
→ コース、グリーン

初心者の品質要素



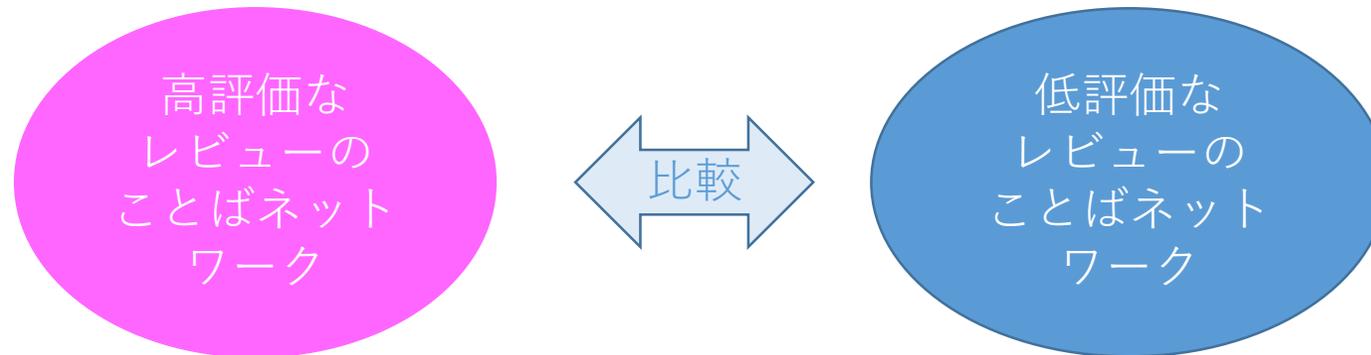
- 当たり前品質要素
→グリーン、
フェアウェイ、感じ

	魅力的品質要素	1元的品質要素	当たり前品質要素
上級者	ラウンド プレー 食事	コース グリーン	グリーン 距離 状態
中級者	コース プレー 食事	グリーン	グリーン 距離
初心者	プレー 食事 ラウンド	コース グリーン	グリーン フェアアウェイ 感じ

上級者・中級者・初心者の違いはあまりなかった
グリーンは、1元的品質要素でも当たり前品質要素でもあると分かった

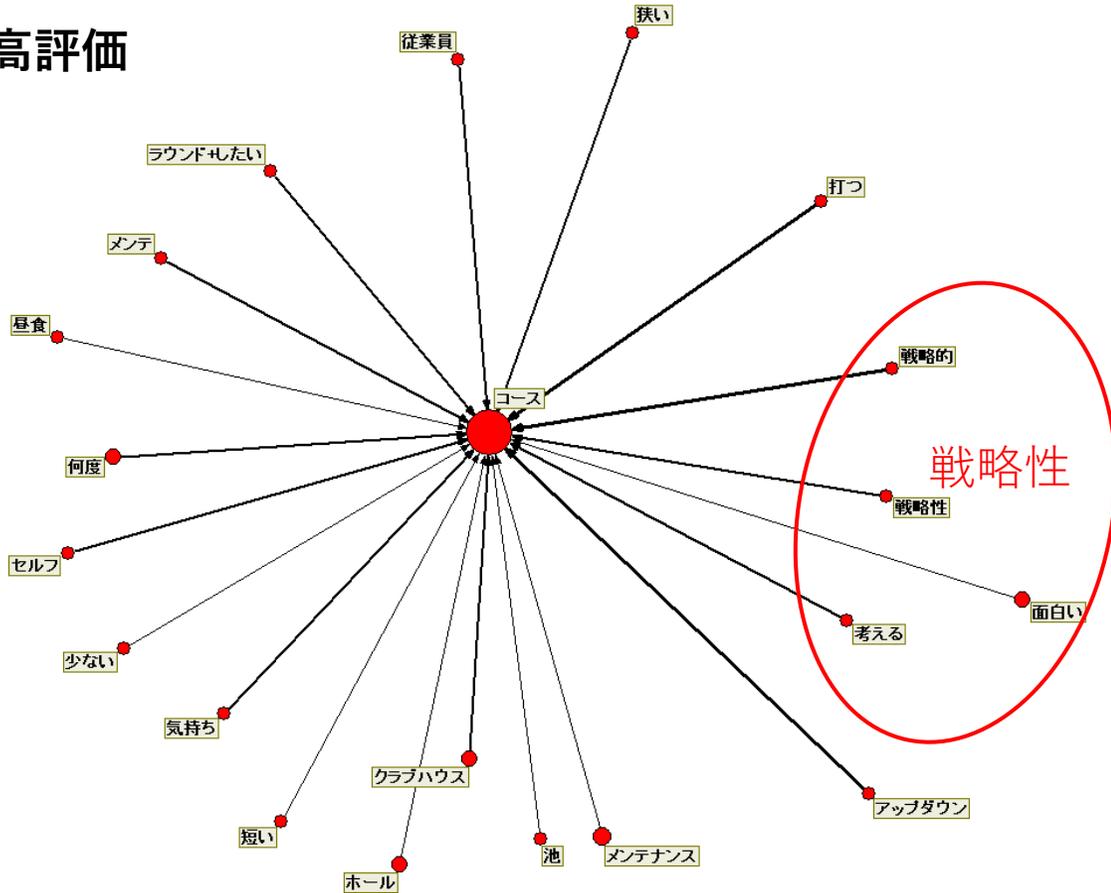
品質要素

- 1次元的品质要素や、当たり前品質要素によく出てくる単語である、コースやグリーンに求められることを分析した
- 分析方法:単語に対する高評価なレビューと低評価なレビューを抜き出し、それぞれのレビュー群に対してことばネットワークを作成した

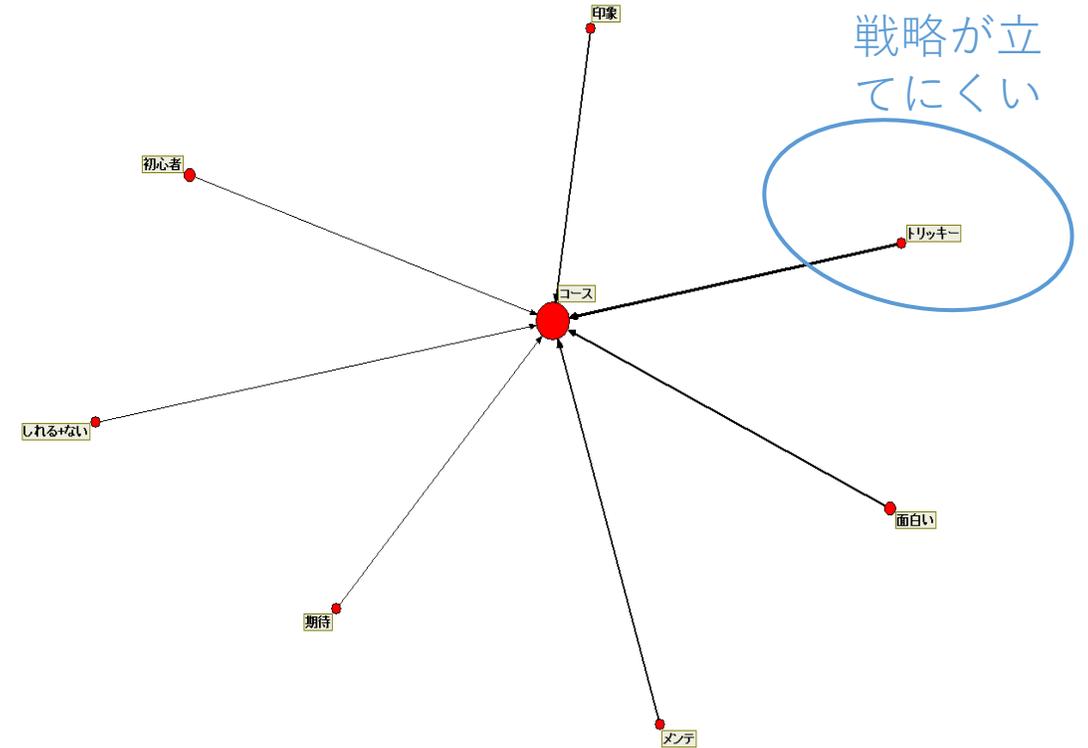


コースに対する評価

高評価



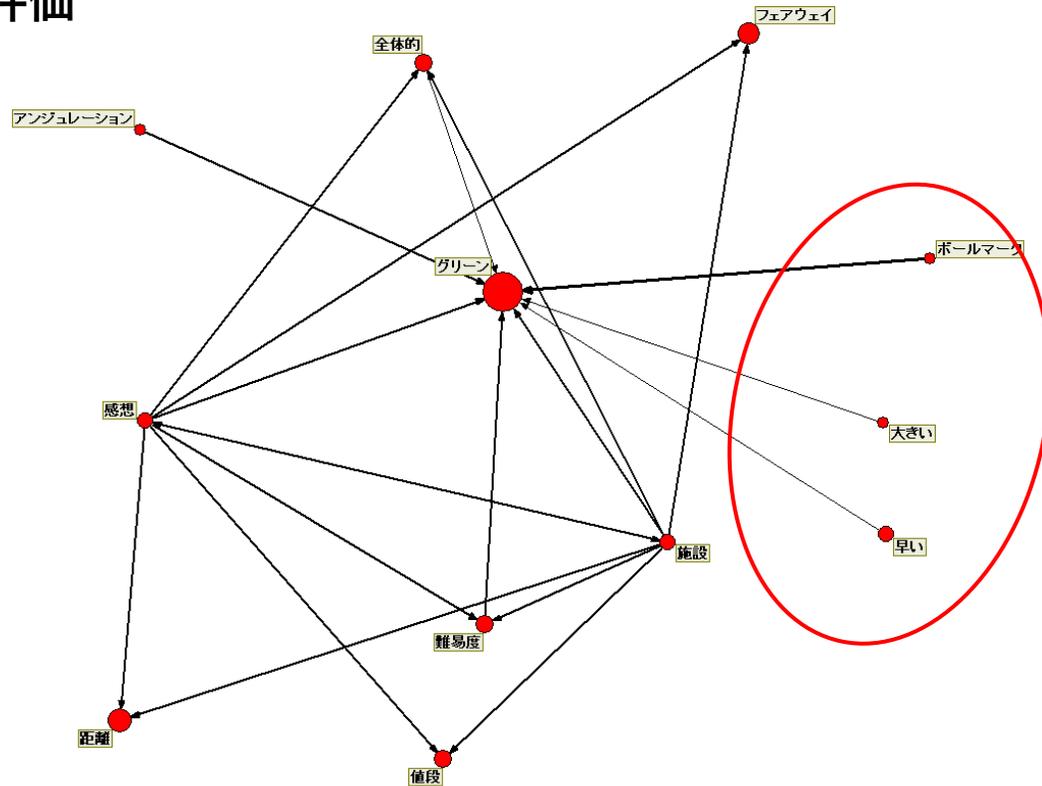
低評価



戦略が立てられるコースが好まれている

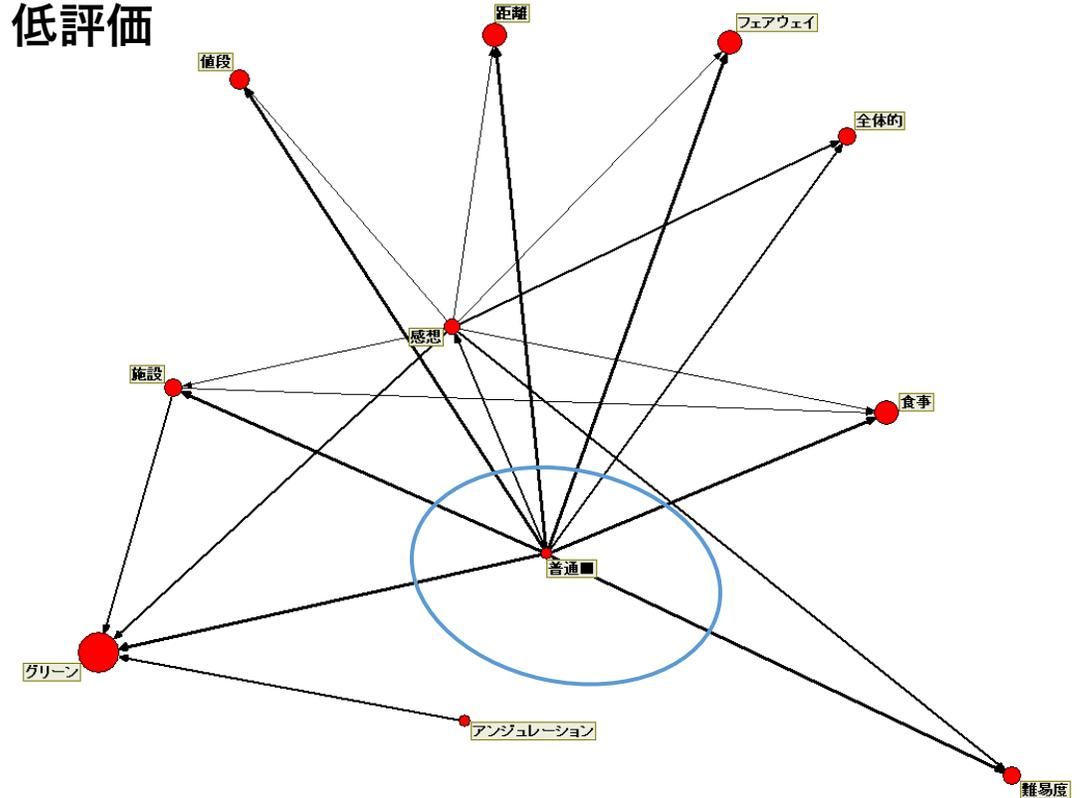
グリーンに対する評価

高評価



ボールマークに気を配っているゴルフ場が好まれる
グリーンが早いほうがいい

低評価

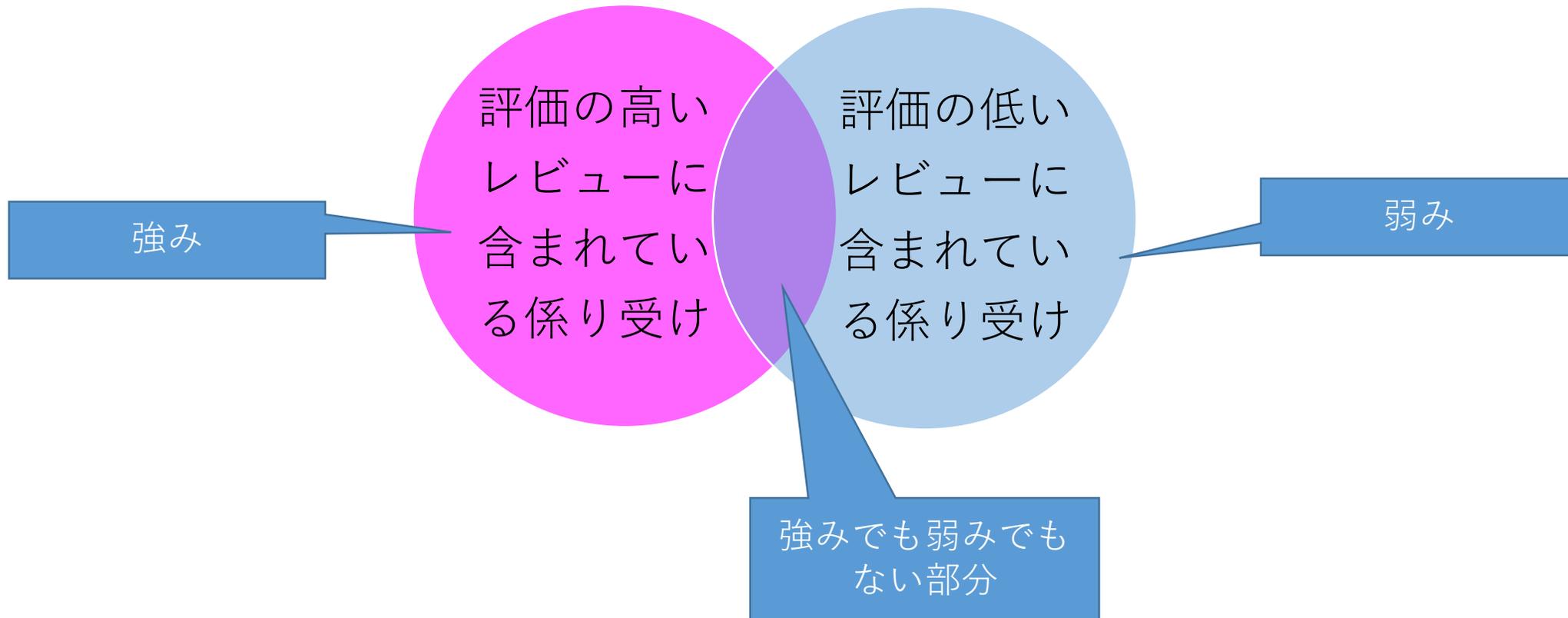


普通だと低評価になる

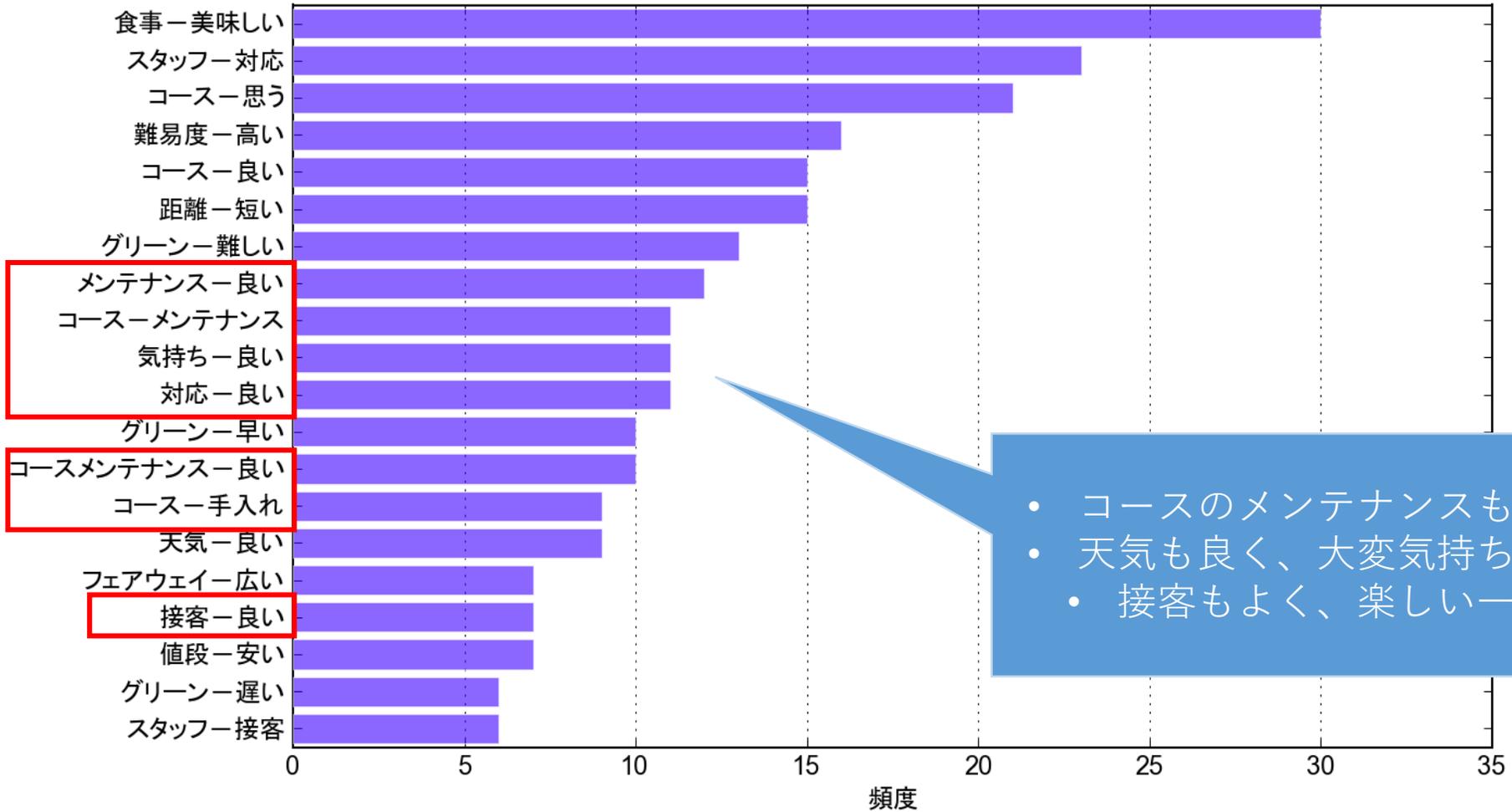
タイプによる注目点

注目点と強みと弱み

- 評価の高いレビュー:5点をつけたレビュー
- 評価の低いレビュー:1,2,3点をつけたレビュー



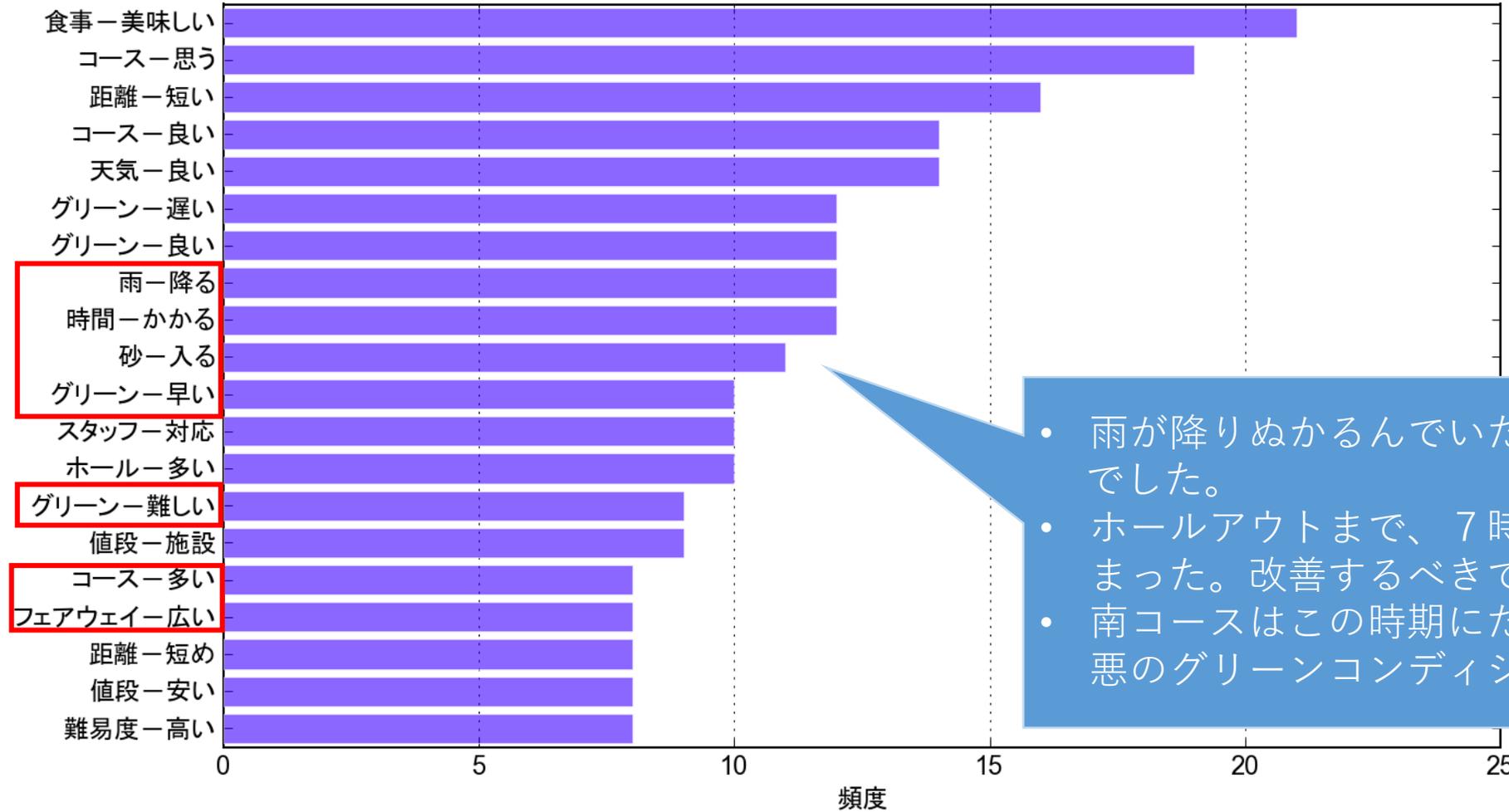
上級者の強み



- メンテナンスに対する評価が高い

• コースのメンテナンスも非常に良いですね。
 • 天気も良く、大変気持ちのいい1日でした。
 • 接客もよく、楽しい一日になりました。

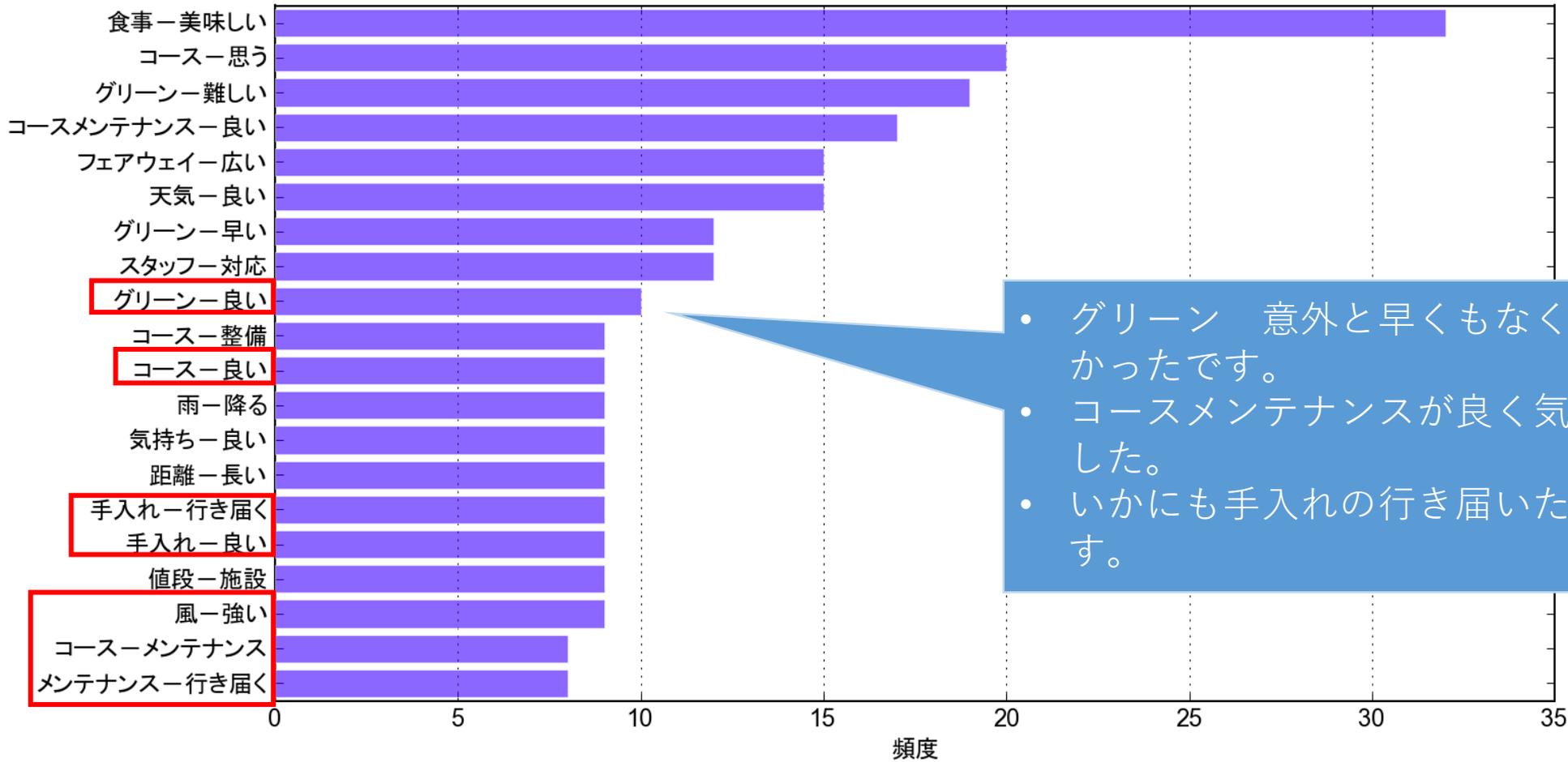
上級者の弱み



- 時間がかかることに対して抵抗がある
- プレー状況が悪いと気にする

• 雨が降りぬかるんでいた、風もあり最悪でした。
 • ホールアウトまで、7時間半もかかってしまった。改善すべきです。
 • 南コースはこの時期にたくさんの砂が入り最悪のグリーンコンディションでした

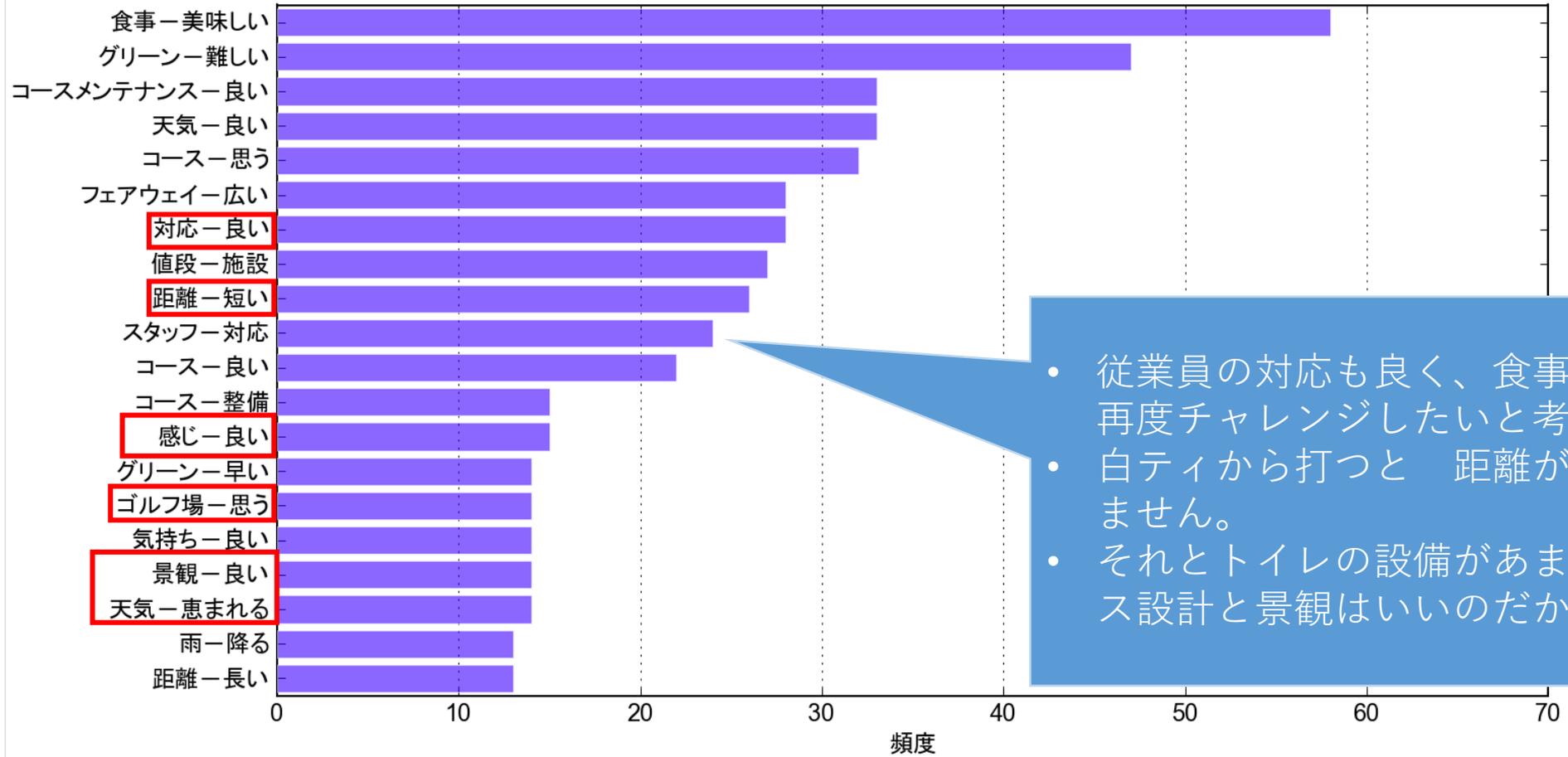
中級者の強み



- メンテナンスに対する評価が高い

- グリーン 意外と早くもなく素直な感じで良かったです。
- コースメンテナンスが良く気持ち良く回れました。
- いかにも手入れの行き届いた名門コースです。

中級者の弱み



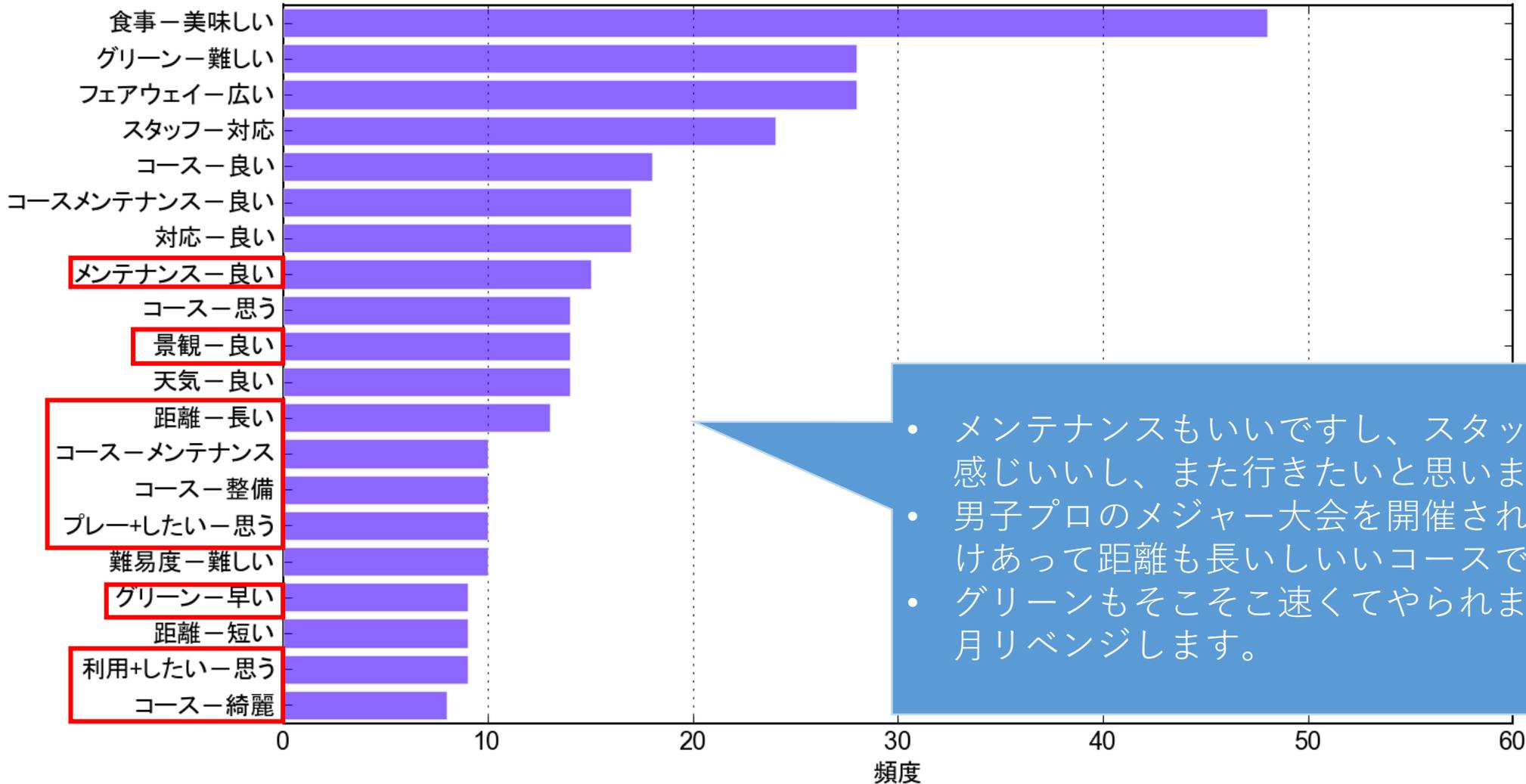
- 距離が短いことに対して不満がある

従業員への対応も良く、食事も美味しかった。再度チャレンジしたいと考えおります。

白ティから打つと 距離が短くややものたりません。

それとトイレの設備があまりにも酷い。コース設計と景観はいいのだから！！

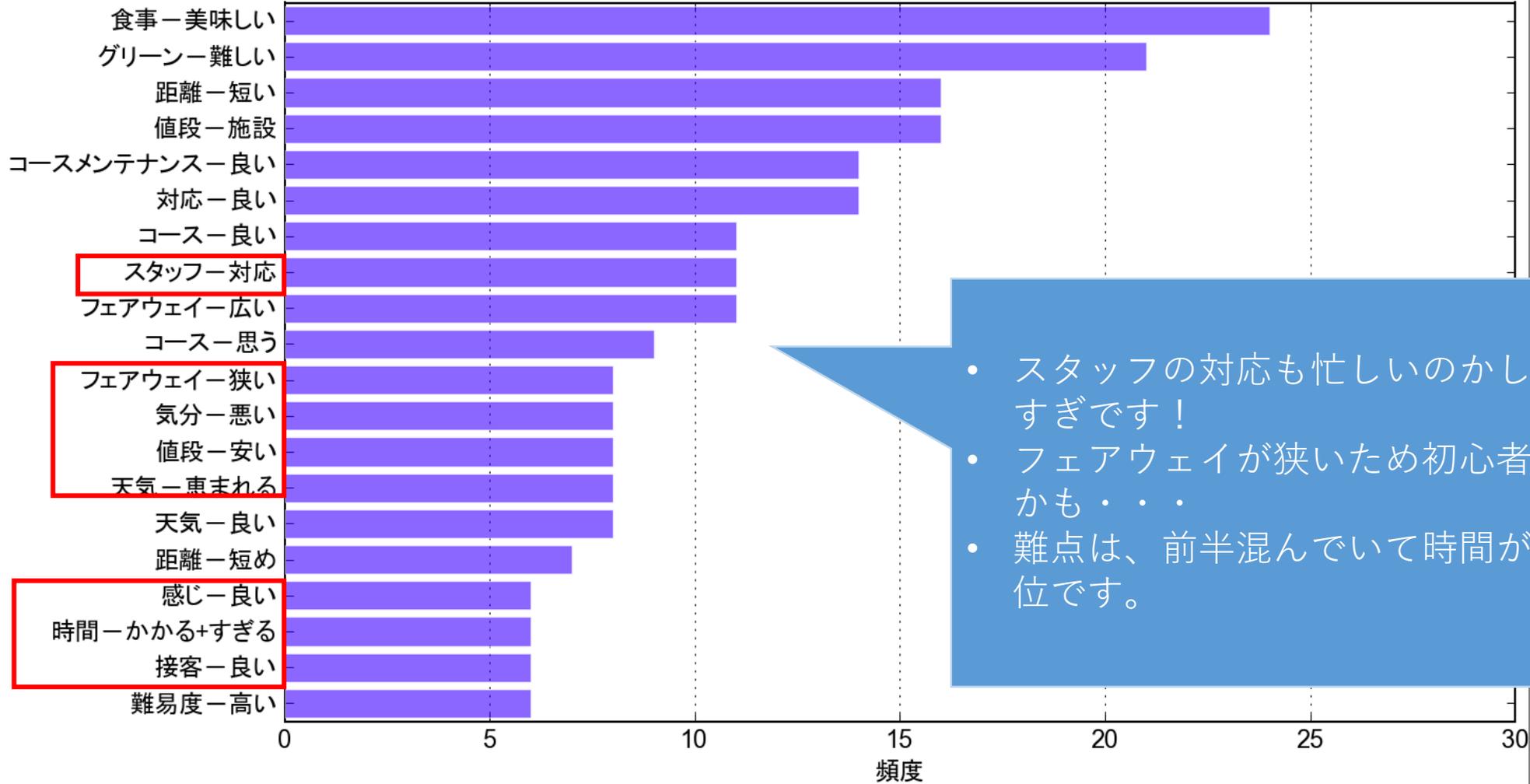
初心者の強み



- 景観の良さや対応の良さなど気分的な問題が多くある
- 距離が長いこともよい方向に働く

• メンテナンスもいいですし、スタッフの人も感じいいし、また行きたいと思います。
 • 男子プロのメジャー大会を開催させていただいて距離も長いいいコースですね。
 • グリーンもそこそこ速くてやられました。来月リベンジします。

初心者の弱み



- 値段や対応，狭さなどを気にする

- スタッフの対応も忙しいのかしらないが、悪すぎです！
- フェアウェイが狭いため初心者にはしんどいかも・・・
- 難点は、前半混んでいて時間がかかり過ぎた位です。

まとめ

	上級者	中級者	初心者
強み	メンテナンス 対応	メンテナンス 手入れ	景観, 気分 距離の長さ
弱み	時間がかかること プレー状況	距離が短いこと	値段 対応 狭さなど

- 上級者・中級者はメンテナンスに対して気を配っている
- 上級者は時間がかかりすぎることを好まない
- 中級者は距離が短いことを不満に思う

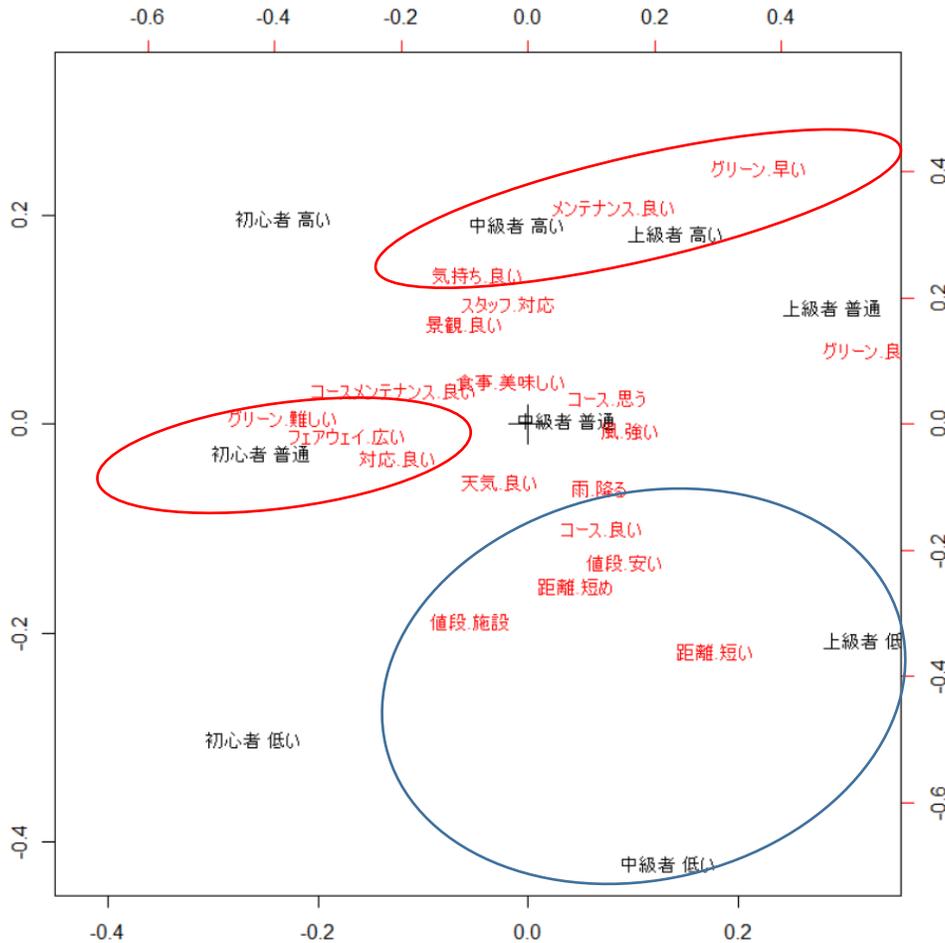
- 初心者は景観の良さなど気分の良さなどを大切にしている

コレスポонденシ分析

コレスポネンデンス分析

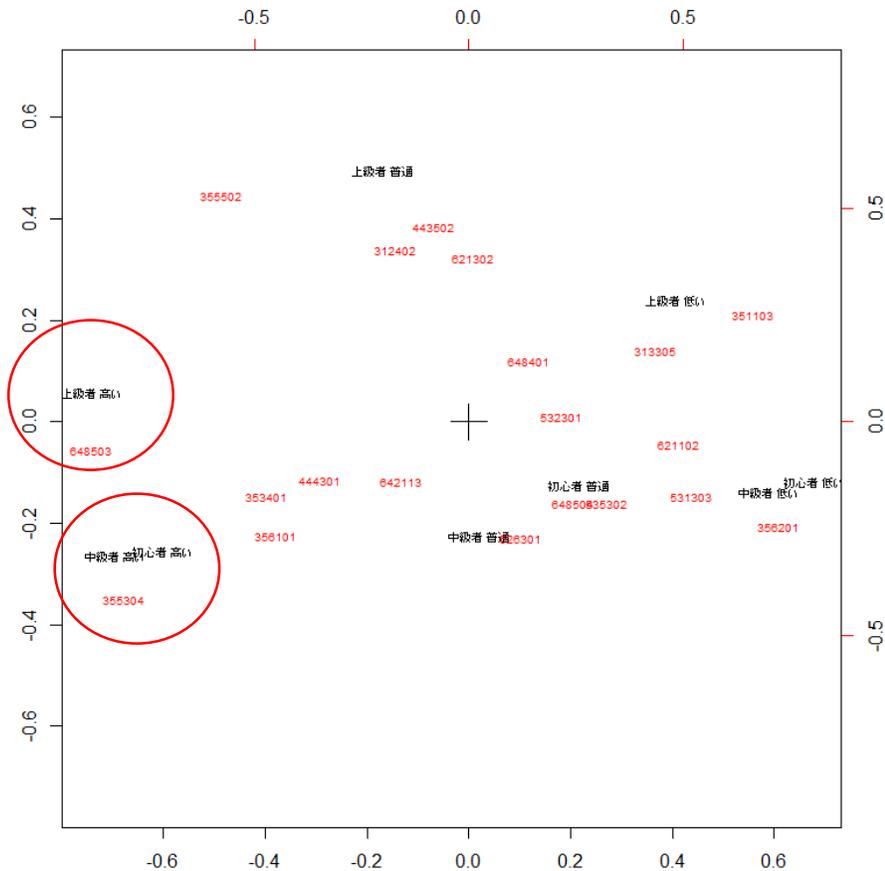
- コレスポネンデンス分析: クロス集計表の表頭と表側のそれぞれの項目で、集計の結果が相対的に似通っているものが近い値になるように数値化する手法
- 上級者・中級者・初心者のすべてのデータにおいて上位20位の係り受けの単語をテキストマイニングスタジオを使って求めた
- その単語の上級者・中級者・初心者, 評価点が高い(5)・普通(4)・低い(1-3)ごとの頻度をRを用いて求め、コレスポネンデンス分析を行った

コレスポネンデンス分析



- 上級者や中級者は距離が短かったり、値段の割に合わないと不満を感じる
- 上級者や中級者はメンテナンスの良さやグリーンの早さに満足感を覚える
- 初心者は広さや対応に満足感を覚える

各ランクのおすすめゴルフ場



- 各ランクに対するおすすめゴルフ場を求めるため、総レビュー数が上位20位以内のゴルフ場に対してコレスポネンス分析を行った

- 上級者はゴルフ場ID648503
- 中級者・初心者はゴルフ場ID355304と特定できた

※特定できたが今回は名前は公表しない

おすすめゴルフ場に対するレビュー

上級者に対するおすすめゴルフ場のレビュー

中級者・初心者に対するおすすめゴルフ場のレビュー

総合評価 ★★★★★ 5.0

値段が手ごろ	★★★★☆ (4.0)
設備が充実している	★★★★★ (5.0)
食事が美味しい	★★★★☆ (4.0)
全体難易度が高い	★★★★★ (5.0)
フェアウェイが広い	★★★★☆ (4.0)
グリーンが難しい	★★★★★ (5.0)
距離が長い	★★★★☆ (4.0)
コースメンテナンスがいい	★★★★★ (5.0)

性別：男性 年齢：46歳 ゴルフ歴：20年 平均スコア：73~82 同伴者：会社仲間（コンペ）
おすすめタイプ：アスリート（競技志向）派/ラグジュアリー（高級志向）派/お仕事でゴルフ（接待）派

今日はいにくの

2018/08/24 17:28:42

台風の日、少しの期待を持ってましたが、残念ながらクローズとなりました。
約5年ぶりのラウンドを楽しみにしてましたが、残念ながらやむなしです。
良いコースであることには変わりありませんので、クローズ判断はコースを維持する上で賢明なご判断だと思えます。
さすがの一流コースです。
またの機会にお世話になりたいと思います！

0人中、0人が「役に立った」と投票しています。このレビューは役に立ちましたか？

総合評価 ★★★★★ 5.0

値段が手ごろ	★★★★☆ (3.0)
設備が充実している	★★★★★ (5.0)
食事が美味しい	★★★★☆ (3.0)
全体難易度が高い	★★★★☆ (4.0)
フェアウェイが広い	★★★★☆ (3.0)
グリーンが難しい	★★★★☆ (4.0)
距離が長い	★★★★☆ (3.0)
コースメンテナンスがいい	★★★★★ (5.0)

性別：男性 年齢：44歳 ゴルフ歴：0年 平均スコア：131~ 同伴者：友人
おすすめタイプ：初心者

とても暑かった！

2018/09/02 20:58:40

- 全体的な感想
雨の予想があったが、天気がとてもよく、暑かった
中から西のコースでバンカーにとても手こずった
- 値段
パスポートでよかった
- 施設
練習場が充実していた
- 食事
普通
- 難易度
初心者にも優しい
- フェアウェイ
広すぎず、狭すぎず
- グリーン
種類豊富で楽しめた
- 距離
十分な距離があった
- コースメンテナンス
整備が行き届いていた

0人中、0人が「役に立った」と投票しています。このレビューは役に立ちましたか？

このように、各ランクに対するおすすめのゴルフ場の特定ができた

まとめ

まとめ(品質要素)

- 上級者・中級者・初心者に分けて分析を行った
- 品質要素

	魅力的品質要素	1元的品質要素	当たり前品質要素
上級者	ラウンド プレー 食事	コース グリーン	グリーン 距離 状態
中級者	コース プレー 食事	グリーン	グリーン 距離
初心者	プレー 食事 ラウンド	コース グリーン	グリーン フェアアウェイ 感じ

- また、さらなる分析より
 - ✓ コースは戦略の立てられるコースが好まれる
 - ✓ グリーンはボールマークに気を配っていたり、速いことが好まれる
 - ✓ グリーンは普通だと悪評価になる(求められる基準が高い) と分かった

まとめ(注目点)

	上級者	中級者	初心者
強み	メンテナンス 対応	メンテナンス 手入れ	景観, 気分 距離の長さ
弱み	時間がかかること プレー状況	距離が短いこと	値段 対応 狭さなど

- また、コレスポネンズ分析より、
 - ✓ 上級者や中級者は距離が短かったり, 値段の割に合わないと不満を感じる
 - ✓ 上級者や中級者はメンテナンスの良さやグリーンの早さに満足感を覚える
 - ✓ 初心者は広さや対応に満足感を覚える と分かった
- さらに、分析により各ランクに対するおすすめゴルフ場も特定できた

1. 金明哲, Rによるデータサイエンス, 森北出版, 2014, pp.87-96
2. 狩野紀昭, 瀬楽信彦, 高橋文夫, 辻新一, “魅力的品質と当たり前品質”, 品質 Vol.14 No.2, pp.39-48, 1984