

# 利用交通機関が旅行先での 経験と満足度に与える影響

森本 崇寛<sup>1</sup>・田中 皓介<sup>2</sup>・寺部 慎太郎<sup>3</sup>・柳沼 秀樹<sup>4</sup>

<sup>1</sup>非会員 東京理科大学大学院 理工学研究科 (〒278-8510 千葉県野田市山崎2641)

E-mail:7621530@ed.tus.ac.jp

<sup>2</sup>正会員 京都大学大学院助教 工学研究科 (〒615-8540 京都市西京区京都大学桂)

E-mail: tanaka.kosuke.6k@kyoto-u.ac.jp

<sup>3</sup>正会員 東京理科大学教授 理工学部土木工学科 (〒278-8510 千葉県野田市山崎2641)

E-mail: terabe@rs.noda.tus.ac.jp

<sup>4</sup>正会員 東京理科大学准教授 理工学部土木工学科 (〒278-8510 千葉県野田市山崎2641)

E-mail:yaginuma@rs.tus.ac.jp

観光旅行時の移動交通手段が過度に自動車に集中することは、観光地周辺の環境に悪影響をもたらすとともに、観光客にとっても旅先の不慣れな道を運転することに伴う不安や事故リスクを負うといったデメリットがある。本研究では、交通手段選択の新たな視点として、観光客の旅先での風土への接触という点に着目し、広島県内を旅行した経験のある国内在住の観光客を対象に2021年2月にオンライン上でアンケート(N=300)を実施し、観光時の利用交通手段が自家用車・レンタカーであるか、公共交通機関であるかと、旅行中に遭遇した出来事に対する記憶の強さを4段階評価の選択方式で聴取することで、両者の関係性を分析することを試みた。さらに、旅行全体の満足度を5段階評価で聴取し、どのような記憶の要素が旅行全体の満足度に強く影響するかを分析した。

**Key Words :** *tourism, place attachment, the strength of memory, satisfaction*

## 1. 背景

観光旅行において移動交通手段に自家用車を利用すると答える層は漸減傾向にあるものの、まだまだ自家用車の利用者は多く<sup>1)</sup>、特に地方部では顕著である<sup>2)</sup>。旅先での観光客の移動手段が過度に自動車に集中することは、渋滞や交通事故の増加や周辺環境の悪化といった影響を及ぼすことが考えられる。他方、公共交通機関は利用客の減少に伴い経営が厳しさを増している<sup>3)4)</sup>。公共交通機関の路線を維持するために国や都道府県・自治体から拠出される補助金の総額は年々増加<sup>5)</sup>しているが、その甲斐も及ばず減便や廃止になる路線<sup>6)7)</sup>も発生している。

そのため、観光時における公共交通利用者の増加は、事故や渋滞、環境負荷の軽減、公共交通機関の維持など、社会的に望ましい影響をもたらさうものである。

一方で、観光客にとっても、公共交通機関の利用には様々な利点がある。確かに、時間や路線に拘束されない自家用車利用は旅先での自由な回遊を可能にするものの、旅先の慣れない道を運転することに伴う不安や事故リスクが付きまとい、目的地や駐車場などを探するのに多

くの時間を消費してしまうこと<sup>8)</sup>などのデメリットが指摘されている。

そうしたなかで、本研究では風土への接触という点に着目する。日常的な交通利用に対する調査では、公共交通利用者の方が、自家用車利用者に比べて風土接触回数が多い<sup>9)</sup>とされる。観光客は旅行先の人々との交流に期待して出かけている人が多く<sup>10)</sup>、そうした風土接触は観光でも重要と考えられるが、観光時の交通手段と風土接触についての実証研究がない。このため、これを明らかにする。

この結果は、観光客の交通手段選択における新たな視点を与えるものであり、社会的に望ましい行動への変容のための動機付け情報になることが期待される。

なお、コロナ禍に入ってから統計では、移動時の自家用車の利用回数がコロナ禍以前と比べ増えたと答えた人の割合は、各年齢層で15%以上いるのに対し、電車やバスの利用回数が増加したと答えた割合は前者の数値を下回っており、逆に各世代とも30%以上が利用回数が減少したと答えている<sup>11)</sup>。この傾向はここ1年強継続しており、傾向を変える何らかの施策をしない限りは定着

し流出した交通機関に対する需要は回復しない可能性がある。そのためにも、利用者に対する動機付け情報は必要となってくると考えられる。

## 2. 既往研究と本研究の位置づけ

### (1) 既往研究

交通機関の選択が旅行者の風土接触の経験量を変化させると考えられる状況を示した既往研究を二つ紹介する。

一つは、公共交通機関を利用することで、自家用車の利用に比べて移動時間が短縮されて、観光により長い時間をかけることができ、その結果、風土接触経験の機会が増加するという方針のものである。国土交通省<sup>9)</sup>は京都市の醍醐寺周辺を訪問した観光客の観光行動について調査を行った。醍醐寺周辺を訪問する観光客の交通行動は、従来自家用車やバスなどの道路交通に集中していたが、この地域に地下鉄が開通した後の調査では、ほとんどの観光客が地下鉄を利用するようになった。この前提の元で、地下鉄開通前後それぞれで観光客に対して、観光地での総滞在時間と、訪問した地点の数を調査したところ、いずれも地下鉄開通後の方が増加したことが示されている。

もう一つは、公共交通機関を利用することそのものが、風土の接触経験を生むという方針のものである。萩原ら<sup>9)</sup>は、日常生活の中で外出の際に用いる交通手段と、周囲の自然や人々といった風土と触れ合う頻度の関係性を調査し、自家用車利用者に比べ、バス・路面電車利用者の方が、触れ合う頻度がより多いことを指摘している。また、自家用車を日頃利用している被験者に対して、自家用車の利用を2週間にわたって可能な限り抑制させるように依頼したところ、抑制期間の前後で風土に触れ合う頻度が増加したことを指摘している。すなわち、比較的短い期間の交通手段転換でも風土に触れ合う機会が増加することが見込める。

この被験者を観光客に置き換えると、風土との触れ合う機会の多さは、旅先の自然の風物との遭遇や人々との交流の多さと関連すると考えられる。一方で、日々繰り返している生活行動を行う際の交通行動と、観光旅行中の交通行動とは同一視できるとは限らない。また、生活行動の中で頻りに訪れている場所と、旅行によって偶然訪れたその場所で興味を持つもの、道中で遭遇した人との接し方というのは変化してくると想像される。

### (2) 本研究の位置づけ

(1)でレビューした萩原ら<sup>9)</sup>の研究では、日常利用での交通行動が風土接触経験に与える影響について考察されている。一方で、観光旅行中という非日常の条件下での

交通行動による風土接触経験に与える影響は議論されていない。そこで本研究では、観光客の利用交通手段と、旅行時に遭遇した出来事の記憶の強さを聴取することで、両者の関係性を考察することを試みる。過去の旅行の際の記憶を聴取するのは、風土接触の経験が記憶に継続して残っていることが証明できれば、今後の旅行の際の交通手段選択に影響すると考えられることが理由である。

そこで本研究は、観光旅行中の交通行動による風土接触経験に与える影響を明らかにするために、以下の仮説を措定し、これを検証することとする。

仮説 1: 観光旅行中における風土接触経験は自家用車利用時と、公共交通利用時とで記憶に残る強さとして差が生まれる。

仮説 2: 旅行者の風土接触経験が多くなることによって、訪問した観光地への満足度は向上する。

## 3. 研究手法

本研究では、観光時の交通手段と風土接触についての実証研究の実施を目的に、観光旅行で出かけた際に、出先で記憶に残った経験を問い、集まったデータを元に分析を行う。本章では、アンケート調査とそれによって得られたデータの分析方法の概要を示す。

### (1) 調査対象の選定

#### a) 調査地点の選定

今回のアンケートでは、自家用車利用者と公共交通機関利用者、それぞれの観光客の風土接触量についての回答を比較する方式で研究を行うことから、最低でも双方のサンプルが十分に取れる地域で実施することが必要となる。そこで、過去に広島市を訪ねたことのある観光客に対して、アンケートを実施する方法をとる。広島市は、市内への観光客数が年間1600万人<sup>10)</sup>存在し、そのうち、公共交通機関と自家用車それぞれに利用者数が、より少ない自家用車でも年間360万人<sup>10)</sup>余りと、十分に存在すると判断できること。また、市内の主な観光スポットは、路面電車やバスをはじめとした様々な公共交通機関の路線で結ばれており、また自家用車でアクセスに不可欠な道路整備の面においても十分に整備が行われており、どちらに対してもアクセス手段が網羅されているということが挙げられる。

#### b) 調査対象者の選定

今回は、海外発の観光客は、広島県内だけではなく国内の広い範囲を一度の旅行中に訪問することが想定されるため、旅行中の利用交通機関を問うたとしても、広島近郊の交通機関の利用状況のみを抽出することが困難な

ため、除外することとする。また、広島県内からは観光だけでなく訪問回数が多くなり、ある一回の訪問に対する利用交通機関を分析することが困難なため、除外するものとする。

続いて、次項で後述する対象地域のうち広島県内の各自治体を 2019 年に訪問した県外からの観光客の出発地比率は表-1 の通りである。

関東地方からの訪問客が最も多く、以下近畿・中部・九州と続く。このうち、中部地方のデータについては、表-2 に示した広島市のみを対象としたものの観光客動向<sup>14)</sup>と比較してみると、北陸地方からの訪問観光客はかなり少ないと考えられる。なお、山口県である岩国市は表-1 のデータには含まれていない。これは、山口県側の同種のデータにある県外観光客の出発地の区分けが広島県側のデータと異なり、県外からの観光客数の多くを占めると思われる広島県内からの観光客を除外できず単純に算入することができないため、このような処理を行った。

ここで、観光客が広島到着後にどのような交通手段を選択しているかを出発地域別にまとめたデータは存在しないため、広島に到着するまでの使用交通機関の指標となる表-3 の第 6 回 (2015 年度) 全国幹線旅客純流動調査における全国 207 生活圈間流動表<sup>15)</sup>のうち、広島生活圈および岩国生活圈を旅行先とする観光客の利用した交通機関の比率で判断する。これによると、南関東から自家用車を利用して広島・岩国に向かう観光客は 0.7% にすぎない一方で、東海・近畿・九州では 3 割～4 割と比較的が多くなっている。

表-3 のデータより今回の調査では、訪問観光客の人数が極端に少ない地域 (北海道・東北・北関東・甲信越・北陸) と他地域に比べ、極端に公共交通機関での訪問者比率の高くなる沖縄県を除き、南関東・東海 (静岡・愛知・岐阜・三重) ・近畿・山陰・山陽・四国・九州の各地域からの訪問観光客を対象とする。

## (2) 設問及び選択肢の選定

続いて、今回使用するアンケートの各設問について説明する。設問は大きく分けて、被験者の分類に使用するため、訪問地と利用交通機関を問うものと、実際に被験

者が広島旅行中に経験したことを問う設問に分かれる。

### a) 訪問地の選定

アンケートフォームでは、観光客が訪問した場所の情報を得るため、地図を併記した上で広島市周辺にある主な観光地を列挙し、「あなたは広島へ観光で訪れたことはありますか。訪れたことがある場合、以下に示す広島市周辺にある主な観光地から、直近の広島観光の際に訪れた場所をお答えください。」という問いを設け、被験者が直近の広島観光の際に訪れた場所を複数回答で問うている。訪れた場所の候補として、「原爆ドーム・平和記念公園」、「広島城・県立美術館・縮景園」、「比治山公園・現代美術館」、「繁華街・歓楽街 (紙屋町・八丁堀・流川・お好み村)」、「広島駅周辺・マツダスタジアム」、「広島市沿岸部 (マリーナホップ・宇品)」、「安佐動物公園」、「宮島・岩国 (厳島神社・錦帯橋)」、「呉・江田島 (大和ミュージアム)」、「東広島市・西条周辺 (酒蔵通り)」、「その他」、及び「観光で行ったことはない」という選択肢を提示する。このうち、「宮島・岩国」、「呉・江田島」、「東広島市・西条周辺」は広島市外、その他は広島市内に存在するスポットである。このうち、「観光で行ったことはない」という回答を選択したサンプルは対象外とする。

以上の広島観光時に訪問した観光地を選定するにあたって、広島市内とそれ以外に分けて選定した。

表-3 自家用車利用率 (第 6 回 全国幹線旅客純流動調査)

出発地	全体 (千人)	自動車など	
		実数(千人)	割合(%)
北海道	56	0	0.0
東北	109	13	11.9
北関東	177	40	22.6
甲信越	40	4	10.0
北陸	57	6	10.5
南関東	2273	15	0.7
東海	701	207	29.5
近畿	3283	909	27.7
山陰	2177	1901	87.3
山陽	5530	3591	64.9
四国	585	87	14.9
九州	1680	737	43.9
沖縄	37	0	0.0

※埼玉は南関東、三重は東海に含む

表-1 入込観光客の出発地域比率 (広島県観光連盟統計)

	北海道	東北	関東	中部	近畿	山陰	山陽	四国	九州
比率	1.7%	3.0%	30.4%	13.9%	26.1%	3.5%	8.6%	4.0%	8.9%

※三重は近畿に含む

表-2 入込観光客の出発地域比率 (広島市統計)

	北海道	東北	関東	中部	北陸	近畿	山陰	山陽	四国	九州
比率	1.5%	4.0%	37.2%	17.3%	1.8%	15.4%	1.2%	8.7%	2.7%	10.2%

※新潟は北陸、山梨・長野・三重は中部に含む

まず広島市内については、広島市の観光統計<sup>14)</sup>に入館者数が記録されている施設のうち、各施設の有料エリアへの入館者数が平均して月に1万人（年間12万人）を超え、入館者数の値が特定の時期に集中していない場所、さらに広島市内の移動に際して拠点となる広島駅、もしくは広島バスセンターから乗り継ぎを含めて概ね30分～40分のうちに到着できる地点を選定し、それをそれぞれの施設の性格や、位置関係ごとに独自に集約する形で選択肢化した。

しかし、観光客は実際に観光地を訪問する際には自治体名で区別して訪問先を選択するとは思えないことから、広島市内に加えて周辺自治体の観光地も網羅する形での選択肢設定が必要であると判断した。周辺自治体については、広島県内の自治体ごとの観光入込客数のデータ<sup>15)</sup>を元に、広島市に近く、広島市街訪問と同時に訪問が見込まれる広島市近郊の呉市・東広島市・廿日市市（宮島）・岩国市を設定した。なお、東広島市と岩国市は、広島県外からの観光客は、その他の自治体に比べて大幅に少ないものの、いずれも新幹線の駅・高速道路のインターチェンジが存在し、また広島市内に向かう場合において、最寄りの空港となる広島空港・岩国空港への道中に存在することも考慮した。

一方で、広島市の調査<sup>16)</sup>によると、広島市とともに観光した場所として、尾道市や福山市を訪問したと答えた回答者も、呉市や岩国市と同等程度の比率でいるとされるが、尾道市・福山市を観光の目的地にしている回答者の中には、両市の統計では具体的に示されていないものの、広島市近郊での訪問観光を行う人数と同等以上に、倉敷市などの岡山県内や、しまなみ海道を経由して今治市などの愛媛県内に続けて観光する人が多く含まれることが想定され、今回の広島市近郊を想定した今回の調査にふさわしくない被験者を外すため、今回は除外した。

## b) 交通機関の選定

続いて、アンケートフォームでは利用した交通機関を2問で問うている。1問目は、被験者が思い出す広島旅行の際に、自家用車・レンタカーを使用したか、そして使用したとすれば広島に着く前・広島に着いて以降のどちらなのかを問うべく、「先に回答した観光（直近の広島での観光）で、自家用車・レンタカーを利用しましたか。」と質問を置いた。これは、選択肢を「旅行中を通して、自家用車を利用」、「広島に着くまでは公共交通機関を利用したが、到着後は自家用車を利用」、「広島に着くまでは自家用車を利用したが、到着後は自家用車を利用せず」、「旅行の間一切使用せず（公共交通機関のみ利用）」、「覚えていない／他の交通機関を利用した」の5肢とした。選択肢のうち、広島近郊に到着後、自家用車を利用していることとなる前2肢を選択した、自家用車を広島到着以後に利用する層を自家用車利用に

よる観光客層として集計する。「覚えていない／他の交通機関を利用した」と回答した被験者については、二輪車などを想定した選択肢であり、自家用車利用と公共交通機関利用との比較という本題から逸れるため、集計しないこととする。

2問目は広島に着いて以降に公共交通機関のみを利用した層に向けて、前問に加えて「先に回答した観光（直近の広島での観光）で、広島に到着してから利用した交通機関をお答えください。」として、その広島到着後の使用交通機関について改めて質問を設定している。これは、広島圏域内には、遠距離の移動を想定している鉄道と、より近距離の移動を想定しているタクシーや路面電車など、様々な種類の公共交通機関があり、これらを比較調査する必要があると判断したからだ。具体的には「鉄道（JR・アストラムライン）」、「路面電車」、「路線バス」、「船舶」、「タクシー」、「観光バス」、「上記を全く使っていない」「覚えていない」の各選択肢をおいた。このうち、タクシーは地域の運転士と会話することが可能で、地域の人々との交流という側面は達成できると考えられる一方で、観光バスは一人で乗車し、添乗員と会話するということは考えにくく、ともに参加している観光客との関係に終始することが多くなると想像されるため、そして「上記（公共交通機関）を全く使っていない」、「覚えていない」という回答は公共交通機関を使用しているかどうか疑わしいため、いずれも集計からは除外する。

## c) 風土接触を判断する経験の設定

a), b)に示した設問において被験者を分類した上で、アンケートフォームでは風土接触の量を判断するために、被験者の記憶に残った経験を聴取する。本アンケートの実施時期は、広島県内での新型コロナウイルス感染症の感染者の確認数が急速に増加し、感染拡大を防止するためとして、平和記念資料館をはじめ、広島市内の観光施設が軒並み閉鎖となり、また、広島市内と他地域との移動自粛が求められる状況となったためオンラインで、過去の広島旅行での風土接触経験の記憶を振り返る形に変更した。過去の記憶を辿ることとなるため、特に印象に残ったものを除けば、記憶が希薄化していく問題はあるが、強く印象に残ったものだけでもあっても、分析に十分な量の記憶の抽出が見込めるのではないかと判断し、「その観光の際に見聞きした・触れたもので記憶に残ったものはありますか。」という問いを設定する。

さて、萩原らの既往研究<sup>9)</sup>では、日常の交通習慣に伴う風土接触度の調査であるため、その道中での風土的イベントへの遭遇機会の多寡を5段階で調査している。これを元に、旅行時に残る記憶の強さを、思い出すことの出来る頻度の多寡とみなして、強い方から順に「強く記憶に残っている」、「少しは記憶に残っている」、「ほ

とんど記憶に残っていない」, 「全く記憶に残っていない」の4段階評価で問う。記憶の強さは、実際には数値で表せる頻度とは異なるため、既往研究<sup>9)</sup>の区切りとは異なる指標とした。使用されていた風土接触度の尺度として用いられている出来事は5つと比較的少ないため、五感にまつわる項目を増加させることを考え、他の既往研究をあたったものの観光客の行動や記憶に影響する風土接触経験をより抜いたものはなかったため、「風景(海・山など)」「建造物」「現地の人たちの地元への愛着の強さ」による振る舞いといった視覚的情報、「自然の音(風・波)」「地元の方言」「店内の音」「乗り物の音」といった聴覚的情報、「食べ物の匂い」「自然のもの匂い(潮・藻など)」といった嗅覚的情報、「気候(風・雲・日差しなど)」といった肌感覚で感じる触覚的情報を盛り込んだ項目を独自で製作し、各項目について記憶の強さを問う。なお、味覚的情報については、利用交通機関によらず、飲食店内での経験によるところとなるため、変化が表れにくいと判断し、選択肢には盛り込まなかった。

そして、旅行先での様々な経験を踏まえて、「その観光に満足されましたか。」として、この広島旅行での満足度を「非常に満足」～「非常に不満」の5段階評価で問うている。

#### d) その他の質問

ここまで a) から c) において挙げてきたものの他に、4種類の質問を入れている。

第一にどのような旅行を意図してきたかの目的を問うために、「この観光の目的は何でしたか。」という問いを設定した。これは、旅行目的により、旅先での行動が大きく左右されると想定されるためである。

次に記憶の残り方に影響を及ぼす可能性の高い訪問した時期を年単位で問うべく、「先に回答した観光は、どのくらい前に行きましたか。」という問いを設けた。これは、時間の経過ごとに記憶が薄れていくことが想定されるためである。言い換えれば、遠い昔の出来事でも観光客の記憶に鮮明に残るほどの出来事があれば、それだけ強い経験が出来たという評価を行うことも出来る。

さらに、広島への訪問回数も問うべく、「広島県内への訪問回数はどれくらいですか。」という問いを設けた。この問いを設定した理由として、たとえば目的地ならではの特別な出来事に初めて遭遇した際には、強く印象に残ることがあったとしても、繰り返し訪問するにつれ慣れていくと、特別に記憶に登ることもなくなると想像されるからである。この問いの設問文が、広島県内全体でのカウントであるのは、a) で紹介した広島市近郊の観光地をこちらから選択肢として提供する質問とは異なり、広島市近郊という厳密に定義されておらず、また回答者にあまねく周知されているものでもない基準を回答者に

投げかけた際に、回答者内でも認識に齟齬が生まれることが想定されるため、厳密な定義のある広島県という単位を使用した。選択肢は「初めて」、「2回目」、「3～5回目」、「6～10回目」、「11回目以上(数えきれない)」、「覚えていない」、「過去に広島に居住」とおく。このうち、「過去に広島に居住」の選択肢の回答者は、記憶に残っている経験が、ある特定の観光時での交通行動による影響かどうか判別が難しいため、「覚えていない」方は実際の経験回数によって、認識が変わってくると想定されるため、両者を答えたサンプルは集計対象外とする。

加えて、この観光での同行者の存在の有無を尋ねるべく、「この観光は誰と一緒にきましたか。」という問いを設け、「一人旅」、「友人」、「恋人・パートナー」、「家族・親戚」、「同僚・仕事仲間」、「その他」という選択肢を設定した。観光経験が一人旅なのか複数人かという情報は、正負どちらの影響が大きくなるか想定は困難であるが、記憶の強さに影響すると思われるため聴取した。

### (3) サンプルの抽出

本調査は前述の通り南関東から九州までの各地の18歳から79歳までの住民を対象に、アンケートをweb調査方式で行い、有効回答を300サンプルを得た。なお、被験者のうち公共交通利用者と自家用車・レンタカー利用者は150サンプルずつである。抽出した被験者の属性については表-4、表-5の通りである。

表-5によると、居住地が実際の観光客の分布に比べて、南関東が多く、山陽地方(岡山県・山口県)の値が少ないことが見て取れる。本研究は、観光時の交通手段と、その観光での経験の関係性の分析であるため、地方の偏りは、結果に対して大きな影響を与えるものではないと考えられるため、そのまま分析した。

## 4. 調査結果の分析・考察

### (1) 基礎集計

まず基礎集計として、表-6～10に各項目の基礎集計結果を示す。

特徴的な分布として表-8に関して、「広島到着までは自家用車を使用し、広島到着後は公共交通機関を使用する」を選択した被験者が極端に少なかったことが挙げられる。このため、自家用車で来訪すると、途中からの移動を公共交通機関に切り替える旅行者が少ないことが見込まれる。

(2) 自家用車利用と公共交通利用による風土接触経験の記憶の強さの差

自家用車利用者の各風土接触経験の指標に対する記憶の強さを、公共交通利用者の各風土接触経験の指標に対する記憶の強さと比較する。今回は、自家用車利用者と公共交通利用者として記憶の残る強さに差が生まれる、という仮説の下、検証を行っているため、有意水準5%の

両側検定のt検定で求めるものとする。この結果を表-11に示す。

Q1, Q4, Q8の3問においてp値が5%より低い値を取ることから、これらの問いについては帰無仮説が棄却されて、有意な差がある、すなわち「自家用車と公共交通機関とで記憶の残る強さに関して差がある」という仮説1を満たす結果となった。ただし、仮説1を満たした項目はいずれも自家用車利用者の解答が、公共交通利用者に比べ、より強く記憶に残ったとあるため、想定した結果とは異なるものとなった。一方で、残りの7問については、いずれも有意差が認められなかった。このことから、あらゆる方向性の記憶について、仮説1が成り立つとは言えないが、特定の一部の方向性では成り立つことが言える。なお、サンプルをここ10年以内の訪問(公共交通111, 自家用車118)に限定すると、表-12で示すように結果はより強化された。

さて、仮説1を満たした設問について、公共交通利用者に比べて自家用車利用者の方が強く記憶に残ったということから、公共交通利用者に関しては、公共交通機関に乗っている間は、周囲に対して気を配る必要はなくな

表-4 サンプルの男女・世代比

	男性 (人)	女性 (人)
10代	0	2
20代	11	20
30代	25	38
40代	66	19
50代	65	15
60代	28	6
70代	4	1
合計	199	101

表-5 被験者の居住地

	サンプル数 (人)	割合 (%)
南関東	149	49.7
東海	41	13.7
近畿	69	23.0
山陰	3	1.0
山陽	8	2.7
四国	10	3.3
九州	20	6.7

表-6 観光地の訪問比率

選択肢	割合 (%)
原爆ドーム・平和記念公園	83.3
広島城・県立美術館・縮景園	25.3
比治山公園・現代美術館	6.7
繁華街・歓楽街 (紙屋町・八丁堀・流川・お好み村)	52.0
広島駅周辺・マツダスタジアム	41.7
広島市沿岸部 (マリーナホップ・宇品)	8.0
安佐動物公園	5.0
宮島・岩国 (厳島神社・錦帯橋)	74.7
呉・江田島 (大和ミュージアム)	26.0
東広島市・西条周辺 (酒蔵通り)	10.3
その他	5.0

表-7 広島への訪問時期

質問名	回答平均	標準偏差
訪問時期 (年前)	8.37	9.217

表-8 交通機関の利用状況 (自家用車※: 自家用車・レンタカー)

選択肢	1	2	3	4
広島到着前	自家用車※	公共交通機関	自家用車※	公共交通機関
広島到着後	自家用車※	自家用車※	公共交通機関	公共交通機関
度数	93	57	6	144

表-9 観光の目的 (複数回答可)

回答項目	回答率 (%)
自然・景観を楽しむ	52.0
温泉を楽しむ	18.0
名所・旧跡を楽しむ	68.7
食を楽しむ	56.7
普段と異なる (地域独特の) 文化を楽しむ	22.0
ショッピング	9.3
気分転換	15.3
なんとなく	2.0
その他	8.7

表-10 風土接触経験の記憶

回答項目	平均	標準偏差
風景 (海・山など)	1.84	0.91
自然の音 (風・波)	2.59	0.92
自然のものの匂い (潮・藻など)	2.71	0.91
気候 (風・雲・日差しなど)	2.42	0.92
建築物	1.61	0.79
現地の人たちの地元への愛着の強さ	2.65	0.97
地元の方の方言	2.58	1.02
店内の音	2.93	0.85
食べ物の匂い	2.19	0.91
乗り物の音	2.73	0.94

る一方で、自家用車は少なくとも運転者に関しては、周囲の交通状況など、留意しつつ移動する必要があることが、両者の差を生じた理由として考えられる。この推測の正否は、自家用車移動の中でも、同乗者は運転者に比べて、記憶の強さに差が出ることが示せれば裏付けられるが、今回の調査では対象としていなかったため、今後の課題となる。

### (3) 旅行者の風土接触経験と旅行の満足度との関係

続いて、風土接触経験と旅行者の満足度についての関係を分析した結果を表-13で示す。

この結果から満足度と観光経験の記憶の強さの関係

については一定程度、正の相関が成り立つと判断でき、仮説2は支持された。

その中でも相関係数が最も大きいのは、「現地の人たちの地元への愛着の強さ」を覚えているかどうかである。ここで、表-9に示す旅行目的のうち、「名所・旧跡を楽しむ」「食を楽しむ」「自然・景観を楽しむ」を選択した回答は過半数に達していたのに対し、「普段と異なる（地域独特の）文化を楽しむ」を選択した回答は2割ほどに留まっている。つまり、観光客は普段と異なる（地域独特の）文化を楽しむことを意識的に目的にすることは少ないものの、旅行先の地元の人々の行動という地域独特の文化への接触が、観光客の旅行満足度に与える影

表-11 記憶の強さに対して自家用車/公共交通利用を比較したt検定

設問番号	内容	自家用車 利用者平均	公共交通 利用者平均	p値 (両側)
Q1	風景（海・山など）	3.16	2.95	0.0474*
Q2	自然の音（風・波）	2.41	2.38	0.751
Q3	自然のものの匂い（潮・藻など）	2.29	2.25	0.702
Q4	気候（風・雲・日差しなど）	2.58	2.37	0.0426*
Q5	建造物	3.39	3.33	0.507
Q6	現地の人たちの地元への愛着の強さ	2.35	2.23	0.308
Q7	地元の人々の方言	2.42	2.28	0.230
Q8	店内の音	2.07	1.80	0.00416**
Q9	食べ物の匂い	2.81	2.63	0.0970
Q10	乗り物の音	2.27	2.19	0.493

表-12 10年以内の旅行に限定した記憶の強さに対して自家用車/公共交通利用を比較したt検定

問題番号	内容	自家用車 利用層平均	公共交通 利用層平均	p値 (両側)
Q1	風景（海・山など）	3.21	2.90	0.00638*
Q2	自然の音（風・波）	2.37	2.35	0.855
Q3	自然のものの匂い（潮・藻など）	2.29	2.22	0.543
Q4	気候（風・雲・日差しなど）	2.65	2.33	0.00745*
Q5	建造物	3.40	3.27	0.226
Q6	現地の人たちの地元への愛着の強さ	2.40	2.25	0.251
Q7	地元の人々の方言	2.42	2.30	0.349
Q8	店内の音	2.09	1.77	0.00254**
Q9	食べ物の匂い	2.89	2.61	0.0156*
Q10	乗り物の音	2.28	2.12	0.173

表-13 満足度と記憶の強さとの関係

観光経験の記憶の強さ	相関係数	p値
現地の人たちの地元への愛着の強さ	0.372	2.81E-11**
風景（海・山など）	0.365	6.90E-11**
建造物	0.323	1.04E-08**
自然のものの匂い（潮・藻など）	0.318	1.83E-08**
地元の人々の方言	0.297	1.59E-07**
自然の音（風・波）	0.288	3.94E-07**
食べ物の匂い	0.273	1.54E-06**
気候（風・雲・日差しなど）	0.256	7.05E-06**
乗り物の音	0.221	1.14E-04**
店内の音	0.143	0.0130*
全記憶項目の平均値との相関	0.435	2.90E-15**

響は大きいということが窺える。

さて、現在指摘されている問題の一つとしてオーバーツーリズムがある。オーバーツーリズムとは、観光客の集中に伴う混雑や、慣習の違いによる観光客と地域住民との衝突という問題が従来から論じられてきた。川端<sup>17)</sup>はこれに加えて、旺盛な観光需要に目をつけたデベロッパーが、地元住民の生活環境を無視し、観光客向けに特化した投資を行っていることを指摘している。

本研究結果が示唆するように、現地の人たちとの交流が観光客の旅行満足度の上昇に寄与するのであれば、現地の人たちを除け者にするような開発では、長期的に見たときに、観光地に対する観光客の満足度は低下することが考えられる。このことから、結果は近視眼的な利益にくらんだ開発を戒め、観光客と地元の人々との共存を考えていく必要があることを示唆している。

#### (4) 風土接触経験ごとの満足度への影響度合いの分析

旅行者の利用した交通機関が自家用車か公共交通機関かによって、どの風土接触経験の記憶が満足度に対してより強い影響を及ぼしているのか、重回帰分析により分析を行った結果を表-14に示す。

偏回帰係数が 0.1 を超えるものとして、「現地の人たちの地元への愛着の強さ」が、自家用車利用・公共交通機関利用ともに挙げられる。その他の特徴として、自家用車利用者には、正の係数として「風景（海・山など）」の記憶、負の係数として「店内の音」の記憶が入り、公共交通機関利用者には正の係数として「建造物」の記憶が入った。すなわち、「店内の音」の記憶が強く残った場合は、満足度が低下傾向に出る可能性があり、その他は満足度の向上に寄与する可能性がある。こうした結果が得られた理由として、自家用車という移動手段がそもそも閉鎖空間であり、そうした移動手段を利用する人々は、閉鎖空間における他者の存在に対してよりネガティ

ブな印象を抱くといった傾向を有していることが想定される。一方で、公共交通利用者は、建造物の記憶が旅行満足度に影響しており、公共交通という一定数の人口を必要とする都会的な特性と、建造物という人工的な特性とに共通するものがあるのではないかと解釈できる。

## 5. 結論

本研究では、観光旅行中の利用交通機関に伴う風土接触経験の記憶の強さの差について、とその記憶の強さと満足度の関係についての評価を試みた。

その結果、特定の風土接触経験については、自家用車利用者の方が、公共交通利用者に比べて、記憶が強く残ったことが示された。公共交通利用者に比べて自家用車利用者の方が強く記憶に残ったということから、公共交通利用者に関しては、公共交通機関に乗っている間は、周囲に対して気を配る必要はなくなる一方で、自家用車は少なくとも運転者に関しては、周囲の交通状況など、留意しつつ移動する必要があることが、両者の差として考察できる。この推測の正否は、自家用車移動の中でも、同乗者は運転者に比べて、記憶の強さに差が出ることを示せば裏付けられるが、今回の調査では対象としていなかったため、今後の課題となる。

なお、この結果は萩原<sup>9)</sup>の既往研究と結果が異なっており、日常行動を対象とした萩原らに対し、本研究が旅行時を対象としたことの影響、あるいは、時間的な隔たりの少ない萩原らに対し、本研究では過去の記憶を尋ねたことによる影響なども想定され、さらなる調査、分析が求められる。

一方、記憶の強さと満足度については各選択肢とも正の相関が見られた。個別の選択肢では特に、「現地の人たちの地元への愛着の強さ」・「風景（海・山など）」

表-14 重回帰分析による各記憶要素が満足度に与える影響

設問番号	内容	自家用車・レンタカー		公共交通	
		$\beta$	p値	$\beta$	p値
定数項		1.92	<0.01**	1.49	<0.01**
Q1	風景（海・山など）	0.138	0.0306*	0.0891	0.235
Q2	自然の音（風・波）	0.0217	0.751	0.0260	0.757
Q3	自然のものの匂い（潮・藻など）	0.0940	0.223	0.0448	0.586
Q4	気候（風・雲・日差しなど）	0.0182	0.759	0.00616	0.940
Q5	建造物	0.0707	0.286	0.233	0.00129**
Q6	現地の人たちの地元への愛着の強さ	0.183	0.00703**	0.161	0.0257*
Q7	地元の人の方言	0.0151	0.794	0.0580	0.381
Q8	店内の音	-0.146	0.0400*	-0.0759	0.405
Q9	食べ物の匂い	0.0521	0.364	0.0745	0.313
Q10	乗り物の音	0.00349	0.955	-0.0460	0.531
	調整済み R <sup>2</sup>	0.2507		0.1994	

の訪問地域による特徴が表れやすいと思われる選択肢の相関係数が高く、逆に「乗り物の音」や「店内の音」といった比較的地域に依らない普遍的な経験の記憶との相関係数は低かった。一方で、満足度の設問に対して、「不満」・「非常に不満」と回答した人は合わせて 1% しかおらず回答に偏りがあったために、相関が出にくいものであった点は留意が必要である。なお、今回の調査では満足度の指標は単に「旅行に満足したか否か」という一つの尺度で 5 段階評価したものであり、満足度の中身についても、検証をする必要があると考えられる。

### 参考文献

- 1) 公益財団法人 日本観光振興協会 令和元年度版 観光の実態と志向 ～第 38 回国民の観光に関する動向調査～
- 2) 公益財団法人 日本交通公社：旅行年報 2020 第 I 編 日本人の旅行市場 I-2 日本人の国内旅行
- 3) 国土交通省．“地域鉄道の現状”．<https://www.mlit.go.jp/common/001385325.pdf>, (参照 2021-09-21)．
- 4) 国土交通省 令和元年度乗合バス事業の収支状況について
- 5) 公益財団法人 日本バス協会：2019 年度版 日本のバス事業 PP31-32
- 6) 国土交通省 “近年廃止された鉄軌道路線” <https://www.mlit.go.jp/common/001344605.pdf>, (参照 2021-09-21)
- 7) 国土交通省 総合政策局地域交通課 “地域交通をめぐる現状と課題” (2019.9)P5.
- 8) 国土交通省 平成 18 年度 国土施策創発調査 観光客動向調査報告書
- 9) 萩原剛, 藤井聡：交通行動が地域愛着に与える影響に関する分析, 土木計画学研究発表会 講演集, 2005
- 10) JTB 総合研究所 進出し領域を拡大する日本人の国内旅行 (2019)
- 11) ニッセイ基礎研究所「2020 年度特別調査『第 2 回新型コロナウイルスによる暮らしの変化に関する調査』調査結果概要」(2020)
- 12) 一般社団法人広島県観光連盟：平成 31 [令和元・2019] 年 広島県観光客数の動向
- 13) 国土交通省 第 6 回 (2015 年度) 全国幹線旅客純流動調査
- 14) 広島市経済観光局観光政策部：平成 31 年版 広島市観光概況
- 15) 広島市経済観光局観光政策部：広島市来訪観光客アンケート調査結果 (平成 30 年度)
- 16) 東広島市 “東広島ってどこ? どんなところ?” <https://www.hh-iju.jp/higashihiroshima/>, (参照 2021-09-21)．
- 17) 川端祐一郎：“オーバーツーリズム (観光公害) 論に不足している視点——資本主義と民主主義の対立” <https://the-criterion.jp/mail-magazine/m20200108/> (参照：2021-09-21)

(Received September 29, 2021)

(Accepted ??, 2021)

## IMPACT OF TRANSPORTATION ON TRAVEL EXPERIENCE AND SATISFACTION

Takahiro MORIMOTO, Kosuke TANAKA, Shintaro TERABE and  
Hideki YAGINUMA