

# 関西における訪日外国人旅行者の観光動向調査 ～SNS分析手法を用いて～

松原 明日香<sup>1</sup>

<sup>1</sup>近畿地方整備局 企画部 広域計画課 (〒540-8586大阪府大阪市中心区大手前1-5-44)

政府は、2016年3月、『明日の日本を支える観光ビジョン構想会議』（議長：内閣総理大臣）において、新たな観光ビジョンを策定した。『世界が訪れたいくなる日本』を目指し、観光ビジョンの施策の実行に、政府一丸、官民一体となって取り組んでいる。一方で、これまで経験したことのない数の外国人旅行者が訪れる事で受入環境整備が急務となっている。

本研究は、外国人観光客の受入環境整備に対するニーズ把握のために、SNSのデータを利用して、関西を訪れた訪日外国人旅行者の行動圏域、交通機関での移動の問題点等を分析し、この分析結果をもとに今後の受入環境整備について考察するものである。

キーワード 観光, SNS分析, 地域活性化

## 1. はじめに

2013年、政府は観光立国の実現にむけて観光立国推進閣僚会議を立ち上げ、政府一丸、官民一体となって観光推進に取り組んできた。その結果、訪日外国人旅行者数は2020年までの目標であった2千万人を2016年10月に突破し<sup>1)</sup>、2016年3月新たに策定された目標である4千万人に向けて順調に増加している。

一方で、これまで経験したことのない数の外国人旅行者が訪れる事となるため、訪日外国人旅行者を円滑に受け入れる環境を整備することが急務となっている。そのため、2015年1月「国土交通省観光立国推進本部」にて各地方毎に受け入れ環境整備の促進を目的に設置した「ブロック別連絡会」を改編し、2017年5月より「観光ビジョン推進地方ブロック別戦略会議」として関西ブロックにおいても近畿地方整備局と近畿運輸局が、府県政令市等と一緒に受入環境整備にまい進しているところである。

受入環境整備のためには、訪日外国人旅行者のニーズを把握することが必要となる。ニーズの把握のために注目されているのは、SNSのデータである。近年、無料のWi-Fiスポットが整備されてきており、外国人旅行者も日本での滞在期間中にSNSを通じて様々なつぶやきを残している。そのつぶやきの中には、観光等における不便や不満に関する内容もつぶやかれており、旅行者の受け入れ体制の整備に向けたニーズを示唆するつぶやきもみられる。

本研究は、2016年1月～6月の6ヶ月間に関西を訪れ

た訪日外国人旅行者がSNSで発信した情報をもとに、行動圏域、交通機関での移動の問題点等を分析し、この分析結果をもとに今後の受入環境整備について考察するものである。

## 2. 訪日外国人旅行者

### (1) 分析対象とSNSデータ

近年、近畿圏における国籍別宿泊者数は、中国人旅行者が急激に増加している(図1)。次に台湾、韓国、香港と東アジアの旅行者が多い。本研究の分析ツールであるSNSは「LINE」「Facebook」「Twitter」など、様々な

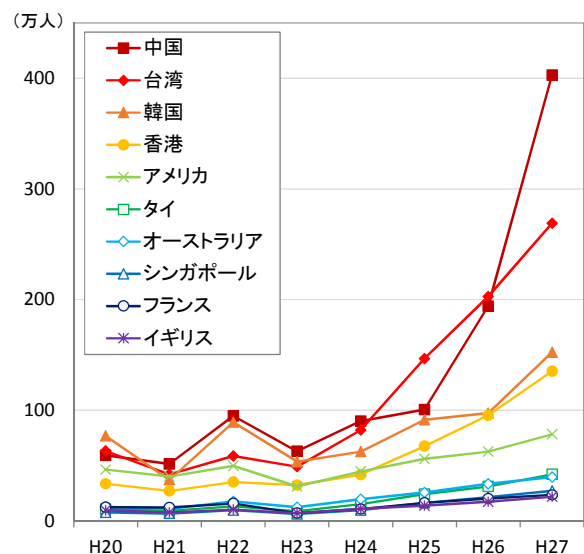


図1 近畿圏国籍別宿泊者数の推移 (上位10位)<sup>2)</sup>

種類があり、国籍によって利用されている SNS は様々であると考えられる。訪日旅行者が急激に増加している中国においては、「twitter」の代わりに「Weibo」という独自の SNS が主に利用されている。また、SNS のデータの中には、第三者が情報を取得することが出来ないものもある。

そこで、本研究においては、訪日外国人の行動分析に特化した SNS 解析サービスを行っている、Inbound Insight（提供：(株)ナイトレイ）から取得可能な、「Twitter」と「Weibo」のデータを解析対象とした。

(2) 使用データの概要

本研究で使用する SNS データの概要を表 1 に示す。データは、2016 年 1 月から 2016 年 6 月の 6 ヶ月間に近畿圏 2 府 5 県で、Inbound Insight 対象上位 15 国籍の人によって発信された 140,090 件を用いた。なお、国籍データはユーザーの使用言語と過去の投稿場所から判定しているものである。

表 1 データ概要

対象データ	SNS投稿データ(訪日外国人)
データ期間	2016年1月1日から2016年6月30日
データ数	140,090件
対象地域	福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県
対象国籍	オーストラリア、中国、スペイン、フランス、イギリス、香港、インドネシア、インド、韓国、マレーシア、フィリピン、シンガポール、タイ、台湾、アメリカ ※Inbound Insight対象上位15国籍

3. SNS 分析方法

訪日外国人が情報発信を行った位置情報や情報発信の内容を分析することで、訪日外国人旅行者の行動圏域や訪日外国人がどういったものに興味関心があるのか、また、社会インフラに関するつぶやき内容について、分析を行った。

(1) 位置情報の分析（訪問割合）

SNS 投稿データの発信位置より、訪日外国人旅行者がどこの地域に訪れているかについて分析を行った。分析を行う際には、情報発信者の国籍により、興味関心の対象が違ふものと考えられる。そのため、情報発信者の国籍を、サンプル数や類似の文化圏から「中国系」「東アジア系」「東南アジア系」「欧米・豪州系」の 4 つの地域系に分類し分析を行った（表 2）。

各地域系のアカウント数と情報情報発信数を表 3 に示す。近年訪日旅行者が増加している、中国、台湾のデータの取得のため「Weibo」のデータを用いており、中国系のデータが全体の 7 割を占めている。

表 2 地域系の分類

地域	対象の推定国籍
中国系	中国
東アジア系	香港、台湾、韓国
東南アジア系	インドネシア、インド、マレーシア、フィリピン、シンガポール、タイ
欧米・豪州系	オーストラリア、スペイン、フランス、イギリス、アメリカ

表 3 地域系別のサンプル数

	中国系	東アジア系	東南アジア系	欧米・豪州系
アカウント数	33,525	2,482	2,305	1,549
	84.1%	6.2%	5.8%	3.9%
情報発信数	102,663	12,965	17,114	7,348
	73.3%	9.3%	12.2%	5.2%

本研究では、情報を発信した市町村に外国人旅行者が訪れたと仮定して地域系別に市町村の訪問割合を算出した。地域系ごとの市町村の訪問アカウント数を、各地域系の総アカウント数で割ることで地域系別に市町村の訪問割合を算出した。ここでは、1 つのアカウントが同じ市町村で複数回情報発信を行っても、訪問アカウント数は 1 とカウントした。

分析をする上で、SNS のデータでは情報発信をした場所でしか位置情報がわからないため、本来は訪れていたとしても、情報発信をしていなければ訪れたことにはならない。したがって、実際の訪問割合よりも過少評価となっている可能性がある。

(2) つぶやき内容の分析

SNS の投稿内容より、近畿地方に訪れた訪日外国人旅行者の受入環境整備に対するニーズ把握を行った。訪日外国人は日本での滞在期間中に様々なつぶやきを残している。観光地や街の美しさ、日本人の親切さ、日本の持つきめ細やかさにつぶやいたり、観光等における不便や不満に関するつぶやいたりしている。中には、旅行者の受け入れ体制の整備に向けたニーズを示唆するつぶやきもみられる。

一方で、SNS によってつぶやかれた投稿内容のほとんどが、もともと個人の単なる「ひとりごと」である。「今〇〇にいる」「〇〇を食べた」「〇〇を見た」など、身のまわりで起きたことをただそのままつぶやいたり、脈絡も無い思いつきや絵文字のみで感情を表しているものなど個人的な情報発信がその大半を占めている。

本研究では、訪日旅行者が急激に増加傾向にある東アジアの中国語と韓国語、共通語として利用される英語の 3 言語に対する「交通」に関する投稿内容を抽出し、「交通」に対する満足や不満に対するつぶやき内容の分析を行った。

表 4 地域系別の市町村訪問割合上位 10

順位	中国系		東アジア系		東南アジア系		欧米・豪州系		全体	
	市町村	割合	市町村	割合	市町村	割合	市町村	割合	市町村	割合
1	大阪府 大阪市	59.8%	大阪府 大阪市	66.2%	大阪府 大阪市	77.0%	京都府 京都市	62.5%	大阪府 大阪市	60.8%
2	京都府 京都市	48.0%	京都府 京都市	48.2%	京都府 京都市	54.8%	大阪府 大阪市	48.6%	京都府 京都市	48.9%
3	大阪府 田尻町	12.2%	大阪府 田尻町	16.3%	大阪府 田尻町	22.8%	奈良県 奈良市	11.2%	大阪府 田尻町	12.9%
4	大阪府 泉佐野市	4.2%	奈良県 奈良市	6.8%	奈良県 奈良市	10.8%	大阪府 田尻町	6.2%	奈良県 奈良市	4.9%
5	兵庫県 神戸市	4.2%	兵庫県 神戸市	6.7%	兵庫県 神戸市	9.9%	兵庫県 神戸市	6.0%	兵庫県 神戸市	4.7%
6	奈良県 奈良市	4.0%	大阪府 泉佐野市	5.4%	大阪府 泉佐野市	8.2%	兵庫県 姫路市	3.6%	大阪府 泉佐野市	4.4%
7	京都府 宇治市	1.4%	兵庫県 姫路市	2.2%	兵庫県 姫路市	3.5%	大阪府 泉佐野市	1.9%	京都府 宇治市	1.4%
8	和歌山県 和歌山市	1.1%	京都府 宇治市	2.0%	大阪府 吹田市	1.6%	和歌山県 高野町	1.4%	兵庫県 姫路市	1.1%
9	兵庫県 姫路市	0.8%	大阪府 吹田市	1.7%	滋賀県 大津市	1.3%	京都府 宇治市	1.2%	和歌山県 和歌山市	1.1%
10	大阪府 吹田市	0.7%	和歌山県 和歌山市	1.5%	大阪府 堺市	1.3%	大阪府 吹田市	0.9%	大阪府 吹田市	0.9%

凡例 福井県 京都府 兵庫県 和歌山県  
滋賀県 大阪府 奈良県

#### 4. SNS 分析結果と考察

##### (1) 位置情報の分析結果

図 2は訪日外国人全体の近畿地方の各市町村の訪問割合を示している。近畿地方 215 市町村のうち 187 市町村（約 90%）から情報発信がされており、幅広く近畿地方の各地域を訪れているといえる。一方で、大阪市、京都市は中心部であるため、訪問割合が特に高いが他の地域では訪問割合が低い。

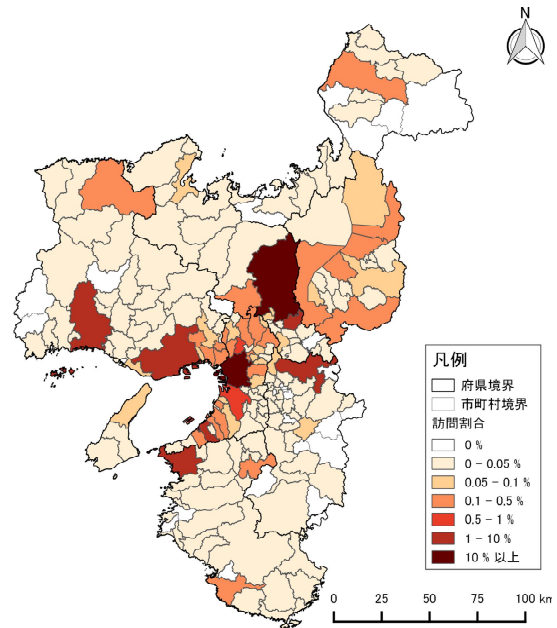


図 2 訪日外国人全体の市町村の訪問割合

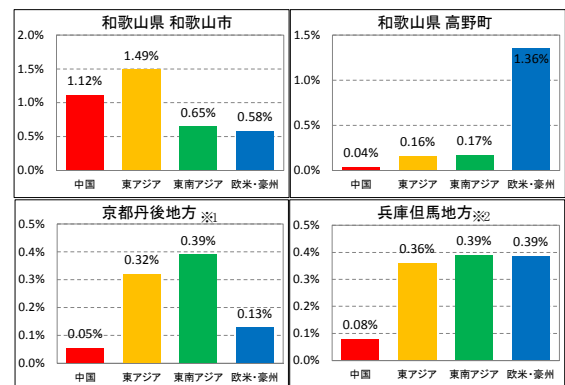
##### a) 訪問割合の上位

表 4は、各地域系別の市町村訪問割合の上位 10 市町村を示している。大阪市、京都市の訪問割合が 50%近くあり突出して高くなっている。大阪府田尻町、泉佐野市は関西国際空港があるため、訪問割合の上位に位置している。

地域系の特徴としては、中国系やアジア系は大阪市が 1 位となっているが、欧米・豪州系は京都市が 1 位となっている。神戸市はどの地域系においても 5 位に位置しており、割合で見ると東南アジア系が高く、中国系が低い傾向にある。欧米・豪州系は、京都市が 1 位となっている他にも、3 位に奈良市、6 位に姫路市、8 位に高野町（高野山）など歴史・文化的な観光地が上位に位置している。また、欧米・豪州系はアジア系全般よりも田尻町、泉佐野市の割合が低いため、関西国際空港の利用者数が少ないと考えられる。実際、2016 年夏期の関西国際空港の国際線就航便数は韓国・中国・台湾が全体の約 60%を占めている<sup>3)</sup>。

##### b) 地方部の観光地

図 3は、地方部の観光地の地域別の訪問割合を示している。地方部の観光地を見ると、高野山のある和歌山県高野町では、欧米・豪州系の割合が特に高く、他はかなり低い傾向にある。一方で、同じ和歌山県の和歌山市では中国、東アジア系の割合が比較的に高い傾向にある。また、京都府丹後地方、兵庫県但馬地方においては、東



※1 京都丹後地方：京丹后市、宮津市、与謝野町、伊根町  
※2 兵庫但馬地方：豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町

図 3 地方部の地域系別の訪問割合

アジア、東南アジア系の割合が高く、中国系の割合が低い傾向にある。このように、地方部の観光地においては、訪れる外国人旅行者の国籍に傾向があることが確認でき

た。

(2) つぶやき内容の分析結果

交通に関するつぶやき内容を抽出した結果を図 4に示す。交通に関するつぶやきの総数は 367 件であり、そのうち満足の内容のものが 159 件 (43%)、不満を訴えるものが 208 件 (57%) であった。言語別の比率は、中国語と韓国語では満足の比率が約 40%、不満の比率が 60%とやや不満の内容の方が多かった。一方で、英語は満足の比率が 59%、不満の比率が 41%と満足の内容のつぶやきのほうが多かった。全体では中国語のサンプル数が多いため不満を訴えるつぶやきの方が多い結果となった。

a) 交通に対する不満の内容

交通に対する不満の内容を言語別に項目別の比率で示したものを図 5に示す。不満に対するもので最も多かったのは、「公共交通で迷った、わからない」という内容である。どの言語でも多くみられ、交通システムの複雑さであったり、案内板などがわかりにくさがうかがえた。また、中国語、韓国語では、タクシー料金などで「交通料金が高い」という不満がみられた。「言葉が通じない」ことに対する不満は、比較的少なかった。その他の不満として、英語では自転車道の整備に対する不満があった。

b) 交通に対する満足の内容

交通に対する満足の内容を言語別に項目別の比率で示したものを図 6に示す。満足の内容では、「交通網が発達している」という内容はどの言語でもみられており、特に英語では新幹線を評価している内容が多くみられた。中国語では、「交通機能の快適性」が高く評価され、韓国語では「きれい、清潔」が高く評価されていた。英語では、「公共交通のデザインや車窓の風景が良い」といった内容で、言語によって傾向が異なる。

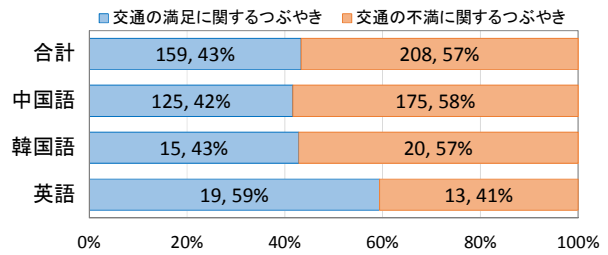


図 4 言語別のつぶやき内容の評価

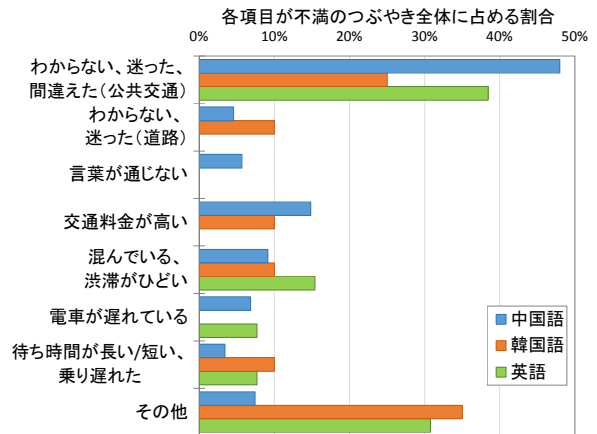


図 5 不満内容の項目別の比率

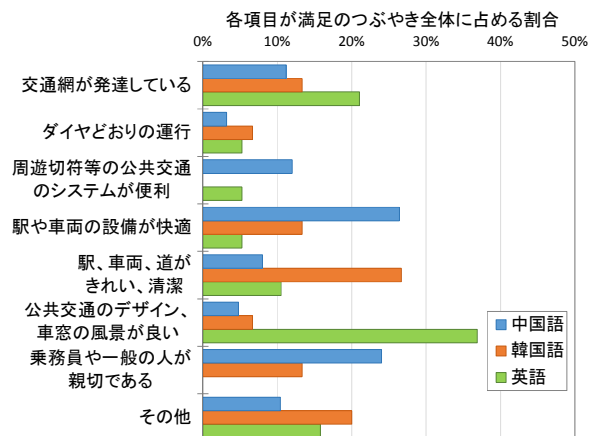


図 6 満足内容の項目別の比率

具体的なつぶやき内容例

不満のつぶやき内容	満足のつぶやき内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>日本の公共交通複雑過ぎる！</li> <li>日本の電車線路全く分からない！上海より複雑.</li> <li>空港までJRで行きたいが、路線が全く分からない.</li> <li>日本人の英語が本当にわからない.</li> <li>心齋橋人多すぎてきた道を戻らないといけなくて考えるだけで恐ろしい.</li> <li>自転車は歩行者もドライバーも憎まれ、どの道で行くでもできない.</li> <li>自転車の渋滞に巻き込まれ、もう少しで事故になった.</li> <li>外国人にとって、日本の鉄道システムは複雑</li> <li>梅田怖い！一度も迷ったことがないのに今日2年ぶりの梅田地下街でめちゃくちゃ迷った。しかも地下でGPS信号がない。Googleも使えない！</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本に対する不満なところがない。地下鉄のシートは暖房がきいているし、ホテルの従業員さんは優しい.</li> <li>バス停の案内表示が面白い、バスがどこにいるのかわかる.</li> <li>日本の電車とバスはダイヤどおりで便利.</li> <li>バス一日券は便利。バスの中のアナウンスは日本語、英語と中国語、素晴らしい.</li> <li>天王寺駅のタッチスクリーンが中国語対応している.</li> <li>京都嵯峨嵐山駅、駅がこれほど美しいとは！</li> <li>大阪周遊バスは素晴らしい！</li> <li>京都へ行く途中の列車からの悪くない景色</li> <li>日本の地下鉄は驚くほど清潔.</li> </ul>



