

クルーズ旅客の特性分析 —乗客の情報収集行動に着目して—

大西 遼¹・藤生 慎²・高山 純一³・中山 晶一朗⁴

¹学生会員 金沢大学大学院 理工研究域 環境デザイン学類 (〒920-1192 石川県金沢市角間町)
E-mail: ak4649@stu.kanazawa-u.ac.jp

²正会員 金沢大学助教 理工研究域 環境デザイン学系 (〒920-1192 石川県金沢市角間町)
E-mail: fujii@se.kanazawa-u.ac.jp

³フェロー 金沢大学教授 理工研究域 環境デザイン学系 (〒920-1192 石川県金沢市角間町)
E-mail: takayama@staff.kanazawa-u.ac.jp

⁴正会員 金沢大学教授 理工研究域 環境デザイン学系 (〒920-1192 石川県金沢市角間町)
E-mail: nakayama@staff.kanazawa-u.ac.jp

近年、日本国内においてクルーズ船の寄港回数およびクルーズ人口が増加傾向にある。クルーズ客は、寄港地での観光において観光する時間の制約を受けるため、寄港地での観光において費やすことが出来る時間が限られている。このため、クルーズ客は行きたい場所を事前に絞り、スムーズに観光を楽しもうという心理がはたらき、事前に寄港地の情報を調べる乗客が多いと考えられる。本研究では、金沢港へ寄港したクルーズ船の乗客に対してアンケートを実施し、寄港地の情報収集を事前に行うことが観光の満足度や消費に影響するのかどうかを検証した。

Key Words: Cruise ship, sightseeing, characteristics, survey, information

1. はじめに

近年、日本国内におけるクルーズ船の寄港回数が増加している(図-1)。また、クルーズ船利用者数の推移で見ると、国内クルーズの利用者数は一定であるものの(図-3)、外航クルーズの利用者数は年々増加の一途を辿っている(図-2)。

また、我が国では2020年までにクルーズ人口100万人が目指されていたがその目標も2015年に5年間の前倒しで達成されたため、その5倍の500万人が新たな目標として設定された。こういった動きを受け、今後の日本の経済対策の一環としてクルーズ船を受け入れる港の港湾施設の整備・増強が内閣府により提案され、港湾整備費として2317億円が割り当てられた²⁾。今後日本の新たな旅行形態としてクルーズ旅行が普及することが大いに考えられる。

クルーズ客の特徴として、寄港地における観光の際に船の停泊時間による制限を受ける(観光できる時間が一般の日帰り観光客と比較しても短い)。このため、行きたい場所をある程度絞りスムーズに観光を楽しみたいという心理がはたらき、事前に寄港地の情報を調べる乗客

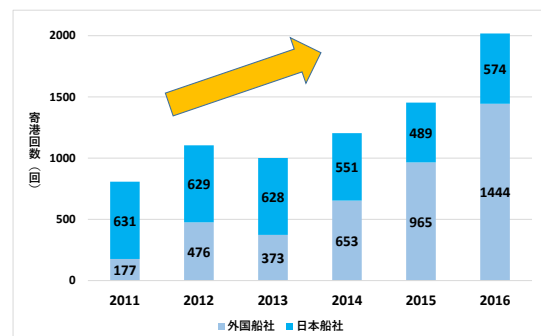


図-1 日本国内のクルーズ船寄港回数の推移¹⁾

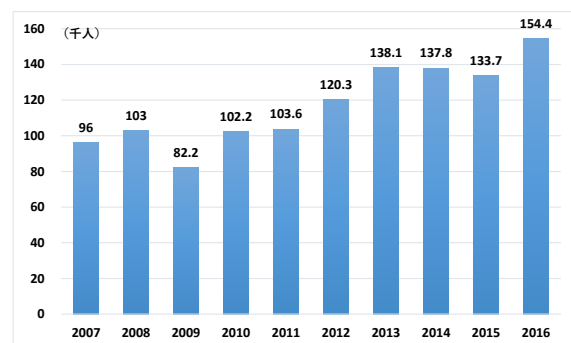


図-2 外航クルーズを利用する日本人乗客数の推移¹⁾

が多いことが考えられる。本研究では、事前の情報収集の有無がその寄港地での消費・満足度・再訪意思等に影響を及ぼすのではないかと考え、クルーズ客の情報収集の実態について把握することを目的とする。調査方法としては金沢港へ寄港したクルーズ船の乗客を対象としてアンケート調査を行った。なお、本研究における情報収集とは事前の寄港地に関する情報収集のことを示す。

2. 既往研究と本研究の位置づけ

クルーズ船に関する研究には、クルーズ市場において需要側であるクルーズ客に着目し、消費行動、観光行動、寄港による経済波及効果等を明らかにしたものと、供給側であるクルーズ船社の動きや各港湾の特性に着目したものの2種類に大別することが出来る。

本研究の位置づけは、需要側であるクルーズ客を対象とした研究にあたる。需要側に着目した研究には、クルーズ船寄港時の経済波及効果を計測した調査・研究として、尾崎ら³⁾、福岡市⁴⁾、横浜市⁵⁾、田島ら⁶⁾、田口ら⁷⁾がある。また、クルーズ観光客の観光周遊行動調査としてGPSロガーや小型ライフログカメラを使用した調査が藤生ら⁸⁾によって2014年、2015年に金沢港へ訪れた外国人クルーズ旅客を対象に行われている。

人間の情報収集行動に着目した調査研究としては、伊藤ら⁹⁾によって首都圏鉄道の遅延時における乗客の情報収集実態および利用選好に関する研究がされている。

しかし観光客の情報収集行動に着目した研究には、JTBなどの旅行会社によってアンケートを利用した調査は行われているものの学術的に調査を行い、観光客の情報収集実態の把握を通して観光施策等を提唱する論文等は存在しない。特に、クルーズ客を対象とした観光地の情報収集行動に関する研究はされておらず、乗客の情報収集の実態の把握が望まれている。

3. 調査概要

本研究では、クルーズ客を対象とした寄港地の情報収集の実態を探るべく、金沢港（石川県金沢市湊4丁目）に寄港したクルーズ船の乗客を対象として、アンケート調査を実施した。

(1) 金沢港の概要

図-3に示すように、国内クルーズを利用する日本人乗客数は伸び悩んでいる中、金沢港を発着港とした定期クルーズが2016年度から始まっている。金沢港では、この定期クルーズの寄港を含め、クルーズ船の寄港回数が年々増えている（図-4）。

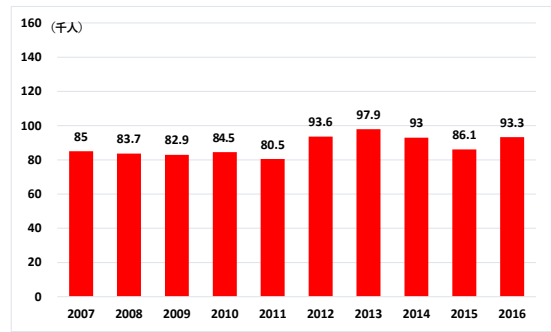


図-3 国内クルーズを利用する日本人乗客数の推移¹⁾

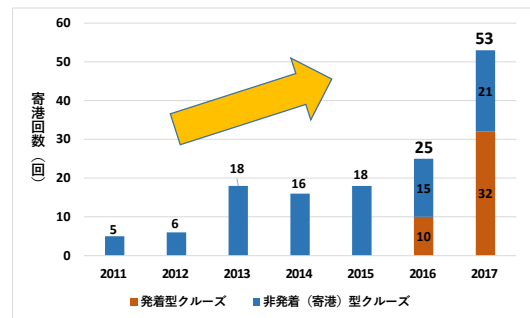


図-4 金沢港におけるクルーズ船寄港回数の推移²⁾

表-1 金沢乗下船者を対象としたアンケート調査概要

調査日時	2017年4月28日, 5月3, 8, 13, 18, 28日 (計6回すべてコストネオロマンチカ)
調査対象および調査方法	金沢港にて観光から帰ってきた乗客 (約350人/回) に対し、港に用意した机上にて記入
サンプル数	286
標本抽出率	13.62%
質問項目	・個人属性 ・金沢市内での消費額、訪問地、満足度 ・クルーズ旅行に関して

また、観光の拠点である駅までの距離が港から比較的近い（自動車交通にておよそ20分）ことに加えて、市内には兼六園、金沢城、近江町市場、21世紀美術館、ひがし茶屋街、武家屋敷など観光資源の充実度も非常に高い。2015年3月の北陸新幹線開業に伴い関東圏からのアクセスの利便性が向上した点を踏まえても、金沢港は今後日本海側のクルーズ拠点港として発展していくことが大いに見込まれる。

(2) 調査情報

表-1に調査日時、調査対象および調査方法、サンプル数、標本抽出率、質問項目を記載する。調査は6回に渡

表-2 調査票における質問形式（設問）及び回答の尺度

項目	設問	尺度
①観光地の魅力度	他の寄港地と比較したうえで、 金沢における以下の項目の印象 をお答えください	すごく不満/不満/普通/満足/すごく満足
②交通の利便性		
③情報提供の充実度		
④お土産の充実度		
⑤食事の充実度		
⑥市内の清潔さ		
⑦金沢港		
再訪意思	金沢にまた来たいと思いますか	来たくない/あまり来たくない/普通/来たい/必ずまた来たい（5段階）
クルーズ乗船料以外の予算	乗船料を除いてのご予算(1人あたり)はいくらですか	10万円未満/10万円以上～20万円未満/20万円以上～30万円未満/30万円以上～50万円未満/50万円以上100万円未満
クルーズ乗船料の予算	今回のクルーズ乗船料のご予算(1人あたり)はいくらですか	10万円未満/10万円以上～20万円未満/20万円以上～30万円未満/30万円以上～50万円未満/50万円以上100万円未満
金沢市内での総支出	金沢港寄港中の、金沢市内での総支出金額をお答えください	()円

っている。一般の平日やゴールデンウィーク等の祝日が混在している。本研究ではこのような調査日時ごとの差異に伴って生じる乗客特性の差異はないと仮定し、ひとつのデータとして分析を行っていることに留意が必要である。

なお、本研究ではコスタ・クルーズ社のコスタ・ネオロマンチカの乗客を対象として行った。

(3) 質問形式及び回答の尺度

クルーズ客を対象としたアンケートは、表-2に示す項目・尺度によって実施した。これらより得られたデータを用いて、情報収集の有無が寄港地での消費額、満足度、再訪意思にどのように影響するのか分析を行った。

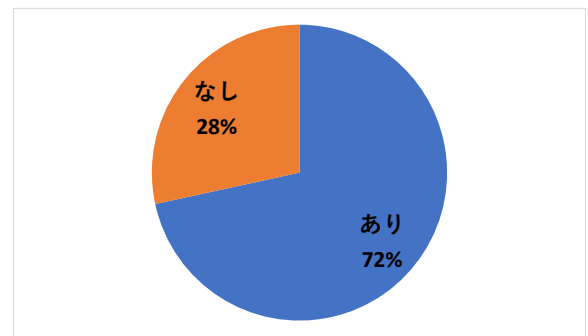


図-5 回答者の寄港地に関する情報収集の有無 (N=257)

4. 情報収集の有無によるクルーズ客特性の差異の分析

(1) 基礎集計

まず、アンケート対象としたクルーズ客の乗客特性を分析する。回答者全体では、事前に情報収集をする人の割合は72%、しない人の割合は28%となった(図-5)。情報収集の有無別の回答者の年齢層を図-6に示す。図-7は、情報収集を事前にしたという回答者が寄港地にて計画的な観光を楽しめたかの感度を示したものである。感度としては普通、もしくは満足と感じている乗客が大多数であることがわかる。また、図-8に寄港地での滞在時間の感度を事前の情報収集の有無ごとによって示した。寄港地における滞在時間の感度は情報収集の有無に依存しないということがわかる。回答者の情報収集の手段は、各年代インターネットが中心であるが、高齢者になるにつれてパンフレットや旅行代理店を利用する(図-9)。

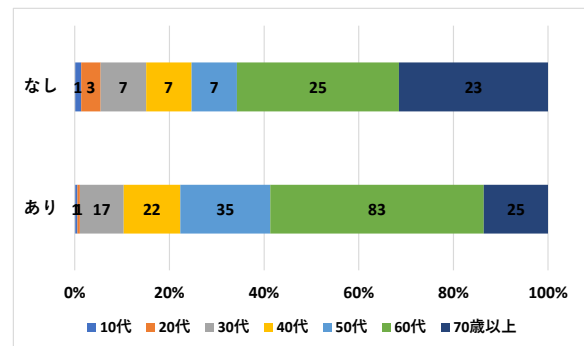


図-6 回答者の年齢層 (n:あり=184, なし=73)

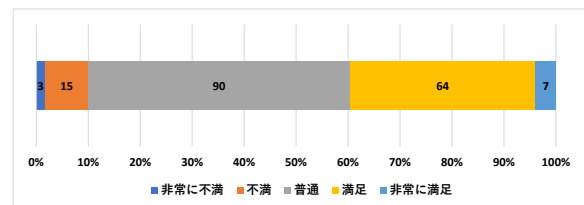


図-7 寄港地にて計画的な観光が出来たか

(2) 分散分析による情報収集の有無の規定要因

情報収集した乗客としていない乗客の差異を検証する

ため、両者間で各変数の分散分析を行った結果を表-3に示す。全体として、満足度、消費額ともに情報収集をした乗客の方が平均値は高くなっており、事前の情報収集行動が満足度や消費金額の向上の要因となることが示唆された。なお、両者間における有意性に関して、観光地の魅力度、交通の利便性、情報提供の充実度、食事の充

表-3 各変数のサンプル数, 平均値および平均値の差の分散分析結果

	n		平均		TypeIII平方和	平均平方	F 値	P 値	有意性 *: P<0.05 **: P<0.01
	あり	なし	あり	なし					
①観光地の魅力度	166	66	4.04	3.70	5.433	5.43	10.99	0.00	**
②交通の利便性	164	66	4.03	3.64	7.310	7.31	12.62	0.00	**
③情報提供の充実度	165	64	3.84	3.50	5.407	5.41	9.45	0.00	**
④お土産の充実度	161	64	3.84	3.56	3.489	3.49	6.10	0.01	*
⑤食事の充実度	160	66	3.81	3.49	4.827	4.83	6.95	0.01	**
⑥市内の清潔さ	165	66	3.84	3.67	1.456	1.46	2.37	0.12	
⑦金沢港	164	67	3.80	3.58	2.234	2.23	3.54	0.06	
再訪意思	167	71	3.92	3.75	1.538	1.54	2.80	0.10	
クルーズ乗船料以外の予算	178	71	1.32	1.52	2.165	2.16	3.99	0.05	*
クルーズ乗船料の予算	175	69	1.77	2.16	7.671	7.67	3.58	0.06	
金沢市内での総支出	95	30	13151.90	12286.67	17068527.186	17068527.19	0.16	0.69	

実度では1%有意であり, お土産の充実度, クルーズ乗船料以外の予算(主に船外での消費をするために乗客が設ける予算)では5%有意であるという結果となった。市内の清潔さ, 金沢港(場所, 周辺の施設の満足度), 再訪意思, クルーズ乗船料の予算, 金沢市内での総支出の項目では有意性は見られなかった。これらを踏まえると, 情報収集をすることで寄港地における観光地の魅力度, 交通の利便性, お土産, 食事に関する満足度等乗客の内面における個人的な満足度は向上するものの, 寄港地への再訪意思や市内での消費額の向上には寄与しないということが示唆される。

5. まとめと今後の課題

本研究では, クルーズ客を対象としてアンケート調査を行い, 事前に寄港地に関する情報を集めることが観光の満足度や消費に影響するのかどうかを検証した。その結果, 事前の情報収集によって乗客の内面的な満足度は向上するものの, 「また訪れたい」という気持ちや市内での消費額の増加にはつながらず, あくまで乗客個人の内面的満足度の向上という段階でとどまってしまうということが示された。

現段階では, 情報収集を事前にしたかどうかによる各変数ごとの差異の検証にとどまっている。今後は両者間を構成する各変数を踏まえ, 情報収集をする人とならない人を判別する上でどの変数による影響度が大きいのかといった分析や, 両者間における定量的な分析も行っていく必要がある。

謝辞: 本研究は, 科学研究費補助金若手研究(B)(16K18166)の助成を受けたものである。

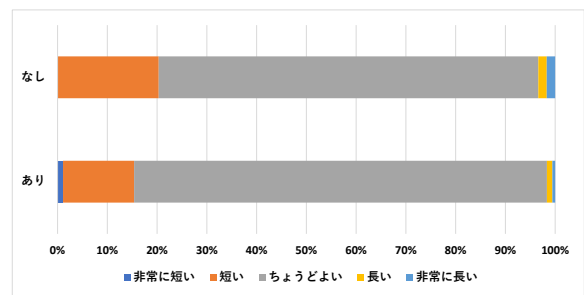


図-8 寄港地における滞在時間の感度

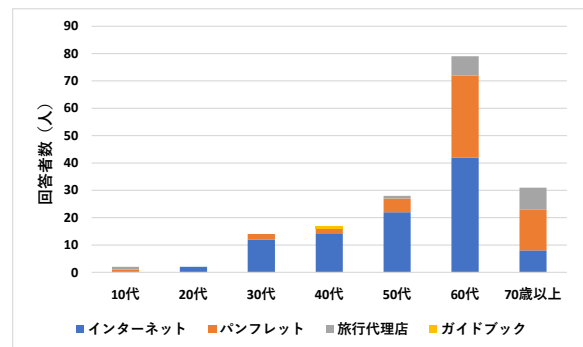


図-9 回答者の情報収集の手段

参考文献

- 1) 国土交通省港湾局産業港湾課 報道資料 2016年の訪日クルーズ旅客数とクルーズ船の寄港実績 2017年6月2日
- 2) 朝日新聞デジタル「クルーズ船誘致へ 経済対策 狙うは爆買い、政府の皮算用」2016年8月4日 石田耕一郎
- 3) 尾崎広大, 高橋知克, 石山祐司 (2009) : 釧路港における地域経済の波及効果について, 第52回北海道開発技術研究発表会.
- 4) 福岡市経済振興局 (2010) : 外国クルーズ客船寄港による福岡市経済への波及効果等調査報告書.
- 5) 横浜市港湾局 (2006) : 横浜港と経済効果-データなどから考える横浜港の役割.
- 6) 田島規雄, 藤生慎, 高田和幸 (2010) : 外航クルーズ旅客の

消費活動が地域・観光振興に及ぼす効果の分析, 土木計画学研究・講演集, 41, CD-ROM.

7) 田口順等, 池田良穂 (2011) : 大阪港を起点とする定点定期クルーズ客船による経済波及効果, 日本クルーズ&フェリー学会論文集, 001, 25-34.

8) 藤生ら : ライフログカメラ・GPS ロガーを用いた観光行動分析, 日本クルーズ&フェリー学会論文集 (2015)

9) 伊藤太郎, 岡村敏之, 中村文彦・王 銳 : 首都圏鉄道遅延

発生時における利用者の情報提供における利用選考に関する研究 (土木計画学研究・論文集第 28 巻 Vol.67, No.5) (2011)

(2017. 7. 31 受付)

CHARACTERISTICS OF CRUISE PASSENGERS IN JAPAN BY FOCUSING ON THEIR INFORMATION GATHERING BEFORE CALLING

Ryo ONISHI, Makoto FUJII, Junichi TAKAYAMA, and Shoichiro NAKAYAMA