

地域に対する観光客のリピート来訪行動のメカニズム化についての試案～”飽き”と同行者変更が再訪意向に及ぼす影響～

清水 哲夫¹・倉田 陽平²・矢部 直人³・岡野 雄気⁴

¹正会員 首都大学東京教授 都市環境科学研究科観光科学域 (〒192-0397 東京都八王子市南大沢1-1)

E-mail:t-sim@tmu.ac.jp

²非会員 首都大学東京准教授 都市環境科学研究科観光科学域

³非会員 上越教育大学准教授 学校教育研究科人文・社会教育学系

⁴非会員 首都大学東京博士前期課程学生 都市環境科学研究科観光科学域

本研究は、地域に対する観光客のリピート来訪行動メカニズムについての新たな分析フレームを提示することを目的とする。具体的には、多くの既存研究が準拠している事前期待→行動→満足度→次回期待→再訪意向と続くメカニズムを基本に、①地域に対する”飽き”の感情、②同行者変更の有無、を新たに加え、これらが次の来訪への期待や意向に及ぼす影響を分析する。2011年11月および12月に、道央地区および那覇地区を訪問した日本人観光客に対してアンケート調査を実施し、上記メカニズムの有意性を確認した。

Key Words : *revisting behavior, feeling of “nothing to visit”, change of traveling companion*

1. はじめに

地域において、その活性化に観光産業が果たす役割が期待されて久しい。平成23年度版観光白書¹⁾では、平成22年の国民一人当たりの国内宿泊観光旅行回数が1.56回、宿泊数が2.39泊となっており、宿泊数を4泊とする国家目標からは大きく乖離している現状にある。

仮に日本人が平均的に2泊の旅行を年間2回実施する世界が実現したとしても、一生のうちに国内旅行を実施する回数はたかだか100回程度、すなわち各都道府県当たり2回程度となる。北海道が平成19年度に実施した来道観光客動態調査²⁾では4回以上北海道を訪れている人の割合が約44%、沖縄県が平成22年度に実施した観光統計実態調査³⁾でも4回以上沖縄県を訪れている人の割合が約47%となっており、上記の100回程度の旅行は特定の都道府県に偏る傾向を持つ可能性が高い。この沖縄県調査では、前回来訪から1年未満の来訪割合が約36%、5年未満までの割合が約62%となっており、比較的短い期間にリピートしていることが伺える。また、両調査では、北海道では札幌市、沖縄県では那覇市と本部半島エリア以外の訪問率が小さく、リピート客であっても拠点地区以外をそれほど訪問していない可能性がある。

先の平成23年度版観光白書によれば、平成21年度の日

本の旅行消費額のうち約7割を日本人国内宿泊旅行が占めている。今後日本の人口が少しずつ減少し、国家目標通りに訪日外国人数が増加したとしても、観光産業が日本人国内宿泊旅行に大きく依存する構造はしばらく変化しないと考えられる。

我が国の旅行市場を巡る以上の情勢を考えれば、観光拠点ではないゾーンにとつての観光促進戦略は、「同一地域の拠点に宿泊するリピート客に足を運んでもらう」方策を考えることが重要になると考えられる。拠点ゾーンにとつても、より広範な近隣ゾーンと連携することで地域全体の魅力を認識させることにより、再来訪につながられるかもしれない。また、同じ地域を繰り返し来訪している間に毎回同一の同行者パターンで来訪するとは限らない点にも着目すべきである。例えば今回の旅行が業務の出張だった場合、「次回には家族と来れば楽しめそう」と思わせれば、次回に家族で来訪してくれる可能性がある。しかしながら、後に簡単に紹介するように、リピート来訪に関する既存の研究では、地域へのリピート来訪促進に対してそもそも拠点ゾーンと周辺ゾーンの連携効果があるのか、効果があるとすればどの程度の距離帯までの周辺ゾーンが拠点ゾーンと連携できるのか、同行者を変更することで次回来訪への期待感が増加するのか、といった問題に答えを提供できない。

本研究は、これらの問題に答えるための初歩的な研究として、地域に対する観光客のリピート来訪行動メカニズムについての新たな分析フレームを提示することを目的とする。具体的には、多くの既存研究が準拠している事前期待→行動→満足度→次回期待→再訪意向と続くメカニズムを基本に、①地域に対する「飽き」の感情、②同行者変更の有無、を新たに加え、これらが次回の来訪への期待や意向に及ぼす影響を分析する。

2. 提案する分析フレームの特徴

(1) 地域へのリピート来訪に関する既存研究

地域へのリピート来訪行動に関する研究は、①リピート来訪の実態把握、②リピート来訪に影響を与える要因の特定、③リピート来訪メカニズムの探求に大別される。本研究に関係するのは②および③であるが、②の知見が③で活用されることが多いことから、以下では③の研究動向を紹介する。

近年の③の研究の主流は、構造方程式モデルを用いて再訪意図(revisit intention)因子を含めた複数の要因間の因果関係を推定するものである⁴⁾⁵⁾⁶⁾⁷⁾⁸⁾。再訪意図を説明する因子として採用されているものを列挙すれば、目的地イメージ(destination image)、新規性追求(novelty seeking)、経験(experience)、価値認識(value judgement)、満足(satisfaction)、ロイヤリティ(loyalty)、リスク認知(risk perception)、公正(justice)、愛着(attachment)などがある。研究によって使用する因子と順番関係に多様性があり、統一的なメカニズムは依然として存在しないが、基本的な流れは事前期待→行動→満足度→次回期待→再訪意向であると考えられる。

同行者の影響を分析した研究としてはMartinez *et al*⁹⁾があり、同行者パターン別に再訪意図に以前の経験、今回の満足、全体イメージの3つの因子が及ぼす影響を分析している。しかし、今回と次回で同行者が変わることにより影響を分析した研究は筆者らの知る限りない。

清水・米村¹⁰⁾は、「ある観光地での経験から、それと隣接し、あるいは類似している観光地への興味を喚起し、訪問意図を持つ可能性がある」というモデル仮説の有効性を訪日外国人観光客へのアンケート調査から確認している。具体的には、再訪欲求に影響を与える因子として「この地域はもう行き尽くした」という感情を表現する「尽くした感」を提案し、満足感が訪問地の尽くした感を減少させ、訪問地の尽くした感が周辺地域の尽くした感を増加させ、各地域の尽くした感はそれぞれへの再訪欲求を減少させる傾向があることを示した。しかし、尽くした感が具体的にどのような指標で表現できるかまでは踏み込んでいない。

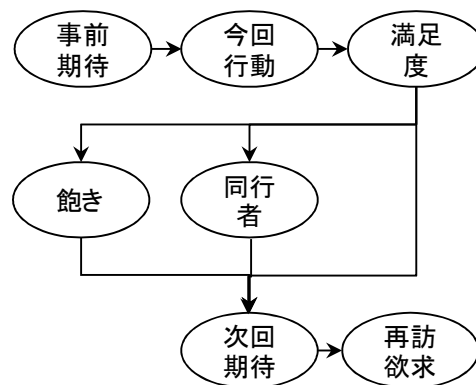


図-1 本研究におけるリピート来訪の分析フレーム

(2) 本研究におけるリピート来訪の分析フレーム

既存研究に関する以上の整理と研究目的を踏まえ、本研究では再訪欲求を規定する要因と因果関係の仮説を図-1のように考える。事前期待→行動→満足度→次回期待→再訪意向のメインストリームに対して、満足度→「飽き」→次回期待、満足度→同行者変更→次回期待の因果関係を入れた構造となっている。

また、飽きの因子については、その客観的指標化を試みる。個人 n が地区 i 内で物理的に訪問可能な（または資源としてその存在を認識している）観光資源数 S_{ni} と、「もう訪問しなくて良い」と感じている資源数 T_{ni} から、下式で算出できる訪問残存率 R_{ni} を定義する。

$$R_{ni} = (S_{ni} - T_{ni}) / S_{ni} \quad (1)$$

「訪問残存率が小さくなれば再訪欲求が小さくなる」という仮説を検証する。 R_{ni} を増加させるためには、① T_{ni} を減少させる、② S_{ni} を増加させる、という2通りの考え方がある。①は一度以上訪問した資源に再訪させることで達成できるが、再訪対象となる資源はそれ程多くないと考えられる。②は、新たな資源開発を行うか、「近隣地域を周遊可能範囲として認識してもらうことで同地域の資源を訪問可能資源とする」か、の2通りの考え方があるが、本研究は主として後者の可能性を考えるスタンスに立っている。

3. 観光客に対するリピート来訪行動と意識に関する調査

(1) 調査概要

本研究ではアンケート調査により図-1の分析フレームの妥当性を検証する。調査場所については、リピート来訪客が多く抽出できることを条件に、北海道道央地区と沖縄県那覇地区を選定した。調査票配布の効率性を考慮して、それぞれの拠点空港で調査するのが望ましいと判断した。

2011年11月19,20,26,27日に新千歳空港で、同年12月

10,11,17,18日に那覇空港でアンケート調査を実施した。両空港ともに出発ロビー階国内線搭乗口付近にて、手荷物検査に向かう日本人搭乗客（修学旅行学生と引率教員は除く）に対して調査票を手渡し、記入後に郵送による返送を依頼した。新千歳空港では10,000票、那覇空港では9,500票を配布したが、非常に複雑な調査であったことと、現在と過去の北海道居住者には返送を要求しなかったこと（調査条件により配布時に居住地の判別は不能）の理由により、2012年1月末時点での回収数はそれぞれ532票、639票であった（有効サンプル①）。

(2) 調査項目

調査項目は、A：以前の道央・那覇地区での旅行実績・評価、B：今回（調査日）の道央・那覇地区での旅行実績・評価、C：今回の旅行の同行者・訪問地と次回来訪意向、D：個人属性、の4つのパートに分かれている。パートCは調査の主要部分で、C1：今回の同行者、次回訪問時に予定する同行者、C2：以前、今回の地区内での訪問地と、次回訪問時に予定する訪問地、C3：C1およびC2の条件を想定した場合の次回来訪に期待する活動と時期、の3つのサブパートに分かれている。

本研究では、地区が複数の地域から、地域が複数のゾーンから構成されているとする。例えば、道央地区には札幌地域、小樽地域等が含まれ、札幌地域には札幌駅ゾーン、大通公園ゾーン等が含まれる。

サブパートC1では、次回に今回と「同じ」地域、「同じ」時期に旅行する場合、誰と行くと楽しめそうか、誰と行きたいかを尋ねている。

サブパートC2では、各地域に含まれる各ゾーンの前回までと今回の訪問の有無、地域を訪問した場合には、次回（C1で回答した次回希望する同行者と同時期に訪問することが条件）のゾーン別の訪問意向と地域全体への“尽くした感”（行き尽くした、だいたい行き尽くした、行きたいところが少しある、行きたいところが多くある、の4段階評価）を尋ね、地域を訪問しなかった場合には、次回の地域への訪問意向を尋ねている。参考までに、C2の調査フォーマットを図-2に示す。

(3) 有効サンプルの抽出と基礎集計

同行者変更の影響に関する分析に耐えうる有効サンプル数は、道央地区で422、那覇地区で613であった。有効サンプル群の年齢構成と性別構成を確認したが、偏りは見られない。

道央地区、那覇地区への（今回を除く）訪問経験について、あると答えた割合がそれぞれ約86%、約76%であった。今回の旅行目的には業務出張が含まれるが、その割合はそれぞれ約26%と約18%であり、両地区とも7割以上が観光目的での来訪であった。今回の同行者は、配偶

者・恋人、職場・団体メンバー、同行者なしが多い。

飽きのの影響に関する分析に耐えうる有効サンプルは、図-2に示した複雑な質問項目をミスなく回答することが条件であり、道央地区が108、那覇地区が111となった（有効サンプル②）。

4. 分析結果

論文投稿時では分析途上にあるため、論文内ではいくつかの結果について暫定的に紹介し、追加的な（あるいは修正した）結果は講演時に示したい。以下、(1)～(4)は有効サンプル①による分析、(5)～(7)は有効サンプル②による分析である。

(1) 今回の旅行の満足度

パートBでは、文化施設（見学）、（地域）文化体験、自然景観（見学）、自然（環境）体験、食事、温泉、買い物の7つの活動別に、実施の有無、事前予定の有無、事前の期待（とても期待していた、期待していた、それほど期待していなかった、の3段階評価）、期待と比べた評価（期待以上、期待通り、期待以下、の3段階評価）、満足度（満足、やや満足、やや不満、不満、の4段階評価）を尋ねている。さらに旅行全体の満足度を上記の4段階評価で尋ねている。

図表は割愛するが、両地区の各活動とも全体的に満足度が高く、道央地区では食事・自然体験の満足度と、那覇地区では文化施設・買い物の満足度と、全体の満足度の相関が高い。

図-3は那覇地区での食事に対する満足度の分布を示している。ここで、“期待に応えた”は「とても期待していた」もしくは「期待していた」に回答し、かつ「期待通り」もしくは「期待以上」と回答した群、“期待に応えなかった”はそれ以外の回答を行った群である。全体的に満足度が高い中で、期待に応えた場合の満足度はよい高い傾向にあることが分かる。両地区とも、自然景観・自然体験・食事でこの傾向が強い。

(2) 今回の全体満足度と次回の同行者変更希望の関係

図-4は道央地区での今回の全体満足度と次回の同行者変更希望の関係を示している。今回の全体満足度が低いほど次回の同行者を変更したいと考える傾向にあることが見て取れる。

(3) 次回期待

サブパートC3では、活動別の次回期待について、とても期待できる、期待できる、余り期待できない、全く期待できない、の4段階評価を尋ねている。今回実施した活動に対する次回旅行時の期待は、今回実施しなかつ

(3l) 次回、今回の旅行と同じ時期に、次回の同行者と道央地区に来る場合、この地域を訪問したいですか？ したい場合は○、しなくてもよい場合は×を付けてください。	(2l) 今回の旅行と同じ時期に、次回の同行者とこの地域に来る場合、今回訪問した地域と違う魅力があると感じますか？ ある場合は○、ない場合は×を付けてください。	(2r) 地域内のこのゾーンを以前の旅行で訪問しましたか？ 訪問したゾーンに○、しなかったゾーンに×を付けてください。	(3r) 地域内のこのゾーンを今回の旅行で訪問しましたか？ 訪問したゾーンに○、しなかったゾーンに×を付けてください。	(4r) 次回、今回の旅行と同じ時期に、次回の同行者とこの地域に来る場合、このゾーンに行きたいですか？ 行きたい場合は○、そうでない場合は×を付けてください。	(5r) この地域をどの程度行き尽くしましたか？ 4つの中から考えに近いもの1つに○を付けてください。		
(3l)	(2l)	ゾーン		(2r)	(3r)	(4r)	(5r)
この地域を訪問した場合は左矢印に○を付けてください。この地域を訪問した場合は右矢印に○を付けてください。						行き尽くした	
例: ○○地域とその周辺		例: △△駅周辺		○	○	×	⊕
例: ○○地域とその周辺		例: △△駅周辺		×	×	○	⊕
×	×	例: △△駅周辺					⊕
例: ○○地域とその周辺		例: □□公園周辺					⊕
例: ○○地域とその周辺		例: □□公園周辺					⊕

図-2 アンケート調査のサブパートC2の設問形式

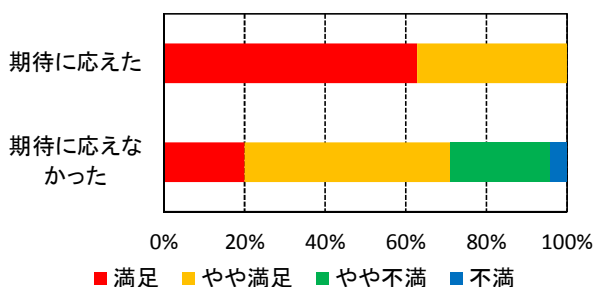


図-3 満足度と事前期待の関係(那覇地区・食事)

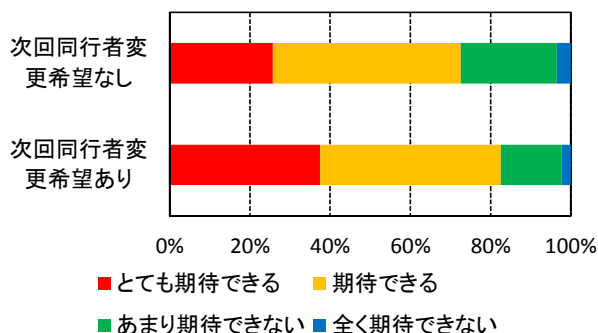


図-5 同行者変更希望の有無と次回の自然期待の関係(道央地区・自然体験)

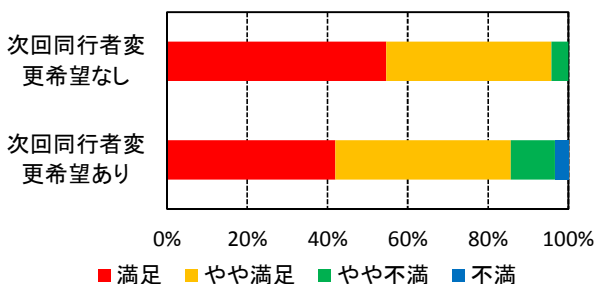


図-4 今回の全体満足度と次回の同行者変更希望の関係(道央地区)

た活動のそれより大きい傾向にあった。特に、道央地区では文化施設・文化体験、那覇地区では食事・買い物についてその傾向がより大きかった。また、道央地区では食事・自然体験、那覇地区では食事・買い物の活動で満足した人は、次回の同活動に対する期待が大きくなる傾向にあった。

図-5は道央地区の同行者変更希望の有無と次回の自然体験に対する期待の関係を示している。同行者変更希望群の方がやや期待感が大きいことが伺える。道央地区で

は文化施設も同様の傾向を示したが、那覇地区については同行者変更希望の有無と活動に対する期待の関係はほぼ無関係であった。

(4) 再訪欲求と満足度および次回期待の関係

道央地区、那覇地区共に60%以上が3年以内の再来訪を希望している。今回の総合満足度が高いほど、また次回の期待が大きいくほど、希望する再訪時期は短くなる(再訪欲求が強くなる)傾向にある。なお、同行者変更希望の有無は再訪欲求の強さに影響しなかった。

(5) リピート来訪時の地域・ゾーンへの訪問意図の類型化

図-6は、今回までに訪問した地域・ゾーンに対して、次回に同地域に来訪する場合に訪問したいゾーンの変化のパターンを示している。パターン1は地域全域で未体験の場所を中心に訪問を希望する場合、パターン2は地

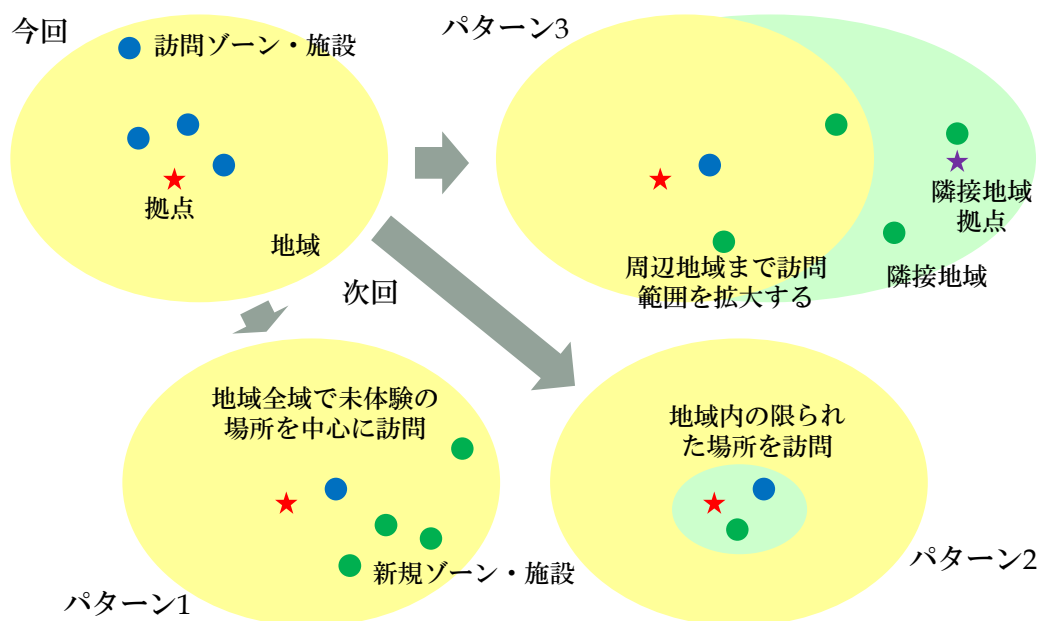


図-6 リピート来訪時の地域・ゾーンへの訪問意図の類型

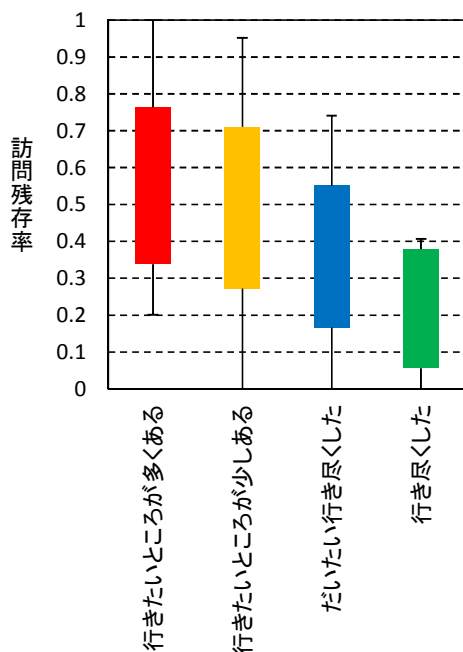


図-7 飽きの感情と訪問残存率の関係(札幌地域・那覇地域)

域内の限られた場所の訪問を希望する場合、パターン3は隣接する周辺地域までの訪問を希望する場合である。今回の調査では、道央地区で約82%、那覇地区で約60%をパターン3が占めていた。すなわち、両地区とも次回来訪時に周辺地域を含めた周遊を視野に入れる人が多い可能性があることが伺える。

(6) 訪問残存率と飽きの関係

地域にとっては、どのくらいのゾーンや施設を訪問すると飽きの感情が生じるのかに興味があるところである。今回の調査では各サンプルが実際に訪問経験のある地

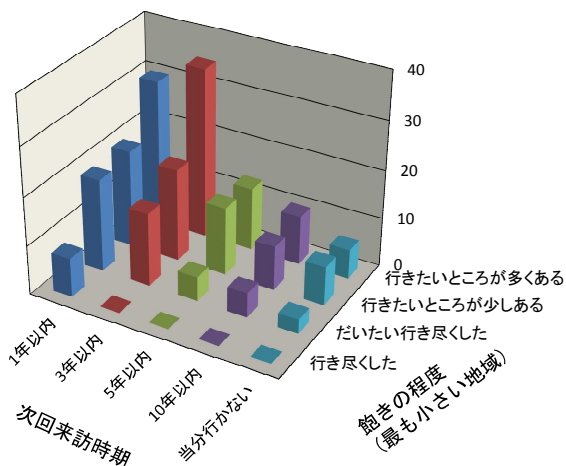


図-8 飽きの感情と再訪希望時期の関係(道央地区・那覇地区)

域・ゾーン・施設を知ることができないため、付録に記載した方法で式(1)の訪問残存率を算出した。図-2にあるように調査では地域別に飽きの感情を尋ねているため、飽きの感情と訪問残存率の関係を地域別に確認した。

図-7は両地区の拠点である札幌地域と那覇地域における飽きの感情と訪問残存率の関係を、両地区をプールして示している。訪問残存率が小さい人ほど飽きを感じている傾向にあることが見て取れる。“行きたいところが多くある”群と“行きたいところが少ない”群の間のみ平均差が有意でないが、それ以外の組み合わせは有意差がある($\alpha=0.05$)。平均的に訪問残存率が35%程度で“だいたい行き尽くした”と感じ、同20%程度で“行き尽くした”と感じる可能性があると言える。今後の精査と改良が必要であるが、飽きの感情を訪問残存率という定量指標で表現できる可能性はある。

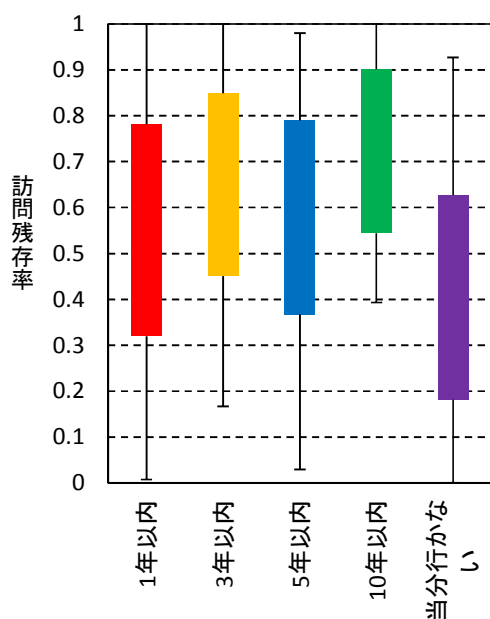


図-9 再訪希望時期と訪問残存率の関係(道央地区・那覇地区)

(7) 飽き・訪問残存率と再訪欲求の関係

図-8は両地区で最も飽きの感情がない地域における飽きの感情と再訪希望時期の関係を示している。飽きの程度に関わらず、3年以内の再来訪を考えるサンプルが多いこと、飽きの感情の大小と次回来訪までの期待の長短は無関係であることが見て取れる。

図-9は訪問残存率と再訪希望時期の関係を示している。少なくとも10年以内に再訪を希望するサンプルについては、訪問残存率の大小が再訪希望時期に与える影響はないものの、当分行かない群は訪問残存率が有意に小さいことが見て取れる。やはり訪問残存率を小さくすることが再訪可能性を残す意味で重要であると言えよう。

5. おわりに

本研究は、地域に対する観光客のリピート来訪行動メカニズムについて、事前期待→行動→満足度→次回期待→再訪意向と続くメカニズムを基本に、満足度→”飽き”→次回期待、満足度→同行者変更→次回期待の因果関係を入れた新たな分析フレームを提示した。アンケート調査を通じて、本フレームの妥当性を初期的に示すことができた。

今後の課題としては、①今回検証できなかった因子間の因果関係の有無を示すこと、②属性別の因果関係の相違を検証すること、③他地区でも同様の結論が得られるか検証すること、④訪問残存率の設定方法を確立すること、等が挙げられる。

謝辞：本研究は、観光庁の委託業務「産学官連携による観光経営マネジメントの人材育成に関する研究業務」

(委託先：社団法人日本能率協会) 内に設置された「観光経営マネジメントの人材育成のための産学共同研究『周遊範囲と同行者に着目した国内旅行市場におけるリピート行動の実態』」を、東日本旅客鉄道株式会社と協働して実施したものである。関係各位に謝意を表したい。

付録 訪問残存率の設定方法

訪問残存率は以下のように設定している。パラメータの設定値の妥当性確認は今後の検討課題である。

- ① 各地域・ゾーンに含まれる資源数を旅行ガイドブック(今回はるるぶ情報版北海道、同沖縄を使用)で、一般観光施設、飲食店、土産物屋の3分類でカウントする(本研究では一般観光施設、飲食店、土産物屋は等しい重みを持つものとする)。
- ② 今回訪問した地域について、地区*i*内の地域*j*における訪問可能な資源数を S_{nij} 、訪問不要な資源数を T_{nij} 、地域*j*内のゾーン*k*における訪問可能な資源数を S_{nik} 、訪問不要な資源数を T_{nik} は、設問2r,3r,4r(図-2参照)の回答パターン別に下表のように設定する。

2r	3r	4r	S_{nik}	T_{nik}
×	×	×	0	0
どちらかが○			S_{nik}	T_{nik}
×	○	○	S_{nik}	αT_{nik}
○	×	○	S_{nik}	βT_{nik}
○	○	○	S_{nik}	$(\alpha+\beta)T_{nik}$
×	×	○	S_{nik}	0

本研究では $\alpha=\beta=1/3$ とする。 S_{nij} 、 T_{nij} はそれぞれ下式のように与えられる。

$$S_{nij} = \sum_k S_{nik}, \quad T_{nij} = \sum_k T_{nik}$$

- ③ 今回訪問しなかった地域については、 S_{nij} 、 T_{nij} を設問3lの回答パターン別に下表のように設定する。

3l	S_{nij}	T_{nij}
○	S_{nij}	0
×	0	0

- ④ 地区の拠点(道央地区は札幌駅、那覇地区は国際通り)から各ゾーン・地域までの距離 D_k を考慮した重みを乗じる。これは遠い資源ほどそれが地区の拡大効果に与える影響が小さくなるという仮定に依っている。

$$w_m^D = \exp(-\delta D_m), \quad m = j, k, \quad \delta = 0.01$$

$$S_{nij}^* = \sum_k w_k^D S_{nik}, \quad T_{nij}^* = \sum_k w_k^D T_{nik}$$

- ⑤ 下式で求める S_{ni} 、 T_{ni} を式(1)に代入して訪問残存率 R_{ni} を算出する。

$$S_{ni} = \sum_j S_{nij}, \quad T_{ni} = \sum_j T_{nij}$$

参考文献

- 1) 国土交通省：平成 23 年度版観光白書
- 2) 北海道経済部：平成 19 年度来道観光客動態（満足度）調査，
http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/grp/03/doutai_2.pdf
(2012 年 5 月 7 日現在)
- 3) 沖縄県観光商工部：平成 22 年度観光統計実態調査，
<http://www3.pref.okinawa.jp/site/contents/attach/25115/11116syuseihoukoku.pdf> (2012 年 5 月 7 日現在)
- 4) Gallarza M. G. and Saura, I. G.: Value dimensions, perceived value, satisfaction and loyalty: an investigation of university students' travel behavior, *Tourism Management*, Vol.27, pp. 437–452, 2006.
- 5) Chen, C. F. and Tsai, D. C.: How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions?, *Tourism Management*, Vol.28, pp.1115–1122, 2007.
- 6) Yuksel, A. and Yuksel, F.: Shopping risk perceptions: Effects on tourists' emotions, satisfaction and expressed loyalty intentions, *Tourism Management*, Vol.28, pp. 703–713, 2007.
- 7) Jang, S. C. and Feng, R.: Temporal destination revisit intention: The effects of novelty seeking and satisfaction, *Tourism Management*, Vol.28, pp. 580–590, 2007.
- 8) Yuksel, A., Yuksel, F. and Bilim, Y.: Destination attachment: Effects on customer satisfaction and cognitive, affective and conative loyalty, *Tourism Management*, Vol.31, pp. 274–284, 2010.
- 9) Martinez, S. C., Vadell, J. B. G. and Ruiz, M. P. M.: Factors influencing repeat visits to a destination: The influence of group composition, *Tourism Management*, Vol.31, pp. 266–276, 2010.
- 10) 清水哲夫，米村享紘：国際観光市場における繰り返し訪問メカニズムに関する一考察，土木計画学研究・講演集，No.34(CD-ROM), 2006.

(2012. 5. 7 受付)

A STUDY ON THE MECHANISM OF TOURIST'S REVISITING BEHAVIOR

Tetsuo SHIMIZU, Yohei KURATA, Naoto YABE and Yuki OKANO

The objective of this study is to propose a new analytical framework on tourist's revisiting behavior to tourism destinations. In concrete, the study defines two new factors, feeling of "nothing to visit" and change of traveling companion, based on the common idea which was proposed in many previous studies. The validity of the framework is confirmed through an original questionnaire survey at Hokkaido and Okinawa, Japan.