

2014年にトリップアドバイザーに寄せられた外国語の口コミからみる 訪日外国人旅行者の実態を発表

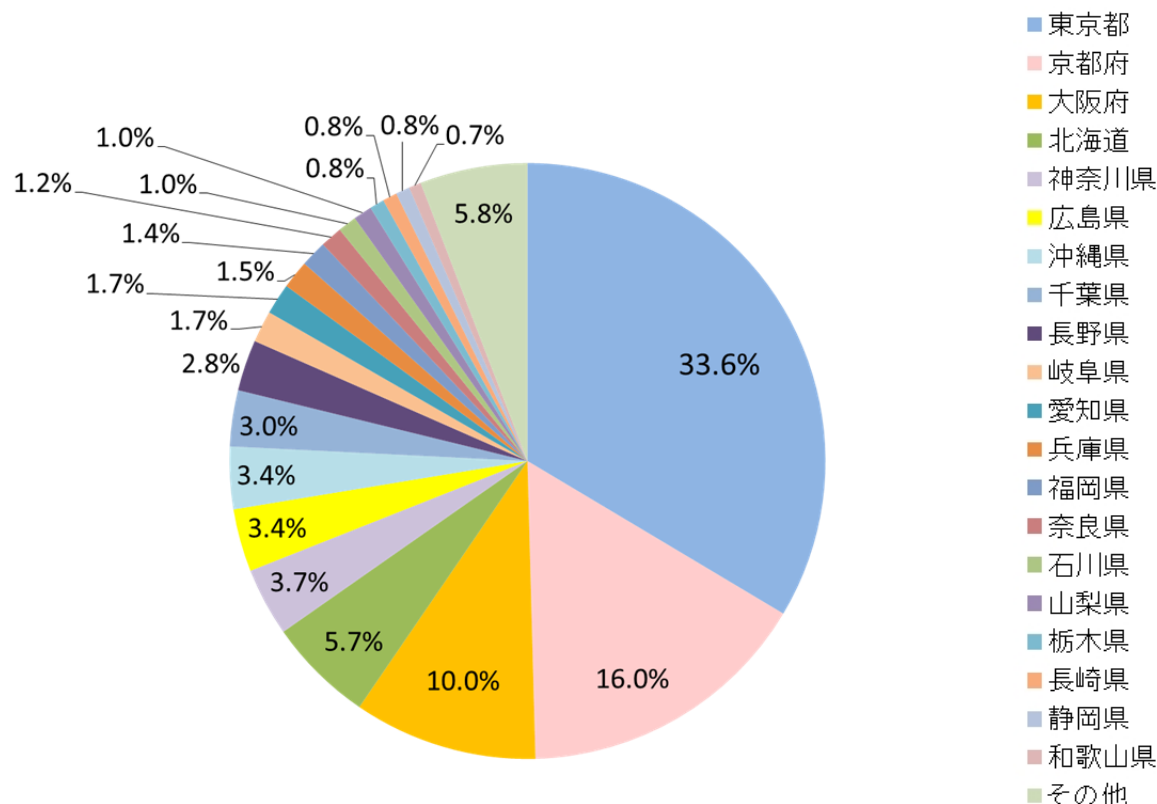
～ 日本の観光地・施設に投稿された外国語の口コミ、その6割が東京都・京都府・大阪府に集中 ～

世界最大の旅行口コミサイト「TripAdvisor®」の日本法人であるトリップアドバイザー株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役:原田静織、<http://www.tripadvisor.jp/>)は、2014年にトリップアドバイザーに旅行者から寄せられた外国語の口コミからみる訪日外国人旅行者の実態を発表しました。訪日外国人旅行者の増加を受け、2014年に日本の観光地に寄せられた外国語の口コミ数は前年の1.7倍に増加しました。一方、外国語の口コミ投稿数を都道府県毎に見ると、東京都・京都府・大阪府に投稿された口コミが全体の6割に及ぶことから、外国人旅行者の訪問先は未だ限定的であり、地方への更なる送客拡大が課題である様子が浮かび上がりました。

● トリップアドバイザー上に2014年に投稿された外国語の口コミ数を都道府県毎に集計。

- 「東京都」、「京都府」、「大阪府」に寄せられた口コミが全体の6割を占める。
- 大きく口コミ数を伸ばしたのは、「山梨県」、「沖縄県」、「兵庫県」、「奈良県」

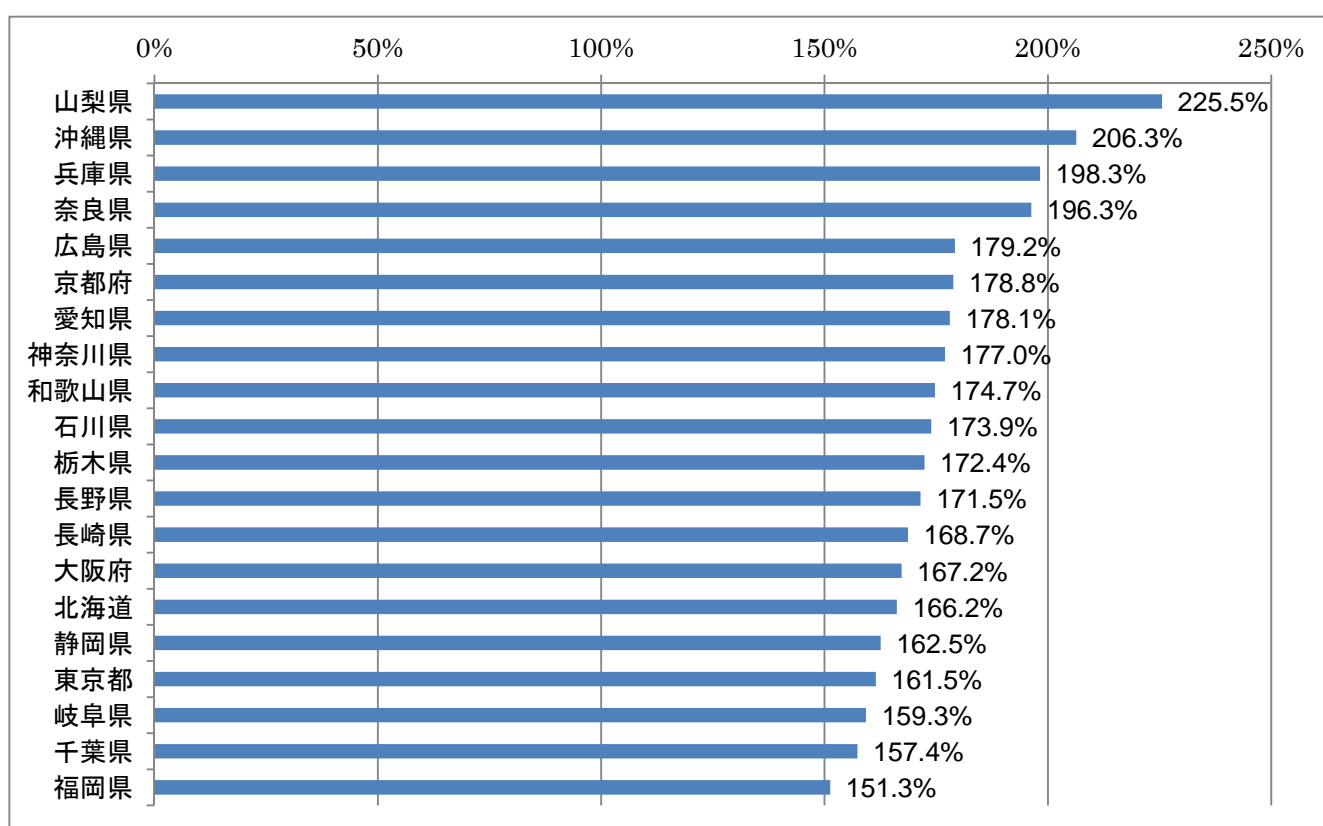
トリップアドバイザー上に2014年に世界の旅行者から投稿された口コミを国別に集計すると、日本の観光施設やツアー、宿泊施設、飲食施設に寄せられた外国語の口コミは前年と比較し、1.7倍に増えていました。これは、訪日外国人旅行者の増加に伴う口コミ件数増によるものと推測されます。外国語の口コミ数が多い上位20の都道府県は以下の通りでした。



(※「富士山」のように、複数の県にまたがっている観光地への口コミは集計の際に除いています。)

その結果、東京都に寄せられた口コミ数が全体の3割(33.6%)を占め、東京都・京都府・大阪府の3県に寄せられた口コミ数の合計が、日本全国に寄せられた口コミの6割(59.6%)を占めることが分かりました。上位10県(東京都、京都府、大阪府、北海道、神奈川県、広島県、沖縄県、千葉県、長野県、岐阜県)の合計は全体の8割以上(83.3%)を占めました。訪日外国人旅行者は増加しているものの、訪問する日本国内の観光地は未だ限定的と言えます。

2014年に外国語の口コミ数が多かった上位20の都道府県の口コミ件数増加率を見ると、昨年に比べて、山梨県、沖縄県、兵庫県、奈良県などがそれぞれ2倍近く増えていました。それらの内訳を見てみると、多数の言語の口コミが寄せられており、アジアのみならず世界中の旅行者が訪れ、口コミを書いている様子が読み取れます。例えば山梨県は「河口湖」、「富士急ハイランド」に外国語の口コミが多く投稿されていますが、「河口湖」には英語、スペイン語、フランス語、インドネシア語、タイ語、中国語、ロシア語、ポルトガル語、イタリア語、ドイツ語などの口コミが、「富士急ハイランド」にはそれらに加えてスウェーデン語、韓国語、トルコ語の口コミまでもが投稿されていました。

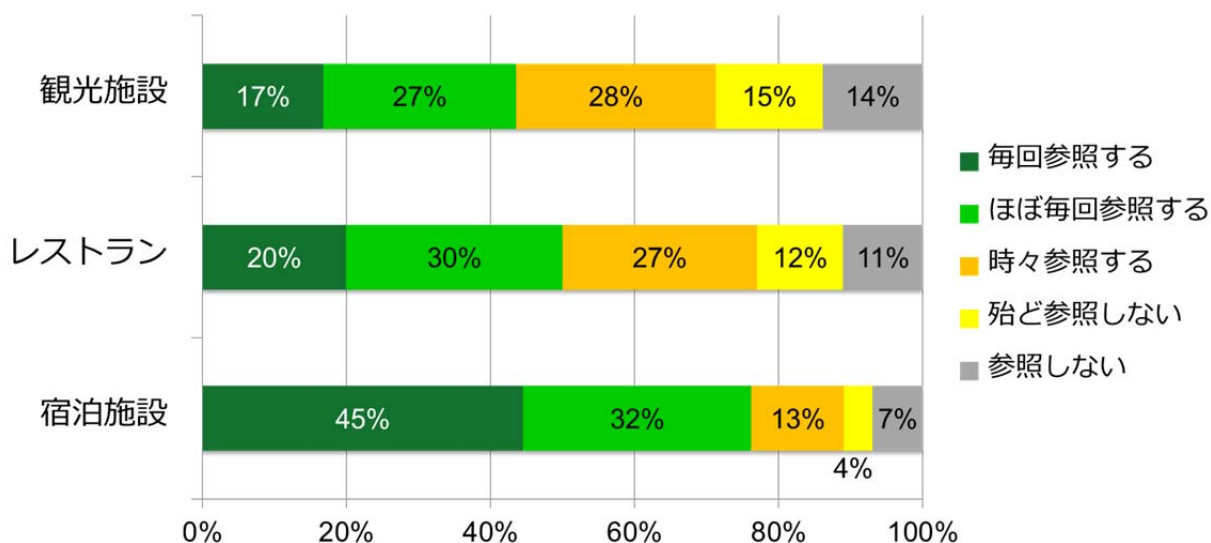


- 実体験に基づく旅行者たちのポジティブな口コミは、次の旅行者を誘致する『推薦状』。
各県の口コミの積極収集が次の旅行者を呼び込み、更に口コミが集まる好循環を生み出す

調査会社 PhoCusWright 社が世界中のトリップアドバイザーのユーザーに行った調査では、多くのユーザーが訪問先を選ぶ際にトリップアドバイザーの口コミを参照すると回答しました。「毎回参照する」、「ほぼ毎回参照する」、「時々参照する」を合計すると、観光施設(ツアー等含む)を選択する際は72%のユーザーが、レストランを選択する際は77%のユーザーが、宿泊施設を選択する際は90%のユーザーがトリップアドバイザーを参照すると回答。「口コミ」は今や、旅行の行先の決定に深く関与し、旅の選択に欠かせない要素となっています。ホテルや観光施設、レストランにとって、ポジティブな口コミの収集は、次の旅行者を誘致するために非常に有効です。

訪日外国人旅行者を誘致したい観光地は、トリップアドバイザー上への観光施設の登録や口コミ収集に県単位で取り組んで強化することが一つの施策とも言えます。月間3億人以上の旅行者が世界中からアクセスするトリップアドバイザー上に投稿されている口コミを読むことで、旅行者はその場所について興味を持ち、訪れるきっかけを得ることができます。実際に訪れて満足してもらえれば、次はその人が口コミを投稿し、更に次の旅行者を呼び込むための好循環を生み出すことができます。その際、日本人なら日本語、スペイン人ならスペイン語というように、自国の言語での口コミが投稿されていることも、訪問地選定の際のポイントになります。

Q: 宿泊施設、レストラン、観光施設を選ぶ際、トリップアドバイザーの口コミを参照しますか？



*PhoCusWright 社が 2013 年 12 月にトリップアドバイザーのユーザー12,225 名(うち日本人 660 名)を対象に行った調査「Custom Survey Research Engagement」より

トリップアドバイザー株式会社の代表取締役 原田静織は、以下のようにコメントしています。

「今回の集計で、各県に投稿された外国語の口コミは東京・京都・大阪などのいわゆるゴールデンルートに大きく偏っていることが改めて分かりました。ポジティブな口コミは言うなれば、次の旅行者を誘致に繋がる推薦状のようなもの。地方の観光施設でもどんどん口コミを収集し、訪問を検討している旅行者にアクションを起こすきっかけを作ってもらえたらと思います。」

【参考資料】 各県で最も多く口コミされた観光施設・観光地は？

トリップアドバイザー株式会社では、2014 年に外国語の口コミ数が多かった上位 10 県の、外国語の口コミ投稿を最も多く集め観光施設・観光地 TOP5も公表しました。各県において、どのような場所が外国人旅行者の興味を惹いているのかが分かるリストとなっています。

注記

- ◇ こちらは「ランキング」ではなく、あくまで口コミが多い観光施設・観光地のTOP5となります。
- ◇ (トリップアドバイザー発表のランキングは口コミの「数」と「評価点」の両方をもとに決定していますが、こちらのリストは「数」のみで抽出しています。) また、鉄道・フェリー等の交通機関や、ツアーは除いています。

1. 東京都で口コミ件数が多い観光施設・観光地 TOP5

	観光地・観光施設名	所在地	外国語の口コミの平均点
1	ロボットレストラン	新宿区	4.31
2	東京スカイツリー	墨田区	4.34
3	東京タワー	港区	4.20
4	浅草寺	台東区	4.41
5	築地市場	中央区	4.29

2. 京都府で口コミ件数が多い観光施設・観光地 TOP5

	観光地・観光施設名	所在地	外国語の口コミの平均点
1	伏見稲荷大社	京都市	4.70
2	金閣寺	京都市	4.54
3	清水寺	京都市	4.45
4	嵐山	京都市	4.46
5	二条城	京都市	4.34

3. 大阪府で口コミ件数が多い観光施設・観光地 TOP5

	観光地・観光施設名	所在地	外国語の口コミの平均点
1	大阪城／大阪城公園	大阪市	4.07
2	道頓堀	大阪市	4.34
3	海遊館	大阪市	4.22
4	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	大阪市	4.03
5	心斎橋	大阪市	4.29

4. 北海道で口コミ件数が多い観光施設・観光地 TOP5

	観光地・観光施設名	所在地	外国語の口コミの平均点
1	小樽運河	小樽市	3.89
2	大通公園	札幌市	4.22
3	函館山	函館市	4.46
4	すすきの	札幌市	4.31
5	旭山動物園	旭川市	4.57

5. 神奈川県で口コミ件数が多い観光施設・観光地 TOP5

	観光地・観光施設名	所在地	外国語の口コミの平均点
1	箱根彫刻の森美術館	箱根町	4.75
2	高德院(鎌倉大仏)	鎌倉市	4.36
3	芦ノ湖	箱根町	4.14
4	大涌谷	箱根町	4.35
5	横浜中華街	横浜市	4.01

6. 広島県で口コミ件数が多い観光施設・観光地 TOP5

	観光地・観光施設名	所在地	外国語の口コミの平均点
1	広島平和記念資料館(含 原爆ドーム、広島平和記念公園、原爆の子の像、国立広島原爆死没者追悼平和祈念館)	広島市	4.70
2	厳島神社	廿日市市	4.62
3	広島城	広島市	3.76
4	弥山	廿日市市	4.65
5	縮景園	広島市	4.39

7. 沖縄県で口コミ件数が多い観光施設・観光地 TOP5

	観光地・観光施設名	所在地	外国語の口コミの平均点
1	沖縄美ら海水族館	本部町	4.72
2	首里城	那覇市	4.21
3	福州園	那覇市	4.43
4	川平湾	石垣市	4.33
5	沖縄県立博物館・美術館	那覇市	4.35

8. 千葉県で口コミ件数が多い観光施設・観光地 TOP5

	観光地・観光施設名	所在地	外国語の口コミの平均点
1	東京ディズニーランド	浦安市	4.31
2	東京ディズニーシー	浦安市	4.35
3	成田山(含 成田山新勝寺、成田山公園)	成田市	4.68
4	イクスピアリ	浦安市	4.17
5	成田山表参道	成田市	4.48

9. 長野県で口コミ件数が多い観光施設・観光地 TOP5

	観光地・観光施設名	所在地	外国語の口コミの平均点
1	地獄谷野猿公苑	山ノ内町	4.68
2	松本城	松本市	4.62
3	八方尾根(含 白馬八方尾根スキー場)	白馬村	4.50
4	野沢温泉スキー場	野沢温泉村	4.77
5	善光寺	長野市	4.44

10. 岐阜県で口コミ件数が多い観光施設・観光地 TOP5

	観光地・観光施設名	所在地	外国語の口コミの平均点
1	白川郷合掌造り集落／合掌造り民家園	白川村	4.60
2	飛騨の里	高山市	4.32
3	高山祭屋台会館	高山市	4.19
4	東山遊歩道	高山市	4.25
5	さんまち通り	高山市	4.11

トリップアドバイザーについて

トリップアドバイザー(本社:米国マサチューセッツ州ニュートン、NASDAQ:TRIP)は、旅行者が最高の旅行を計画し、予約できる世界最大*の旅行サイト。旅行者の実体験に基づくアドバイスと、幅広い旅行の選択肢および数百を超える予約サイトから最安値を検索できるツールとシームレスにつながったプランニング機能を提供しています。世界最大の旅行者のコミュニティとして、世界 45 カ国でサイトを展開し、世界 450 万軒を超えるホテル、レストラン、観光スポットに対して 2 億件以上の口コミ情報を掲載しています(中国は daodao.com として運営)。月間ユニークユーザー数は約 3 億 1500 万人**。TripAdvisor, Inc. は、トリップアドバイザーブランドサイト、旅行業界向けにトリップアドバイザーブランドサイトの活用サービスを提供する専門部署 TripAdvisor for Business のほか、以下の 24 の旅行関連サイトを運営しています：www.virtualtourist.com、www.kuxun.cn、www.airfarewatchdog.com、www.bookingbuddy.com、www.cruise critic.com、www.everytrail.com、www.familyvacationcritic.com、www.flipkey.com、www.thefork.com (www.lafourchette.com、www.eltenedor.com、www.iens.nl を含む)、www.gateguru.com、www.holidaylettings.co.uk、www.holidaywatchdog.com、www.independenttraveler.com、www.jetsetter.com、www.niumba.com、www.onetime.com、www.oyster.com、www.seatguru.com、www.smartertravel.com、www.tingo.com、www.travelpod.com、www.tripbod.com、www.vacationhomerentals.com、www.viator.com、

*出典: comScore Media Metrix for TripAdvisor Sites, worldwide 2014 年 8 月

**出典: Google Analytics, worldwide data 2014 年第 3 四半期 (daodao.com へのトラフィック除く)

お問合せ先

<報道機関の方のお問い合わせ先>

トリップアドバイザー広報事務局(オズマピーアール内) 担当 松林、佐藤、磯崎
Tel: 03-4531-0214 または 080-9368-5457 / E-mail: tripadvisor@ozma.co.jp

<報道機関、およびその他のお問い合わせ先>

トリップアドバイザー株式会社 広報担当 東(ヒガシ)
Tel: 03-6416-5275 または 090-7251-6384 / E-mail: mhigashi@tripadvisor.com