

# 中国版Twitter(微博)を用いた 地方空港間における中国人旅客の 口コミデータの比較

大信 一樹<sup>1</sup>・寺部 慎太郎<sup>2</sup>・葛西 誠<sup>3</sup>

<sup>1</sup>学生非会員 東京理科大学大学院 理工学研究科土木工学専攻 修士課程

(〒278-8510 千葉県野田市山崎2641)

E-mail: 7614604@ed.tus.ac.jp

<sup>2</sup>正会員 東京理科大学 理工学部土木工学科 (〒278-8510 千葉県野田市山崎2641)

E-mail: terabe@rs.noda.tus.ac.jp

<sup>3</sup>正会員 東京理科大学 理工学部土木工学科 (〒278-8510 千葉県野田市山崎2641)

E-mail: kasai@rs.noda.tus.ac.jp

格安航空会社による就航便数が増加し、航空利用層は従来になく幅広くなりつつある。空港利用者の価値観や利用者層は多様化し、今後は空港サービスや満足度向上といったソフトな観点での改善が重要である。特に生の意見を活用していくことが大切と考え、SNSデータに着目する研究が多い。本研究では中国版Twitter(微博)を用いて、訪日中国人が我が国の複数の地方空港を利用する際につぶやいたデータを収集し、その比較を行った。その結果、清潔さやスタッフの勤勉さといった日本人の国民性に起因する部分での感想を多く述べていることがわかった。また、中国人旅客の着目点が、空港側がサービスとして意識している範囲を超えており、幅広い視点で気づきや印象を得ていることがわかった。

**Key Words** : regional airport, Social Networking Service, word-of-mouth, foreign visitors, Low Cost Carrier

## 1. はじめに

訪日外国人数の増加や、2020年の東京オリンピック開催決定により、我が国は今後も多くの訪日外国人をもてなしていくこととなる。外国人旅客にとって日本の第一印象を決めるのは到着地の空港であり、空港そのものの満足度やサービス改善を進めていくのは重要なことといえる。

サービス改善や向上のためには、利用客による空港の評価を客観的に知ることが大切である。そのためには、利用者の生の意見を知ることが必要と考え、本研究では中国人利用者の生の意見を拾えると思われる中国版Twitter(微博)のSNSデータを抽出し、データの整理と空港間比較を行った。

なお、数多くの地方空港に中国便が就航していることや、地域第二、第三の空港として機能し、格安航空会社(LCC)に特化したセカンダリー空港が近年開港してお

り、利用客層の今後の多様化が考えられるため、成田や関西といった主要空港ではなく地方空港に着目してデータ収集を行うとした。

本研究の目的は、SNSデータの収集と整理によって空港の旅客満足度の向上や改善に関する問題点の本質を知ることである。

## 2. 空港サービスと満足度に関する既往の研究

本章では、参考となる既往研究のレビューを行った。

まず、空港の旅客満足度に関する事例や評価手法について述べ、次に昨今就航便が急激に増えているLCCの旅客状況に関する事例を挙げる。

### (1) 空港旅客満足度および評価手法に関する研究

評価項目に関する研究はいくつか見られるが、宇城ら(2006)<sup>1)</sup>の研究によって評価軸の体系化および重要度の検討が行なわれている。空港そのものの機能から、その他

の設備、施設にかけて重要度は下がっていくが、同論文では具体的調査事例は述べられていない。

従来の空港評価では空港機能やアクセス所要時間といった物理的要因が多くを占めている<sup>2)</sup>が、利用者にとってわかりやすいといったソフトな観点での改善も重要である。松本ら(2002)<sup>3)</sup>は、来港者のアンケート調査から空間環境評価によりソフトな観点における満足度の現状を明らかにしている。同評価では、空港の居住性や待ち時間利用施設といった空港以外の施設で不満が多く出ていることがわかっている。

## (2) LCC利用客の満足度に関する研究

現在日本においても、関空のようにLCC専用ターミナルの建設が進んでいる。同ターミナルもLCC同様、最低限の設備・サービスとなっている。大井ら(2009)<sup>4)</sup>によると、飲食店や子供の遊戯施設といった、重要度が低く省かれやすい施設において満足度が低く表れていることがわかる。

## (3) 本研究の位置付け

以上の研究事例に対し、本研究の新規性は、SNSデータの収集と整理によって空港満足度の考察(表-5)を行った点にある。

また、従来の満足度調査ではアンケートが一般的であり、意図的に意見や印象を問うことが果たして本当の満足度を表しているかは未知である。一方、本研究では、意図的でないSNSへの投稿がアンケートでは得られない印象や満足度を捉えられるという仮定のもとでデータ収集を行った点で独自性があるといえる。

# 3. SNSデータの抽出方法

## (1) 対象空港の選択

対象空港は中国便が就航する5ヶ所の地方空港とした(表-1)。

なお、本研究ではSNSデータの傾向には空港の性格が表れているという仮定のもとで、空港を選択している。その空港の性格の指標の1つであるのが就航状況であり、

表-1 対象空港と中国定期便就航状況

空港名	就航地	就航航空会社	便数(週)
茨城	上海	春秋*	16
佐賀	上海	春秋*	6
長崎	上海	中国東方	4
富山	上海, 大連	中国東方, 中国南方	8
那覇	上海, 北京	中国東方, 中国国際, 吉祥*	13

\*格安航空会社(LCC)

表-2 SNSデータの抽出対象および基準

対象空港	茨城, 佐賀, 長崎, 富山, 那覇 (5空港)
抽出期間	1年間 (2013/10/23~2014/10/23)
抽出基準	・引用および返信ではないこと(本人ブログを除く) ・本人の感想や意見であること
採択基準	空港内・アクセス交通内に関するつぶやきであること
抽出元	新浪微博( <a href="http://www.weibo.com">http://www.weibo.com</a> )

同表に示す。

就航状況から大きく3タイプに空港を分類すると、セカンダリー空港型(茨城, 佐賀), 従来型(長崎, 富山), 大規模型(那覇)に分類でき、これを参考にSNSデータの考察を行う。LCCに特化した茨城, 佐賀(国際線に限る)の2空港では、大手航空会社に比べて大幅に値下げされた航空運賃による利用客層の大衆化によって、従来型空港に比べると利用目的の違いから異なる空港の捉え方をしていると仮定した。

就航地については、上海や北京, 大連といった中国を代表する大都市のみとなっており、大きな違いは見られない。逆に、中国からの国内就航先の違いが中国人利用者には影響を及ぼしているのではないかと考えられる。

## (2) SNSデータの抽出

本研究では中国版Twitterの1つである新浪微博(Sina Weibo)を用いる。微博は中国国内で4つの会社が運営しているが、調査対象期間内でのつぶやき数が最も多く、訪日中国人旅客に最も身近に用いられているといえる新浪微博を用いた。Twitterと基本的機能は変わらないが、中国国内ではTwitterに接続することができないため、微博が一般的に普及している。そのため、微博を活用することにより、Twitterのみでは知り得ない中国人の生の意見を知ることができると考えられる。

抽出方法であるが、新浪微博の検索フォームに各空港名称の中国語訳(例: 茨城空港→茨城机场)を入力し、調査期間内のおつぶやきのページの読み込みを行った。

表-2に示した抽出基準の元で抽出後、更に空港・アクセス交通に関するつぶやきで選別した。それらを翻訳し、主な項目別におつぶやきを分類した(表-4)。

# 4. データの抽出結果および整理

5空港におけるSNSデータの抽出状況を表-3に示し、比較の参考に国際線利用客数(中国定期便以外も含まれる)も示した。

抽出したSNSデータ数(以下、つぶやきデータと称する)は、大規模型, セカンダリー空港型, 従来型の順に少なくなっており、セカンダリー空港では利用客数に比べてつぶやき数が非常に多くなっている。

佐賀空港と長崎空港の利用客数に大きな変化は見られないが、全つぶやきデータ数には約4倍の開きがあり、採択されたつぶやきデータ数においても約3倍の開き

表-3 SNSデータの抽出状況と利用客数

空港名	茨城	佐賀	長崎	富山	那覇
つぶやき数(全抽出)	119	163	41	55	208
つぶやき数(採択)	69	32	13	15	39
国際線利用客数(万人)*	100	3.71	3.40	8.31	87.0

\*出典: 国土交通省東京・大阪航空局(平成25年度)

表-4 SNSデータの項目別分類表

空港名	佐賀	那覇	長崎	富山	茨城	
施設	概観	小さい(1) 何もない(1) シンプル(1) 清潔(2) 前より広くなった(2)	とても小さい(4) 綺麗(1) きちんとしている(1) 強大(1) 国内線が広(美)しい(1) ターミナル移動がスムーズ(1) ターミナルが2つ(1)	小さい(1) きれい(1)	小松より大きい(1)	小さい(1) 何もない(1) きれい(1) 簡素(1) 不可解な対象(悪い)(1) 鉄道の駅(1) 民軍共用(高松空港と同じ感覚)(1)
	免税店	たばこや酒ばかり(1) とても小さい(1)	多い(1) 少し(1) 速いサービス(1)		宣伝がすごい(1)	ない(1) 中国人仕様?(1) こんなに大きいとは(なんでもあり)
	食事		「フタタ」は美味(1) 十分(1) おいしい寿司の店(1)			ラーメンが美味(1) 飛行機見ながら食べれる(1) おごりが800円(1)
	出入国	検査が多い(1) 中国人職員がいる(1)	厳しい(1) 安全検査(1)	没収された(1) 手荷物(1)		入国(1) 時間長い(1)
	トイレ等		貼紙が見ると悪(1)			授乳室がきれい(1) 温かい(1)
	ホテル その他		JmpStay(1) 海軍(1) 「see you again」の看板を見たり(1) 時言(1) 表せ(1) 感覚(1)		荷物エベアーの寿司(1) 良い(1) 休憩室(1) 飲み物(1) 水(1) 上映された映画(1) 三谷幸喜を尊敬(1)	アニメゲーム展示(1) ゆるキャラ(1) モロを買おう(1) 言わ(1) け(1)
サービス	スタッフ	きちんと良い仕事(1) しつと(1) 中国語スタッフ(2) とても良い(2)	流暢な中国語スタッフ(1) 親切(1)	きちんと 早く手荷物が並べられていた(1) 合理的(1)	完璧(1) 問題ない(1)	ハンサムで親切(1)
	wifi	とても速い(1)		借りた(1)		速い(1)
	放送	佐賀の音が違う(1)				
雰囲気	空港内	人が前より増えた(1) ぎやか(1)	良い(1)	静か(1) 塩辛い海風と波の音が好き(1)	落ち着く(1) 静か(1) 空気が透明(2)	
アクセス	サービス (bus)	乗車券購入不要で手軽(1) ネットの時刻表と違う(1) 便数少ない(1) wifiあって良い(1)	座席が小さい(1)			サービスが良い(1) 中国語できる(1) 荷物の制限(1) 乗車(1) 時間(1) 乗るまで3時間待た(1) 朝早い(1) 便(1) 取れない(1)
	その他			ハウステンボスまで1時間かかった(1) 船?(1)		景色が変わった(1) 綺麗(1) 道(1) 遠近の混雑(1) 便利(1) 距離(1) 遠い(1) 車(1) 時間(1) ナ(1) 車(1) 車であ(1) かつ(1) 石(1) 行(1) バ(1) が客(1) 少なく(1) 可(1) 哀(1) 想(1)
空港 その他	名称			高崎空港(1) 変わった(1) している(1)	クリエイティブ(1) ときどき空港(1) 見える(1)	検索で春秋空港(1) 誤入力(1) 日本(1) 茨城空港(1) 成田(1) 茨城(1) 東京(1) 茨城(1) 空港(2)
その他	スタッフ	良い声(1)	面白い(1) 仕事(1)			ハンサムな肉体(1) ガイ(1)
	その他	飛行機乗り場(1) 駐車場(1) 見え(1) ナ(1) 2機(1) の小さい(1) 飛行機(1) いる(1) ナ(1) 3(1)	飛行機搭乗前に寝て(1) ず(1) 起(1) こされた(1) チャーター(1) 待遇(1) 航空券(1) なし(1) 最後(1) 搭乗(1) 海上自衛隊(1) ナ(1) チュウ号(1) を目撃(1) 春祭(1) 時期(1) の北京(1) 駅(1) 似(1) ている(1) 米軍(1) が多く(1) 飛行機(1) を乗り(1) 間違(1) えた(1) 感(1) 覚(1)	海上空港(1) な(1) せ(1) 飛行(1) 表(1) 演(1) が(1) 見(1) ら(1) れ(1) ぬ(1) の(1) だ(1) 私(1) は(1) こ(1) で(1) イ(1) ミ(1) ホ(1) に(1) 会(1) わ(1) ぶ(1) て(1) ぬ(1) ナ(1) 3(1) 機(1)	日本人(1) は(1) ひ(1) ざ(1) ま(1) ず(1) の(1) が(1) 好(1) き(1) だ(1) (1) 福(1) 州(1) 空(1) 港(1) と(1) 似(1) て(1) いる(1)	すずめ(1) の(1) 身(1) が(1) 身(1) じ(1) り(1) かり(1) して(1) いる(1) 近(1) の(1) カ(1) レ(1) ー(1) が(1) 美(1) 味(1) (1) 茨(1) 城(1) の(1) ス(1) カ(1) ー(1) 最(1) 短(1) (1) の(1) 近(1) 所(1) 可(1) も(1) ない(1) (1) 15(1) 分(1) 早(1) く(1) 離(1) 陸(1) した(1) (1) 自(1) 衛(1) 隊(1) 関(1) する(1) 内(1) 容(1) が(1) 茨(1) 城(1) は(1) 埼玉(1) に(1) 属(1) する(1) (1) 上(1) 海(1) 南(1) 通(1) 空(1) 港(1) と(1) 似(1) ている(1) (1) 茨(1) 城(1) 人(1) の(1) 興(1) 味(1) だ(1) ゃ(1) (1) (1)

ある。このことから、LCC利用客と大手航空会社の利用客における個人属性や訪日目的が異なり、前者はより日常に近い感覚で空港に接していると推測される。

富山空港と茨城空港においても利用客数に大きな違いは見られない。しかし、つぶやき数には双方で大きな差が見られる。空港のタイプ自体も異なるが、後背都市属性の違いがつぶやきデータに影響していると考えられる。茨城空港は東京から80kmと離れているが、東京アクセス空港としての性格が強く、観光目的での利用客が多いと考えられる。一方、富山空港については後背には東京や大阪といった大都市はなく、富山市といった地方都市へのアクセスが主である。そのため、地方都市在住の中国人によるつぶやきといった、非観光目的の場合につぶやき数が少なくなると考えられる。

なお、那覇空港や佐賀空港において採択データが少ない理由としては、領土問題や軍事訓練に関するニュース

の意見や話題といったものが多く占めており、それらを除外したためである。

次に、つぶやきデータを主な項目別に分類した表-4を示す。

サービスや空港スタッフの仕事に関しては「きちんと良い仕事」「完璧」といった高く評価したつぶやきが5空港すべてで見られ、中国人利用客にとっては空港スタッフや空港設備自体がきちんと整っているように印象を受けていることがわかる。一方、スタッフのそのような完璧さを求める姿勢が「厳しい」といった安全検査への感想に表れているともいえる。

外国人利用客特有の言葉の壁に関するつぶやきはなく、「中国人スタッフが流暢」といった高評価は佐賀、那覇、茨城の3空港でみられた。

また、空港サービスや設備そのものではなく、「すずめの身」や「ゆるキャラ」といった空港に捉われない日

表-5 空港満足度評価軸と平均つづやき数の比較

評価軸 <sup>1)</sup>	重要度 <sup>2)</sup>	つづやき項目(表-4)	平均つづやき数
空港機能	◎	施設-出入国、アクセス-サービス	3.0
	○*	施設-免税店・食事・トイレ・その他	5.2
空間・施設		施設-概観、雰囲気	11.4
サービス		サービス	3.0
その他		その他の項目	9.4

\*地域特化という点における重要度である

常的な視点でのつづやきが多く見られていることがわかる。空港スタッフが当たり前に行っている事象が、中国人利用客にとっては印象的に映り、結果としてつづやきに反映されていると思われる。「ハンサムな肉体」や「良い声」、「面白い仕草」が例に挙げられる。特に、東京への観光目的での利用が多いと考えられる茨城空港ではその傾向が強く、その他の項目のみで全採択つづやき数の約45%を占めている（空港名称の項目を除く）。利用目的によってつづやきを創出させる範囲の幅が異なると考えられる。

なお、那覇空港と茨城空港の2空港は航空自衛隊との共用空港であり、それに関するつづやきも散見された。茨城空港については「軍用機が夕日を傷つけている」「自衛隊訓練をしており、春秋航空が離着陸しているがわざとかな？」といった自衛隊訓練に関するものが8件、那覇空港については在日米軍への印象に関するものが2件見られ、中国人利用客に多かれ少なかれのインパクトを与えていることは確かである。自衛隊や米軍は国防上重要な施設、組織であるが、外国人利用客を迎える視点に立つときは配慮もする必要があると考えられる。

また、第2章で挙げた宇城ら(2006)<sup>3)</sup>によって体系化された評価軸に表-4のつづやき数分布を当てはめたものを表-5に示す。同論文<sup>3)</sup>の表-6 (pp.16)における評価軸の大項目に、表-4における5空港のつづやき数項目別平均値を当てはめた。また、重要度については同表<sup>3)</sup>の空港特性における重要度を引用した。重要度の最も高いものが◎、次に重要であるものが○である。

表-5より、空港そのものの機能やサービスといったものに関するつづやき数は、その他に比べて少ないことがわかる。また、空港そのものの機能を除く便利施設や空間・施設、その他に関するつづやき数も多く、旅客の多くが利用時に印象に抱いていることが示された。また、空港機能項目、それ以外の項目においても、重要度の低いものでつづやき数が多くなっている傾向が見られた。空港内の快適さや清潔さ、雰囲気そのもので直接印象を抱きつづやきの行動を起こす人が多いことがわかった。

## 5. 結論

本研究では、3タイプに分けられる複数の地方空港に関する中国版Twitterデータを抽出し、データの整理を行った。そして、項目別につづやきを分類し、評価軸との相関性の検討と考察を行った。

我が国のホスピタリティという点から述べると、空港スタッフの仕事やサービスといった項目では高評価を得ており、求められうる空港としての基本的機能は十分に働いていると考えられる。また、LCCに特化した茨城空港において非空港要素のつづやきが45%を占めるように、空港以外の事象も大きな印象をもたらしていることがわかる。評価軸との検討では、非空港要素といった重要度の低いもので、重要である項目より多くのつづやき数を得ている傾向があることがわかり、旅客が印象を得ていることがわかった。空港そのものの機能やサービスの拡充も勿論重要ではあるが、それ以外の設備や施設においても、待ち時間の快適性や娯楽施設といった利用客視点でのホスピタリティは今後重要であり、ソフトな観点からの、空港要素に捉われない親しみがもてる空港作りが求められていると考えられる。

## 参考文献

- 1) 宇城 真・上島 顕司：空港ターミナルにおける旅客の利便性等の評価に関する基礎的研究, 国土技術政策総合研究所資料, 第313号, pp.1-pp.35, 2006.6
- 2) 齋藤 敏子：空港サービスの顧客満足について, 富山国際大学現代社会学部紀要, 第2巻, pp.135-pp.145, 2010.3
- 3) 松本 直司・マハタブ エイ ファルシッチ・一木 真也・大山 勝巳・山田 雅美・ノーマン フィッシャー：来港者の空間環境評価に基づく空港旅客ターミナルビルの施設整備条件 空港ターミナルビルの施設環境整備に関する研究・その1, 日本建築学会計画系論文集, 第560号, pp.103-pp.110, 2002.10
- 4) 大井 輝夫・花岡 伸也・稲村 肇：クアラルンプール国際空港のローコストキャリア専用ターミナルにおける旅客満足度調査, 土木計画学研究・講演集, 39, pp.1-pp.4, 2009
- 5) 菱田 のぞみ・日比野 直彦・森地 茂：訪問地選択の多様性に着目した訪日中国人旅行者の居住地別観光行動の時系列分析, 土木計画学論文集D3(土木計画学), Vol.68, No.5, pp.667-677, 2012

(2015. 4. 17受付)

## 謝辞

本研究において多くの時間を費やした微博データの翻訳にあたって、東京理科大学教養学部の中国語教員である汪 義翔先生、および中国版SNS「Wechat」において中国語の訳し方に関するアドバイスを下さった3名の中国人の友人に深く感謝の意を申し上げます。

THE COMPARISON OF WORD-OF-MOUTH DATA  
FROM MINI-BLOG IN CHINA(WEIBO)  
BY CHINESE TRAVELER IN REGIONAL AIRPORTS OF JAPAN  
Kazuki ONOBU and Shintaro TERABE

Nowadays wider range of cutomers use airlines because of increasing the amount of Low Cost Carrier's flights. It is important to improve airport's something on software side those are its services and customers' satisfaction in the future by diversification of airport's users and their values. Many researchers think the importance of using users' true opinions and write reports by using data from Social Networking Service. In this research , we collected and compared word-of-mouth of Chinese visitors when they use some regional airports in Japan . As a result , it became clear that many of them told about something in the point of Japanese's nationality which are cleanness and diligence of airport's staff. Moreover , it found out that its visitors focus points was wider than the range of airport's services what airport's staffs think.