

表-1 主成分分析結果 代表観光地の指標の強さ

指標	No.1 事前 情報	No.2 二次 交通	No.3 移動 抵抗	H26~H27 増加人数 (千人)
観光地				
軽井沢	6.962	3.334	1.135	77
菅平高原	-0.816	1.513	-1.188	0
松本城	0.828	-1.285	-1.346	7
上高地	-1.338	1.425	1.003	3
兼六園	0.574	-0.008	1.156	60
善光寺	2.673	0.497	-1.350	1931

事前情報	WEB ニュース数、TV 取り上げ数、WEB サイト数
二次交通	鉄道・バス乗換数、二次交通所要時間
移動抵抗	マイカー及び公共交通の所要時間

※H27は善光寺御開帳のため参考程度とする

表-2 アンケート調査の概要

調査回収期間	2016年11月下旬~12月上旬頃
対象者	長野高専 学生
AISCEAS モデルの適用性の検証	1) AISCEASモデルの各プロセスにおける情報媒体、内容 <ul style="list-style-type: none"> A 観光地を知ったきっかけ I 観光地に興味を持ったきっかけ S 旅行前に調べる情報・方法 C 観光地比較の項目 E 観光地を決定する要素 A 旅行の満足度
満足度と情報共有の関係性の検証	S 観光後の情報共発信の有無・その媒体等 2) 旅行の満足度 観光地、宿泊施設、交通アクセス、費用、総合評価等 3) 個人属性 年齢、性別、居住地、旅行頻度等 4) 旅行の実態 観光地名、目的、移動手段、旅行日数、訪問回数、費用等

ほど観光入込客が増加したことから、観光前の情報提供方を考慮した観光誘客が重要であることが明らかとなった。

しかし、情報媒体や内容を仮定して分析したため、観光客の実態に即した形にはなっていないことが課題として挙げられる。

(2) 観光時における入手情報調査の実施

AISCEASモデルの各プロセスにおける情報媒体や内容の明確化を行うため、観光時における入手情報調査を実施する。調査の概要を表-2に示す。今回の調査は、長野高専環境都市工学科の全学年の学生及び専攻科の学生の約260名を対象に調査を行う。

4. 観光時における情報入手実態分析

(1) AISCEASモデルの適用性の検証

収集データすべて（個人属性、観光旅行の実態、各プロセスにおける情報媒体、満足度）より、観光客が

表-3 数値化 I 類の目的変数と説明変数

変数	アイテム	カテゴリー
目的変数	旅行満足度	5段階評価 (5,4,3,2,1)
	再来訪意向	5段階評価 (5,4,3,2,1)
説明変数	発信情報	発信媒体
	<ul style="list-style-type: none"> 訪問地 宿泊施設 交通アクセス 飲食施設 お土産 費用 周辺情報 イベント 	<ul style="list-style-type: none"> LINE Twitter Facebook Instagram 会話の話題 ブログ その他
	観光地を友人、家族に紹介したいか	5段階評価 (5,4,3,2,1)

どのように観光地を知り、どのような情報入手過程を踏まえて観光地を選択しているかを分析する。これにより、AISCEASモデルで示された意思決定プロセスの妥当性を検証する。また、年齢や居住地、旅行頻度による満足度等の違いをクロス集計によってグラフ化することで明確にする。

(2) 満足度と情報共有の関係性の検証

数量化理論 I 類を用いて、旅行の満足度や再来訪意向等の良し悪しによって情報発信量の大小に関係性があるのかという部分の分析等を行う。目的変数、説明変数として当てはめるものを表-3に示す。この分析により、説明変数の項目値の高いものほど、旅行の満足度が高くなるといったような結果が得られるのではないかと考える。

5. まとめと今後の課題

観光行動プロセスについて消費者行動モデルである AISCEAS モデルの適用性を検証した。結果として、Attention や Interest、Search の初期段階の情報提供の重要性が明らかとなっているが、実態に即した形へと変えていくためにも、観光時における入手情報調査の結果の分析から、各プロセスにおける情報媒体や内容をはっきりさせ、情報の精緻化を行っていく。さらには、観光誘客を行う際の効果的な情報提供の方法の検討、構築を行っていく。

<参考文献>

- 1) 国土交通省観光庁 観光地域振興課: ICT 活用による観光振興サービスガイド
- 2) 鈴木, 堀川, 岡本, 菅原: AISCEAS モデルに基づく観光マーケティングモデルの提案, 情報処理学会創立 50 周年記念(第72回)全国大会, No4, pp785