

オーラルセッション — 要約

# サービス品質評価の不均一性が 利用客の総合評価に及ぼす効果

— 宿泊予約サイトのユーザーレビューを用いた実証分析 —

名古屋大学 経済学研究科 教授

**犬塚 篤****キーワード**

サービス品質評価, 不均一性, ユーザーレビュー, マルチレベル分析, 統合的品質管理

宿泊施設におけるサービス品質評価の不均一性が、利用客の総合評価にどのように影響するかについて、大手宿泊予約サイト「楽天トラベル」のユーザーレビュー（7,210施設, 576,449レビュー）を用いた検証を行った。その結果、サービス品質評価の不均一性が認められる宿泊施設では、利用客の総合評価が低くなる傾向があることが見出された。また、その傾向は、レジャー利用客の方がビジネス利用客よりも顕著であることが明らかになった。さらに、上記で対象とした宿泊施設の支配人に対する質問票調査を通じて、宿泊施設の統合的品質管理（TQM）の実態を調査した結果、TQMの実践によってサービス品質評価の不均一性を抑えることができる可能性を見出した。

**謝辞**

本論では、国立情報学研究所のIDRデータセット提供サービスにより楽天グループ株式会社から提供を受けた「楽天データセット」([https://rit.rakuten.com/data\\_release/](https://rit.rakuten.com/data_release/))を利用した。