

S N S等を活用した外国人旅行者 ニーズ・動向調査

平成29年 3月

神奈川県

目次

1. 本調査の目的と概要 P 2

1. 本調査の目的
2. 本調査の概要（1）
3. 本調査の概要（2）

2. 総合評価（県内地域別傾向） P 6

1. 地域別傾向（横浜・川崎エリア）
2. 地域別傾向（横須賀・三浦エリア）
3. 地域別傾向（湘南エリア）
4. 地域別傾向（県央エリア）
5. 地域別傾向（県西エリア）

3. 総合評価（テーマ別：観光資源） P 12

1. 【観光資源】自然に関する特徴・課題
2. 【観光資源】歴史・文化に関する特徴・課題
3. 【観光資源】食事に関する特徴・課題
4. 【観光資源】景観に関する特徴・課題

4. 総合評価（テーマ別：受入環境） P 17

1. 【受入環境】宿泊施設に関する特徴・課題
2. 【受入環境】飲食店に関する特徴・課題
3. 【受入環境】交通に関する特徴・課題

5. Appendix（参考データ等） P 21

1. 比較都市分析
2. インフルエンサーにおける拡散状況分析
3. 投稿画像の分析
4. 主な個別投稿（地域別：横浜・川崎）
5. 主な個別投稿（地域別：横須賀・三浦）
6. 主な個別投稿（地域別：湘南）
7. 主な個別投稿（地域別：県央）
8. 主な個別投稿（地域別：県西）
9. 主な個別投稿（観光資源：自然）
10. 主な個別投稿（観光資源：歴史・文化）
11. 主な個別投稿（観光資源：食事）
12. 主な個別投稿（観光資源：景観）
13. 主な個別投稿（受入環境：宿泊施設）
14. 主な個別投稿（受入環境：飲食店）
15. 主な個別投稿（受入環境：交通）

1. 本調査の目的と概要

1. 1. 本調査の目的等

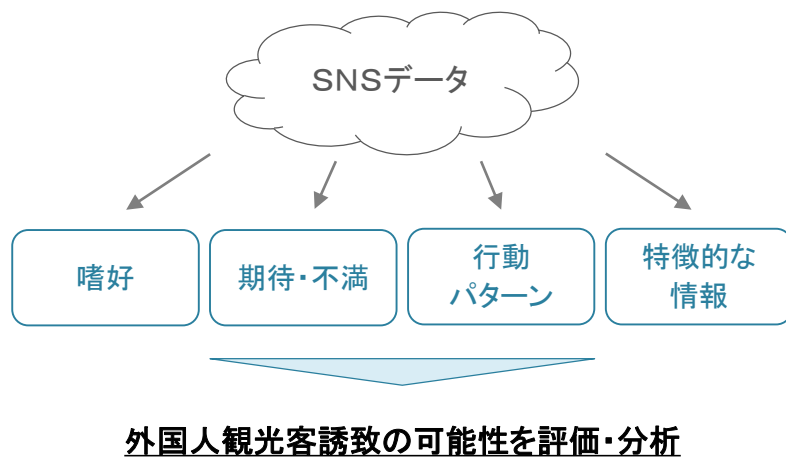
- ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）^(※)上に投稿された外国人観光客の「声」を調査・分析し、本県観光の魅力や課題点などを把握することで、観光施策の検討に関する有益な示唆を得ることを目的とする。

<本調査の目的と対象SNS>

調査の趣旨

目的

SNSに掲載されている投稿から、外国人観光客の嗜好や行動パターン、期待・不満などを収集し、外国人観光客の誘致や受入環境整備を戦略的に推進する基礎資料とする



主なSNSデータの取得元

- ✓ 以下のようなSNSのほか、個人ブログなどを対象

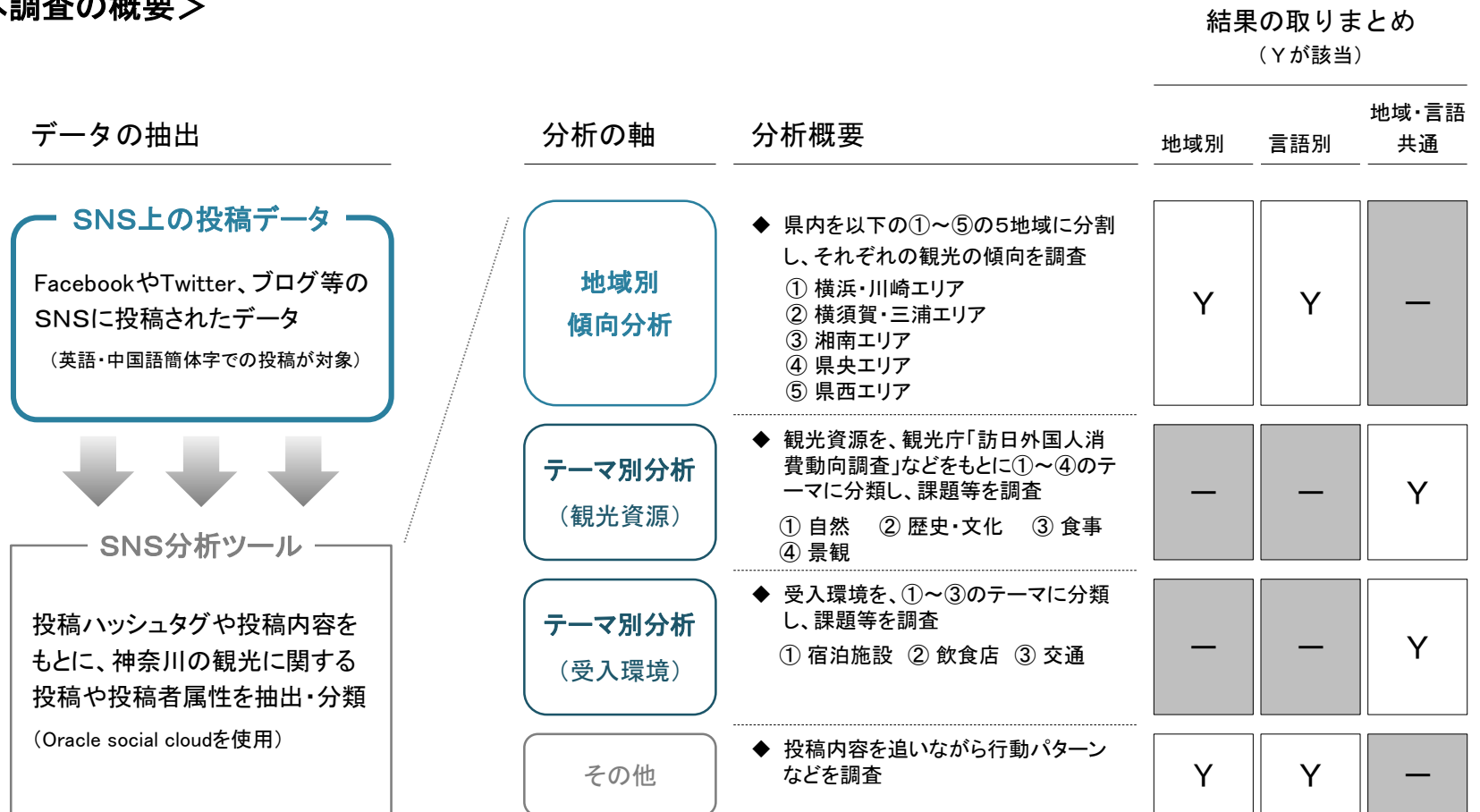
主なSNS	
twitter	http://twitter.com
trip advisor	http://tripadvisor.com
Haedwarezone	http://hardwarezone.com
Expedia	http://expedia.com
Lowyat.net	http://lowyat.net
アメーバブログ	http://ameblo.jp
flyertalk	http://flyertalk.com
booking.com	http://booking.com
Skyscrapercity	http://skyscrapercity.com
beyondblush	http://beyondblush.com
みんなカ	http://minkara.carview.co.jp

(※)参加するユーザーが互いに自分の趣味、好み、友人、社会生活などを公開しあったりしながら、幅広いコミュニケーションを取り合うことを目的としたコミュニティ型のWebサイトの総称

1. 2. 本調査の概要 (1)

- SNS上のビッグデータを分析ツールで解析し、外国人観光客が抱く神奈川県観光の地域別傾向・イメージや、観光資源や受入環境など課題を抽出して取りまとめる。

<本調査の概要>



1. 3. 本調査の概要（2）

- 英語、中国語簡体字で取得したSNSデータを、市町村別、観光資源や受入環境などのテーマ別に分解して分析を進める。
- 取得データは英語が多く、また、県央地域は両言語ともに比較的少ない結果となった。

＜エリア別投稿データ取得数＞

エリア名	該当市町村 ^(※1)	取得データ件数 ^(※2) （英語）					（中国語簡体字）				
		春	夏	秋	冬	合計	春	夏	秋	冬	合計
横浜・川崎	横浜市、川崎市	4,286	6,710	6,275	4,972	22,243	341	287	819	345	1,792
横須賀・三浦	横須賀市、鎌倉市、逗子市、三浦市、葉山町	3,879	3,497	5,419	3,469	16,264	3,760	949	1,928	555	7,192
湘南	藤沢市、平塚市、茅ヶ崎市、秦野市、伊勢原市、寒川町、大磯町、二宮町	2,853	2,851	3,549	2,519	11,772	809	794	652	226	2,481
県央	相模原市、厚木市、大和市、海老名市、座間市、綾瀬市、愛川町、清川村	132	404	255	149	940	119	94	100	54	367
県西	小田原市、南足柄市、箱根町、湯河原町、真鶴町、中井町、大井町、松田町、山北町、開成町	2,414	1,613	3,897	2,255	10,179	1,423	683	3,524	771	6,401
合計		13,564	15,075	19,395	13,364	61,398	6,452	2,807	7,023	1,951	18,233

（※1）SNSデータの市町村別の分類方法は、ハッシュタグ（投稿をテーマ別で分類するために、「#」マークとテーマを投稿に付与する機能）や投稿内のメッセージに、市町村名やそれに属する固有名詞が含まれているかによって振り分けている。

（※2）データ取得期間は、春（英・中共通）：2016/4/1～2016/4/23、夏（英・中共通）：2016/7/10～2016/7/31、秋（英・中共通）：2016/10/2～2016/10/23、冬（英）：2016/12/17～2017/1/8、冬（中）：2017/1/19～2017/2/10

2. 総合評価（県内地域別傾向）

2. 1. 総合評価（地域別：横浜・川崎）

- 英語圏では広く観光地として認知されている一方で、中国語圏では興味関心が限定的な傾向が見られた。
- また、英語圏が他の観光地と比較検討している一方で、中国語圏ではあらかじめ横浜を目的地として来訪している傾向が示唆される。

<投稿から見える傾向>

英語圏

興味・関心

- 【観光地】 博物館や美術館、動物園、中華街など、横浜の主要な観光資源が出現しており、広く観光スポットとして認知
- 【食べ物】 横浜を代表する中華料理の投稿が多いが、ファストフードの投稿も多く、関心は多岐に渡る

行動パターン

- ・ 福岡、名古屋、日光、長野などの国内の他の観光地が頻出しており、旅行先として他の地域と比較、又は合わせた旅程が検討されている可能性が示唆
- ・ 東京、新宿、池袋などターミナル駅を起点とした交通に関する投稿が頻出しており、東京を起点とした小旅行先の傾向
- ・ 水上バスは投稿が少ないが、評価は高い

観光スポットとして認知されているものの、数ある他の地域と比較されている傾向

中国語（簡体字）圏

興味・関心

- 【観光地】 中華街や春節の祭典に関する投稿が多く、関心の高さが伺える一方で、他の主要観光地の投稿は少なく、観光スポットとしての認知が低い可能性
- 【食べ物】 中華料理の食材や調理方法などに関する投稿が多く、「食」自体に対する関心の高さが伺える

行動パターン

- ・ 他の地域と比較する傾向は見られないことから、中国からの訪問客はあらかじめ目的地を決めて訪問している可能性がある
- ・ 大栈橋が寄港地になっていることから、クルーズ船に関する投稿も見られた

中華街や食事など、関心の高い領域が限定的であるが、あらかじめ目的地を決めて来訪している可能性

2. 2. 総合評価（地域別：横須賀・三浦）

- 英中の両言語に共通して、「歴史・文化」や美しい景色を満喫する観光地として認知されている様子が伺え、言語間で大きな差異は見られなかった。

<投稿から見える傾向>

英語圏

興味・関心

- 【観光地】 大仏や神社仏閣など、鎌倉を代表する観光資源が出現しており、「歴史・文化」を感じる観光スポットとして認知されていると推察
- 【食べ物】 寿司や刺身、マグロなど三浦市を代表する食事の投稿が多いことや、海の見えるカフェやファストフードなどの投稿も多く、関心は多岐に渡る

行動パターン

- ・ 海や山など、美しい風景に関する写真の投稿が見られた
- ・ 小町通りがお土産を購入するスポットとして人気が高く、食べ歩きも多い（そのために昼・夜食を抜くべきという意見も）
- ・ 横浜・川崎エリア同様、東京、新宿、池袋などのターミナル駅を拠点とした交通に関する投稿が頻出しており、東京を起点とした小旅行先として選択されている傾向

「歴史・文化」や美しい自然を満喫する観光スポットとして認知されているものの、横浜・川崎エリアと同様に、東京からの小旅行先と認知されている印象が強い

中国語（簡体字）圏

興味・関心

- 【観光地】 英語同様、大仏や神社仏閣など鎌倉を代表する観光資源が出現しており、「歴史・文化」を感じる観光スポットとして認知されていると推察
- 【食べ物】 具体的な種類や食材に関する投稿は見られなかったが、「食べる」という単語が頻出していることから、「食」自体に対する関心の高さが伺える

行動パターン

- ・ 海沿いの地域であることからか、海、島、山などの自然・景色に関する投稿が見られた

「歴史・文化」や美しい自然を満喫する観光スポットとして認知

2. 3. 総合評価（地域別：湘南）

- 英中の両言語に共通して、「自然・景色」を満喫する観光地として認知されている傾向が見られた。また、中国語圏では英語圏に比べて、水族館などの屋内型施設への関心が低い傾向が見られた。

<投稿から見える傾向>

英語圏

興味・関心

- 【観光地】 水族館やビーチなど、湘南を代表する観光資源が出現しており、特に富士山と海の景色など、自然を満喫する観光スポットとして認知
ミシュラン認定の大山(伊勢原市)に関する投稿が少ない
- 【食べ物】 関連投稿はあまり多くなかったが、海沿いのカフェなどの投稿が見られた

行動パターン

- 東京、新宿、池袋などターミナル駅を起点とした交通に関する投稿が頻出しており、東京を起点とした小旅行先として選択されている傾向
- 他地域と比較して写真に関する投稿が多く、景色を撮影することが主目的となっている可能性が示唆

景色とその撮影を満喫する観光スポットとして認知されているものの、横浜・川崎や横須賀・三浦エリア同様、日帰り旅行先として認知・選択されていることが示唆される

中国語（簡体字）圏

興味・関心

- 【観光地】 海、空、島などの「自然・景色」に関する投稿が見られる一方で、水族館などのランドマーク的な投稿は少ない傾向
- 【食べ物】 食材や調理方法などに関する投稿が多く、「食」自体に対する関心の高さが伺える

行動パターン

- 自然に関する投稿が多く、消費行動に関する投稿が少ない(観光消費にあまり繋がっていない可能性が示唆される)

景色を満喫する観光スポットとして認知されているものの、観光施設などの投稿は少なく、観光消費に繋がっていない可能性も示唆される

2. 4. 総合評価（地域別：県央）

- 英中の両言語に共通して、観光地としての関心・認知度が低い傾向が見られた。
- 英語圏ではサービスエリアの投稿などがわずかに見られたことから、旅の「立ち寄りスポット」として認知されていることが示唆される。

<投稿から見える傾向>

英語圏

興味・関心

- 【観光地】 厚木基地とトレッキングに関する投稿が見られたが、その他はほとんど見られず、観光スポットとしては認知されていないことが示唆される
- 【食べ物】 高速バス利用中に海老名サービスエリアで購入したお菓子の投稿が多く見られた

行動パターン

- ・ 海老名サービスエリア(SA)の投稿などから、高速バスや車での立ち寄りスポットとしては認知されていることが推察
- ・ 相模原市近郊(八王子市との市境)の高価格帯の飲食店は、そこでの食事を目的として車・バスで行く人も散見される
- ・ 秋から冬にかけての相模湖イルミネーションでのロコミが高い評価を得るも、全体的に投稿は少ない

海老名SAへの立ち寄りや、相模湖イルミネーションなどの一部スポットへの流入は見られるも、観光地としての強い認知度は見られない

中国語（簡体字）圏

興味・関心

- 【観光地】 厚木基地に関する投稿が見られたが、その他の観光地に関する投稿はほとんど見られず、英語圏と同様に、観光スポットとしてはあまり認知されていないことが示唆される

行動パターン

- ・ 他の地域と比較する傾向はほとんど見られなかった

英語圏と同様に観光地としての認知度は高くないと見られる

2. 5. 総合評価（地域別：県西）

- 英中の両言語に共通して、箱根を代表する観光資源が認知されているものの、中国語圏では温泉・美術館など屋内型施設への関心が低い傾向が見られた。
- 英語圏では一部で宿泊滞在の傾向が見られるものの、中国語圏では日帰り旅行先として認知されていることが示唆される。

<投稿から見える傾向>

英語圏

興味・関心

- 【観光地】 美術館や芦ノ湖、大涌谷など、箱根を代表する観光資源が投稿されており、観光スポットとして十分に認知されていることが示唆される
- 【食べ物】 寿司や日本食の投稿が多い一方で、ファストフードなどの投稿も多く、関心は多岐に渡っている

行動パターン

- ・ 北海道、福岡、名古屋、長野など、日本国内の他の観光地が頻出しており、旅行先として他の地域と比較されている傾向
- ・ 宿泊に関する投稿が比較的多く、ホスピタリティやラグジュアリーホテルに関する投稿も見られることから、県内の他地域と比べて宿泊滞在拠点の特色が強いことが示唆される

日帰り旅行先と認知される県内観光にあっては、
宿泊滞在拠点として認知・来訪される傾向

中国語（簡体字）圏

興味・関心

- 【観光地】 芦ノ湖や富士山などの「自然」に関する投稿がある一方で、温泉や美術館などの投稿は少なく、景色を楽しむ観光地として認知されている傾向
- 【食べ物】 食材や調理方法などに関する投稿が多く、「食」自体に対する関心の高さが伺える

行動パターン

- ・ 英語圏と比較して、宿泊に関する投稿が少ない傾向
- ・ 自然に関する投稿が多く、観光施設に関する投稿が少ないことから、観光消費にはつなげていない可能性が示唆される

英語圏と比べると宿泊に関する投稿が少なく、
「自然」などの景色を楽しむ観光地として関心を持たれている

3. 総合評価（テーマ別）

観光資源

3. 1. 【観光資源】自然に関する特徴・課題

- 目的地までの「移動に想定以上の時間を要した」など、交通の利便性に関する意見が散見された。
- また、著名な観光地では「混雑」への不満が多いことから、自然をゆっくりと楽しめる環境への需要は高いと考えられる。

<投稿から見える課題と対応の方向性>

主な特徴・課題等

アクセスや現地での過ごし方の不満

□ 交通アクセスの利便性に対する不満

- 最寄駅からのアクセス(江ノ島など)や、目的地到達(富士山など)に想定以上の時間が掛かったという投稿が目立つ

□ 「混雑観光地」というマイナスイメージ

- 江ノ島など人気の観光スポットは、「混雑」ばかりが印象に残る投稿が散見される

□ 植物の開花タイミングなどが分からない

- 蓮が開花する時間帯や、観光ガイドで見て楽しみにしていた植物が咲く時期ではなく、現地でガッカリしたという投稿が散見される

Point

現地での過ごし方をより良いものにするための情報が行き渡っていない可能性が示唆される(開花タイミングや混雑回避など)

対応の方向性

アクセスの改善検討

アクセス向上の需要が高い場所の把握・改善

- 対価を得る形でのシャトルバスなどで、現地時間を有効活用したい観光客のニーズに対応

混雑回避の方策

混雑を避けるプランの検討

- 花見を予約制にして欲しいという声もあり、混雑を避ける有料プランも検討の価値あり(例. 西公園花見協賛会(仙台市)など)

適切な情報発信

情報を「知らない前提」での情報発信

- 日本では一般的と思われる開花時期などを知らない前提で、外国人観光客向けの情報発信を検討

3. 2. 【観光資源】歴史・文化に関する特徴・課題

- 歴史・文化施設についてのネガティブな意見は「混雑している」「写真を撮る以外にすることがない」に概ね集約される。
- 歴史的背景などを伝えられていないケースも散見されることから、先行事例を参考に対応策を検討することが求められる。

<投稿から見える課題と対応の方向性>

主な特徴・課題等

「混雑」や「施設の背景説明」の不足

□ 寺院などは美しい景観が人気

- 著名な寺院、仏閣で「庭が美しい」などの景観に関する高い評価が多い

□ 文化的背景などの説明が弱い

- 歴史的背景などの説明書きが少ない、又は日本語中心で記載されている
- 館内映像が日本語しか対応していない
- 人気施設には観光客が殺到する一方で、上記の場合に混雑の印象だけになる場合あり

□ 施設の歴史的価値が、メンテナンスをしていない印象を与えることがある

Point

施設の文化的価値がわからないことから、「一度行って写真を撮るだけ」という評価をされている施設が見られた

対応の方向性

課題把握と対応

外国人観光客の滞在時間やニーズの調査

- 外国人観光客がどの程度滞在しているか、歴史ガイドなどにどんなニーズがあるかを把握

多言語対応の強化

- ガイドライン^(※)などを参考に多言語化を推進

先行事例の調査

妻沼聖天山(埼玉県熊谷市)

- 外国語対応のボランティアガイドを増員し、満足度向上→拝観料UP

ヴェルサイユ宮殿(フランス)

- 11ヶ国語のオーディオガイド(有料)

(※)平成26年「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(国土交通省、観光庁)

3. 3. 【観光資源】食事に関する特徴・課題

- 日本食の評価が高いほか、オーシャンビューなどの景観の良い店舗が人気がある様子が伺える。
- 高価格帯の店舗は固有名詞が投稿に出る傾向にあり、低価格帯の店舗に比べて口コミが与える影響度が大きい。そのため、レピュテーション・マネジメント（評判や口コミの管理）がより重要となる。

<投稿から見える課題と対応の方向性>

主な特徴・課題等

日本食や景観へのポジティブな投稿

□ 日本食の人気が高い

- 特に「鉄板焼き」に関する投稿が多く、米国などで日本食として認知されている様子が示唆
- ただし、全体的に「食事」の投稿は少ない

□ 景色の良いカフェや海鮮などが人気

- 三浦エリアでは、オーシャンビューのカフェや海鮮系に関するポジティブな投稿が目立つ

価格帯による口コミの影響の差

□ 高価格帯店舗は固有名詞での投稿多い

- trip advisorなどの口コミは高価格帯の店舗に集中しており、人気がある一方で低価格帯の店舗と比べて口コミの影響が大きい

Point

高価格帯の日本食に需要がある一方で、低価格帯と違って店舗を特定できる口コミも多い

対応の方向性

ニーズを捉えたプロモーション

人気の「食」を観光資源としてさらに周知

- 食の投稿が全体的に少ないなかで、海鮮や鉄板焼き、横浜エリアなどの高価格帯店舗では高い評価を得ている
- 神奈川観光の一つとして、食事の魅力を的確に伝えて観光消費を上げる方策を検討

口コミ管理が重要

高価格帯店舗のレピュテーション(評判)管理

- サービス対価が上がる分、要求水準も高くなるので、来店前に口コミに触れる機会も増加
- 主要サイトの口コミに全て返信をしている店舗もあり、こうした事例をもとにレピュテーション・マネジメントを徹底することが重要

3. 4. 【観光資源】景観に関する特徴・課題

- 横浜中華街について、「混雑」というマイナス面が強調された投稿が多く見られた。
- また、「みなとみらい」などの景観を賞賛する意見がある一方で、「他にやることが無い」というネガティブな意見も多く見られた。

<投稿から見える課題と対応の方向性>

主な特徴・課題等

美しい景観の評価が二分化

□ 横浜中華街は混雑と景観で評価が二分

- 多くの観光客が訪れる人気スポットだが、混雑というマイナスイメージが多く見られた
- 一方で、世界各地の中華街と比較して、とてもキレイだという意見も複数見られた

□ 横浜の景観への評価も高いが、過ごし方に戸惑いの声有り

- みなとみらいの夕方の風景に賞賛の声が多いが、「あまりすることが無い」という過ごし方へのマイナス評価も目立った

対応の方向性

目的に応じた過ごし方の提案

どんな過ごし方があるかを伝える

- 景観を見て終わるのではなく、景観鑑賞スポットを一つの拠点として、周辺スポットへの周遊・消費を促すような取り組みを強化

来訪目的の適確な把握

- 中華街を「散策」するのか、「目当ての店」があるのか、「空いていれば食事」するのか、などの目的に応じた取り組みが必要と考えられる

(例) 目当ての店がある場合→平日のピーク以外の時間帯を薦めるなど

Point

事前の下調べが少ない外国人観光客の場合、より不満の投稿が目立つ可能性が推察される

4. 総合評価（テーマ別）

受入環境

4. 1. 【受入環境】宿泊施設に関する特徴・課題

- 日本文化的な温泉旅館への期待値が高い一方で、清掃に関する意見などネガティブな部分が強調される投稿が目立った。
- また、料金体系の説明不足などがクレームに発展するケースもあり、コミュニケーションの充実が必要と考えられる。

<投稿から見える課題と対応の方向性>

主な特徴・課題等

温泉旅館への厳しい指摘

□ 人気がある一方で、求める品質も高い

- プライベート温泉がある施設などは満足度が高い一方で、水周りの清掃の強化を求める声が見された

コミュニケーションの不足

□ 外国人観光客へのきめ細かい対応の不足

- 英語対応スタッフはいるが、アメニティなどが日本語であり、部屋で困った
- 宿泊料金に含まれていない食事の追加などの説明不足によるトラブル

Point

文化が違う外国人観光客に対して、前提条件などの確認が不足していることがある可能性

対応の方向性

施設イメージの維持

利用客の声を汲み取り、適切に対応

- 温泉旅館の清掃不足など、主観的な意見であっても施設イメージに甚大に影響
- 意見を真摯に受け止め、細かい対応が必要

丁寧な対応の徹底

コミュニケーションの強化

- アメニティや案内の多言語対応の強化
- 基本料金と別料金の説明の徹底など、国内で旅行では一般的と思われるようなことも、丁寧に説明することが重要

4. 2. 【受入環境】飲食店に関する特徴・課題

- 本テーマの投稿は比較的数量が少なく、中華街などを除いては神奈川県観光では主たる目的ではない可能性がある。
- そのなかで、外国語対応のほか、料理提供の前提（コース・アラカルトなど）を伝えきれていないことが不満に繋がった事例やサービス文化の違いによる事例も散見され、きめ細かいサービス対応の必要性が示唆される。

<投稿から見える課題と対応の方向性>

主な特徴・課題等

外国語対応・コミュニケーションの不足

□ 外国語対応不足によるコミュニケーションの齟齬の発生

- 電話予約で英語が通じず、日本語で話されてわからなかった
- アラカルトで注文したつもりがコース料理となっており、料理が出てくるのが遅れてクレーム
- 飲茶(カフェ利用)と食事で部屋が違うことについてフロントで確認不足でクレーム

□ サービス文化の違いによる苦勞

- スタッフを探して呼ぶのが大変

Point

チップ文化がある諸外国では、客が自らスタッフを呼ぶ文化に慣れていない可能性あり

対応の方向性

対応のマニュアル化

頻繁に発生する業務の標準化

- 予約や料理オーダーなどの頻繁に発生する業務は英語や中国語などの対応マニュアルを整備して業務を標準化

多様性の理解

その国のサービス文化に応じた対応

- チップ文化がある国ではスタッフが自らサービス提供をしに来ることがあり、そうした文化への対応が満足度向上に繋がる可能性
- 一部高級店では、ベジタリアン(菜食主義者)へのきめ細かい対応などのサービスが高く評価(相模原市某日本料理店など)

4. 3. 【受入環境】交通に関する特徴・課題

- 複雑な交通網や、多様なサービスの取捨選択に関する戸惑いの声が多く聞かれた。また、通勤ラッシュや公共交通機関の運行時間に関する不満も散見された。
- 外国人観光客の目線に立ったさらなる案内の強化などの対策が必要と考えられる。

＜投稿から見える課題と対応の方向性＞

主な特徴・課題等

公共交通機関の利用に対する戸惑い

□ 運営会社ごとに異なる公共交通機関の利用への戸惑い

- JRと江ノ島電鉄への接続など、乗換の利便性に関する投稿が多い
- 切符のほか、様々なサービス(ICカードなど)の煩雑さを指摘する投稿が多い

□ 通勤ラッシュや運行時間に対する不満

- スーツケースを持っているなかで通勤ラッシュの混雑と遭遇することへの躊躇
- バスの運行終了時間が認識より早く、タクシーを利用することになったことへの不満

Point

日本の交通事情に詳しくない外国人観光客の場合、通勤ラッシュなどが不満に繋がる可能性

対応の方向性

多言語案内の強化

外国人の来訪目的を汲み取った上で、目的地への案内の多言語化を強化

- JR→江ノ島電鉄の乗換など、外国人観光客が多く訪れる場所での案内の課題を適切に把握(例. 降車時点から迷わないように案内できているかなど)
- 便利な1日乗り放題券などは、使用できるエリア・範囲を明確に伝える
- 公共交通機関の運行終了や最終接続などの案内を強化するとともに、運行時間のニーズを調査・把握して対策を検討

通勤ラッシュ対策

- 混雑する時間帯を周知するとともに、空港と接続する拠点では迂回路の周知なども検討

5. Appendix

参考データ等

5. 1. 比較都市分析

- 東京からの日帰り圏観光という観点から、横浜・箱根と日光（栃木県）に関する投稿（Q & A形式）を比較した。
- 旅程の検討は大きく2パターンに分かれ、歴史の体感や、富士山を目的とした旅程の場合は、日光や富士河口湖が競合する傾向が見られた。また、日帰りをアドバイスするケースも多く、宿泊地としての認識を高めることが重要と考えられる。

<比較都市における投稿から見える傾向（※）>

旅程の検討パターン

パターン1

関東エリアの周遊を目的とした旅程の検討
(東京都内のほか、横浜、鎌倉、箱根、日光、富士河口湖など)

パターン2

ゴールデンルート(※)を目的とした旅程
(※) 東京・箱根・富士山・名古屋・京都・大阪など日本の主要観光都市を回る観光周遊ルート

Q & A 投稿から見える傾向

【地域比較時の箱根へのネガティブな意見】

- ✓ (宿泊費などが)高い
- ✓ 混雑する
- ✓ 交通ルートが分かりづらい
- ✓ JRパスが小田原以降はカバーしていない(日光や横浜、鎌倉はカバーしているので東京旅行には良い)

【日光が薦められる場合の主な理由】

- ✓ (箱根に比べて)混雑していない
- ✓ (日光東照宮など)歴史がある

- ✓ 箱根も日光も東京からの日帰り旅行として認知
- ✓ 「京都に滞在する場合に箱根や日光をスキップする人も多いが、自然と文化のバランスが良いことから箱根や日光を薦める」という意見

- ✓ 富士山を目的とした旅程の場合、富士河口湖などの検討により箱根が選択されないケースも複数あり

対応の方向性

日帰りではなく宿泊を増やすには、宿泊地としての魅力を高めることが重要
他の地域には無い魅力をアピールして集客

(※) trip advisor, Yelp, Expedia, Booking.comなどの観光口コミサイト、予約サイトに限定し、各地域名及び「from tokyo」などの東京を拠点とした観光を連想できる単語を含む1,000件の投稿を抽出
表内の「出現率」とは、サンプリングされた1,000件の投稿のうち、その単語が表れた率（サンプリング調査のため、百分率で記載している）

5. 2. インフルエンサーにおける拡散状況分析

- 通信社から個人ブロガーまで、様々なインフルエンサー（SNS上での影響力を持つ主体）（※）が抽出されたが、インフルエンサーであってもその投稿内容の反響には差異があった。
- SNSでの反響を呼ぶには、「誰が」に加えて、「どのような」投稿をしているかが重要であることが示唆される。

<インフルエンサーと投稿内容の考察>

本調査で抽出された主なインフルエンサー

高	インフルエンサーの名称	Kloutスコア	Twitterフォロワー数	インフルエンサーの概要
	AFP news agency	94	1,000,776	フランスの大手通信社
	The Japan Times	90	237,162	日本の英字新聞を発行する国内最古の英字新聞社
	Guns N' Roses	90	3,437,621	アメリカのロックバンド
	Nordstrom	88	757,680	全米最大級の高級デパート
	Crunchyroll	86	451,932	日本のアニメなどのコンテンツ配信サービスと運営をするアメリカの企業
	The Daily Dot	85	276,082	インターネットカルチャーについて発信するデジタルメディアカンパニー
	Visit Japan	84	74,847	日本政府観光局公認の訪日旅行促進事業
	DuffMcKagan	84	806,418	アメリカのロックバンド「ガンズアンドローゼズ」のメンバー
	Nomad Revelations	82	63,935	人気旅行ブログ「Nomad Revelations」のアカウント
	Overstock	82	57,459	海外通販サイト
	Nomadic Boys	81	58,408	旅行が趣味のカップル
	The Maccabees	81	108,790	イギリスのロックバンド
	Martin Guitar	81	215,998	アコースティックギターのトップ・ブランド
	Mari Takahashi	80	460,673	プロバレリーナで世界中を旅行している
低	Marg Helgenberger	80	36,502	アメリカの女優 マーグ・ヘルゲンバーガー

投稿内容の例

◆ 写真の投稿があまり拡散に繋がらなかった例 ◆

All the flavors you'll find at Japan's one-of-a-kind ramen museum: trib.al/1CpdmTH



【考察】

写真が観光資源のイメージに直結しづらいからか、SNSでの拡散は大きくなかった
施設HPのリンクを貼り付けたことで、ストック情報が閲覧された可能性はある

◆ 直接的な観光資源の写真投稿で拡散された例 ◆

The Great Buddha Of Kotoku-In Temple



【考察】

リツイートなどを通じて、多くのアカウントのタイムラインに拡散されている
観光資源の直接的な写真を投稿していることで、認知度向上にも繋がる可能性

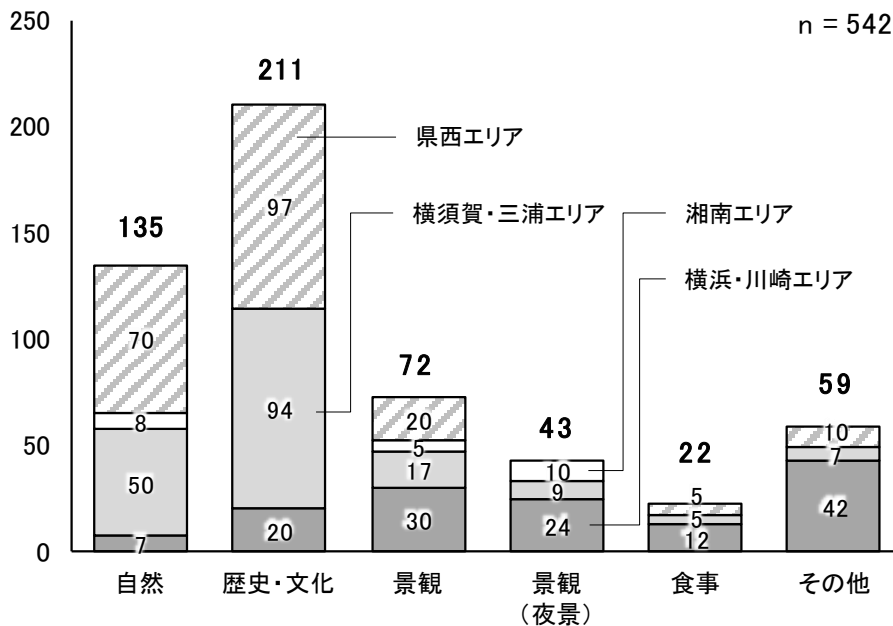
（※）本調査ではその影響力を測る客観的指標として、「Kloutスコア」（いいね！やツイート内容をもとに、インフルエンサーを1～100の数値で表したもの）を用いている。
なお、上表のインフルエンサーは、神奈川県観光に付随するキーワードを含む投稿をしたもののうち、閲覧可能なアカウントを抽出している。

5. 3. 投稿画像の分析

- 鎌倉の大仏や小田原城は桜と、箱根神社は芦ノ湖と合わせた写真が投稿されるなど、「歴史・文化」と「自然」を合わせたものが多く確認された。
- 「湘南エリア」は、「鎌倉」などのキーワードで投稿されており、鎌倉観光の一部として認知されている様子が伺える。

<投稿から見える課題と対応の方向性>

投稿画像の分類結果（英語）



【画像分析の概要】

Twitterの検索機能を活用し、平成28年4月1日から平成29年2月28日までの期間において、神奈川県観光に関するキーワードの投稿・ハッシュタグが付けられた画像を調査
「歴史・文化」と「自然」を合わせた写真のような複数カテゴリーの写真は、投稿内容（本文）から投稿趣旨に沿う方に分類（例. 箱根神社から見た芦ノ湖が美しい→「自然」）

主な投稿画像と傾向

横浜・川崎エリア

- みなとみらいなどの「景観」「景観(夜景)」、ラーメン博物館などの「文化」

横須賀・三浦エリア

- 「歴史・文化」として、鎌倉の大仏や江ノ島電鉄
- 個人ではなく、観光ガイドによる投稿が多い

湘南エリア

- 「自然」「夜景」として、江ノ島
- 江ノ島も「kamakura」のハッシュタグで投稿され、横須賀・三浦エリアで抽出されるものが多い

県央エリア

- 投稿内容・ハッシュタグで抽出されたデータなし

県西エリア

- 小田原城と桜の写真(自然)や、芦ノ湖(自然)と箱根神社(歴史・文化)を合わせた写真が多数
- 観光ガイドなどから多くの画像が投稿されており、プロモーションが積極的に展開されている

5. 4. 主な個別投稿（地域別：横浜・川崎）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

■ 新横浜ラーメン博物館は大阪のたこやきミュージアムと似ている。どちらも本当の「博物館」というよりは「フードショーケース」といったところだ。

ポジ

■ 横浜コスモワールドテーマパークがとてもよかった。

ポジ

■ 山手西洋公園は午後にお弁当を食べてゆっくりするのに良い場所だ。

ポジ

■ 海沿いのホテルに泊まれたのが良かった。

ポジ

■ 中国人の友達を横浜中華街へ連れていったとき、食事のクオリティの高さに驚いていた。安価な路面店の食事もまた同様によかった。私もアメリカの中華街とは違ってとても良いと思う。

ポジ

■ 馬車道にあるとあるレストランが食事もおいしいし安くて良い。ランチにビールで4,500円だった。

ポジ

■ 桜咲く川でボートに乗りながらお茶を楽しんだ。

ポジ

■ 竹林のイルミネーションが綺麗でとても贅沢な夜だった。

ネガ

■ 横浜に泊まったとしたら東京まで混んでる電車に乗らないといけないし、東京へ着いてからもさらにまだ電車に乗らないといけない。30分以上かけてわざわざ混雑した電車を選んでる。

ネガ

■ 大阪から横浜に電車で行くにはどのくらいの時間がかかるか、どこで調べれば良いのかわからない。

中国語
簡体字

ポジ

◆ 日本人の国民性は素晴らしい、道端にゴミがあるのを見たことがない。

ネガ

◆ 日本の地下鉄は、本当に紛らわしい。行く前に、前もって経路を調べるアプリをダウンロードしていったが、ほとんど役に立たなかった。

ネガ

◆ 部屋がとても狭い。設備も古い。

ネガ

◆ ラーメンは多くの人が好きだが、私は塩辛すぎると思った。口がひりひりするくらい。

(※)上記の要約は、SNS上の多くの投稿・口コミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 5. 主な個別投稿（地域別：横須賀・三浦）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

- 200円で鎌倉の大仏の中を見ることができる。

ポジ

- 大仏は壮大だった。私たちは中にも入った。鎌倉は東京からの日帰り旅行に最高の場所だ。

ポジ

- 昔ながらの日本の文化を体験するべきだ。浅草でも良いけれど、できれば鎌倉に日帰りで行くのがベストである。

ポジ

- 鎌倉はどんな季節にも美しく、数十の寺院がある。小町通りを抜けると、すばらしい気持ちになる。

ポジ

- 極楽寺に行った。江ノ電の停車駅のひとつだが、レトロなものが多く、写真を撮るのに絶好の場所だ。素敵なカフェやパン屋さんもたくさんある。

ポジ

- 鎌倉には隠れ家のようなカフェがたくさんあり、見つけるのが楽しい。

ポジ

- 城ヶ島は新鮮なマグロで有名で、私たちはミニ海鮮丼を食べた。美味しかった。

ポジ

- 鎌倉は京都のように伝統的な街である。東京からのアクセスはとても簡単だし、東京とはまた対照的な街だ。

ポジ

- 朝ごはんは海の見えるカフェでパンケーキとオムレツを食べた。

ネガ

- 箱根旅行に行く予定だが、もう一日別の日を日光にするか鎌倉にするか悩んでいる。ちなみにその前の一週間で京都と大阪には行く予定だ。どこで情報収集すればよいかわからない。

ポジ

- ◆ これは今まで食べたラーメンの中で一番おいしかった。注文する前に中国語版の調査票に記入する。スープは薄めから濃いめまで、薬味のねぎを入れるかどうか、さらに、ねぎは白い部分か青い部分かまで選ぶことができる。

ポジ

- ◆ 歴史感たっぷりの電車、海岸線に沿って走り、本当に美しい。江ノ電は私が鎌倉を訪れた理由の一つだ。

ネガ

- ◆ 結局、丸一日かけて御殿場から富士河口湖までいったのに、着いたときにはもう富士山はぼんやり霞んでいた。大涌谷の火山活動の情報はどこで調べるのか。箱根の公式ホームページか？

中国語
簡体字

(※)上記の要約は、SNS上の多くの投稿・ロコミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 6. 主な個別投稿（地域別：湘南）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

■ 江ノ島水族館に行った。すごく良かった。絶対もう一度来たい。

ポジ

■ 江ノ島は関東三大イルミネーションのうちのひとつだ。「シーキャンドル」「ナイトアクアリウム」「キャンドルロード」の夜景を楽しむことができる。

ポジ

■ 桜を観に京都に行こうと思ったが今年の桜は少し開花が遅いようだ。海沿いの桜も観れるという意味では東京から近い江ノ島も考慮にいれた方が良いか。

ポジ

■ 新年に健康と家族の幸福を祈るために、日の出の眺めが良い山頂やビーチに人が集まる。湘南茅ヶ崎の砂浜から、江ノ島から、日の出が見えてとてもきれいな朝だった。

ポジ

■ 江ノ島での富士山に沈む夕陽が最高だ。

ネガ

■ 暑い夏の日にはリラックス、リフレッシュしようと思っていたが、湘南の海は少し汚れてベタベタした水だった。インターネットに載っている(湘南の美しい海の)写真はもう古いものかも知れない。

ネガ

■ 岩屋洞窟にボーイフレンドと非常に楽しみにしていたが、中がとても人工的で少しガッカリだった。また、非常に混雑していた。

ネガ

■ 江ノ島水族館は色々な海の生物が見られる。ただし、そこであまり過ごすと、江ノ島の他の場所の滞在時間が限られてしまうのとチケットが高価なので、海の生物が好きなら行けば良いと思う。

中国語
簡体字

ポジ

◆ 江ノ島から富士山が遠くに見えるなんて思いもよらなかった。その上、山の麓から見る景色より、もっと美しかった。青い空、青い海、雪化粧した山、ああ、本当に美しい。

ネガ

◆ その日の空はやや暗く沈んでいて、スラムダンクに出てくるような明るい陽射しはなく、ただ恐怖の紫外線だけが降り注いでいた。

ネガ

◆ 蒸野菜を1つ頼んだ。出てきてびっくり。本当にただ蒸しただけだった。

(※) 上記の要約は、SNS上の多くの投稿・口コミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 7. 主な個別投稿（地域別：県央）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

- 横須賀の基地にはアイスホッケーのリンクではなく、アスファルトのリンクがある。ゴルフ場に関しては厚木と座間にある。座間のコースはとても良いのでぜひ試してみてほしい。横田基地もパースリーのコースで良かった。

ポジ

- JAXA相模原キャンパスのオープンハウスでは「はやぶさ」と「はやぶさ2」のリアルサイズモデルを見ることができる。

ポジ

- 海老名SAに売っている富士山型のパンのようなシュークリームが美味しい。

ポジ

- 相模原はとても景色が良い。

ポジ

- 海老名のホテルは快適で部屋も大きい。電車へのアクセスも良く便利だ。

ポジ

- 来週海老名のアニメショップに行くのがとても楽しみだ。

ポジ

- 海老名運動公園は子供が帰りたくなるような、すばらしい遊び場だ。

ポジ

- 茅ヶ崎里山公園は家族ですごく楽しめる。本当に長い滑り台があるし、トランポリンも楽しそうだ。凧揚げやフリスビーもできるオープンスペースも豊富だ。ただ、茅ヶ崎からバスで行くのが少し大変な点だけマイナスである。

ネガ

- サザンビーチは日本人には好まれているかも知れないが、混雑しているしキレイでもなかった。波があって海岸沿いにジョギングコースがあるのは良いかも知れないが。

中国語
簡体字

ポジ

- ◆ 日本に行ったら見て、買って、食べる。きめ細かなサービスを体験し、日本人の静かで清潔な文化を感じる、また、職人の心こもったモノを体験する、どんなモノにも物語があるようだ。

ネガ

- ◆ 実際、日本の風景は大したことない。寺院が多く、どの景色も大差ない。どれも庭園といった造りで、正真正銘の雄大な景色は、中国にこそある。

(※)上記の要約は、SNS上の多くの投稿・口コミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 8. 主な個別投稿（地域別：県西）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

- 箱根は東京からの日帰り旅行で行ったし、とても良かった。彫刻の森美術館は絶対行くべきだし、登山鉄道、大涌谷、ロープウェイ、芦ノ湖ツアーなど、すべてを周ろうと思うと、とても忙しくなるので、一晩泊まった方が良いかもしれない。

ポジ

- 星の王子さま美術館が良かった。

ポジ

- 本物の温泉体験、伝統的な旅館、自然公園での散歩、富士山を眺める絶景スポットや神社仏閣巡りなどができます。

ポジ

- 箱根には数々の芸術、文化、美しい景色があり、すべてを満喫するには1日半では周りきれない。

ポジ

- 晴れた日のケーブルカーと芦ノ湖の箱根観光クルーズが良かった。いま思い出してももう日本に戻りたいと思うほどに。

ポジ

- 太平洋に沈んで行く夕陽と富士山が芦ノ湖に反射してとても美しかった。それはまるで魔法のような時間だった。

ポジ

- 箱根国立公園の富士山は日本の最も有名な遺産のうちのひとつだろう。その美しい景色は芦ノ湖の箱根観光クルーズで観ることができる。

ポジ

- 箱根の旅館の伝統的な夕食のうちのひとつに刺身があります。楽しみです。

ネガ

- 箱根登山鉄道の乗り方が困惑します。

ネガ

- 富士山ツアーの延長で来たが、あいにくの悪天候でポートなども営業していなかった。同様に、レストランやお土産屋さんも閉まっ
ていて、長短時間の滞在に終わった。

中国語
簡体字

ポジ

- ◆ 日本の現代的な一面と伝統的な寺院を両方見ることができ、更に温泉も楽しめる。

ネガ

- ◆ 日本の交通機関は、色々な切符がありすぎて困る。

ネガ

- ◆ 箱根は、夜に行っても何もできない。遊ぶには時間が足りないし、買い物もほとんどできない。

ネガ

- ◆ 箱根のホテルは、周辺の他のホテルに比べて高くなり過ぎている。

(※) 上記の要約は、SNS上の多くの投稿・口コミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 9. 主な個別投稿（観光資源：自然）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

■ 相模湖のイルミネーションは、数えられないくらいのカラフルなLEDが公園一杯に敷き詰められていて、とても素晴らしかった。雰囲気は秋が冬がよく、恋人とのデートにもピッタリである。

ポジ

■ 鎌倉に日帰り旅行をするなら、是非江ノ島に行くべきだ。海鮮が良いし、運がよければ富士山も見える。

ネガ

■ 三溪園に蓮を見に行ったが、午後に訪れたときには既に蓮の花は閉じてしまっていた。もし行く場合は、ベストな時間帯を調べていく必要があると思う。

ネガ

■ 三溪園は美しい日本庭園だが、私たちが訪れたときはあまり多くの花は咲いてなかった。

ネガ

■ (ヴェルニー公園で、)朝に三笠公園を訪れて、近くで昼食を取った。そのあと、軍艦を見られるかもしれないとして暑い日差しの中歩いてJR横須賀駅に向かうことにした。潜水艦を含めて、多くの戦艦があることが分かった。そのときは8月であったから、花はどこにも咲いてなかったが、海沿いを歩いて良い散歩だった。

ネガ

■ 江ノ島は、半日も要せず楽しめる場所だった。しかし、そこは非常に混雑していて、どこへ行っても何をすることも行列が出来ていた。帰りは島の中まで行って、フェリーで帰ることをオススメする。

ネガ

■ 江ノ島水族館はとても魅力的で、夏場の暑い時期に休憩場所としても良い。私の子どもが一番喜んだのがイルカショーで、もし濡れたくないなら、1、2列目には座らないほうが良い。しかし、施設内の食事処は限られていて、座れる場所を探すのは難しいので、お昼時を外して行くか、軽食を持ち込むと良い。

ポジ

◆ 江ノ島の水族館は良い。イルカショーは必見で、中国に戻ってから懐かしく思い出す。

ポジ

◆ (横須賀・三浦エリア)ここは別世界のようだ。古風、上品で静か、山も海もあって帰ることを忘れてしまうぐらい素敵だ。

ポジ

◆ 江ノ島から富士山が遠くに見えるなんて思いもよらなかった。そのうえ、山の麓から見る景色より、もっと美しかった。青い空、青い海、雪化粧した山、ああ、本当に美しい。

ネガ

◆ 最近、大涌谷の活動が活発なので、噴煙が上がり、強い硫黄の臭いがした。観光客も安全のために近くで見ることはできなかった。

中国語
簡体字

(※)上記の要約は、SNS上の多くの投稿・口コミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 10. 主な個別投稿（観光資源：歴史・文化）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

- (鎌倉の大仏は)ガイドブックから皆が知っており、たくさんの方がいるが、大仏を見る以外にあまりすることがない。

ポジ

- (鎌倉の)大仏はとても大きく、感動的だ。ただし、大仏の説明がとても少ないので、ガイドや文明的背景を自分で確認する必要がある。長時間滞在する必要はなく、カメラを持っていけばそれで良い。

ポジ

- 長谷寺の庭と池が美しい。石から彫られた像が並ぶ洞窟には「台所の神」などがおり、興味深かった。また、寺の外には小さなレストランや眺めの良いデッキもあり、海と周辺の町の素晴らしい景色を見ることができる。非常にオススメである。

ポジ

- 鎌倉(円覚寺)を訪れる前に、少し勉強をすることをオススメする。この寺は川端康成を含む多くの小説家に取り上げられた。(川端康成の)小節「千羽鶴」に出てきたお茶処で日本茶を召し上がれ。

ネガ

- 鎌倉の大仏を初めて見たときは、とても大きすぎてすごかった。けれど、博物館が大きくなり、10~15分くらいで終わってしまった。

ネガ

- 長谷寺はとても良い場所だったが、英語での歴史的背景の説明が少なくあまり分からず、大きな付加価値は得られなかった。

ネガ

- (現代文化に関する施設に)子どもと行くのをとても楽しみにしていたが、施設内での短編ムービーが日本語でしか放映されず、楽しめなかった。

ネガ

- (ドラえもんミュージアムに入るために毎月30日にローソンでチケットを買う必要があるが、)そのことを知らずに予約がいっぱいで入れなかった。

中国語
簡体字

ポジ

- ◆ 日本に行ったら見て、買って、食べる。きめ細やかなサービスを体験し、日本人の静かで清潔な文化を感じる。また、職人の心のこもったモノを体験する。どんなモノにも物語があるようだ。

(※)上記の要約は、SNS上の多くの投稿・口コミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 1.1. 主な個別投稿（観光資源：食事）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

- この蒲鉾屋は、レストランやカフェなどがある。蒲鉾は、長くて興味深い歴史を持つ魚で作られた日本ならではの食べ物だ。また、この地域(小田原)には地元のビールを飲める場所も多くあり、ビールと蒲鉾をそこで食べた。箱根に向かう人や新幹線の小田原を通る人にオススメである。

ポジ

- 桜咲く川でボートに乗りながらお茶を楽しんだ。

ポジ

- お刺身と寿司を食べられるレストランがあるが、店内で釣った魚をボートの上で食べることができる。

ポジ

- 良いレビューを見てここに来た。ここの餃子は美味しくてカリカリしている。日本語がわからないので、Google翻訳で餃子を調べながら、5、6種類くらいの餃子を3人でシェアした。安くて美味しいし、スタッフもてきぱきしている。非常にオススメである。

ポジ

- 逗子で刺身を食べられる日曜日は幸せだ。

ポジ

- 城ヶ島は鮓で有名で、ミニ海鮮丼を食べたが驚くほど美味しかった。

ポジ

- 芦ノ湖の隣で食べる昼食は、景色も良くて最高だ。

ポジ

- 大涌谷の黒玉子が楽しみだ。

ネガ

- ここの料理は良くないのに高い。サービスもひどく、全て期待値を下回った。オススメできない。

中国語
簡体字

ポジ

- ◆ とても美味しい牛肉だったが、高かった。今回の旅で一番高い食事だった。

ネガ

- ◆ ラーメンは多くの人が好きだが、私は塩辛すぎると思った。口がひりひりするくらいだ。

ネガ

- ◆ 平日パスタセットを注文した。見栄えが悪く、出された時点でスープの表面がぐちゃぐちゃだった。

ネガ

- ◆ 抹茶アイスはやや残念だ。アイスクリームを冷蔵した餅の皮ではさんでいて、温かい餅のようなモチモチした食管がない。

ネガ

- ◆ 蒸野菜を1つ頼んだ。出てきてびっくり。本当にただ蒸ただけだった。

(※)上記の要約は、SNS上の多くの投稿・口コミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 1 2. 主な個別投稿（観光資源：景観）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

■ 横浜駅からみなとみらいや山下公園に行くために他の電車へ乗り換える代わりに、水上バスを使ってはいかがか。リーズナブルな価格で横浜の海を感じることができる。特に日没時がオススメである。

ポジ

■ 水上バスからの眺めが好きだ。赤レンガ倉庫から横浜まで20分間の旅を楽しめる。

ポジ

■ 日本丸メモリアルパークは横浜にいた間で最も気に入った場所だ。とてもキレイな場所・公園で、夕日を撮ろうと写真家たちが集まってくる。

ポジ

■ 私のかなかでは、横浜中華街はもっともキレイな中華街だと思う。良いレストランや多くのお土産屋があり、仏閣にも行ける。

ポジ

■ 赤レンガ造りの歴史ある建物は、ショッピングや食事でもき博物館もある。屋外に座って港や海を眺めることもできる。このエリアを訪れる人には、赤レンガ倉庫はオススメの場所だ。

ポジ

■ 江ノ島は小さな島の中に多くのアクティビティがあり、ハイキングも楽しい。メインの道は多くの店とレストランがある。多くの観光客がいるので神秘的な雰囲気からは程遠いが、メインの道から外れると静かでリラックスできる。東京からの日帰り旅行に良い。

ネガ

■ 横浜は良いところだが、あらかじめプランを考えて行ったほうが良い。どちらかと言えばあまりゆっくりしないで違うスポットに行った方が良い。

ネガ

■ 横浜中華街は世界中で最も大きく、歴史のある中華街だと聞いていたので池袋から来たが、街並みが似通っており、お土産が高いなどであまり満足できなかった。

ネガ

■ 横浜中華街は、週末に行くのは避けたほうが良い。ひどく混雑していて、レストランも長蛇の列になる。

中国語
簡体字

ポジ

◆ 日本の国民性は素晴らしい。道端にゴミがあるのを見たことが無い。

ポジ

◆ 路地を抜けて江ノ電に乗り、鎌倉高校前で降りた。スラムダンクのファンとして、桜木花道と赤木晴子(アニメの登場人物)が初めて出会った運命の踏み切りにとどう行く。感動している。

ポジ

◆ (三浦エリアの旅行で)ここは別世界のようだ。古風、上品で静か、山も海もあって帰ることを忘れてしまうくらい素敵だ。

ネガ

◆ 横浜中華街の周辺一体には、そこら中にタバコの吸殻が落ちている。

(※)上記の要約は、SNS上の多くの投稿・口コミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 1.3. 主な個別投稿（受入環境：宿泊施設）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

- (鎌倉の某宿泊施設について、)年月が立った建物だが、とても心地良い。スタッフの対応も良く、完璧な英語で受付をしてくれた。受付の女性は私たちの旅行に関心を抱き、素晴らしい鎌倉でどう過ごしたら良いかのアドバイスもくれた。

ポジ

- 東京に2週間滞在するうち、鎌倉で1泊した。これまで何度も旅館に泊まったことがあるが、今回も良い選択だったと思う。スタッフはとても親切だったが全ての説明が日本語だったので英語が話せないのかもしれない。最近の他の人のレビューで、家具やエアコンなどが古いというコメントがあったが、日本にあまり詳しい人ではない(旅館について知らない人)だろう。私は全く思わない。

ポジ

- (鎌倉のホテルに関して)全てが素晴らしく、特にダイニングからの庭の眺めが良かったことと、スタッフの笑顔が素敵だった。

ポジ

- (箱根の旅館に)二泊した。食事も良く、従業員の〇〇さん(固有名詞)のサービスは完璧だった。箱根の町の雰囲気を感じたい人や富士山に訪れたい人にオススメする。

ポジ

- 低いテーブルなど日本の伝統を感じられた。従業員は私たちに着物をくれ、温泉も料理も素晴らしかった。

ネガ

- 1人で泊まったが、チェックアウトの際に朝食なども2人分請求されることを知った。また、夕食時に飲み物を頼んだときに出された1杯のウーロン茶が後ほど請求された。追加料金が掛かることなど知らされていなかった。私は10日間の日本ツアーで120ドル使っている。お金の怒っているのではなく、「公平性」に怒っていることを理解して欲しい。

ネガ

- (鎌倉の旅館に宿泊して)朝食に、洋食もあったみたいだが私たちは敢えて和食にした。とても良かった。良い宿泊だったが、チェックアウトのとき思いがけない宿泊価格だったことが分かり、少しガッカリした。もう少し調べておけば良かった。

ネガ

- (箱根で)初めて旅館に泊まった。アメニティもよく、部屋は広かった。館内の説明もしっかりしていた。ただ、「Free drink」として飲み放題と言われた(館内の)バーが、最初の一杯だけ無料ということを請求時に知らされた。それを知っていたら利用しなかった。

ネガ

- ホテルの従業員はとても親切で気が利く方だった。私たちが英語しか話せないと分かると、指差し英会話・ローマ字で対応してくれた。テレビやエアコンが上手く使えないときもしっかり対応してくれた。ただ、日本語が話せない人には少し難しく感じた。

中国語
簡体字

ネガ

- ◆ ホテルの看板が分かりづらい。敷地の中にあるので、何度も通り過ぎたのに見つけることができなかった。

ネガ

- ◆ 温泉旅館系の宿泊施設は、どれも歴史が長く箱根の場合も施設が古いことは避けられない。

ネガ

- ◆ 国慶節の10月1日以降は、日本の温泉旅館の空き部屋は目に見える速さでなくなっていく。

(※)上記の要約は、SNS上の多くの投稿・口コミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 1 4. 主な個別投稿（受入環境：飲食店）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

■（横浜中華街のレストランで）食材にもこだわっていて素晴らしかった。日本のスタイルで中国料理を楽しめる素敵な場所だ。

ポジ

■ このお店はベジタリアンでも非常に満足できる日本食がいただける。友人たちと行った、東京旅行でのハイライトになる。

ポジ

■ スタッフはとても親切で丁寧だ。食事の提供も早く、サラダのドレッシングも素晴らしい。とてもオススメだが、外の看板が日本語なので、住所を調べておくほうが良い。

ネガ

■（横浜中華街のレストランで）料理もサービスもとても良かったが、私たちは（一度にたくさんの料理を頼んで取り分ける）家族スタイルの料理を期待していたのに、それぞれが別コースとして提供され、食事に時間が掛かったことだけ残念だった。

ネガ

■（横浜中華街のレストランで）「飲茶」と食事ではフロアが異なるが、何も言わなければ食事に自動的に座ってしまうので注意。

ネガ

■ ここは、横浜中華街でも最も有名なレストランの一つだ。横浜に行ったらぜひ訪れて欲しい。食事は見た目も良い。ただし、スタッフを捕まえるのが難しく、また提供も時間が掛かるので、急いでいるときは行かないほうが良い。

ネガ

■ 私たちがその店に行ったときは、英語が話せるスタッフがいなかった。英語のウェブサイトがあるので、事前に目を通しておいたほうが良い。

ネガ

■ 予約をしようと店に電話したが、誰も英語を話せる人がいずに日本語で話された。（予約・口コミサイトの）国際ページに掲載をしないで欲しい。

ネガ

■ 横浜中華街は、週末に行くのは避けたほうが良い。ひどく混雑していて、レストランも長蛇の列になる。

中国語
簡体字

ポジ

◆ ホテルで食べたお寿司が本当においしかった。

ポジ

◆ 箱根で食べた懐石料理が美味しかった。

(※)上記の要約は、SNS上の多くの投稿・口コミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。

5. 15. 主な個別投稿（受入環境：交通）

ポジ

好意的と考えられる投稿

ネガ

好意的でないと考えられる投稿

投稿の傾向

投稿内容(要約)※

英語

ポジ

- 日本の公共交通機関を利用するのが大好きだ。とても素晴らしく、効率的で正確だ。

ポジ

- 鎌倉は東京からたったの50分で行けるし、とても美しい場所だ。

ポジ

- 横須賀は日本一良いところだ。主要な場所へはだいたい1時間でどこへでも行けるので、非常に便利だ。

ネガ

- 東神奈川での乗り換えは難しい。横浜駅で横浜線を待つか、地下鉄ブルーラインに乗るか。

ネガ

- 羽田から横浜にあるインターコンチネンタルホテルに行くにはどうしたら良いか。電車やシャトルバスサービスについて、少し困惑している。

ネガ

- 横浜に泊まったとしたら東京まで混んでいる電車に乗らないといけないし、東京へ着いてからもさらに電車に乗らないといけない。30分以上かけてわざわざ混雑した電車を選んでいる。

ネガ

- 良い景色はもっとたくさんあるけれど、例えば横浜と熱海の間のように、ほとんどがJRパスでカバーされていない部分にある。

ネガ

- 5日間で箱根、富士5湖、日光、鎌倉を周遊したい。これらを周るのに、最もリーズナブルな方法は何かだろうか。利用可能なパスの種類が多くて混乱している。

ポジ

- ◆ 鎌倉日帰りの旅に合流した。乗車時間は1時間ちょっとで快適な早さだ。

ネガ

- ◆ 明日の朝は通勤ラッシュに乗らないといけない。きっと皆、私達のスーツケースを邪魔に思うだろう。

ネガ

- ◆ 切符を上手く買えば節約になるか？それともSuicaを買うほうが良いか。日本の交通機関は色々な切符がありすぎて困る。アドバイスを欲しい。

ネガ

- ◆ (県西エリアで) 駅を出てすぐに道に迷った。あたりは真っ暗で、一体どこをどう行けば良いのか全く分からなかった。

ネガ

- ◆ アウトレットに行くには電車を良く調べておかなければならない。箱根のバスは本数が少ないので、やはり東京からJRで行くのが便利ようだ。

(※)上記の要約は、SNS上の多くの投稿・ロコミのなかの一部抜粋であり、観光資源や受入環境に対する評価等の全てを表すものではない。