

# 人気ホテルの特徴抽出

法政大学 理工学部 創生科学科 羽村俊彦

# 目次

1. 研究背景
2. 研究目的
3. 研究対象
  1. データ収集方法
  2. じゃらん人気ランキングの算出方法と本研究の視点
  3. データ化
4. 研究方法
5. 人気ホテルの特徴
6. 分析
  1. ケース①豪華カプセルホテル新宿駅前店
    1. 得点評価に関する分析
    2. 口コミに対するテキストマイニング
  2. ケース②新宿区役所前カプセルホテル
    1. 得点評価に関する分析
    2. 口コミに対するテキストマイニング男女の差
7. 総括

# 1 研究背景

近年、インターネットの普及により、宿泊業界において変化が起きている。その一つが宿泊予約サイトの登場である。以前は、ホテルに対して直接予約を行ったり、旅行代理店を介して予約を行う方法が殆どであったが、近年ではインターネット上での予約が一般化している。

宿泊予約サイトは、宿泊施設の公式サイトに加え、「じゃらんnet」「楽天トラベル」「ブッキングドットコム」等の予約サイトのシェアが増加している。これらの予約サイトでは、利用者が宿泊施設に対する評価をユーザレビューとして残すことができ、それらのレビューが他の利用者の選択に影響を与えている。この影響は今後さらに強まるとみられ、インターネットの時代に対応した、ユーザーレビューの分析が重要だと思われる。

## 2 目的

本研究ではホテルの日頃の管理に寄与する情報を抽出することを目的とする。  
宿泊サイト「じゃらんnet」に投稿されたユーザーレビューを利用して宿泊者の評価と口コミを分析し、人気ホテルのサービス改善ポイントを提示する。

具体的には

1. 消費者が施設側に満足している点。
2. 消費者が施設側に不満に思っている点。
3. 施設側が改善すべき点。

## 3-1 研究対象とデータ収集方法

この研究では、新宿駅周辺のホテルの宿泊者レビューを対象として行った。宿泊者レビューを収集する際に、株式会社リクルートライフスタイルが運営する「じゃらんnet」に掲載されているレビューを収集対象とした。

図の様にレビューは掲載されており、性別や年代、利用価格帯、投稿日等がわかるようになっている。

この研究では、「性別」「年代」「最安値」「最高値」「総合」「部屋」「風呂」「料理(朝食)」「料理(夕食)」「接客・サービス」「清潔感」「ロコミ」の項目を収集した。

そして、分析対象となるホテルについては表に示した条件をサイト上に設定して、ホテル人気順上位10軒を検索した。

用いるユーザーレビュー、5月6月にかけて収集した50件と追加収集した8月9月投稿のレビュー全てとなっている。

じゃらんnet: <https://www.jalan.net/>

選択エリア	
大エリア	東京都
中エリア	新宿・中野・杉並・吉祥寺
小エリア	新宿
日付・部屋数	
チェックイン日	日付未定
部屋数	1部屋
人数	
大人	1
小学生	0
幼児	0
予算	
予算	上限・下限なし
食事タイプ	
食事タイプ	指定しない 絞込み
宿タイプ	選択なし
施設条件	選択なし
部屋タイプ	選択なし
部屋・プラン条件	選択なし

## 3-2 じゃらん人気ランキングの算出方法と本研究の視点

「じゃらんnet」では以下の情報を独自のアルゴリズムにより計算し掲載している。

1. 予約数
2. 予約単価
3. 宿ページのクリック数
4. 口コミ点数
5. 部屋(在庫)の提供数
6. 宿ログページのクリック数

本研究では以上の情報を入手できない為、ネット上で公表されている各宿泊者のレビューと宿泊施設の情報を使用する。

### 3-3 研究対象の基本情報とデータ化

人気ランキング		部屋数	アクセス		レビュー件数	
			最寄駅	移動方法・所要時間	収集数(件)	累計数(件)
1位	豪華カプセルホテル新宿駅前店	256室	新宿駅	徒歩2分	65	497
2位	アパホテル&リゾート 西新宿五丁目駅タワー	710室	西新宿五丁目駅	徒歩1分	78	100
3位	新宿区役所前カプセルホテル	436室	新宿駅	徒歩4分	50	158
4位	ヴィアイン新宿	226室	新宿駅・新宿三丁目駅	徒歩9分・徒歩4分	50	2129
5位	アパホテル<新宿歌舞伎町タワー>	620室	新宿駅・西武新宿駅	徒歩6分・徒歩2分	64	497
6位	新宿ワシントンホテル 本館	1279室	新宿駅・都庁前駅	徒歩8分・徒歩5分	50	5323
7位	京王プレッソイン新宿	371室	新宿駅・都庁前駅	徒歩9分・徒歩8分	50	1679
8位	アパホテル<新宿御苑前>	411室	新宿駅・新宿三丁目駅・新宿御苑前駅	徒歩9分・徒歩3分・徒歩1分	59	67
9位	京王プラザホテル	1436室	新宿駅・都庁前駅	徒歩5分・徒歩すぐ	63	4206
10位	小田急ホテル センチュリーサザンタワー	1864室	新宿駅	徒歩3分	55	1864

ホテル名	性別	年代	最高値	総合	部屋	風呂	料理(朝食)	料理(夕食)	接客・サービス	清潔感	ロコミ
豪華カプセルホテル新宿駅前店	男性	60	7000	2	4	1			1	4	年間以上直さない)②風呂場のアメニティーが揃
豪華カプセルホテル新宿駅前店	男性	50	6000	3	3	1			2	2	なかなか新宿駅構内に入ることが出来ず焦って
豪華カプセルホテル新宿駅前店	男性	40	6000	2	5	1			5	5	快感を覚えました。シャワーも待つ人がいまし
豪華カプセルホテル新宿駅前店	男性	30	6000	3	4	2			2	2	いです。ただ風呂は時間帯によって芋洗い場状
豪華カプセルホテル新宿駅前店	男性	30	5000	4	4	2			4	4	で、サウナをメインには使えないですが、ビジ
豪華カプセルホテル新宿駅前店	男性	50	6000	4	2	3			2	3	スが良い風呂もまあまあ良しセキュリティもいい
豪華カプセルホテル新宿駅前店	男性	50	6000	3	2	3			3	3	終電間際の予約だったので、空いている宿に飛

## 4 研究方法

本研究ではユーザーレビューに掲載されている1点から5点までの5段階評価で表される満足度と宿泊者の意見(テキストデータ)を「Excel」と「Text mining studio」にて分析を行う。

まず、5段階評価項目について定義を行う。

じゃらんnetの定義によると各点の評価は表の様になっている。  
そこでこの研究では5点と4点を好評価、3点を普通、2点と1点を不評価と定義する。

次にテキスト解析を行う際に用いる機能を示す。

「Text mining studio」株式会社NTTデータ数理システム

### 1. 係り受け頻度解析

文章中に現れる単語と係り受ける単語、表現の出現回数をカウントし、表やグラフに表わす。  
原文比較することで単語などがどのような使われ方をしているかを見ることでテキスト内での意見を把握することが出来る。

5点	大変満足
4点	満足
3点	普通
2点	やや不満
1点	不満



5点, 4点	好評
3点	普通
2点, 1点	不評



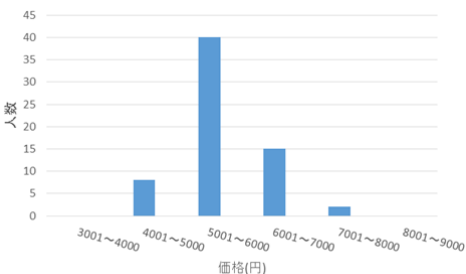
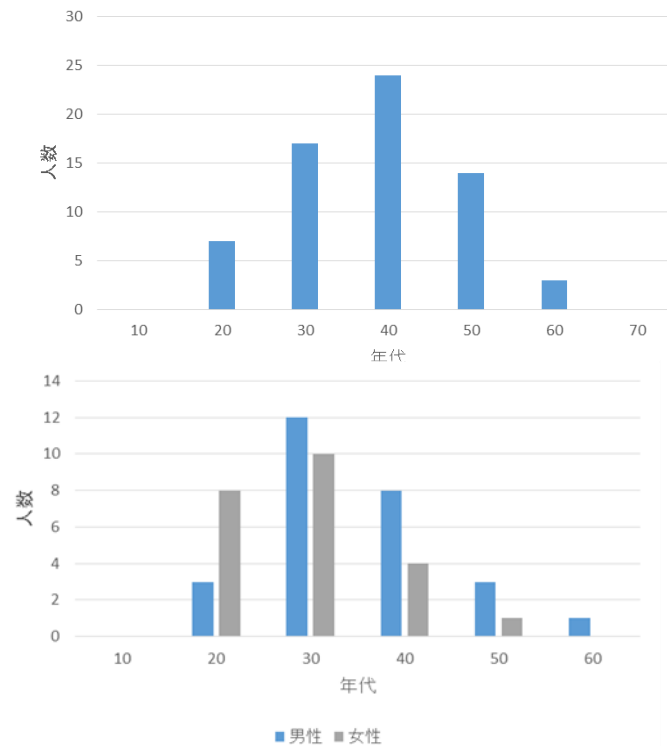
# 5 人気ホテルの特徴

表1 豪華カプセルホテル新宿駅前店

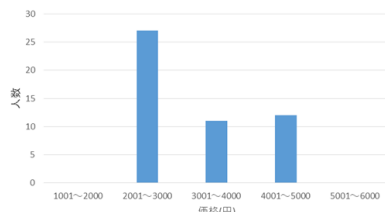
施設情報			
部屋数	アクセス		レビュー件数
256室	JR新宿駅徒歩2分		498件
プラン			
利用プラン	プラン名	金額	チェックイン
宿泊	バリュー	4980円	24時間受付
	デラックス	5480円	
	エグゼクティブ	6180円	
お昼寝	90分まで	1580円	
	3時間まで	2080円	
	6時間まで	2580円	
	最大10時間まで	3080円	
延長料金	130円/15min		
設備・フロア			
4F~7F	カプセルルーム		
3F	インターネットカフェ, マッサージサービス		
2F	浴場		
1F	フロント, ロッカー		
サービス			
無料	外貨両替, フリードリンク, マッサージチェア		
有料	ランドリー, マッサージ, 衣類販売		
所在地			
郵便番号	160-0022		
住所	東京都新宿区新宿4-2-10		

表2 新宿区役所前カプセルホテル

施設情報			
部屋数	アクセス		レビュー件数
436室	新宿駅徒歩4分		158件
プラン			
利用プラン	プラン名	金額	チェックイン/チェックアウト
宿泊	スタンダードプラン	4500円	16:00/10:00
	オンライン割引プラン	2900~4200円	
延長料金	500円/h		
設備・フロア			
6F~8F	カプセルユニット, ロッカー 女性専用フロア有		
4F	ラウンジ, ランドリー, レストラン (18:00~24:00)		
3F	大浴場, サウナ, ロッカー 大浴場は男性のみ 女性はシャワールーム		
サービス			
無料	WiFi, 大型テレビ		
有料	プリンター		
所在地			
郵便番号	160-0021		
住所	東京都新宿区歌舞伎町1-2-5 東陽ビル3F		



宿泊価格帯



豪華カプセルホテル新宿駅前店と新宿区役所前カプセルホテルの違いは男性専用か男女共用かであった。共にJR新宿駅から徒歩で2分と4分という立地の良さがある。プランについては差がある。設備、サービスについては共に種類が豊富である。価格帯は新宿区役所前カプセルホテルが低い。ビジネスマンの出張から観光利用等の様々な利用方法が考えられる。

## 6-1 分析ケース①

豪華カプセルホテル新宿駅前店

# 6-1-1 得点評価に関する分析

各評価項目と評価点数におけるレビュー件数とその割合

点数	総合	部屋	風呂	接客・サービス	清潔感
1	0	0	3	2	0
2	2	4	2	4	4
3	7	10	12	7	6
4	32	35	27	22	23
5	24	16	21	30	32
割合					
1	0.00	0.00	0.05	0.03	0.00
2	0.03	0.06	0.03	0.06	0.06
3	0.11	0.15	0.18	0.11	0.09
4	0.49	0.54	0.42	0.34	0.35
5	0.37	0.25	0.32	0.46	0.49
好評価合計割合					
	0.86	0.78	0.74	0.80	0.85
不評価合計割合					
	0.03	0.06	0.08	0.09	0.06

## 各評価項目の相関関係

	総合	部屋	風呂	接客・サービス	清潔感
総合	1.00				
部屋	0.34	1.00			
風呂	0.70	0.24	1.00		
接客・サービス	0.58	0.36	0.55	1.00	
清潔感	0.55	0.41	0.56	0.62	1

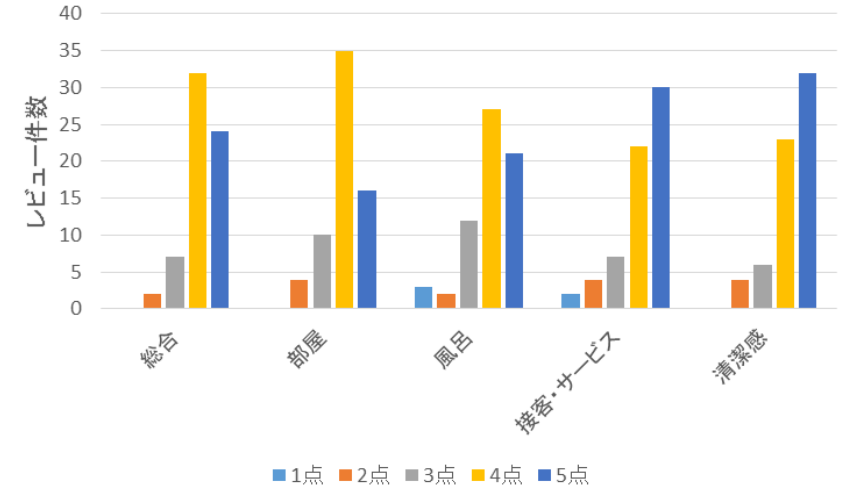


図4 各評価項目のレビュー件数

総合評価について考えると5点と4点が計86%を占めていた。多くの人が満足感があることがわかる。

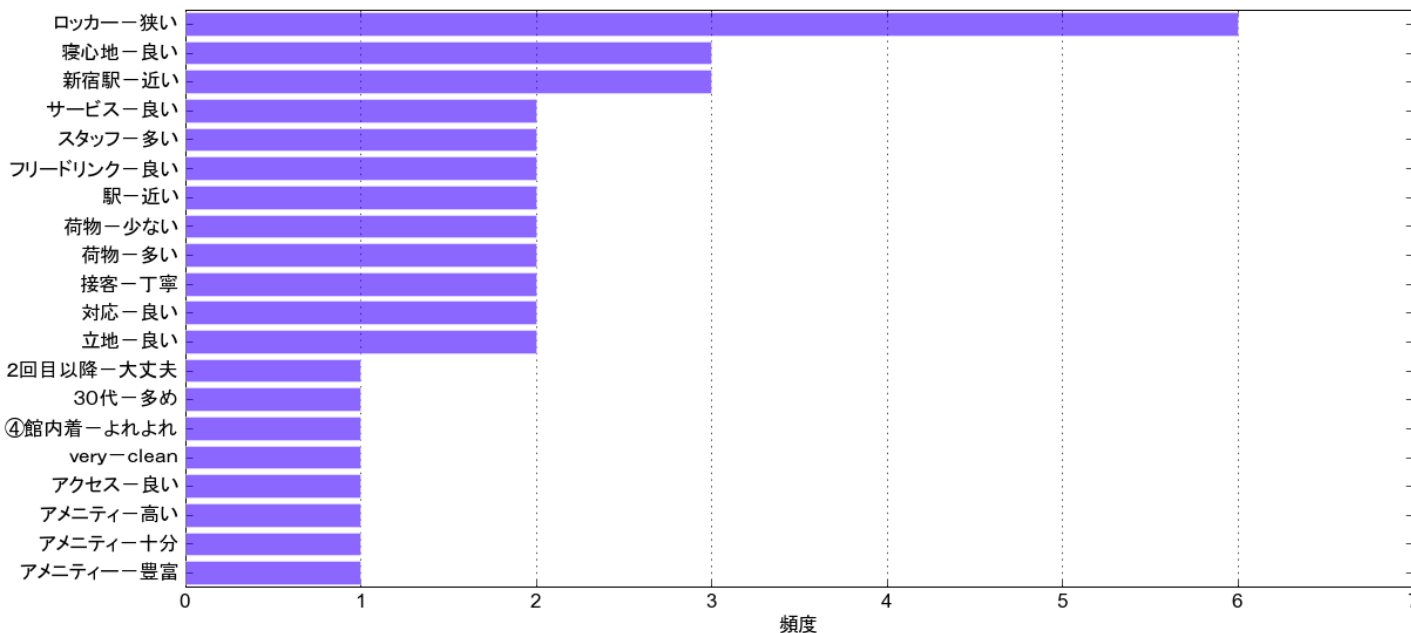
4～5点合計割合が8割を切った部屋と風呂の項目が問題として考えられる。

総合評価との各項目の相関を求めたところ、総合と風呂が0.70で最も相関が高く、風呂を改善することで、評価を上げることが出来ると考えられる。

部屋と風呂に関して改善点を探すことにした。

更なる詳細な問題点を発見する為に、TextMiningStudioを用いて分析を行った。

## 6-1-2 口コミに対するテキストマイニング



置いてある。・アメニティも豊富、自販機、下着やシャツなどの販売も有り難い。・ラウンジが眺めが良い。奥には漫画が読み放題のラウンジもあり。・大浴場あり、洗い場も仕切られていて使いやすい。・カプセル内にはタブレットも備えてあり、雑誌が見れる。【イメージな点】・**ロッカー狭い**、大きな荷物はフロントで預かってくれるが…トイレが少ない。何度か待ったり、階を移動した。・時間帯によっては、風呂めっちゃ混みで入れず。全体的には、スタッフの対応もとても良く値段以上で満足しました！カプセルですが、細やかな心遣いを感じました。是非、次も利用しようと思います！

イメージと違った。カプセルホテルには狭苦しいイメージがありましたが、こちらは清潔感もありネットカフェの延長のような泊まりやすいホテルでした。休憩スペースでのドリンク無料、朝のパンおにぎり無料など、お買い得感もあります。風呂場も備品が整っており、フロントで下着も販売しているため、手ぶらで泊まっても問題なさそうです。ただ、1階の**ロッカーが非常に狭く**、大型ロッカーは上階にあるため、その点は不便でした。スーツをかけるスペースもなさそうですので、ビジネス出張や荷物の多い旅行には不向きです。終電を逃した方や、荷物の少ない旅行向きです。

東京マラソン参加の為、初利用。東京マラソンに参加の為、利用させていただきました。ホテルの清潔感、ベッドルームの広さ、アメニティが充実している点が良かったです。リフレッシュルームのマッサージチェアが3つある内の2つが故障していたことと、**ロッカーが狭いこと**、ロッカールームの通路が狭いことが残念な点でした。しかし、立地も駅から近くて、チェックアウト時間も遅いので、また、利用したいと思いました。

**ロッカー**、更衣室が**狭いのが残念**。駅からも近く、部屋、風呂、施設等非常に綺麗でとても居心地が良いホテルです。唯一残念なのが、更衣室や**ロッカーが非常に狭く**、着替えをする際にストレスを感じるくらい狭いです。ただ、着替えさえ終わってしまえば快適に過ごせると思います。とよいえ非常に良いカプセルホテルです。

係り受け頻度解析にて、品詞フィルタをイメージ(名詞・形容詞・形容動詞)に設定し解析を行った。「ロッカー-狭いor狭くない」の頻出が最も高く、原文とも比較を行ったところロッカーが狭いというマイナスな意見が多かった。同じように風呂についても分析を行う。設定としては、フィルタ詳細→単語フィルタ→係り元単語にて「風呂」「大浴場」を設定した。その結果として、風呂が広く、アメニティが豊富という口コミが多くみられた。また、大浴場自体の話題に加え更衣室の話題が多くみられた。その中で「浴場の着替え場も肌が触れ合うレベルの狭さで、やや不快感を覚えました。」というコメントが見られた。

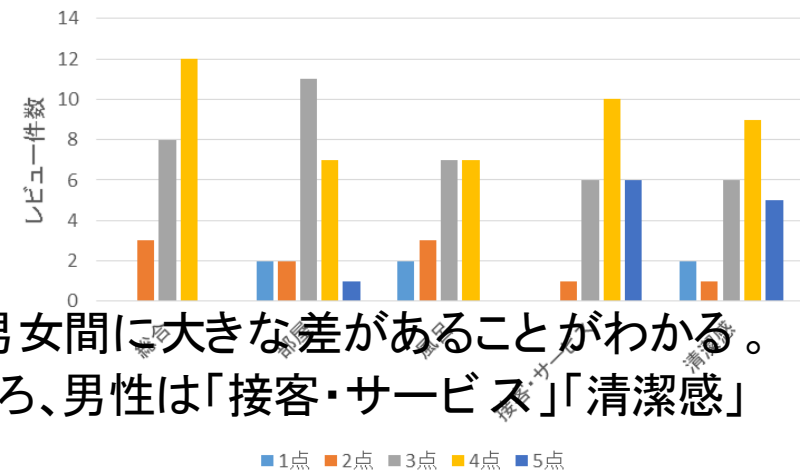
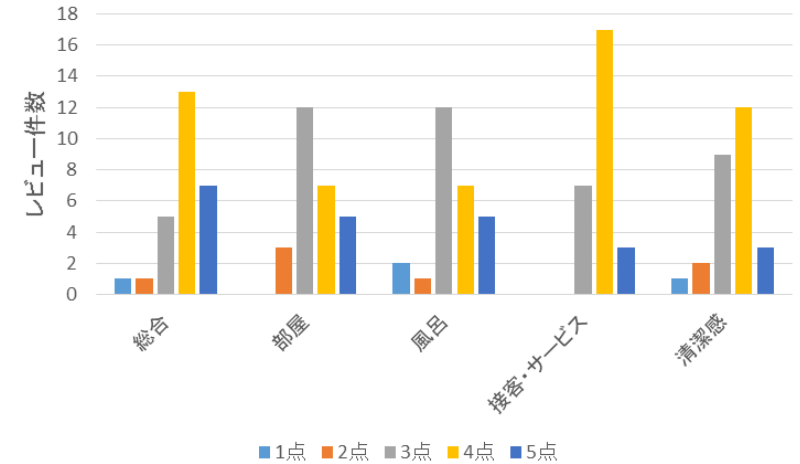
## 6-2 分析ケース②

# 新宿区役所前カプセルホテル

## 6-2-1 得点評価に関する分析

男性						女性					
点数	総合	部屋	風呂	接客・サービス	清潔感	点数	総合	部屋	風呂	接客・サービス	清潔感
1	1	0	2	0	1	1	0	2	2	0	2
2	1	3	1	0	2	2	3	2	3	1	1
3	5	12	12	7	9	3	8	11	7	6	6
4	13	7	7	17	12	4	12	7	7	10	9
5	7	5	5	3	3	5	0	1	0	6	5
割合						割合					
1	0.04	0.00	0.07	0.00	0.04	1	0.00	0.09	0.11	0.00	0.09
2	0.04	0.11	0.04	0.00	0.07	2	0.13	0.09	0.16	0.04	0.04
3	0.19	0.44	0.44	0.26	0.33	3	0.35	0.48	0.37	0.26	0.26
4	0.48	0.26	0.26	0.63	0.44	4	0.52	0.30	0.37	0.43	0.39
5	0.26	0.19	0.19	0.11	0.11	5	0.00	0.04	0.00	0.26	0.22
好評価合計割合						好評価合計割合					
	0.74	0.44	0.44	0.74	0.56		0.52	0.35	0.37	0.70	0.61
不評価合計割合						不評価合計割合					
	0.07	0.11	0.11	0.00	0.11		0.13	0.17	0.26	0.04	0.13

	男性					女性				
	総合	部屋	風呂	接客・サービス	清潔感	総合	部屋	風呂	接客・サービス	清潔感
総合	1.00					1.00				
部屋	0.48	1.00				0.80	1.00			
風呂	0.49	0.95	1.00			0.94	0.91	1.00		
接客・サービス	0.93	0.56	0.58	1.00		0.75	0.54	0.54	1.00	
清潔感	0.82	0.77	0.77	0.95	1.00	0.79	0.62	0.62	0.97	1.00

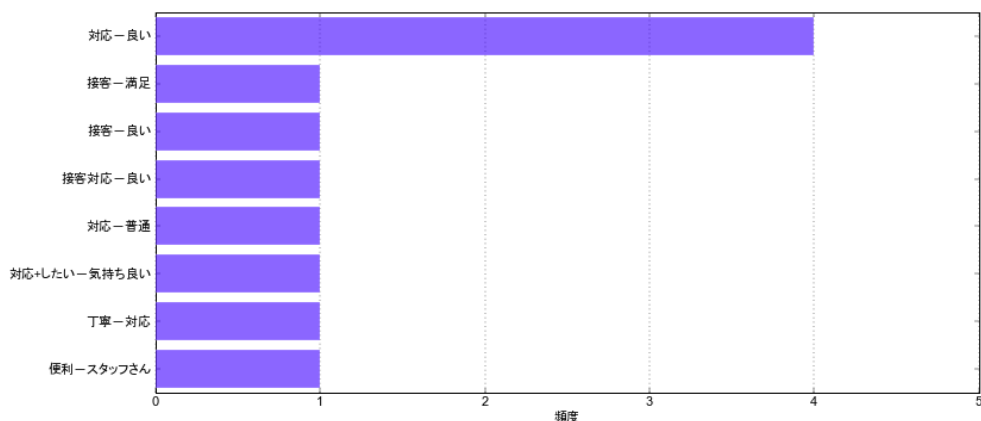


まず、総合評価について考えると好評価では男性74%女性52%を占めていた。男女間に大きな差があることがわかる。そこで総合評価にどの項目が影響しているかを考える為に相関関係を見たところ、男性は「接客・サービス」「清潔感」に対し女性は「部屋」「風呂」が比較的高いことがわかった。

男性が重視している「接客・サービス」「清潔感」の不評価の割合を見ると0%と11%となっている。この少数の不評価は何が問題とされているのかを明らかにする為、さらにこの項目について解析する。

女性が重視している「部屋」「風呂」の不評価割合は17%と25%となっておりここに大きな問題があると考えられる。これを踏まえ男女それぞれに対応した問題点説明を行う。

## 6-2-2 口コミに対するテキストマイニング



き、対応してもらった。電気の元スイッチを押し忘れてたとのこと。その旨を私に説明している時近くにいたスタッフが「うるさいので静かにしてください、みんな寝てるんで」と一言。ミスの内容は気にしませんが、そちらのミスで、わざわざこちらが動いたのに、言葉遣いが不快でした。他の利用者さんにも同じような言い方をしているのだとしたら気分が良かったです。他の方は笑顔で「**丁寧な対応をしていただき良かったです。値段も手頃なのでまた利用したいと思います。**

スタッフさんの笑顔が素敵でした。チェックイン時、手間取ってしまったのですが女性スタッフさんが笑顔で**対応してくださり気持ちよく**またホッとできました。お部屋の電気が切れているというトラブルはありましたがフロントにおられた女性スタッフさんがすぐに対応してくださったので特に不自由なく過ごせました。新宿駅からは少し歩のですが道は一本なので迷うこともなく、遠くからでも看板が見えて分かりやすかったです！また機会があれば利用させていただきたいです！

安定のお宿 イベント後や飲み会など急な時や寝るだけの時に利用していますが、女性専用ルームはシャワーが混雑して待たされる事を除いては、とても快適です。フロントの方々の**対応も良いです。**

急な宿泊でも、安く泊まれる。急な事情で宿泊が必要になり、低予算で泊まれるところを探した結果、初めてカプセルホテルを利用しました。フロントはチェックイン時間前になると混み出し、外国の方も多かったので順番が守られるか心配でしたが、受付の方がちゃんと順番通りに案内してくれました。**対応も**こやかで印象が**良かったです。**その他はカプセルホテルなので、仕方ないかというか感じて一晩過ごしました。が、女性は大浴場が無くシャワールームでの入浴のみなところ、他の宿泊客の方の話声などが結局寝ることができず、すごく疲れました。ここのホテルが悪いのではなく、カプセルホテルという性質が私には合わなかったのだと、少し勉強になりました。それでも、チェックアウト時には、フロントの方が笑顔で送り出してくれたので、そういった面でもとても評価できると思います。

遊びに行きのに**便利** スタッフさんの**対応が**とても**良かったです。**朝はちょっと混み合いましたがその他は特に混み合うこともなく満足でした。

単語フィルタ

単語抽出条件

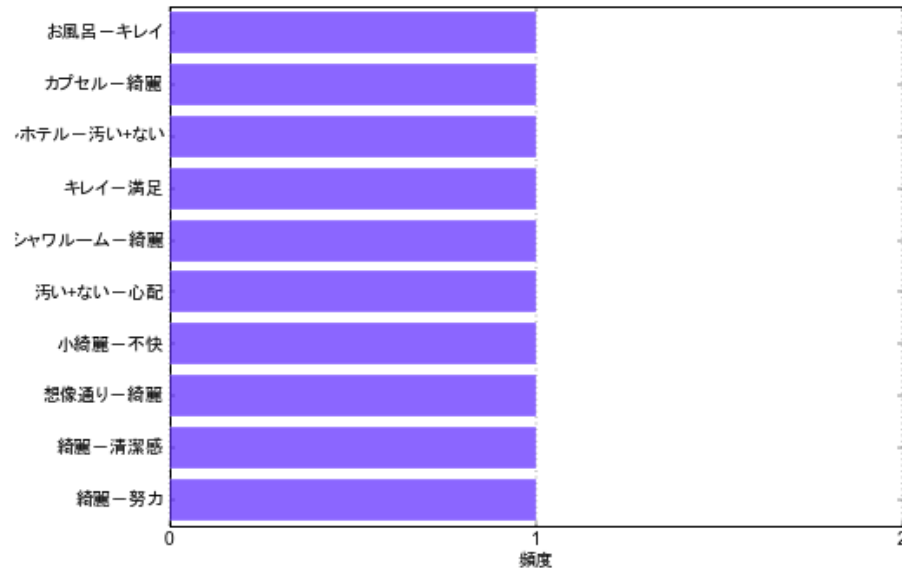
単語	条件
▶ スタッフ	を含む
接客	を含む
サービス	を含む
対応	を含む
*	を含む

選択された行の条件をまとめて変更します

全ての条件を満たす (AND)  
 いずれかの条件を満たす (OR)

男性の該当項目「接客・サービス」を係り受け頻度解析にて品詞フィルタをイメージ(名詞-形容詞・形容動詞)に設定し解析を行った。「対応-良い」が最も多く使われていることがわかった。そこで、原文とも比較を行ったところスタッフの対応について良い印象を持つ意見が多くあった。

## 6-2-2 口コミに対するテキストマイニング



高田馬場の近くでホテルを探しました。東京に不馴れな私は場所は少しわかりにくかったですが、**お風呂はキレイ**で接客も良く**満足**でした！また利用させて頂きます(´▽`)

いつも利用しています。外国人観光客も多いからか、この手の**カプセル**には、**綺麗**だし、色々**努力**していると思います。フロントスタッフも感じるので、手軽に利用させて頂いていただきます。

割安だと思う。人が多い中の**カプセルホテル**だったので、**汚いんじゃないかと心配**していましたが、清掃も行き届いており飲んで風呂に入って寝るだけでしたらこの金額では安いと思います。店員さんとても親切でとても好印象でした。常にタオルやアメニティーが補充されていて、また常に清掃している姿が見られました。また、新宿で泊まることがあればここしようかと思えます。

髪の毛 初めての**カプセル**ホテルを利用しました。全体的には**小綺麗**でしたが、**シート**に、明らかに他人の髪の毛が落ちていて**不快**でした。かなり朝早くから廊下で外国人客がスーツケースをずっとながさかして寝ておられました。ささやき声で話していたのも余計に眠れませんでした。

寝るだけなら問題なしです。女性一人旅、一度**カプセル**ホテルというものが泊まってみたくて利用しました。田舎者なので初端入口が分からず戸惑いましたが、エレベーターを利用してホテルの入口へ。グロウアップな雰囲気のカウンターでチェックインをすませて、いざ**カプセル**へ。**カプセル**自体は**想像通り**でしたが、シャワーやトイレが新しくとても**綺麗**でした。アメニティグッズも一般のホテル並みに充実。素晴らしいです。**カプセル**ホテルなので騒音に関しては神経質な方は一般ホテルをお勧めします。時間問わず物音がします。残念だったのはラウンジです。ラウンジは男性用お風呂の入口の向こう側にあり、お風呂上がりと思われる男性の方ばかりが利用されており、コインランドリー等もありましたが、女性が利用しやすい雰囲気ではありませんでした(美陰キョウとされました)。女性フロアにもコインランドリー置いてあればな、という感想を持ちました。寂しく感じたくない、シャワー浴びてどこか綺麗たい!!という方はご利用おすすです。お値段もお安いです!

安い。都内に用事があったので、2泊で利用しました。新宿駅が広すぎて途中迷いましたが、ホテル自体はわかりやすかったです。連泊の際、荷物は預かってもらえると思っていましたが、フロントではなく鍵のかかっていない共有スペースに置いておけるだけでした。結局ビル1階のコインロッカーを使用しました。**カプセル**内や、バスルーム、トイレ、洗面所は**綺麗で清潔感**がありました。ただ、利用者は若い子が多く朝は大変混雑しています。歯ブラシがありました。紙コップなどは置いてありませんでしたので、手で水をすくって歯磨きをしました。また、外国人の方が例に大きな声で話しているのが目につきました。安いのでもただ寝るだけで利用するのであればおすすです。

**綺麗**で安く快適でした。初めての**カプセル**ホテルで負担でしたが思った以上に快適に過ごせました！セキュリティもしっかりしていて、**シャワールーム**も**綺麗**でした！一人旅なら十分だと思います！また機会があれば利用したいです(´ω`)

単語フィルタ

単語抽出条件

単語	条件
▶ 綺麗	を含む
きれい	を含む
キレイ	を含む
汚い	を含む
きたない	を含む
不潔	を含む
*	を含む

選択された行の条件をまとめて変更します

全ての条件を満たす (AND)  
 いずれかの条件を満たす (OR)

「清潔感」について分析を行った。設定としては、フィルタ 詳細→単語フィルタ →係り先単語にて図の語を設定した。

原文比較を行ったところ「シートに髪の毛が落ちていたことが不快であった。」というコメントが見られた。その他のコメントは風呂やトイレ等の清潔感について言及しており良い印象を語っていた。



## 6-2-2 ロコミに対するテキストマイニング

次に同じように女性の該当項目「部屋」についても分析を行った。設定としては、フィルタ詳細→単語フィルタ→係り先単語にて「カプセル」という語を設定した。

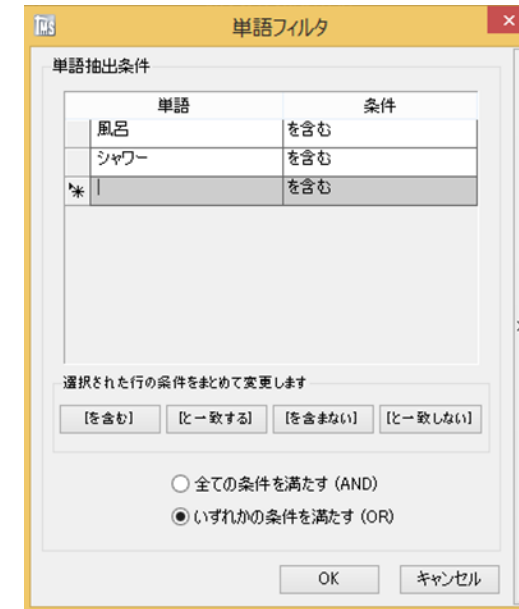
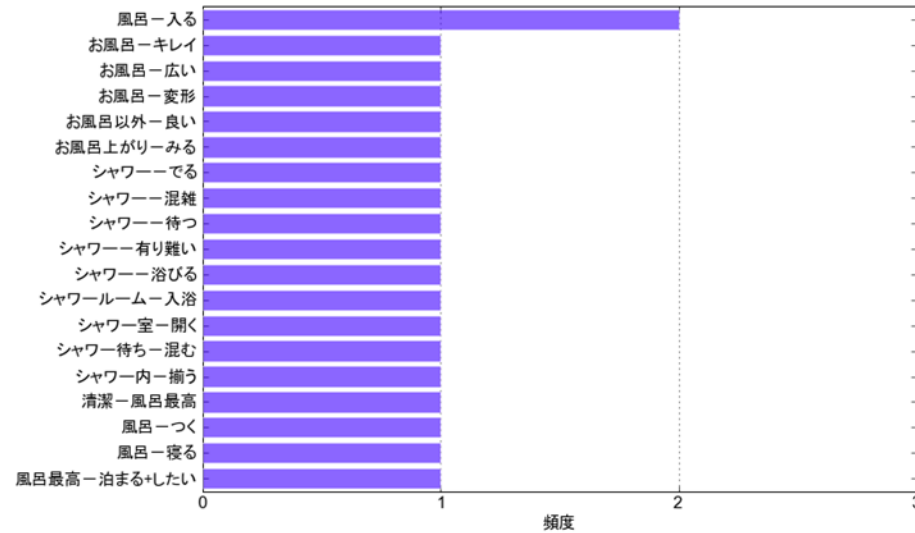
原文比較を行ったところ

「カプセル内がとにかく暑い。他の人も同じだったみたいで入り口のカーテンみたいなを開けたまま寝られてる人が多かったです。館内の空調をそこまで下げておらず、開けてもやっぱり暑くて、ほとんど寝れませんでした。暑くて共用スペースで寝てる人が多かった。」

「カプセル内は通気口がないため蒸し暑く、カプセルのロールカーテンを少し開けて外の冷房がきいた空気を入れないと眠れませんでした。その通気口も埃がビッシリで不潔感がありました。」

というコメントが見られた。

## 6-2-2 口コミに対するテキストマイニング



次に同じように「風呂」についても分析を行った。設定としては、フィルタ詳細→単語フィルタ→係り先単語にて「風呂」「シャワー」という語を設定した。

原文比較にて

「夜中までシャワー待ち 混んでた日を利用したのか、夜中までシャワー室が開くの  
を待った。」「シャワーは大行列で、30分くらい並んで待ちました。ちょっと、これでは  
安くても泊まりたい気持ちにはならないかな？」「シャワーの水圧に湯量が少ないため  
髪を洗うのが大変でした。」

というコメントが見られた。

# 7 総括

## 7-1 総括

### 豪華カプセルホテル新宿駅前店

#### 6-1-1 得点評価に関する分析

- 総合と部屋の相関は0.34となっており、カプセルホテルということが関係していると考えられる。
- 総合と風呂の相関は0.70となっており、カプセルホテルの宿泊者は風呂を重視していると考えられる。

#### 6-1-2 口コミに対するテキストマイニング

- 部屋について評価が低かったのは、カプセルが原因ではなく施設の広さであることが考えられる。これより、部屋の項目評価が低かった要因として、ロッカーの狭さが大きな問題点であることが考えられる。
- 風呂の評価が低かった要因としては、大浴場自体には不満はないが更衣室に不満があった為に評価が低くつけられたと考えられる。
- 大浴場は評判がいいが更衣室が評判が悪いことで、3点の割合が他項目と比較すると高くなっていると考えられる。

## 7-2 総括

### 新宿区役所前カプセルホテル

#### 6-2-1 得点評価に関する分析

##### 総合評価との相関関係

男性:「接客・サービス」0.93,「清潔感」0.82 女性:「部屋」0.80,「風呂」0.94

となっており男女で評価する項目が異なることがわかった。

#### 6-2-2 口コミに対するテキストマイニング

「接客・サービス」:スタッフの接客については好評価の意見が多いことがわかった。

そのために男女の好評価点の割合が高くなったと考えられる。

「清潔感」:風呂やトイレは清潔に保たれているが、シーツに髪の毛が落ちていたなど細かいところまでの清掃が行き届いていないことがわかった。

評価点分散しているのは細かい部分の清掃について注視する人とそうでない人の差だと考えられる。

「部屋」:カプセル内の温度が高く眠りづらいこと、通気口の清掃が行き届いていないことがわかった。

「風呂」:女性は大浴場は利用できないため、シャワーを利用するが行列が出来て時間がかかることが問題としてわかった。男性より女性が不評価が多い要因として考えられる。

## 7 結論

- 豪華カプセルホテル新宿駅前店

カプセルホテルはカプセル(寝室)には期待を持って宿泊する客は少なく、機能面(ロッカー、風呂等)を重視していると考えられる。

問題: 更衣室、ロッカーの狭さ

- 新宿区役所前カプセルホテル

男性は「接客・サービス」「清潔感」を重視し、女性は「部屋」「風呂」を重視する為、清掃を徹底して行い、館内の温度調整にも注意し、女性に配慮した入浴サービス改善を行うことが重要である。

問題: 細部の清掃、館内温度、女性の入浴サービス

以上の点を改善することで、評価が向上すると考えられる。