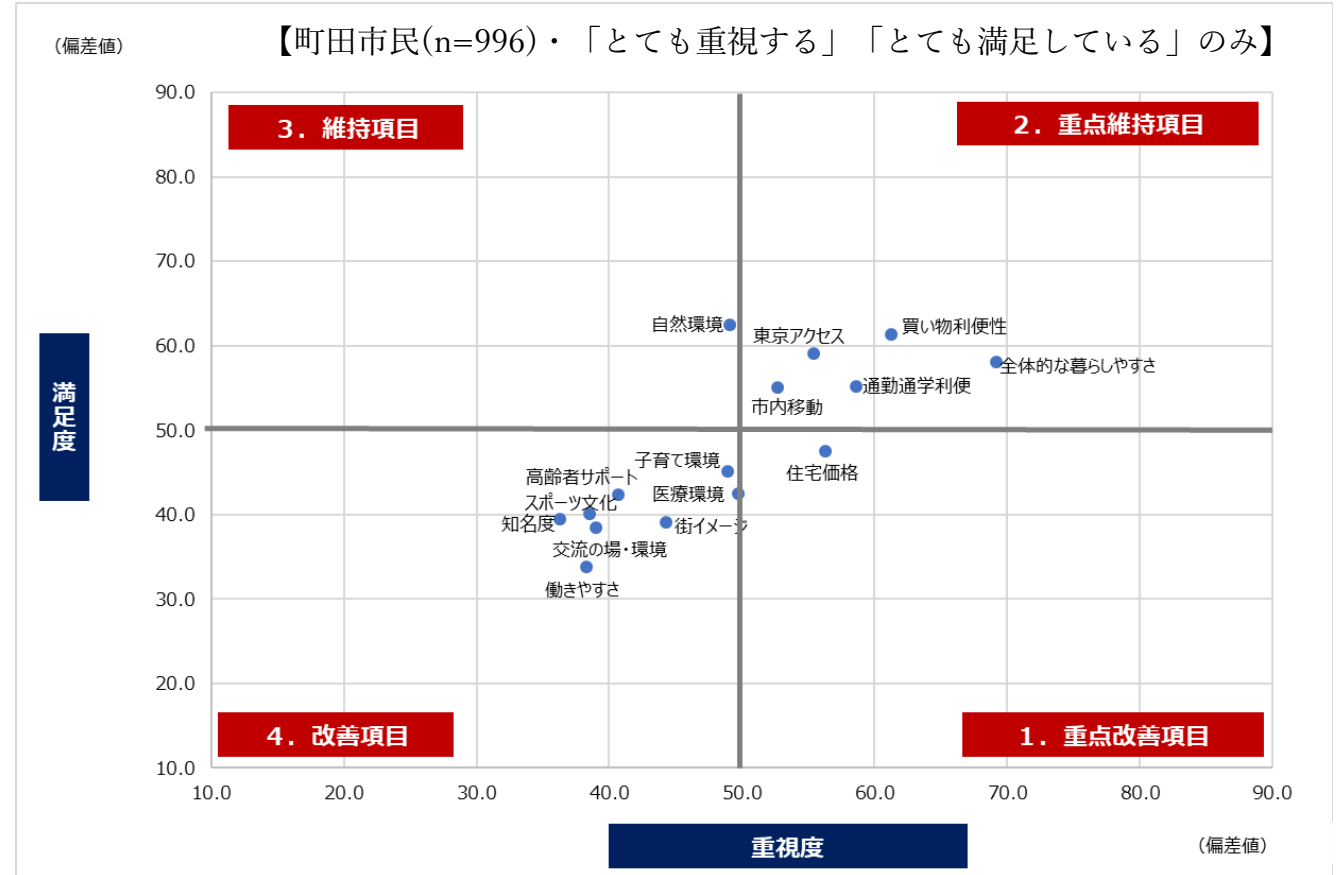


4. 住む街の重視点と満足度 3) 重視点と満足度 ①町田市民全体

町田市民からみて、「住宅価格」「医療環境」は、町田市の魅力向上における『重点改善項目』に挙げられている。

- 「重視点」（要因）と「満足度」（結果）の2つの視点から4つの象限を構成し、評価対象の取り組みの優先順位を検討する、『顧客満足（Customer Satisfaction）ポートフォリオ』と呼ばれる手法がある。ここでは、『とても重視している』『とても満足している』における街の機能・要素の各割合についてそれぞれ偏差値を求め、平均値である「50」を基準として4つの象限を設定している。
- 4つの象限のそれぞれの意味・位置づけは、「重視しており、満足している」（第1象限）が『重点維持項目』、「重視していないが、満足している」（第2象限）が『維持項目』、「重視しているが、満足していない」（第3象限）が『改善項目』、「重視していないが、満足していない」（第4象限）が『重点改善項目』に類するとされる。取り組みの優先順位としては、第4象限から始まって反時計回りとなる。
- 町田市民においては、「全体的な暮らしやすさ・住みやすさ」をはじめ、「買い物利便性」「東京都心へのアクセス性」「通勤通学の利便性」「市内移動のしやすさ」は、『とても重視している』とともに、現在『とても満足している』とされる項目、すなわち『重点維持項目』に類する。すなわち、町田市の魅力の維持向上に資する街の機能・要素である。
- 一方、「住宅価格」については、『とても重視している』にもかかわらず、現在『とても満足している』の評価が低いという『重点改善項目』に類する。町田市の魅力の維持向上において喫緊の課題となる街の機能・要素といえる。

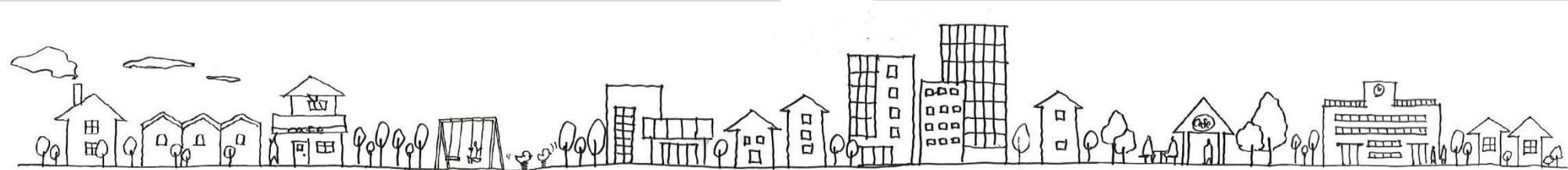
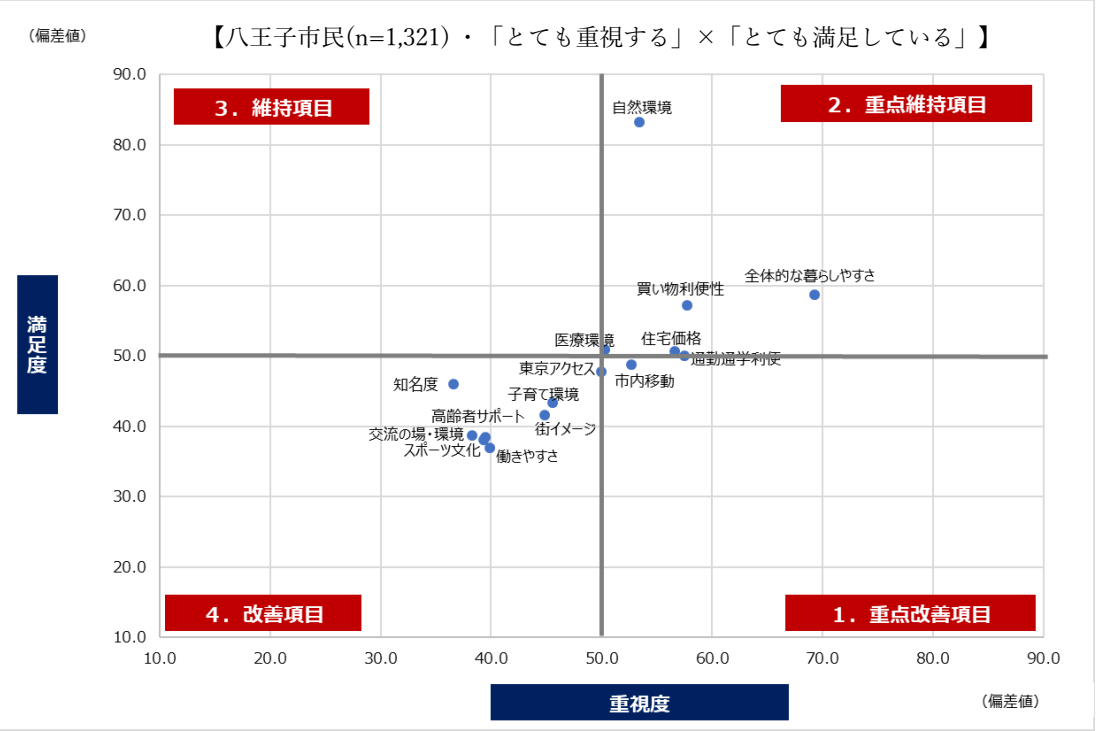
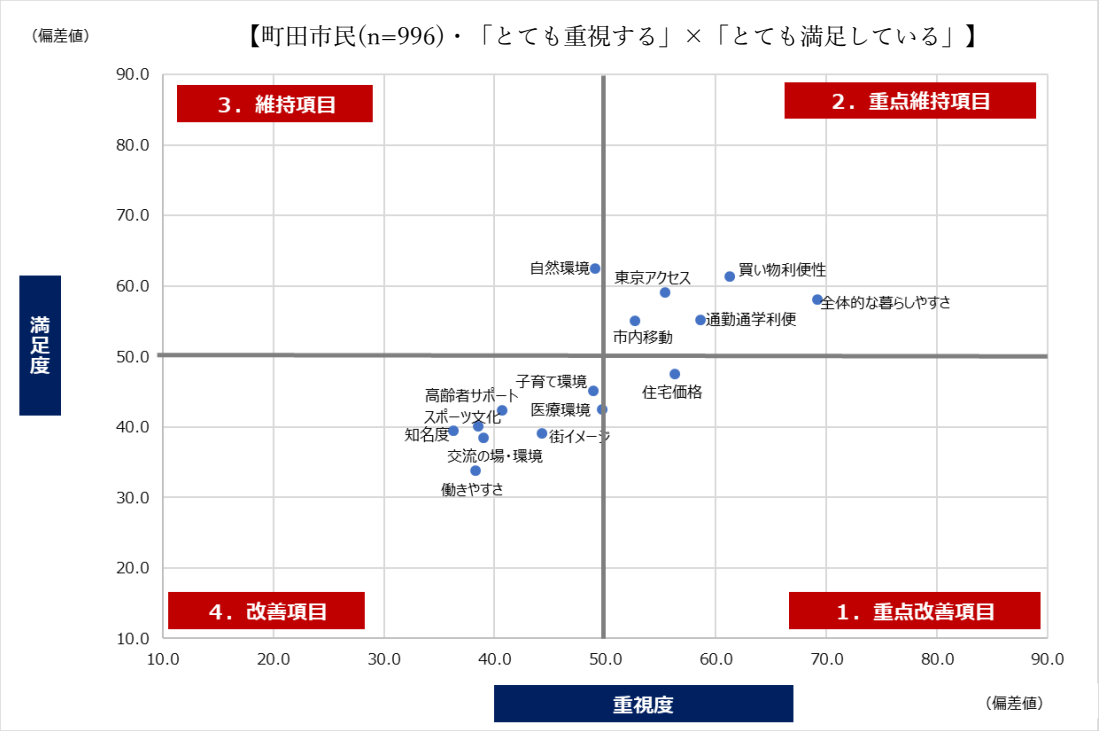
- Q4 あなたは、町田市に住むうえで、次の点を重視していますか。（ひとつずつ）
Q9 あなたは、町田市に住む（住み続ける）上で、次にあげるような点に満足していますか。（ひとつずつ）



4. 住む街の重視点と満足度 3) 重視点と満足度 ② 4 市民比較

- 町田市民からみた『重点改善項目』（『とても重視している』『とても満足している』わけではない）が「住宅価格」だけであるのに対して、隣接する八王子市民からみた『重点改善項目』は、「東京都心へのアクセス」「通勤通学の利便性」「市内の移動のしやすさ」が列挙される。
- なお、町田市民とは異なり、八王子市民からみた『重点維持項目』には「自然環境」「住宅価格」「医療環境」が位置している。

Q4 あなたは、〇〇市に住むうえで、次の点を重視していますか。（ひとつずつ）
Q9 あなたは、〇〇市に住む（住み続ける）上で、次にあげるような点に満足していますか。（ひとつずつ） ※〇〇市：町田市、八王子市、所沢市、柏市

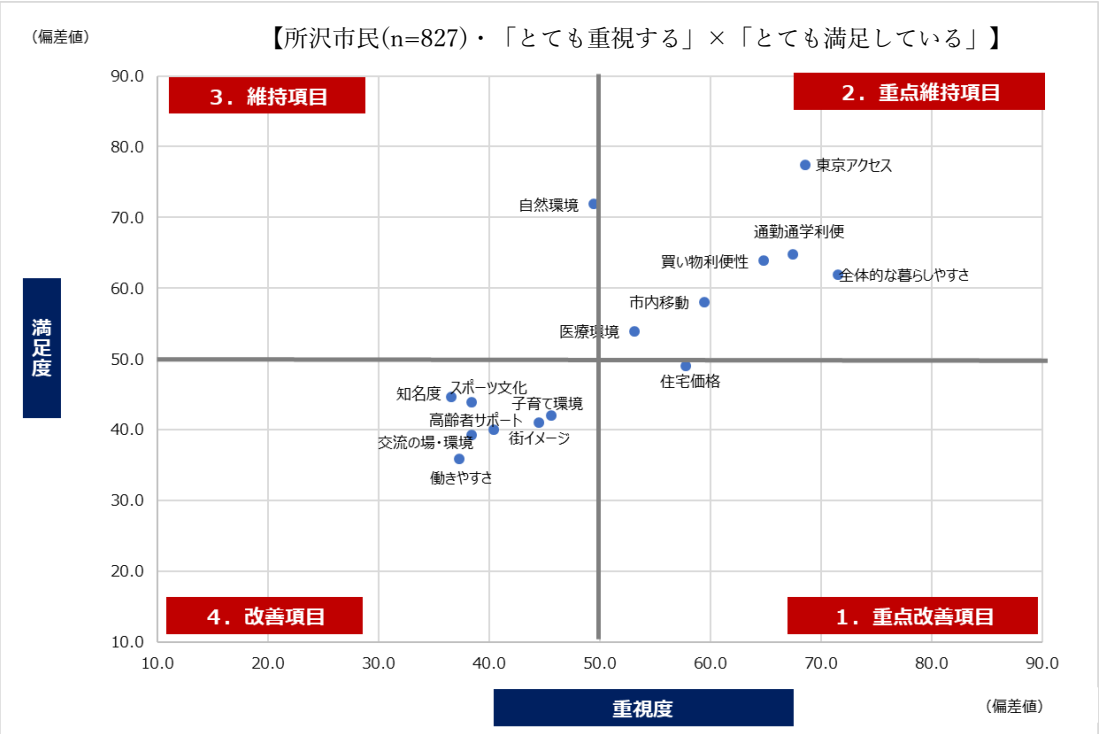
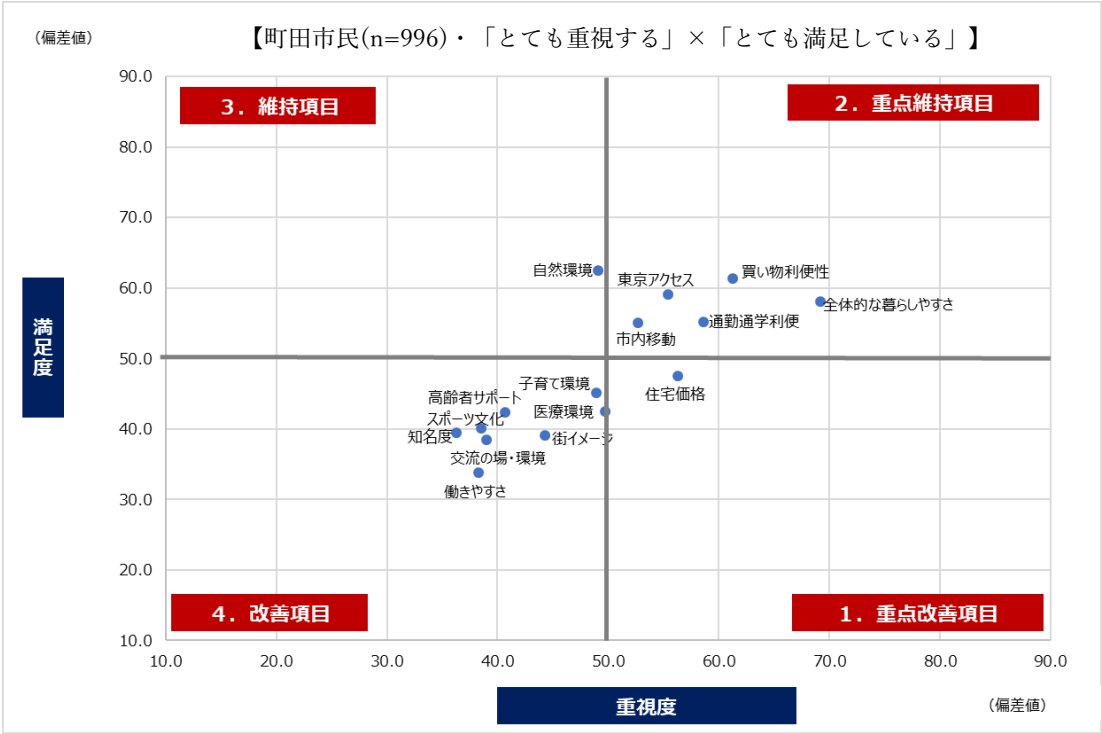


4. 住む街の重視点と満足度 3) 重視点と満足度 ② 4 市民比較

- 所沢市民からみた『重点改善項目』に位置するのは、町田市民と同様に「住宅価格」だけである。
- なお、町田市民とは異なり、所沢市民からみた『重点維持項目』には「医療環境」が位置している。

Q4 あなたは、〇〇市に住むうえで、次の点を重視していますか。（ひとつずつ）

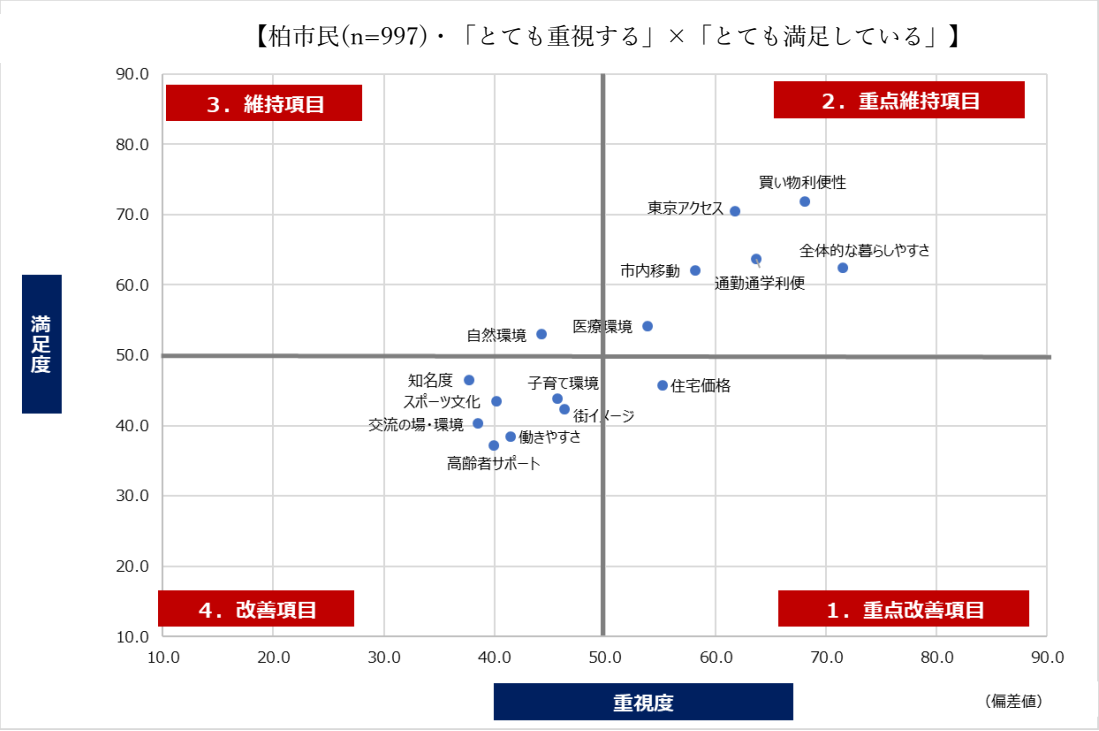
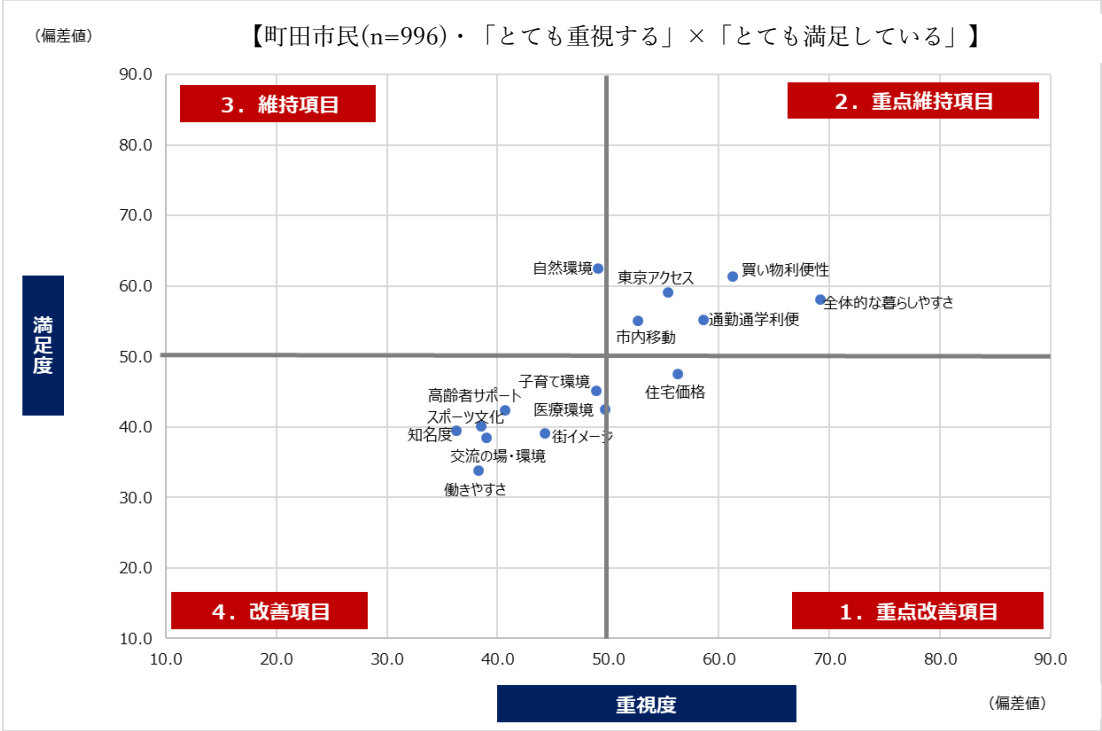
Q9 あなたは、〇〇市に住む（住み続ける）上で、次にあげるような点に満足していますか。（ひとつずつ） ※〇〇市：町田市、八王子市、所沢市、柏市



4. 住む街の重視点と満足度 3) 重視点と満足度 ② 4 市民比較

- 柏市民からみた『重点改善項目』に位置するのは、町田市民と同様に「住宅価格」である。
- なお、町田市民とは異なり、柏市民からみた『重点維持項目』には「医療環境」が位置している。

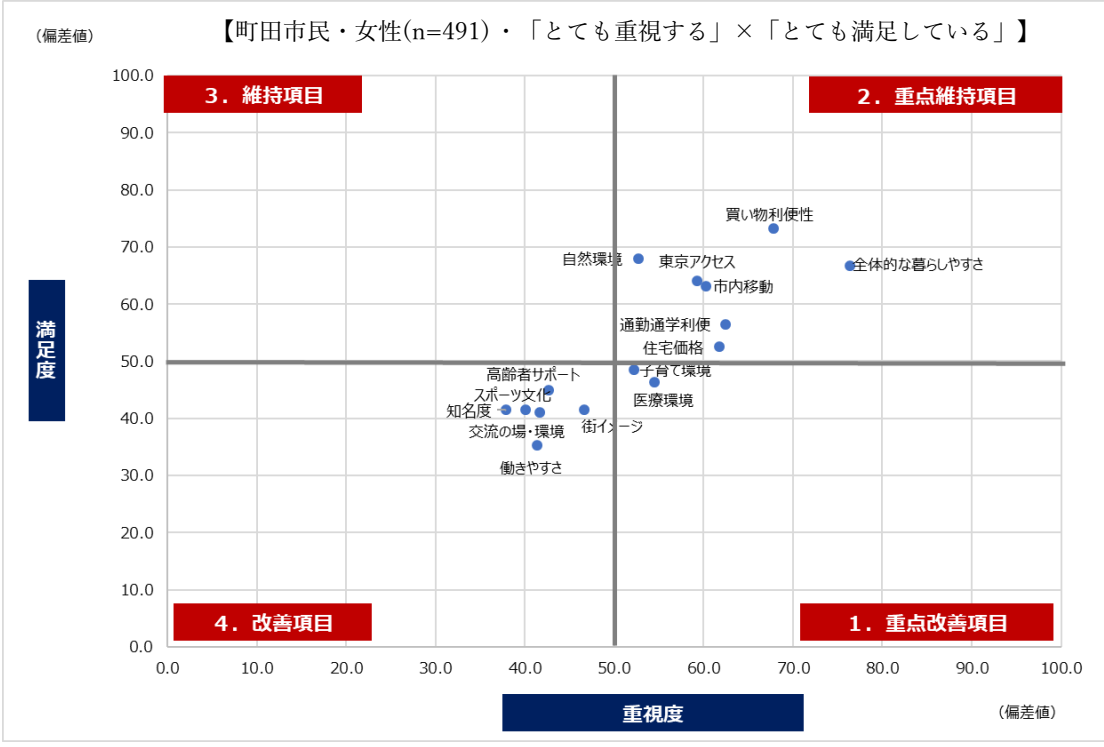
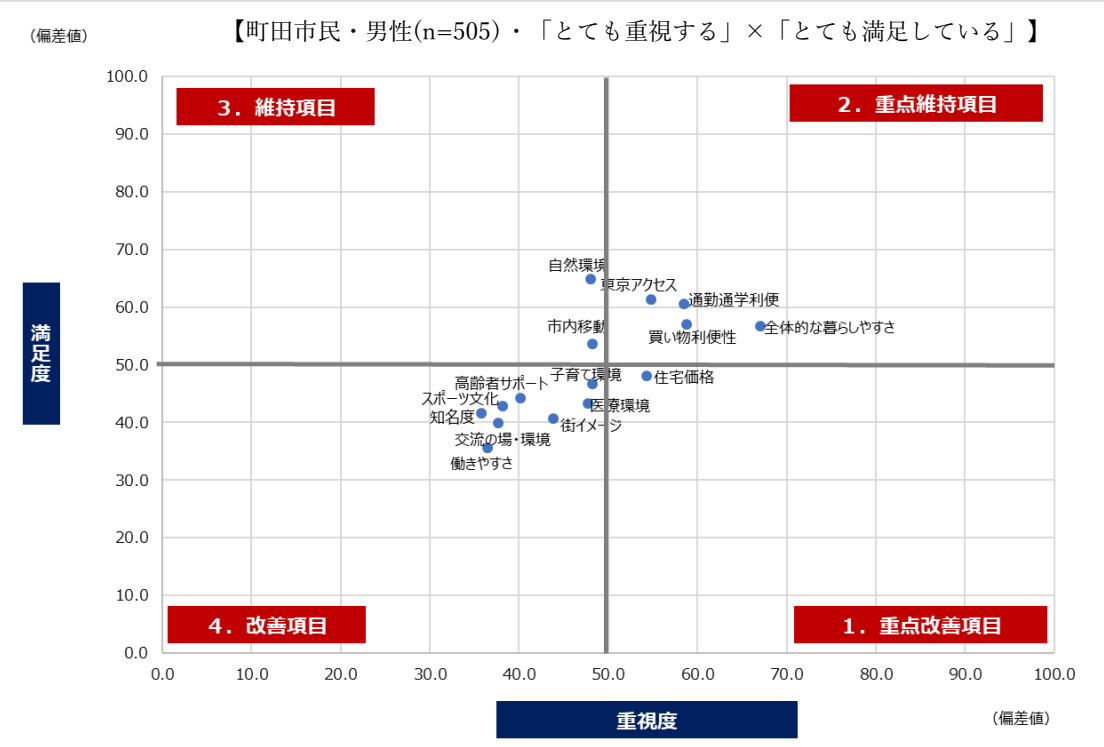
Q4 あなたは、〇〇市に住むうえで、次の点を重視していますか。（ひとつずつ）
Q9 あなたは、〇〇市に住む（住み続ける）上で、次にあげるような点に満足していますか。（ひとつずつ） ※〇〇市：町田市、八王子市、所沢市、柏市



4. 住む街の重視点と満足度 3) 重視点と満足度 ③町田市民のみ・属性分析（性別）

- 町田市在住の男性をみると、特に「住宅価格」だけが町田市の魅力向上における『重点改善項目』に位置している。
- 町田市在住の女性をみると、「医療環境」と「子育て環境」が、町田市の魅力向上における『重点改善項目』に位置している

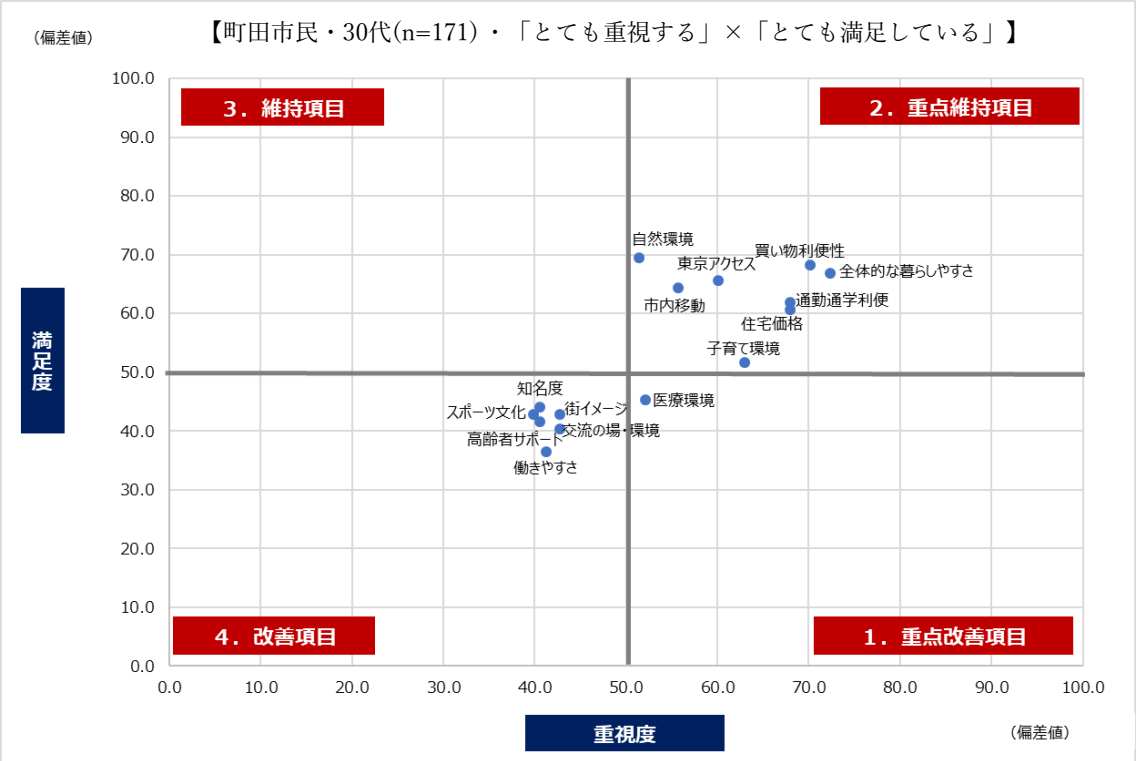
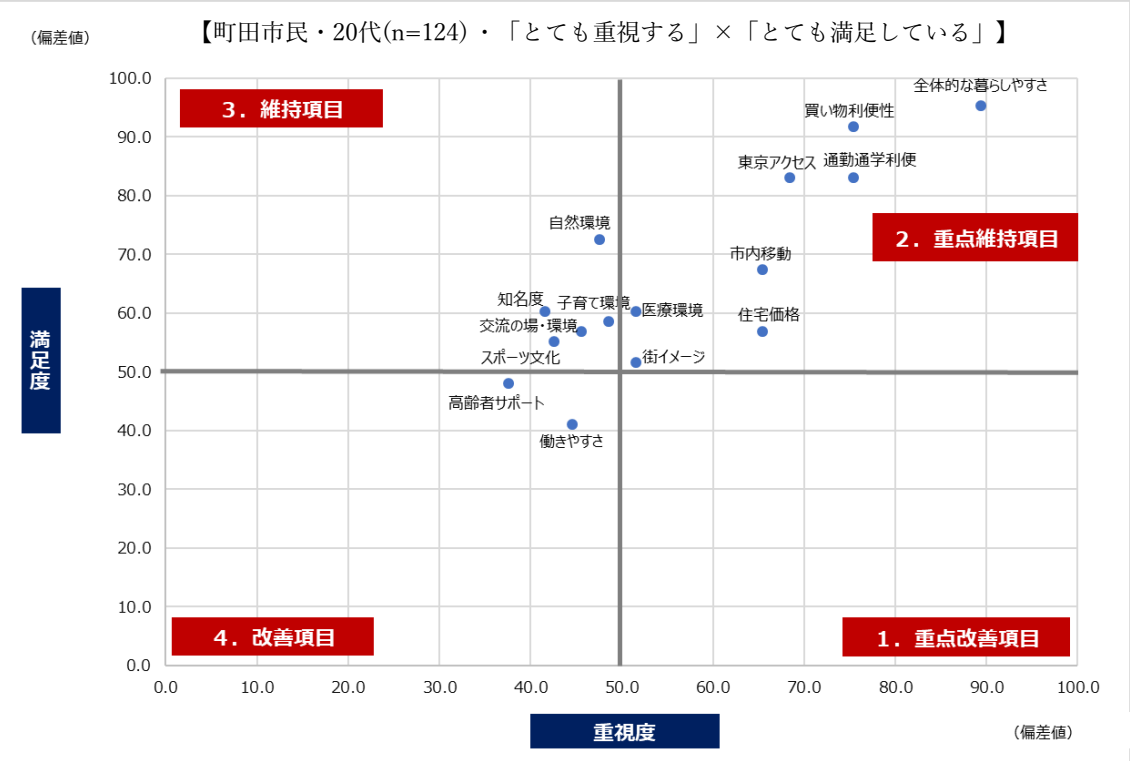
Q4 あなたは、町田市に住むうえで、次の点を重視していますか。（ひとつずつ）
Q9 あなたは、町田市に住む（住み続ける）上で、次にあげるような点に満足していますか。（ひとつずつ）



4. 住む街の重視点と満足度 3) 重視点と満足度 ③町田市民のみ・属性分析（年代別）

- 町田市在住の20代では『重点改善項目』に位置する項目はない。なお、他の年代とは異なり『とても重視している』の評価が低いものの、現在『とても満足している』項目が5項目ある。
- 町田市在住の30代では、特に「医療環境」だけが、町田市の魅力向上における『重点改善項目』に位置している。

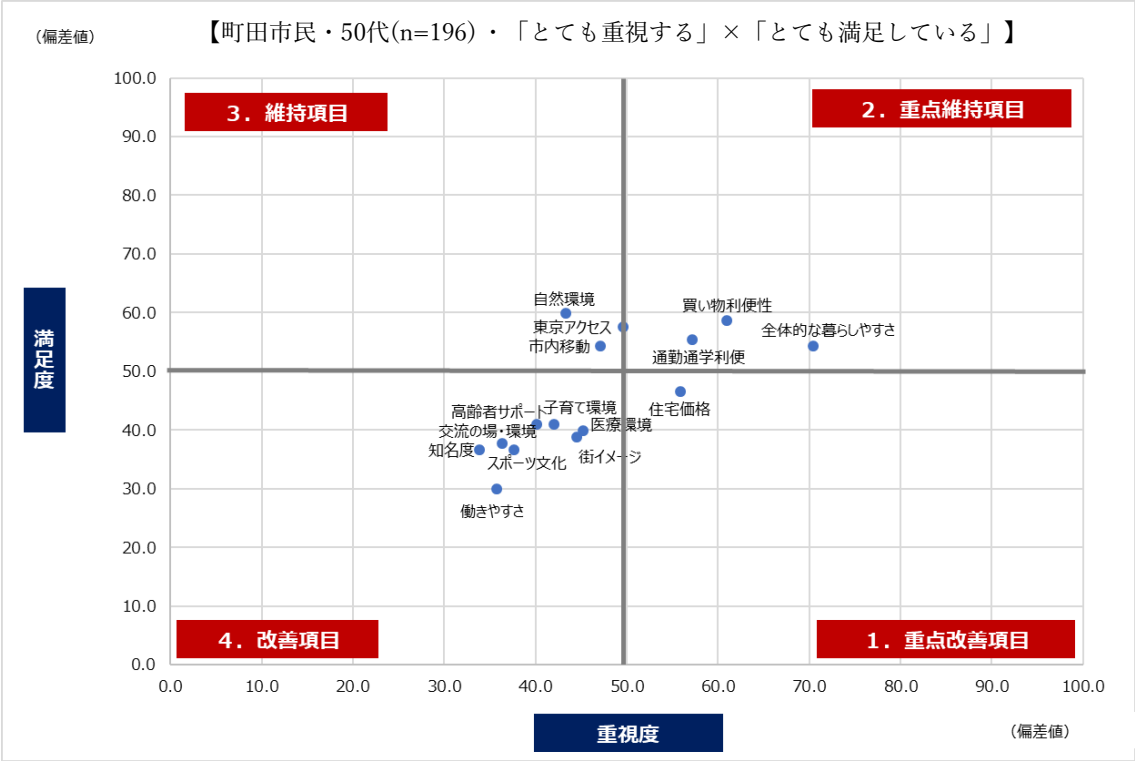
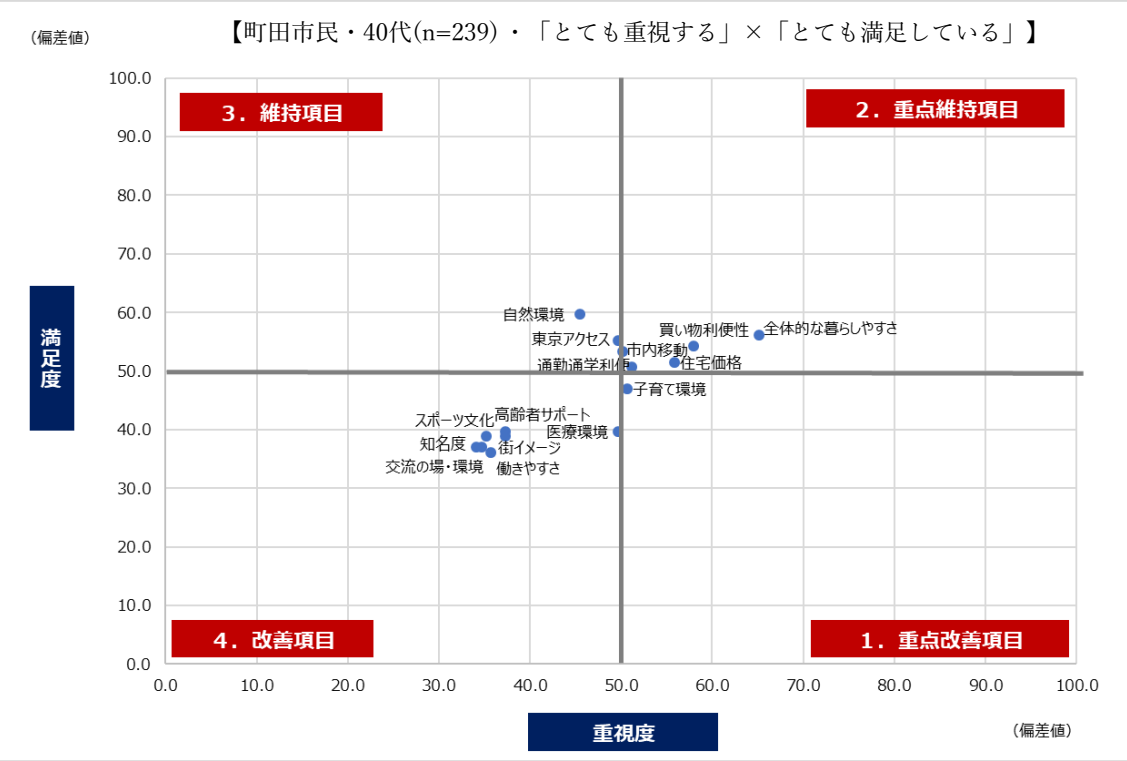
Q4 あなたは、町田市に住むうえで、次の点を重視していますか。（ひとつずつ）
Q9 あなたは、町田市に住む（住み続ける）上で、次にあげるような点に満足していますか。（ひとつずつ）



4. 住む街の重視点と満足度 3) 重視点と満足度 ③町田市民のみ・属性分析（年代別）

- 町田市在住の40代では、特に「子育て環境」だけが、町田市の魅力向上における『重点改善項目』に位置している。
- 町田市在住の50代では、特に「住宅価格」だけが、町田市の魅力向上における『重点改善項目』に位置している。

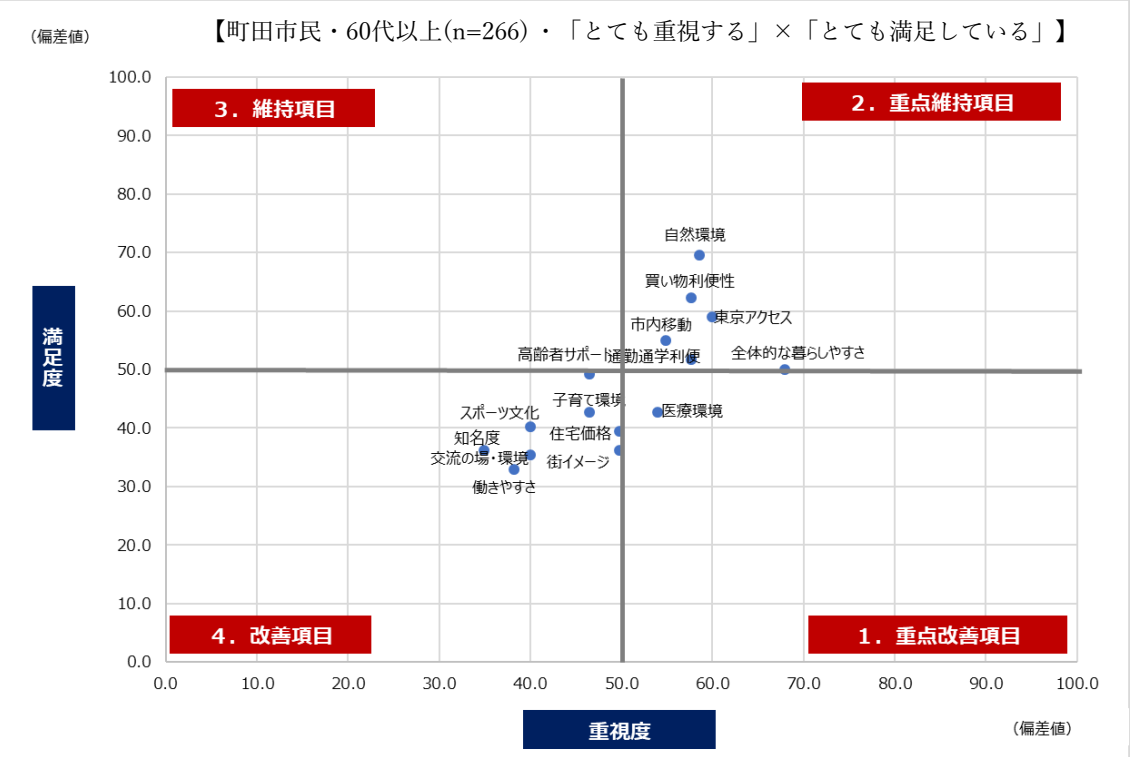
Q4 あなたは、町田市に住むうえで、次の点を重視していますか。（ひとつずつ）
Q9 あなたは、町田市に住む（住み続ける）上で、次にあげるような点に満足していますか。（ひとつずつ）



4. 住む街の重視点と満足度 3) 重視点と満足度 ③町田市民のみ・属性分析（年代別）

➤ 町田市在住の60代以上では、特に「医療環境」だけが、町田市の魅力向上における『重点改善項目』に位置している。

- Q4 あなたは、町田市に住むうえで、次の点を重視していますか。（ひとつずつ）
Q9 あなたは、町田市に住む（住み続ける）上で、次にあげるような点に満足していますか。（ひとつずつ）



	【重点改善項目】	【重点維持項目】
20代：	なし	全体的な暮らしやすさ・住みやすさ、買い物利便性、通勤通学の利便性、東京都心へのアクセス性、住宅価格、市内の移動のしやすさ、医療環境、街イメージ
30代：	医療環境	全体的な暮らしやすさ・住みやすさ、買い物利便性、住宅価格、通勤通学の利便性、東京都心へのアクセス性、自然環境、市内の移動のしやすさ、子育て環境
40代：	子育て環境	全体的な暮らしやすさ・住みやすさ、買い物利便性、住宅価格、通勤通学の利便性
50代：	住宅価格	全体的な暮らしやすさ・住みやすさ、買い物利便性、通勤通学の利便性
60代以上：	医療環境	全体的な暮らしやすさ・住みやすさ、東京都心へのアクセス、自然環境、買い物利便性、市内の移動のしやすさ、通勤通学の利便性

※青字：年代を通じて共通している項目



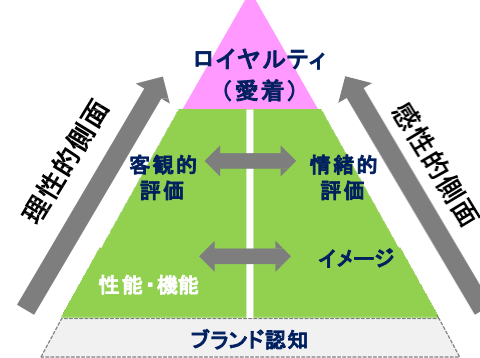
5. 都市ブランド・アプローチ 1) 基本的な考え方

街の認知⇒街の風景の記憶⇒街の心象⇒評価⇒愛着、
という都市ブランドの生成過程を前提とする。

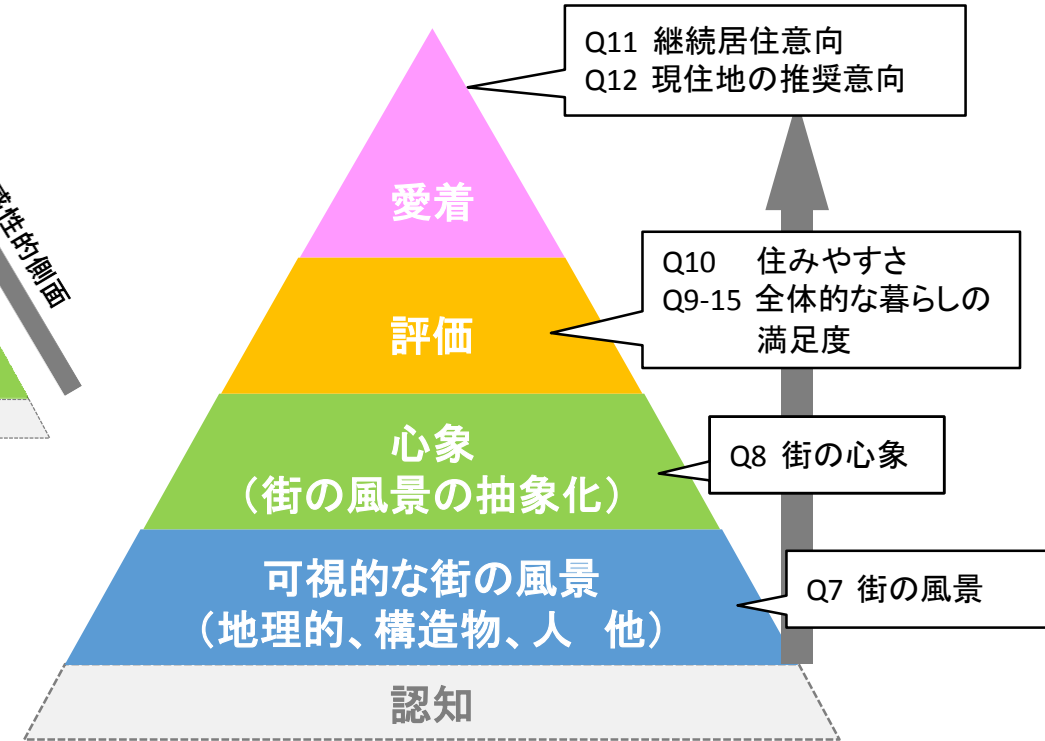
- ブランド・エクイティ（資産）に関する研究は、米国カリフォルニア大学バークレー校のデービッド・A・アーカー（David Allen. Aaker）教授が1991年に著した『ブランド・エクイティ戦略- Managing Brand Equity』において提唱されている。
- その後、「強いブランドとは、そのブランドを思い浮かべた際に何かしらの連想が頭の中に思い浮かぶことが多い」という前提から、より実用的なブランディング手法として、米国ダートマス大学のケビン・L・ケラー（Kevin Lane Keller）教授が、顧客視点による「ブランド・エクイティ・ピラミッド」というフレームワークを提唱している。
- この「ブランド・エクイティ・ピラミッド」では、『レゾナンス』という認知を経て、理性（機能）的側面と情緒的側面の2つのアプローチから理解が深度化され、それぞれの評価を経て『ロイヤルティ（愛着心、強固な関係性の形成）』に至る、というモデルである。
- この考え方を援用して、人々における都市ブランドの生成過程として「街の認知⇒ 街の風景（物象の記憶）⇒ 街の心象（抽象化された記憶）⇒ 評価⇒ 愛着心（継続居住、居住の推奨）」という仮説を設定している。
- なお、本調査は町田市民を含む4市民を対象としていることから、「街の認知」段階は所与のものと考えられる。

【参考】

ブランド・エクイティ・ピラミッド
(Kevin Lane Keller)



【都市ブランドの生成過程仮説】

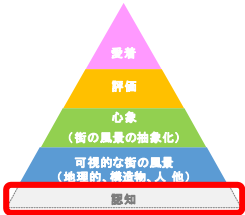


5. 都市ブランド・アプローチ 2) 認知・記憶 (自由記述＝純粹想起・再生法) ① 4 市民・上位20比較

- 町田市民を含む4市民における、現住する市の物象・事象の記憶（10%以上の記述）をみると、町田市民では「自然」という抽象的なものが最上に挙げられる。これに対して、八王子市民では「高尾山」と「自然」、所沢市民では「所沢航空記念公園」と「メットライフドーム（埼玉西武ライオンズの本拠地となる野球場）」、柏市民では「（Jリーグ）柏レイソル」といったように、具体的な物象が挙げられている。このうち、八王子市民の「高尾山」、所沢市民の「所沢航空記念公園」は、それぞれ回答者の25%が想起するほどの「街の風景」といえる。
- 一方、町田市民が最上位に想起する「自然」は、他の市民でも5位以内に挙げている抽象的なものであり、“町田市ならではの”コト・モノ・ヒト・バ（場、施設）の記憶は希薄といえる。

Q6 あなたからみて、〇〇市で自慢できる、あるいは誇りに思うような施設、事柄、活動はなにですか。3つまで挙げてください。

※〇〇市：町田市、八王子市、所沢市、柏市



【町田市民(n=996)】				【八王子市民(n=1,321)】				【所沢市民(n=827)】				【柏市民(n=997)】			
順	キーワード (集約化後)	件数	%	順	キーワード (集約化後)	件数	%	順	キーワード (集約化後)	件数	%	順	キーワード (集約化後)	件数	%
1	自然	101	10.1%	1	高尾山	353	26.7%	1	所沢航空記念公園	209	25.3%	1	柏レイソル	171	17.2%
2	グランベリーパーク	59	5.9%	2	自然	186	14.1%	2	メットライフドーム	92	11.1%	2	自然	56	5.6%
3	緑・緑地	47	4.7%	3	八王子祭	63	4.8%	3	埼玉西武ライオンズ	76	9.2%	3	商業施設	42	4.2%
4	交通アクセス	42	4.2%	4	公園	46	3.5%	4	都心アクセス	52	6.3%	4	都心・東京アクセス	40	4.0%
5	町田 薬師池公園	42	4.2%	5	緑	46	3.5%	5	自然	42	5.1%	5	柏の葉公園	34	3.4%
6	FC町田ゼルビア	35	3.5%	6	都会と田舎のバランス	40	3.0%	6	トトロの森	40	4.8%	6	高島屋	29	2.9%
7	町田リス園	34	3.4%	7	学園都市	37	2.8%	7	交通の便	30	3.6%	7	手賀沼	27	2.7%
8	駅周辺商業	32	3.2%	8	交通アクセス	32	2.4%	8	狭山湖・多摩湖	23	2.8%	7	東京大学・柏の葉キャンパス	27	2.7%
9	商業施設	28	2.8%	9	著名芸能人の出身地	31	2.3%	9	公園	22	2.7%	9	交通利便	24	2.4%
10	公園	24	2.4%	10	武蔵野陵	25	1.9%	10	さくらニュータウン	19	2.3%	10	対東京立地	21	2.1%
10	都心アクセス	24	2.4%	11	オリンパスホール	23	1.7%	10	ミュージズ	19	2.3%	10	買い物利便	21	2.1%
12	都会と田舎の両面	21	2.1%	12	アウトレット	21	1.6%	12	西武園ゆうえんち	16	1.9%	12	柏駅	19	1.9%
13	買い物利便	19	1.9%	13	ラーメン	21	1.6%	13	グランエミオ	12	1.5%	13	祭り	18	1.8%
14	町田駅	17	1.7%	14	商業施設	17	1.3%	13	緑	12	1.5%	14	市内完結	17	1.7%
15	国際版画美術館	16	1.6%	15	都心アクセス	16	1.2%	15	所沢駅ビル (再開発中)	10	1.2%	15	ららぽーと	16	1.6%
15	川	16	1.6%	16	ゆったり・ほっこり	15	1.1%	15	生活しやすい	10	1.2%	15	公園	16	1.6%
17	福祉	15	1.5%	17	物価	14	1.1%	15	都会と田舎のバランス	10	1.2%	17	都会と田舎の両面	14	1.4%
18	図書館	14	1.4%	18	買い物利便	13	1.0%	18	治安が良い	9	1.1%	17	柏の葉キャンパス	14	1.4%
19	子育て福祉	13	1.3%	19	住みやすさ	12	0.9%	18	所沢祭り	9	1.1%	17	緑	14	1.4%
19	市内で完結	13	1.3%	20	鉄道アクセス	11	0.8%	18	商業施設	9	1.1%	20	便利	13	1.3%
	思い浮かばない／特にない 他	375	37.7%		思い浮かばない／特にない 他	445	33.7%	18	西武グループ	9	1.1%		思い浮かばない／特にない 他	381	38.2%
									思い浮かばない／特にない 他	265	32.0%				



5. 都市ブランド・アプローチ 2) 認知・記憶（自由記述）の構造化 ①町田市民全体

町田市民の町田市に対する認知状況をテキストマイニング分析を行うと、「町田」「駅前商業施設」「自然+施設」「交通アクセス」「薬師池公園」の5つに体系化される。

- 自由記述（純粹想起）で得られた「言葉」について、テキストマイニング手法を通じて、想起された「言葉」の組み合わせを可視化する「共起ネットワーク図」を作成する。これによると、町田市民の認知構造は、『町田』『駅前商業施設』『自然+施設』（都内、横浜との）交通アクセス』『薬師池公園』という5つの「言葉のグループ」からなることがわかる。
- 『町田』のグループでは、「グランベリーパーク」「リス（園）」「（Jリーグ）ゼルビア」などが、副次的キーワードとして浮かんでくる。
- 『駅前商業施設』のグループでは、「買い物」「駅前」「便利」「揃う」という施設機能、「駅」「周辺」「ビル」という場所、を示す副次的キーワードが抽出される。
- 『自然+施設』では、「自然」と「施設」という副次的キーワードの下に、それぞれ「多い（自然、緑の量）」「緑」「豊か」というグループと、「商業」「充実」「子育て」というグループが連関している。
- 『交通アクセス』では、「交通」「電車」という乗り物、「都心」「都内」「横浜」という場所、評価としての「便」「良い」が整理される。
- 『薬師池公園』については、「公園」「池」という姿が副次キーワードとして抽出される。

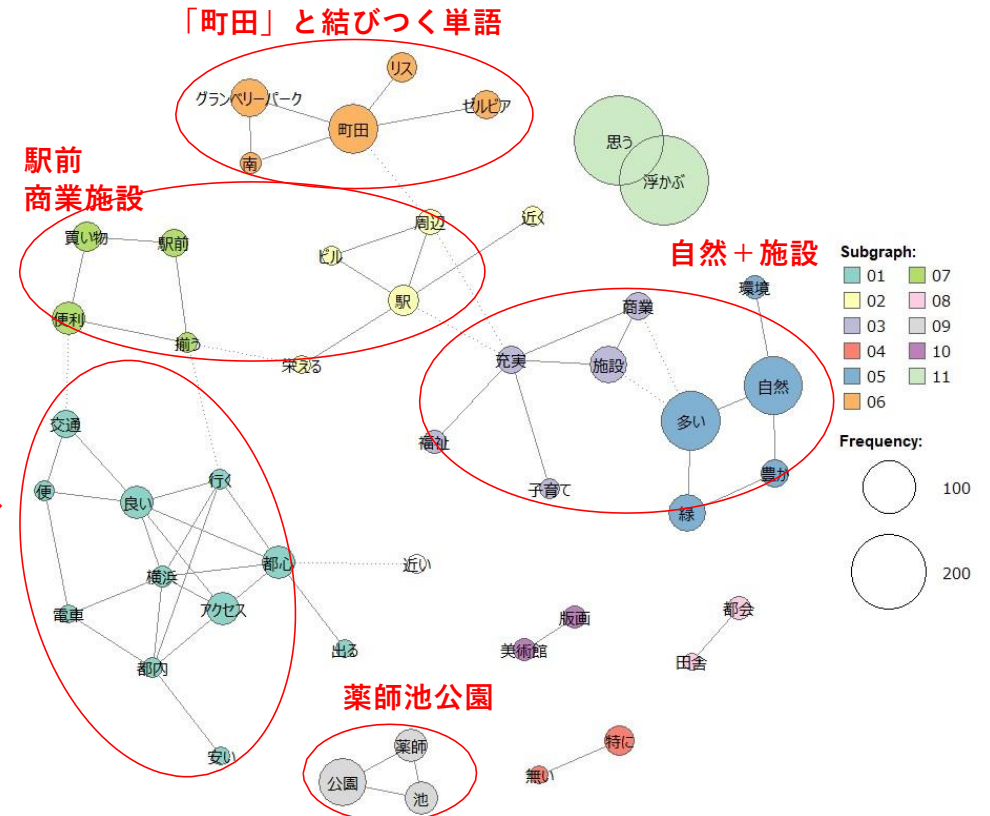
Q6 あなたからみて、町田市で自慢できる、あるいは誇りに思うような施設、事柄、活動はなにですか。3つまで挙げてください。

【町田市民のみ(n=996)】

共起ネットワーク図

あなたからみて、町田市で自慢できる、あるいは誇りに思うような施設、事柄、活動など、どのようなものを教えてください。
(Q6S1FA)

交通アクセス
都内・横浜



5. 都市ブランド・アプローチ 2) 認知・記憶（自由記述）の構造化 ② 4 市民比較

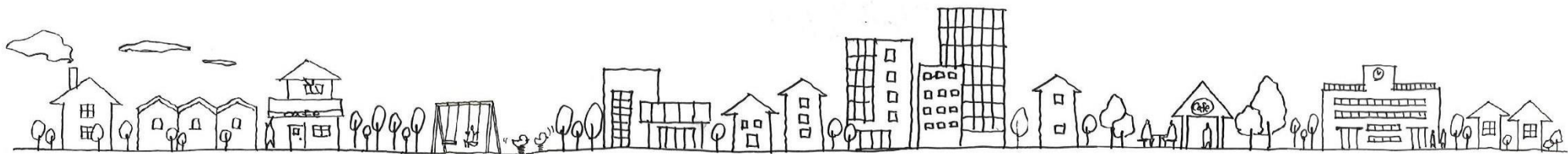
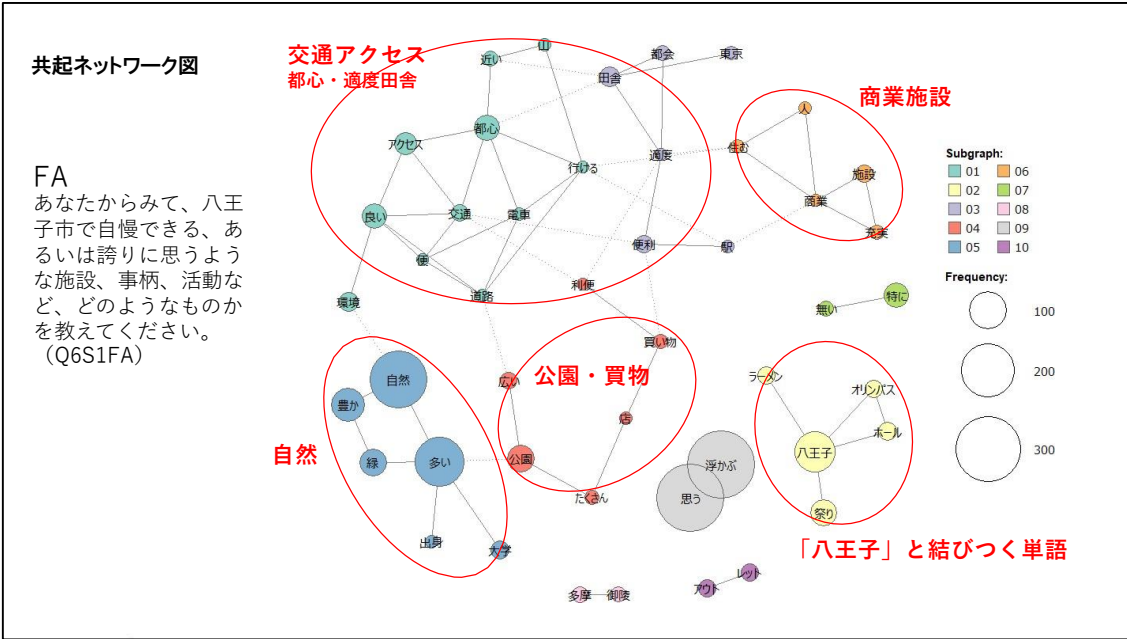
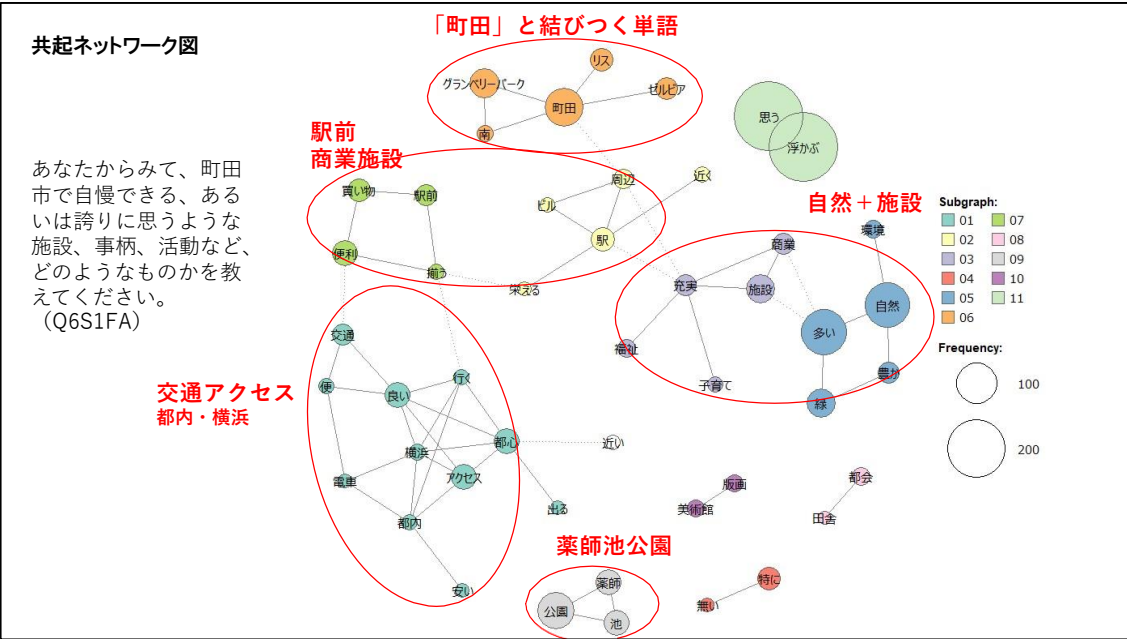
町田市民と八王子市民では、「交通アクセス」「自然」「商業施設」という『言葉』のグループが共通してみられる。

- 町田市民と八王子市民では、「（都内との）交通アクセス」「自然」「商業施設」が共通してみられる『言葉のグループ』となっている。
- なお、『言葉のグループ』の数は、町田市民、八王子市民のいずれも5つである。

Q6 あなたからみて、〇〇市で自慢できる、あるいは誇りに思うような施設、事柄、活動はなにですか。3つまで挙げてください。
※〇〇市：町田市、八王子市、所沢市、柏市

【町田市民(n=996)】

【八王子市民(n=1,321)】



5. 都市ブランド・アプローチ 2) 認知・記憶（自由記述）の構造化 ② 4 市民比較

町田市民と所沢市民では、「交通アクセス」「自然」が共通してみられる。所沢市民の特色は、「西武グループ」という固有名詞を想起している点である。

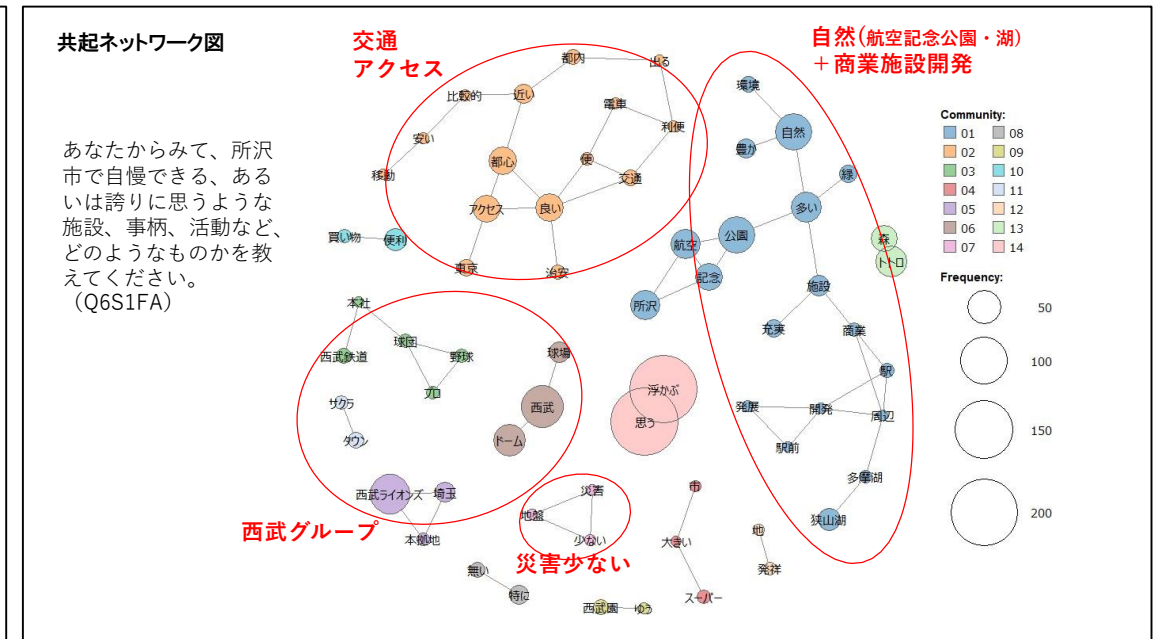
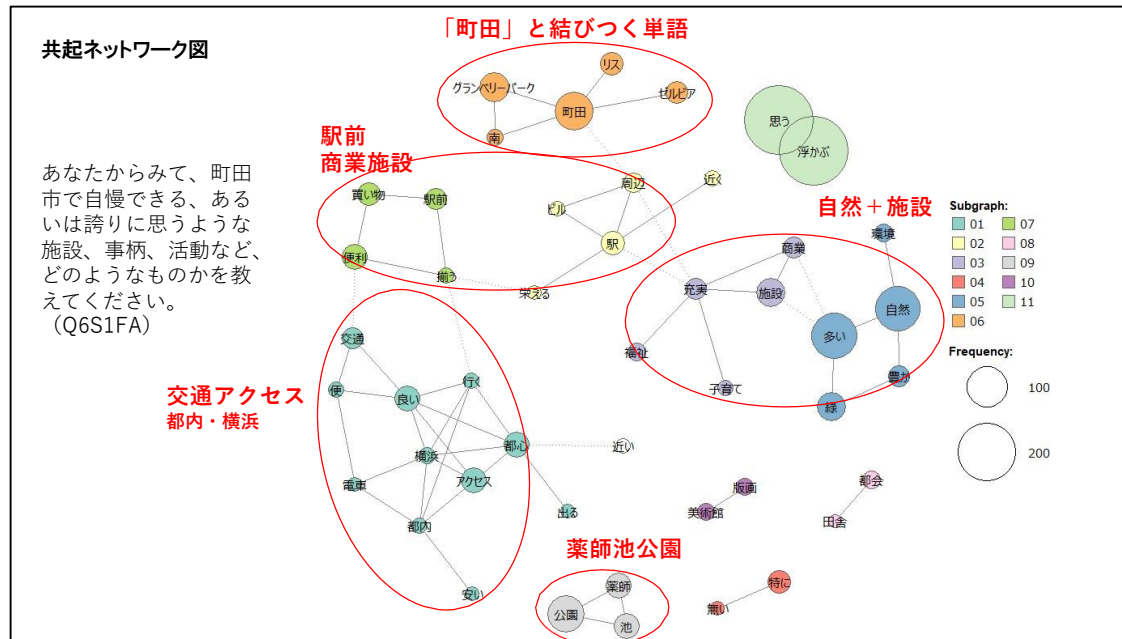
- 町田市民と所沢市民では、「交通アクセス」や、何からの施設と連動する「自然」という『言葉のグループ』が共通してみられる。なお、所沢市民における『言葉のグループ』は4つである。
- 所沢市民では、「西武グループ」という企業グループ（固有名詞）が、そのまま『言葉のグループ』として出現していることが特徴となっている。

Q6 あなたからみて、〇〇市で自慢できる、あるいは誇りに思うような施設、事柄、活動はなにですか。3つまで挙げてください。

※〇〇市：町田市、八王子市、所沢市、柏市

【町田市民(n=996)】

【所沢市民(n=827)】



5. 都市ブランド・アプローチ 2) 認知・記憶 (自由記述) の構造化 ② 4 市民比較

町田市民と柏市民では、「交通アクセス」「自然」が共通してみられる。なお、柏市民における特色は、個別具体的な事柄を多数想起している点である。

- 町田市民では5つの『言葉のグループ』であるが、柏市民では8つの『言葉のグループ』となる。なお、「交通アクセス」「自然」というグループは、町田市民と柏市民で共通してみられる。
- 柏市民の場合、「国立病院」や「手賀沼花火」「東大柏の葉キャンパス」「柏駅」といったように、具体的な名称の言葉が複数抽出されている。

Q6 あなたからみて、〇〇市で自慢できる、あるいは誇りに思うような施設、事柄、活動はなにですか。3つまで挙げてください。
※〇〇市：町田市、八王子市、所沢市、柏市

【町田市民(n=996)】

【柏市民(n=997)】

