

Unreliable User Reviews

Shoppers often turn to online reviews before purchasing products or booking hotels, but many reviews are ¹counterfeit, ²fabricated by owners to boost business. Rating services have been making efforts to ³purge this kind of ⁴abuse, but the abusers just change their tactics to ⁵evade new measures. Cheating remains ⁶commonplace and false reviews still ⁷slip through. Todd Rutherford knows, for he once ⁸lived off of writing false reviews for clients. Concerning online reviews, Rutherford says, “When there are 20 positive and one negative, I’m going to ⁹go with the negative. I’m ¹⁰jaded.”

¹⁰ In a study that assessed half a million hotel reviews, researchers found that small, independent hotel owners often ¹¹fake reviews on sites where they can easily ¹²conceal their identity. They compared two review sites, one that makes sure that reviewers are ¹³real-life customers and the other that allows anyone to write reviews. They ¹⁵focused primarily on small, independent hotels, which have the most to benefit from reviews, since they have no ¹⁴recognizable brand image to ¹⁵fall back on. The study determined that small hotels have 10 percent more five-star reviews on the site which is ¹⁶lax about reviewer backgrounds. In addition, chain hotels located near independent hotels ²⁰are more likely to ¹⁷get hit with negative reviews, which researchers are ¹⁸chalking up to false ¹⁹critics. Clearly, business owners are ²⁰manipulating the system.

あてにならないカスタマーレビュー

買い物をする人は製品の購入やホテルの予約前によくオンラインのレビューを参照する。しかし多くのレビューは偽物で、事業を繁盛させるために所有者によってでっちあげられている。格付けサービスはこういった悪用を一掃するため努力を重ねてきたが、不正利用者は新しい方策をかわすために戦術を変えるだけだ。不正行為は相変わらずよくあることで、偽のレビューがいまだに紛れ込んでいる。トッド・ラザーフォードは、自分がかつて顧客のために偽のレビューを書いて生計を立てていたからこのことを知っている。オンライン上のレビューについて、ラザーフォードは「20の肯定と1つの否定があれば、私は否定的なものに同意します。私はうんざりしています」と言う。

50万件のホテルに関するレビューを評価した研究で、研究者たちは小規模で個人経営のホテルの所有者は身元を簡単に隠せるサイト上ではしばしばレビューを捏造していることを発見した。彼らは、レビューに書き込む人が実在の客であることを確かめるサイトと誰でもレビューを書き込めるサイトの2つを比較した。そして主に小規模で個人経営のホテルを重点的に取り扱った。そうしたホテルは頼るべきそれとわかるブランドイメージがない分、レビューから得る利益が最も大きい。その研究により、小規模なホテルはレビューを書き込む人について規制が緩いサイト上では5つ星の評価を10%多く得ていることを見つけた。さらに、個人経営のホテルの近くにあるチェーン展開するホテルは否定的な評価を受けることが多く、研究者たちはそれが偽のレビュー者のせいだとしている。明らかに経営者たちがシステムを操作しているのだ。

ネタバレ

カスタマーレビューの他の問題点の1つは、映画や小説のレビューにネタバレが含まれている場合があることだ。そんなレビューをうっかり最後まで読んでがっかりしたことのある人も多いはず。「ネタバレ」を英語では spoiler と言う。文字通り「台無しにするもの」という意味である。英米のウェブサイトのレビューの中には、Spoiler Alert「ネタバレに注意」や Warning: contains a spoiler. 「注意：ネタバレがあります」のように警告が書かれているものもある。英語でも日本語でも考え方は同じようだ。

1 <input checked="" type="checkbox"/> counterfeit [kauntʃaɪfɪt]	▶ fake, bogus, phony ㉑ 偽の, 偽造の ㉒ を偽造する ㉓ 偽造品
2 <input checked="" type="checkbox"/> fabricate [fæbrɪkeɪt]	▶ forge, concoct, feign ㉑ をでっち上げる, を捏造する ㉒ fabrication (作り事, 偽造文書)
3 <input checked="" type="checkbox"/> purge [pɜːdʒ]	▶ expel, eject, liquidate ㉑ を一掃する, を取り除く
4 <input checked="" type="checkbox"/> abuse [əbjuːs]	▶ misuse, misapplication ㉑ 悪用, 不正使用 ㉒ を悪用する, を濫用する ㉓ abusive (悪用された)
5 <input checked="" type="checkbox"/> evade [ɪvəɪd]	▶ escape (from), avoid, dodge ㉑ をかわす, を逃れる ㉒ evasion ㉓ evasive
6 <input checked="" type="checkbox"/> commonplace [kɑːmənpleɪs]	▶ ordinary, common, everyday ㉑ よくある, ありふれた
7 <input checked="" type="checkbox"/> slip through	紛れ込む, 見過ごされる
8 <input checked="" type="checkbox"/> live off of ~	▶ earn <i>one's</i> living out of, make a living off of ~で生活する, ~で生計を立てる
9 <input checked="" type="checkbox"/> go with ~	▶ agree to, approve (of), concur in ~に同意する, ~に賛成する
10 <input checked="" type="checkbox"/> jaded [dʒeɪdɪd]	▶ bored, tired, fed up ㉑ うんざりした, 飽き飽きした
11 <input checked="" type="checkbox"/> fake [feɪk]	▶ forge, counterfeit, falsify ㉑ を偽造する ㉒ 偽者 ㉓ 偽の

<p>12 ☐ conceal [kən'si:əl]</p>	<p>▶ cover (up), disguise, obscure ㊦ を隠す, を秘密にする ㊧ concealment (隠匿, 隠蔽)</p>
<p>13 ☐ real-life</p>	<p>▶ real, existing, actual ㊦ 実在の, 現実の</p>
<p>14 ☐ recognizable [rɪkəgnə'zəbəl]</p>	<p>▶ identifiable, distinguishable ㊦ 見[聞き]覚えのある, 見て[聞いて]わかる</p>
<p>15 ☐ fall back on ~</p>	<p>▶ rely on, look to, turn to ~に(困ったときに)頼る</p>
<p>16 ☐ lax [læks]</p>	<p>▶ careless, lenient, slack ㊦ (規則などが)厳格でない, 緩い ◎ a lax security system (緩い警備システム)</p>
<p>17 ☐ get hit with ~</p>	<p>▶ be attacked with ~で攻撃される, ~の攻撃を受ける</p>
<p>18 ☐ chalk up ~</p>	<p>▶ blame, charge, ascribe を(〜の)せいにする(to)</p>
<p>19 ☐ critic [kri'tɪk]</p>	<p>▶ reviewer, commentator ㊦ 批評家, 批判する人 ㊧ criticize ㊨ critical (批判的な, 重大な)</p>
<p>20 ☐ manipulate [mənɪpjʊ'leɪt]</p>	<p>▶ maneuver, control ㊦ を操作する ㊧ manipulation</p>
<p>21 ☐ dupe [dju:p]</p>	<p>▶ trick, deceive, con ㊦ をだまして(〜)させる(into doing) ㊧ だまされやすい人, カモ</p>
<p>22 ☐ mislead [mɪs'li:d]</p>	<p>▶ betray, deceive ㊦ を欺く, を誤解させる ㊧ misleading</p>