

「おもてなし」満足度と観光客再来訪の関係について
の研究

趙男

2018年2月28日

「おもてなし」満足度と観光客再来訪の関係についての研究

研究目的

観光が地域産業の振興の重要課題とされ、地域経済の活性化に大きな影響を及ぼすことが認められていたのである。観光客を増やすためには、新規の観光客の開拓とともに、観光客に観光地へ何度も足を運んでもらうこと、すなわち再来訪を増やすことが重要となる。観光地を訪れた人に再来訪を促すために、再来訪行動につながる要因を研究するのが重要なことである。一般的にある観光地を再訪問しようと思う理由としては、

- 1、その観光地に満足した
- 2、今回見逃した魅力的な観光スポットがある
- 3、今回とは違う同行者と再度観光地を訪れたい

3つの要因が主に考えられる。

観光客満足度の重要性は言うまでもなく、観光客の再来訪に重要な影響を及ぼすことが考えられる。観光客が観光地に対しての満足度は全体的満足度および構成要素満足度が左右しているのである。観光客の再来訪を促すためには、全体としての観光客満足度を向上させることであるが、個々の構成要素の質を向上させることだけでも有用であ

る。本研究は観光客が観光地における「おもてなし」満足度と再来訪の関係を解明しようと思う。

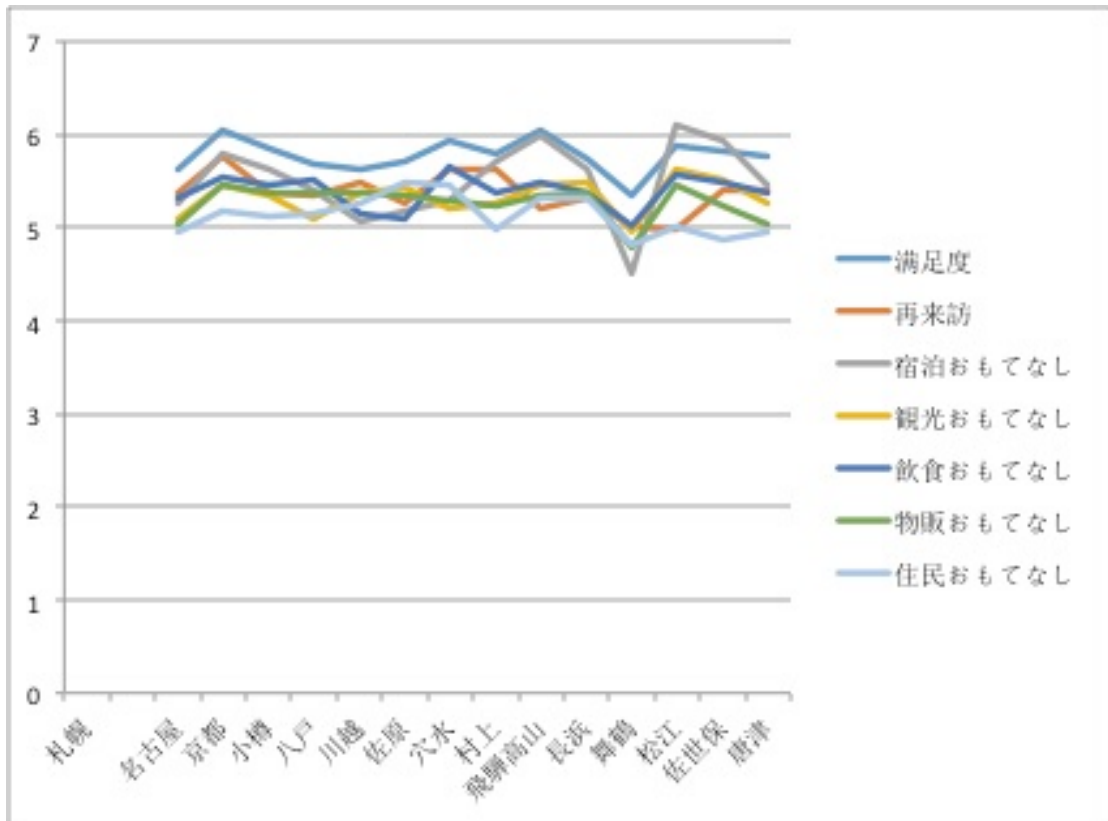
研究方法と結果

データ分析と事例調査

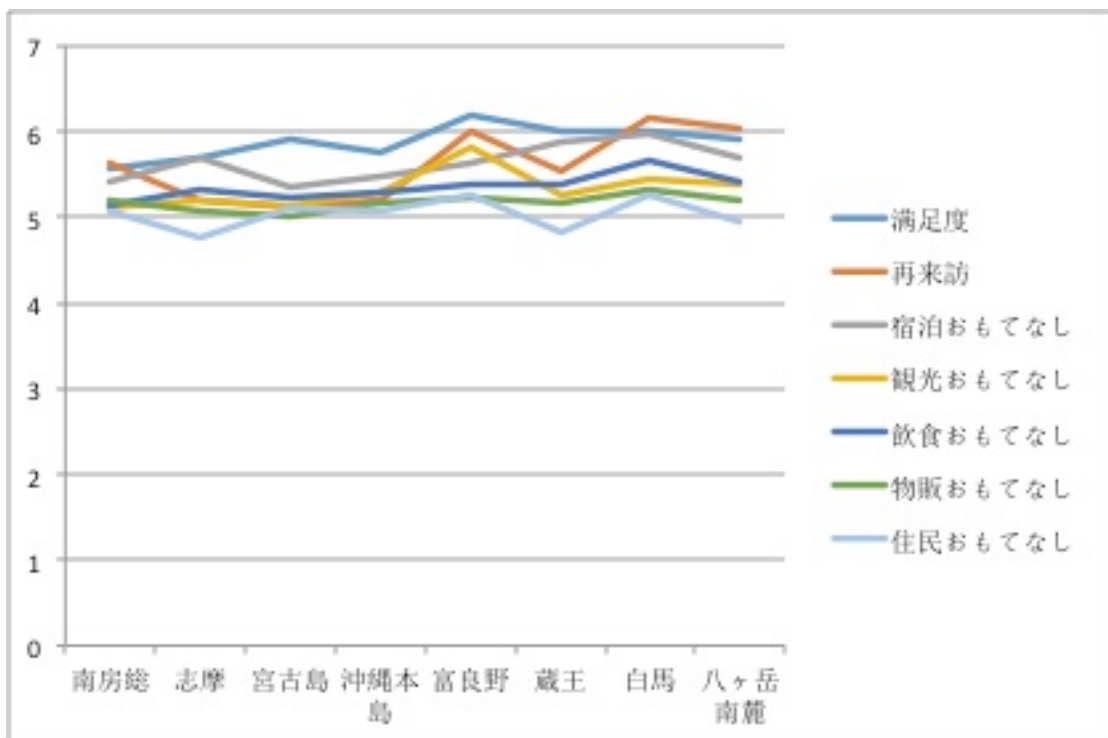
第一部分：データ分析

観光客が観光地における満足度調査の中で、おもてなし満足度のデータを抜き取り、再来訪意欲との関係を検討する。

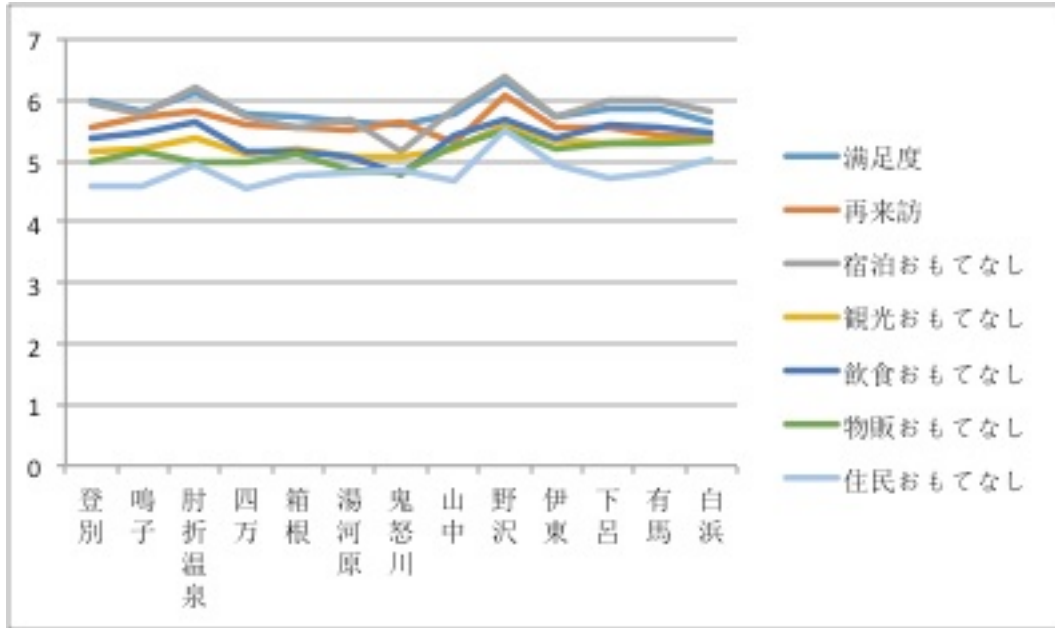
「おもてなし」満足度を「観光おもてなし」「宿泊おもてなし」「飲食おもてなし」「物販おもてなし」「住民おもてなし」5つの部分を分けて、個々の満足度と再来訪の関係を検討する。国土観光局の観光白書で公示された調査データを元で、その中の観光客が観光地に対しての「おもてなし」満足度と再来訪意欲とのデータの比較をして、折れ線グラフを作成するものである。観光地は「都市（大都市と中小都市を含める）」「海浜、山岳高原系」「温泉系」「自然文化地域」「農山漁村地域」7つの類型を分けて、折れ線は以下のようである。



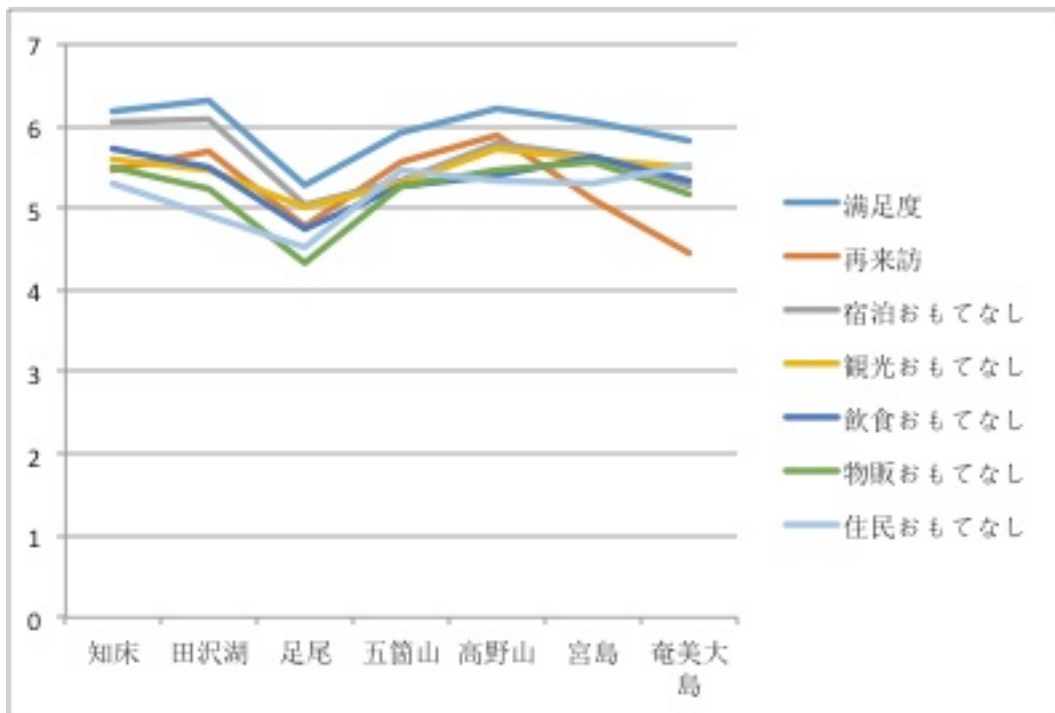
都市（大都市と中小都市を含め）における「おもてなし」満足度と再来訪意欲の比較



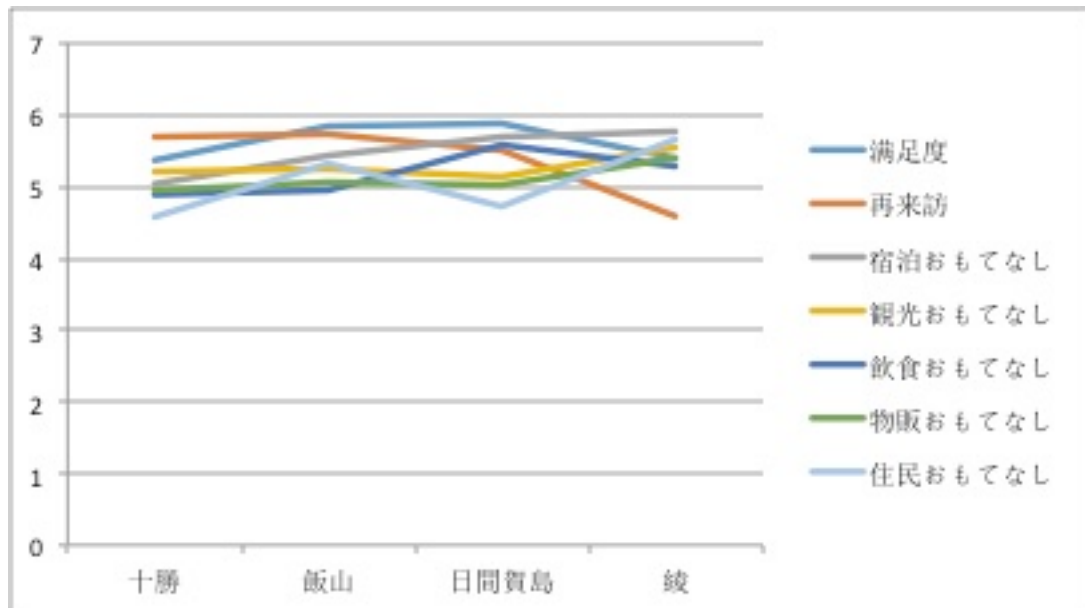
海浜、山岳高原系地域における「おもてなし」満足度と再来訪意欲の比較



温泉系地域における「おもてなし」満足度と再来訪意欲の比較



自然文化地域における「おもてなし」満足度と再来訪意欲の比較



農山漁村地域における「おもてなし」満足度と再来訪意欲の比較

折れ線のグラフから見ると、都市地域と自然文化地域における観光客の再来訪意欲は全体的な「おもてなし」満足度と関係があるということが考えられる。海浜、山岳高原系地域と温泉系地域では、「住民おもてなし」に対しての満足が高いほど、観光客の再来訪意欲も高くなる傾向が見られる。しかし、農山漁村地域における「おもてなし」満足度と再来訪意欲との関係ははっきり見られないのである。

第二部分：事例調査

事例調査では、日本へ旅行した経験がある 20 代の 3 人にインタビューをして、その回答を整理したものである。3 人の中 A と B は初回訪問で、C は再来訪である。

問題 1、日本を旅行先としての理由はなんですか？

回答 A：日本のアニメに憧れて、そして買い物と飲食です。

回答 B：日本の飲食と日本文化に興味があって、そして日本のアニメにも興味があるからです。

回答 C：化粧品を買いたいです。そして日本の飲食にも体験したいです。それに、日本で体験したサービスがよかったからです。

問題 2、日本に来る前に、もっとも期待していたものは何ですか？

回答 A：買い物です。

回答 B：アニメに関するものと飲食です。

回答 C：飲食とドラッグストアです。

問題 3、日本に来た後、もっとも印象残っていることはなんでしょうか。

回答 A：食べ物が美味しいです（特に季節限定の食べ物）。人々が礼儀正しくて、サービスを提供する時、スタッフの愛想がいいです。街で見た女性たちは綺麗で、化粧がうまいです

回答 B：日本の人々は礼儀正しくて、建物のスタイルは特別です。（京都）

回答 C：偶然に入ったラーメン屋のラーメンも美味しかった

たです。他の食べ物も美味しかったです。そして、サービスの品質が高く、店員の愛想がいいです。科学技術が発達です。

問題 4、観光地として、日本とほかのところと比べて、何かいいところ、よくないところがありますか？

回答 A：いいところ：礼儀正しくて、細部までこだわるのです。

よくないところ：日本人の生活のプレッシャーが感じられます。部屋が小さいです。

回答 B：いいところ：人々礼儀正しくて、しつけがいいです。24時間のコンビニがあって、買い物にも便利です。

よくないところ：生活のリズムが早いです。地下鉄の線路がわかりにくいです。

回答 C：いいところ：公共共通機関を利用して、どこでも行けます。そして、日本人はみんな礼儀正しいです。娯楽の場所が多いです。

よくないところ：人が多くて、混雑していたのです。物価が高いです。

問題 5、また日本に行きたいですか？ どうしてですか？

回答 A：また行きたいです。買い物が便利で、そして USJ が

面白かったです。またいきたいです。

回答 B：またいきたいです。日本では旅行先としてはいいところですよ。食べ物も美味しくて、娯楽のイベントも面白かったです。

回答 C：またいきたいです。買い物に行きたいからです。そして日本の友達を会いに行きたいからです。

問題 6、他に旅行に行ったところまたいきたいですか。

回答 A：またいきたいところもあるけど、全部ではないです。

回答 B：それなりの特色のある国はまたいきたいです。

回答 C：アメリカ、豪州、韓国、タイ、カナダに旅行したことがあるのです。またいきたいです。それぞれの文化が違うから、またいきたいです。

問題 7、日本のサービスは他のところと比べると何か違うところが感じられましたか。

回答 A：違いがあります。サービスの品質が高いです。そして店員さんの愛想がいいです。例えば、何か買ったら、店員さんは店の入り口まで送ってくれます。

回答 B：他のところと違いがあります。日本の店員さんは

愛想がいいです。そして親切です。例えば、丁寧に店の外まで道を教えてくれます。チケットを間違えに買った時、スタッフが親切に教えてくれます。そしてすぐに返金してくれます。

回答 C：日本人はとてもフレンドリーで、サービスも品質が高いです。東京の歌舞伎町からホテルに帰った時はタクシーを乗りました。その時はスマホを落としました。そのスマホはインターネットも何も使えないので、焦ったけど、しばらく、ホテルのフロントから連絡が来て、運転手さんがスマホを返してくれました。

問題 8、今回の旅行に対して、満足できなかったところはなんですか。

回答 A：特にはないです。でも、雨の日が多かったので、ちょっと嫌です。

回答 B：日本の生活リズムが速すぎです。地下鉄の路線の指示が明確ではなく、出入り口が混雑していたのです。あとは、日本人はちょっと遠慮深いです。

回答 C：日本の飲食業は有名だけど、値段が高かったです。そして量もすくなかったです。泊まるところが狭くて、しかも値段も高かったです。交通は便利だけど、地下鉄に乗り間違えることがよくあります。

考察:

データ分析から、農山漁村地域を除き、観光客の再来訪意欲と「おもてなし」満足度には関係があることが見られる。特に、海浜、山岳高原系地域と温泉系地域では、住民「おもてなし」満足度と観光地に対しての再来訪意欲との関係が見られる。今回のデータ分析の研究から、観光客の再来訪意欲と「おもてなし」満足度との関係は、地域別でそれぞれの特徴があるということが明らかになっている。今後の課題は地域別の観光動機から、地域別の特徴がある原因を究明しようとする。

事例研究を通して、インタビューを受けた方の答えの中で、「礼儀正しい」「愛想がいい」「サービスの品質が高い」の言葉が何度も出てきたのである。日本人の礼儀正しいが観光客にとって、住民の「おもてなし」と考えられる。旅行動機によって、観光客が観光地で求める物がそれぞれに違いないが、街の人々が伝える感情とその街の雰囲気は観光客の満足度にもたらす影響が考えられる。

今回の研究から、観光客の再来訪意欲と観光地に対しての「おもてなし」満足度とは関係があるということが明らかになっている。今後の課題は地域別の観光動機から、地域別の特徴がある原因を究明しようとする。

参考文献：

- 1、「観光地の魅力向上に向けた評価調査事業 観光客満足度調査 地域別集計結果」 国土交通省 観光庁
- 2、「最近における観光客満足理論の諸類型—観光経営理論の基本概念の考察」 大橋昭一 2009
- 3、「リピーター観光客育成に向けた観光プロモーション策」 岡村薫 福重元嗣 2007