



Title	観光旅行者のホスピタリティ認知計測に関する研究：アニメ聖地巡礼ノートの分析から
Author(s)	岡本, 健
Citation	日本ホスピタリティ・マネジメント学会 第18回全国大会. 平成21年9月26日. 東京都.
Issue Date	2009-09-26
Doc URL	http://hdl.handle.net/2115/39335
Right	
Type	conference presentation
Additional Information	There are other files related to this item in HUSCAP. Check the above URL.



Instructions for use

観光旅行者のホスピタリティ認知 計測に関する研究

～アニメ聖地巡礼ノートの分析から～

いーがら書きなさいよ!!

日本ホスピタリティ・マネジメント研究学会第18会全国大会
於：東洋大学白山第2キャンパス

北海道大学大学院
国際広報メディア・観光学院
観光創造専攻 博士後期課程
岡本健

背景

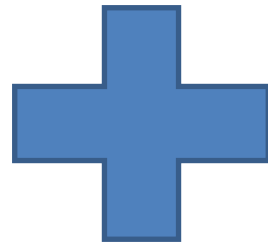
- ①現代社会は**交通網の整備、情報化**、などにより自由に旅行ができる状態が整っている。
- ②中でも2007年時点で20代～40代の男性、20代の女性には、旅行の情報源として**インターネットの検索サイト**を用いる割合が高い(岡本 2009a)。
- ③欲しい情報を手にいれ、**自分で旅行をデザイン**し、地域を訪れるようになる。
- ④その帰結として、**旅行者が地域に様々な価値観を持ち込んで**おり、**地域側がそれを把握することが難しい**状況が現出する可能性が出てくる。
- ⑤**旅行者が現地でどういった気持ちを抱くのか**を把握することは観光をマネジメントする上で重要。

目的

ホスピタリティ認知概念を用いて、旅行者が旅行中の経験からどのような気持ちを抱いているのかを明らかにする。

方法

ホスピタリティ認知概念を分析枠組みとし、



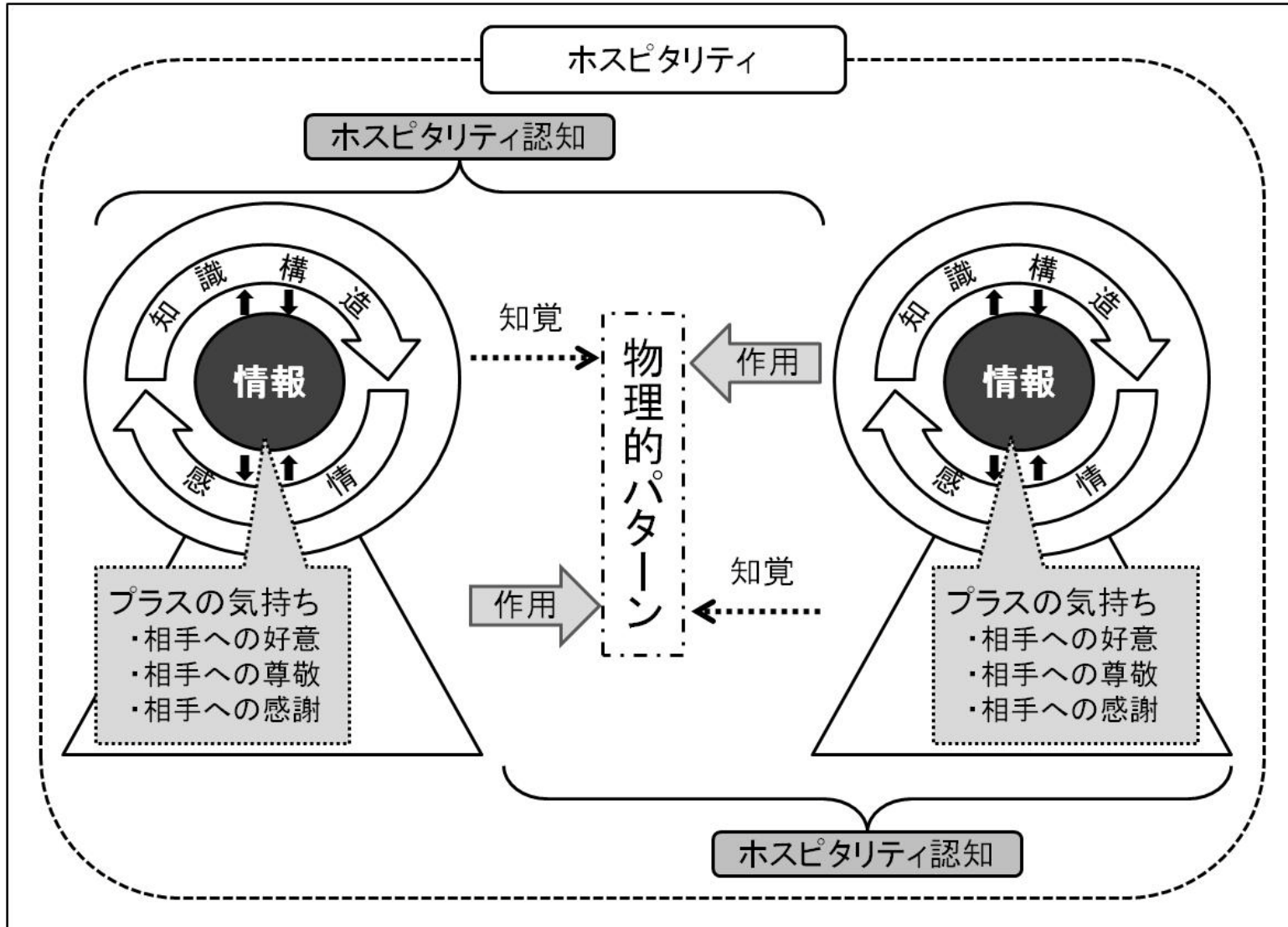
アニメ聖地巡礼ノートテキストマイニング
を用いて分析する



目的の達成

方法

分析枠組み



ホスピタリティ認知概念(岡本2009b)

方法

具体的な手続き

アニメ聖地巡礼ノート

旅のノート的一种

聖地である鷺宮神社の隣、大酉茶屋に置かれている

2冊(ノートA、ノートB)同時に置かれていた

Tiny Text Miner(松村・三浦2009)テキストマイニングの形態素解析を行う

ノートのコメント数

	12月	1月	合計
ノートA	35	67	102
ノートB	34	116	150
合計	69	183	252

結果

出力結果(一部)

語	品詞	品詞細分類	12月A	12月B	1月A	1月B	合計
来る	動詞	自立	30	35	28	68	161
する	動詞	自立	13	16	23	33	85
らき☆すた	キーワード	キーワード	12	8	21	31	72
思う	動詞	自立	5	10	8	20	43
良い	形容詞	自立	10	6	5	13	34
ある	動詞	自立	5	4	6	19	34
なる	動詞	自立	4	4	5	16	29
美味しい	形容詞	自立	4	2	7	16	29
かがみ	キーワード	キーワード	2	2	9	14	27
ここ	名詞	代名詞	5	5	4	11	25
こなた	キーワード	キーワード	4	1	9	10	24
町	名詞	一般	7	3	3	8	21
明ける	動詞	自立	0	0	7	14	21
ストラップ	キーワード	キーワード	9	7	1	3	20
鷺宮	名詞	固有名詞	4	6	3	6	19
そば	名詞	一般	1	2	3	11	17
人	名詞	一般	4	2	1	10	17

結果

キーワード

らき☆すた	かがみ	こなた	ストラップ	つかさ	俺の嫁	コミケ	orz
72	27	24	20	11	11	10	6

形容詞

良い	美味しい	凄い	多い	美味しい	遠い
47	29	17	8	6	6

動詞

来る	する	思う	ある	なる	明ける	出来る	見る	食べる	やって来る
161	85	43	34	29	21	21	17	14	13
来れる	行く	訪れる	やる	書く	知る	いる	入る	買う	歩く
12	9	9	9	8	8	8	7	7	6
作る	言う	あきる	願う	感じる	ふる	寄る	帰る	売る	
6	6	6	5	5	5	5	5	5	

結果

複合名詞			
鷺宮神社	聖地巡礼	鷺宮町	大酉茶屋
13	10	9	6

名詞									
ここ	町	鷺宮	そば	人	初詣	年	ファン	最高	アニメ
25	21	19	17	17	14	14	13	12	12
聖地	私	イベント	神社	店	びっくり	絵馬	帰り	一緒	残念
11	11	10	10	10	10	9	9	8	8
皆さん	雰囲気	参拝	美味	これ	自分	茶屋	何	地元	巡礼
8	8	8	7	7	7	7	7	7	7
お参り	ぜんざい	俺	いつ	皆様	参上	僕	うどん	友達	完売
6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
それ	絵	友人	静か	仕事	有名	P. S	最後	次	あと
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
東京	場所								
5	5								

考察

{ }内の数字は出現数

- ★「らき☆すた」{72}が、最も多い
 - ★キャラクターは「かがみ」{27}「こなた」{24}「つかさ」{11} →「みゆき」は検出されず。
 - ★形容詞や名詞の中で明らかにプラスの言葉は「良い」{47}「美味しい」{29}「美味い」{6}「美味」{7}
 - ★形容詞や名詞の中で明らかにマイナスの言葉は「残念」{8}と「orz」{6}
- 元データを見ると、「ストラップ」{20}を「買い」{7}に「来た」{161}が、「売っ」{5}ていなくて(「完売」{5}して)「残念」{8}だった「orz」{6}という使われ方

今後の課題

- 係り受け解析を行い、語同士の関連を考察。
→何が「良い」のか？「雰囲気」がどうなのか？
- クラスタ分析を行い、回答傾向を分類。
→回答傾向はあるか？あるとしたらどのように分類できるか？
- 起こった事実との関連。
→コミケなど、事実と記述の関連付けを行い、アニメ聖地巡礼者の行動や感想を詳細に分析。

参考文献

岡本健(2008)「アニメ聖地における巡礼者の動向把握方法の検討: 聖地巡礼ノート分析の有効性と課題について」『観光創造研究』, 2, pp.1-13。

岡本健(2009a)「観光情報革命時代のツーリズム(その4): 旅行情報化世代」『北海道大学文化資源マネジメント論集』, 6, pp.1-16。

岡本健(2009b)「ホスピタリティ研究における分析枠組みに関する一考察—ホスピタリティ認知概念を用いた研究方法の提案—」『Hospitality』, 16, pp.129-136。

松村真宏・三浦麻子(2009)『人文社会科学のためのテキストマイニング』誠信書房