

観光行動における ICT 機器活用に関する基礎的調査 ～宮崎県南地域を対象にして～

宮崎大学 学生会員 ○後藤悠介
宮崎大学 学生会員 石井 豊

宮崎大学 正会員 吉武哲信
宮崎大学 正会員 出口近士

1. 研究の背景と目的

観光への高度情報端末機器(ICT端末)の導入は、ここ数年の間に全国的に進んでいる。例えば、観光地情報・イベント情報・宿泊情報・交通情報等に関する情報収集を行う際、パソコン(以下、PCとする)や携帯電話、スマートフォン(以下、SPとする)等のICT端末機器は非常に身近なツールとなっている。特にSP等の携帯型端末の普及によって、いつでもどこでも誰でも観光が行える環境へと変化しつつある。また、このような技術は、観光へのサービス提供において必要不可欠なものになると考えられる。

観光におけるICT活用に関する研究として、全国の観光・集客サービスにおけるICTを活用した情報提供の把握とその内容のあり方を示した経済産業省の研究¹⁾などが存在する。また、このような情報提供コンテンツに着目した社会実験²⁾等は存在するが、社会実験で用意された状況ではない平常の状況で実際にどれくらいの観光客がこのようなICT端末を活用して行動しているのか、あるいはどのように活用しているかの調査は必ずしも十分でない。そこで、本研究では、宮崎県南地域を対象として、観光客に対するアンケート調査を実施し、ICT端末の活用の実態把握を行う。

2. 調査の概要

本研究の調査対象地域として、宮崎県南地域を対象とする。具体的には、鶴戸神宮と青島において平成23年10月～11月の休日と平日合わせて4回のアンケートを直接配布し、郵送で回収した。鶴戸神宮と青島は宮崎県南を代表する観光地である。

アンケートの質問項目は個人属性、旅行前・旅行中の情報収集、今後の活用に関するものである。これらの内容を表―1に示す。旅行前・旅行中においての情報収集に使用したツールとその有用性、それによる行動変化を明らかにするような質問項目の設定を行った。その結果、封筒を598通配布し、155通を回収(回収率26.0%)できた。

表―1 アンケート質問項目

大項目	質問項目	回答方式
a)個人属性	年齢、性別、訪問回数、旅行形態など	多肢選択式
b)旅行前	旅行前情報収集ツール、収集内容※など	多肢選択式
c)旅行中	旅行中情報収集ツール、収集内容※など	多肢選択式
d)今後の情報収集	今後活用したいツール	多肢選択式

※ICT機器に限定した質問項目あり

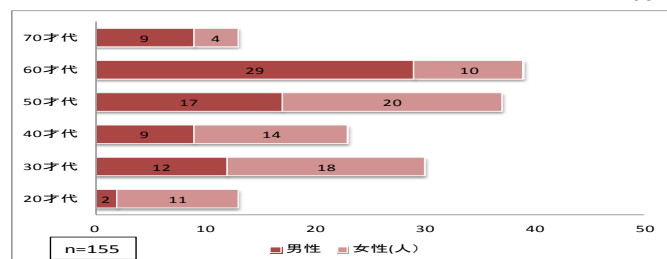
表―2 訪問回数

n	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上
153人	32.5%	23.4%	14.9%	4.5%	24.7%

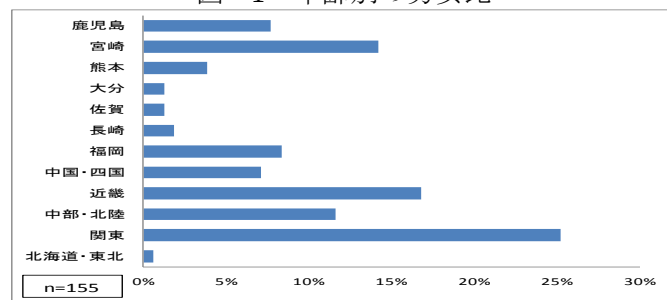
表―3 旅行形態

家族と旅行	51.0%
友人等のグループ旅行	29.4%
一人で旅行	2.6%
団体旅行(旅行会社等)	9.8%
その他	7.2%

n=153



図―1 年齢別の男女比

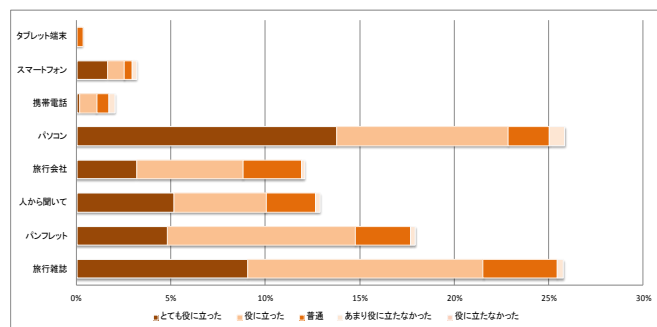


図―2 回答者の居住地

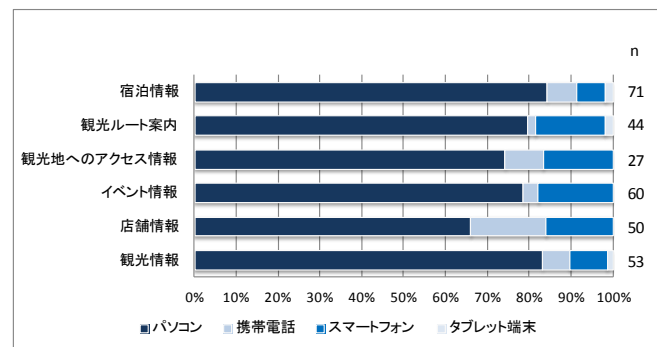
3. アンケート調査結果

(1) 基礎情報結果

回答者155人の年齢別男女比を図―1に示す。回答者の年齢は幅広く、男女比も1:1であり、偏りはない。それぞれの機器の保有率は、携帯電話85.1%、SP18.2%、タブレット端末3.2%となっていた。また、全回答者の内21.4%がSPまたはタブレット端末を所有していた。特に、20代～40代にかけてSPの所有率が約30%であった。次に、表―2の宮崎県南への訪問回数に着目する。3回目以下が全体の70%を超えており宮崎県南に関してあまり詳しくない人々のサンプルであると言える。



図－3 旅行前に使用した情報収集ツールと有用性



図－4 ICT 機器別の情報収集内容

また、表－3の旅行形態より、全回答者の83.0%は、個人・グループベースの旅行で、旅行前・旅行中の情報収集ニーズが高いものとなっている。そして、図－2より、全体の24.5%が宮崎県を除く九州からの旅行者で、その他の地域からは61.3%うち、最も多い地域が、関東地方の25.2%であった。

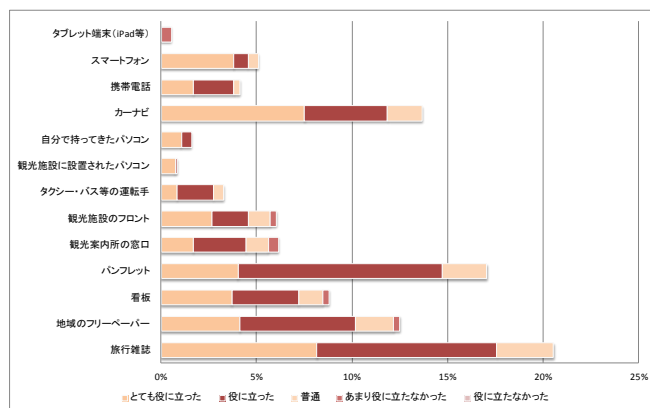
(2) 旅行前の結果

図－3～5と表－4はいずれも複数回答である。旅行前の情報収集におけるICT機器の活用割合とその有用性を問うた結果を図－3に示す。旅行において従来から存在するような紙媒体(旅行雑誌・パンフレット)、人的対応(旅行会社・人から聞いて)などは全体的に多く活用されている。一方、ICT機器(タブレット端末・SP・携帯電話・PC)は、特に携帯電話やタブレット端末において使用は少ないが、PCは、他のものと比べても使用率が25.8%と最も高く有用性においても53.3%と高い値となった。

次に、情報別に示されたICT機器の活用された割合を示したものが図－4である。やはり、図－2で使用率の高かったPCが全体の78%となった。また、インターネット利用可能なSPも14%と使用される傾向にある。

(3) 旅行中の結果

次に、旅行中の情報収集ツールと、それへの有用性を問うた結果を図－5に示す。使用割合に着目すると紙媒体は全体の17%と最も高い値を示した。ICT機器に着



図－5 旅行中に使用した情報収集ツールと有用性

表－4 ICT 機器活用による行動変化

観光施設情報などによって目的地の追加があった	9.5%
天候や交通等の情報収集によって経路変更があった	19.0%
周辺情報や口コミ情報によって食事の場所の決定や近くの店に寄るなどの小規模な行動変化があった	33.3%
情報収集によってその観光地の歴史や文化を知った	19.0%
情報収集を行ったが活用しなかった	14.3%

n=21

目するとSPが一番高く42%を占める結果となった。また有用性は、「とても役に立った」が全体の50%を超えるものが携帯電話を除いたICT機器であった。特に、SPは有用性が最も高く共に約85%を示した。

最後に、ICT機器における旅行中の行動変化がどの程度あるのかを表－4に示す。表より、目的地の新たな追加など大きな行動変化に関しては9.5%と低く、口コミや周辺検索による小規模な行動変化は33.3%と高い割合となった。また、天候や交通などリアルタイム情報によるものや、歴史や文化を知り行動変化が19.0%程度起きている事が確認できた。

4. おわりに

本研究では、宮崎県南地域においてに観光行動におけるICT機器活用に関するアンケート調査を行った結果、旅行前におけるPCの活用は多いが、旅行中におけるICT機器の活用は、あまり多くない事が示された。また、ICT機器の有用性は他のツールに比べて高い値を示す傾向があると分かった。この結果から、ICT機器を考慮した観光整備が重要であると考えられる。

参考文献

- 1) 経済産業省：平成18年度ITを活用した観光情報提供の在り方に関する実態把握調査，着地型IT観光・集客サービスのあり方に関する調査研究，＜報告書＞，平成19年3月．
- 2) 『Okinawa2Go!』プロジェクト：沖縄観光情報システムモデル構築事業，<http://www.okinawa2go.jp/official>．