

アドベンチャーツーリズムにおけるツアーガイドと訪日旅行者の満足度に関する研究

1240407 大石真央

指導教員 前田和範

研究背景

近年、日本を訪れる外国人旅行者が増加しており、大都市のみならず地方都市への訪問も活発化している。特に、地方に豊富な自然環境を生かした「自然・アドベンチャー」観光が注目を集め、アウトドア体験やエコツアーを求める訪日客が増加傾向にある。しかし、これらのニーズに応えるための経験豊富なガイドが地方では不足しており、質の高いサービス提供や安全面での対応が課題となっている。この状況を受け、地方におけるガイドの育成や体制強化の必要性が増している。

研究目的

本研究では、ガイドのパフォーマンスと外国人旅行者の満足度関係性の検討をするとともに、顧客の属性によるニーズや特徴を把握することを目的とする。

研究方法

高知県吾川郡仁淀川町で SUP・クリスタルカヤックのツアーを提供している仁淀川アウトドアセンターの協力のもと、海外から訪れた体験者 82 名にアンケート調査を行った。項目は、ガイドの専門的な能力、ガイドとの信頼関係、ガイドサービスへの満足度、ツアー全体への満足度、口コミに対する意思、再訪問の意思などであり、相関分析および回帰分析・重回帰分析により、それぞれの項目の関係性を検討した。

分析結果

ガイドの専門的態度（誠実性、ユーモア、前向きさ）が「楽しい交流」を通じて満足度を高める重要な要素であることが確認された。また、ツアー満足度が口コミ意向や再訪問意向を高める鍵であることも示された。

考察・結論

楽しい体験を求めるアドベンチャーツーリズムでは、知識よりも親しみやすい態度や交流が評価された。一方、「個人的な繋がり」が低評価だった背景には、短いツアー時間や大人数グループが影響している可能性がある。台湾や香港の参加者に向けた多言語対応やプライベートツアーの導入が課題とされた。また、SNS や口コミの影響が大きく、情報発信の強化が顧客獲得に有効と考えられる。