

# 宿泊施設と利用者の特徴 及びコロナ禍の影響 -渋谷駅周辺と新橋駅周辺の比較

法政大学 理工学部 創生科学科  
呉研究室 海保大河

# 目次

## 1.研究の目的と背景

- 1.1 研究背景
- 1.2 研究目的と課題
- 1.3 分析手法

## 2.データ概要

- 2.1 研究対象
- 2.2 じゃらんnet
- 2.3 データの収集

## 3.口コミデータの分析

- 3.1 利用者層・利用目的の特徴
- 3.2 テキストマイニングを利用した口コミデータの特徴
- 3.3 総合評価と他の評価項目との相関

## 4.結論

## 5.考察

## 参考文献

# 1 研究の目的と背景

1.1 研究の背景

1.2 研究の目的と課題

1.3 分析手法

# 1 研究の目的と背景

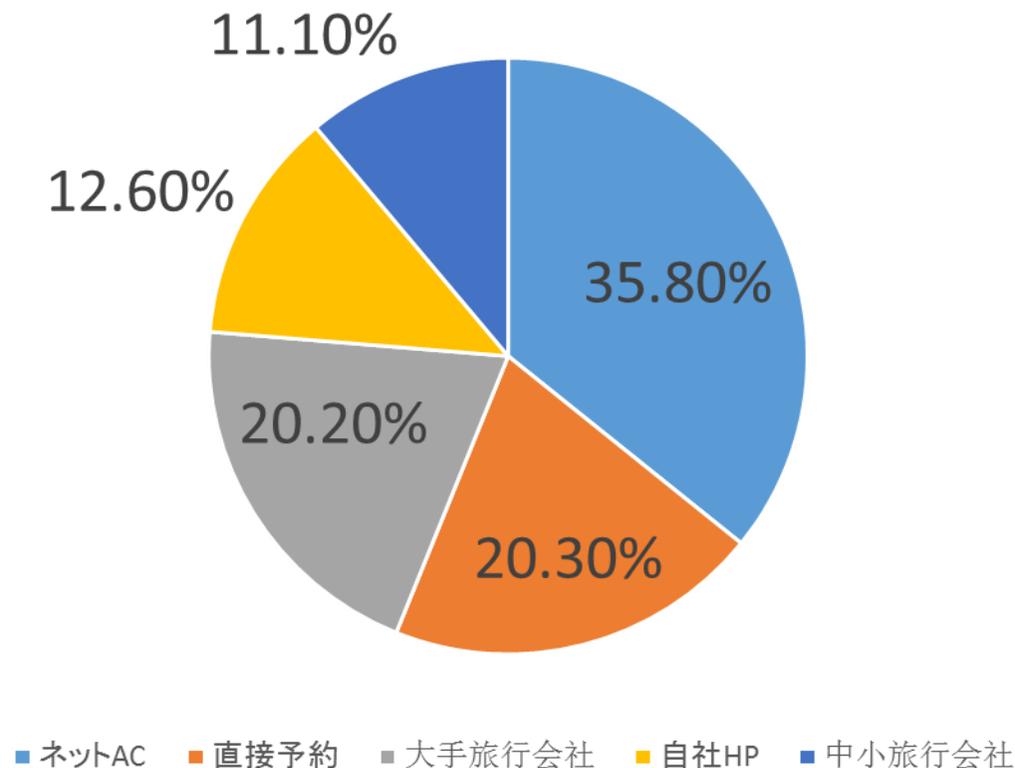
## 1.1 研究の背景

旅館・ホテルのコンサルティング会社の株式会社リョケンによると、2019年の宿泊施設の予約経路は、ネットエージェント(OTA)が最も多かった。

OTAはここ数年で増加の傾向にある。

ネット予約の拡大に伴い、口コミの重要性が高まっている。

宿泊施設予約経路(2019)



<https://www.kankokeizai.com/%E3%80%90%E3%83%87%E3%83%BC%E3%82%BF%E3%80%91%E6%97%85%E9%A4%A8%E3%81%AE%E3%83%8D%E3%83%83%E3%83%88%E4%BA%88%E7%B4%84%E7%8A%B6%E6%B3%81%E8%AA%BF%E6%9F%BB/>

# 1 研究の目的と背景

## 1.2 研究の目的と課題

まず、増田早希(2020)、森下美穂(2020)などの既存の調査研究は、特定の地域や宿泊施設に焦点を当てた研究がほとんどであった。

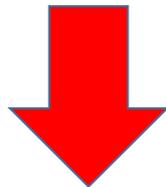
また、2020年に新型コロナウイルスが世界的に流行し、宿泊施設も多大な影響を受けた。

本研究では2つの地域を対象に分析を行い、地域的な特徴が見えてくるのかを考察する。また、新型コロナウイルスが宿泊施設に与えた影響も合わせて考察する。

# 1 研究の目的と背景

## 1.3 分析方法

じゃらんnetからデータを収集する.



収集したデータを Text Mining Studio を用いて分析する.  
結果をまとめ、各地域を比較し、考察する.

# 2 データ概要

2.1 研究対象

2.2 じゃらんnet

2.3 データの収集

## 2 データ概要

### 2.1 対象地域

- ①若者の街と呼ばれる**渋谷**
- ②サラリーマンの聖地と呼ばれる**新橋**

各地域について, JR渋谷駅, JR新橋駅から**半径2km以内**にあるホテルを対象とした.

## 2 データ概要

### 2.2 じゃらんnet

日本国内の宿泊施設予約を軸に、高速バスチケットの販売、国内線航空券・国際線航空券・海外ホテル関係各予約サイトの仲介を行っているOTA。国内では楽天トラベルと並ぶOTAの大手である。

楽天トラベルの口コミデータは人によって年代や性別が記載されていなかった。本研究では口コミ投稿者の年代・性別などの分析も行うため、じゃらんnetからデータを収集した。

# 2 データ概要

## 2.3 データ収集

じゃらんnetにある**2020年1月～6月**の口コミデータを、右図のようにエクセルに入力した。

総データ件数は  
渋谷**214**件  
新橋**228**件  
であった。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
	ホテル	目的	性別	年代	年月	総合	部屋	風呂	接客・サービス	清潔感	宿泊価格帯	宿泊価格帯	口コミ		
1	ホテル														
2	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	その他	女	20	6	5	5	5		5	5	4001	5000		お部屋はともキレイで、夜鳴きも美味しくて、
3	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	出張	男	50	6	3	4	3		3	3	4001	5000		なかなか実施できそうがない夜食のサービス、
4	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	その他	女	50	4	4	4	4		4	4	8001	9000		二連泊しましたが、二泊目は一日目の夜に現
5	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	その他	女	50	4	5	5	4		5	5	7001	8000		コロナウィルスの影響で宿泊客の数が少ない
6	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	出張	男	50	3	4	4	5		4	4	10001	11000		東京出張だけだと大浴場でゆっくりしたいとい
7	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	恋人旅行	男	20	2	5	5	5		5	5	5001	6000		すごく綺麗で何よりホテルで大浴場があること
8	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	夫婦旅行	女	20	2	3	3	3		3	3	11001	12000		原宿で駅式のため近くのホテルと思い予約し
9	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	子連れ旅行	女	40	2	4	5	5		5	4	12001	13000		PARCOのNintendoショップに子供を連れてい
10	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	出張	男	50	2	4	5	3		5	5	12001	13000		ちょっとしたトラブルにも適切かつ早急な対応
11	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	夫婦旅行	女	30	2	4	4	5		4	4	12001	13000		前から気になっていて、初めて利用させて了
12	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	一人旅	男	30	1	5	5	4		5	5	9001	10000		駐車場がありとても助かりました。普通の有料
13	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	友達旅行	女	50	2	4	4	5		3	1	16001	17000		大浴場狙いで決めたホテルでした。大浴場も
14	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	子連れ旅行	男	40	1	5	4	5		5	5	19001	20000		夜泣きラメン目当てで2年ぶりリピートしま
15	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	その他	女	20	2	5	5	5		5	5	16001	17000		大浴場も思ったよりなく、シャワーの水圧が強
16	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	その他	女	50	2	4	4	5		5	3	9001	10000		全体的口は満足ですが、ベッドの上の欄に白
17	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	その他	男	50	1	4	4	3		4	4	12001	13000		原宿、表参道近辺で買い物する口は最適な立
18	ドリーンプレミアム渋谷神宮前	出張	女	30	1	4	3	4		2	4	11001	12000		一からお風呂まで、お風呂の湯もホ

# 3 口コミデータの分析

3.1 利用者層・利用目的の特徴

3.2 テキストマイニングを利用した口コミデータの特徴

3.3 総合評価と他の評価項目との相関

# 3 口コミデータの分析

各地域の口コミ投稿者の男女比を調べた。結果、どちらの地域も女性の投稿者の方がやや多かった。

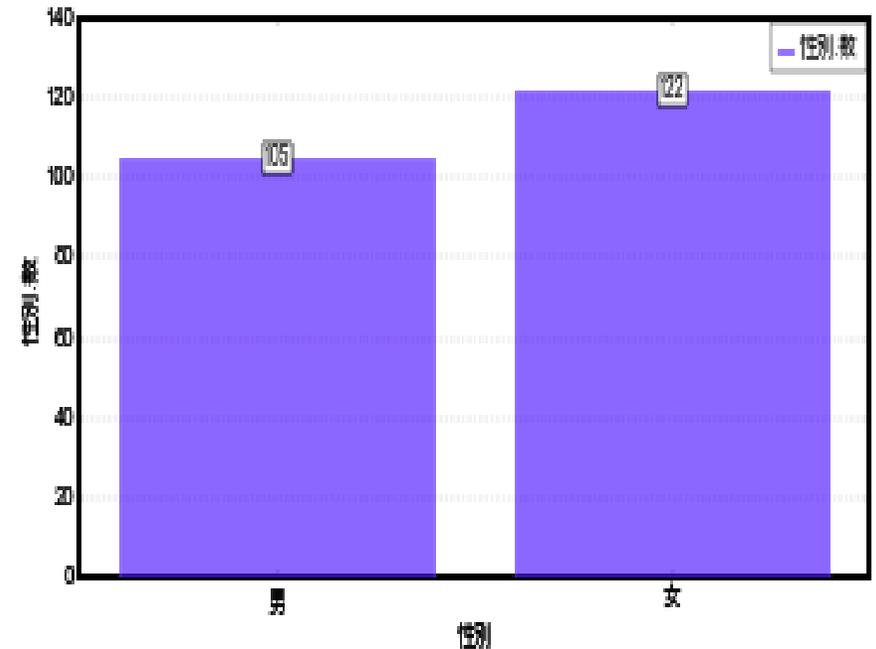
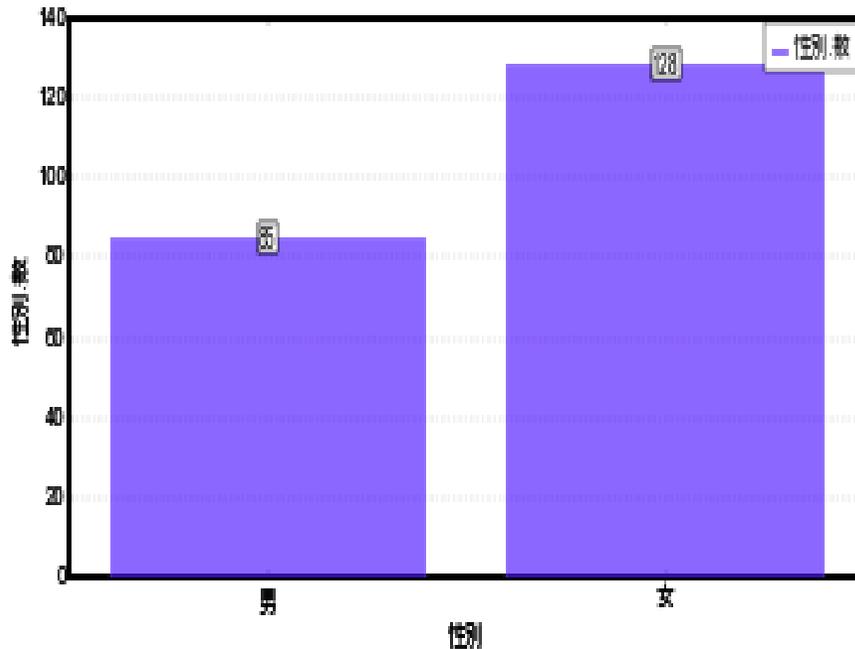
## 3.1.1 男女比

渋谷

男	85
女	128

新橋

男	105
女	122



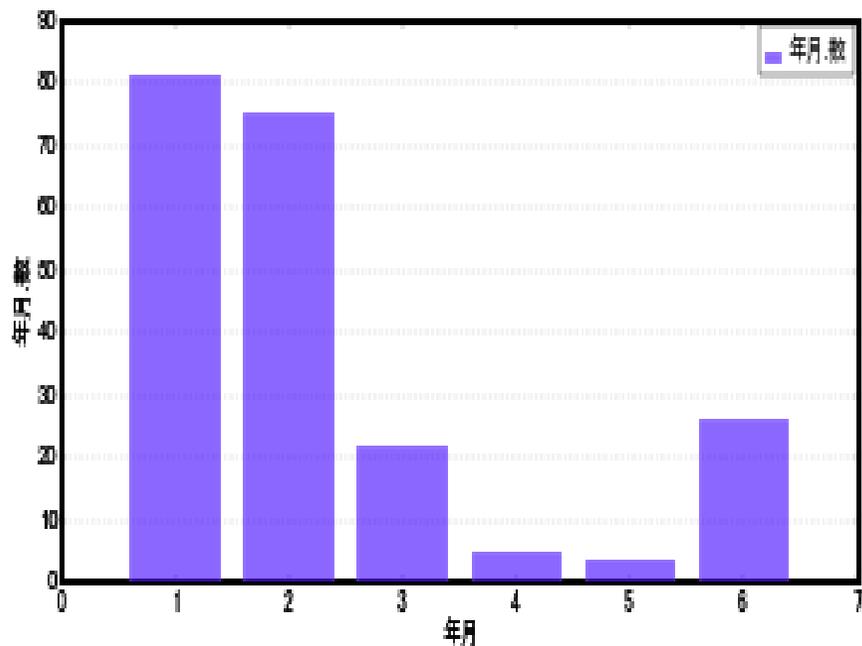
# 3 口コミデータの分析

宿泊施設の利用月を調べた。どちらも同じような結果であった。1月～5月にかけて減少傾向、特に4, 5月の利用はほとんどなかった。6月には復活の兆しが見られる。

## 3.1.2 年月

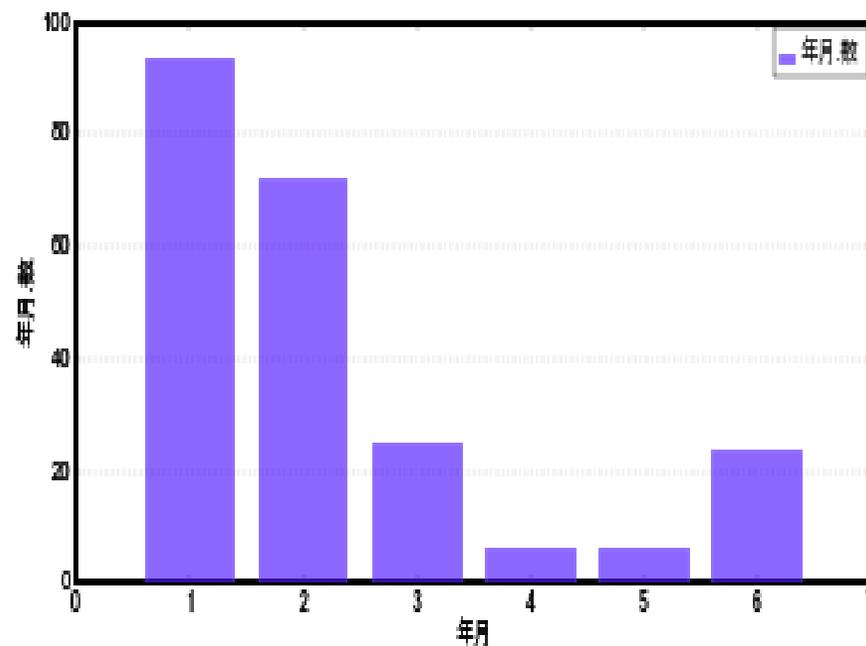
渋谷

1	81
2	75
3	22
4	5
5	4
6	26



新橋

1	94
2	72
3	25
4	6
5	6
6	24



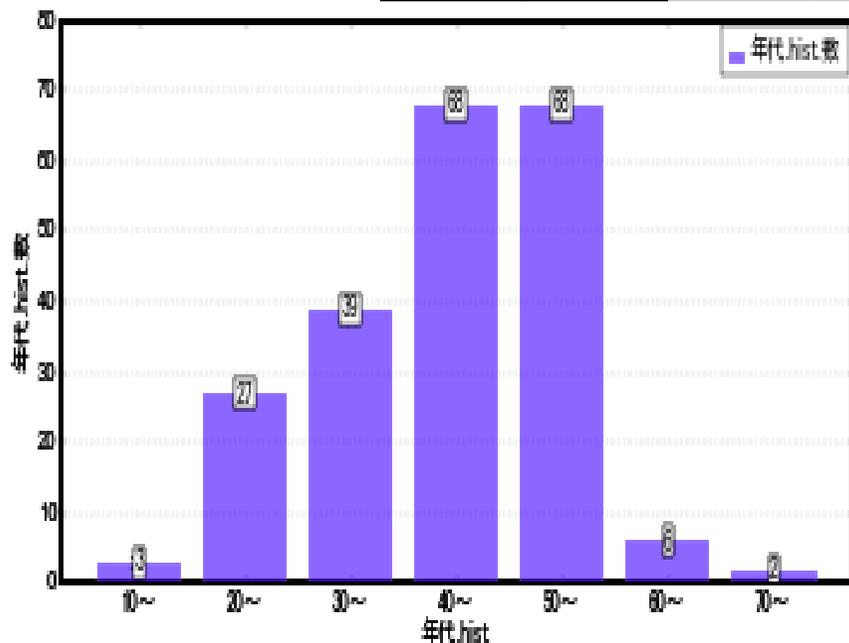
# 3 口コミデータの分析

口コミ投稿者の年代を調べた. どちらも40代の利用が最も多かった. 比較すると渋谷は50代の利用が多く, 新橋は30代の利用者が多い. 他の分布はほとんど同じであった.

## 3.1.3 年代

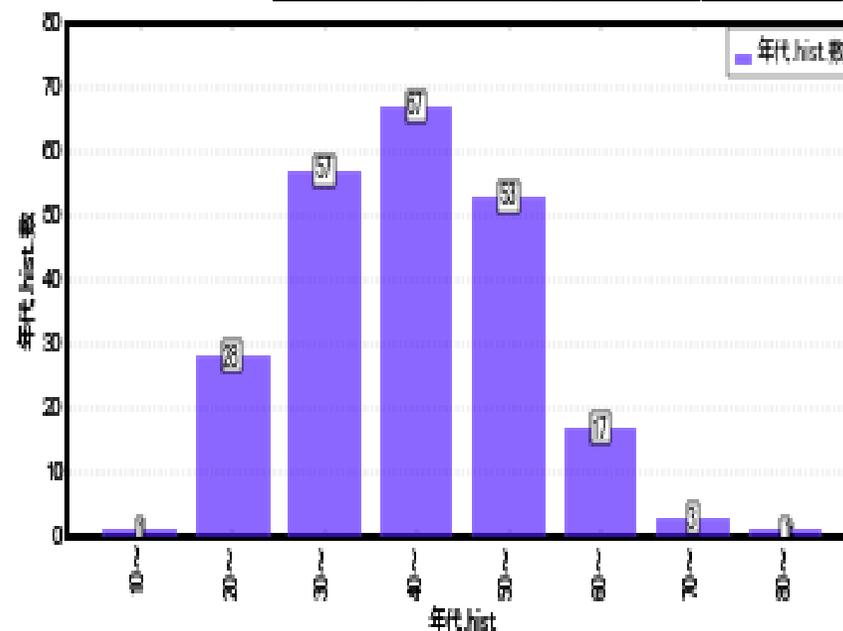
渋谷

10~	3	50~	68
20~	27	60~	6
30~	39	70~	2
40~	68		



新橋

10~	1	50~	53
20~	28	60~	17
30~	57	70~	3
40~	67	80~	1



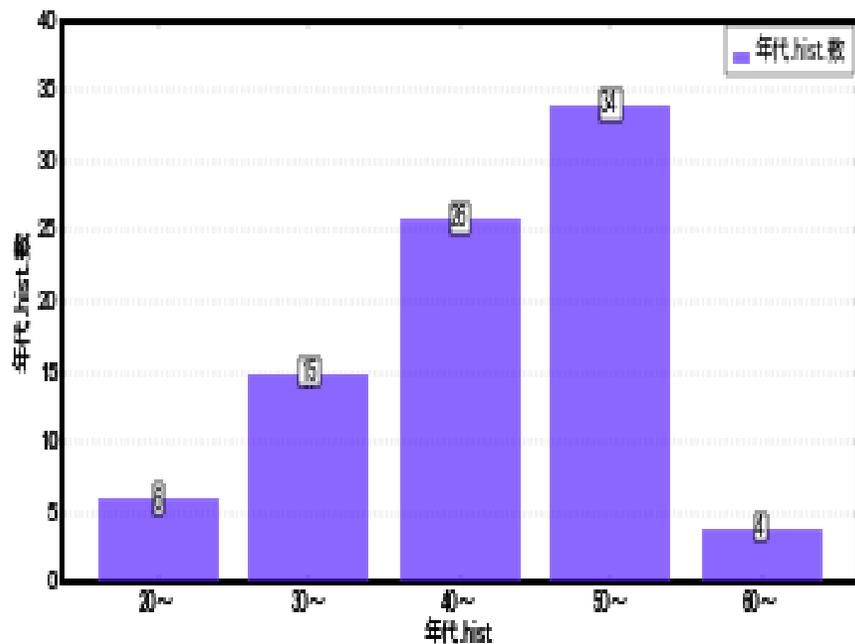
# 3 口コミデータの分析

口コミ投稿者の年代を男女別に見る。男性の結果はどちらもほとんど同じであった。

## 3.1.4 年代(男)

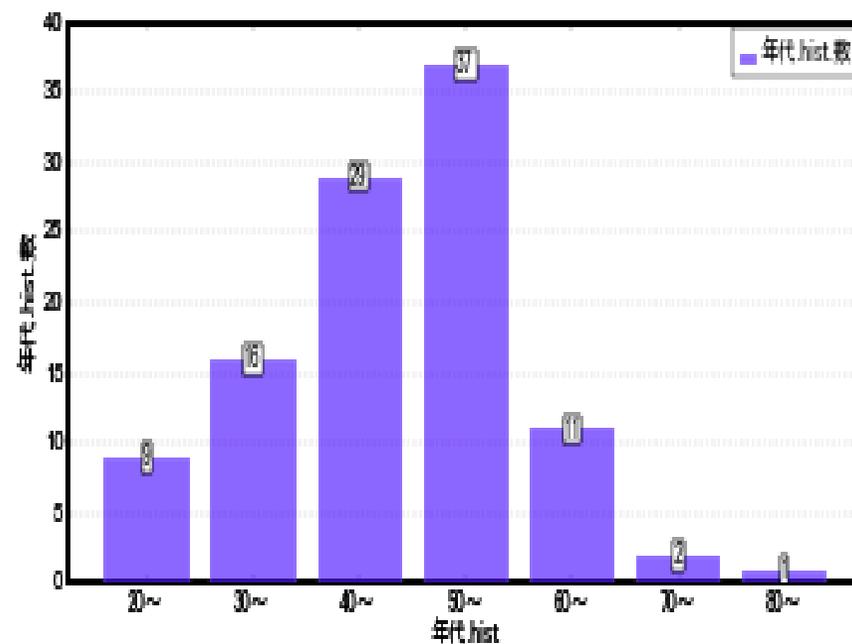
渋谷

20~	6
30~	15
40~	26
50~	34
60~	4



新橋

20~	9	60~	11
30~	16	70~	2
40~	29	80~	1
50~	37		



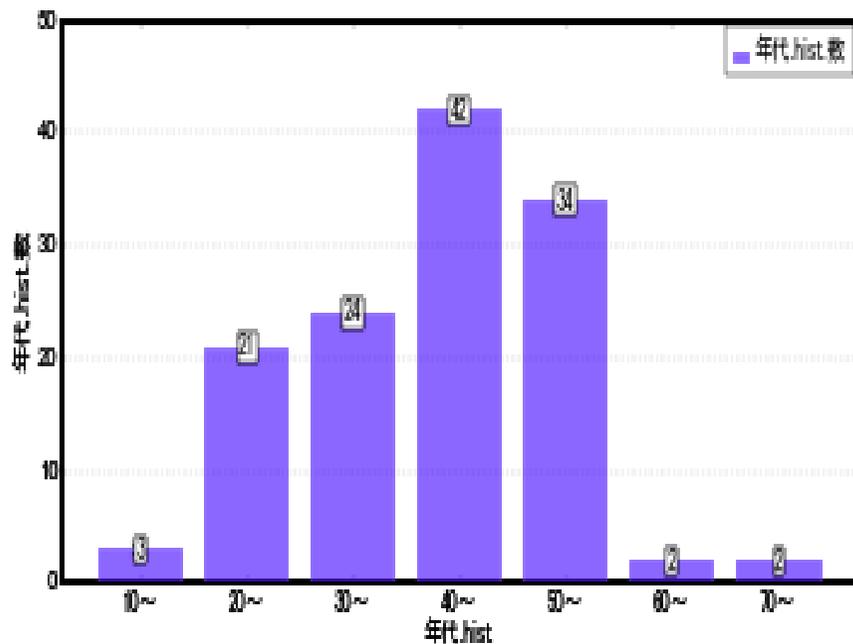
# 3 口コミデータの分析

次に女性の年代を見る. 比較すると, 渋谷は50代の投稿者が多く, 新橋は30代の投稿者が多い. 男性がほとんど同じ結果であったことから, この差が3.1.3の年代の差に影響しているといえる.

## 3.1.5 年代(女)

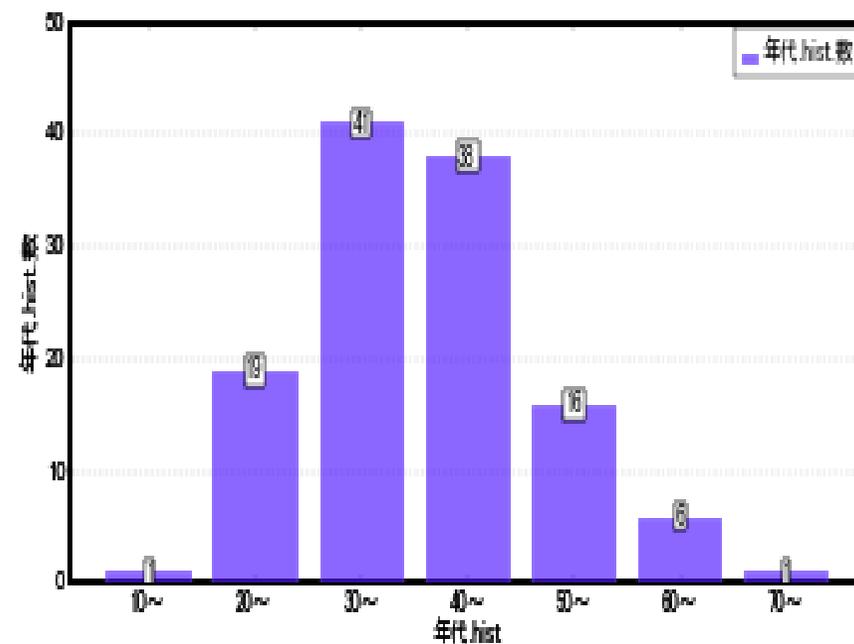
渋谷

10~	3	50~	34
20~	21	60~	2
30~	24	70~	2
40~	42		



新橋

10~	1	50~	16
20~	19	60~	6
30~	41	70~	1
40~	38		



# 3 口コミデータの分析

利用目的を調べた。結果、どちらも出張での利用が最も多く、次いで一人旅が多かった。利用目的では地域的な差は感じられない。

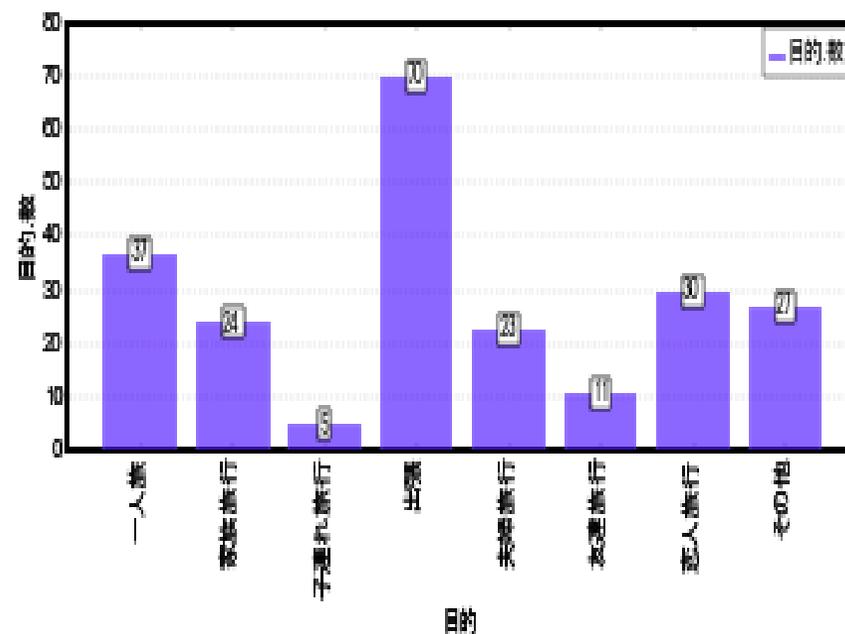
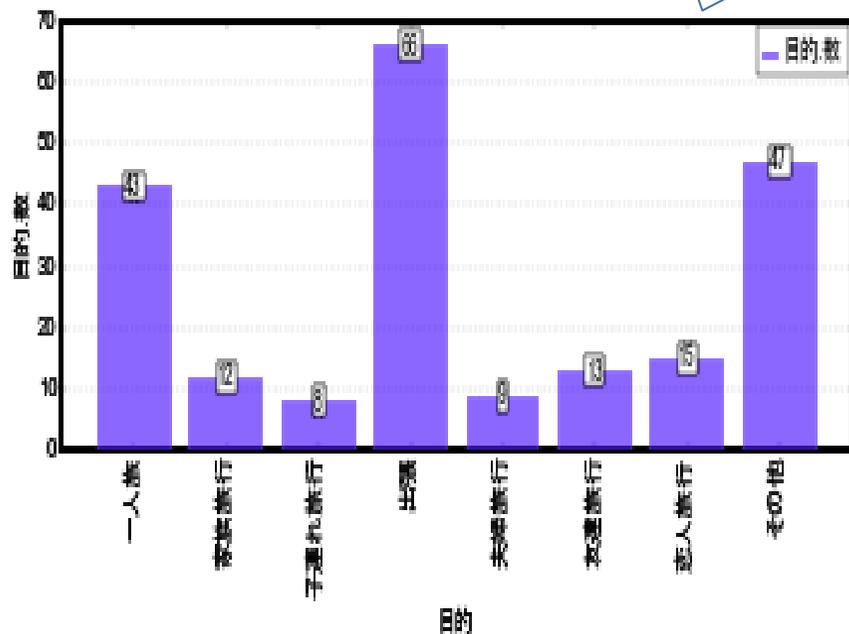
## 3.1.6 利用目的

渋谷

出張 : 31%  
一人旅 : 20%

新橋

出張 : 31%  
一人旅 : 16%



# 3 口コミデータの分析

利用目的を男女別に見る. 男性はどちらもほとんど同じで, 出張での利用が圧倒的に多かった.

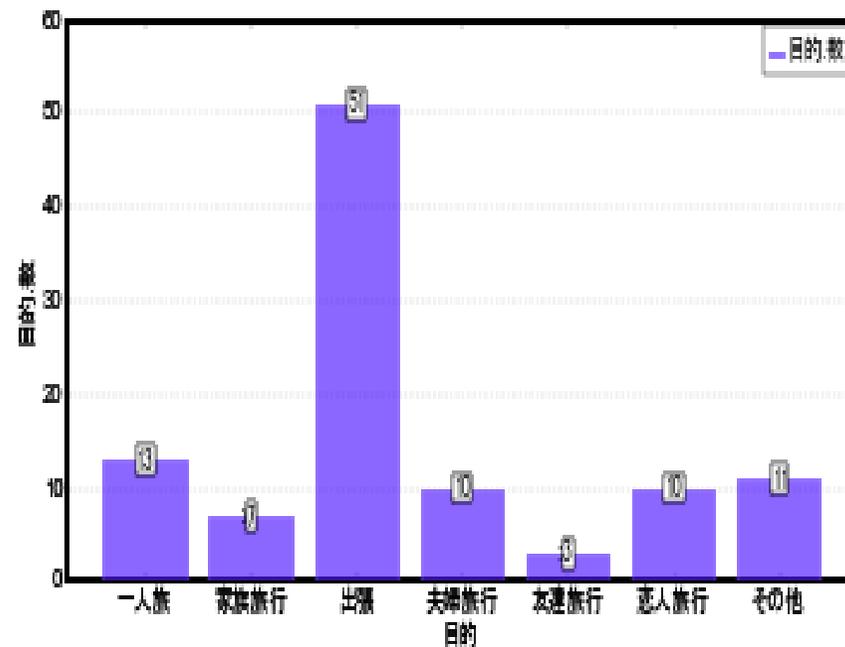
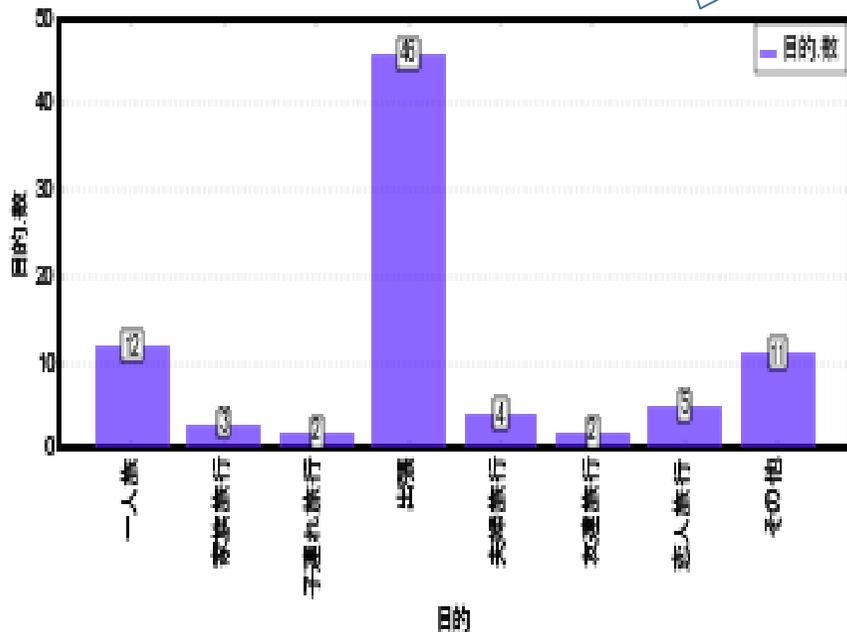
## 3.1.7 利用目的(男)

渋谷

出張 : 54%  
一人旅 : 14%

新橋

出張 : 49%  
一人旅 : 12%



# 3 口コミデータの分析

女性はどちらも一人旅での利用が最も多かったが、全体的にバラバラで、男性ほど特出した点はなかった。

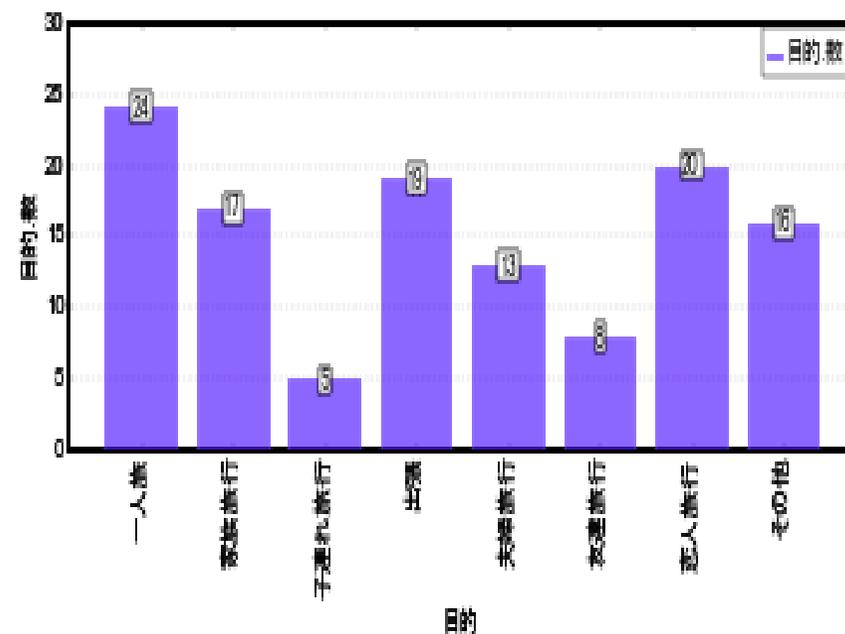
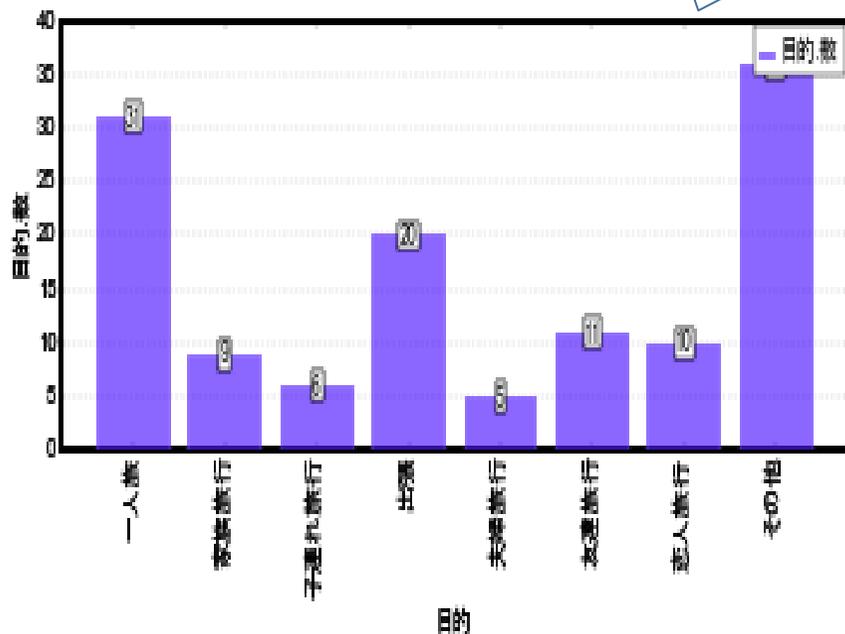
## 3.1.8 利用目的(女)

渋谷

出張 : 16%  
一人旅 : 24%

新橋

出張 : 16%  
一人旅 : 20%



# 3 口コミデータの分析

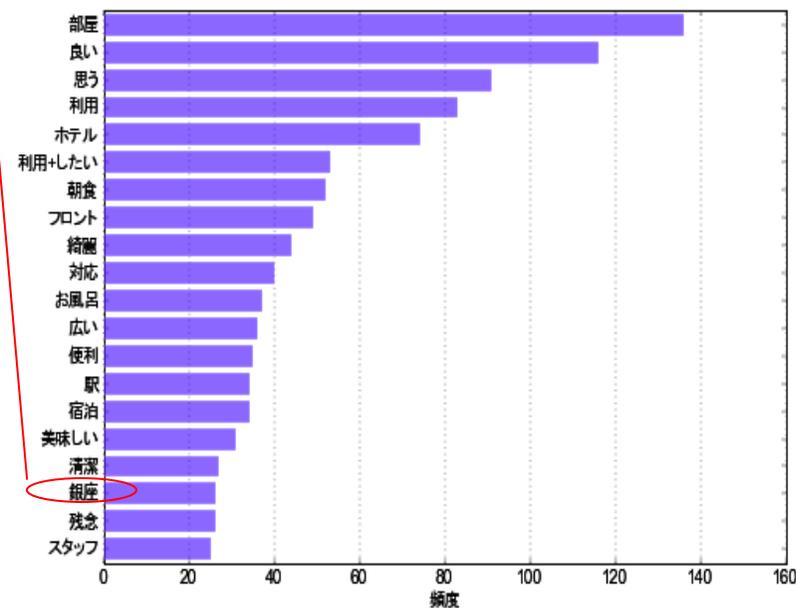
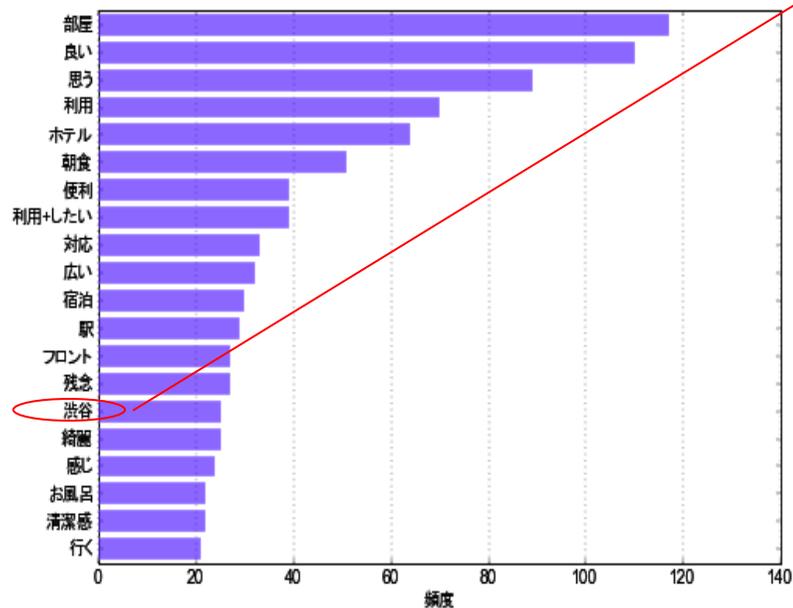
単語頻度解析を行い、口コミに用いられている単語を調べた。結果、高頻度語はほとんど変わらなかった。地域的な差は「渋谷」「銀座」くらいしかなく、コロナ関連の単語も多くなかった。

## 3.2.1 単語頻度解析

渋谷

新橋

高頻度語で現れた地域的な差

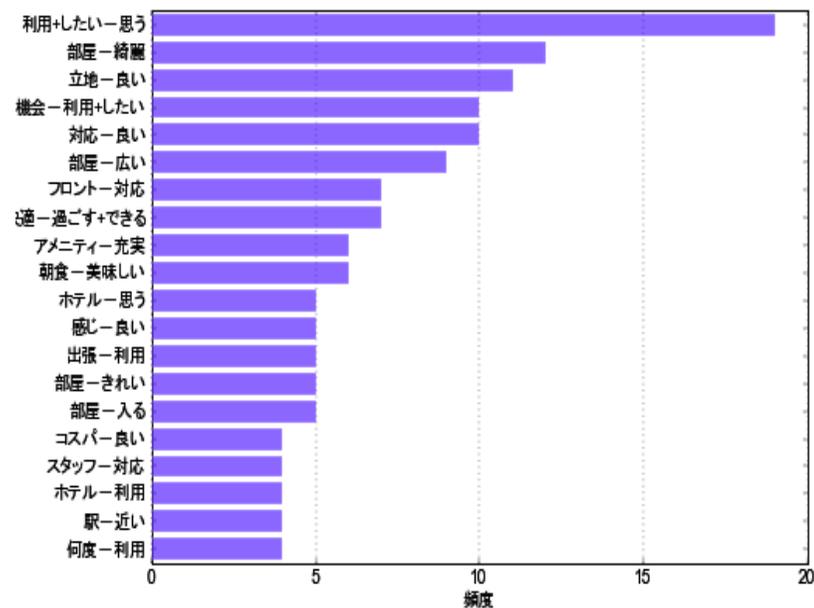


# 3 口コミデータの分析

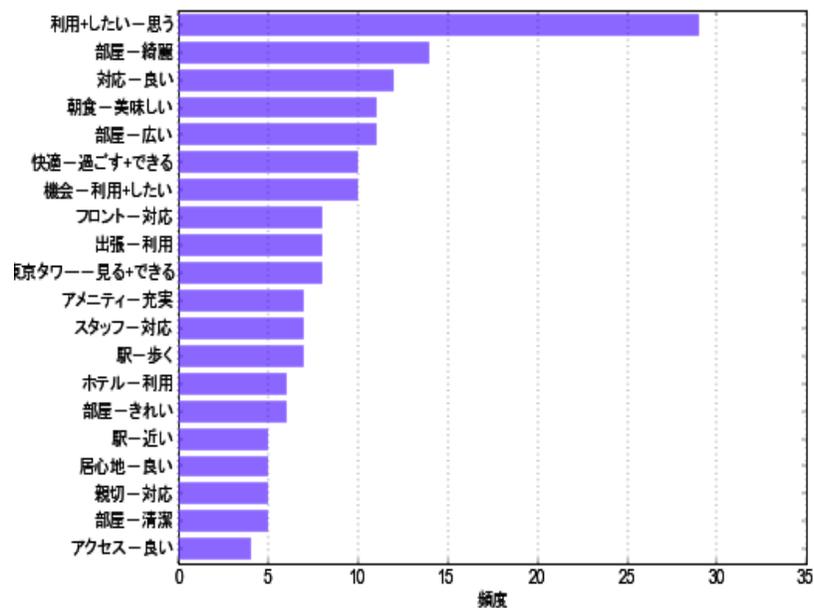
係り受け頻度解析を行い、共起関係を調べた。結果、どちらも「利用+したいー思う」の共起関係が圧倒的に多かった。宿泊施設に対するポジティブな感想としてよく使われると推測できる。

## 3.2.2 係り受け頻度解析

渋谷



新橋





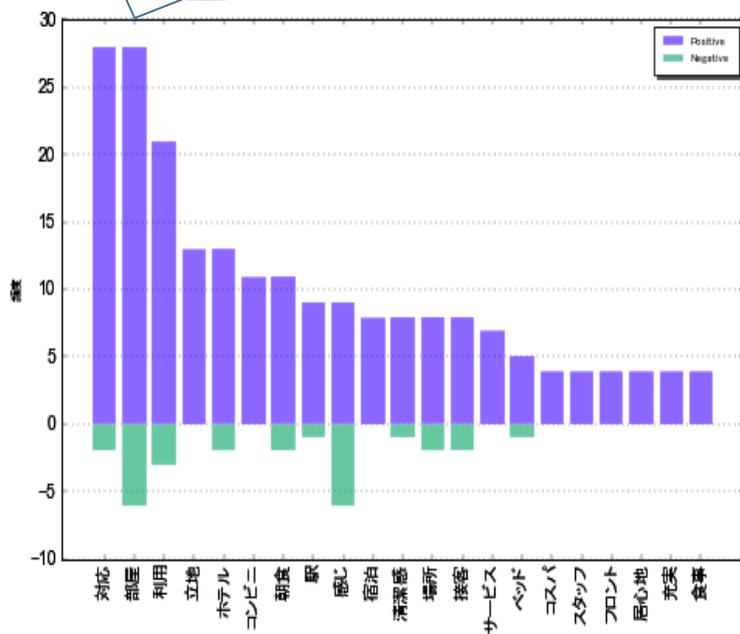
# 3 口コミデータの分析

評判抽出を行った. どちらも「対応」「部屋」「利用」「ホテル」などへの肯定的な意見が多かったが, 新橋の方が部屋に関する肯定的な表現が倍近く多かった.

## 3.2.4 評判抽出

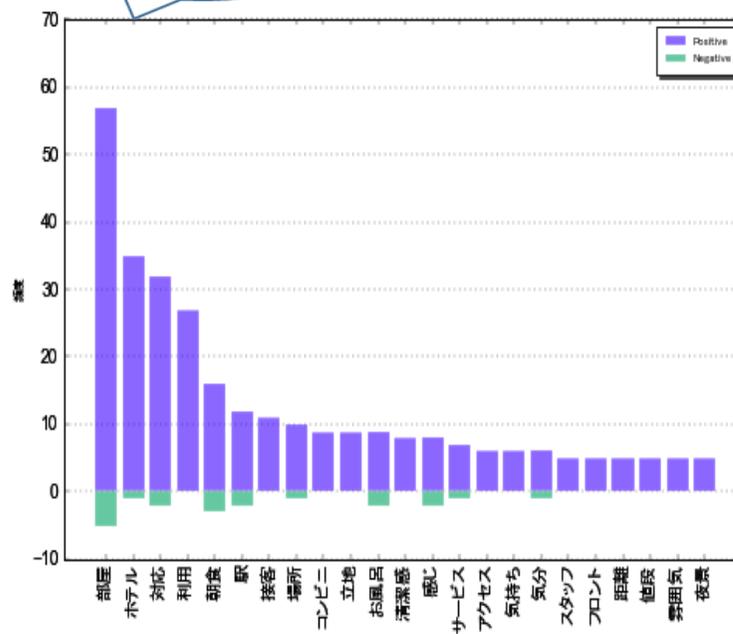
渋谷

「部屋」28件



新橋

「部屋」57件



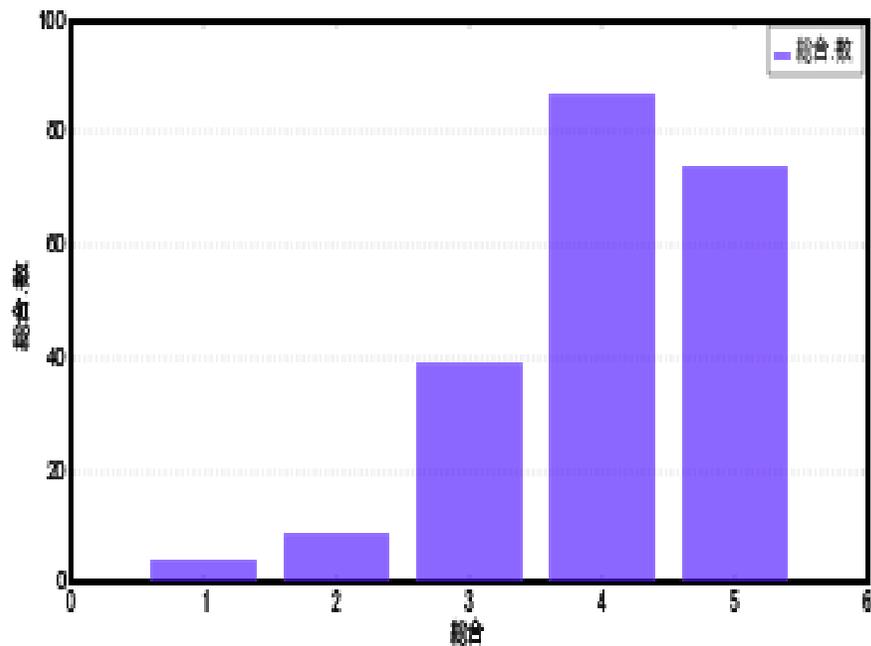
# 3 口コミデータの分析

各地域の宿泊施設の総合評価を調べた。比較すると、新橋の方が総合評価が高かった。また、新橋の宿泊施設は評価1の口コミがなく、顧客満足度の高さがうかがえる。

## 3.3.1 総合評価

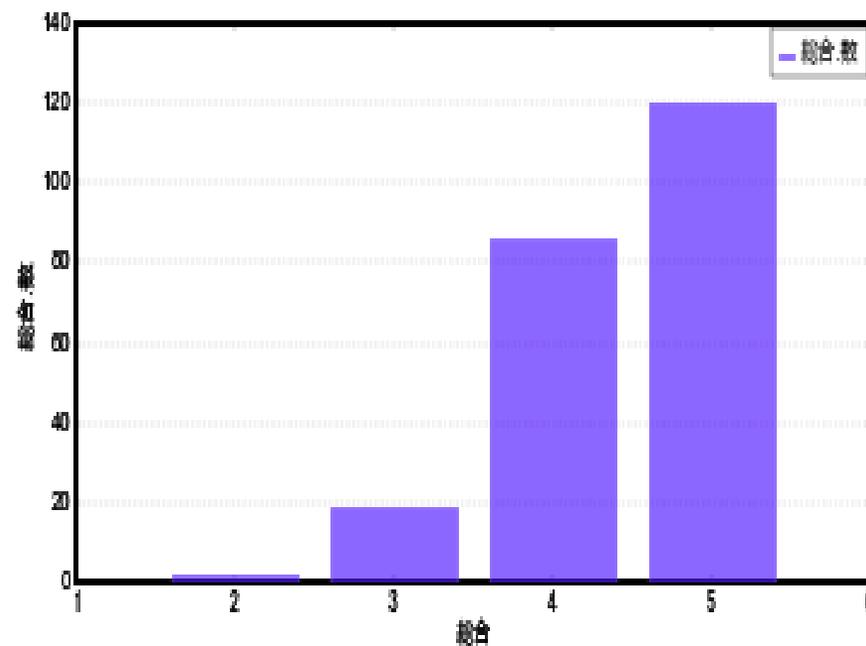
渋谷

平均 4.02



新橋

平均 4.43



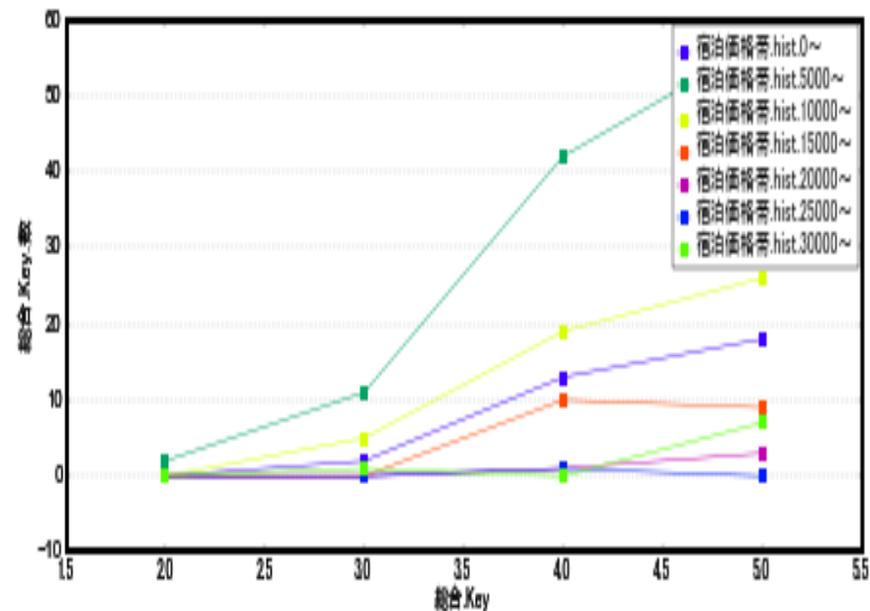
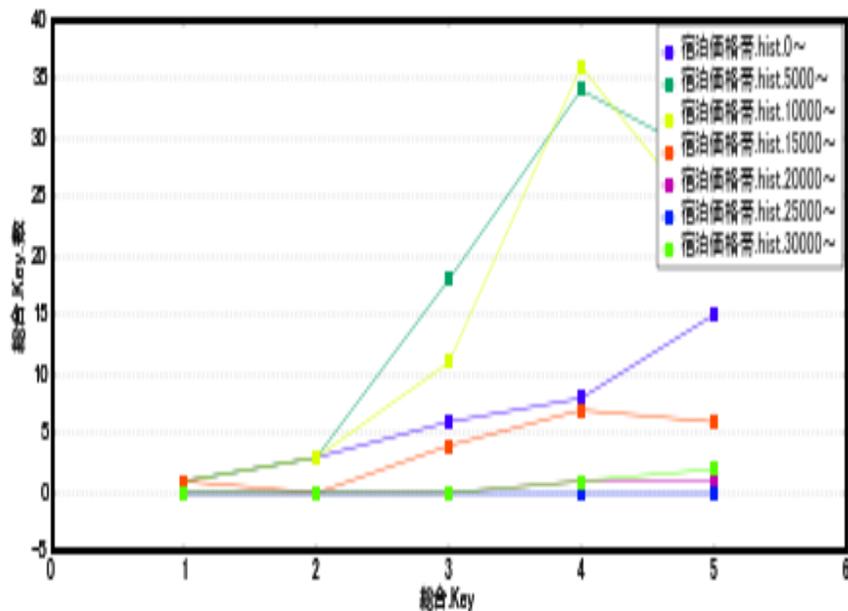
# 3 口コミデータの分析

宿泊施設の価格帯別に総合評価を調べた。各地域の大きな違いは緑(5000円～10000円)と黄(10000円～150000円)にある。どちらも新橋の方が評価が高く、数も多いことからこれが3.3.1の結果に表れているといえる。

## 3.3.2 総合評価(価格帯別)

渋谷

新橋



# 3 口コミデータの分析

宿泊施設の総合評価と他の評価項目との相関を調べた。結果、全体的に正の相関があった。渋谷は部屋、清潔感が総合評価との相関が高かった。

## 3.3.3 総合評価との相関

渋谷

新橋

	部屋	風呂	接客	清潔感	価格
総合評価	0.803686	0.643607	0.676668	0.76407	0.047962

	部屋	風呂	接客	清潔感	価格
総合評価	0.585297	0.592764	0.58488	0.612743	0.057845

## 4 結論

渋谷駅周辺と新橋駅周辺の宿泊施設で共通するのは

- 口コミの投稿者は女性がやや多い.
- 1月～5月にかけて利用者が減少, 6月には復活の兆しがある.
- 男性は50代, 全体では40代の口コミが最も多い.
- 出張での利用が最も多く, 次いで一人旅が多い.
- 男性は出張での利用, 女性は一人旅での利用が多い.
- 総合評価と各項目の5段階評価との相関はやや高い.
- 総合評価と価格帯との間に相関は見られない.

## 4 結論

渋谷駅周辺と新橋駅周辺の宿泊施設で共通するのは

- ・ロコミで多く使われる言葉, 多く見られる共起関係, 表現などはほとんど変わらない.
- ・「部屋」, 「対応」, 「利用」などが良い意味で使われることが多い.
- ・新型コロナウイルス関連の単語が使われることもあるが, 数は多くない. また, それらの単語がネガティブな意味で使われることも少ない.

## 4 結論

渋谷駅周辺と新橋駅周辺の宿泊施設で異なるのは

- 女性の利用者が渋谷では50代の利用者が多く、新橋では30代の利用者が多い。
- 女性の利用目的がばらばらである。
- 総合評価は新橋駅周辺の宿泊施設の方が高い。
- 部屋に関する肯定的な意見は新橋の方が渋谷より倍近く多い。
- 渋谷は新橋より「部屋」「清潔感」が総合評価との相関が高い。

## 5 考察

渋谷駅周辺と新橋駅周辺の宿泊施設について、

- ・利用目的はどちらも出張、一人旅が多い
- ・30代～50代の利用者が多い
- ・口コミの内容、使われる言葉や表現が似ている

等の点から、宿泊施設の利用に関しては「若者の街」「サラリーマンの聖地」と呼ばれるほどの差はない。

## 5 考察

渋谷駅周辺と新橋駅周辺の宿泊施設について、

- ・男性は出張での利用がほとんどである
- ・女性の利用目的は一人旅や出張などが多いが、全体的にばらばらである
- ・全体での利用目的は出張、一人旅が多い

等の点から、男女間では目的の違いが見て取れるが、全体ではほとんど差はなく、地域的な差はない。

## 5 考察

渋谷駅周辺と新橋駅周辺の宿泊施設について、

- ・渋谷の宿泊施設は部屋、清潔感が総合評価との相関が高い
- ・新橋の宿泊施設の方が総合評価が高い

等の点から、新橋駅周辺の宿泊施設の方が渋谷駅周辺の宿泊施設に比べてホテルの質や顧客満足度が高い。

# 5 考察

渋谷駅周辺と新橋駅周辺の宿泊施設について、

- ・1, 2月以降は利用者数が著しく減少している
- ・口コミに新型コロナウイルス関連の単語が出現した
- ・新型コロナウイルス関連の単語はネガティブなイメージで使われることがほとんどない

等の点から、新型コロナウイルスは利用者に対して、数には多大な影響を与えたが、満足度やニーズに与えた影響は少ない。

# 参考文献

- ・折井駿太(2015)「品質項目別にみる宿泊施設クチコミの傾向分析-東京23区内宿泊施設クチコミのテキストマイニング-」
- ・久保田貴文(2016)「旅行情報サイトにおけるホテル口コミデータのテキストマイニング」多摩大学経営情報学部
- ・増田早希(2020)「渋谷駅周辺ホテルの特性と顧客のニーズ」法政大学理工学部
- ・森下美穂(2020)「宿泊施設における男女別口コミ評価の傾向分析」法政大学理工学