

客観指標および外国人来訪者の意識でみる旅行環境の整備評価の分析*

Evaluating Travel Environment based on Objective Data and Foreign Visitor's Satisfaction*

栗原剛**・岡本直久***

By Takeshi KURIHARA**・Naohisa OKAMOTO***

1. はじめに

今後わが国における成長戦略の重要課題に観光が挙げられている¹⁾。2010年までに訪日外国人来訪者数を1,000万人にすることを目標にビジット・ジャパン・キャンペーンが展開されており、その目標値は、今後2016年までに2,000万人、将来的には3,000万人へと拡大している。

2009年の訪日外国人来訪者数は世界的な景気後退や新型インフルエンザの影響を受けて679万人に留まったものの、2010年にはアジア地域の経済成長に支えられた旅行需要増加や、中国人の個人旅行者に対する短期観光査証の規制緩和等により訪日外国人来訪者数は増加することが期待されている。外国の国際観光旅行者が日本を目的地として選択してもらうためには、観光資源のさらなる魅力向上が望まれる。さらに、旅行中の経験が再訪問意思に大きく影響する^{2),3)}ことが指摘されており、外国人来訪者に対するサービスの提供も重要な視点となる。本研究では外国人来訪者に対する国内の旅行サービスレベルを旅行環境と定義する。

近年のインバウンド観光政策は、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るとはいえない。しかしながら、インバウンドに期待する政策は進んでおり結果的に、受け入れ側としての我が国の旅行環境は徐々に整備が進んでいると考えられる。

筆者ら⁴⁾は、外国人来訪者から見た旅行環境の評価に関する調査(2007)を実施し、設定した旅行環境評価項目に基づき、わが国の旅行環境評価を行った。先行調査から3年が経過し、その間、わが国における旅行環境の整備も進んでいる。本研究では、旅行環境整備の進展に対して客観指標を用いて確認するとともに、外国人来訪者の意識調査に基づいて整備レベルが来訪者のニーズに

合っているかどうかを検証する。そこから、今後わが国における旅行環境整備のあり方を考察することを本研究の目的とする。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. 先行調査の概要

2007年11月中旬から下旬にかけて、東京浅草にて外国人来訪者を対象としたアンケート調査を実施した(表1)。この調査では、表2に整理した旅行環境評価項目のうち、旅行をする上で、どの項目を重視しているか、項目別にわが国の旅行環境がどう評価されているかを聞いている。その結果、外国人来訪者は安全を最も重視しており、公共交通や物価に対する重要度が高いことが明らかになった。また、他国との評価と比較すると、わが国では多言語表示やコミュニケーション項目で評価が低いことがわかっている。

3. 客観データで示す旅行環境整備の効果

本研究で整理した各旅行環境項目を定量的に評価するための客観的指標を表2に示す。例えば、安全に対しては犯罪発生件数や交通事故死者数等が客観指標で代理することができると考えられる。ここでは、いくつかの客観指標を用いて近年の旅行環境整備効果を検証する。

(1) コミュニケーション

外国人来訪者に対して情報提供の機能を持ち、多くの

表1 先行調査の概要

	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	
回答数	71票	32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度比較 日本および各国の旅行環境評価 訪日旅行の印象、問題点	

*キーワード：旅行環境、外国人来訪者

**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

***正員、博(工)、筑波大学大学院システム情報工学研究科

(茨城県つくば市天王台1-1-1、TEL: 029-853-5591、FAX: 029-853-5591)

表1 旅行環境項目と対応する客観指標

項目	内容	客観的指標
安全	公共空間の治安 宿泊施設のセキュリティ 公共交通の安全運行	刑法犯罪総数 交通事故死者数
清潔	歩道 トイレ	環境条例策定自治体数
バリアフリー	歩道の段差 ターミナルにおけるバリアフリー	エスカレータ・エレベータ 設置率(駅)
多言語表示	道路標識 駅の案内板、切符 地図・パンフレット レストランのメニュー	日本紹介パンフレット言語数 多言語の地図・パンフレットの有無
コミュニケーション	当該国言語以外の言語によるコミュニケーション能力 ホスピタリティ (駅、空港、観光案内所、ホテル、一般の人)	通訳案内士数 ビジット・ジャパン案内所数
物価	宿泊費、交通費、食費 交通費 食費	消費者物価指数、食品物価指数 為替レート
公共交通	頻度 運行正確性 営業時間	定時性、鉄道輸送人員 入国審査時間 空港アクセス時間 終電時間
電子サービス	ATMやクレジットカードの利用範囲 ローミングサービス(携帯電話) インターネット回線	インターネット利用環境

コミュニケーション機会があるビジット・ジャパン案内所の設置は旅行環境整備の重点施策のひとつと考えられる。2007年には全国131箇所を設置されていた案内所数は、2010年現在232箇所まで増加しており、整備は順調に進んでいると考えられる(図1は1都3県の例)。ただし、2007年以降の新时期案内所は、既存の旅館が案内所として登録されている箇所が多く、必ずしも新たな案内所が整備されていない点に注意しておく。

(2)物価

物価に対する外国人来訪者の評価は、為替レートに大きく影響を受けると考えられる。すなわち、国内では物価水準が大きな変化は起こしていないものの、為替レートの違いによって物価に対する評価が異なると考えられる。すべての通貨で2006年を基準とした値よりも2009年の値は上昇しており、物価の評価は下がることが想定される。特に韓国では、2006年には1万ウォンを1,219円で交換できていたものが2009年には733円にしかならず、訪日旅行に対して割高感があるといえる。

4. 旅行環境に関する外国人来訪者の評価

前章では旅行環境の状況を示すと考えられる客観指標によって近年の旅行環境整備を評価できる可能性を示した。これらの仮説に基づいて、外国人来訪者が実際にわが国の旅行環境をどのように評価しているか把握することが必要となる。本研究では、追加調査を実施し、客観指標が示す旅行環境整備の効果を検証する。調査は2010

年8月下旬を予定しており、結果は講演時に示す。

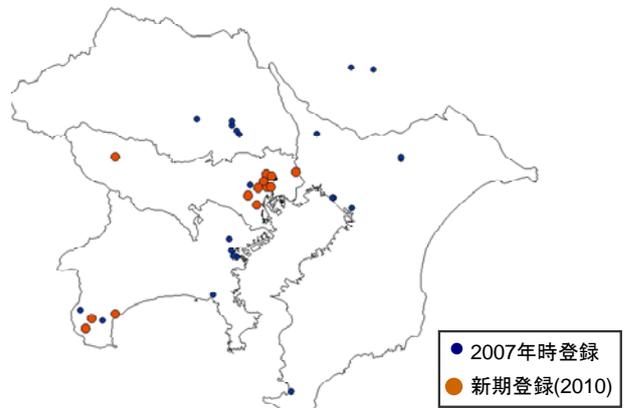


図1 ビジット・ジャパン案内所設置箇所

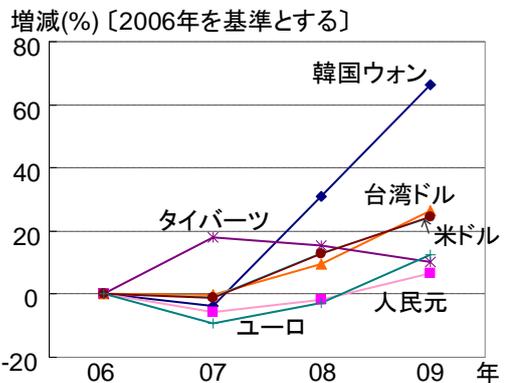


図2 為替レートの変動(基準通貨：日本)

参考文献

1)首相官邸, 新成長戦略～「元気な日本」復活のシナリ
～(平成 22 年 6 月 18 日),

(<http://www.kantei.go.jp/jp/sinseichousenryaku/sinseichou01.pdf>, 2010 年 7 月 23 日閲覧)

2)Christina Geng-Qing Chi, Hailin Qu: Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach, *Tourism Management*, No.29, pp.624-636, 2008

3)Asuncion Beerli., Josefa D. Martin: Tourist's characteristics and the perceived image of tourist destinations: a quantitative analysis- a case study of Lanzarote, Spain, *Tourism Management*, No.25, pp.623-636, 2004

4)Kurihara, T. and Okamoto, N.: Foreign Visitor's Evaluation on Tourism Environment, *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol.8, forthcoming, 2010