

動態・消費・満足度から考えるインバウンド観光の課題と展望 ～石川県金沢市を対象として～

金沢大学大学院 自然科学研究科 学生会員 ○鈴木 大智
金沢大学 理工研究域 環境デザイン学系 正会員 藤生 慎
金沢大学 理工研究域 環境デザイン学系 フェロー 高山 純一
金沢大学 理工研究域 環境デザイン学系 正会員 中山 晶一郎

1. 背景・目的

わが国日本では今、急速なグローバル化が進み、その影響は文化・政治・経済などあらゆる分野に見て取ることができる。また、日本は2020年に東京オリンピックを控え、今まで以上に海外へ目を向け、きめ細やかな外客の誘致や環境整備に努めることが求められている。

そこで、本研究では日本有数の観光名所を数多くもち、今年観光庁から観光立国ショーケースの代表都市としても選出された、石川県における外国人観光客を対象にアンケート調査を実施し、その動態・消費・満足度の傾向分析を行う。調査を通して、石川県を中心に、その他の国際観光戦略を実施している観光地域における外客受入整備の手がかりを得、その隠れた魅力を発掘することを狙いとする。

2. 分析手法

本研究では、石川県を訪れた外国人観光客を対象に2パターンのアンケートを実施し、動態、消費・満足度調査を行う。アンケート調査は1年を通じて実施する予定であり、外国人観光客約1000人を対象として行う。

2-1. 調査期間

H27年度内に①4～6月、②7～9月、③10～12月、④1～3月の4つの時期に分けて調査を実施。尚、アンケートはその場記入式であり、毎週平日1回、休日1回のアンケート調査を1セットとして毎月実施する。ただし、調査の都合上H27年10月以降のアンケートは、設問項目をいくつか省いた短縮版を使用している。

2-2. 調査場所・回収数

以下に、アンケートの調査場所および各場所での回収結果を示す。

表1 アンケート回収数

調査場所	動態調査	消費・満足度調査	
	兼六園(件)	金沢駅(件)	小松空港(件)
2015年5月	130	109	14
6月	63	60	49
7月	39	24	17
8月	40	36	6
9月	53	25	33
10月	70	46	5
11月	55	33	19
12月	38	32	27
2016年1月	38	22	6
2月	48	25	14
3月	60	35	33
合計	634	447	223

3. 分析結果

本研究では、動態調査アンケートと消費・満足度調査アンケートの2種類のアンケートを実施したため、各アンケートごとに分析を行った。

ページの都合上、動態調査の分析結果では、入出国時の利用空港及び港の分析結果、消費満足度調査では、石川滞在中の買い物支出額と石川観光における強みと弱みの分析結果について示す。

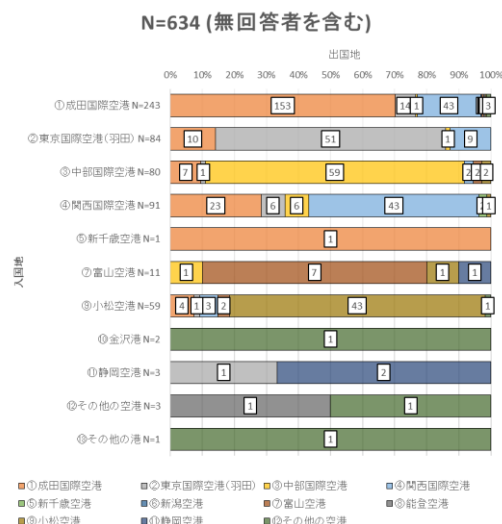


図1 利用空港及び港の分析 (動態調査)

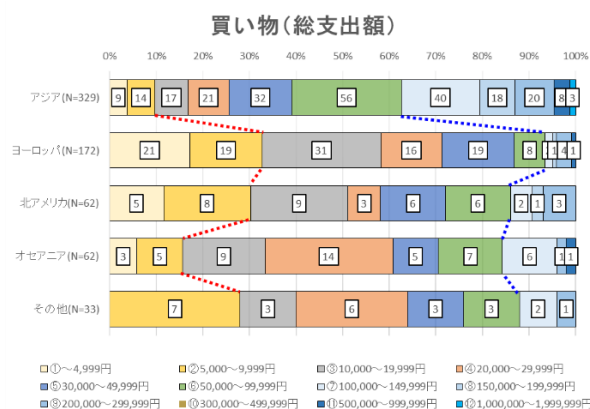


図2 買い物支出額の分析 (消費・満足度調査)

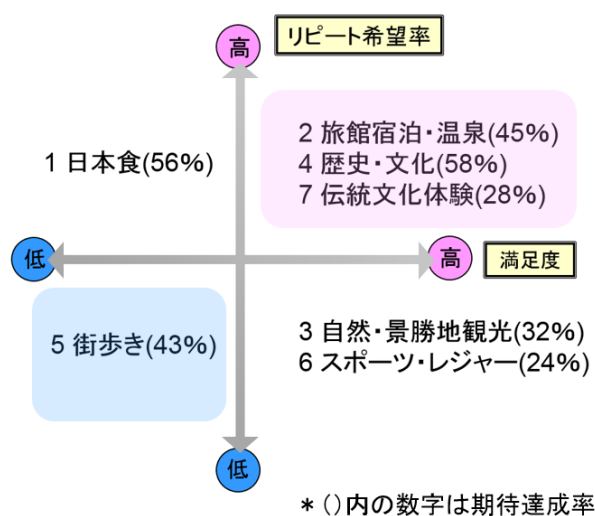


図3 石川観光の強みと弱み (消費・満足度調査)

図1より、「成田国際空港」の利用者が最も多く、全体の約40%を占めており、次いで「東京国際（羽田）空港」、「中部国際空港」そして「関西国際空港」の3空港でそれぞれ全体の約10%を占めている。「成田国際空港」から入国し、「関西国際空港」から帰国する人、あるいはその逆のパターンの人がそれぞれ全体の約20%～30%を占めており、他の空港利用者の中にもこの2つの空港を入出国のどちらかで利用している人がいるため、この空港間にあるGルートが旅行者に人気であることの裏付けとなっている。また、入国時に利用した空港や港を帰国時にも利用する傾向があることが分かった。

次に、図2に外国人旅行者の石川県滞在中の買い物支出額を示した。図2より、支出額が1万円以下の割合に注目すると、「ヨーロッパ」と「北アメリカ」において割合が高く、それぞれで全体の30%以上を

占めている。また、支出額が10万円以上割合に注目すると、「アジア」出身者が圧倒的に多く「ヨーロッパ」出身者は少ないことが分かる。このことから、特に「ヨーロッパ」出身者は、石川の買い物においてあまりお金を使わず、「アジア」出身者は多く使う傾向があることが分かった。

図3は、以下の①～③を元に作成した石川観光における強みと弱みの分析結果である。

①期待達成率

$$= \frac{100 \times \text{「今回したこと」回答者数}}{\text{「期待していたこと」回答者数}}$$

②満足度

$$= \frac{100 \times \text{「満足したこと」回答者数}}{\text{「今回したこと」回答者数}}$$

③リピート希望率

$$= \frac{100 \times \text{「次回もしたい」回答者数}}{\text{「今回したこと」回答者数}}$$

②において満足度が70%以上の項目を評価の高いものとし、③において50%以上の項目をリピート希望率の高いものと仮定し、図3にまとめた。図3より、石川観光の強みは「旅館宿泊・温泉入浴」「歴史・文化」「伝統文化体験」であり、弱みは「街歩き」であることが分かる。また、強みの中で「伝統文化体験」の期待達成率が特に低く、この体験率向上と「街歩き」の不満足点の改善が必要である。

5. まとめと今後の課題

動態調査では、利用空港の傾向を出身エリアを軸に分析し、消費・満足度調査では買い物支出額を出身エリアを軸に分析、また石川観光の強みと弱みを分析した。今後は、石川観光の弱みのネックを探し出し、動態調査と紐付けて石川観光の今後の展望を考えていきたい。

参考文献

- 1) 訪日外国人消費動向調査
<http://www.mlit.go.jp/common/001084273.pdf>
- 2) 小松牧, 中山徹: 奈良市における訪日外国人旅行者の旅行背景・意識・行動の実態, 日本学政学会誌, Vol.58 No.6 p343-355, 2007