様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９、Ｚ－１９　（共通）

科研費 KAKENHI

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

平成 ２８ 年　 ６ 月 ２２ 日現在

機関番号：４４４１３
研究種目：基盤研究(C)（一般）
研究期間：2013～2015
課題番号：２５３６００３３

研究課題名（和文）世界遺産等における観光客の流入管理に関する理論と地域連携の統合的枠組みの開発

研究課題名（英文）Integrated Framework Development of Regional Alliances in the World Heritage Sites Using the Carrying Capacity Theory

研究代表者
国枝　よしみ（Kunieda, Yoshimi）

大阪成蹊短期大学・観光学科・副学長　教授

研究者番号：６０４６５８７０

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　　3,000,000円

研究成果の概要（和文）：持続可能な観光開発においては、観光客の行動や満足度による評価、高品質な体験の提供等の重要性が指摘されてきた。そこで本研究では、世界遺産等において環境保全のための観光客の流入管理に関する理論（carrying capacity)が、どのような地域連携の枠組みで運用されているか明らかにすることを目的とした。その結果、フランスの世界遺産においては、地域が連携して実施する流入管理の有効性が実証され、国内の世界遺産においてもその適切な運用は、観光客の評価等から好ましい影響が明らかになった。

研究成果の概要（英文）： Focusing on congestion in tourist areas, we tried to demonstrate the importance of carrying capacity and regional cooperation for environmental protection and the quality of the tourism experience. This case study found a well-managed balance in the Mont-Saint Michel in France between controlling tourists and providing quality experiences in world heritage.
In Yakushima and Yoshino in Japan, the survey found that tourists felt satisfied and had a deep understanding of the environmental protection management. The implications of these findings are clearly meaningful for sustainable destination management.

研究分野：地域研究　観光学　マーケティング　消費者行動

キーワード：sustainability　tourist experience　carrying capacity　world heritage　tourism product　service quality　regional alliances

１．研究開始当初の背景

「持続可能な観光開発」の先行研究においては、観光客の行動や満足度による評価、高品質な体験の提供等の重要性が指摘されてきた。その事例として挙げられるのが、北米の自然公園やフランスの世界遺産地域における環境収容力（carrying capacity）の理論を応用した観光客の流入規制やサービス品質の管理等である。一方、我が国の世界遺産等では、環境保護の観点から流入規制の必要性は認識されてはいるが、地域経済への影響を考慮して実務的な課題に直面している。学術面においても観光客の流入管理と満足度評価とを関連付けた理論と実務の融合研究は数が少なく萌芽的である。

２．研究の目的

以上のような背景から、本研究は観光客の流入を管理する理論（carrying capacity）と地域連携の枠組みについて、先進事例であるフランスの世界遺産における観光客流入管理の理論の運用や地域連携の枠組みの調査研究を起点とした。その結果を踏まえて国内の世界遺産の調査結果を集約し「世界遺産等における観光客の流入管理に関する理論面と地域連携の統合的枠組みを実務面から明らかにすることを目的とした。

３．研究の方法

目的達成のために以下の調査を行った。

A．フランスの世界遺産における研究調査

海外先進地、フランスの世界遺産モン・サン・ミッシェルにおける持続可能な開発プロジェクトは、1995 年より展開されてきた。2012 年以降は観光客流入管理のための新交通システム（シャトルバス）導入に関し、観光客の意識調査が継続して実施された。研究代表者は、フランスのブレスト大学 Brigand 教授らの協力を得て世界遺産内での観光客意識調査と関係先の情報収集を行うとともに流入管理の運用方法については、同大学、環境保全プロジェクトの運営組織（Syndicat Mixte）をはじめ、自治体や遺産内の観光局等で行われた。当時年間総観光客数の約 10%、修道院訪問客の約 23%を占める日本人個人の調査が行われていなかったことから本研究において現地調査が実施され、いくつかの有意義な結果が得られた。

B.世界遺産　屋久島における研究調査

B−1. 観光事業者に対する研究調査

地域連携の枠組みに関しては、国内の世界自然遺産屋久島を選定した。観光客の流入過多のため環境に影響がでているものの、観光客への負担金の是非について長年議論が続いている点に着目した。観光客の流入過多が環境に与える影響や地元における課題を収集し、共同研究者間で議論された結果以下の要点に集約された。

①観光客の入込客数の確実な把握と意識調査の必要性

全体の入島者に占める観光客と登山者の比率、観光客の出発地、リピーターの割合、満足度等を測る調査は少ない。

②観光客によるインパクト（影響）

山岳部における課題として高速船就航で登山者が増加傾向にはあったものの想定した人数を大きく越えた登山者が訪れている。植生へのダメージ、設備の改善、混雑（Overuse）、Carrying Capacity：トイレの処理量や利用可能数、場所、駐車場の収容数、稼働率の他、登山マナー・啓蒙活動が挙げられた。

③山岳部利用対策協議会の課題

登山道やトイレの整備、マイカー規制、シャトルバス運行、し尿搬出、環境保全募金徴収、携帯トイレ普及啓発、利用マナー普及啓発、ツーリズム推進協議会の課題

その結果、観光事業者（宿泊業およびガイド業）の意識を明らかにする必要があると判断され、観光協会の協力を得て事業者（宿泊業及びガイド業）対象の意識調査が行われた。

調査方法は、表１・２のとおりである。尚、上記調査の分析方法は、IBM の分析ソフト SPSS にて分散分析等を行い、事業者の観光に関する意識・態度等を考察した。

表１　宿泊事業者に対する意識調査

期間	対象	調査方法	回答数
2014年3月中旬-4月上旬	屋久島観光協会の宿泊事業会員	屋久島の宿泊事業者で代表及び管理職にアンケートを郵送（1社3部）	67

表２　ガイド事業者に対する意識調査

期間	対象	調査方法	回答数
2014年3月中旬-4月上旬	屋久島観光協会のガイド事業会員	屋久島のガイド事業者の代表及び管理職相当職にアンケートを郵送（1社2部）	68

B−2. 観光客に対する研究調査

次に事業者の調査結果を踏まえ、宿泊施設を利用した観光客に対し、屋久島における持続可能な観光に対する態度、意識、宿泊施設のサービス品質等について調査を実施した。

本調査では、観光客の属性（性別、年代、居住地、同行者、交通手段)、情報入手手段、屋久島以外で検討した旅行先、屋久島における観光行動（体験）と 観光に対する意識、態度等についてリッカート尺度（5 段階評価）を用いて分析した。

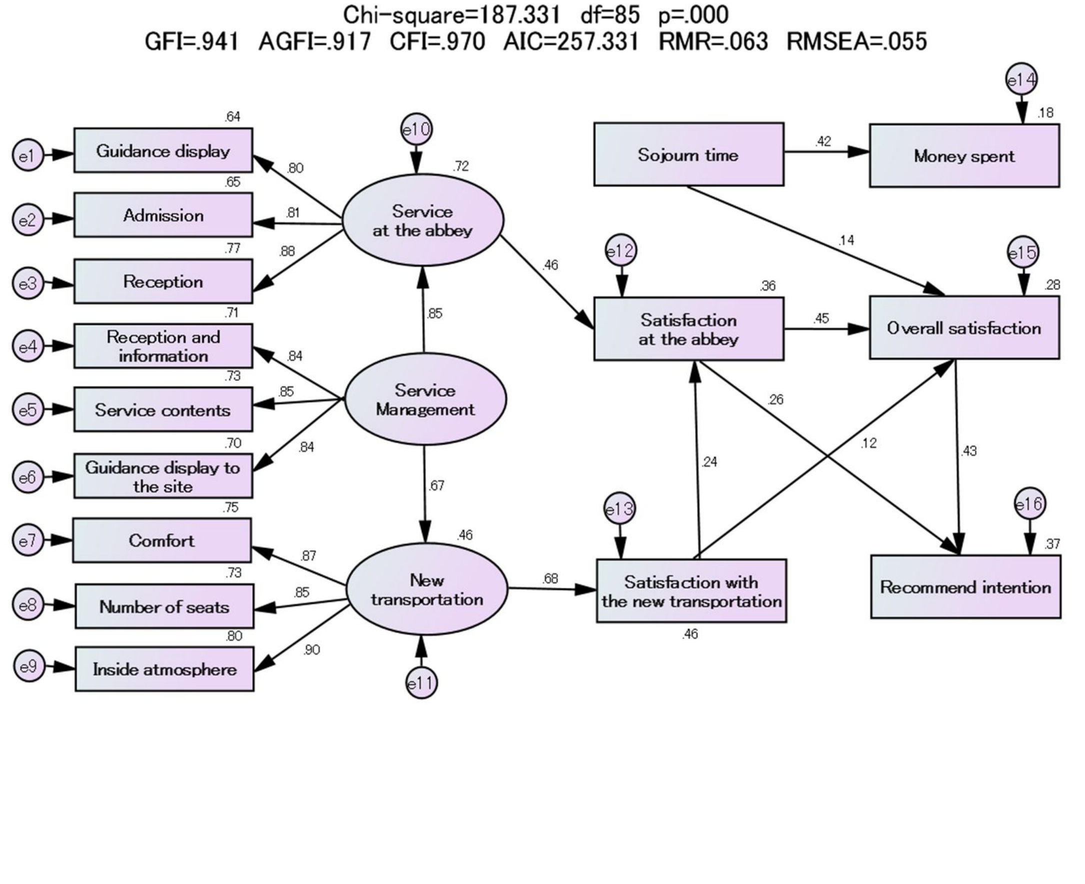
４．研究成果

A．フランスの世界遺産における研究調査

モン・サン・ミッシェルにおける日本人の満足モデルから明らかになった主な項目は以下のとおりである（図表１）。

第一は流入規制を行う交通システム導入に対して日本人観光客は肯定的に受け止めていた点である。第二に修道院の受付が総合満足度に影響していた点である。修道院は国の管理で、それ以外は民間セクターで運営されており、サービス品質のマネジメントの観点から国の管理部分の重要性が示されたことになる。第三は、モン・サン・ミッシェル全体のサービスマネジメントは、総合満足や再訪に影響を与えるため、サービス品質の管理が重要であることが示された。最後に、新交通システムは直接総合満足度に影響を与えないが、日本人の多くが訪問する修道院の満足に影響を与えることが確認された。また、滞在時間を延ばす工夫も示唆された。

図表１　モン・サン・ミッシェルにおける日本人の満足モデル



以上のようにフランスの世界遺産における日本人観光客の調査結果は、Syndicat Mixte Baie du Mont-Saint-Michel（モンサンミッシェルにおける持続可能なプロジェクト開発管理組織）に報告された。これまで日本人の意識調査はほとんどなかったことから今回の取り組みは現地の観光政策に寄与することとなった。

調査結果は、以下の国際学会で報告された。

Kunieda, Yoshimi & Louis Brigand, Cécile Guégan (2014). Perceptions of sustainable tourism in Mont-Saint-Michel: Japanese tourist attitudes after introduction of the new transportation system, Travel & Tourism Research Association 2014 International Conference, Brugge, Belgium

B-1. 世界自然遺産屋久島における研究調査
・観光事業者に対する研究調査

宿泊事業に関しては、施設規模による予約経路、商品に差が見られ、年代が高くなる程、観光振興に積極的である等、経営者の年代によっても意識の差が示された。観光客に対する一定の負担を求めるとしたのは 40 代以上に見られた。居住年数が 5-10 年のグループは、20 年以上居住している人と比べると観光客増による環境汚染、生態系の破壊等についてより否定的であった。

ガイド事業者に関しては、個人事業主が 77.1%を占め、ガイド業を 10 年以上している人は約半数であった。居住年数が長い人程観光振興を自治体に働きかけている人が多く、観光への理解、貢献度の高い住民として観光客を受け入れていると考えられる。またその多くが研修等を実践していたことは屋久島の観光全体の品質向上につながると思われる。観光客に環境保全のため一定の負担を求めるべきとした人は 77.6%であった。

ガイドの免許制導入について個人事業主はあまり積極的でなかったが、観光客の満足につながる一定の研修・試験を合格した免許制度は重要であり、他の観光地との差別化、競争力につながると思われる。

B—2. 観光客に対する研究調査

集計結果から屋久島滞在中の使用金額（宿泊料金を除いた、自身の食事や土産物、駐車料金等を含めて）は、1 万円～4 万円までが多く、平均 3 万 5 千円であった。一方、5 万円以上使っていた人は 22%存在し、観光客のもたらす一定の経済波及効果が示された。宿泊施設のサービス品質、施設面については、大変満足、やや満足を併せて高い満足度が示された。

表３　屋久島の観光客に対する調査

期間	対象	調査方法	回答数
2014年 9月−12月	屋久島を 訪れた観光客	屋久島の宿泊施設（22社）で 到着時にアンケートを配布、 出発時に回収	629

観光客の満足構造を示すモデルからは、宿泊施設のサービス品質は、観光客の満足度に影響を及ぼしていること、さらにその満足度は友人、知人など他者への推奨に結びつくなど口コミが観光客の再訪意向に強く影響し、屋久島観光全般に対する評価に良い影響を与えていた。

環境を保護するため、「一定の入山規制を容認する」とした人は 91%、同じく「一定の負担は理解できる」とした人が 96%で屋久島を訪れた観光客がこの地域の環境保護に対し、高い意識を持っていることが示された。屋久島町は、世界遺産地域の自然環境保全を目的として、2016 年度より島中央部の入山者から協力金を徴収する方針を決めているが、観光客からは理解を得られると考えられる。尚、この徴収金は、1000 円～1500 円程度とみられるが、山岳トイレの維持管理や登山道の整備、施設運営などに利用される。これまでも町は保全募金や任意の協力金を呼び掛けていたが入山者の増加により、し尿処理経費がまかなえない状況になった。このため、

入山者のほとんどが通る白谷雲水峡など３カ所の登山口にゲートを設けて徴収するとともに、登山マナーや登山道の情報も提供するとされている。

以上の調査は、下記の通り学会で公表され、近く大学のＨＰでも公表される。

Kunieda, Y. (2015). Sustainable Development and Tourist Perception: An Empirical Study of A World Natural Heritage Site in Japan. Proceedings of the 2015 ICBTS International Academic Research Conference in Europe & America, 165-172.

C．世界遺産奈良県吉野山の経年研究調査

2011 年～2015 年（科研の期間は 2013 年～2015 年）の経年変化については、分散分析、共分散構造分析等が行なわれた（表４・５）。

表４　吉野山における経年変化調査概要

期間	対象	調査方法
2011年･2015年 4月第1～3週の 土・日 (一部を除く)	吉野山を訪問した観光客	近鉄吉野駅前・下千本駐車場・ロープウエイ千本口駅前にて観光客に質問票を記入いただく方法

表５　吉野山における経年調査の有効回答数

年	2011	2012	2013	2014	2015
回答数	352	201	158	182	95

その結果、5 年間で観光客及び観光地双方にとって観光製品（観光客の体験、自然環境、飲食・土産等やそれに付随するサービス、観光情報、インフラ）の品質が重要視されていることが明らかになった。特に飲食・土産等のサービスは、接客の質に着目すべきで、従業員への定期的な研修が必要であろう。しかし現実的には正社員が少なく、観桜の期間だけ雇用する従業員も多く、サービス品質の向上が課題である。鉄道利用とバス利用の観光客の満足度については有意差が見られた。バスツアーの品質向上策を講じて顧客満足度を上げる検討が望まれる。

5 年間の変化としては満足が向上する傾向にある一方で、食事内容、価格、地元との人との交流面がやや弱いことから各事業者の連携による満足度向上策が必要である。また、季節変動をできるだけ小さくするために、年間を通じたイベントの開催や、夜の催事で宿泊需要を喚起するなどこの点においても地域連携による取り組みが期待される。

吉野山における観光客の調査結果も、12 月に TTRA APc 3rd Annual Conference（Tokyo）にて口頭発表と論文投稿（査読付き）が行われた。

この３年間の研究調査から観光客の流入規制は、環境保護の観点から適切な運用が、観光客の体験の品質等に好ましい影響を及ぼすことが実証されたといえる。本研究では、海外先進地での運用や地域連携の枠組みを基に国内の世界遺産の調査結果を事例として「世界遺産等における観光客の流入管理に関する理論と地域連携の統合的枠組み」として論文、本等にまとめ発表する予定である。

５．主な発表論文等

〔雑誌論文〕（計９件）

①山本昭二（2015）．消費者の情報処理における提示課題による効果，ビジネス＆アカウンティングレビュー，15，59-75．（査読無）

②山本昭二（2015）．オムニチャネルの特性と消費者行動，ビジネス＆アカウンティングレビュー15，59-75．（査読無）

③山本昭二（2015）．消費者の情報処理過程の計測における提示課題による効果の検証，ビジネス＆アカウンティングレビュー，15，80-97．（査読有）

④Kunieda, Yoshimi (2015). Longitudinal Analysis of Visitors' Evaluations of a World Heritage Site: A Comparison of Five-year Models from Mt. Yoshino, Japan, TTRA APc 3rd Annual Conference proceedings.（査読有）

⑤Kunieda, Yoshimi (2015). Sustainable Development and Tourist Perception: An Empirical Study of a World Natural Heritage Site in Japan. Proceedings of the 2015 ICBTS International Academic Research Conference in Europe & America, 165-172.（査読有）

⑥吉兼秀夫（2014）．自文化を自分化するエコミュージアム，19-22，エコミュージアム研究．（査読無）

⑦Kunieda, Yoshimi, Louis Brigand, Cécile Guégan (2014). Perceptions of sustainable tourism in Mont-Saint-Michel: Japanese tourist attitudes after introduction of the new transportation system, Travel & Tourism

Research Association 2014 International Conference proceedings, 350-367. (査読有)
⑧Kunieda, Yoshimi (2014). An Integrated Approach to Controlling Tourist Flow: The Case of La Pointe du Raz (Brittany, France), Japan Institutes Tourism Research 29th, in 2014 Conference, 325-328.（査読無）
⑨Kunieda, Yoshimi(2014). Empirical study of sustainable development of tourism through attitudes of stakeholders in a world natural heritage - case of Yakushima in Japan.（査読有）

〔学会発表〕（計８件）
①山本昭二（2015）．消費者意思決定過程の追跡システム，第 50 回消費者行動研究カンファレンス,神戸大学六甲台キャンパス
②Kunieda, Yoshimi (2015). Sustainable Development and Tourist Perception: An Empirical Study of a World Natural Heritage Site in Japan. Proceedings of the 2015 ICBTS International Academic Research Conference in Europe & America, Paris.（査読有）
③Kunieda, Yoshimi (2015). Longitudinal Analysis of Visitors' Evaluations of a World Heritage Site: A Comparison of Five-year Models from Mt. Yoshino, Japan, TTRA APc 3rd Annual Conference, Meiji University, Tokyo. (査読有)
④山本昭二（2014）．サービス経済が映し出す未来と現実，S3FIRE 第 5 回フォーラム，コンファレンスセンター品川大ホール．
⑤Kunieda, Yoshimi (2014). An Integrated Approach to Controlling Tourist Flow: The Case of La Pointe du Raz (Brittany, France). Japan Institutes Tourism Research 29th, in 2014 Conference, 325-328.（査読無）
⑥Kunieda, Yoshimi & Shoji Tanaka(2014). Empirical study of sustainable development of tourism through attitudes of stakeholders in a world natural heritage-case of Yakushima in Japan-, The 2014 Inaugural Conference on Sustainable Tourism and Hospitality, Hiroshima.（査読有）
⑦Kunieda, Yoshimi, Louis Brigand, Cécile Guégan (2014). Perceptions of sustainable tourism in Mont-Saint-Michel: Japanese tourist attitudes after introduction of the new transportation system, Travel & Tourism Research Association 45th Conference “Tourism and The New Global Economy”, Brugge, Belgium.（査読有）
⑧Kunieda, Yoshimi & Shoji Tanaka(2013). “Hotel managers’ attitudes and perception towards tourism development. —How do they affect their management in the destination? —”, IGU 2013 KYOTO REGIONAL CONFERENCE, Kyoto International Conference Center.（査読無）

〔図書〕（計２件）
①高橋一夫・柏木千春編著（2016）．一からの観光事業論,国枝よしみ（第８章），125-141．碩学舎．
②NPO 法人観光力ネットワーク関西・日本観光研究学会関西支部共編（2016）．「地域創造型の観光マネジメント」，吉兼秀夫（第１章），国枝よしみ（第６章），学芸出版社．

〔その他〕（計２件）
①大阪成蹊短期大学ホームページ
http://tandai.osaka-seikei.ac.jp/staff/39_kunieda.html

②関西学院大学 ビジネススクールサービスマーケティング研究室
http://www.servicequality.jp/members.html

６．研究組織
(1)研究代表者
国枝よしみ（Yoshimi Kunieda）
大阪成蹊短期大学　副学長
観光学科長　教授
研究者番号：60465870

(2)研究分担者
山本昭二（Shoji Yamamoto）
関西学院大学　経営戦略研究科　教授
研究者番号：80220466

吉兼秀夫（Hideo Yoshikane）
阪南大学　国際観光学部 教授
研究者番号：10301839

(3)連携研究者
田中祥司（Shoji Tanaka）
神戸山手大学　現代社会学部専任講師
研究者番号：70704922

Louis Brigand
Professor, Université de Bretagne Occidentale Laboratoire LETG Brest Géomer, Institut Universitaire Européen de la Mer, Technopôle Brest Iroise, Rue Dumont d’Urville, 29270 Plouzané, France.

Cécile Guégan
Researcher, Université de Bretagne Occidentale Laboratoire LETG Brest Géomer, Institut Universitaire Européen de la Mer, Technopôle
Brest Iroise, Rue Dumont d’Urville, 29270 Plouzané, France.