

観光で旅行者が満足感を得る要因は何か

1200551 吉本 圭吾

高知工科大学 経済・マネジメント学群

1. 概要

観光地では観光客を呼び込むために、様々な人が絶え間ない努力をし、魅力を伝え、観光地像を形成している。先行研究では、これらの観光地像が観光客の期待となり、観光地を選択する要素として重要な要素となっていると記されている。

本研究では、既存研究を参考にし、期待要素以外が観光の満足度の主要部分を占める事例はあるか否かをインタビュー調査を用いて明らかにした。分析の結果、期待要素以外が観光の満足度の主要部分を占めたことが明らかになった。

2. 既存研究

羽生・森田・小久保・十代田・津々見(2006)では、観光客が来訪に際し期待している観光地の構成要素(=期待要素)が実際に観光客に満足を与えたのか、という観点から観光体験を分析している。

期待要素	総数		期待以上		期待通り		期待外れ		
	数	%	数	%	数	%	数	%	
宮島	厳島神社(大鳥居)	74	67.3%	12	16.2%	53	71.6%	9	12.2%
	歴史・文化・自然	13	11.8%	5	38.5%	5	38.5%	3	23.1%
	宮島水族館	6	5.5%	0	0.0%	3	60.0%	2	40.0%
	宮島の町並み	4	3.6%	0	0.0%	3	75.0%	1	25.0%
	瀬戸内海に浮かぶ島	3	2.7%	0	0.0%	2	66.7%	1	33.3%
	自然が残る島	1	0.9%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
	弥山(ロープウェイ)	1	0.9%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
	味覚・お土産	1	0.9%	0	0.0%	1	100%	0	0.0%
	特になし	7	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	計	110	100.0%	17	16.7%	69	67.6%	16	15.7%

図1 観光客の期待要素と観光後の評価

(羽生・森田・小久保・十代田・津々見, 2006)

図1では観光客の期待要素と観光後の評価を3段階評価で表している。

3. 研究の背景・目的

私は、図1の結果に対して、観光地の満足度は、期待要素

の3段階評価だけで測定できるのか、疑問に思った。理由は、観光客は満足した理由は人それぞれ異なり、それを理解しないで人々の観光の満足度というのは、真に測れるものではないと思ったからである。

そこで本研究では、インタビュー調査を行い、旅行者に細部まで話を聞く。それを踏まえ、期待要素以外が観光の満足度の主要部分を占める事例はあるか否かを明らかにすることを目的とする。

4. 研究方法

4.1 調査場所の選定とその概要

本研究では、先行研究との比較をするため、場所を広島県の宮島に設定した。

宮島(広島県佐伯郡宮島町)は松島・天橋立とならび、日本三景のひとつとして知られる景勝地である。古代から島そのものが自然崇拝の対象だったとされ、平安時代末期以降は厳島神社の影響力の強さや海上交通の拠点としての重要性からたびたび歴史の表舞台に登場した。江戸時代中期からは、日本屈指の観光地として栄えてきた。

4.2 インタビュー調査の概要

時期は問わず、宮島観光をしたことがある二人の本学生徒に対してインタビュー調査を行った。なお、今回は二人の名称をM氏とT氏に統一する。

事例1 本学3年生 M氏(2019/11/14) (約75分)

事例2 本学3年生 T氏(2019/11/19) (約93分)

インタビューの音声は全て録音し、書き起こしを行った。書き起こしのページ数は事例1では、A4用紙10ページ、事例2では、A4用紙14枚である。

今回、各事例の出来事に関して、以下のポイントに注目してインタビューを行った。

① 最も印象に残ったこと

② 印象に残った出来事に関して、過去に呼び起こされる

記憶はないか

③ 期待要素とそれ以外が満足度の上昇に繋がった理由

4.3 インタビュー調査の手順

初めに、旅行の大まかな話を時系列順に話してもらおう。それから、時系列順に細部まで話を聞いていく。

5. 事例1 M氏（本学3年生）

下記の事例は、インタビュー調査の概要で示した①, ②, ③に該当するものを以下に記した。

M氏は幼稚園の頃からよく祖母の神社の掃除について行き、神社で遊んでいた。M氏は神社を身近なものに感じ、神社独特の静かな雰囲気に惹かれていた。

M氏が小学2年生の時、家族で広島旅行に行くことになった。父に前もって宮島に神社を見に行くと言われた彼は、それを楽しみとは思った。しかし、県外で神社を見に行くことが想像できず、「ちらっと見るだけだろう」と思い、旅行の重要要素だとは感じていなかった。

宮島観光当日、厳島神社を見たM氏は、神社のイメージ、形が違い、新しい形の神社が見ることができ、より神社に対する興味が高まった。その反面、今まで感じたことのある神社独特の空気感も感じた。

次に商店街に行き、M氏が木刀を見ていると、母が焼き牡蠣を持ってきた。日頃、母の手料理の牡蠣のバター焼きを食べていたM氏は、焼き牡蠣も同じ味がするだろうと思って食べた。しかし、想像と違い、今まで食べた牡蠣よりおいしく感じた。その後も、焼き牡蠣を求め、3軒ほど食べ歩き、その後宮島を後にした。

M氏は、現在も毎年その時の牡蠣の味を求め、宮島を訪れるようになった。「神社目的で来て、(神社を)すごいと思い、おいしいものも食べられたので宮島自体がいいなと思った。」というのが彼の総括だった。

M氏の事例を下図のようにまとめた。(これよりM氏の二つの出来事をそれぞれ、M1, M2と表す)

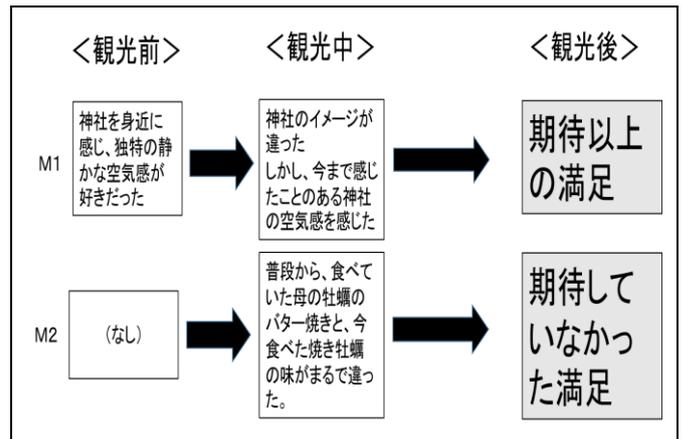


図2 M氏の観光体験

M1を分析する。M氏は観光前から、神社独特の静かな雰囲気が好きだった。それは、幼いころから、祖母に連れられ、神社の掃除に行くことがあり、神社で遊ぶ機会が多かったためである。M氏にとって神社は身近なものであったため、宮島観光で見た厳島神社は、これまでM氏が持っていた神社のイメージとは異なるものだった。この体験は、M氏にとっては驚きであり、観光以前に持っていた神社に対する期待要素に対して、期待以上の満足感を得ることが出来た。

次にM2を分析する。M氏にとってこの出来事が満足感を得られた要因として、過去に母の手料理の牡蠣のバター焼きを食べていたという生活的背景が挙げられる。M氏は宮島で牡蠣が食べられるということは知らず、期待要素にはなかった。そして、観光当日、好きな牡蠣が食べられるという予想外の出来事が起こり、またその牡蠣もいつも食べている牡蠣と味が違い、2重の驚きがあった。そして、この出来事がM氏の中では、最も印象に残った事で、期待要素ではなかったことに満足感を得た。

6. 事例2 T氏（本学3年生）

下記の事例は、インタビュー調査の概要で示した①, ②, ③に該当するものを以下に記した。

T氏は小学校6年生の時に、広島へ1泊2日の修学旅行に行った。1日目に原爆ドーム、二日目に宮島観光というスケジュールだった。T氏は宮島観光の方が楽しみにしており、事前にテレビで見たことのある海に浮かんでいる大鳥居が気になっていた。

1日目の夕方に宮島に着いて宿舎に向かい、その後、夜に30分ほど宮島の商店街で自由時間が設けられた。その時にT氏は海に浮かんでいる大鳥居を見つけた。商店街をまわって、「宮島ならではの田舎っぽさがよかった。商店街は賑わっていて、けど他の所は街灯もなく静かな場所。」と思った。そして、T君は幼い時に住んでいた大阪の少し田舎を思い出し、懐かしさを感じた。

2日目に厳島神社に行き、そこでT氏は潮が引いた状態の大鳥居を見た。T氏は潮が引くことは知らなかった。浜を歩いて鳥居に近づくと、タコが砂の中に隠れており、それを引っ張って遊んだ。

T氏にとってはこの出来事は旅の中で1番印象に残っている。理由は「水族館のタコとかじゃなくて、自然のタコが実際の海にいたことに意味があった」からである。インタビューの際、T氏は1日目に見た海に浮かんでいる大鳥居を見たことを最初忘れていた。その理由は、「潮が引いている状態の衝撃が強すぎ」たからである。

T氏の事例を下図のようにまとめた。(これよりT氏の二つの出来事をそれぞれ、T1、T2、T3と表す)

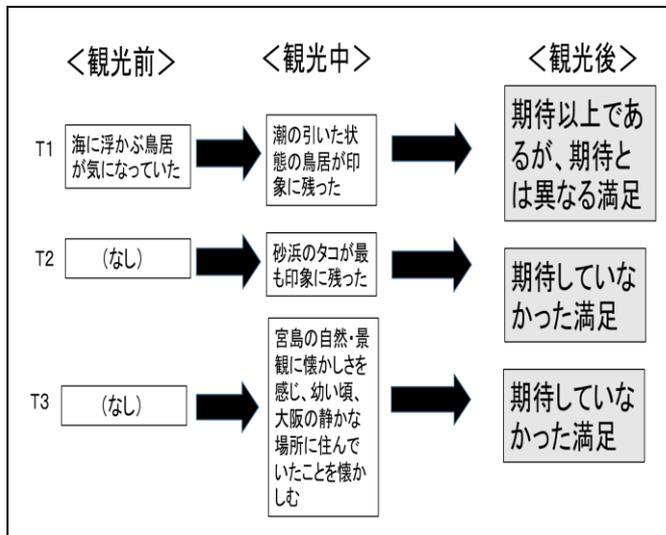


図3 T氏の観光体験

T1を分析する。T氏は観光前には海に浮かぶ鳥居が目的だった。しかし、記憶に強く残ったのは、潮の引いた状態の鳥居だった。これは、T氏が事前に潮が引くことを知らず、驚いたことが要因だろう。図3では、「期待以上で

あるが、期待と異なる満足」と記している。これは、図1の評価枠組みでは、T1は「期待以上」に分類されるが、T1はあらかじめ持っていた海に浮かぶ鳥居に対しての期待要素とは異なるモノに期待以上の満足を感じた事例なので、このように記した。

T2、T3は、期待要素にはなかったモノに満足感を得た。T3では、M2の時と同様に、過去の生活背景が満足度を高めた要因になっている。

また、事例2でも、T2に記している通り、期待要素以外が最も印象に残った。

7. 事例1、事例2のまとめ

二つの事例の満足度の発生プロセスを、①期待以上の満足、②期待以上であるが、期待とは異なる満足、③期待していなかった満足の3種類に分けることが出来た。また、M1(神社の空気感)は①、T1(干潮時の鳥居)は②、M2(牡蠣)、T2(タコ)、T3(田舎っぽさ)は③に分類した。これらを、図1の枠組みに当てはめる。①は「期待以上」に属する。②は、6.1で説明したように、「期待以上」の枠組みに属するかはどちらともいえない。③はどれにも該当しない。したがって、②、③は期待要素という枠組みだけでは、測ることが出来ない。

今回の結果では、③の割合が最も多く、観光の満足度は期待要素だけが主要な部分を占めるとは言えないことが分かった。

8. 結論

羽生・森田・小久保・十代田・津々見(2006)では期待要素の満足度を旅の満足度を測る上で重要視していたが、今回の事例を通じて、期待要素以外が旅の満足度の主要部分を占めることがあると明らかになった。

期待要素以外が旅の満足度をメカニズムとして、観光を通じて人生史的記憶が劇的に呼び起こされるというものの特定できた。しかし、それは現地に実際に訪れないと感じることが出来ず、事前に期待することはできない。

しかし、期待していないからこそ満足度が高まるのである。

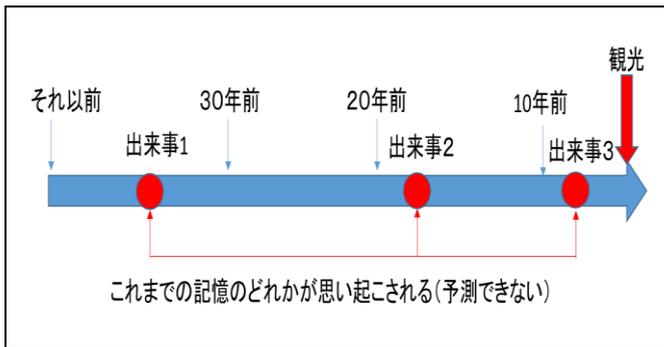


図4 観光中に呼び起こされる人生史的記憶

9. 今後の課題

本研究では、二つの事例しか扱えていない。今後、より多くの事例を考察することによって、今回の事例では発見できなかった満足度を高める新たな要因を探したい。

また、M氏、T氏ともに宮島観光に訪れた時期が、インタビュー日から、10年程開いていた。したがって、次の事例では、ここ3年以内で訪れた人を対象にしたい。より詳細に覚えていると思われるので、新たな満足度の要因を発見できるかもしれないからである。

10. 参考文献

羽生冬佳、森田義規、小久保恵三、十代田朗、津々見崇 (2006) : 来訪者の観光地評価の構造に関する研究 : ランドスケープ研究 (オンライン論文集) 301_306