

わが国の旅行環境に対する外国人来訪者の評価に関する研究*

Foreign Visitor's Evaluation on Japan's Tourism Environment*

岡本直久**・栗原剛***

By Naohisa OKAMOTO**・Takeshi KURIHARA***

1. はじめに

わが国では近年、2003年より始まっているビジット・ジャパン・キャンペーン（以下、VJC）が一定の成果をあげ、外国人来訪者数は順調に増加している。2007年の訪日外国人来訪者数は834万人となり、2010年までに1,000万人というVJCの目標は、もう手の届くところまでできている。日本を目的地として選択してもらうためには、魅力的な観光サービスの提供が必要となる。ただし、旅行中の経験が再訪問意思に大きく影響することを考えれば、国内の外国人来訪者に対するサービスの整備も必要となる。本研究ではこれを旅行環境と定義する。

現在の国際観光政策は、旅行環境の評価手法はもとより、旅行環境の定義も存在せず、外国人来訪者を受け入れる体制づくりも十分に議論されていない。現状では旅行環境整備の効果を測定することができず、効率的ではない。わが国の旅行環境に対して、外国人来訪者の視点から、客観的に評価することが必要であると考えられる。

そこで本研究では、わが国の旅行環境を評価することを目標とし、外国人来訪者の視点から定性的に評価を行うと同時に、客観的な指標を導入して定量分析を試みる。そして今後、わが国が取り組むべき国際観光政策に対して示唆を与えることを研究の目的とする。

2. 既存研究の整理

外国人来訪者に対する旅行環境を整備する国際観光政策は、渡辺ら(1997)¹⁾が詳しい。渡辺らは、国際観光受入れの意義から、日本を売り込む際に考慮すべき点について触れているほか、来訪者を受け入れる環境についての提言を行っている。また、観光研究の分野からも、わが国のインバウンド政策について議論がされている(有泉(2003)²⁾、市岡ら(2007)³⁾。

*キーワード：旅行環境、国際観光政策、外国人来訪者

** 正員、工博、筑波大学大学院システム情報工学研究科

***学生員、修(社会学)、筑波大学大学院システム情報

工学研究科博士後期課程

(茨城県つくば市天王台1-1-1、

TEL029-853-5591、FAX029-853-5591)

市岡ら(2007)³⁾は、近年オーストラリアからのスキー客を集めるニセコを対象として、外国人来訪者を受け入れる環境の課題を述べている。その中で、ニセコのATMやキャッシングの利用、ショッピングに対して課題があると指摘した。VJCの推進とともに、外国人来訪者を受け入れる環境づくりの必要性が高まっており、国際観光政策を論じる研究は徐々に増えてきている。しかしながら、これらの研究は概して定性的な分析にとどまり、定量分析に踏み込んだ研究は、筆者の知る限り皆無である。

3. 旅行環境評価項目の設定

本研究で扱う旅行環境は、図-1に示した階層図を用いて説明できる。階層の上位には、観光地の魅力や街並みの美しさなど、来訪者にとって目的地選択要因となる項目が挙げられる。その下には、項目自体は目的地選択要因と大きく関わらないが、その項目が不足していると、旅行中に不満や不安感を来訪者に与える特性を持つ項目が位置すると考えられる。本研究が分析対象としている旅行環境は、これに対応している。

目的地選択要因となる観光地の魅力評価に関しては、多くの研究がある(例えば高橋ら(1990)⁴⁾、室谷(1998)⁵⁾。しかしながら、旅行環境の評価となると、極端に研究は限られてしまう。災害の危険性を項目に取り入れたVasanthら(2007)⁷⁾があるが、その他は見当たらない。そのため、本研究では旅行環境評価項目の設定が極めて重要になる。

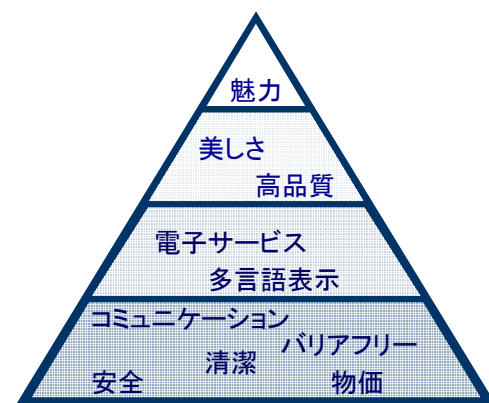


図-1 旅行環境項目の位置づけ

評価項目の設定は、国際観光振興機構で行われている訪日外国人旅行者満足度調査や、観光案内所利用者の訪日旅行実態調査などの既存調査を参考にしながら、ブレーストーミングにより決定した。そして本研究では、旅行環境として「安全」「清潔」「バリアフリー」「多言語表示」「コミュニケーション」「物価」「公共交通」「電子サービス」の8項目を設定した。また、例えば「安全」に対しては、1)公共空間の治安がよく、安全である、2)ホテルのセキュリティが整っている、3)公共交通が安全に運行されている、という具体的な場面の設定を行った(表-1)。

4. 外国人来訪者による旅行環境の評価

4.1 外国人来訪者へのアンケート調査概要

設定した旅行環境評価項目に基づき、外国人来訪者はどの項目を重視しているのか、日本の旅行環境に対する評価を把握する調査を実施した。調査では、1)旅行環境評価項目の重要度、2)日本および諸外国の旅行環境評価、3)個人属性を聞いている。重要度は、AHPにより各項目一対比較形式の質問をすることで算出する。各国の旅行

表-1 旅行環境の評価項目

安全
公共空間の治安がよく、安全である ホテルのセキュリティが整っている 公共交通が安全に運行されている
清潔
歩道にゴミが落ちていない トイレが清潔である
バリアフリー
歩道の段差が少なく、歩きやすい 駅・空港にエレベータ・エスカレータが設置されている
多言語表示
多言語表示の道路標識がある 駅の案内板、切符が多言語表示されている 多言語の地図・パンフレットを配布している レストランのメニューが多言語表示されている
コミュニケーション
英語その他の言語でコミュニケーションができる 人々が親切で親しみやすい (駅、空港、観光案内所、ホテル、一般の人)
物価
宿泊費、交通費、食費が安い
公共交通
鉄道、バス、タクシーの頻度が多い 鉄道、バスの時間が正確で信頼できる 運賃が安い 営業時間が長く、深夜まで運行している
電子サービス
ATMやクレジットカードが利用できる 自分の携帯電話が利用できる インターネット回線が充実している

環境評価は、日本および回答者が訪問したことのあるすべての国に対して、各旅行環境項目の評価を聞く設問を用意した。評価は、0から10点満点(0点:とても悪い、10点:とても良い)の形式とした。

調査票は英語、韓国語、中国語の3種類を用意し、回答者に言語を選んで回答してもらった。調査地は浅草を選定した。調査は対面記述式で行うものと、メール形式の2つの形式で行った。メール形式の調査は、海外在住の外国人で、訪日経験がある者を優先とした。調査の実施概要を表-2に示す。

4.2 旅行環境項目の重要度

AHP手法に基づき、旅行環境項目の重要度を算出した。結果を表-3に示す。

重要度は合計して100になるように調整した。整合性指数が0.00215と0.01を下回っていることから、整合性があるといえる。すべての来訪者を対象として重要度を算出したところ、外国人来訪者は安全を最も重視しており、続いて公共交通、物価の順に重要度が高いことが明らかになった。また、地域ごとに重要度の違いが見られ、アジアからの来訪者は物価を、北米からの来訪者は安全を、欧州からの来訪者はコミュニケーションを他地域と比較して重視していることが確認できる。

表-2 外国人来訪者に対するアンケート調査の実施概要

	対面記述式	メール形式
実施日	2007年11月中旬	2007年12月上旬
調査地	浅草	
サンプル数	71票	31票
調査項目	個人属性(性別、年齢、国籍、訪日回数) 旅行目的、期間、同伴者、旅行形態、国内の訪問地) 日本の旅行環境評価 旅行環境項目の重要性比較 日本および各国の旅行環境評価 訪日旅行の印象、問題点	

表-3 旅行環境項目の重要度

項目	全体	アジア	北米	欧州
		からの 来訪者	からの 来訪者	からの 来訪者
安全	19.46	17.89	22.88	19.74
清潔	9.48	8.87	9.89	10.81
バリアフリー	6.38	6.57	5.59	6.56
多言語表示	12.03	12.55	10.81	10.94
コミュニケーション	13.24	12.75	12.05	14.75
物価	14.08	15.94	12.66	10.71
公共交通	17.23	16.82	18.59	18.68
電子サービス	8.09	8.61	7.53	7.80
合計	100	100	100	100
整合性指数	0.0022	0.0021	0.0028	0.0032
サンプル数	98	52	19	21

4.3 日本および諸外国の旅行環境評価

前節で算出した重要度と、外国人来訪者が評価した各国の旅行環境評価（各項目10点満点）を掛け合わせることで、総合旅行環境評価を算出する。外国人来訪者が訪問したことのある国を評価するため、各国のサンプル数にはばらつきがある。サンプル数が少ない国は除外し、サンプル数が10を越える14カ国を比較対象国とした。結果、日本は14か国中4位と高い評価であることがわかった（表-4）。評価の高いシンガポールと日本の評価を比較すると、日本は安全や清潔、公共交通の評価が高いが、物価やコミュニケーション、多言語表示の項目においてシンガポールに劣ることが明らかになった（図-2）。

5. 客観データを用いた旅行環境評価

前章では、アンケート調査により得られた外国人来訪者の主観的なデータを基に、各国の旅行環境を評価した。主観データを用いた場合、回答者の旅行経験回数や旅行目的に応じて結果が異なる可能性がある。そこで本章では、主観データに対して客観データを代理指標として導入し、定量的な旅行環境評価を試みる。

5.1 分析に用いるデータ

データは、国際連合統計局が発表しているものや、国際的なマーケットを扱う民間の報告書などを中心に収集した。表-5にデータの概要および出典を示す。

表-4 総合旅行環境評価ランキング

順位	国名	点	順位	国名	点
1	シンガポール	801	8	イギリス	658
2	カナダ	754	9	オーストラリア	650
3	香港	730	10	台湾	639
4	日本	708	11	フランス	618
5	ドイツ	687	12	イタリア	575
6	アメリカ	665	13	中国	561
7	韓国	664	14	タイ	551

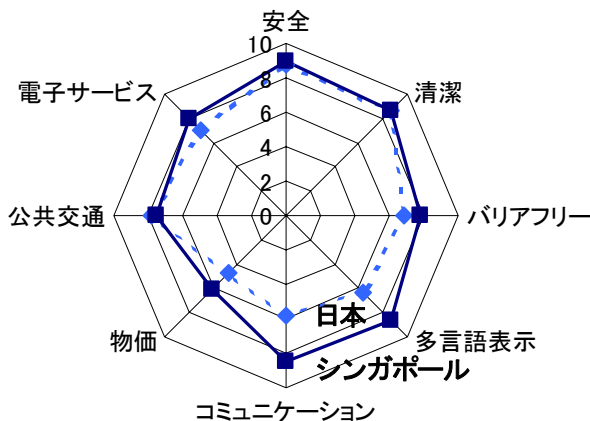


図-2 日本とシンガポールの旅行環境評価の特徴

5.3 主成分分析による各国旅行環境の評価

本節では、客観データが持つ旅行環境評価に対する説明力を確認するために、主成分分析を導入する。データの標準化を行った後、固有値を算出した。その結果、固有値が1を越える主成分は5つ抽出され、寄与率は89%であった（表-6）。

主成分得点および標準化したデータの値を掛け合わせ、得られた値と各変数との相関係数を表-7に示す。第1主成分では、相関の高い順にPPP、飲料水、GDP、電子となり、経済力および社会基盤整備の水準を示す変数と考えられ、これを「豊かさの水準」と解釈した。第2主成分は、平和度指数およびストライキによる非営業日数との相関が認められ、「社会情勢の安定度」を示していると考えられる。第3主成分は、公用語やTOEFLの平均点との相関があることから、「言語多様性」とであると解釈した。しかしながら、第3主成分は、鉄道旅客輸送人員と負の相関があることに注意しなければならない。

表-5 客観データの概要

変数名	変数名
安全	変数名
平和度指数 (Vision of Humanity) 犯罪発生率や政治の安定度、教育水準など 警察サービスの信頼性 (World Economic Forum)	平和度指数 警察
清潔	
安全な飲料水が提供できる割合(World Bank)	飲料水
バリアフリー	
GDP per capita (国際連合統計局)	GDP
多言語表示	
公用語の数 (外務省) 言語別使用者の数 (Ethnologue)	公用語
コミュニケーション	
TOEFLの平均点 (Education Testing Service) 各国国民の、他国民に対する不信感度 (Vision of Humanity) (国民性)	TOEFL 国民性
物価	
購買力平価 (International Monetary Fund)	PPP
公共交通	
鉄道旅客輸送人員 (国際鉄道連合) 地下鉄の営業時間 (ダイヤモンド・ビッグ社) 地下鉄の初乗り料金 (ダイヤモンド・ビッグ社) ストライキによる非営業日数 (ILO)	輸送人員 営業時間 運賃 非営業
電子サービス	
インターネット利用者数 (International Telecommunication Union)	電子

表-6 主成分分析の固有値

成分	固有値	寄与率(%)	累積寄与率(%)
第1主成分	5.463	42.0	42.0
第2主成分	2.216	17.0	59.1
第3主成分	1.611	12.4	71.5
第4主成分	1.258	9.7	81.1
第5主成分	1.031	7.9	89.1

主成分得点を用いた各国の旅行環境の特徴を図-3と図-4に示す。図-3から、日本は豊かさの水準が高く、社会情勢が安定しているということがわかる。しかしながら、言語多様性という指標を用いると、日本の評価が極端に低いことが指摘できる（図-4）。

客観データを用いた総合旅行環境評価ランキングを、主成分分析を基に導出する。ここで、各国の旅行環境評価得点を主成分得点、旅行環境項目の重要度を固有値で代替する。主成分分析を用いた評価では、カナダやアメリカの順位が下がっているものの、アンケート調査で得られた結果と同様の結果が得られたといえる（表-8）。

表-7 主成分と各変数との相関係数

変数	第1主成分	第2主成分	第3主成分
平和度指数	-0.505	0.644	0.163
警察	0.806	-0.286	0.307
飲料水	0.899	-0.123	0.0799
GDP	0.880	0.0145	-0.167
公用語	0.146	-0.453	0.747
TOEFL	0.639	0.515	0.404
国民性	-0.612	0.0746	0.179
PPP	0.928	0.00271	-0.162
輸送人員	0.169	-0.423	-0.783
運賃	0.681	0.315	-0.0498
営業時間	0.383	0.489	-0.199
非営業	0.0438	0.839	-0.132
電子	0.818	0.0810	0.0616

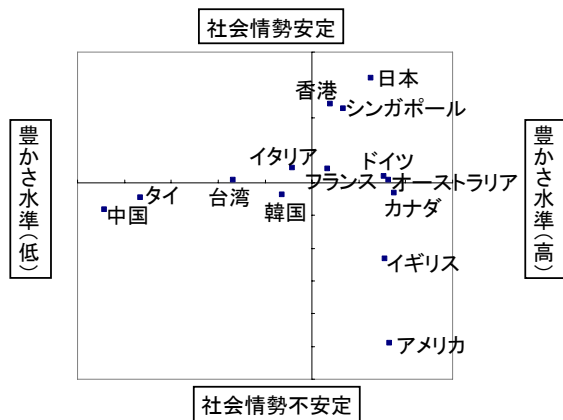


図-3 主成分得点のプロット（第1、第2主成分）

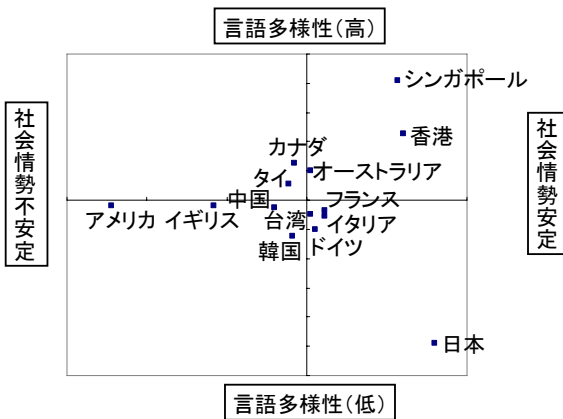


図-4 主成分得点のプロット（第2、第3主成分）

表-8 主観データと客観データの総合旅行環境評価比較

主観データ			主成分分析		
順	国名	点	順	国名	点
1	シンガポール	801	1	シンガポール	9.48
2	カナダ	754	2	香港	6.35
3	香港	730	3	ドイツ	5.17
4	日本	708	4	日本	4.10
5	ドイツ	687	5	カナダ	4.07
6	アメリカ	665	6	イギリス	2.70
7	韓国	664	7	オーストラリア	1.65
8	イギリス	658	8	フランス	1.42
9	オーストラリア	650	9	アメリカ	0.292
10	台湾	639	10	イタリア	-1.66
11	フランス	618	11	韓国	-4.82
12	イタリア	575	12	台湾	-6.80
13	中国	561	13	タイ	-9.52
14	タイ	551	14	中国	-12.4

6. おわりに

本研究では、これまで試みられてこなかった旅行環境の評価を定量的に行った。その結果、日本の旅行環境は高く評価されているが、言語の問題が指摘された。本研究では浅草で調査を行ったが、多様な属性の来訪者が集まる国際空港などで調査を行うことが課題となる。

参考文献

- 1) 渡辺貴介, 鶴沼孝之: 地域振興に資する外国人観光客の誘致政策のあり方, 運輸政策研究所第2回研究報告会講演録, 1997
- 2) 有泉晶子: インバウンド・ツーリズムの現場から見た観光政策の課題, 第18回日本観光研究学会全国大会学術論文集, pp.193-196, 2003
- 3) 市岡浩子, 成澤義親, 河本光弘: ニセコ地域におけるインバウンド促進の実態と課題について, 第22回日本観光研究学会全国大会学術論文集, pp.1-4, 2007
- 4) 高橋清, 五十嵐日出夫: 「観光スポットの魅力度を考慮した観光行動分析と入込み客数の予測」 土木計画学研究・論文集, No. 8, pp.233-238, 1990
- 5) 室谷正裕: 新時代の国内観光—魅力度評価の試み, 運輸政策研究機構, 1998
- 6) Vasantha Wickramasinghe & Shinei Takano: A Visualization of the Impact of Disasters to International Tourism Using Tourist Destination Branding Index, Journal of the EASTs Vol.7, pp.1206-1221, 2007