様式Ｃ－１９

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 25 年 5 月 31 日 現在

機関番号：32639
研究種目：基盤研究(C)
研究期間：2010～2012
課題番号：22530457

研究課題名（和文） 訪日韓国人旅行者の観光行動に関する研究：量的及び質的調査を用いた旅行障壁の分析

研究課題名（英文） Tourist behavior of foreign visitors to Japan: An analysis of travel barrier through qualitative and quantitative research methods

研究代表者
折戸 晴雄(ORITO HARUO)
玉川大学・経営学部・教授
研究者番号：70459296

研究成果の概要（和文）：
質的調査による課題抽出と量的調査による統計的検討という探求型混合研究法を用いて、韓国人若者訪日旅行者の旅行障壁経験を分析した。質的調査では、食事や言語関連の障壁で克服の如何に関わらず障壁経験自体には満足する事例を指摘した。量的調査（有効回答数 415）では、旅行障壁と満足の関係を統計的に分析し、一部の障壁に「対応できなかった」と答えた群のうち 35%-40%が障壁経験自体に満足していることを明らかにした。

研究成果の概要（英文）：
This study adopts an exploratory mixed method for investigating the experiences of young Korean tourists in Japan. The qualitative study indicated that some travel barriers, such as those related to food and language, may contribute to travel satisfaction regardless of the challenge they represent. The quantitative portion statistically confirmed that 35%-40% of people who responded that they had “not overcome” certain travel barriers reported satisfaction in their experience. Travel barriers and the degree of satisfaction in experiencing them are phenomena that are much more ambiguous than conventional studies assumed.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合　計
2010 年度	900,000	270,000	1,170,000
2011 年度	1,100,000	330,000	1,430,000
2012 年度	600,000	180,000	780,000
年度			
年度			
総　計	2,600,000	780,000	3,380,000

研究分野：社会科学
科研費の分科・細目：経営学・商学
キーワード：観光行動、韓国、エスノグラフィ、旅行障壁、経営学

1. 研究開始当初の背景

2008 年 10 月の観光庁が設立以来、「観光立国」への取り組みが本格化し、ビジット・ジャパン・キャンペーンでは、訪日旅行者数を 2010 年に 1,000 万人、2020 年までに 2,000 万人とする目標が掲げられた。研究開始当初には、日本の観光産業は大きな転換点を迎えていたといえよう。数年が経過した現在も訪日観光の推進は、少子高齢化により内需拡大の見込めない中、雇用の拡大と経済効果の見込める地方振興の要と位置づけられている。

そのなかで日本を訪れる韓国人観光客の数は、1989 年の韓国での海外旅行自由化を境に近年まで順調な増加をみせてきた。しかし、近年の状況を見ると 2011 年の東日本大震災、2012 年の政治的葛藤を迎える以前から訪日旅行者数の伸び率は頭打ち傾向にあり、韓国人の外国旅行における訪日旅行のシェアも減少に転じていた。また為替レートの変動などによっても、先行きが不透明な状況にあった。そのため、韓国からの訪日観光推進のために、観光研究の分野には、観光目的地としての日本が抱える問題点を改善し、訪日旅行者にとっての魅力を高めるための示唆を得る必要性は研究開始当初だけではなく現在に至るまで高い。とりわけ、日本語をほぼ解しない韓国人旅行者にとって日本国内の旅行には未ださまざまな障害が存在しており、旅行環境の改善は「観光立国」へ向け急務であろう。

2. 研究の目的

これまでの訪日旅行者の調査は量的調査方法が主流であったが、多くの旅行者を研究対象にできていた反面、方法論的限界から旅行者への深い洞察を得ることが困難であった。そこで、本研究では、量的調査法に加えて、集中的なインタビューやエスノグラフィなどの質的調査手法を取り入れ、調査対象者のより個別的な理解を得られるようにした。以上を通して、訪日旅行者が滞在中に直面する問題点を明らかにし、日本の観光行政及び産業に対応策を提言することを目的とした。

訪日旅行者の満足度を向上させることは、インバウンド観光の推進に寄与し、日本の旅行目的地としての国際的な地位向上を直接的に向上させることを意味する。さらには、観光交流や友好のためにも重要な意義を有すると考えられるだろう。

3. 研究の方法

本研究では、訪日韓国人旅行者による日本の旅行環境への評価について、量的および質的調査方法を用いた基礎的調査を行った。調査対象者は、訪日韓国人旅行者の 7 割を占める個人旅行者のなかでも、トレンドのリーダーである 20 代 30 代とした。

ただし、本研究採択の時期が平成 22 年度の後半となったこと、及び東日本大震災の影響による韓国人旅行者減少の状況を鑑み、申請時の計画を若干変更し、全体の準備としての基礎研究（理論研究、方法論など）とほぼ同時にパイロット的にインタビュー調査を行い、これによって、二年目の訪日旅行者の同行エスノグラフィ調査や質問紙調査へ備えた。三年目には、質的調査より得られた内容を踏まえ、訪日韓国人旅行に関するアンケート調査を現地にて実施し、研究成果を積極的に発表した。具体的な調査の概要は次のとおりであった。

まずパイロット調査として 20 代～30 代の日本在住の韓国人留学生や韓国在住の訪日旅行経験者、訪日旅行にかかわる観光関連産業の従事者へのグループ／個人インタビューを行い、韓国人旅行者が訪日旅行中に経験する困難（障壁）について既存の統計調査に

よって多くの回答を得ていた「言語」や「飲食」、「交通」などの項目を中心に具体的なエピソードを収集した。データは文字化した上で共同研究者間で共有し、一部質的研究支援ソフトを用いて分析を行った。

次に、パイロット調査の結果明らかになった論点に着目しつつ、参与観察調査を行った。日本語をほとんど解さない者も含む来日経験3カ月未満の韓国人留学生に、東京都内での1日観光を自由に行ってもらい、調査者がその行動を観察するとともに、事後にグループインタビューを実施した。留学生10名が3～4名のグループに分かれ、原宿・渋谷（女性3人）、上野・秋葉原（男性3人）、お台場（男女各2人）を約6時間かけて観光した。各グループには、日本滞在3年以上で十分な日本語能力を持つ大学院留学生が観察者／調査助手として同行したほか、一部のグループには報告者を含む共同研究者が同行した。また、都内観光終了直後には、調査助手の留学生が司会進行役となり、観光中に撮影した写真を見ながら旅行障壁に関連したグループインタビューを行った。

そして、これまでの調査から明らかになった点を踏まえながら、既存の統計とは異なる内容を盛り込んだ量的調査を行った。質問紙の作成は、これまで質的あるいは量的な研究法どちらかのみを用いて研究活動を行ってきた共同研究者間で討議のもと行った。

質問紙調査は、2012年7月15日から9月15日にかけて、韓国在住の訪日旅行経験者を対象とした量的調査を実施した。スノーボールサンプリング手法を用いて総数597部を回収し、無回答等を除いて有効サンプルは415部となった。

4. 研究成果

上述のように、本研究は基礎調査とパイロット調査を行ったうえで、集中的な質的調査を行い、そこでの知見を検証するという立場から質問票を中心とした量的調査を行った。

まず、質的調査の分析からは、パイロット調査によって課題として上げられた、一連の旅行障壁の経験が社会的・文化的背景に構築されている様の一端を明らかにすることができた。たとえば、日本での食事に際し韓国人個人旅行者が期待を寄せるいわゆる「B級グルメ」などの場合、日本式のオーダーシステムなどに戸惑いを感じることも多い。しかし、その困難な経験自体を「日本人が普通に利用する店（観光客向けではない店）で本場の味を体験できた」と肯定的に語る場面が度々みられた。つまり、一見旅行障壁として語られている出来事も、前後の文脈などを考慮すると、それを克服して旅行を楽しむことができれば、場合によっては旅行の満足につながるのだ。これは「障壁のようで障壁ではない」ともいえる状況ともいえる。たとえ旅行障壁が否定的に語られていたとしても、結果として肯定的な含意へと転化されるものとなっている場合があるという解釈が可能なのである。このような障壁の多義的な側面を明らかにすることを課題に量的調査を計画した。

量的調査では、「旅行中に障壁を感じた事柄」、「その障壁への対応の成否」、「その経験への自己評価（満足か不満足か）」を軸にした質問とすることで、どのような障壁が満足に繋がりやすいのか、そして障壁への対応の成否は満足とどのように関係しているのかを分析した。

表1　量的調査の概要

・調査目的：旅行障壁に関する認識と旅行後の満足との関係
・調査対象：訪日旅行経験者男女
・調査期間：2012.7.15～2012.9.15
・標本収集方法：スノーボールサンプリング（総597部回収、有効サンプル415部）

分析の結果は、質的調査で指摘された「障壁のようで障壁でない」とも言える状況の存在は、量的調査からも裏付けられ、それらは障壁への対応と旅行経験の満足/不満足をクロスさせた場合に端的に示された。

表２　旅行障壁への対応程度と満足度とのクロス集計の結果

		満足(%)	不満足(%)
公共交通機関の案内図に韓国語表記がない	対応できた	61.0	39.0
	対応できなかった	22.1	77.9
公共交通機関の案内図の複雑さ	対応できた	77.8	22.2
	対応できなかった	26.8	73.2
観光スポットへの韓国語による表記	対応できた	61.0	39.0
	対応できなかった	22.1	77.9
観光スポットでの韓国語による説明	対応できた	66.4	33.6
	対応できなかった	21.7	78.3
食事における韓国語メニュー不足	対応できた	82.8	17.2
	対応できなかった	36.9	63.1
レストランでの韓国語による接客	対応できた	79.3	20.7
	対応できなかった	39.7	60.3
ラーメン屋などの券売機による注文	対応できた	87.9	12.1
	対応できなかった	37.1	62.9
食事をする際のマナーの違い	対応できた	87.9	12.1
	対応できなかった	36.5	63.5
無料のWifi接続場所の不明	対応できた	79.7	20.3
	対応できなかった	20.6	79.4
インターネット接続サービスの案内	対応できた	74.6	25.4
	対応できなかった	24.5	75.5

勿論、一般的な傾向として障壁に「対応できた」のであれば旅行経験の満足度は高く、「対応できなかった」場合は不満足となる。しかし、より詳細にみると、障壁の種類によって差異が存在していた。「対応できた」と回答した者のなかにも旅行経験については「不満足」としたものが多い。だが「レストランなどで韓国語の対応のスタッフがいない」という設問では、「対応ができなかった」と答えたにもかかわらず結果的にその経験を「満足」とした者が多かった。障壁には「対応できても不満が残る障壁」と「対応できなくても満足できる障壁」が存在しているのである。質的調査の結果を参照すれば、前者は文字通りの障壁として否定的に語れ、後者は「本場の経験」というように障壁であっても肯定的に語られうる可能性を有していると解釈できる。既存の調査に見られた「言語」や「飲食」、「交通」といったカテゴリーは、確かに訪日韓国人個人旅行者の障壁として認識される状況を理解する上で一定の有用性があるものの、同カテゴリーに括られているなかに異なる含意の経験が混在しているという本研究の質的調査で明らかになった点について量的調査の面からも確認されたといえよう。

以上のことから、本研究の成果を結論的に示せば、既存の統計資料では十分に検討されてこなかった、旅行障壁が有する多義的な性格を明らかにしたことといえる。もちろん、すべての障壁が肯定的に転化されるものではなく、このような性格は、20 代、30 代の韓国人個人旅行者市場に特有の側面も多々あると考えられる。しかしながら、訪日旅行者の受入環境整備を行うにあたり、旅行障壁の表層的な解消が一義的に旅行者の満足につながるとは限らないという、これまで焦点が当てられてこなかった論点を浮き彫りにした点において意義を持つであろう。

5.主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計 3 件）

① 鈴木涼太郎,韓国人観光客の「B級グルメ」への関心―訪日韓国人旅行者の受入環境整備をめぐって、「相模女子大学文化研究」、査読無、第 29.30 号、2012、pp36-60

② WATANABE Yukinori、SUZUKI Ryotaro、ORITO Haruo、 EXPLORING THE LANGUAGE "BARRIER" FOR YOUNG KOREAN TOURISTS IN JAPAN、 18th Asia Pacific Tourism Association Conference Proceedings、査読無、18、2012、pp586_598

③ 鈴木涼太郎、金振晩、折戸晴雄、渡辺幸倫、「旅行障壁」への混合研究法アプロ

ーチ-韓国人若年層の訪日旅行の事例から-、『日本観光研究学会全国大会研究論文集』、査読無、27 号、2012、pp.81_84

〔学会発表〕(計 4 件)

① 鈴木涼太郎、金振晩、折戸晴雄、渡辺幸倫、「旅行障壁」への混合研究法アプローチ-韓国人若年層の訪日旅行の事例から-、日本観光研究学会第 27 回全国大会 2012.12.2 宮城大学

② 折戸晴雄、鈴木涼太郎、渡辺幸倫、韓国人若者旅行者の訪日旅行環境に対する認識―交通「障壁」の多義性を中心に日本国際観光学会、第 16 回全国大会、2012.10.27 東海大学

③ WATANABE Yukinori 、SUZUKI Ryotaro、ORITO Haruo、EXPLORING THE LANGUAGE "BARRIER" FOR YOUNG KOREAN TOURISTS IN JAPAN、 18th Asia Pacific Tourism Association Conference Proceedings、2012.6.28 圓山大飯店.(台湾・台北市)

④ 鈴木涼太郎、訪日韓国人個人旅行者の受け入れ環境における「バリア」の多義性、総合観光学会第 20 回学術研究学会、2012.6.18 亜細亜大学

〔図書〕(計 1 件)

① 鈴木涼太郎、総合観光学会編『復興ツーリズム 観光学からのメッセージ』同文館出版社、2013,pp240-246

6.研究組織

(1)研究代表者

折戸 晴雄 (ORITO HARUO)
玉川大学・経営学部・教授
研究者番号：70459296

(2)研究分担者

渡辺 幸倫 (WATANABE YUKINORI)
相模女子大学・学芸学部・准教授
研究者番号：60449113

鈴木 涼太郎 (SUZUKI RYOTARO)
相模女子大学・学芸学部・准教授
研究者番号：70512896

金 振晩 (KIMU JINMAN)
帝京大学・経済学部・准教授
研究者番号：60554160
(H23・H24)

中村 哲 (NAKAMURA TETSU)
玉川大学・経営学部・准教授
研究者番号：40348355
(H23→H24：連携研究者)