

口コミ情報 (WOM) 活用による顧客満足のマネジメント

広垣光紀 (愛媛大学社会共創学部)

HIROGAKI Mitsunori

—目次—

1. はじめに
2. ケーススタディ
3. データ
4. 分析
5. 最後に

1. はじめに

口コミ情報 (WOM, Word of Mouth) とは、消費者個人が他の個人に向けて発する製品やサービスの情報のことを指す。そして、そのような口コミ情報は企業が消費者に向けて発する公式のマーケティング・チャネルを通じた情報よりも信頼性が高いと消費者からはみなされ、その結果、消費行動への影響は公式のマーケティング・チャネルと比較して大きいものとなる (Solomon; 2012)。

マーケティングにおける口コミ情報の重要性はあらゆる製品・サービス分野において高まっており、その要因の一つは他人への伝達の容易さである。Lee (2002) によれば、旅行先を決める上では、調査対象者の22%が友人や知人の助言を得て旅行先を決定したと回答している (Solomon; 2012)。

これらに見られるように、口コミ情報は消費者の購買にとってきわめて大きなインパクトを与えるものであり、メーカーにとっては口コミから受け取るメッセージをどのように受け取り、明らかにされる製品・サービスへの顧客の満足・不満点などを明らかにし、それらをマーケティング活動へといかに活用していくかが重要となる。しかしながら、口コミ情報は数値情報ではない書き込みであり、客観的・定量的に

それらの情報を把握・分析することが困難である場合が多い。

本研究では、これら書き込みによるクチコミ情報について、計量テキスト分析の手法を用いることでその情報の全体像を把握を試みる。用いる事例は、観光地の滞在経験者の書き込み情報である。これらを数値化し、その内容の要約・分析を行うことで、滞在者が当該観光地の滞在経験についてどのような点に注目し、高く評価しているのか、またどのような点が不満であると認識しているのかについて検討する。これら口コミ情報の把握・分析によって、顧客満足を継続的に高めるための手がかりを探っていきたい。

2. ケーススタディ

本稿では、分析のための事例として、温泉観光地における滞在者の書き込みに注目する。取り上げる事例は別府温泉である。現在、温泉観光地は日本全国で約2700ヶ所あるとされている (山田, 宮崎; 2008)。それらの中で、当該温泉地は知名度が高く、多くの滞在者を集めている。近年の宿泊実績による評価ランキングでは、静岡県熱海温泉について第2位という高い評価を受けている。首都圏から遠方の距離にあり、大きな人口を抱える都市圏から離れた場所にありながら、全国規模の地名度および集客がなされている温泉地である (鈴木, 2016)。

3. データ

本研究で使用するデータとその調査概要について述べる。

調査概要

2016年から過去三年間以内において、別府温泉エリアへの宿泊を伴う滞在を経験した20代から70代にかけての男女を調査対象者として選定した。実施エリアは北海道から九州・沖縄までの全国47都道府県の全地域である。デモグラフィック等の回答項目に加え、自由記述で書き込みを行ってもらうことによって、当該温泉地滞在の印象についてたずねている。調査期間は2016年12月21日から26日の6日間であり、Web形式によって調査を行った。

基本統計量

基本統計量は次頁の表にまとめている。回答者数は167名であり、性別は、男性は61.9%、女性は38.1%となり、男性の比率が高い回答結果となった。

回答者年代の分布を見ると、20代は5.7%、30代は14.8%、40代は26.7%、50代は24.4%、60代は21.0%、70代は7.4%であった。40代から60代にかけての回答者が7割超を占める結果となっている。また、地域別で回答者の分布についてみると、北海道は2.3%、東北2.8%、関東40.3%、中部11.4%、関西17.0%、中国6.8%、四国2.8%、九州16.5%であった。関東および関西で6割近くに達している。雇用形態でみると、会社員42.6%、会社経営・役員4.0%、公務員2.8%、自営業9.7%、パート・アルバイト10.8%、専門職1.7%、教職1.1%、学生0.6%、専業主婦・主夫14.8%、無職11.9%であり、会社員が全体の4割を占めている。また、滞在全般の満足度についての回答も設問に加えている。ここでは、「満足」および「不満足」の2つのカテゴリを作成し、満足およびどちらかといえば満足と答えた人を「満足」のカテゴリに、どちらかといえば不満足、不満足と回答した人を「不満足」のカテゴリに分類した。その結果として、「満足」のカテゴリの割合は81.3%、「不満足」では18.8%となった。

表 基本統計量

回答者のデモグラフィック		割合(%)
性別	男性	61.9
	女性	38.1
年齢	20代	5.7
	30代	14.8
	40代	26.7
	50代	24.4
	60代	21.0
	70代	7.4
地域	北海道	2.3
	東北	2.8
	関東	40.3
	中部	11.4
	関西	17.0
	中国	6.8
	四国	2.8
	九州	16.5
雇用形態	会社員	42.6
	会社経営・役員	4.0
	公務員	2.8
	自営業	9.7
	パート・アルバイト	10.8
	専門職	1.7
	教職	1.1
	学生	0.6
	専業主婦・主夫	14.8
	無職	11.9
回答者の滞在経験に関する意識		
滞在全般の満足度	満足	81.3
	不満	18.8

4. 分析

書き込み全体の概観

抽出語の共起ネットワーク分析により、書き込みの内容の概観を把握してみるⁱ。書き込み全体の共起ネットワークは図1に示されており、それぞれの語は強い共起関係ほど濃い線で結ばれている。これらのネットワークの特徴を見てみると、大きく4つの話題でロコミが構成されていることがうかがえる。すなわち、(1)交通に関する話題(図1上部右側)、(2)宿泊に関する話題(上部中央)、(2)観光名所に関する話題(下部左側)、(4)温泉に関する話題(下部右側)、の4つの話題で構成されていることがわかる。

次に、各話題について詳細に内容を把握するため、それぞれの関連語に関連した共起ネットワークを見ていく。

(1) 交通に関する話題

「交通」に関する共起ネットワークは図2に示される。このネットワークからは、交通と温泉、アクセスについて結びつきがうかがえる一方、「不便」というネガティブな語についても強いつながりが見うけられる。そこで、「交通」と「不便」に注目して意見を見ると、交通アクセスについて肯定的な意見および否定的な意見があったⁱⁱ。肯定的な意見としては、「自家用車のため、不便を感じなかった」、「マイカー旅行だったので公共交通機関を利用していない」、「湯布院・黒川温泉と比較すれば交通の不便さはない」、といったものであり、ややネガティブな書き込みとしては、「霧で自家用車の運転に不便を感じた」、「自家用車以外は不便」といったものであった。両方の意見からは、自家用車を利用する場合においてはほとんど不満はみられないという傾向が読み取れる。

また、「温泉旅行だけではなく自然も楽しみ」、「地獄めぐりはよかった」、「いたるところから温泉の煙が出ていて、歩いているだけで日常から日常から離れられる感覚があった」、「自然の景観が良く散策がとても癒された」、「博多駅からバスで別府温泉まで移動したが途中の山々の牧草地の雄大さに感激し移動は時間がかかったが景色が飽きずとても感動した」、などといった温泉巡りに加え周辺の自然や温泉街での散策体験が高く評価されていることがわかる。

これらの共起ネットワークおよび書き込みからは、交通アクセスに関しては否定的な発言は少ない。しかしながら、多くの訪問者が滞在のさいに自家用車の必要性が高いのではないかと認識していることがわかり、これらのイメージが幅広く共有された場合、自家用車を保有していない人の滞在を妨げる要因となるⁱⁱⁱ。

(2) 宿泊に関する話題

ここでは、宿泊に関連する語^{iv}について共起関係を見る(図3)。共起ネットワークからは、宿泊先の施設やイベント、食事および対応等の話題が中心となることが読み取れる。書き込み内容を詳しく見ていくと、宿泊施設での部屋やその他施設およびイベントについて、とりわけ家族連れからの肯定的意見が多く見受けられることがわかる。「ホテル内施設に温水プールがあり、家族皆で楽しく泳ぎ遊び満足でした。また夕食時にはおいしい料理を食べながらラテン音楽の歌を生で聞きながら楽しく過ごせました。朝は外のテラスで噴水ショーを見ながら優雅な朝食で家族皆満足、また来たいと思いました」、「宿泊客が多いのも疲れたが、まあ仕方ない。料理は種類が多く、子どもたちも満足」、「部屋も良かった。プール付きのホテルで、それも楽しめた。もちろん、温泉も露天で満足した」、などである。また、水族館でのイルカショーについての書き込みも見られ、「水族館でのイルカショーが、とても楽しかったし、ショーがあつていない時にボートでプールの上からイルカが見られたことが斬新で心に残った」と宿泊施設およびその近隣の施設での家族向けの設備・イベントについて肯定的に語られている。

他方、「残念」というネガティブな語と「食事」、「対応」が関連が強いことが表から読み取れる。これらの関連に注目すると、「ホテルの対応が全体的によくなかったので、旅そのものがなんとなく残念という感じになってしまいました。私たちだけではなくほかのお客様も不満を感じていたようで食事の時にそれについてお話をしたりしました」とホテルスタッフのホスピタリティについて述べているものがあり、また「ホテルの宣伝と番組に惹かれて行ったが、夜のショーはいまいち」と事前の期待との解離について不満を感じている書き込みがあった。また、「外

国」とその周辺の話題について見ると、外国の宿泊客と国内の宿泊客との習慣の違いに戸惑う書き込みがみられる一方で、「APU(立命館アジア太平洋大学)があり外国の若物たちも多く国際的で活気があり面白いところですよ」と当該地域の居住者の多様性について言及したものもあった。これら話題については肯定・否定両面の意見が見受けられるが、否定的な意見への対応としては、国外・国内両滞在者が共有できる何らかの宿泊に関するマナー・意識づくりなどを進める必要があるかもしれない。

(3) 観光名所に関する話題

当該温泉地の観光名所に関する話題について見る。図4に示されるように、この話題については肯定的な語(「楽しい」、「楽しめる」、「印象」など)と強いつながりを持っていることがわかる。それぞれの書き込みを確認すると、観光名所に関する高い評価を伺わせるものが増えている。たとえば、「地獄めぐりが楽しくて印象に残っている」、「二度目の地獄めぐりであったが、天国にいるごとく楽しかった」、「地獄めぐりは、期待以上でした。ひとつひとつの温泉が独特のテーマパークみたい。今回はすいている時期に行けましたが、道が狭いので、混んだら大変だろうなあ〜と思いました。」「地獄の温泉が興味深かった。」「地獄、血の池地獄など他にない観光スポットがいくつもあるところ」、「湯量が多く、地獄めぐりを満喫した」、「路線バスを使って、地獄めぐりが出来たこと」などである。当該温泉地での観光名所として、良く話題にされ、また非常に肯定的な評価をされていることから、多くの滞在者にとって別府温泉の地獄めぐりは魅力が高く、全体的に良い印象を与えているようである。

(4) 温泉に関する話題

最後に温泉に関する話題について見る。当該話題についての共起ネットワークは図5に示されているが、こちらについても観光名所の話題と同様、肯定的な語(「良い」、「質」と強いつながりが見受けられる。実際に語られている内容に注目してみると、「温泉の質がとて良かった」、「温泉があちこちにあっ

て、色々な泉質の温泉を楽しめた」、「温泉、特に共同湯が最高だった。お湯ごとに泉質が異なるし、雰囲気も違う」、「独特の温泉(白い粘土質)に入ってリラックスできた」、「泉質の異なる温泉が沢山ありとても良い」、「温泉の質が良いのと食事が良かったから。温泉の色が変わっていたこと。」など、温泉の質やバラエティについて多数の肯定的な書き込みが見られた。

また、温泉についての話題では、「宿泊」、「景色」、「雰囲気」などについてもつながりが見られることから、それらについて見ていくと、宿、街の雰囲気の良さや温泉の質について関連して話題が展開していることが読み取れる。例えば、以下のような書き込みが見られる。「泉質はもちろん宿も雰囲気作りがとて良かった」、「辺りの景色や景観が良く、宿の料理も美味しく、温泉の質も良くて満足しました」、「市営の砂風呂は、さびれた雰囲気、ほんとにここ?」と不安になった。・・・利用する分には、問題ないどころか、満足できた。案内板が分かり易いと安心できる。加えて、「温泉の雰囲気が鄙びていい。温泉のお湯の質がいい」、「町全体に硫黄のにおいが漂っていて趣があった」、「レトロな感じの雰囲気がよかった」と街と温泉のレトロ感を評価する声もあった。ただし、より高齢者向きの落ち着いた雰囲気を求める書き込みもあった^{vi)}。

以上のように、共起ネットワークを用いた結果、別府温泉滞在者の書き込みの特徴は次のように整理ができる。1. 口コミの話題は4種類に分類でき、それらは交通、宿泊、観光名所および温泉に関する話題にまとめられる、2. 自家用車が必要であるというイメージが、訪問客を増やす上では今後の弱みとなりうる、3. 宿泊施設やイベント、関連施設の評価は高く、特に家族連れにそれは顕著である、4. 国外からの訪問者も多く、その活気は評価されているものの、国内・国外滞在者に共有できるマナーや意識づくりが宿泊施設において必要になる可能性がある、5. 温泉の評価はその質・バラエティとも高く、街並みやその雰囲気と強く関連付けられていることなどである。

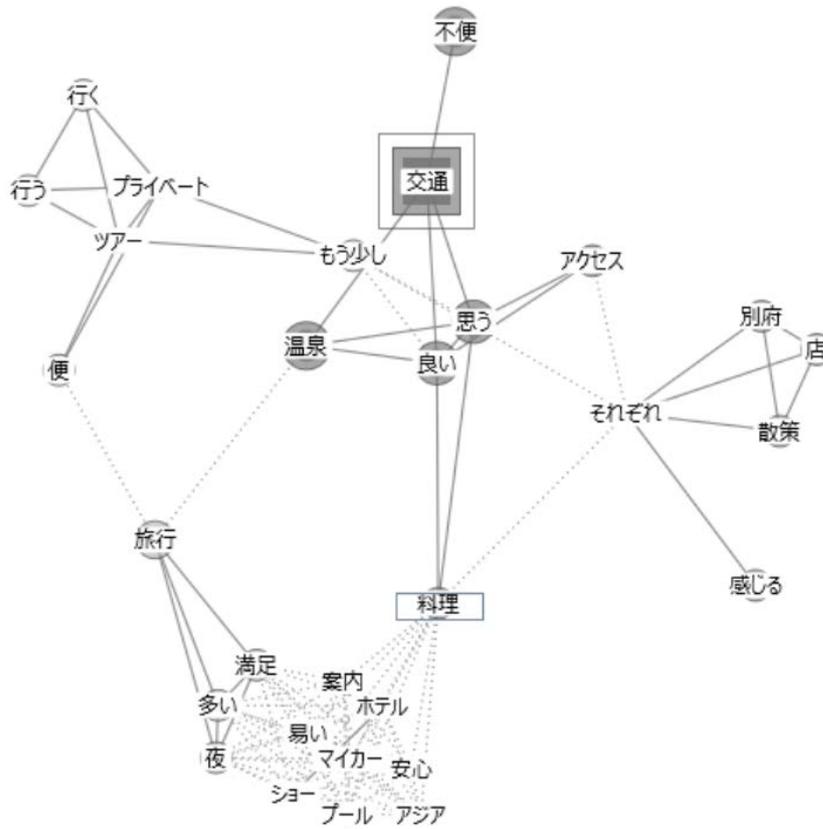


図2 交通に関する書き込みの共起ネットワーク

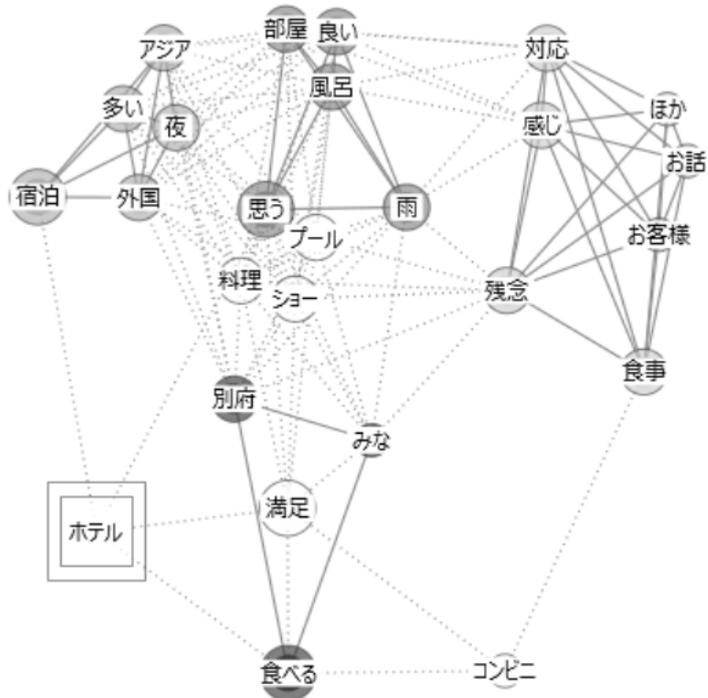


図3 宿泊に関する書き込みの共起ネットワーク

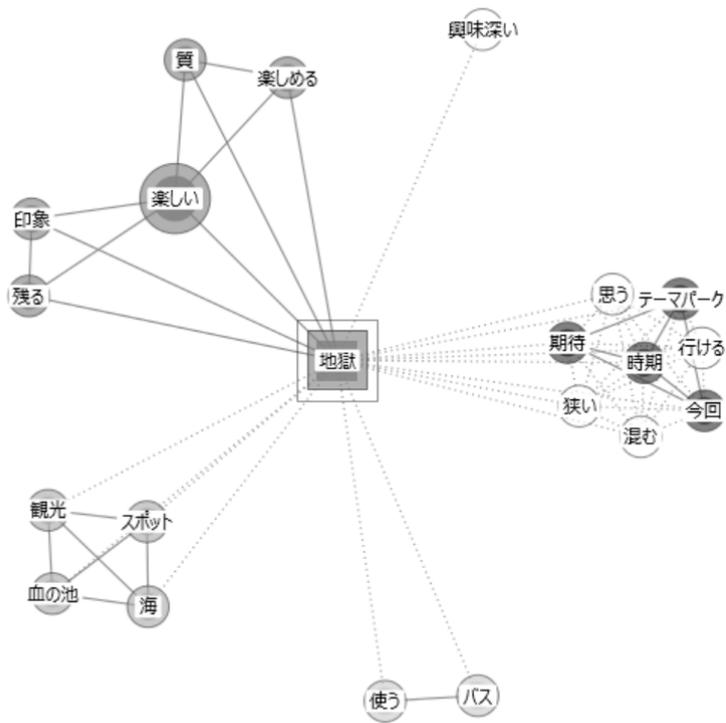


図4 観光名所に関する書き込みの共起ネットワーク

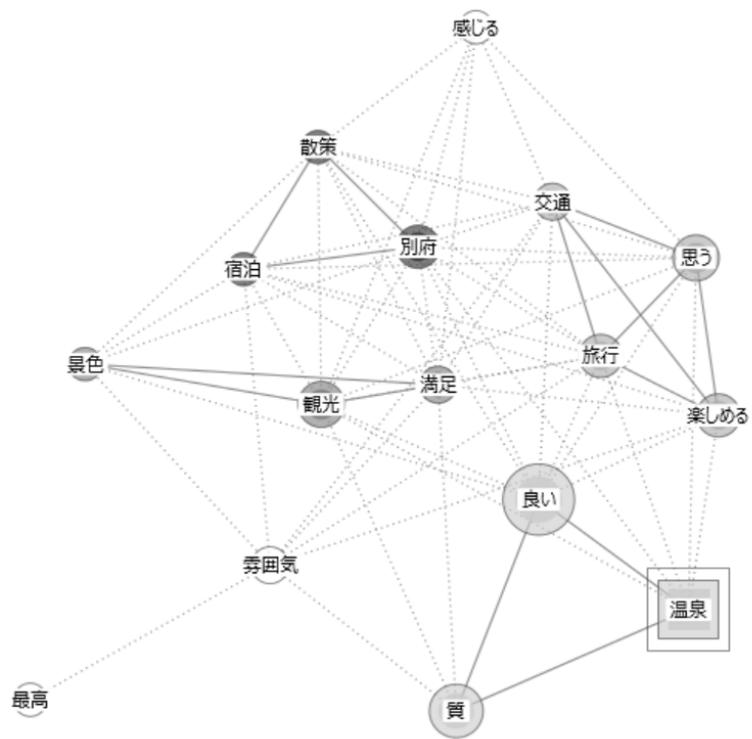


図5 温泉に関する書き込みの共起ネットワーク

5. 最後に

本稿においては、別府温泉に関する書き込みを事例として、それらの文字データをもとに計量テキスト分析を行った。その分析結果として、滞在経験者の話題の項目の把握や今後の当該温泉地の強み、弱みの抽出がなされた。温泉地におけるまちづくりに関する研究は数多く見受けられるが^{vi}、口コミ情報を用いた分析は少なく、本研究はこれらまちづくりに関する一連の研究に貢献しうるものであると考えられる。

今回試みた分析は、口コミ情報をもとに自社の製品・サービスの満足点、不満足点等について把握し、どのような訴求や改善を行うべきかを判断する上で有用であると思われる。しかしながら、本稿では書き込み情報の全体の把握等、探索的な分析を中心に行ったものであり、回答者のデモグラフィックその他の関連情報を用いた上で、より詳細な分析が必要であると思われるが、それらについては今後の課題としたい。

謝辞

本研究は JSPS 科研費 JP17K03991 の助成を受けたものです。記して謝意を申し上げます。

参考文献

Barnett, G. A., Danowski, J. A., & Richards, W. D. (1993). Communication networks and network analysis: A

ⁱ それぞれの語同士がどのように似通った文脈で使われているのかをネットワーク図で確認するものであり、書き込みがなされた語句が相互にどのように結びついているのかを概観できる分析方法である。この分析手法については、Osgood (1959)および Danowski(1993)を参照。

ⁱⁱ この語については7つの書き込みがあり、うちおおよそ肯定的な意見は5件、ややネガティブな意見については2件であった。

ⁱⁱⁱ 共起ネットワークには現れていないが、バスについては「バスの本数が少なく、バスに合わせて行動し

current assessment. Progress in communication science, 12, 1-19.

Lee Gomes Ramadan, a Month of Prayer, Takes on a Whole New Look Wall street journal(December4, 2002) [online]
<https://www.wsj.com/articles/SB1038952853787342633> (2018年3月8日ダウンロード)

Osgood, C. E. (1959). The representational model and relevant research materials. In Trends in content analysis (pp. 33-88). University of Illinois Press.

Solomon, M. R., & Behavior, C. (2012). Buying, having and being 10th ed. London: Prentice Hall. (松井剛監訳(2015)『ソロモン消費者行動論』丸善出版)

山田桐子, & 宮崎均. (2008). 温泉街における地域特性からみたまちづくりに関する研究. 日本建築学会計画系論文集, 73(626), 819-826.

山田桐子, & 宮崎均. (2001). 温泉街における地域特性・振興策の傾向分析によるまちづくり手法の基礎的研究. 環境情報科学. 別冊, 環境情報科学論文集, 15, 161-166.

杉崎康太, 後藤春彦, & 田口太郎. (2007). 観光地におけるまちづくり拠点の効果的運営手法の検討: 群馬県みなかみ町湯原温泉街におけるまちづくり拠点の運営実験を通して. 日本建築学会計画系論文集, 72(622), 97-104.

田村博美, & 多胡進. (2001). 地域資源の評価に関する研究: 地域の文脈を継承したまちづくり計画のための基礎的研究. 日本建築学会計画系論文集, 66(541), 153-159.

鈴木庸夫 (2016)「パースペクティブ」国土交通政策研究所報 61号 2016年夏季, 2-9.

た」という点を指摘するものもあった。他方、「バスの時刻表などがわかりやすく掲示されており、また、日中は本数も多く、タクシーを特段、使わなくてもバスや電車ですべて事足りるようになってよかったと思った」、「バスとタクシーを利用したがどちらのドライバーさんも親切だった」など、公共交通機関の利便性やホスピタリティについて肯定的な書き込みも見受けられた。

^{iv} 宿泊に関連する語の共起関係の探索においては、「ホテル」を用いた。

v 口コミ全体の共起ネットワークから、「地獄めぐり」が多くつながりを持っていたため、この項目においては「地獄」とそれ以外の語のネットワークに焦点を当てている。

vi ある回答者は以下の様な感想を述べている。「団体旅行観光旅行としての別府温泉は泉質もよく夜散策にも店も多く満足な観光地ですが、高齢者の保養地と

しては今一つです、最近近くに湯布院&黒川温泉を始め筋湯温泉等離れ形式で落ち着いた温泉地が増えます、交通の便での不便さ等でやはり別府温泉には及びませんが一考を要するのでは」。

vii 例えば山田, 宮崎(2001), 杉崎他(2007), 田村, 多胡(2001)。