



(観光地として成功するモデル- 2)

SNS を活用した外国人観光客ニーズ・動向調査
(千葉県)

〔事業概要〕

千葉県への外国人観光客増加を目的とし、海外11の国と地域（中華人民共和国、台湾、大韓民国、アメリカ合衆国、インドネシア、フィリピン、ベトナム、タイ、シンガポール、マレーシア、フランス）のSNSへの投稿から、外国人観光客の日本に対する意識や期待、宿泊実績などを分析し、これまで観光関係事業者などが一般的に行ってきたアンケート調査などでは明確になっていなかった、外国人観光客の食事や宿泊施設に関する国別のニーズや嗜好、動向などを明確化した。

〔コラム〕

① サービスイメージ

実施期間：2015年11月～2016年3月（5カ月間）

調査対象国と地域：以下の11の国と地域。

中華人民共和国、台湾、大韓民国、アメリカ合衆国、インドネシア、フィリピン、ベトナム、タイ、シンガポール、マレーシア、フランス。

【主な調査項目】

・各国意識・嗜好調査

外国人観光客の人々が、どのようなことを話題にしているのか？評価しているのか？を各国毎に明確にし、細かな意識・嗜好の傾向を知る

・千葉県に関する調査

千葉県内での行動や主要ランドマークに関する声を知ることで、現状の評価をすると共に、新たな観光施策の企画立案のヒントを知る

・オリンピック競技調査

2020年東京オリンピック・パラリンピックにおいて、幕張メッセで開催が予定されている3競技について、各国毎の話題の多寡や内容、傾向を知り、オリンピック・パラリンピックに向けた観光誘客施策の基礎情報とする

② 事業展開による効果・成果

各国ごとに、旅行の目的や日本での行動、食事や宿泊などの嗜好、意識、日本で感じたカルチャーギャップなどの傾向が、データとして現れる結果となった。また、今後、訪日外国人の方々に、より千葉を楽しんで貰うために、千葉県様が県内観光事業者と連携して進めていく周遊ルート策定や受入体制整備、各種観光施策をより高度化するための様々な事実やアイデアを抽出することができた。詳細は、千葉県様のホームページに公開されている。

(<http://www.pref.chiba.lg.jp/kankou/sns/tyousakekka.html>)

③ 事業展開のポイント

◇調査体制：

(1) 日本国内

富士通社内で専任チームを結成し、千葉県様の調査要件分析、分析方針立案・データ収集方式・データ抽出キーワードなどの決定・調査報告書デザインなどを行う調査設計、プロジェクトマネジメント、各国での調査・分析結果の統合分析、ファインディングスの抽出と活用案の検討を実施。

(2) 調査対象11か国

各国の話しことばで書かれている投稿データを分析するため、各国現地のことば、生活環境、趣味、嗜好を理解できる調査員を、各国・地域に配備。

◇調査方法の特長：

(1) 11か国・地域の並行調査

調査対象各国・地域で、2015年9月からの3ヵ月間に投稿されたデータを対象に、一斉に調査・分析を実施。

(2) 調査・分析

グローバルなSNS、および各国内で利用されているSNSへの投稿から、大量の検索ワード設定が可能なシステムを活用し、分析対象となる投稿を抽出。その投稿から、日本、千葉県、およびスポーツ競技に関する外国人の嗜好や意識、興味をできるだけ細やかに分析するためのデータ収集キーワードを、まず日本国内で決定し、調査対象各国の現地調査員と、文化や習慣を検討しながら国別に複数のキーワードに展開した上で、各国言語に対応した分析システムを活用しながら分析を行った。

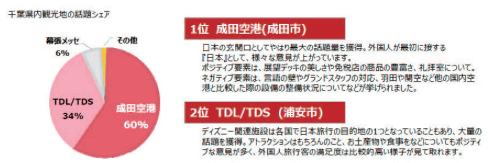
【今後の課題と展開】

県内の市町村と連携して本調査結果を活用し、外国人観光客にとっても魅力的な環境整備に取り組むとともに、県内事業者などとも本調査結果を共有し、外国人観光客のニーズに合った商品やサービスの開発を支援することでビジネスの活性化を図る。



②千葉県に関する調査(1/4)

SNS上の話題は成田空港/ディズニー/箱根メッセに集中



- 1位 成田空港(成田市)**
日本の玄関口としてやがて最大の話題性を獲得、外国人が最初に来る「日本」として、様々な意見が上がっています。ボタニカル園、旗屋など美しい自然環境の豊かさ、礼拝堂について、オリーブ園は、高層ビルとランドスケープの対比、引田や関芝など他の観光地と比較した際の設備の整備状況についてなどが挙げられます。
- 2位 TDL/TDS(浦安市)**
ディズニー一帯は過去数年間で日本旅行の目的地の1つとなっていることもあり、大量の話題を獲得。アトラクションはもちろんのこと、お土産物や食事などについてもボタニカル園や外国人旅行客の満足度は比較的高い様子が窺われます。
- 3位 箱根メッセ(千葉市)**
イベントやアトラクション中心に話題の話題を獲得、主に観覧して、アイト(AGB) ONE OK ROCKなどのコンサート、東京ゲームショウ2015(10月開催)などが、やはり大型イベントが外国人観光客にも有効であるということが本調査を通して明らかになりました。

④アメリカ

シンガポール

人気があがる理由	観光客	宿泊
シンガポールは、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。	シンガポールは、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。	シンガポールは、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。
食事	買い物・おみやげ	日本文化
シンガポールの食事は、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。	シンガポールの食事は、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。	シンガポールの食事は、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。

⑤タイ

人気があがる理由	観光客	宿泊
タイは、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。	タイは、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。	タイは、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。
食事	買い物・おみやげ	日本文化
タイの食事は、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。	タイの食事は、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。	タイの食事は、観光客にとって魅力的な観光地である。治安が良く、清潔で、美しい。また、多様な文化や伝統があり、観光客にとって魅力的な観光地である。

【問い合わせ先】

- ・ 富士通株式会社
- ・ 電話番号：0120-933-200 富士通コンタクトライン（総合窓口）