

立教大学学術推進特別重点資金（立教 S F R）
大学院生研究
2012年度研究成果報告書

研究科名	立教大学大学院	観光学	研究科	観光学	専攻
研究代表者	在籍研究科・専攻・学年		氏名		
	観光学研究科 観光学専攻		謝 暢 印		
指導教員	所属・職名		氏名		
	観光研究科 教授		小沢健市 印		
自然・人文・社会の別	自然 ・ 人文 ・ 社会		個人・共同の別	個人 ・ 共同 名	
研究課題名	訪日中国人観光客の満足度に関する調査：団体旅行者と個人旅行者を対象として				
研究組織	在籍研究科・専攻・学年		氏名		
研究期間	2012年度				
研究経費	181 千円（実績額又は執行額）				

研究の概要 (200～300字で記入、図・グラフ等は使用しないこと。)

旅行の満足度の測定は、旅行者の事前期待と大きな関わりがあると考えられる。旅行に関する期待形成の要因は、人間の内在的な考え方から生み出される動機がある一方で、外部から与えられる誘因も存在する。外部からの誘因の一つとしての旅行情報は、旅行行動に影響すると考えられる。本研究の目的は、アンケート調査を通じて、中国人訪日個人旅行者の旅行前におけるインターネットの旅行情報の利用状況、情報収集方法、およびその情報の満足度の調査によって旅行情報の有用性を把握することであり、アンケート調査に基づき訪日旅行の満足度を把握したうえで、それらの情報の活用が旅行の満足度に与える影響を実証する。

キーワード (研究内容をよく表しているものを3項目以内で記入。)

[中国人訪日旅行] [満足度] [旅行情報]

研究成果の概要 (図・グラフ等は使用しないこと。)

『中国出境旅游発展年度報告書 2012』のデータによると、2011年の中国人海外旅行人数は7025万人に達し、2010年から22%を増加した。また、多くの国々における中国人に対する観光ビザ申請の規制緩和によって個人ビザの取得が容易になったことを反映して、中国人の海外旅行が団体旅行から個人旅行へ変容しつつある。しかし個人旅行の自由度が高まった代わりに、中国人個人海外旅行者たちは自分自身で旅行コースを計画しなければならなくなった(団体旅行ではコースはあらかじめ設定されている)。それゆえ、中国人個人海外旅行者は旅行情報の収集が不可欠であると同時に、提供された旅行情報が旅行者の海外旅行目的地決定や旅行行動及び旅行の満足度を左右するようになった。したがって、現在の中国人の海外旅行の新しい旅行形態である個人旅行を研究するためには、中国国内で収集可能な旅行情報に関する調査が不可欠である。また、自分の研究結果も含め、SBIチャイナブランディングなど市場調査の結果による、個人訪日客は、インターネットを活用し、自分で情報収集をする傾向が強いと考えられる。

Yoon, Y. (2005)によれば、観光動機はプッシュとプルに分けられる。プッシュ動機は人の内在的な考え方から生み出され、プル動機は人に対して外部から与えられる誘因を指し、観光に関しては目的地を決定する要因を意味している(Yoon Y:2005)。自分自身の知識を活かせず、情報不足や意思決定のための情報が不十分な場合は、人間は外部の情報に依存しようとするであろう。すなわち、外部情報の収集である。特に観光の場合には、多くの人々が観光の決定に当たっては外部情報に依存することが多いと考えられる。そのため、外部から提供される情報が観光行動及び満足度に強い影響を与えると考えることができる。

今回の調査は旅行情報の満足度の調査と旅行の満足度の調査に分けて行った。まず、インターネット上で収集可能な旅行情報に関するアンケート調査を通じて、それらの情報が個人海外旅行の計画にとって有益な情報か否かを明らかにすることである。調査は、中国にある「中国国際旅行社」の瀋陽、大連、北京の各支店を訪問し、店頭を訪問した旅行者に旅行経験があるか否かを確認し、アンケート用紙の記入を依頼、回収した。164名の旅行者を対象としたアンケート調査を行った。有効なサンプルは115であり、回収率は70%であった。アンケート調査の統計分析の結果や今回のサイト調査や個人海外旅行者へのアンケート調査の結果によって、潜在的な海外旅行者がある特定の目的地に注目するきっかけは、家族や友人の話、映画やテレビの番組などに影響されはするが、インターネットに掲載された海外旅行情報が海外旅行者に旅行計画の段階で数多く利用されている。しかし、「個人の関心に合わせた観光情報」という旅行情報の全体満足度の結果によると、中国で検索できるサイトに掲載された情報は一見豊かに見えるが、未だ個人旅行者にとって望ましい旅行情報が不足しているのではないかと考えられる。その原因は、観光スポット、食事、宿泊、買い物の情報の満足度の調査に基づき、以下のように分析できる。まず、個人海外旅行者は旅行時間の事前計画より旅行費用や旅行ルートの計画が事前に可能かどうかを重視するが、「旅行費用の計画に役立つ情報」の満足度評価は相対的に低かった。そして、項目別観光スポットに関しては、自然景観と共に訪問する地域の文化と深く触れ合うために、祭りやイベントなどの情報も重視していたが、「自然景観」の満足度は他の項目より高かったが、「祭りやイベント」の情報の満足度の平均値は高くなかった。また、交通の情報が不十分であるために、ある地点と別の点を結びつける線情報が検索できないと考えられる。また、食事や宿泊先の情報に関して、利用先に関する環境イメージなどの情報が重視されたが、その満足度平均値から、情報が不足していることが分かった。買い物の情報に関して、購買商品に関する情報が少ないため、事前に購買行動や費用などの計画ができなれないと思われる。

総じて、今の中国国内の旅行サイトに掲載した旅行情報は目的地での点情報が多いため、旅行者に目的地をイメージさせることが可能であると判断できる。しかし、観

研究成果の概要 つづき

光に関連する宿泊、食事、買い物のといった旅行計画のためには、旅行会社やその他の情報源が必要か、また、現地で確認することが求められる。

さらに 2012 年度の冬季休業を利用し、中国国内で検索できるインターネットに掲載された旅行情報の満足度を調査し、その上で、中国人訪日旅行者の旅行後の満足度調査を行った。同じく、中国にある「中国国際旅行社」の瀋陽、大連、北京の各支店を訪問し、店頭を訪問した旅行者に訪日旅行経験があるか否かを確認し、アンケート用紙の記入を依頼、回収した。150 名の旅行者を対象としたアンケート調査を行った。有効なサンプルは 72 であり、回収率は 48%であった。

訪日旅行の全体満足度について、「不満足」と回答した人の割合は 1.4%であり、「どちらでもない」は 15.3%であった。「満足」の解答をした人の割合は 79.2%であった。「非常に満足」は 4.2%であった。この結果から、多くの観光客が「満足」を得ることは、訪日観光の際に快適な旅行行動が実現できたことが伺える。一方、同じ回答者に訪日旅行を通して、実際に体験した後で、日本を訪問する前の訪日旅行に関する旅行情報の満足度を調査したところで、「満足」の占める率は 72.2%であった。この結果から、中国国内におけるインターネットの情報は多くの旅行者にとって、快適な旅行をする上で有用性があるといえる。また、旅行の全体満足度従属変数として、旅行情報の全体満足度を独立変数として回帰分析を行った。その結果を式で表すと以下の通りである：

$$\text{訪日旅行全体満足度} = 0.323 \times \text{訪日情報満足度} + 2.9$$

この結果から分析すると、今回の調査対象に対して、旅行情報の良さは、彼らの旅行の全体満足度に強い影響を及ぼすと考えられる。また、どの情報が旅行の満足度に影響強いかを理解するために、細分した各項目の情報満足度を独立変数として、旅行の全体満足度に回帰分析を行った。その結果、「天気情報」、「文化歴史」、「日本特有の食事の情報」、「特有な薬品、健康食品の購買情報」、「空港周辺の交通案内」、「電車や地下鉄の案内」、「タクシーの案内」、「旅行リスクの案内」および「経験者の書き込み情報」の項目の情報満足度は旅行全体満足度に強い影響を及ぼしていることが分かった。今回の調査対象に対して、以上の情報内容は訪日旅行前に、十分収集できるか否か、旅行の満足度の評価に影響することである。これらの項目の満足度の平均値を考察すると、「日本特有の食事の情報」と「空港周辺の交通案内」に関する平均満足値が相対的に高いことが分かった。

旅行満足度に関しては、今まで多く視点から研究されてきた。旅行は機能や活動であり、物理的な形を持たないため、満足度を測定するには、旅行者に対する事前期待とサービス提供の良し悪しによる満足度を把握する満足度モデルの適用が提唱されてきた。期待の形成には、人間の内在的な考え方から生み出される動機がある一方、外部から与えられる誘因も存在する。外部要因の一つである旅行情報は旅行行動に作用すると考える。

今回の調査及びデータ分析の結果のように、旅行情報の有用性は快適な旅行ができるか否かが、旅行者の旅行満足度の評価に影響することと考える。また、中国人訪日旅行する場合では、食事に関する情報、特に日本特有な食事の情報、交通情報、特に空港周辺の交通案内に関する情報は事前に必要とされると理解できる。

研究発表 (研究によって得られた研究経過・成果を発表した①～④について、該当するものを記入してください。該当するものが多い場合は主要なものを抜粋してください。)

- ①雑誌論文 (著者名、論文標題、雑誌名、巻号、発行年、ページ)
- ②図書 (著者名、出版社、書名、発行年、総ページ数)
- ③シンポジウム・公開講演会等の開催 (会名、開催日、開催場所)
- ④その他 (学会発表、研究報告書の印刷等)

学会発表:「中国人個人海外旅行者の旅行情報収集とその満足度について」第27回日本観光研究学会全国大会 (於 宮城大学) 2012年12月2日

雑誌論文:「中国人個人海外旅行者の旅行情報の満足度について」『立教観光学研究紀要』(立教大学大学院観光学研究科) 第15号 2013年3月 p15-22