

観光地での経験評価が旅行満足に与える影響*

——観光動機と旅行経験の観点から——

林 幸 史**
藤 原 武 弘***

本研究の目的は、観光動機と過去の旅行経験の相違によって旅行満足の規定因がどのように異なるのかを明らかにすることである。従来の研究は、観光資源や観光施設に対する評価から旅行満足を捉えようとする研究が多かったが、本研究では、経験評価が旅行満足に及ぼす影響を明らかにする。休暇前調査では318名、休暇後調査では298名を調査対象者とし、両調査で対応がとれた81名のデータを規定因の分析に用いた。主な結果は以下の通りである。(1) 経験や動機に関わらず、「新奇体験」「健康回復」「ポジティブ活性」が旅行満足に影響することが明らかになった。(2) 観光動機が強い人は、ネガティブ活性の高まりによっても旅行満足が高まることが示された。(3) 過去の旅行経験が多い人は、自己拡大の評価が高まることによっても旅行満足が高まることが示された。これらの結果を踏まえて、旅行には一時的な効用によってもたらされる満足と、持続的な効用によってもたらされる満足があることについて議論した。

問題

本研究の目的は、観光地での経験評価が旅行満足に及ぼす影響を明らかにすることである。具体的には、観光動機や過去の旅行経験の相違によって、旅行満足を規定する要因がどのように異なるのかを明らかにすることを目指す。

2010年度に観光を目的とした国内宿泊旅行を実施した人は、延べ1億5000万人である(リクルート、2011)。多くの人々が楽しむことを目的として旅行に出かけるという社会的背景の中、旅行満足の成立過程を明らかにすることは意義のあることだといえよう。また、観光旅行に対する満足度は個人の幸福感や人生満足度に影響する可能性も示されている(Neal, Sirgy & Uysal, 1999 ;

Sirgy, Kruger, Lee & Yu, 2010)。「休む」ことの意義が見直されつつある昨今において(観光庁、2011)、満足度の高い旅行とはどのようなものであるかを明らかにすることは「よりよい休み」のあり方を考える上でも必要な作業といえる。

旅行満足についての既往研究

2007年に観光立国推進基本法が施行され、わが国でも観光立国の実現に向けての取り組みが推進されている。その中の基本施策として、国際競争力の高い魅力ある観光地の形成が謳われている。そして、魅力ある観光地を形成するための足がかりとして、来訪者の観光地に対する評価を捉えることの重要性が指摘されている(観光庁、2010)。これは、どのような観光資源(風景、自然、文化、建造物、宿泊施設など)が、旅行者の満足度や再来訪意向に影響を与えているのかを明

*キーワード：旅行満足、経験評価、観光動機

**関西学院大学大学院研究員、大阪国際大学人間科学部講師

***関西学院大学社会学部教授

らかにすることができれば、それを観光地づくりの指針とすることができるという考えに基づく。このような考えは、わが国に限られたものではない。諸外国においても、観光資源に対する評価から旅行者の満足度を捉えようとする試みが数多く実施されてきた。これらの研究には、観光地に対する評価や満足次元を明らかにした研究 (Pizam, Neumann & Reichel, 1978)、観光地に対する評価から旅行全体の満足度を説明した研究 (Kozak & Rimmington, 2000 ; Alegre & Garau, 2009)、観光地に対する事前の期待と実際のそれとの隔たりから旅行満足を説明した研究 (Pearce, 1988)、などがある。たとえば、Pizam, Neumann & Reichel (1978) は、旅行者の満足を観光地に対して抱いていた期待と実際の観光地での経験との相互作用の結果として捉え、海浜観光地における旅行者の満足次元として、「ビーチに行く機会」「コスト」「ホスピタリティー」「宿泊施設」「環境・景観」など8つの次元を見出している。また Kozak & Rimmington (2000) は、「旅行先の魅力」「観光施設」「英語の利用可能度」「空港の施設とサービス」といった因子に対する旅行者の評価をもとに、観光地に対する再来訪意向や紹介意向、全体的な満足を予測している。Alegre & Garau (2009) は、「太陽と砂浜」「文化活動と自然接触」「活動と社会的相互作用」「交通の便」「現地のライフスタイル」「費用」という満足6次元と「過剰開発と混雑」「施設の粗悪さ」の不満足2次元から旅行者の全体的な満足を予測している。また Pearce (1988) は、旅行者の期待 (高・低) と経験内容 (よい・よくない) の組み合わせをもとに旅行満足について説明している。

経験評価と旅行満足

既述の研究は、どのような観光資源が旅行満足に影響するのかを明らかにすることを目的とした研究であり、どのような観光地が旅行者にとって魅力的であるのかを明らかにした取り組みであったともいえる。しかし、旅行者の満足を理解する上では、観光資源に対する評価を明らかにするだけでは十分とはいえない。たとえば、いい家に住み、美味しいものを食べ、いい服を着ることが必ずしも生活の満足や幸福感を生み出すとは限らないだろう。それと同様に、観光資源や観光施設に

対する評価が高いからといって、旅行先での経験に対する満足が得られるとは限らない。なぜなら、旅行者は単にサービスを提供されるだけの受け身の存在であるばかりではなく、自らの動機や欲求を満たすために能動的に活動する存在でもあるからである。観光資源に対する評価は、あくまでも観光地の環境やそこで提供されたサービスに対する評価であり、旅行先での活動や経験の質に対する評価とは異なるものである。旅行者の満足を包括的に捉えるためには、旅行先で見たもの、感じたこと、経験したことに対して、個人がどのような意味や価値を見出したのかについても吟味する必要があるだろう。

Mannell & Iso-Ahola (1987) は、旅行者の経験現象への心理学的アプローチの1つとして、「事後満足アプローチ」を提唱している。このアプローチは、旅行者の満足をモチベーションとの関連で捉えようとする。旅行者モチベーションは、push 要因 (人々を観光旅行にかりたてる働きをする動機や欲求) と、pull 要因 (具体的な目的地を選ばせるように働く観光地のイメージや魅力) から成る (佐々木, 2000)。既述の研究を旅行者モチベーションに対応させるならば、いずれも pull 要因の側面を取り上げた研究といえるだろう。旅行者の満足を旅行者モチベーションの枠組みをもとに成立するのであれば、push 要因である旅行者の動機に対応した側面についての評価も考慮する必要があるだろう。佐々木 (2000) も、「緊張解消」「娯楽追求」「関係強化」「知識増進」「自己拡大」という観光動機の5次元特性をもとに旅行後の評価は行われるとことを仮定している。また、Dunn Ross & Iso-Ahola (1991) は、旅行者行動を理解する上では、動機と満足をそれぞれ重要な概念であることを指摘し、動機と満足の構造が類似していることを明らかにしている。これらの研究は、観光地での経験の質が、観光動機に対応するかたちで評価されることを示唆するものである。以上のことから、旅行者の満足を捉えるのであれば、観光地での経験を旅行者自身ができるように評価し、満足に至るのかという視点からの研究が必要だといえる。

そこで本研究では、観光地での経験に対してなされた意味づけや価値判断を経験評価と定義し、

これを機能的評価と情緒的評価の2つの側面に区別する。機能的評価とは、「新しい知識を得た」「気分転換ができた」「視野が広がった」といったように実施した旅行の価値や効用を認知的な側面から捉えた内容である。そして、情緒的評価とは、「楽しかった」「リラックスできた」「ドキドキした」というように観光地での気分や感情などの情緒体験をもとに旅行の価値や効用を捉えた内容のことである。本研究では、これらの経験評価が実施した旅行に対する満足度を規定するという考えにもとづき、検証を行う。

旅行者の経験評価から旅行満足を説明した研究は少ないが、Hosany & Gilbert (2010) は、観光地に対する旅行者の情緒的評価として「喜び(joy)」「愛着(love)」「驚き(positive surprise)」の3次元を確認するとともに、これらの情緒的評価が旅行満足と関係していることを明らかにしている。また、サービス内容や施設利用を通してどのような情緒体験がなされたかが、旅行満足に影響することを明らかにした研究もある(Bigné & Andreu, 2004)。Neal, Sirgy & Uysal (1999) は、レジャーの主観的経験(Unger & Kernan, 1983)の各次元(「認知された自由」「関与」「覚醒」「統制」「自発性」)から経験評価を捉え、それぞれの次元に対する評価が高いと全体的な旅行満足につながることを明らかにしている。

個人差要因への着目

本研究では、上記に加えて、これまであまり考慮されてこなかった満足を規定する要因の個人差についても検証する。個人差要因としては、個人の観光動機と過去の旅行経験を取り上げる。これら2つを個人差要因として取り上げるのは、以下の理由による。

観光動機を取り上げる理由は、旅行満足を旅行前の動機や欲求が旅行中の活動を通して満たされた結果であると考えられるからである。動機や欲求は、一般にある行動によって内的な不均衡が低減するという信念や期待と結びついている。そのため、自分の信じるように活動し行動することは、望んだ目標や満足を導く(Mannell & Kleiber, 1997)。このことは、動機と満足の構造が類似しているという報告(Dunn Ross & Iso-Ahola, 1991)や、モチベーションに関連した側面の評価

が旅行満足を規定するという報告(Devesa, Laguna & Palacios, 2010)から推測できる。

過去の旅行経験を取り上げる理由は、旅行経験を積むことによって、評価次元に変化がみられることが予想されるからである。旅行経験が多いということは、観光旅行という行動に対する金銭的、時間的な支出を惜しまなかった結果といえる。このことから、旅行経験が多い人は、観光旅行に対して明確な価値意識を抱いていることが推察できる。そのため、観光地での経験内容が個人の価値意識に沿ったものでなければ、満足には至らないといえるだろう。そして、このような価値意識は、過去の旅行経験の量によって異なることが指摘されている。Pearce & Caltabiano (1983) は、旅行経験が異なる人々に対して、過去の旅行経験の中で「よい経験」と「わるい経験」の自由記述を求めた。自由記述の内容について分析した結果、経験の量によって記述内容にも相違が認められたという。具体的には、経験が少ない群ではMaslow (1943)の欲求階層説の低次欲求との関連が見られ、一方、経験が多い群では、高次欲求との関連が認められた。旅行経験の量によって、「よい経験」や「わるい経験」の内容が異なるということは、旅行経験を積むことによって、経験を評価する次元が異なっていることを意味している。その他には、旅行経験が多い人は、過去の経験との比較に基づいて評価するため、より微視的な観点で判断するようになるとも考えられる。

以上を踏まえ、本研究では、旅行者の観光動機と過去の旅行経験をもとに旅行者のタイプ分けを行い、個々のタイプ別で旅行満足の規定要因を探る。

方法

休暇前調査

調査対象者

関西在住の大学生318名を調査対象者とした。調査対象者の平均年齢は19.61歳($SD = 1.35$)であり、性別の内訳は男性130名、女性186名、不明2名であった。

調査手続き

講義時間内に集合形式での調査を実施した。質問紙の冒頭に、この調査での観光旅行とは、楽しむことを目的とした泊まりがけの旅行のことであり、帰省や留学、ゼミやクラブの合宿を目的とした旅行は除くことを明記した。また、休暇後に実施する調査データと対応させるために、回答者には4桁の暗証番号を記入するように求めた。調査は2010年7月に実施した。

調査内容

(1) 観光動機に関する質問項目

林・藤原(2008)の観光動機尺度をもとに27項目の尺度を作成した。林・藤原の尺度は海外旅行者の観光動機を測定する目的で作成されたものである。本研究では、国内旅行、海外旅行の区別なく観光旅行一般に対する動機を尋ねるために、尺度の項目を一部改変したものを用いた。具体的には、「あなたが旅行に出かけるときの気持ちに以下の項目は、どの程度当てはまりますか」との教示を与え、「普段とは違う環境で新しい経験してみたい」「旅先で出会った人たちと親交を深めたい」などの項目に対して、「まったく当てはまらない(1点)」～「とてもよく当てはまる(5点)」の5件法で回答を求めた。

(2) 過去の旅行経験に関する質問項目

これまで国内旅行で訪れた都道府県の数、これまで海外旅行で訪れた国の数、それぞれの質問について具体的な数値を記入するように求めた。

(3) デモグラフィック要因に関する質問項目

性別と年齢について尋ねた。

休暇後調査

調査対象者

関西在住の大学生298名を調査対象者とした。調査対象者の平均年齢は19.84歳($SD = 1.41$)であり、性別の内訳は男性109名、女性184名、不明5名であった。

調査手続き

休暇前調査と同様の手続きで実施した。休暇前にも調査協力が得られた回答者には、4桁の暗証番号を再度記入するように求めた。調査は2010年9月に実施した。

調査内容

(1) 直近の旅行内容に関する質問項目

1. 直近の観光旅行を実施した年月、2. 旅行の目的地(国内旅行の場合は県名を、海外旅行の場合は地域をそれぞれリストの中から選択)、3. 出発から帰宅までの旅行日数、4. 同行者(「家族・親せき」「恋人」「友人・知人」「ひとり旅」の中から1つ選択)。

(2) 訪問先での経験評価に関する質問項目

1. 情緒的評価に関する質問項目(林・藤原(印刷中)の尺度項目を用いた)、2. 機能的評価に関する質問項目(林・藤原(印刷中)の尺度項目に、自然体感、現地交流、刺激性(林・藤原、2008)に関わる項目を追加するなどして30項目の尺度を新たに作成した)。

(3) 旅行満足に関する質問項目

旅行満足を測定するために作成した6項目を用いた。具体的には、「その旅行を心から楽しむことができた」「同じ旅行を再びしたいと思う」などの項目に対して、「まったく当てはまらない(1点)」～「とてもよく当てはまる(5点)」の5件法で回答を求めた。

結果

休暇前データの分析

観光動機尺度の因子分析

観光動機に関する質問項目に対して、主因子法・プロマックス回転での因子分析を実施した。固有値の減衰状況から6因子構造を採用し、共通性が0.30以下の2項目(「ドキドキするような興奮を感じたい」「自分自身を見つめなおしたい)」を除外して、再度因子分析を実施した結果が表1である。第1因子は、日常生活での疲労やストレス解消を求める項目が高い負荷量を示したことから「緊張解消」と解釈した。第2因子は、主に旅行先の文化や歴史に対する興味に関する項目が高い負荷量を示したことから「文化見聞」と解釈した。第3因子は、旅行先で会う人々との交流を求める項目が高い負荷量を示したことから「現地交流」と解釈した。第4因子は、旅行先での経験を通して自己変革を遂げようとする項目が高い負荷量を示したことから「自己拡大」と解釈した。

表1 観光動機に関する因子分析（主因子法・プロマックス回転）

項目	因子1	因子2	因子3	因子4	因子5	因子6	共通性
第1因子：緊張解消 ($\alpha = .82$)							
日頃の生活を忘れて、思いきり羽根を伸ばしたい	.83	.00	.14	-.16	.00	-.04	.63
日常から離れてリフレッシュしたい	.75	.06	.01	-.03	.13	-.05	.60
日頃の生活でたまったストレスを解消したい	.70	-.14	-.05	.01	.19	-.07	.52
日頃の生活で疲れた心身を癒したい	.69	.04	-.15	.09	.01	.02	.51
決まりきった生活から抜け出したい	.51	.05	-.01	.28	-.17	.12	.49
第2因子：文化見聞 ($\alpha = .82$)							
現地の歴史や伝統についてよく知りたい	-.03	.85	-.03	-.11	.02	-.01	.67
美術館や博物館で芸術品を見てまわりたい	.03	.78	.00	-.02	-.16	-.02	.51
現地の芸能（音楽・演劇・踊り）を見聞きたい	.11	.64	.08	.04	-.02	-.10	.48
有名な遺跡や建築物を見てまわりたい	-.05	.58	.01	-.21	.21	.05	.43
現地にしかない植物や動物を見たい	-.09	.49	-.10	.15	.28	.01	.47
現地の人たちの暮らしぶりにふれたい	-.05	.41	.36	.24	.01	-.02	.60
第3因子：現地交流 ($\alpha = .91$)							
旅先で出会った人たちと親交を深めたい	.02	.08	.88	-.05	-.06	.13	.85
現地の人たちと仲良くなりたい	-.03	.00	.86	.07	.00	.00	.79
普段は出会えないような人たちと交流したい	-.01	-.05	.85	-.01	.10	-.04	.72
第4因子：自己拡大 ($\alpha = .84$)							
いつもの自分とは違った新たな一面を発見したい	-.11	-.14	-.03	.91	.08	.02	.72
価値観や人生観を変えるきっかけにしたい	-.01	-.03	.09	.69	.05	.04	.59
生活に変化を与えるために旅行に行きたい	.21	.08	.00	.62	-.23	-.01	.51
普段とは違う環境で新しい経験をしてみたい	.06	.07	-.05	.56	.22	-.06	.46
自分が成長できるような経験がしたい	-.02	-.16	.43	.49	.00	-.10	.55
第5因子：自然体感 ($\alpha = .79$)							
スケールの大きな自然を体感したい	.10	-.08	.12	-.11	.85	-.01	.71
空気や水の美しさを感じたい	.09	.05	-.01	.06	.66	.07	.55
野山を散策して、身近に自然を感じたい	-.04	.16	-.08	.20	.59	.05	.56
第6因子：意外性 ($\alpha = .75$)							
目的地を決めずに流れに身をまかせたい	-.07	.07	-.03	.03	-.03	.99	.99
行き当たりばったりの旅行がしたい	-.02	-.13	.09	-.04	.14	.71	.55
自分の思うとおり自由気ままに過したい	.39	-.03	-.01	-.02	-.04	.42	.36
因子間相関	1	.09	.25	.44	.15	.19	
	2		.37	.33	.46	.11	
	3			.60	.29	.35	
	4				.33	.27	
	5					.13	

第5因子は、自然との交感を求める項目が高い負荷量を示したことから「自然体感」と解釈した。第6因子は、思わぬ出来事との遭遇や不確実性の高い旅行を望む項目が高い負荷量を示したことから「意外性」と解釈した。クロンバックの α 係数を算出したところ、いずれの因子でも .75 以上の値を示したことから、尺度の信頼性は認められたといえる。以後の分析では、各因子に高い負荷量を示した項目の平均値を算出し、それを観光動機の下位尺度得点とした。

観光動機と旅行経験との関連

調査対象者の国内旅行経験については、訪問県

数が $M = 9.38$, $SD = 6.94$, $Min = 2$, $Max = 45$ であった。海外旅行経験については、経験のある人は 158 名 (49.69%) であり、訪問国数が $M = 1.16$, $SD = 1.91$, $Min = 0$, $Max = 15$ であった。観光動機と旅行経験の関連を検討するために、各観光動機の下位尺度得点と訪問県数、訪問国数についての相関係数を算出した (表2)。観光動機と訪問県数の間には有意な相関は認められないが、訪問国数と現地交流得点、文化見聞得点の間には有意な相関が認められた。このことは、観光動機と国内旅行経験は独立であるが、現地交流と文化見聞の動機が高い人は、海外旅行に出かける傾向にあることを示している。

表2 観光動機と旅行経験の平均値 (SD) と相関係数

	緊張解消	文化見聞	現地交流	自己拡大	自然体感	意外性
<i>M (SD)</i>	4.29(.63)	3.52(.85)	3.42(1.06)	3.86(.81)	4.03(.85)	3.66(.91)
国内訪問県数	-.01	.06	.09	-.01	.01	.01
海外訪問国数	.04	.14*	.24**	.10	.10	.11

* $p < .05$, ** $p < .01$

休暇後データの分析

分析には、過去1年以内に旅行を実施した267名(男性94名、女性168名、不明5名)のデータを用いた。旅行の内訳は、国内旅行が240名(89.9%)、海外旅行が27名(10.1%)であった。旅行平均日数は4.06日($SD = 5.04$, $Md = 3.00$)であり、同行者は「家族・親せき」65名(24.3%)、「恋人」28名(10.5%)、「友人」157名(58.8%)、「ひとり旅」17名(6.4%)であった。

機能的評価の因子分析

機能的評価に関する質問項目に対して、最尤法・プロマックス回転での因子分析を実施した。固有値の減衰状況から7因子構造を採用した結果が表3である。第1因子は、自己内省や自己成長に関わる5項目が高い負荷量を示したことから、自己拡大と命名した。第2因子は、旅行先で自然と接したことに関する4項目が高い負荷量を示したことから、自然満喫と命名した。第3因子は、心身の疲労回復に関する5項目が高い負荷量を示したことから、健康回復と命名した。第4因子は、旅行先の文化や歴史についての学習に関する4項目が高い負荷量を示したことから、知識獲得と命名した。第5因子は、旅行先で出会った人々との関係形成に関する4項目が高い負荷量を示したことから、現地交流と命名した。第6因子は、変化や刺激を経験できたことに関する5項目が高い負荷量を示したことから、新奇体験と命名した。第7因子は、同行者との絆の強化に関わる3項目が高い負荷量を示したことから、関係強化と命名した。クロンバックの α 係数を算出したところ、いずれの因子も.75以上の値を示したことから、尺度の信頼性は認められたといえる。以後の分析では、各因子に高い負荷量を示した項目の平均値を算出し、それを機能的評価の下位尺度得点とした。

情緒的評価の因子分析

情緒的評価に関する質問項目に対して、最尤法・プロマックス回転での因子分析を実施した。固有値の減衰状況から4因子構造を採用し、共通性が0.30以下であった1項目と、複数の因子に対して0.35以上の負荷量を示した1項目を除外し、再度因子分析を実施した結果が表4である。第1因子は、覚醒度が高いポジティブな感情である5項目が高い負荷量を示したことから、ポジティブ活性と命名した。第2因子は、覚醒度が低いポジティブな感情である4項目が高い負荷量を示したことから、ポジティブ不活性と命名した。第3因子は、覚醒度が低いネガティブな感情である4項目が高い負荷量を示したことから、ネガティブ不活性と命名した。第4因子は、覚醒度が高いネガティブな感情である5項目が高い負荷量を示したことから、ネガティブ活性と命名した。クロンバックの α 係数を算出したところ、ネガティブ活性($\alpha = .70$)がやや低い数値を示したものの、概ね尺度の信頼性が認められたといえよう。以後の分析では、各因子に高い負荷量を示した項目の平均値を算出し、それを情緒的評価の下位尺度得点とした。

旅行満足の因子分析

旅行満足に関する質問項目に対して、最尤法での因子分析を実施した。固有値の減衰状況から1因子構造を採用した結果が表5である。クロンバックの α 係数を算出したところ、 $\alpha = .86$ であったことから、尺度の信頼性は十分に高いといえよう。以後の分析では、6項目の平均値を算出し、それを旅行満足の尺度得点とした。

マッチングデータの分析

休暇前調査と休暇後調査の両方で調査協力が得られた112名の回答者のうち、休暇期間中に旅行を実施した81名のデータを以後の分析に用いた。

表3 機能的評価に関する因子分析（最尤法・プロマックス回転）

項目	因子1	因子2	因子3	因子4	因子5	因子6	因子7	共通性
第1因子：自己拡大 ($\alpha = .88$)								
自分自身をみつめなおすことができた	.90	.00	.01	.13	-.11	-.06	-.02	.75
自分の生活や生き方について考えることができた	.84	.00	-.06	.05	.00	-.04	-.06	.67
精神的に成長することができた	.77	.06	.07	-.03	.02	-.09	.02	.60
自分の新たな一面を発見できた	.60	-.14	.03	-.15	.16	.10	.15	.57
自分とは異なる価値観や人生観に触れることができた	.46	-.01	-.01	.10	.27	.15	-.05	.66
第2因子：自然満喫 ($\alpha = .88$)								
大自然を満喫することができた	.02	.97	-.02	-.01	-.08	.03	-.02	.90
きれいな空気や水を体いっぱいに取り吸ってきた	-.02	.92	.09	-.10	.05	-.03	.03	.86
自然を身近に感じる事ができた	-.02	.83	.08	.12	-.10	-.03	.01	.75
そこでしか見られない動植物に出会えた	-.01	.46	-.14	.11	.13	.18	-.05	.37
第3因子：健康回復 ($\alpha = .84$)								
日頃の疲れを癒すことができた	-.03	-.03	.91	.04	.13	-.11	-.06	.81
十分に休養することができた	-.09	.11	.77	-.02	.26	-.29	.01	.66
気分的にリフレッシュすることができた	-.07	-.02	.68	-.12	.03	.20	.19	.62
心にゆとりが生まれた	.31	.00	.67	.08	-.19	.03	-.04	.62
面倒なことや心配事を忘れることができた	-.03	.06	.53	-.06	-.20	.41	-.07	.41
第4因子：知識獲得 ($\alpha = .86$)								
訪問先の文化について理解を深めることができた	.04	.01	.03	.88	-.08	.10	.03	.83
本物の文化を肌で感じる事ができた	-.01	-.04	.05	.78	-.11	.22	-.05	.63
訪問先の歴史について学ぶことができた	-.01	.09	-.16	.74	.14	-.27	.17	.61
いろいろな場所について知識を増やすことができた	.22	-.02	.07	.49	.15	-.03	-.02	.53
第5因子：現地交流 ($\alpha = .85$)								
現地の人たちと仲良くなる事ができた	.02	.04	.04	-.09	.86	-.07	-.03	.66
さまざまな人たちと出会うことができた	.04	-.08	.04	.00	.73	.14	-.01	.68
普段の生活では出会えない人と交流できた	-.04	-.14	.07	.13	.66	.15	-.03	.61
地元の人々の生活を知ることができた	.01	.09	.05	.27	.45	.08	-.05	.53
第6因子：新奇体験 ($\alpha = .77$)								
その場所でしかできない経験ができた	-.17	-.10	.02	.15	.01	.70	-.04	.42
新しいことに挑戦することができた	.05	.12	-.11	-.12	.21	.53	.03	.46
単調な生活から抜け出すことができた	.11	.05	.05	-.08	-.05	.52	.09	.37
他の人ができないような体験ができた	.09	.11	-.15	-.06	.34	.47	-.03	.56
変化に富んだ生活を送ることができた	-.05	.05	.04	.08	.25	.42	.12	.46
第7因子：関係強化 ($\alpha = .85$)								
同行者と今まで以上に仲良くなれた	-.14	.00	.01	.09	-.10	.11	.88	.80
同行者と語り合うことができた	-.04	-.04	.03	.11	.02	-.07	.85	.70
同行者の新たな一面にふれることができた	.29	.05	-.06	-.13	-.01	.00	.66	.58
因子間相関	1	.21	.33	.48	.62	.54	.27	
	2		.28	.30	.25	.25	.14	
	3			.21	.21	.22	.29	
	4				.53	.28	.05	
	5					.52	.14	
	6						.38	

クラスタ分析

観光動機の下位尺度得点を標準化し、それをもとにクラスタ分析（Ward法）を行った。その結果、2つのクラスタが見出された。クラスタ別の下位尺度得点の平均値を表6に示す。t検定を行ったところ、意外性を除く5つの観光動機で有意差が認められた。そこで、クラスタ1を観光動機高群、クラスタ2を観光動機低群と命名した。

観光動機の高低群での重回帰分析

観光動機の相違によって旅行満足の規定因が異なるかを検討するために、機能的評価と情緒的評価それぞれを説明変数、旅行満足を基準変数とする重回帰分析を群別で実施した。

機能的評価に関しては、高群・低群ともに、新奇体験と健康回復の評価が高ければ、旅行満足が高まること示された。低群に関しては、自然満

表4 情緒の評価に関する因子分析（最尤法・プロマックス回転）

項目	因子1	因子2	因子3	因子4	共通性
第1因子：ポジティブ活性 ($\alpha = .82$)					
陽気な	.75	.04	.06	-.08	.53
元気な	.73	.04	-.04	-.05	.53
楽しい	.70	-.02	-.05	-.12	.49
活気のある	.68	-.02	-.10	.19	.59
興奮した	.68	-.08	.10	.20	.57
第2因子：ポジティブ不活性 ($\alpha = .88$)					
のんびりした	-.07	.93	.01	.07	.81
ゆったりした	.08	.81	.06	-.09	.73
のどかな	-.15	.76	-.07	.11	.52
くつろいだ	.15	.73	.04	-.10	.62
第3因子：ネガティブ不活性 ($\alpha = .79$)					
さみしい	.07	-.08	.89	-.07	.73
孤独な	-.03	-.01	.78	-.05	.60
もの悲しい	-.15	.07	.62	.08	.48
せつない	.07	.08	.60	.07	.38
第4因子：ネガティブ活性 ($\alpha = .70$)					
びくびくした	-.12	-.07	-.11	.69	.47
驚いた	.11	.13	-.03	.62	.36
スリルのある	.21	-.02	-.01	.54	.40
不安な	-.09	-.02	.22	.48	.34
緊張した	-.05	-.07	.21	.41	.30
因子間相関	1	.02	-.23	.23	
	2		.01	-.48	
	3			.28	

表5 旅行満足に関する因子分析（最尤法）

項目	因子1	共通性
第1因子：旅行満足 ($\alpha = .86$)		
その旅行は期待以上のものだった	.85	.73
その旅行を心から楽しむことができた	.80	.64
その旅行は自分にとって価値のある経験だった	.72	.52
同じ旅行を再びしたいと思う	.71	.51
同じ旅行を友人にも勧めたい	.65	.42
その旅行は払った費用に見合うだけのものだった	.60	.36

表6 クラスタ別の尺度得点の平均値 (SD)

	緊張解消	文化見聞	現地交流	自己拡大	自然体感	意外性
クラスタ1 (N=34)	4.61 (.39)	4.03 (.53)	3.84 (.91)	4.42 (.51)	4.47 (.58)	3.74 (.76)
クラスタ2 (N=47)	3.82 (.69)	3.16 (.81)	3.13 (.95)	3.37 (.73)	3.91 (.79)	3.64 (.99)

喫の評価が高ければ、旅行満足は低下することが示された（表7）。また、情緒的评价に関しては、低群では、ポジティブ活性のみが旅行満足に影響しているが、高群では、それに加えて、ポジティブ不活性とネガティブ活性の高まりも旅行満足に影響することが示された（表8）。

旅行経験の高低群での重回帰分析

旅行経験の指標化には、これまで国内旅行で訪れた都道府県数を用いた。休暇前調査では、海外旅行で訪れた国数についても尋ねたが、81名のうち「0カ国」もしくは「1カ国」と回答した人が全体の69%であった。ただし、この「1カ国」は、大学生を調査対象とする場合、高校時代の修

表7 動機タイプ別での機能的評価と旅行満足との関連 (ステップワイズ法)

	観光動機高群					観光動機低群				
	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>r</i>	β	<i>VIF</i>	<i>R</i> ²	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>r</i>	β	<i>VIF</i>	<i>R</i> ²
自己拡大	3.39(1.00)	.42*	—	—		2.95(1.04)	.08	—	—	
自然満喫	3.51(1.25)	.25	—	—		3.50(1.09)	-.07	-.27*	1.14	
健康回復	3.86(.82)	.46**	.31 [†]	1.17		3.64(.94)	.37*	.28*	1.05	
知識獲得	3.43(1.03)	.00	—	—	.34**	2.84(1.08)	-.05	—	—	.37**
現地交流	3.21(1.15)	.28	—	—		2.43(.90)	.27 [†]	—	—	
新奇体験	3.93(.81)	.51**	.40*	1.17		3.49(.83)	.48**	.51**	1.19	
関係強化	4.03(1.04)	.41*	—	—		3.92(.91)	.33*	—	—	

***p* < .01, **p* < .05, [†]*p* < .10

表8 動機タイプ別での情緒的評価と旅行満足の関連 (ステップワイズ法)

	観光動機高群					観光動機低群				
	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>r</i>	β	<i>VIF</i>	<i>R</i> ²	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>r</i>	β	<i>VIF</i>	<i>R</i> ²
ポジティブ活性	4.24(.66)	.43*	.52**	1.07		4.05(.58)	.62**	.62**	1.00	
ポジティブ不活性	3.71(.86)	.25	.49**	1.15		3.64(.85)	-.01	—	—	
ネガティブ不活性	1.76(.73)	-.16	—	—	.46**	1.54(.59)	-.40**	—	—	.38**
ネガティブ活性	2.55(.63)	.30 [†]	.38*	1.01		2.49(.73)	.08	—	—	

***p* < .01, **p* < .05, [†]*p* < .10

表9 経験別での機能的評価と旅行満足との関連 (ステップワイズ法)

	旅行経験高群					旅行経験低群				
	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>r</i>	β	<i>VIF</i>	<i>R</i> ²	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>r</i>	β	<i>VIF</i>	<i>R</i> ²
自己拡大	3.38(.96)	.40**	.30 [†]	1.47		2.89(1.09)	.12	—	—	
自然満喫	3.51(1.24)	-.09	-.39**	1.21		3.47(1.08)	.33*	—	—	
健康回復	3.86(.96)	.37*	.33*	1.03		3.59(.83)	.51**	.33*	1.20	
知識獲得	3.15(1.08)	.01	—	—	.45**	3.01(1.13)	.03	—	—	.43**
現地交流	2.81(1.16)	.30 [†]	—	—		2.68(1.00)	.37*	—	—	
新奇体験	3.70(.74)	.45**	.39*	1.23		3.65(.97)	.59**	.45**	1.20	
関係強化	3.98(1.01)	.36*	—	—		3.98(.92)	.36*	—	—	

***p* < .01, **p* < .05, [†]*p* < .10

表10 経験別での情緒的評価と旅行満足の関連 (ステップワイズ法)

	旅行経験高群					旅行経験低群				
	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>r</i>	β	<i>VIF</i>	<i>R</i> ²	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>r</i>	β	<i>VIF</i>	<i>R</i> ²
ポジティブ活性	4.15(.56)	.52**	.52**	1.00		4.10(.68)	.60**	.65**	1.02	
ポジティブ不活性	3.71(.86)	-.02	—	—		3.65(.86)	.23	.33*	1.02	
ネガティブ不活性	1.66(.72)	-.21	—	—	.27**	1.62(.60)	-.36*	—	—	.46**
ネガティブ活性	2.52(.68)	.28	—	—		2.51(.71)	.04	—	—	

***p* < .01, **p* < .05, [†]*p* < .10

学旅行である場合が多いと考えられるため、旅行経験の指標化には適さないと考えた。そこで、国内旅行での訪問県数を旅行経験の指標とした。具体的には、訪問県数の度数分布表を作成し、累積相対度数が50%を超えたところを基準に、7都道府県以上の人を旅行経験高群、6都道府県以下の人を旅行経験低群とした。そして、観光経験の

相違によって旅行満足の規定因が異なるかを検討するために、機能的評価と情緒的評価それぞれを説明変数、旅行満足を基準変数とする重回帰分析を群別で実施した。

機能的評価に関しては、高群・低群ともに、新奇体験と健康回復の評価が高ければ、旅行満足が高まることが示された。さらに高群では、自己拡

大の評価が高ければ旅行満足も高まること、自然満喫の評価が高まれば旅行満足は低下することが示された(表9)。また、情緒的評価に関しては、両群ともにポジティブ活性が高まれば、旅行満足も高まることが示された(表10)。

考察

旅行満足の規定因

観光動機や過去の旅行経験といった個人差要因にかかわらず、新奇体験、健康回復、ポジティブ活性といった経験評価が、旅行の全体的な満足度を高めるということから、これら3つの評価は、観光動機や旅行経験といった個人差を問わず旅行満足度を高める要因であるといえる。年齢や旅行経験によって観光動機の特徴がどのように異なるのかについて検討した Pearce & Lee (2005) は、「新奇性」「逃避・リラックス」「同行者との関係強化」という3つの動機については、相違が認められないことから、ほとんどの旅行者に共通してみられる動機特性であると述べている。本研究での新奇体験と健康回復についての評価は、Pearce & Lee (2005) の「新奇性」と「逃避・リラックス」の動機に対応すると考えられる。このことから、新奇体験と健康回復に関する機能的評価は、個人の観光動機や旅行経験の相違にかかわらず、旅行満足に影響を及ぼす重要な評価次元であるといえるだろう。情緒的評価のポジティブ活性と旅行満足との関連については、次のように考えることができる。観光行動の本質は、日常生活圏を離れて非日常の生活圏に行くことである。佐々木(2007)も、「脱・日常性」の欲求が観光旅行のモチベーションにとって重要な要素であることを指摘している。林・藤原(印刷中)は、日常的な環境との違いを実感することや、日常生活圏からの長距離移動によって、ポジティブ活性が高まることを示している。つまり、日常生活から心理的、地理的に分離することによって、ポジティブ活性は高まる。観光旅行の根本的な意義は、日常を脱することにあるのだから、ポジティブ活性の高まりが旅行満足の成立にとっては不可欠であることは明らかであろう。また、観光動機低群と旅行経験高群では、自然満喫の評価が旅行満足を低下さ

せるという結果が得られた。これは、自然観光地での活動が、他の観光地での活動に比べて、満足度が相対的に低いということを意味している。これについては、次のような理由が考えられる。自然環境がもたらす心理的効果の最たるものとしては、リラックス効果が上げられる。観光動機高群や旅行経験低群では、観光地でのリラックス感情の経験を示すポジティブ不活性が、旅行満足を高める要因となることが示されていた。しかし、動機低群と経験高群では、そのような結果は示されなかった。このことから、動機低群と経験高群が旅行先でリラックスすることにそれほど価値を見出していないことが推察される。たとえ、海や山で自然を満喫したとしても、そこで得られる情緒体験に対する価値づけが高くなければ、結果として、旅行満足も相対的に低くなるといえるだろう。

観光動機による規定因の相違

次に、観光動機のタイプ別での旅行満足の規定因の相違について考察する。動機高群においては、ポジティブ活性に加えて、ポジティブ不活性とネガティブ活性の高まりも旅行満足に影響することが示された。これについては、次のような説明が可能である。人々を観光行動にかりたてる観光動機については、さまざまな次元特性が見出されているが(林・藤原, 2008)、その背後には、刺激希求性とと呼ばれるパーソナリティ特性が関与している(Crompton, 1979; Lee & Crompton, 1992)。観光動機の高群は、刺激希求性の傾向が高い人と言え、このような人々の特徴の1つとして、新奇な感覚や経験を求める傾向が指摘されている(Zuckerman, 1971)。動機高群が、ポジティブ活性のみならず、ポジティブ不活性やネガティブ活性といった多様な感情を経験することによって旅行満足が高まるのは、新奇な感覚や経験を求める傾向によるのだろう。また、緊張や不安といったネガティブ活性によって旅行満足が高まるという結果は、一見不可解なようにも思えるが、この結果については次のように説明できる。近年、刺激希求性は、ドーパミン系の神経伝達物質との関連が仮定される新奇性追求(Cloninger, 1987)という気質として注目されている(Hamer & Copeland, 1998)。この傾向が高い人たちの脳が快

感を得るためには興奮が必要となるのだが、それと同じレベルの興奮は、その傾向が低い人たちには不安を引き起こすことになる。一般に、休暇中に旅行に出かける人々は、旅行に出かけない人々よりも、この新奇性追求の傾向が高いといえるが、特に観光動機の高群ではこの傾向が顕著であるといえるだろう。このことから、観光動機の高い人々は、ネガティブ活性の高まりによっても快感を得ることができるのだと考えられる。観光動機高群では、ポジティブ活性やポジティブ不活性といった感情だけでなく、不安や緊張といった感情も快いものと感じられるため、その結果として旅行満足の上昇に繋がるのだろう。

旅行経験による規定因の相違

過去の旅行経験にもとづく旅行満足の規定因についての分析では、経験高群において、自己拡大の評価が旅行満足を高めること、自然満喫の評価が旅行満足を相対的に低めることが認められた。これは、過去の旅行経験が評価の準拠枠になっている可能性を示すものである。旅行経験が少ない人では、実施した旅行を評価する際に比較対象とする旅行は少ないが、ある程度の旅行経験を持ち合わせる旅行者では、過去の経験をもとにした比較によって評価が下されると考えられる。過去の経験が多い人ほど、評価基準が微視的なものとなるため、旅行満足に影響する機能的評価の次元が増えるのであろう。

また、自己拡大の評価が旅行満足に影響する理由としては、旅行経験が多い人は、旅行に即時的で一時的な効用だけでなく、持続的で長期的な効用も求めているからだと考えられる。新奇体験や健康回復についての評価は、新しい経験ができたとの回想や、日常生活の疲れを癒せたとの回想によって高まる。これらは、観光旅行での経験が日常生活経験に及ぼす4つの効用（佐々木、2000）のうち、日常生活とは違う状況を楽しむ「転換」と日常生活に不足しているものを補う「補完」に該当する。これは、日常生活をリセットすることに主眼が置かれている点で、旅行の即時的で一時的な効用といえるだろう。一方、自己拡大についての評価は、自己成長を遂げることができたとの回想によって高まり、旅行経験を通して自分自身に対する態度や考え方が改められる

「改観」や、旅行を通して新しい人生観や世界観が生まれる「創観」に該当する。これらは、その後の生活に旅行での経験を生かすことに主眼が置かれているという点で、旅行の持続的で長期的な効用といえるだろう。

旅行満足の規定因が過去の旅行経験によって異なるという結果から、旅行経験が多い人と少ない人では、生活の中での旅の位置づけが異なることが推測できる。旅行経験が少ない人にとって、旅の日々は日常の日々とは独立に存在するものであるため、旅行期間中は、非日常の世界をいかに楽しむことができるかといったことが重要になる。一方、旅行経験が多い人にとっては、生活の中に旅が存在するため、旅の日々と日常の日々の境界は曖昧なのかもしれない。そのため、非日常を楽しむことに加えて、旅の経験を日常にどのように反映させることができるかが重要になるのだろう。

今後の課題

最後に本研究の課題について述べる。本研究については、次の3つの課題を指摘することができる。第1の課題は、調査対象者が大学生に限定されており、サンプル数も少ないという点である。日本人旅行者を対象とした調査（林・藤原、2008）では、観光動機は年齢を重ねることによって変化することが明らかにされている。本研究は、大学生を調査対象としている点で、動機や経験が似通った集団のデータに依存しているといえる。また、旅行満足の規定因の分析は、休暇前と休暇後の対応がとれた81名のデータにもとづくものである。そのため、結果の安定性については、脆弱である可能性を否定できない。観光動機や旅行経験と、旅行満足との関連を明らかにするのであれば、より多様な年齢層の人々を対象とした調査を実施する必要があるといえるだろう。

第2の課題は、観光地での情緒的評価と機能的評価との間に重複する内容が含まれているという点である。本研究では、経験評価を情緒的評価と機能的評価とに区別し、それぞれを個別の概念として扱った。しかし、旅行者が観光地での経験を評価する際には、これらを個別に評価しているという確証はない。たとえば、健康回復とポジティブ不活性であれば、健康回復の評価の中にポジテ

イブ不活性の評価が含まれているとも考えられ、これらを独立の概念として取り上げることには問題があるかもしれない。これらを踏まえると、情緒の評価と機能的評価を統合した尺度を作成し、経験評価の構造についても再度検討する必要があるかもしれない。

第3の課題は、観光動機や旅行経験といった個人差要因の指標化についての問題である。本研究では、これらの量的な相違にもとづいて検討を進めたが、観光動機や旅行経験による旅行満足の規定因について検討するのであれば、これらの質的な相違という観点からも検討する必要があるだろう。

引用文献

- Alegre, J., & Garau, J. (2009) The factor structure of tourist satisfaction at sun and sand destinations. *Journal of Travel Research*, 50(1), 78–86.
- Bigné, J., & Andreu, L. (2004) Emotions in segmentation: An empirical Study. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 682–696.
- Cloninger, C. R. (1987) A systematic method for clinical description and classification of personality variants: A proposal. *Archives of General Psychiatry*, 44(6), 573–588.
- Crompton, J. (1979) Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 408–424.
- Devesa, M., Laguna, M., & Palacios, A. (2010) The role of motivation in visitor satisfaction: Empirical evidence in rural tourism. *Tourism Management*, 31(4), 547–552.
- Dunn Ross, E., & Iso-Ahola, S. E. (1991) Sightseeing tourists' motivation and satisfaction. *Annals of Tourism Research*, 18(2), 226–237.
- Hamer, D., & Copeland, P. (1998) *Living with our genes*. New York: Doubleday. (吉田利子(訳)(2002) 遺伝子があなたをそうさせる 草思社)
- 林幸史・藤原武弘(2008) 訪問先域, 旅行形態, 年齢別にみた日本人海外旅行者の観光動機, 実験社会心理学研究, 48(1), 17–31.
- 林幸史・藤原武弘(印刷中) 観光旅行者の経験評価の構造と規定因: 同行者, 観光地, 移動距離の視点から 観光研究
- Hosany, S., & Gilbert, D. (2010) Measuring tourists' emotional experiences toward hedonic holiday destinations. *Journal of Travel Research*, 49(4), 513–526.
- 観光庁(2010) 観光地の魅力向上に向けた評価手法調査事業報告書
<http://www.mlit.go.jp/common/000126596.pdf> (2011年11月30日)
- 観光庁(2011) 「ポジティブ・オフ」運動について
http://www.mlit.go.jp/kankocho/page_02_000023.html (2011年11月30日)
- Kozak, M., & Rimmington, M. (2000) Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination. *Journal of Travel Research*, 38(3), 260–269.
- Lee, T., & Crompton, J. (1992) Measuring novelty seeking in tourism. *Annals of Tourism Research*, 19(4), 732–751.
- Mannell, R. C., & Iso-Ahola, S. E. (1987) Psychological nature of leisure and tourism experience. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 314–331.
- Mannell, R. C., & Kleiber, D. A. (1997) *A social psychology of leisure*. Pennsylvania: Venture Publishing. (速水敏彦(監訳)(2004) レジャーの社会心理学 世界思想社)
- Maslow, A. H. (1943) A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Neal, J., Sirgy, M., & Uysal, M. (1999) The role of satisfaction with leisure travel: Tourism services and experience in satisfaction with leisure life and overall life. *Journal of Business Research*, 44(3), 153–163.
- Pearce, P. L. (1988) *The ulysses factor: Evaluating visitors in tourist settings*. New York: Springer-Verlag.
- Pearce, P. L., & Caltabiano, M. L. (1983) Inferring travel motivation from travelers' experiences. *Journal of Travel Research*, 22(2), 16–20.
- Pearce, P. L., & Lee, U.-I. (2005) Developing the travel career approach to tourist motivation. *Journal of Travel Research*, 43(3), 226–237.
- Pizam, A., Neumann, Y., & Reichel, A. (1978) Dimensions of tourist satisfaction with a destination area. *Annals of Tourism Research*, 5(3), 314–322.
- リクルート(2011) じゃらん宿泊旅行調査2011
http://jrc.typepad.jp/jrc/files/research/jalasyuku_20110721.pdf (2011年11月30日)
- 佐々木土師二(2000) 旅行者行動の心理学 関西大学出版部
- 佐々木土師二(2007) 観光旅行の心理学 北大路書房
- Sirgy, M. J., Kruger, P. S., Lee, D.-J., & Yu, G. B. (2010) How does a travel trip affect tourists' life satisfaction? *Journal of Travel Research*, 50(3), 261–275.

Unger, L. S., & Kernan, J. B. (1983) On the meaning of leisure : An investigation of some determinants of the subjective experience, *Journal of Consumer Research*, 9(4), 381–392.

Zuckerman, M. (1971) Dimension of sensation seeking. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 36(1), 45–52.

The Effects of the Evaluation of Travel Experiences on Tourist Satisfaction:

From the Viewpoints of Tourism Motives and Past Travel Experiences

ABSTRACT

The study aimed to investigate the differences among the determinants in tourist satisfaction according to tourism motives and past travel experiences. Hitherto, studies have focused on the evaluation of tourism resources and tourist facilities on tourist satisfaction. The present study, however, evaluates the travel experiences. A pre-holiday questionnaire was given to 318 undergraduate students, and a post-holiday questionnaire was given to 298 undergraduate students. (81 corresponding data were used for analysis of the determinants.) The main results were as follows: (1) Regardless of the tourism motives and past travel experiences, “health restoration,” “novel experience,” and “positive arousal” enhanced tourist satisfaction. (2) People with strong tourism motives, “negative arousal” enhanced tourist satisfaction. (3) Among people with much past travel experience, “self-contemplation” enhanced tourist satisfaction. On the basis of these results, we discuss the possibility that traveling provides both temporary and persistent psychological benefits, and it is these that define tourist satisfaction.

Key Words: tourist satisfaction, evaluation of travel experiences, tourism motives