

Hospitality

酒店



Signals

分析了两个大型的连锁酒店在 Yelp

(美国的大众点评) 上超过三万个评论。

使用比较视图，我们分析并直观比较了用户的反馈。



Background

执行背景

这项研究涵盖两大连锁酒店的客户反馈：

第一个连锁酒店1

其价格适中所以也只提供有限的食品和饮料的设施。他们的大部分酒店都是加盟商独立拥有和经营，总共有2000多家酒店遍布美国和其他16个国家。

第二个连锁酒店2

是一个酒店品牌下的常驻酒店，在四大洲超过700家全套房酒店。套房比传统酒店客房大得多，而且此酒店在早上会提供免费早餐而平时晚上则有免费晚餐或点心招待。



酒店所面临的挑战

挑战一：

感谢互联网和评论网站的发达，让消费者很容易看到其他人对酒店的评价，而因此影响选择。如果你是一个连锁酒店的产品经理，这正是你需要的数据 - 客户心声。知道客户都在谈论什么，从共同的主题和类别开始看趋势和地理分析，就可以提高业务决策。但是酒店业面临的挑战是分析数以千计的评论，超越表面评分而深入了解给分的“原因”，“情况”，和“地理位置”。

挑战二：

其他分析文本数据的软体都非常耗时，而且需要大量的资源和优先级，这将导致在获得可操作的见解上有所延误。

痛点问题：

- 快速并同时分析结构化和非结构化数据，如位置，时间，评分等。
- 分析客户体验的不同点，从预订到办理登机手续，到住宿本身。
- 数据连接器连接到 Yelp（大众点评）的整个数据库，而不是仅仅一个采样

How to assist

Signals 如何协助

- **Signals**平台分析来自Yelp（大众点评）的客户评论 - 结构化数据（如星级排名和地理位置）及非结构化数据（如客户输入到其他社交媒体渠道的评论）。有了内置的第三方数据连接器，获得了约3万条文本评论，并通且进行比较分析，快速获得了一个可互动的可视化数据分析界面。

- 在庞大的评论中找出关键主题：平板电视，免费早餐，热水浴缸和游泳池都常被住客提到，而此之外也了解多数客人的期待。

- 两个连锁酒店之间的一个显着差异是厨房设备：洗碗机，微波炉和冰箱。酒店1没有提供洗碗机，并且在一些情况下，没有微波或冰箱。对于许多客户，更大的厨房功能是相当影响订房的考虑因素。

- 而“臭虫”这问题则在一些评论中被提到，也可以让酒店更有卫生上的注意跟警戒心。

结果和投资回报率

Signals 提供这些具体的回报：

- 快速分析超过三万个用户评论`.
- 强大机器学习能力给我们带来具体的 ,有数据支持的市场洞察力。
- 确定具体的投诉 如臭虫 ,以及这些评论产生的地点与时间。
- 数据分析是可共享与可搜索的 ,并以交互式可视化格式呈现 ,也因此不需要数据科学家。

Signals 很简单：

轻松点击关键字即可查看有此关键字评论

容易与同事共享分析报告

搜寻关键字很简单而且快速