

宿泊予約サイトにおけるレビュー対応の作成支援に関する研究

兼信 光

ECサイトや比較サイトにおいて、商品やサービスなどへのレビューに対し、他のユーザが質問や感想などを述べる機能が実装されている。この機能はレビュー対象の商品の販売者や製作者、サービスの事業者などがお礼やお詫びを述べる場合にも利用されることがあり、このようなコメントをレビュー対応と呼ぶ。レビュー対応は、レビューを記入したホテル利用者に対する返答という側面だけでなく、潜在顧客のホテル選びの判断材料としても読まれていることから、適切なレビュー対応をすることがホテルの評価にも繋がる重要な要素となっていると言える。本研究では、事業者のレビュー対応の作成支援を目的とし、既知のレビューとレビュー対応の内容を整理し、レビュー対応の一部になりうるテンプレート群を作成することを目指した。

レビューとレビュー対応の内容の整理のために、既知のレビューとレビュー対応のそれぞれから意見と意見対応の対を抽出した。意見の抽出には、文章に出現する評価値表現とその係り受け関係を利用し、意見対応の抽出は目視で行った。抽出した意見の内容や実際の意見対応文に着目して分類し、各分類について、意見を整理した際に抽出された単語を用いて空白を埋めることで完成するテンプレートを作成した。

未知のレビューに含まれる意見について、作成したテンプレート群を用いて意見対応を生成し、それが意見への意見対応として適切かどうかと、作成したテンプレート群が、未知のレビューから抽出した意見への意見対応として、どの程度の網羅性があったかを評価し、作成したテンプレート群の妥当性を検討した。宿泊予約サイトにおけるレビュー対応の一部を、レビューとレビュー対応の内容を整理し分類し、その分類をもとに作成したテンプレート群を用いた手法で提案しうることを示した。

提案手法によって作成したテンプレートを利用することで、未知のレビューへのレビュー対応のうち、特定の対象に関する意見への意見対応部分がある程度作成することができ、レビュー対応の一部である意見対応部分の作成には、テンプレートを用いた提案手法は有効であることを示すことができた。しかし、作成したテンプレート群では意見対応を作成できなかった意見も発見されたため、意見対応を作成できない意見を減らすために、テンプレートを拡張することが今後の課題である。このためのアプローチとしては、意見-意見対応の抽出手法の改善と、分類基準の検討が考えられる。

(指導教員 佐藤 哲司)