

口コミを用いた言語間比較に基づく 日本人と外国人の観光対象の捉え方の差異 —金沢市の観光スポットを対象として—

12210161

村井 瑞菜

1

はじめに

問題の所在

- ・統計データは観光動向を把握できるが、観光地に対する観光客の「捉え方」や「評価」までは明らかにできない
- ・観光による地域の活力には「観光客目線」の把握が重要と指摘されている（野守ほか 2015）・（野守・神津2019）
- ・観光客が発信する口コミは、観光体験に基づく評価を反映
→観光客の関心や評価を把握する上で有用なデータ

3

はじめに

近年の観光動向

- ・コロナ禍を経て旅行者数や旅行消費額が回復・拡大傾向にある
- ・訪日外国人旅行者数は2019年水準を上回るまでに増加
- ・地方部の観光は日本人旅行者による需要に支えられつつ、外国人旅行者の訪問も一定の割合を占めている

2

口コミの活用に関する既存研究

- ・英語ブログから外国人の観光地イメージを分析（村上・川村 2011）
→手作業との比較によりテキストマイニングの有用性を示した
- ・ガイドブックと口コミを比較分析（大久保・室町 2014）
→口コミは実体験に基づく意見をより反映していると示した
- ・歴史的町並みに対する口コミを分析（木村・羽生 2023）
→口コミから観光客の評価要素や関心の方向性を抽出
⇒口コミデータは観光客の評価や関心を把握する有効な手法であることが示されている

4

日本人・外国人観光客の比較に関する既存研究

- ・ 浜離宮恩賜庭園の口コミを言語別に分析（安原・劉 2021）
→ 観光体験における着目点や評価表現に差異を確認
 - ・ 白川郷の日本人・外国人の口コミを比較分析（鈴木・松井 2023）
→ 観光資源への関心や行動傾向に異同を確認
- ⇒ 言語の違いにより観光対象の評価傾向に差が生じる可能性が示された

しかし、その違いの**解釈**については十分に議論されてきたとは言えない。

5

研究対象

金沢市の観光スポット14箇所

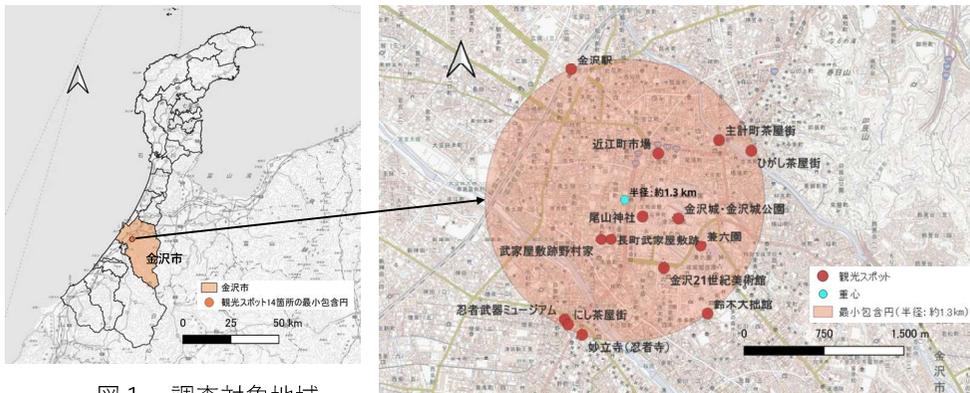


図1 調査対象地域
(左) 金沢市の位置と調査対象範囲（行政区域データは2025年のもの）
(右) 調査対象の観光スポット14箇所の空間分布と最小包含円（背景は地理院地図）

7

研究目的

石川県金沢市を訪れた日本人と英語話者の訪日外国人観光客の口コミを比較分析し、観光客が観光対象をどのように捉え、何を価値あるものとして見出しているかを明らかにすることを目的とする。これにより、口コミに表れる言語的差異を、観光対象の捉え方や価値づけの違いとして整理・解釈する。

6

研究方法

- ① 旅行口コミサイト(Tripadvisor)に投稿された日本語・英語口コミを用いて観光地別の口コミ数を比較し、日英差の有意性を検討
- ② 有意差に基づくスポット分類と、頻出語による語り方の比較
- ③ 共起ネットワーク分析による話題構成の把握
 - ・ クラスタを9カテゴリに分類
 - ・ カテゴリ該当状況を指標化し日英比較
 - ・ 3事例スポットの文脈分析
- ④ 語り方と話題内容の日英差異から、観光対象の捉え方を検討

8

日本語・英語口コミの分布と有意性

表1 各観光スポットの口コミ数および構成比

観光スポット	口コミ数 (構成比)	
	日本語	英語
兼六園	2,698 (19.58%)	2,159 (27.96%)
金沢駅	1,987 (14.42%)	687 (8.90%)
ひがし茶屋街	1,776 (12.89%)	751 (9.73%)
近江町市場	1,734 (12.59%)	870 (11.27%)
金沢21世紀美術館	1,551 (11.26%)	443 (5.74%)
金沢城・金沢城公園	1,090 (7.91%)	836 (10.83%)
妙立寺 (忍者寺)	706 (5.12%)	399 (5.17%)
長町武家屋敷跡	550 (3.99%)	231 (2.99%)
尾山神社	491 (3.56%)	126 (1.63%)
武家屋敷跡野村家	311 (2.26%)	382 (4.95%)
にし茶屋街	256 (1.86%)	30 (0.39%)
主計町茶屋街	252 (1.83%)	28 (0.36%)
鈴木大拙館	222 (1.61%)	169 (2.19%)
忍者武器ミュージアム	152 (1.10%)	610 (7.90%)

(Tripadvisorの口コミデータより作成)
 注) 口コミ数は件、構成比は%で示す。
 構成比は言語別口コミ総数を母数とする

観光スポット間で日英の口コミ構成比に差

χ^2 検定の結果、言語と観光スポットに統計的に有意な関連を確認 (p<0.001)

→分布の偏りは偶然ではない

観光スポット別の言語観分布の偏り

表2 各観光スポットの標準化残差の可視化

観光スポット	日本語	英語
兼六園	-7.52	10.06
金沢駅	6.56	-8.79
ひがし茶屋街	3.89	-5.21
近江町市場	1.58	-2.11
金沢21世紀美術館	7.62	-10.20
金沢城・金沢城公園	-4.11	5.50
妙立寺 (忍者寺)	-0.08	0.10
長町武家屋敷跡	2.39	-3.19
尾山神社	4.92	-6.58
武家屋敷跡野村家	-6.22	8.32
にし茶屋街	5.35	-7.16
主計町茶屋街	5.39	-7.22
鈴木大拙館	-1.75	2.35
忍者武器ミュージアム	-15.22	20.38

標準化残差により偏りの方向を確認

- ・日本語口コミが有意に多い
→金沢駅、金沢21世紀美術館
- ・英語口コミが有意に多い
→兼六園、忍者武器ミュージアム

※色の濃淡は標準化残差の値を示す (|2.58|以上を1%水準で有意 (カイニ乗検定の結果より作成))

定量的分析の結果

- ①観光スポットごとに日本語・英語口コミの構成比は異なる
- ②その差は統計的に有意
- ③偏りの方向と程度はスポットごとに異なる

→観光スポットへの関心の分布に言語差がみられる可能性がある

群分類

標準化残差の絶対値が2.58以上を「有意な偏りがある」とみなす

群分類	条件	意味	観光スポット
日本語高群	日本語残差 ≥ +2.58 かつ 英語残差 ≤ -2.58	日本語口コミが有意に多い観光地	ひがし茶屋街・金沢駅・尾山神社・21世紀美術館・にし茶屋街・主計町茶屋街
英語高群	英語残差 ≥ +2.58 かつ 日本語残差 ≤ -2.58	英語口コミが有意に多い観光地	兼六園・金沢城・武家屋敷跡野村家・忍者武器ミュージアム
中間群	-2.58 < 両言語残差 < +2.58	両言語で大きな差がない観光地	近江町市場・長町武家屋敷跡・妙立寺・鈴木大拙館

※長町武家屋敷跡は英語がわずかに有意に少ないが、日本語が有意ではないため、中間群とする

日本語高群における語り方の特徴

観光資源の性質

景観・町並み・建築美を中心

- ・両言語とも景観・基本評価語が頻出
- ・日本語：雰囲気・風情など感性的な語が多い
- ・英語：old・traditionalなど説明的語が多い

→ 日英差は表現スタイルの違いとして現れる

表3 日本語・英語口コミの出現頻度上位50語 (日本語高群)

No.	抽出語	Word	No.	抽出語	Word
1	金沢	station	26	観光	town
2	駅	shop	27	感じる	restaurant
3	美術館	Kanazawa	28	ひがし茶屋街	train
4	展示	see	29	歩く	gate
5	人	old	30	バス	modern
6	店	place	31	茶屋街	great
7	金沢駅	museum	32	鼓門	exhibit
8	多い	area	33	訪れる	architecture
9	土産	interesting	34	感じ	small
10	良い	nice	35	有名	district
11	楽しめる	building	36	アート	walk
12	時間	time	37	買う	enjoy
13	町並み	art	38	夜	day
14	無料	beautiful	39	門	look
15	雰囲気	tourist	40	前	pool
16	きれいな	house	41	楽しい	shrine
17	風情	good	42	現代	teahouse
18	作品	take	43	美しい	traditional
19	観光客	Geisha	44	すてき	lovely
20	プール	japanese	45	便利	city
21	新幹線	street	46	兼六園	other
22	写真	lot	47	並ぶ	gold
23	建物	many	48	面白い	exhibition
24	場所	bus	49	来る	tea
25	神社	Japan	50	出る	people

名詞 形容詞 (形容動詞) 動詞

※太字は日英で同義語があることを示す (収集した口コミデータよりKH Coderを参考に作成)

英語高群における語り方の特徴

観光資源の性質

歴史・文化的象徴性が強い

- ・両言語とも景観・歴史文化要素を評価
- ・日本語：季節感・情緒への言及が多い
- ・英語：samurai・ninjaなど象徴的文化語が多い

→ 日英差は価値観の違いとして現れる

表4 日本語・英語口コミの出現頻度上位50語 (英語高群)

No.	抽出語	Word	No.	抽出語	Word
1	兼六園	garden	26	歩く	hour
2	庭園	beautiful	27	月	small
3	雪	castle	28	冬	Samurai
4	きれいな	see	29	紅葉	cherry_blossom
5	広い	visit	30	池	Ninja
6	時間	Kanazawa	31	散策	walk
7	金沢城	time	32	楽しめる	best
8	良い	place	33	園内	Japanese_garden
9	桜	JAPAN	34	石垣	japanese
10	無料	nice	35	吊る	area
11	金沢	visit	36	観光	throw
12	城	tree	37	観光客	amazing
13	訪れる	museum	38	来る	view
14	美しい	take	39	景色	look
15	門	day	40	風情	spend
16	ライトアップ	interesting	41	写真	photo
17	多い	house	42	訪問	staff
18	日本	park	43	見学	worth
19	人	enjoy	44	愉	fun
20	公園	great	45	加賀	pond
21	庭	many	46	行う	Kanazawa_castle
22	時期	lovely	47	散歩	weapon
23	季節	good	48	日本庭園	free
24	感じる	lot	49	手入れ	grounds
25	場所	experience	50	石川	large

名詞 形容詞 (形容動詞) 動詞

※太字は日英で同義語があることを示す¹⁴ (収集した口コミデータよりKH Coderを参考に作成)

中間群における語り方の特徴

観光資源の性質

性質の異なる体験を中心

- ・両言語で魅力の認識と基本的な観光行動に共通性
- ・日本語：価格・雰囲気など体感的な印象に焦点
- ・英語：tour・experienceなどサービスや体験内容に焦点

→ 日英差は焦点の当て方の違いとして現れる

表5 日本語・英語口コミの出現頻度上位50語 (中間群)

No.	抽出語	Word	No.	抽出語	Word
1	市場	market	26	地元	museum
2	店	seafood	27	訪れる	small
3	食べる	tour	28	見学	guide
4	金沢	place	29	感じる	find
5	予約	fresh	30	近江町市場	house
6	観光客	japanese	31	高い	tourist
7	人	fish	32	雰囲気	area
8	歩く	see	33	安い	walk
9	時間	Kanazawa	34	円	local
10	多い	interesting	35	面白い	give
11	楽しい	visit	36	並ぶ	shop
12	場所	temple	37	野菜	Samurai
13	良い	restaurant	38	仕掛け	fruit
14	蟹	food	39	武家屋敷	sushi
15	買う	many	40	感じ	building
16	寿司	time	41	案内	Japan
17	価格	eat	42	建物	try
18	海鮮丼	good	43	ガイド	look
19	お寺	visit	44	忍者寺	room
20	楽しめる	lot	45	観光地	Omicho
21	説明	English	46	海鮮	buy
22	観光	take	47	来る	day
23	新鮮	nice	48	台所	enjoy
24	活気	other	49	土産	experience
25	魚	great	50	魚介	stall

名詞 形容詞 (形容動詞) 動詞

※太字は日英で同義語があることを示す¹⁵ (収集した口コミデータよりKH Coderを参考に作成)

3群に共通する語り方の日英差

日本語口コミ

- ・雰囲気・印象・体感を中心に語る
- ・固有名詞や具体的場所への言及が多い
- ・体験の過程を記述する傾向

◎体験過程を通して得られた印象・感情を中心に語る傾向 (= どう感じたか)

英語口コミ

- ・歴史・文化・サービス等を説明的に描写
- ・形容詞による評価語が豊富
- ・体験内容を情報として整理する傾向

◎観光対象の属性や体験内容を情報的に整理して語る傾向 (= 何であったか)

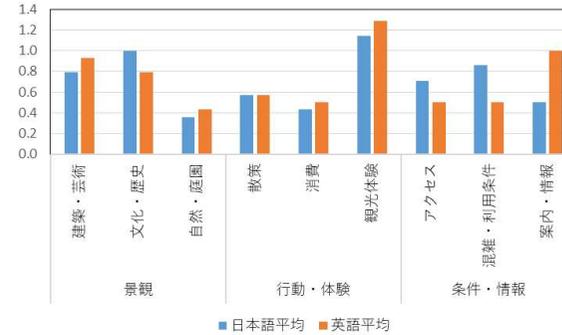
カテゴリ別に見た日英口コミの特徴

カテゴリ分析の枠組み

口コミ分析に用いるカテゴリ

木村・羽生（2023）を参考に、9つのカテゴリを作成し、内容的特徴に基づいて共起ネットワーク図内のクラスタを分類

- 景観：【建築・芸術、文化・歴史、自然・庭園】
- 行動・体験：【散策、消費、観光体験】
- 条件・情報：【アクセス、混雑・利用条件、案内・情報】



日本語：背景知識や訪問環境に関する言及が多い

英語：観光対象の視覚的特徴や体験内容、実用的な情報に関する話題への言及が目立つ

図2 観光スポット全体のカテゴリ構成比 (共起ネットワーク図を参考に算出した平均値より作成) →重視される要素にも言語差がみられる

兼六園における日英口コミの共起ネットワーク

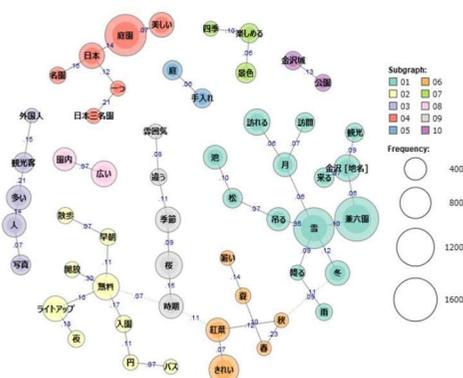


図3 兼六園：共起ネットワーク図（日本語）
(収集した口コミデータより作成)

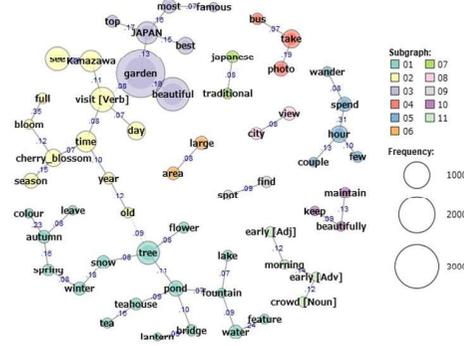


図4 兼六園：共起ネットワーク図（英語）
(収集した口コミデータより作成)

兼六園の口コミにみられる話題・内容の特徴

両言語の共通点：庭園・四季の景観が主要な話題

行動の語り方 日本語：時間帯や園内での過ごし方に着目
英語：滞在時間・写真撮影など体験的行動に着目

混雑の捉え方 日本語：情緒や体験の質を損なう要因
英語：訪問時の状況を示す情報

景観の語り方 日本語：日本三名園・雪吊りなど文化的枠組み
英語：bridge, lanternなど具体的構成要素

⇒同じ庭園を語っていても、着目点と評価軸が異なる

観光対象における話題構成の日英差

各観光スポットの象徴的要素は両言語で共通して語られる
→しかし、それらを評価する際の**着目点**には言語間で差

日本語：本来の役割・情緒・利用環境を基準に評価

英語：体験価値・行動・実用情報を基準に評価

⇒同一の観光対象でも、選択される**話題**や強調される**内容**が異なる

25

日本人と外国人観光客にみられる まなざしの差異

○日本語口コミの全体像

- ・語り方：主観的・情緒的表現を中心
 - ・内容：観光対象を取り巻く条件に関する話題に焦点
- 観光対象を地域固有の文脈や訪問状況の中で理解するまなざし

○英語口コミの全体像

- ・語り方：対象の特徴や内容を具体的に説明
 - ・内容：視覚的特徴や体験価値、実用的な情報に焦点
- 体験を通じて把握された要素を整理しながら、観光対象の特徴を捉えるまなざし

27

観光対象に向けられる「まなざし」

「まなざし」とは

観光対象をどのように捉え、何を価値あるものとして意味づけるかという認識・関心の向け方

⇒語彙の選択・語り方・重視される話題から把握

26

考察：まなざしの差異の形成要因

まなざしの差異の形成要因①：観光客の前提条件

日本人観光客

- ・日本文化・地域文化への既有知識・経験
- ・「金沢らしさ」地域固有の文脈を前提とした理解・関心

訪日外国人観光客

- ・文化・言語環境の不確実性
- ・情報共有への意識
- ・「日本らしさ」そのものが主要な関心対象

28

考察：まなざしの差異の形成要因

まなざしの差異の形成要因②：観光資源の性質

- ・まなざしの差異は観光客属性だけでは説明できない
- ・観光資源の機能や性質との関係で強調される

例：金沢駅（交通結節点かつ観光資源）

日本語→利用環境・機能面

英語→建築・観光資源的価値

⇒まなざしは「観光客×観光資源」の相互作用で形成される

29

おわりに

日本語口コミと英語口コミの比較の結果、
両言語の口コミでは語り方や語られる内容に違いがみられた



その差異は観光対象に向けられるまなざしの違いとして捉えられる

- ・日本人観光客：地域文脈と結び付けて理解する傾向
- ・外国人観光客：特徴を説明的に整理する傾向

⇒同一地域内での言語間比較により、
観光対象に向けられるまなざしの差異が確認された

31

考察：先行研究との比較

【先行研究】

言語間で語彙・評価傾向の差異を指摘

【本研究】

- ・差異を「まなざし」の違いとして整理・解釈
- ・口コミは体験そのものではなく言語化された共有内容
- ・差異は体験の違いではなく、何を**選択して語る**かの違い
→言語データからまなざしを把握する視点を提示

30

参考文献

- アーリ, J. ・ ラースン, J. 著, 加太宏邦訳 2014. 『観光のまなざし[増補改訂版]』法政大学出版局.
- 大久保立樹・室町泰徳 2014. 旅行ガイドブックと口コミの言語解析による訪日外国人の観光地イメージに関する研究. 都市計画論文集49:573-578.
- 木村竜也・羽生冬佳 2023. 旅行サイトにおける口コミのテキストマイニングによる観光者の歴史的町並みに対する認識・評価についての研究. 日本観光研究学会全国大会学術論文集38: 135-138.
- 鈴木晃志郎・松井陽史 2023. ユーザー生成コンテンツを活用した日本人と外国人の観光行動分析－世界文化遺産の村, 白川郷を事例に－. 日本観光学会誌64: 1-12.
- 野守耕爾・神津友武 2019. 観光に関するユーザーレビューデータを用いた観光客の話題分析と地域観光振興への活用の検討. サービスロジー論文集2: 1-12.
- 野守耕爾・神津友武・有限責任監査法人トーマツ デロイト アナリティクス 2015. 口コミデータにPLSAを適用した観光客目線による観光地分析. 人工知能学会全国大会論文集29: 1-4.
- 村上嘉代子・川村秀憲 2011. 外国人から見た日本旅行－英語ブログからの観光イメージ分析－. 人工知能学会誌26: 286-293.
- 安原有紗・劉銘 2021. 口コミの言語解析からみた日本人と外国人の浜離宮恩賜庭園に対する観光体験の相違. 環境情報科学論文集35: 227-232.

32