

## SNS を活用した広報および集客対策について

古賀里帆

(横浜市立野毛山動物園)

野毛山動物園は公式 Twitter アカウントを用いて動物園の動物情報やイベント情報を発信している。本研究では、2021 年度に公式 Twitter を用いて実施した 3 種類のキャンペーンでの集客対策改善例の洗い出しおよび、公式 Twitter での注目されやすい情報発信の方法について分析した。実施したキャンペーンは“世界キツネザルの日”、“世界アrikイの日”、“キリン「そら」誕生日”の 3 種類であり、各キャンペーンではクイズ機能を用いてクイズを実施した。クイズおよびクイズの回答では、他の投稿と比較して、インプレッション数が高い傾向にあった。しかし、クイズ回答者のプレゼント交換率はどのキャンペーンでも低い結果となった。また、キャンペーンに関連する投稿とキャンペーンに関連しない人気投稿とのインプレッション数による比較では、人気投稿のインプレッション数が大きくなることが明らかとなった。さらに、野毛山動物園では毎月多種多様な動物の情報を投稿しているが、インプレッション数から見た、月別人気投稿の集計で最も多かった動物種はレッサーパンダであった。レッサーパンダのうち特に上位の件数であったのは、誕生・死亡・誕生日祝い・移動といった個体に関する情報の投稿であった。普及活動の一環としての動物情報発信については広く周知された一方で、令和 3 年度に実施したキャンペーンの集客効果は小さかったことから、今後は公式 Twitter を用いたキャンペーン実施の際には、SNS のみならず公式ホームページや看板での告知を行い、集客を促すように SNS との連携企画を実施することとする。