

観光風評被害事例の分類・収集方法に関する考察

堀口 祐耶[†] 市川 尚[†] 窪田 諭[†] 阿部 昭博[†]
岩手県立大学大学院ソフトウェア情報学研究科[†]

1. はじめに

近年地震などの災害により、被災地だけでなく被災地周辺の観光地においても風評被害を受けている。特に2011年3月11日に発生した東日本大震災では、震災だけでなく、原子力発電所が津波により損傷し、食品や多くの観光地において風評被害の影響を受けた。しかし、風評被害の経過や対策のサイトは、個々に存在するがまとめているサイトがなく、風評被害に関する研究も少ない。その中の研究のひとつで観光地に対する風評被害の要因と対策について報道内容の遷移を分析した研究がある¹⁾。これは、観光に対する風評被害について報道メディアにおける報道内容の遷移について形態素解析を使って分析し、過去の情報、前日の報道との類似度として定量化している。また、頻出語と重要語も抽出している。

風評被害とは、ある事件・事故・環境汚染・災害が大々的に報道されることによって、本来安全とされる食品・商品・土地を人々が危険視し、消費や観光をやめることによって引き起こされる経済的被害のことである²⁾。特に観光においては、消費者がその地域を旅行することが著しく危険であるかのように誤認して旅行を手控えることによる、観光関連産業が有形(経済的損失)、無形(ブランドイメージの低下)の損失を被ることになる³⁾。

そこで、筆者らは、観光事業者や行政側を対象に、観光への風評被害の事例を紹介し、風評被害の理解を深めることを目的としたポータルサイトの開発を行ってきた⁴⁾。本研究では、これまでの取り組みをもとに、Web上の風評被害事例からメタデータを生成する際の精度の向上と内容の充実を目的にメタデータの再設計を行う。

2. 観光における風評被害事例ポータルサイト

筆者らは、観光における風評被害対策の情報をWeb上から収集し、その情報を事例として扱い、地図上に表示し、事例を提供するポータルサイトを作成してきた。この際、事例を収集するためにメタデータの設計を行っている。作成したメタデータの項目としては、地域、災害名、発生時期、風評被害対策情報などといったものである。これらの項目をもとに事例ごとに情報を付加し、その事例を検索できるようにしていた。事例収集した際のメタデータ生成の精度としては、約8割のデータが意図した情報が取得できていた。しかし、意図しない情報の取得やリンク切れなどの課題が挙げられ、

Consideration to Classification and Collection Method of Harmful Rumor Cases in Tourism

[†]Yuya Horiguchi, Hisashi Ichikawa, Satoshi Kubota, Akihiro Abe, Graduate School of Software and Information Science, Iwate Prefectural University

Web上の事例からメタデータを作成する際の精度や生成された内容が必ずしも十分とはいえなかったためメタデータの再設計を行う。

3. 新聞記事データベースの調査

3.1. 調査方法

今回の震災における風評被害の状況や風評被害への対応、被害の範囲などといった情報の特徴を分析し、メタデータの再設計をすることを目的に新聞記事データベースの調査を行った。記事の抽出は「観光」と「風評被害」のAND検索とした。

最初に調査したのは、朝日新聞の記事データベース「朝日新聞 II ビジュアル」である。対象期間としては、震災が発生してから1年半にあたる2011年3月11日～2012年9月11日までの記事を対象としている。しかし、この新聞に掲載されている記事では、震災の被害についての記事が多く経済的な被害や企業の対応について調べるのは困難であった。

そこで、経済活動について詳しい日経新聞についてテレコン21を用いて調査することにした。風評被害が経済的被害ということもあり、地方ごとの対応や反応についてまとめて掲載されている日経新聞地方経済面が調査に適していると考えた。日経新聞地方経済面の調査も震災発生から1年半としており、記事件数としては、355件となっている。上記の期間の記事を対象に2つの分析を行った。

3.2. 使用したツール

分析には、KH Coderという内容分析(計量テキスト分析)やテキストマイニングをするためのフリーソフトウェアを用いた。このツールの機能のうち、文中の単語を抜き出し、頻出語を抽出しリスト(表1)を作成する機能、語と語の関係性をネットワーク化し、可視化する共起ネットワーク(図1)を作成する機能の2つを用いた。これらの機能を使い355件の記事を約半年毎に分け、分析を行った。半年毎に分割した理由として、じゃらん宿泊旅行調査2012の観光客の回復において震災発生から半年で回復の傾向が見られたこと、震災から1年後を復興期として位置づけていることが挙げられる。

表1. 各期間の頻出語上位20位

2011年3～8月		2011年9～2月		2012年3月～9月	
抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
観光	180	観光	230	観光	227
風評被害	94	風評被害	130	風評被害	138
企業	84	福島	109	福島	133
福島	75	震災	97	震災	107
震災	67	観光客	93	客	105
県内	60	前年	82	観光客	103
復興	58	客	77	施設	90
影響	57	復興	75	地域	76
知事	56	企業	71	開く	69
経済	55	施設	70	旅行	69
東日本大震災	55	県内	69	県内	64
支援	53	ホテル	67	昨年	64
観光客	52	東日本大震災	63	東北	57
被災	52	旅館	63	影響	56
施設	51	宿泊	56	宿泊	56
旅行	45	影響	55	原発事故	55
被害	43	原発事故	53	東日本大震災	54
受ける	42	賠償	52	温泉	53
地域	40	回復	50	回復	53



頻出語の結果を見ていくと同じ意味の語でも、出現回数の違いや多少の表現の違いがあることが判明した。共起ネットワークからは、国内だけでなく外国人観光客も減少していることや風評被害に関して国や自治体といった主体に要望を出していることが分かる。

Copyright ©2013 Information Processing Society of Japan.
All Rights Reserved.