

ICT機器を活用した観光客の属性と観光行動に関する調査 ～宮崎県南地域・県北地域を対象として～

宮崎大学 学生会員 ○小島 優紀
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

近年、インターネットやモバイル通信等の技術が発達し、リアルタイムでの情報収集・情報発信が容易となっている。観光においてもスマートフォン(以下、SP)やタブレット端末(以下、TBL)などのICT機器により、観光地情報、アクセス情報、宿泊情報、イベント情報等の観光情報を入手し易くなっており、それに対応した情報提供のあり方について多様な検討が必要である。

ここで観光へのICT機器の活用に関する既往の研究を見ると、金ら¹⁾は、地域ITS構築に向けて富士五湖地域での情報利用と周遊行動との関係の分析を行い、また三澤ら²⁾は、社会実験を通して携帯電話による観光情報提供に関わる観光周遊データの収集・編集方法の提案およびモバイルリーダーデータの特徴把握を行っている。ただし、これらは社会実験環境下で行われており、かつ携帯電話を対象としたものである。この意味で、社会実験ではなく通常的环境中で、SP等を含めたICT機器を調査対象とした調査も必要であろう。

以上の認識から、著者らは先に、宮崎県南地域を訪れた観光客に対し通常的环境中での旅行前・旅行中のICT機器活用の実態把握を行った³⁾。ただし、使用メディアと利用情報内容の関係が明確にされていないこと、さらに県南地域のみを対象とした等の問題があった。

そこで本研究では、宮崎県南・県北の両地域を対象として、新たにICT機器を利用した行動変化および情報収集による観光客の属性と観光行動内容、利用情報内容の関係を分析するものである。

2. 調査の概要

宮崎県内の代表的観光地である鶴戸神宮(県南地域)と高千穂神社(県北地域)で、平成24年8～10月の平日・休日合わせて6回(鶴戸神宮4回、高千穂神社2回)、アンケートを直接配布し郵送で回収した。なお高千穂神社では、観光夜神楽会場で配布し、郵送回収している。

アンケート調査項目を表-1に示す。大項目として、個人属性、観光(行動)属性、使用メディア、利用情報内容、

表-1 アンケート調査項目

大項目	項目	回答方法
個人属性	性別	選択式
	年齢	選択式
	居住地	選択式
観光(行動)属性	所有ICT機器	選択式
	訪問地への交通手段	選択式
	旅行訪問地	選択式
	宿泊数	選択式
	旅行形態	選択式
	旅行計画	選択式
	行動変化	選択式および記述
使用メディア	使用したメディア	選択式
利用情報内容	利用した情報	選択式
満足度	利用情報内容の満足度	選択式
	不足している情報	選択式

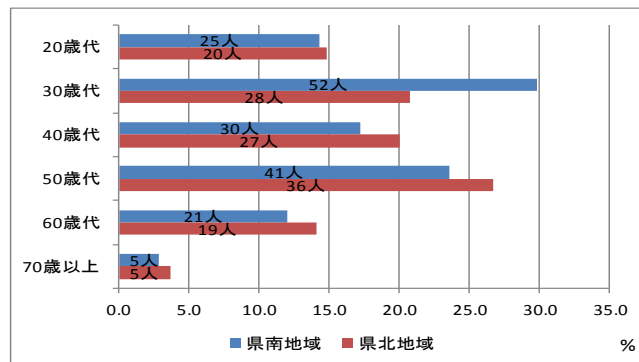


図-1 配布場所別の回答者の年齢

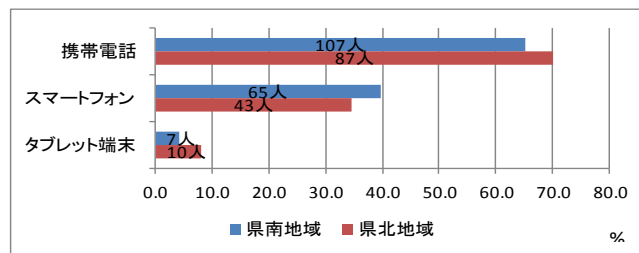


図-2 配布場所別の回答者の所有 ICT 機器

満足度を設定した。使用メディア、利用情報内容の選択肢は図-3、4で改めて示す。配布数は1510通(鶴戸神宮810通、高千穂神社700通)で、310通(鶴戸神宮174通、高千穂神社136通)を回収した(回収率20.5%)。

3. アンケート調査結果

(1) 基礎情報集計結果

図-1に配布場所別の回答者の年齢を示す。県南地域では30歳代が全体の30%と多いほかは、全体的に回答者の年齢は幅広く分布しており、県南・県北に大きな違いはない。図-2に配布場所別の回答者の所有ICT機器(複数回答可)を示す。携帯電話、SP、TBLそれぞれの機器の所有率は、順に67.4、37.5、5.9%であり、全回答者の43.4%

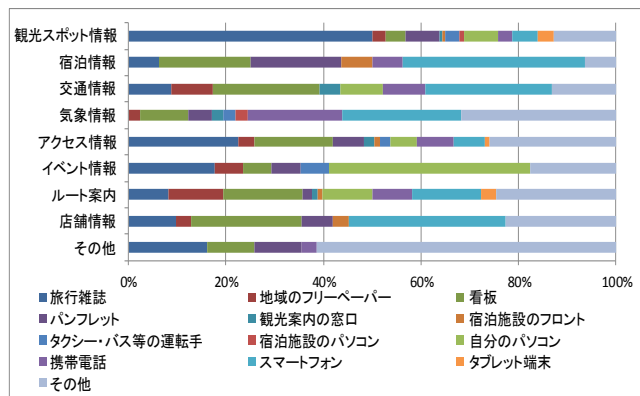


図-3 利用情報内容と使用メディア(県南地域)

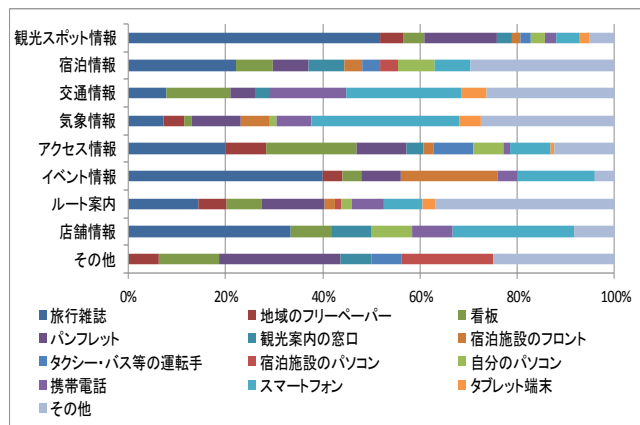


図-4 利用情報内容と使用メディア(県北地域)

がSPかTBLを所有している。

(2) 配布場所別の観光行動についての集計結果

回答者の利用情報内容と使用メディア(複数回答可)を図-3, 4に示す。最も多く使用されたメディアは、県南地域では旅行雑誌(24.8%)で、次いで看板、SP(11.6%)である。県北地域では旅行雑誌(30.4%)で、次いでパンフレット(12.3%)、SP(9.9%)となった。両地域ともに総合的には紙媒体である旅行雑誌の使用が多いが、SPの使用も10%前後あり、重要なメディアになっていることが分かる。ハード・ソフトインフラが必ずしも十分でない宮崎県でも、SPは多く活用されていると言えよう。

また、携帯電話、SP、TBLの使用が20%以上を占める利用情報内容は、県南地域では宿泊情報、交通情報、気象情報、ルート案内、店舗情報であり、県北地域では交通情報、気象情報、店舗情報であった。交通情報、気象情報、店舗情報は特にSPの使用が多い。リアルタイム情報ではやはりICT機器が利用されやすい。

4. 観光客の属性と観光行動の関係の分析

両地域において、回答者の属性と行動変化の関係を明らかにするため、独立性の検定を行った。図-5, 6に分析の結果を示す。ここで行動変化とは、ICT機器利用による目的地の追加、経路変更、小規模な行動変化、知識の取得等を指す。県南地域では、携帯電話やSP等による経路変更、行動変化なしが宿泊数と有意の関係があり、宿泊数は居住地、交通手段、旅行計画、旅行

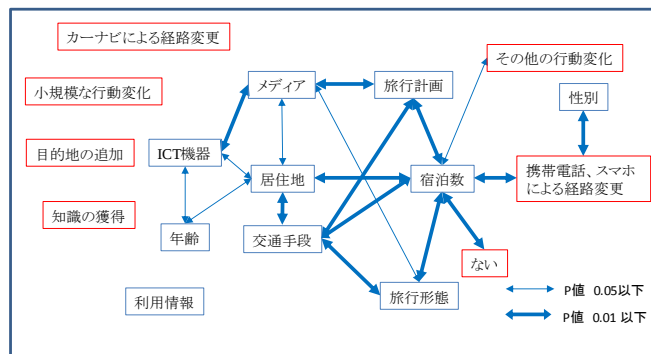


図-5 回答者の属性と観光行動の関係(県南地域)

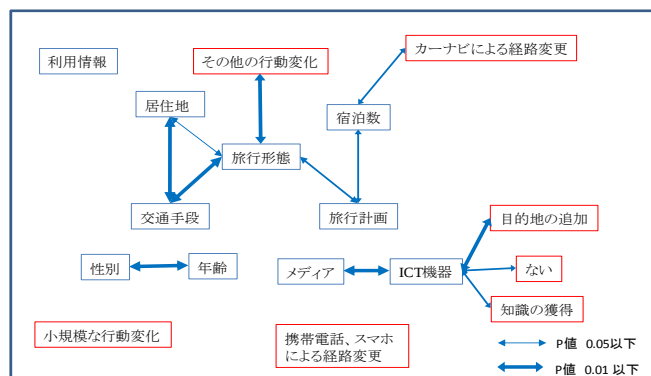


図-6 回答者の属性と観光行動の関係(県北地域)

形態とも関係がある。これは、宿泊数が多いと観光の自由度が高く、それゆえICT機器を活用して経路変更を起こしやすいことが考えられる。県北地域では、目的地の追加や知識の取得がICT機器と有意の関係がある。県北地域では観光スポットが周辺に多いことと歴史的資源が多いことがこの理由として考えられる。

5. おわりに

本研究では、宮崎県南地域・県北地域を対象としたアンケート調査により、観光客の属性と利用情報内容、使用メディアの実態を把握し、ICT機器の利用と観光行動について分析を行った。

その結果、インフラが必ずしも十分でない宮崎県でもSPの活用が重要で、特に交通、気象等のリアルタイム情報のほかに、県南地域では宿泊情報、ルート案内、店舗情報、県北地域では店舗情報が活用されていることが分かった。また、県南・県北地域の相違は、観光スポットの性格や分布状況と関係していることが示唆された。観光スポットの特性や分布状況に応じた情報提供、既に活用されている情報のさらなる強化、活用されていない情報の吟味が必要になると考えられる。

参考文献

- 1)金賢、西井和夫、佐々木邦明：富士五湖地域における観光客の情報利用と観光周遊行動の関係に関する研究，都市計画論文集，No.39-3，pp.211-216，2004.
- 2)三澤勉、有村幹治、田村亨：携帯情報端末を用いた観光情報提供に関わる周遊行動データの収集方法の提案とその基礎的分析，都市計画論文集，No.38-3，pp.499-504，2003.
- 3)石井豊、後藤悠介、吉武哲信、出口近士：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として～，都市計画学研究講演集，Vol.46，CD-ROM，2012.