

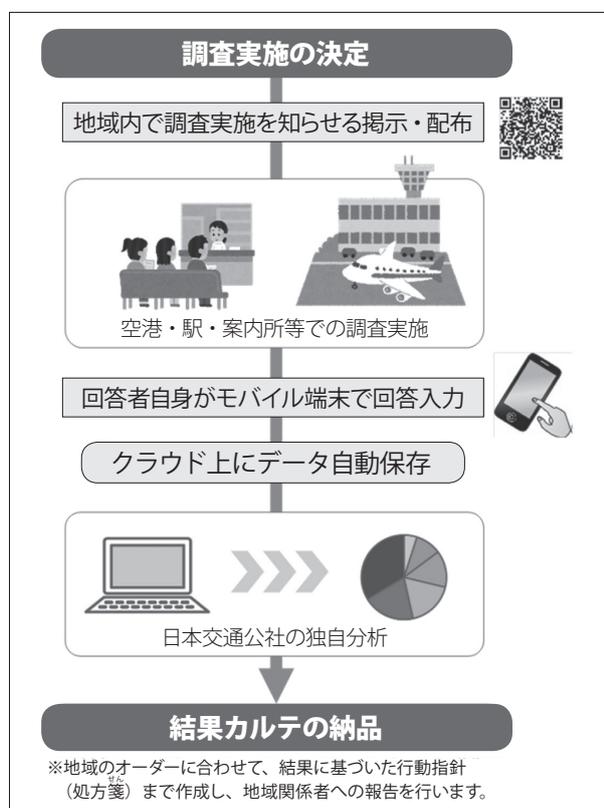
JTBFモバイル観光客アンケート による地域の健康診断の実践

公益財団法人日本交通公社 観光地域研究部 主任研究員 中島 泰



今年度より、当財団ではモバイル端末を活用した新たなアンケートシステムを開発し、複数の観光地で運用を始めています。このシステムを観光地単位で導入することで、従来よりも簡便にアンケートを設計・実施することが可能となり、アンケート結果についてもリアルタイムに把握することができるようになりました。アンケートは単発で実施して終わりではなく、継続的に実施してその経過を見ながら観光地づくりの取り組みにフィードバックしていくこ

図1 調査実施フロー



とが重要です。現在、本システムを活用することで、全国の観光地の健康維持（持続的な発展）に向けた支援を進めています。

● JTBFモバイル観光客アンケートの特徴

本システムでは、観光客の旅行内容や満足度などについて、実際に観光地を訪れた観光客に対してアンケートを実施することで把握します。調査は、観光客が集まる観光案内

所や駅・空港などで実施し、ポスター掲示やチラシ配布によって観光客にアンケートを実施していることを周知、観光客に自身のモバイル端末（スマホ、タブレット、モバイルPC）を使って回答してもらいます（図1）。観光地側で必要なことは、主に「① 観光地内の調査地点の決定と協把握、管理」の2点です。把握する内容（調査項目）の例は、図2の通りですが、観光地それぞれのニーズに合わせて自由にオーダー

メイドが可能です。

従来、調査員による聴き取りや調査票の留め置き(後述)によって実施していたアンケートを観光客自身がモバイル端末を用いて回答する方式にしたことで、調査員の人件費や紙の調査票からのデータ入力にかかる費用が省かれ、大幅に調査コストを削減することが可能となりました。また、調査日を限定する必要がないため、季節別の観光客の特性を把握できる他、回答結果がリアルタイムにデータベースに反映されるため、今日の結果を今日すぐに確認することができます。加えて、本システムは外国語にも対応しており、近年急増する外国人観光客の動態・意向把握にも活用することが可能です。

●観光客アンケートから見えてくること

観光地が健康に長生き(持続的に発展)するためには、ヒトが定期的に健康診断を行い身体の調子を確認のと同じように、観光地用の健康診断を受けることが必要となります。

す。その診断項目は「利用面」「居住面」「経済面」「環境面」の4側面、4側面の状態をデータで把握し、その結果から必要に応じた対策をとることが重要だとされています(注1)。

そのうち「利用面」は、「観光客に愛され続ける観光地になっているか」を測る複数の計測項目から成っており、そのデータを観光客アンケートによって収集します。

観光客アンケートで把握すべき項目については、観光庁の「観光地の魅力向上に向けた評価調査事業」において5つに整理分類されています(図3)。これまでの研究の中で、観光客に愛され続ける、つまり観光客数を中長期的に維持するためには、観光地の魅力を向上させ、「満足度(CS)」と「紹介意向・再来訪意向(ロイヤリティ)」を高めていくことが大切だと分かってきました。

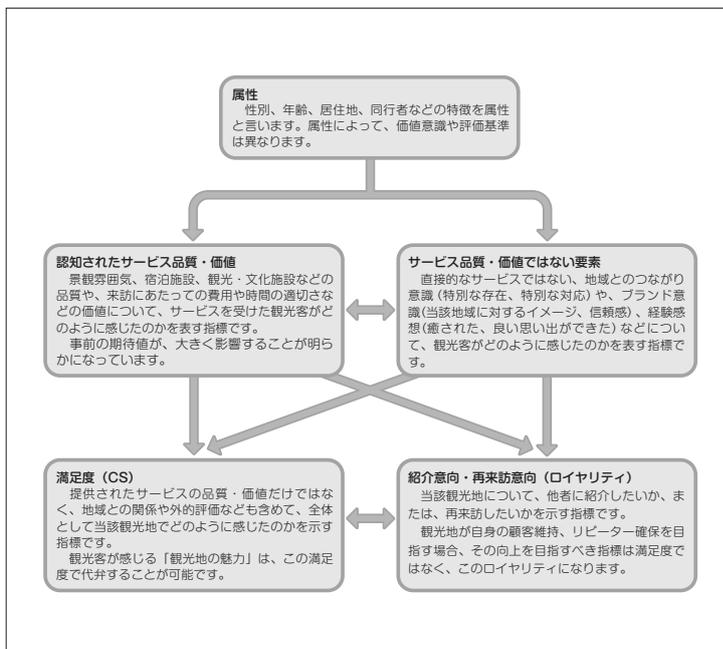
そこで当財団では、観光客アンケートの実施を通じて、「①その観光地がどのように評価されているのか」「②どの属性が、何に満足して、何を不満に思っているのか」といっ

図2 調査項目の例

旅行実施の内容	
■同行者	■同行人数
■来訪回数	■前回来訪時期
■滞在日数	■宿泊先
■訪問スポット	■体験内容
■地域内移動手段	■旅行会社利用有無
■消費額(宿泊、交通、土産、飲食)	
旅行に関する感想・意識	
■旅行目的	
■旅行の総合満足度	
■旅行の個別満足度(景観、飲食、土産、移動、情報)	
■宿泊施設の満足度(客室、風呂、食事、決済、通信)	
■特に満足したこと(自由記述)	
■特に不満だったこと(自由記述)	

※調査項目は地域のニーズに合わせてオーダーメイドが可能です。

図3 観光客アンケートで把握すべき主要5分類



出典：観光庁ホームページ「観光客満足度調査のススメ」
(<http://www.mlit.go.jp/common/000118451.pdf>)

図4 観光地の持続的な発展を支える4側面



た現状の評価に加えて、「③各属性の満足、不満を左右している要素は何なのか」といった要因分析、それらを踏まえた「④観光地の短期・中期・長期における行動計画の策定」に対する支援を行っています。

また、前述の通り、観光地の持続的な発展のためには、観光客の「利用面」のみならず、「居住面」「経済面」「環境面」も合わせた4側面がバランスよく望ましい状態に保たれていることが重要となります(図4)。そのため本アンケートシステムを活

用・進展させ、観光客以外の3側面のデータについても収集・整理し、観光地のより総合的な健康診断カルテを作成することで、観光地の持続可能な発展につなげていくことが、最終的な目標となります。

●従来のアンケート手法

観光客アンケートの種類は、主に「着地調査(観光地で回答する調査)」と「発地調査(旅行から戻った後に自宅で回答する調査)」に分かれます。

JTB Fモバイル観光客アンケートは着地調査になりますが、当財団では毎年、発地調査による大規模な調査も実施しています。それは、JTB F旅行実態調査²⁾と呼んでいるもので、全国数千人を対象にインターネットアンケートを実施し、過去1年間にどのような国内旅行、海外旅行を実施したかを調査しています。この調査は当財団で継続的に実施しているもので、日本人の旅行内容が中長期でどのように変遷しているかを把握、毎年『旅行年報』誌上と「旅行動向シンポジウム」におい

てその結果を公表しています(注2)。発地調査では、よりサンプリング(調査対象者の絞り込み)が行いやすいため、市場全体の傾向を捉えるのに適しています。

一方、着地調査は、より観光地ごとの事情に合わせたカスタマイズがしやすいことが特徴です。観光地(地方自治体、観光協会など)が主体で実施する観光客へのアンケートの多くは、着地調査で観光客に同観光地を訪れた感想や行った活動の内容を聴くものとなっています。

次に、着地調査を行う手法としては、これまで「聴き取り調査」と「留め置き調査」が主に用いられてきました。聴き取り調査は、調査員数名を観光スポットなどに配置し、調査員が観光客に声をかけて協力を依頼するものです。一方、留め置き調査は、調査票を観光案内所や駅・空港などに設置し、ポスターやのぼりなどで告知することで観光客の自主的な回答を促すものです。一般的に、観光客の傾向は季節によって大きく異なるため、四半期ごとのデータを手入することが望まれます。また、経

年で実施することで、観光客の嗜好がどのように変化しているのか、観光地の変化がどのように受け止められているのか、についてを把握していくことも重要です。つまり、小まめに継続して観光客アンケートを実施していくことが重要となるのですが、それを実現するにはコスト面も含めて1回当たりの調査が重くなりすぎないよう、観光地が自律的にアンケートシステムを継続していけるような仕立てにしておくことが重要です。回収サンプルの質だけを見れば、聴き取り調査を季節、平日・休日などに分ける形で年間複数回、それを継続的に実施していくことが理想的です。ただしコストがかかるため、それが実現できる観光地は限られてきます。そこで、留め置き調査などをうまく組み入れてきたのがこれまでのアンケートの取り方になっています。

JTB Fモバイル観光客アンケートでは、聴き取り調査と留め置き調査の課題をうまくカバーした上で、安価にアンケート調査を実施することを目的としました(表)。特に、

表 着地調査の各手法の特徴

	JTBFモバイル観光客アンケート	聴き取り調査	留め置き調査
回答方法	観光客が自身のモバイル端末からアンケート専用サイトにアクセスし、自入力で回答	調査員が観光客に声をかけて依頼、調査員が聴き取りをしながら回答	調査票を設置し、ポスター・のぼり等で誘導し、観光客自身が自記入で回答
実施期間	○	△	○
	期間を定めず連続して実施が可能	特定の調査日を設定し、調査員等の手配を行う必要がある	期間を定めず連続して実施が可能
調査設計	○	△	△
	設問の変更は随時可能	紙調査票の場合、印刷後の変更は難しい	紙調査票の場合、印刷後の変更は難しい
結果表示	○	△	×
	回答後、リアルタイムにクラウド上に回答データが蓄積、確認が可能	紙調査票から入力作業を行い、データ化する時間が必要となる	調査票の回収および紙調査票からの入力作業によってデータ化する時間が必要となる
コスト	○	×	△
	比較的低価格で実施可能	調査員手配およびデータ化においてコストがかかる	データ化においてコストがかかる
回収サンプル	△	○	△
	回答者がスマホ、タブレット等でアンケート専用サイトにアクセスできる人に偏る	ルールを決めておくことで、調査員がルール通りのサンプルに声をかけることが可能	観光客の自主的な回答によるため、サンプルが偏る懸念が出る、また回答が集まらないケースがある

これまで予算がない、あるいはノウハウがないといったことで観光客アンケートを諦めていた比較的小規模の観光地が継続して自律的に調査を実施していくことを目指した設計としています。

●問い合わせ先

JTBFモバイル観光客アンケートに関するお問い合わせは以下までお願いします。気になること、不明点、より詳細な内容が知りたいなどありましたら、お気軽にお問い合わせください。

観光地域研究部

担当：中島（なかじま）

メール：nakajima@jtb.or.jp

FAX：03・5770・8359

（なかじま ゆたか）

〔注〕詳細は、当財団ホームページにおける「観光地における持続可能性指標に関する研究」紹介のページを参照ください
(<https://www.jtb.or.jp/research/sustainable-tourism-pros>)

〔注〕今年度の『旅行年報』は10月発行予定、「旅行動向シンポジウム」は11月実施予定。なお、『旅行年報』の内容は当財団ホームページにおいても公開しています。
(<https://www.jtb.or.jp/publication-symposium/annual-report/>)