

2012年度 修士論文

ガイドを要する参加型スポーツツーリズムにおける
サービスクオリティに関する研究
—みなかみ町におけるラフティングを事例に—

Service Quality in Participative Sport Tourism with Guide
—A Case of Rafting in MINAKAMI—

早稲田大学 大学院スポーツ科学研究科
スポーツ科学専攻 スポーツビジネス研究領域

5011A048-1

田中 惟

研究指導教員： 木村 和彦 教授

目次

第 1 章	序論	1
第 1 節	日本におけるスポーツとツーリズムの関わり	1
第 2 節	スポーツツーリズムの分類	2
第 3 節	日本における参加型スポーツツーリズム	3
第 4 節	研究目的・意義	5
第 5 節	用語の定義	5
第 1 項	ラフティングとは	5
第 2 項	スポーツツーリズムの定義	6
第 2 章	先行研究の検討	8
第 1 節	ラフティング研究	8
第 2 節	スポーツツーリズム研究	8
第 3 節	サービスクオリティ研究	9
第 1 項	サービスクオリティ研究の変遷	9
第 2 項	スポーツにおけるサービスクオリティ研究	9
第 3 項	スポーツツーリズムにおけるサービスクオリティ研究	10
第 3 章	研究方法	12
第 1 節	研究の枠組み	12
第 2 節	調査方法	12
第 1 項	仮説モデルの設定	12
第 2 項	調査対象	14
第 3 項	調査内容	14
第 3 節	分析方法	16
第 1 項	記述統計	16

第 2 項	仮説モデルの検証：共分散構造分析	16
第 3 項	仮説モデルの検証：回帰分析	16
第 4 章	結果	18
第 1 節	調査対象者の特性	18
第 1 項	デモグラフィクス	18
第 2 項	行動特性	19
第 2 節	宿泊を伴う仮説モデルの検証	20
第 1 項	共分散構造分析	20
第 2 項	回帰分析	20
第 3 節	宿泊を伴わない仮説モデルの検証	22
第 1 項	共分散構造分析	23
第 2 項	回帰分析	23
第 5 章	考察	26
第 1 節	調査対象者の特性	26
第 2 節	宿泊を伴う	
	参加型スポーツツーリズムサービスクオリティ	26
第 3 節	宿泊を伴わない	
	参加型スポーツツーリズムサービスクオリティ	27
第 6 章	結論	29
第 1 節	宿泊を伴う参加型スポーツツーリズムのまとめ	29
第 2 節	宿泊を伴わない参加型スポーツツーリズムのまとめ	30
第 3 節	実践的示唆	30
第 4 節	研究の限界と今後の展望	31
引用・参考文献		
付録・資料		

第 1 章 序論

第 1 節 日本におけるスポーツとツーリズムの関わり

近年、日本において観光に対する注目が高まっている。2008 年に国土交通省の外局として発足した「観光庁」では、訪日外国人旅行者・日本人海外旅行者双方向の国際観光交流の促進や、国際会議の誘致・促進、宿泊を伴う滞在型観光のための観光県の整備の促進等に取り組み、観光立国を目指している。また観光立国推進本部の観光連携コンソーシアムにおいて「スポーツ観光」が取り上げられたことを受け、2010 年 5 月、観光庁が中心となり、スポーツ団体、観光団体、スポーツ関連企業、旅行関係企業、メディア及び文部科学省など関係府省にも呼びかけ、それらが一同に会する「スポーツツーリズム推進連絡会議」が創設された。翌年 6 月にはスポーツツーリズム推進基本方針が策定され、「より豊かなニッポン観光の創造」「スポーツとツーリズムの更なる融合」を目指すべき姿として掲げている。(観光庁・2011)

スポーツツーリズムは 2020 年までに訪日外国人 2500 万人を目指す「観光立国推進基本計画」の目標達成にも大きく貢献することが期待されている。欧米では、3～4 割の人が旅行にスポーツの参加・観戦プランを組み込む傾向にある一方、日本では 5%程度と大きな差がある。しかしそこに伸びる可能性があるとも言え、中長期的にスポーツ参加・観戦目的のイベントや旅行プランの充実、旅行先でのスポーツへのアクセス機会の充実が、「訪日外国人旅行者の増加」「国内観光旅行の宿泊数・消費額の増加」に貢献できると考えられる。(JSTA・2012)

また 2010 年 8 月に文部科学省が策定した「スポーツ立国戦略」においても、「国際競技大会の招致・開催支援、スポーツツーリズムの促進」が

盛り込まれている。2011年に制定された「スポーツ基本法」に基づく「スポーツ基本計画」にも、旅行先でも楽しめるスポーツツーリズムの推進や地域スポーツコミッションの設立推進などが盛り込まれ、スポーツツーリズムの取り組みを一層推進するものとなっている。

これらを受け、2012年4月、産官学民連携の一般社団法人日本スポーツツーリズム推進機構(JSTA)が設立され、スポーツツーリズムに対する期待の高まりはより一層加速していくと考えられる。

第2節 スポーツツーリズムの分類

Hall(1992)は、スポーツツーリズムを「アドベンチャーツーリズム」と「ヘルスツーリズム」とともに「スペシャルツーリズム」と呼んでいる。これらの3つのスポーツツーリズムを活動性と動機の観点から分類したのが表1である。この概念では「する」と「見る」が同じ活動軸の中で捉えられており、概念的な整理が難しくなる。

それを踏まえ、原田(2007)はスポーツツーリズムを「する」「見る」の観点に、都市のシンボリックなイメージをつくるスポーツ施設やミュージアム見学といった都市観光的側面を持つ概念を加えた、「参加型」「観戦型」「訪問型」の3タイプと、それぞれに対応した3つの市場から分類を行なった(表2)。本研究では、国内市場の活性化とスポーツ実施率の向上に貢献が出来ると考えられる国内市場の参加型スポーツツーリズムとしてのラフティングに着目した。

表 1 スポーツツーリズムの分類(Hall・1992)

		活動性 低い ← → 高い		
動機 ↑ 非競争的 ↓ 競争的	ヘルスツーリズム Ex)スパツーリズム ヘルスツーリズム	ヘルスツーリズム Ex)フィットネス 療養	アドベンチャーツーリズム Ex)ラフティング スクーバダイビング ハイキング	
	アドベンチャーツーリズム Ex)ヨット	ヘルス、スポーツ、アドベンチャーを含むツーリズム Ex)サイクリング シーカヤッキング	アドベンチャーツーリズム Ex)登山	
	スポーツツーリズム Ex)スポーツ観戦	スポーツツーリズム Ex)ローンボール	スポーツツーリズム Ex)海洋レース	

表 2 スポーツツーリズムの分類(原田・2007)

	参加型	観戦型	訪問型
インバウンド市場	・オーストラリアからのスキー客 ・韓国からのゴルフツアー	・アジア野球大会への韓国・台湾からの応援団 ・2002ワールドカップへの夏季外からの応援ツアー	・＜コンテンツ不足の未開拓分野＞
アウトバウンド市場	・ホノルルマラソンへの参加 ・マウイ島でのゴルフ ・海外での草の根スポーツ交流	・ヤンキースの松井選手やマリナーズのイチロー選手への応援ツアー	・ヨーロッパやアメリカへのスタジアムツアー
国内市場	・各地のマラソン大会やトライアスロン大会への参加 ・スポーツ合宿	・Jリーグやプロ野球のウェーゲームへの観戦ツアー	・スポーツ博物館やスタジアムの見学ツアー

第 3 節 日本における参加型スポーツツーリズム

国内市場における参加型スポーツツーリズムの代表格はスキーである。「私をスキーに連れてって」という映画から端を発したブームに乗り、参加人口は年々増加していった。しかし、1993年に1860万人のピークを記録して以降減少の一途を辿り、現在ではピーク時の3分の1程度の

参加人口になっている(図 1)。スキー参加者が落ち込んでいる一方、各地で行なわれる国体やインターハイ、甲子園野球や高校ラグビーといった伝統的なスポーツ大会では多くの選手、役員、家族等が国内を移動している。さらに 2007 年 2 月には東京マラソンのような集客力のあるイベントも新たにスタートした。またスキーを除くアウトドアスポーツは、種目が広がったこともあり、増加が続いている。例えば群馬県みなかみ町ではアウトドアスポーツへの誘客を強化している。みなかみ町ではラフティングやカヌーなど 10 種類以上のアウトドアスポーツを楽しむことができる。みなかみ町で 1990 年代前半に始まったラフティングは当時年 800 人程度だった利用客が、2005 年シーズンでは 3~4 万人(日本経済新聞・2006)の参加者を集め、2009 年シーズンではスキーを除くラフティングを中心としたアウトドアスポーツの参加者が約 10 万人(日本経済新聞・2010)を記録している。まだまだスキー参加者の減少数をまかなうことはできていないが、今後さらなる参加者増を見込んでいる。

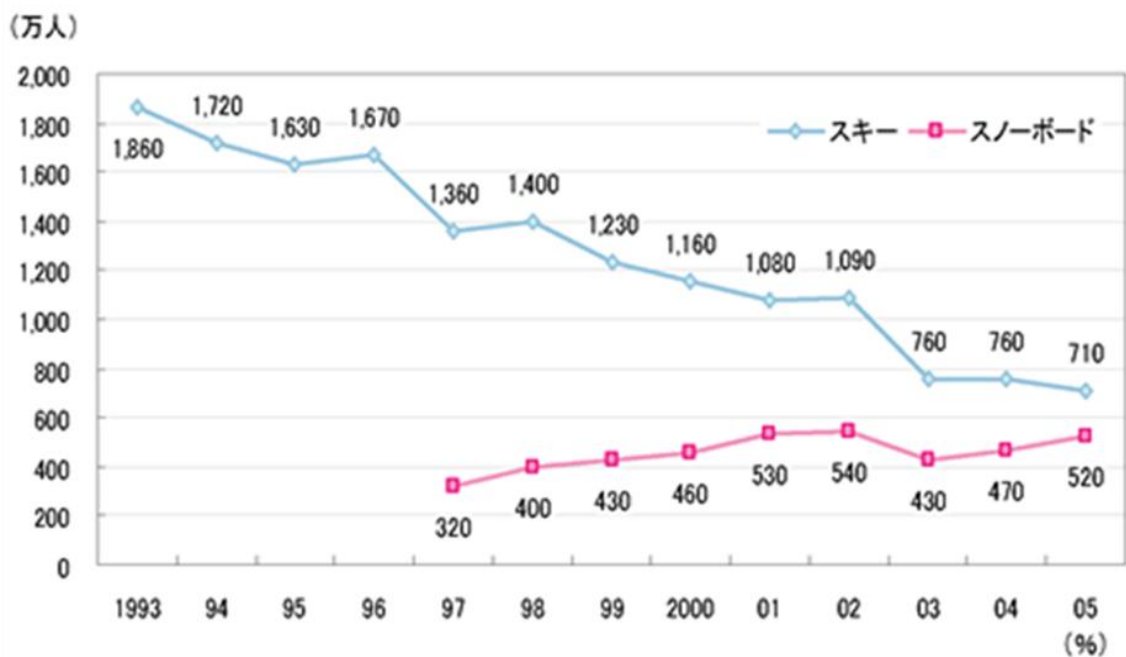


図 1 スノースポーツの参加人口

第 4 節 研究目的・意義

スポーツツーリズムは様々なサービスが複合したハイブリット産業である(原田・2007)。「商品の品質は顧客の満足度に影響を与え、再購入率に関係する」(蒲生・2008)とされているように、スポーツツーリズムにおいても様々なサービスが複合しているからこそ、顧客視点の商品(サービス)品質を把握することは欠かせない。

そこで本研究では、①ラフティング体験プログラムにおける参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティ尺度を明らかにすること、②ラフティング体験プログラムにおける参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティが参加者に与える影響(再訪意図・再行動意図・他のスポーツへの行動意図)を明らかにすることを目的とする。

第 5 節 用語の定義

第 1 項 ラフティング

ラフティング(rafting)とは、ラフトと呼ばれるゴムボートで激流を下るアウトドアスポーツである。アメリカでは 1869 年に John Wesley Powell 少佐のコロラド川探検に代表される木製ボートによる川下りやコマーシャルラフティングのルーツといえるものが行われてきた。第二次世界大戦が終わると現在のゴムボートを使用したラフティングが確立し、各国で普及が進んだ。現在ではコマーシャルラフティングはアメリカ、オーストラリアやカナダ、ニュージーランドなどの先進国から、ジンバブエ、チリ、ネパールなど発展途上国まで重要な観光産業の一つとなっている(社団法人日本ラフティング協会 HP)。

現在国内には 50 以上の河川に 100 社以上のラフティング業者が存在する。年間数十万人の人々がコマーシャルラフティングに参加している

とも言われている。「るるぶ」や「じゃらん」など旅行雑誌には必ずラフティング特集が組まれ、パラグライダーやダイビングのような気軽に体験できるスポーツの一つとして紹介されている(社団法人日本ラフティング協会 HP)。このコマーシャルラフティングをレース化したものがレースラフティングであり、IRF(世界ラフティング協会)が4人乗り部門でのレースラフティングのオリンピック種目採用を目標に掲げ活動している。本研究においては参加型スポーツツーリズムの視点で調査を行うため、コマーシャルラフティングをラフティングと定義する。

第2項 スポーツツーリズムの定義

スポーツツーリズムは、日本ではまだなじみの薄い言葉である一方、欧米ではスペシャル・インタレスト・ツーリズム(SIT)の一分野として成長してきており、研究面でも多くの大学において講座が開設されてきている。

工藤・野川(2002)は、「スポーツツーリズムに関する定義に関しては、唯一無二の統一した見解が存在するわけではない」としている。そこでまとめられた定義には次のようなものがある。

・野外のとくに興味を引かれるような自然環境下で行なわれたり、人為的なスポーツや身体活動を伴うレクリエーション施設でなされたりする、休暇のようなレジャー期間中の人びとの行動パターンとして説明される(Ruskin・1987)

・非商業的な目的で生活圏を離れスポーツに関わる活動に参加または観戦することを目的とした旅行(Hall・1992)

・観戦者または参加者としてスポーツに関する活動に関わって休日を過ごすこと(Weed & Bull・1997)

・日常生活圏外で、旅行または滞在中に直接的あるいは間接的に競技的またはレクリエーション的なスポーツに参加する個人あるいはグループ(ただし旅行の主目的はスポーツ)(Gammon & Robinson・1997)

・身体活動に参加するため、観戦するため、または身体活動と結びついたアトラクション詣でのために日常生活圏外に一時的に出るレジャーをベースにした旅行(Gibson・1998)

・気軽にあるいは組織的に非商業的やビジネス/商業目的に関わらず、スポーツに関する活動における全ての能動的・受動的参与の形態で、必然的に自宅や仕事に関わる地域を離れ旅行すること(Stamdevin & De Knop・1998)

・スポーツやスポーツイベントへの参加または観戦を主目的として旅行し、目的地に最低でも 24 時間以上滞在すること(滞在する一時的訪問者)(野川・1993、野川・工藤・1998)

・限定された期間で生活圏を離れスポーツをベースとした旅行をすること、そのスポーツとは、ユニークなルール、優れた技量をもとにした競技、遊び戯れるという特質で特徴づけられたものである(Hinch & Higham・2001)

このようにスポーツツーリズムは「余暇活動」「主目的であるか」「非商業的であるか」「生活圏」「滞在時間」などから多様に定義されてきた。参加型スポーツツーリズムを対象に調査を行なう本研究においては、「日常生活圏を離れてスポーツ活動に参加すること」と定義づけた。

第 2 章 先行研究の検討

第 1 節 ラフティング研究

国内においてラフティングに関するマネジメント研究はほとんど行なわれていないが、動機づけ要因によるアドベンチャーツーリストの類型化を試みた上政頼(2012)によれば、「リピーター・アクティブタイプ」「リピーター・パッシブタイプ」「リピーター・交流重視タイプ」「単発・好奇心タイプ」「単発・潜在リピータータイプ」の 5 分類にされた。単発型の参加者がリピーターになるためには参加者に知識・技術・能力を提供することが重要と考えられ、「その役割をガイドが担うことになり参加者との共同生産がラフティングの価値を高める」としている。参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティを考える上でラフティングというアウトドアスポーツを構成する要素として、ガイドは外せない要因だと考えられる。

第 2 節 スポーツツーリズム研究

スポーツツーリズムにおける研究では、野川(1992)はホノルルマラソンを対象に日本人参加者の実態調査を行なっている。また工藤(1998)は「スポーツイベント参加者を単なる参加者として捉えるのではなく、スポーツツーリストとして捉える必要がある」と述べている。そして工藤(2002)は「スポーツツーリズム研究の必要性は十分確認されているものの、理論的な枠組みや方法論は確立しておらず、その研究領域も広範囲にわたっている」とし、研究の蓄積が期待されている。

第 3 節 サービスクオリティ研究

第 1 項 サービスクオリティ研究の変遷

サービスクオリティの研究ではこれまで多数のモデルが開発されてきた。その中でも最も多くの論文に引用されているのが、Parasuraman ら(1988)の SERVQUAL 尺度である。SERVQUAL は、サービスに対する顧客の数値化された「(事前の)期待」と「実際の経験(事後)」を比較することによってそのサービス品質を測定する尺度である。スポーツの分野においても数多く用いられている。しかし測定されている対象が期待と知覚の差異、つまり満足概念である一方で、測定結果はサービス品質であり、満足概念との明確な違いがない。

Cronin & Taylor(1992)は SERVQUAL 尺度の不安定さや顧客満足との関係の曖昧さなどいくつかの問題点を指摘し、SERVPERF を開発した。SERVPERF は SERVQUAL と異なり、事前の期待は測定せずにパフォーマンスの評価のみで測定する尺度である。Francois ら(2007)は SERVQUAL、SERVPERF とともにサービス品質に関して同等の予測性を持ち、ともに業種によって尺度を変更する必要があることを指摘している。また、本来は消費以前に測定されるべき期待が事後に測定されることが多く、認知的不協和などによって事前の期待が歪められる可能性があることから、知覚されたパフォーマンスの方が、モデル適合度が高まり、満足に直接的に影響を及ぼすことが報告されている。

第 2 項 スポーツにおけるサービスクオリティ研究

スポーツ分野においても数多くのサービスクオリティ研究がされている。例えば、スポーツ施設に関する研究は、山崎・長積(1994)や 佐藤・野川(2007)などが行なっている。プロスポーツに関する研究も行なわれ

ており、佐藤・間野(2010)は bj リーグのブースタークラブにおける継続意図に関するサービスクオリティを明らかにした。これらは一つの組織の中で改良改善しうる範囲でのサービスクオリティ研究であり、独立した業種の複合産業であるスポーツツーリズムには当てはまりが悪い。本研究のスポーツツーリズムの定義において、提供されるサービスの中心は「スポーツ参加」そのものでも良ければ、「温泉」であったり、「自然体験」であったりしても良い。顧客が求める中心サービスが多様であるスポーツツーリズムにおいては、スポーツツーリズム独自のサービスクオリティ尺度が必要である。

第 3 項 スポーツツーリズムにおけるサービスクオリティ研究

国内においてスポーツツーリズムのサービスクオリティ研究は見られない。Shonk & Chelladurai(2009)は、スポーツイベントを事例にスポーツツーリズムサービスクオリティ(以下 STQ)モデルの構築を行なった(図 2)。「アクセス」「開催地の魅力」「イベント」が STQ の構成要素である。しかし、ツーリズム研究において欠かせない宿泊に関しては、調査対象が宿泊を伴った旅行をすることが少なかった為に除かれている。また、スポーツイベントを事例に研究を行なったため、ある程度 STQ を測るモデルにはなり得るが、構成要素の全てを説明しきるモデルにはなっていないことと述べている(Shonk & Chelladurai・2009)。

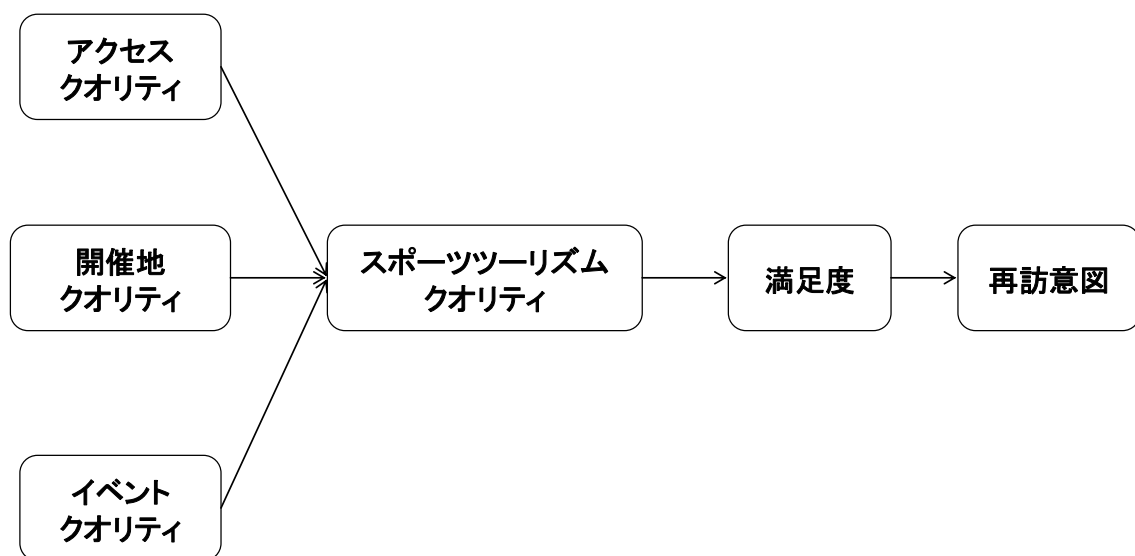


図 2 STQ モデル

Shonk & Chelladurai(2009)を基に筆者作成

第 3 章 研究方法

第 1 節 研究の枠組み

本研究の目的は、①ラフティング体験プログラムにおける参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティ次元及び尺度を明らかにすること、②ラフティング体験プログラムにおける参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティが参加者に与える影響(再訪意図・再行動意図・他のスポーツへの行動意図)を明らかにすることである。図 3 に示した手順を踏んでそれらを明らかにしていく。

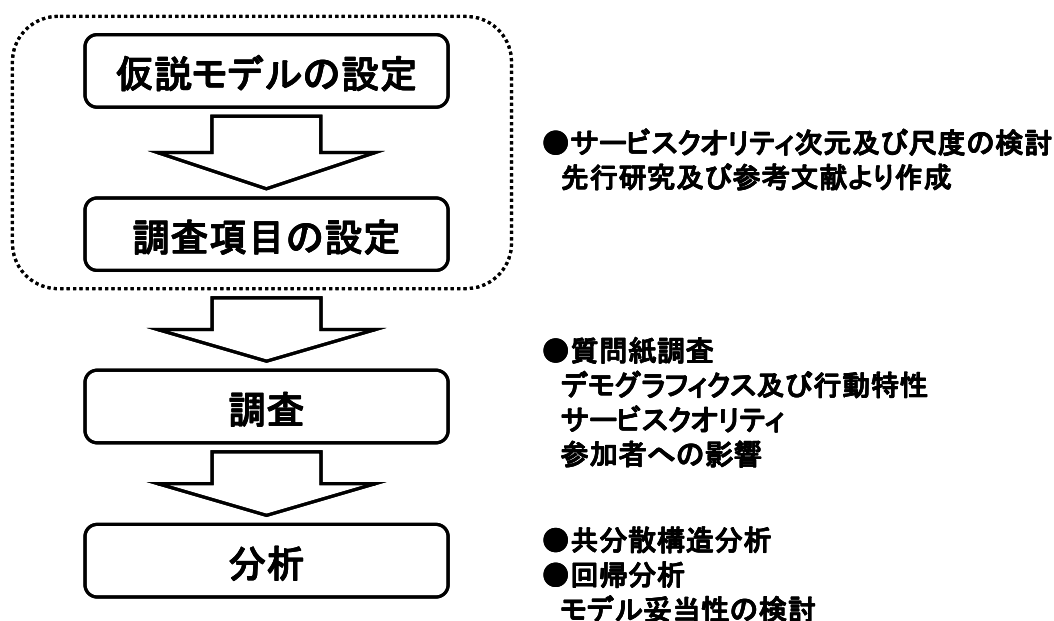


図 3 研究の枠組み

第 2 節 調査方法

第 1 項 仮説モデルの設定

本研究では、Shonk & Chelladurai(2009)を基に仮説モデルを設定した。まず Shonk & Chelladurai(2009)の研究では除かれていた宿泊施設クオリティを含めた。またイベントクオリティをアクティビティクオリ

ティに変更し、参加型スポーツツーリズムサービスクオリティ(以下 PSTQ)は 4 尺度から構成されると仮説を立てた(図 4)。しかし、本来宿泊に関する質問(調査内容に関しては第 3 項に記述)に対して回答できない可能性のある調査対象者も含まれてしまっているため、宿泊施設クオリティを除外した 3 尺度からなる仮説モデルも設定した(図 5)。

アウトドアスポーツの特性上 PSTQ は、その場所に再び訪れる「再訪意図」のみならず、もう一度そのスポーツを実施したいという「同じ場所での再行動意図」「他の場所での再行動意図」や、本研究の調査対象であるラフティング以外のスポーツを実施してみたいという「他スポーツへの行動意図」に影響を与えられると考えられる。

図 4、5 が仮説モデルを図示したものである。

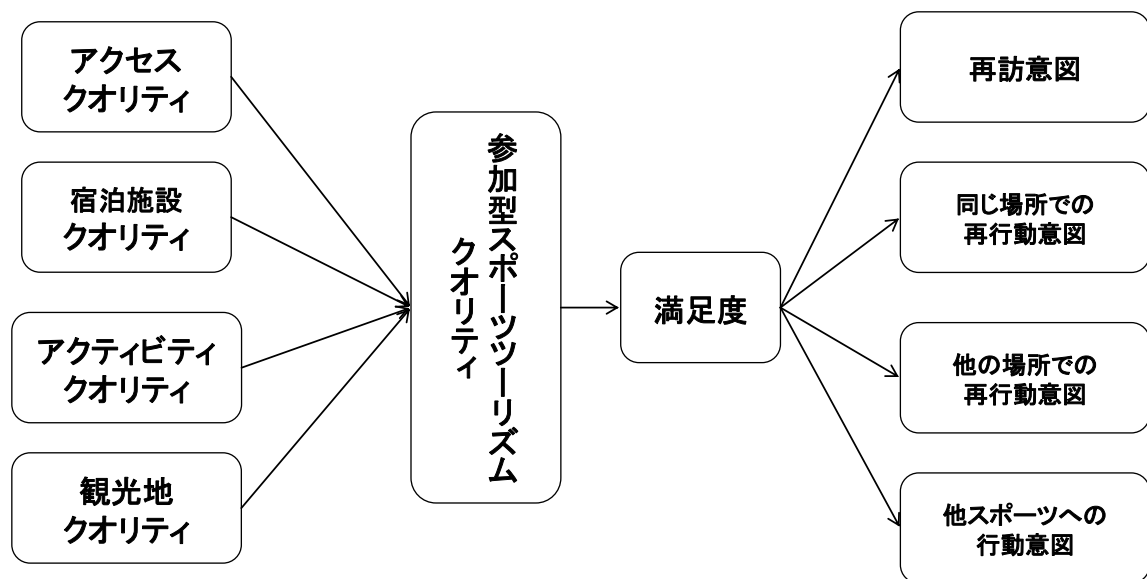


図 4 宿泊を伴う PSTQ 仮説モデル

Shonk & Chelladurai(2009)を基に筆者作成

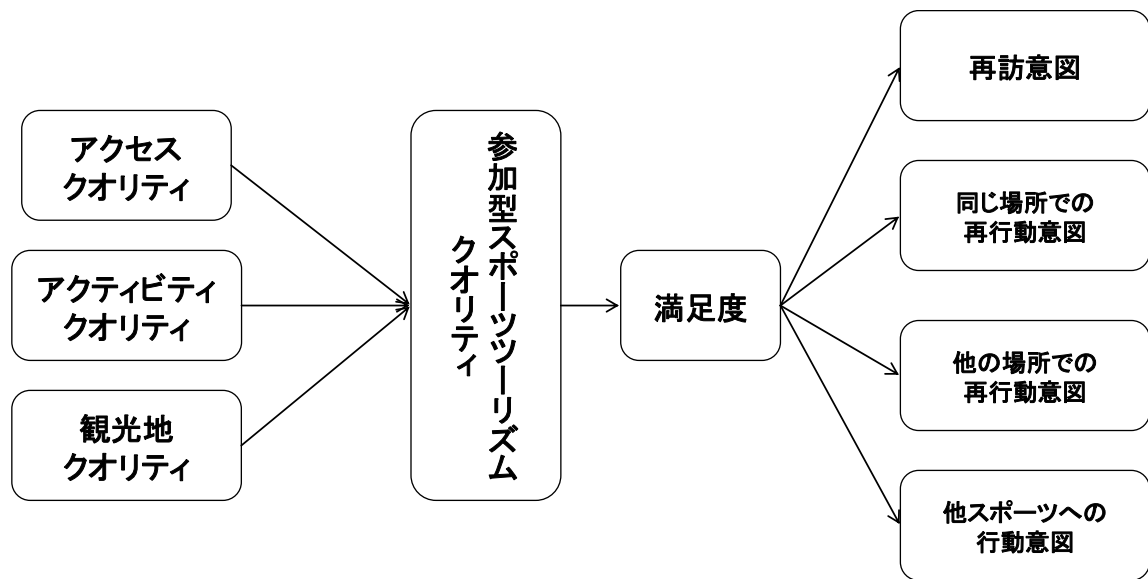


図 5 宿泊を伴わない PSTQ 仮説モデル

Shonk & Chelladurai(2009)を基に筆者作成

第 2 項 調査対象

本研究では、群馬県みなかみ町におけるラフティングツアー参加者を対象とした質問紙調査を行なった。有限会社カップクラブのラフティングツアー参加者に対し、10月6～8日及び10月13～31日のシーズン終了にかけて調査を実施した。142名に対し質問紙を配布し、141名から有効回答を得た(有効回答率 99.3%)。尚、調査はツアー終了後にカップクラブに戻ってきた参加者に回答を依頼し、その場で記入してもらう自記式質問紙調査で行なった。着替えや水分補給を済ませ、落ち着いて座った状態で回答してもらった。

第 3 項 調査内容

本研究における調査対象者のラフティング参加者がどのような人たちが構成されているか明らかにするために、「デモグラフィクス及び行動特

性(11項目)」を設定した。

次に、PSTQ 測定尺度として先行研究と「観光品質基準」に関する調査研究報告書(中部圏社会経済研究所・2012)を参考に「アクセスクオリティ(6項目)」「宿泊施設クオリティ(6項目)」「観光地クオリティ(6項目)」を設定した。また「ラフティングではガイドが重要な役割を担う」とした上政頼(2012)の報告や、安全・サービスの質の向上を狙いに導入が決まったみなかみ町観光協会の認定ガイド制度(日経新聞・2010)、「リスクマネジメント(危険の予測・回避他)」「自然に関する知識・野外行動指導」「ガイド技術(コミュニケーション手法・ホスピタリティ)」「基本操作技術」などをラフティングのガイドの役割とした北海道観光推進機構の資料(北海道アウトドアガイド資格制度・2008)を参考に、ガイドの要素を加えた「アクティビティクオリティ(7項目)」を設定した。

そして、Shonk & Chelladurai(2009)を参考に「PSTQ(2項目)」「満足度(2項目)」「再訪意図(1項目)」、また「同じ場所での再行動意図(1項目)」「他の場所での再行動意図(1項目)」「他スポーツへの行動意図(1項目)」を設定した。

表3が調査内容をまとめたものである。調査内容の詳細は付録の調査票を参照のこと。

表3 調査内容

内容	項目数	参考
デモグラフィクス及び行動特性	11項目	-
アクセスクオリティ	6項目	中部圏社会経済研究所 (2012)
宿泊施設クオリティ	6項目	
観光地クオリティ	6項目	
アクティビティクオリティ	7項目	上政頼(2012) みなかみ町観光協会 北海道観光推進機構
PSTQ	2項目	Shonk・Chelladurai(2009)
満足度	2項目	
再訪意図	1項目	
同じ場所での再行動意図	1項目	筆者独自に設定
他の場所での再行動意図	1項目	
他スポーツへの行動意図	1項目	

第 3 節 分析方法

第 1 項 統計処理

本研究の目的を明らかにするために、質問紙調査のデータを集計・分析することによって仮説モデルの妥当性を検証していく。得られたデータ集計・分析には必要に応じて Microsoft Office Excel 2003、IBM SPSS Statistics 19、IBM SPSS Amos 21 を使用した。

第 2 項 仮説モデルの検証：共分散構造分析

仮説モデルの妥当性を検証するために共分散構造分析を行なった。

共分散構造分析は、直接観測される変数(観測変数)から、直接観測できない潜在変数を導き出し、その潜在変数と観測変数の因果関係について仮説(数理モデル)を設定することによって、さまざまな現象を理解しようという統計手法である(IT 情報マネジメント HP)。

適合度指標は一般的に CMIN/DF、GFI、AGFI、CFI、RMSEA が用いられている。CMIN/DF は 2.000 以下、GFI、AGFI、CFI はそれぞれ 0.900 以上、RMSEA は 0.8 以下であれば、適合度が高いモデルであると言われている。

第 3 項 仮説モデルの検証：回帰分析

シーズンスポーツであるが故のサンプル数の少なさから、共分散構造分析では適合度指標が低く出ることが予測されたため、仮説モデルを部分的に取り出し、必要に応じて重回帰分析、単回帰分析を行ない、仮説モデルの妥当性及び信頼性を担保する手助けとした。

重回帰分析では決定係数 $R^2 \geq 0.400$ で十分な説明力を得たということができる。また有意確率 $p \leq 0.05$ であれば信頼性もあると推測される。

単回帰分析では標準化係数 $\beta \geq 0.400$ 以上で妥当性が、有意確率 $p \leq 0.05$ で信頼性があると推測される。

第 4 章 結果

第 1 節 調査対象の特性

第 1 項 デモグラフィクス

本項では調査対象のデモグラフィクスについて述べていく。表 4 がまとめたものである。

それぞれのデモグラフィクスを見ていくと、調査対象者の性別は男性 56.7%、女性 41.8%と若干男性に偏りが出た。平均年齢は 31.8 歳で 20 代の参加者が最も多かった。居住地は東京を中心にした南関東や、本研究の調査対象地域である群馬県みなかみ町への交通の便が良い北関東と新潟県が多いという結果となった。また関東で唯一の温泉泊覧会実施時期とも重なったため、九州からの参加者も見られた。独身の割合が高く、職業としては会社員が一番多いという結果となった。

表 4 調査対象のデモグラフィクス

性別(N=141)			家族(N=141)		
	度数	%		度数	%
男性	80	56.7	独身	94	66.7
女性	59	41.8	既婚	44	31.2
N.A.	2	1.4	N.A.	3	2.1
年齢(N=141)			子供(N=141)		
平均値	31.29歳	SD=8.50		度数	%
	度数	%	いる	24	17.0
20歳未満	2	1.4	いない	13	9.2
20代	79	56.0	N.A.	104	73.8
30代	33	23.4			
40歳以上	27	19.1			
居住地(N=141)			職業(N=141)		
	度数	%		度数	%
東京都	24	17.0	農林水産業	5	3.5
埼玉県	21	14.9	商工サービス業	1	.7
新潟県	20	14.2	その他自営業	5	3.5
神奈川県	18	12.8	会社員	95	67.4
千葉県	14	9.9	専業主婦	1	.7
栃木県	11	7.8	パートタイム	4	2.8
群馬県	10	7.1	生徒・学生	5	3.5
山形県	6	4.3	公務員（教職員を除く）	7	5.0
茨城県	2	1.4	教職員	5	3.5
宮城県	2	1.4	その他	10	7.1
大分県	1	.7	N.A.	3	2.1
富山県	1	.7			
N.A.	11	7.8			

第 2 項 行動特性

表 5 は調査対象の行動特性をまとめたものである。

みなかみ町への来訪回数は約半数が 1 回目であった。ラフティングの経験回数としても半数以上の 6 割に上る対象者が初めての経験であった。宿泊の有無に関しては半々であり、宿泊をする場合でも期間は 1 泊がほとんどであった。交通手段としてはほとんどの対象者が自家用車を利用していた。同伴人数の平均は 4.8 名であり、同伴者は友人の割合が最も高かった。

表 5 調査対象の行動特性

来訪回数(N=141)			同伴人数(N=141)		
平均回数	3.96回	SD=6.80	平均人数	4.80人	SD=2.42
	度数	%		度数	%
1回目	64	45.4	1名	6	4.3
2～5回目	51	36.2	2名	33	23.4
6回目以上	19	13.5	3名	10	7.1
N.A.	7	5.0	4名	15	10.6
			5名	15	10.6
ラフティング経験回数(N=141)			6名	30	21.3
平均回数	2.36回	SD=4.69	7名	14	9.9
	度数	%	9名	18	12.8
1回目	88	62.4	同伴者(複数回答可)		
2～5回目	40	28.4		度数	%
6回目以上	10	7.1	ひとり	6	4.3
N.A.	3	2.1	友人	98	69.5
宿泊(N=141)			家族	11	7.8
	度数	%	恋人	12	8.5
あり	69	48.9			
なし	69	48.9			
N.A.	3	2.1			
交通手段(複数回答可)					
	度数	%			
自転車	0	0.0			
バイク	0	0.0			
自家用車	129	91.5			
バス	1	0.7			
電車	6	4.3			
新幹線	6	4.3			
飛行機	0	0.0			
タクシー	0	0.0			
その他	1	.7			

第 2 節 宿泊を伴う仮説モデルの検証

第 1 項 共分散構造分析

宿泊を伴う仮説モデルの妥当性を検証する為に、共分散構造分析を行った。宿泊に関して回答することのできない対象者を含むデータを使用したため、適合度指標は CMIN/DF、CFI、RMSEA を用いた。それぞれの結果は、CMIN/DF=2.398、CFI=0.574、RMSEA=0.1(表 6)となり、基準値である $CMIN/DF \leq 2.000$ 、 $CFI \geq 0.900$ 、 $RMSEA \leq 0.08$ を満たすことができなかった。しかしこれは予測された結果であり、パス図のパス係数に無視できない数値が多く含まれているため、より焦点を絞った解析をするために以下の回帰分析を用いる。

第 2 項 回帰分析

本項では、仮説モデルを部分的に取り出し必要に応じて重回帰分析、単回帰分析を行なった結果を記述していく。

まず「アクセスクオリティ」「宿泊施設クオリティ」「アクティビティクオリティ」「観光地クオリティ」の 4 尺度を独立変数、「PSTQ」を従属変数とした重回帰分析を行なった。4 尺度はそれぞれの素点を単純合計し標準化した得点を使用した。決定係数 $R^2 = 0.425 (\geq 0.400)$ 、有意確率 $p \leq 0.005$ と十分な結果が得られた(表 7)。

次に「PSTQ」から「満足度」、「満足度」から「再訪意図」「同じ場所での再行動意図」「別の場所での再行動意図」「他のスポーツへの行動意図」それぞれへの単回帰分析を行なった。「PSTQ」→「満足度」においては、標準化係数 $\beta = 0.759$ 、有意確率 $p \leq 0.005$ 、「満足度」→「再訪意図」においては、標準化係数 $\beta = 0.459$ 、有意確率 $p \leq 0.005$ 、「満足度」→「同じ場所での行動意図」においては、標準化係数 $\beta = 0.471$ 、有意確

率 $p \leq 0.005$ 、「満足度」→「他のスポーツへの行動意図」においては、標準化係数 $\beta = 0.392$ 、有意確率 $p \leq 0.005$ と、有意性が認められる結果となった。「満足度」→「別の場所での再行動意図」のみ、標準化係数 $= 0.105$ 、有意確率 $p > 0.05$ と有意な結果が得られなかった。表 8 が単回帰分析結果をまとめたものである。

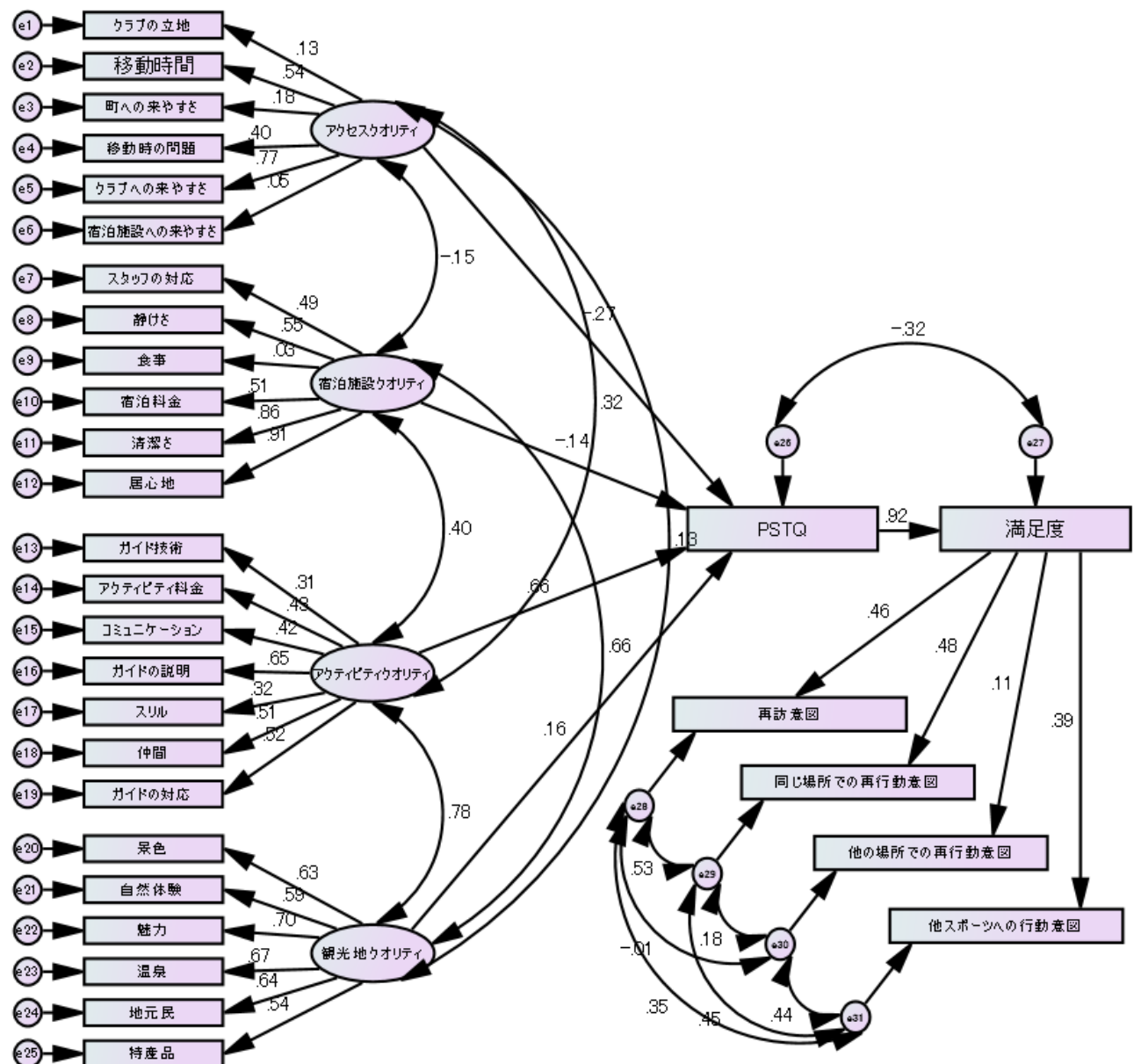


図 6 宿泊を含む PSTQ 仮説モデルの共分散構造分析結果

表 6 共分散構造分析の適合度指標

CMIN/DF	CFI	RMSEA
2.167	0.650	0.091

表 7 重回帰分析結果

	標準化係数 β	t値	有意確率
アクセスクオリティ	-0.079	-0.865	0.390
宿泊施設クオリティ	-0.079	-0.648	0.519
アクティビティクオリティ	0.301	2.163	0.034 **
観光地クオリティ	0.480	4.280	0.000 ***

	重相関係数R	決定係数R ²	f値	有意確率
モデル	0.652	0.425	13.300	0.000 ***

表 8 単回帰分析結果まとめ

モデル	重相関係数R	標準化係数 β	t値	有意確率
PSTQ→満足度	0.759	0.759	13.459	0.000 ***
満足度→再訪意図	0.459	0.459	5.914	0.000 ***
満足度→同じ場所での再行動意図	0.471	0.471	6.159	0.000 ***
満足度→他の場所での再行動意図	0.105	0.105	1.203	0.231
満足度→他のスポーツへの行動意図	0.392	0.392	4.861	0.000 ***

第 3 節 宿泊を伴わない仮説モデルの検証

本研究の調査においてみなかみ町での宿泊経験のない対象者は、宿泊施設クオリティに関する回答はできないものであった。しかしデータには本来回答できないはずの対象者が含まれてしまっていたため、本節では宿泊施設クオリティを削除した仮説モデルの検証を行なう。

第 1 項 共分散構造分析

仮説モデルの妥当性を検証するために、共分散構造分析を行なった。結果は図 6 の通りである。パス図の適合度指標は $CMIN/DF=2.099$ 、 $GFI=0.693$ 、 $AGFI=0.616$ 、 $CFI=0.694$ 、 $RMSEA=0.111$ (表 9)と、基準値の $CMIN/DF \leq 2.000$ 、 $GFI \geq 0.900$ 、 $AGFI \geq 0.900$ 、 $CFI \geq 0.900$ 、 $RMSEA \leq 0.08$ を満たす値は得られなかった。

第 2 項 回帰分析

次いで仮説モデルを部分的に取り出し、必要に応じて重回帰分析、単回帰分析を行なった。

まず「アクセスクオリティ」「アクティビティクオリティ」「観光地クオリティ」の 3 尺度を独立変数、「PSTQ」を従属変数とした重回帰分析を行なった。3 尺度はそれぞれの素点を単純合計し標準化した得点を使用した。決定係数 $R^2=0.411$ (≥ 0.400)、有意確率 $p \leq 0.005$ で、十分な値が得られた。

次に「PSTQ」から「満足度」、「満足度」から「再訪意図」「同じ場所での再行動意図」「他の場所での再行動意図」「他スポーツへの行動意図」それぞれへの単回帰分析を試みた。「PSTQ」→「満足度」において、標準化係数 $\beta = 0.780$ 、有意確率 $p \leq 0.005$ と有意性が認められた。また「満足度」から伸びるパスにおいて、「満足度」→「再訪意図」では標準化係数 $\beta = 0.484$ 、有意確率 $p \leq 0.005$ 、「満足度」→「同じ場所での再行動意図」では標準化係数 $\beta = 0.491$ 、有意確率 $p \leq 0.005$ 、「満足度」→「他スポーツへの行動意図」では標準化係数 $\beta = 0.467$ 、有意確率 $p \leq 0.005$ で、有意性が認められたものの、「満足度」→「他の場所での再行動意図」では標準化係数 $\beta = 0.177$ 、有意確率 $p > 0.05$ で有意性は認められなかった。

表 10 重回帰分析結果

	標準化係数 β	t値	有意確率
アクセスオリティ	-0.129	-1.527	0.131
アクティビティクオリティ	0.396	3.645	0.000 ***
観光地クオリティ	0.317	2.902	0.005 **
モデル	重相関係数R	決定係数R ²	f値
モデル	0.641	0.411	19.774
			0.000 ***

表 11 単回帰分析結果まとめ

モデル	重相関係数R	標準化係数 β	t値	有意確率
PSTQ→満足度	0.816	0.780	11.683	0.000 ***
満足度→再訪意図	0.487	0.484	5.183	0.000 ***
満足度→同じ場所での再行動意図	0.437	0.491	5.284	0.000 ***
満足度→他の場所での再行動意図	0.193	0.177	1.687	0.095
満足度→他のスポーツへの行動意図	0.439	0.467	4.958	0.000 ***

第 5 章 考察

第 1 節 調査対象者の特性

本研究の調査における調査対象者の平均年齢が 31.8 歳であったが、上政頼(2012)による報告の 28.14 歳よりも高い平均年齢となった。その原因としては家族連れや学生の参加者が少なかったことが考えられる。本研究の調査期間はラフティングシーズン終盤の 10 月であったため、学校も仕事もあり家族旅行や学生旅行をしようという期間ではない。夏休み中やそれに近い期間に調査を行うと家族連れの子供や学生といった若い年齢の参加者が増え平均年齢が下がると考えられる。それを理由づける要因として、職業では約 7 割が会社員であったり、同伴者の 7 割が友人であったりすることからも、たまたま休みが取れた社会に出ている者同士で参加していることが推測できる。

交通手段においては自家用車使用率が 9 割を超えていた。これはカップクラブの所在地に関係があるように考えられる。みなかみ町に行くには東京から電車を乗り継ぐと、新幹線を使っても 3 時間弱かかる。新幹線を使用しない場合は 4 時間近くかかり、自家用車での所要時間 2 時間半に比べて時間がかかり過ぎてしまう。また事前連絡をすれば駅まで迎えにきてもらうことは可能であるが、高速道路を降りて 2 分程度でつける一方、駅からだと 10 分近くかかってしまう点も自家用車での参加が多い理由だと考えられる。

第 2 節 宿泊を伴う参加型スポーツツーリズムサービスクオリティ

宿泊を伴う PSTQ 仮説モデルを共分散構造分析したところ、基準値に満たなかったことから、部分的に取り出し必要に応じて重回帰分析、単

回帰分析を行なった。それらの結果を踏まえると「満足度」から「他の場所での再行動意図」への影響はあまりないと推測される。重回帰分析結果(表 7)を見ると「観光地クオリティ」の標準化係数が高く、また共分散構造分析のパス係数が高い「アクティビティクオリティ」の中でも「ガイドの説明」「ガイドの対応」の標準化係数が高い値となっている。筆者自身も現地での調査を行い参加者の声を聞いたが、特定のガイドに会うために来ている参加者が多くいた。これはラフティングにおけるガイドの重要性を述べた上政頼(2012)の報告とも一致する。そのため同じ町や特定のガイドに魅力を感じている参加者が多いのであり、満足度と他の場所でラフティングを行なうことにはあまり関係がないと考えられる。そこで「満足度」から「他の場所での再行動意図」に伸びるパスを除外したものを、宿泊を伴う PSTQ 分析結果として図 8 に示した。

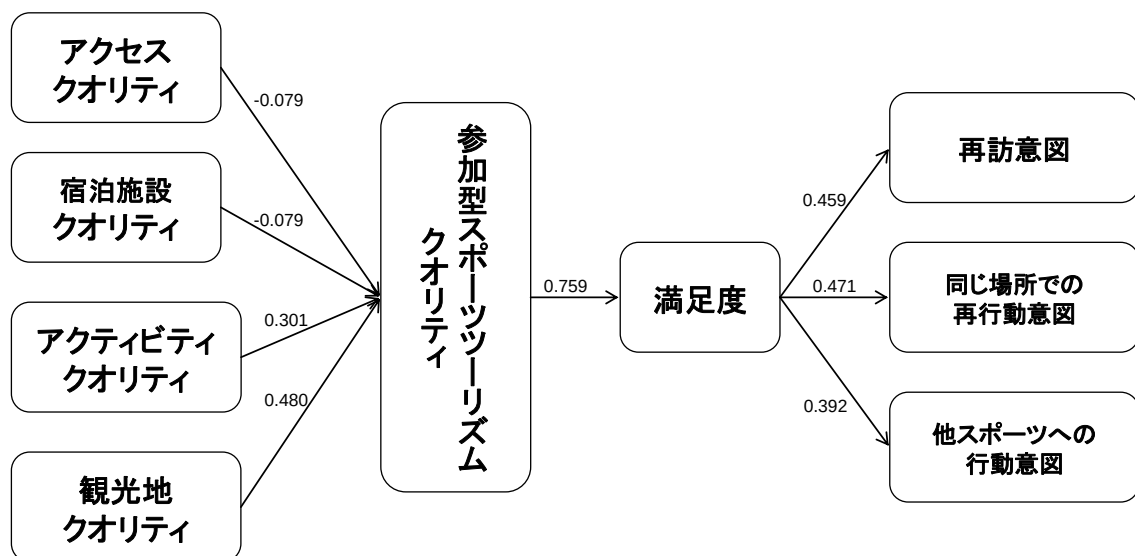


図 8 宿泊を伴う PSTQ 分析結果

第 3 節 宿泊を伴わない参加型スポーツツーリズムサービスクオリティ

宿泊を伴わない PSTQ 仮説モデルを共分散構造分析したところ、基準値に満たなかったことから、部分的に取り出し必要に応じて重回帰分析、

単回帰分析を行なった。それらの結果を踏まえると、宿泊を伴う PSTQ 仮説モデルと同様に、「満足度」から「他の場所での再行動意図」への関係性が認められなかった。原因としては、前節同様、同じ町や特定のガイドに魅力を感じている参加者が多いということが考えられる。共分散構造分析(図 7)や重回帰分析結果(表 9)の標準化係数の値からも、そのことが推測される。そこで宿泊を伴わないモデルにおいても、「満足度」から「他の場所での再行動意図」へのパスを除外したものを、宿泊を伴わない PSTQ 分析結果として図 9 に示した。

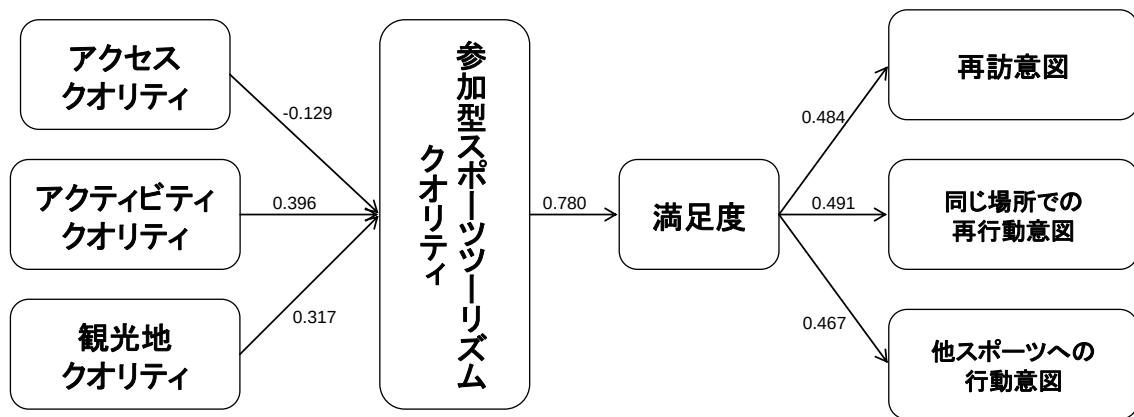


図 9 宿泊を伴わない PSTQ 分析結果

第 6 章 結論

本研究の目的は、①ラフティング体験プログラムにおける参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティ尺度を明らかにすること、②ラフティング体験プログラムにおける参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティが参加者に与える影響を明らかにすることであった。仮説モデルを構築、検証していくことでそれらを明らかにした。なお本研究では、本来回答できない可能性のある調査対象者(過去に一度もみなかみ町での宿泊を経験していない者)を含んでいたため、宿泊施設クオリティを含むモデルと含まないモデルの 2 通りの仮説モデルを検証した。

第 1 節 宿泊を伴う参加型スポーツツーリズムのまとめ

宿泊を含む PSTQ 仮説モデルでは、Shonk & Chelladurai(2009)の STQ モデルを基に修正を加え、「アクセスクオリティ」「宿泊施設クオリティ」「アクティビティクオリティ」「観光地クオリティ」の 4 つの尺度を設定した。また、参加者に与える影響としては、「再訪意図」に加え、「同じ場所での再行動意図」「他の場所での再行動意図」「他スポーツへの行動意図」を設定した。この仮説モデルを基に質問紙を作成し調査を行ない、調査結果を集計・分析した。共分散構造分析では適合度指標が基準値に満たなかったことから、部分的に取り出し、必要に応じて重回帰分析、単回帰分析を行なった。その結果、参加者に与える影響の「他の場所での再行動意図」以外、十分な説明力を得ることが出来た。以上のことから次のことがいえる。

① 宿泊を伴う参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティ尺度は「アクセスクオリティ」「宿泊施設クオリティ」「アクティビティクオリ

ティ」「観光地クオリティ」の 4 尺度である。

② 宿泊を伴う参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティは、参加者の「再訪意図」「同じ場所での再行動意図」「他スポーツへの行動意図」に影響を与える。

第 2 節 宿泊を伴わない参加型スポーツツーリズムのまとめ

宿泊を伴わない PSTQ 仮説モデルでは、宿泊を伴う PSTQ 仮説モデルから「宿泊施設クオリティ」を除外し、「アクセスクオリティ」「アクティビティクオリティ」「観光地クオリティ」の 3 尺度を設定した。参加者に与える影響は、宿泊を伴う PSTQ 仮説モデルと同様とした。分析を行なったところ、共分散構造分析では適合度指標が基準値に満たなかったことから、部分的に取り出し、必要に応じて重回帰分析、単回帰分析を行なった。その結果、参加者に与える影響の「他の場所での再行動意図」以外、十分な説明力を得ることが出来た。以上のことから次のことがいえる。

① 宿泊を伴わない参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティ尺度は「アクセスクオリティ」「アクティビティクオリティ」「観光地クオリティ」の 3 尺度である。

② 宿泊を伴わない参加型スポーツツーリズムのサービスクオリティは、参加者の「再訪意図」「同じ場所での再行動意図」「他スポーツへの行動意図」に影響を与える。

第 3 節 実践的示唆

本研究の結果から、「アクティビティクオリティ」「観光地クオリティ」が「PSTQ」に大きな影響を与えていることが示唆された。中でも「ア

クティビティクオリティ」では、ガイドに関する項目に強い影響力が認められていた。そこでガイドの質を高めることが今後のラフティングにおける参加型スポーツツーリズムを発展させていくと考えられる。現在でもガイド技術に関する講習などは行なわれているが、技術があるということを前提に顧客への対応方法を高めていく必要がある。ガイドそれぞれのキャラクターを生かした参加者との共同生産をすることによってラフティングの質が高まると推測される。

そして「再訪意図」や「同じ場所での再行動意図」のみならず「他スポーツへの行動意図」への影響が認められたことから、ラフティング以外のスポーツへの誘導に力を入れていくことが望まれる。本研究の調査を行なったカップクラブでは、ラフティングの他にシャワークライミング、ハイドロスピードのツアーを行なっている。カップクラブツアー参加者の多くはラフティングであったが、そういったラフティング参加者を新たなアウトドアスポーツに繋げていく努力が必要である。またそれらを安全に楽しませることのできるガイドの育成も必要になってくる。

第 4 節 本研究の限界と今後の展望

本研究は事例研究であり、結果の解釈は限定的に行なわなければならない。国内におけるラフティングの盛んな地域として、北海道のニセコや四国の吉野川など、関東圏内以外の地域にも存在している。本研究ではそれらの地域を同時に取り上げることが難しく、研究の限界といわざるを得ない。また春先の水量が多いシーズン、夏休みシーズン、シーズン終盤によって参加者層が異なることが予測される。それらのことから、今後は各シーズンに地域を拡大して調査を行う必要があると考えられる。

また本研究におけるモデルの妥当性と信頼性は回帰分析からは許容さ

れるものであったが、サービスクオリティ尺度の予備調査を行えばさらに適合度の高いモデルになったのではないかと考えられる。さらにみなかみ町以外での調査を加えれば一般化した尺度を得ることができたのではないだろうか。そこで今後の更なる研究の積み重ねにより、より一般化されたモデルの構築が期待される。

引用・参考文献

(50 音順)

- ・ David J. Shonk and Packianathan Chelladurai : Model of service quality in event sport tourism : development of a scale, International Journal of Sport Management and Marketing, Vol.6, No.3, pp.292-307, 2009.
- ・ David J. Shonk and Packianathan Chelladurai : Service Quality, Satisfaction, and Intent to Return in Event Sport Tourism, Journal of Sport Management, Vol.22, pp.587-602, 2008
- ・ Francois A. Carrillat, Fernando Jaramillo, Jay P. Mulki : The calidity of the SERVQUAL and SERVPERF scale : A meta-analytic view of 17 years of research across five continents, International Journal of Service Industry Management, Vol.18, No.5, pp.472-490, 2007.
- ・ Hall, C.M.: Adventure, Sport and health tourism” In: Weiler, B. and Hall, C.M. (Eds) Special Interest tourism. Belhaven Press: London. 1992. p.142
- ・ J. Joseph Cronin, Jr. and Steven A. Taylor : SERVPERF versus SERVQUAL : Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality, The Journal of Marketing, Vol.58, No.1, pp.125-131, 1994.
- ・ Parasuraman, A., Zeithami, V.A. and Berry, L. : SERVQUAL : amultiple-item scale for measuring consumer perception of service quality, Journal of Retailing, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.

- ・ IT 情報マネジメント : <http://www.atmarkit.co.jp/im/>, 2013 年 1 月 9 日閲覧
- ・ 蒲生智哉 : サービス・マネジメントに関する先行研究の整理ーその研究の発展と主要な諸説の理解ー, 立命館経営学, 第 47 巻, 第 2 号, pp.109-125, 2008
- ・ 上政頼 : 動機づけ要因によるアドベンチャーツーリストの類型化〜みなかみ町におけるラフティング参加者に着目して〜, 早稲田大学大学院スポーツ科学研究科修士論文, 2012
- ・ 観光庁 : スポーツツーリズム推進基本方針, 2011
- ・ 工藤・野川 : スポーツツーリズムにおける研究枠組みに関する研究, 順天堂大学スポーツ健康科学研究, 第 6 号, p.185, 2002
- ・ 財団法人社会経済生産性本部 : レジャー白書 2006, 2006
- ・ 佐藤由希奈・間野義之 : bj リーグにおけるブースタークラブ会員の継続意図に影響を与える要因ーブースタークラブのサービスクオリティに着目してー, スポーツ産業学研究, 第 20 巻, 第 2 号, pp.231-242, 2010.
- ・ 社団法人日本スポーツツーリズム推進機構 (JSTA) HP : <http://sporttourism.or.jp/>, 2013 年 1 月 9 日閲覧
- ・ 社団法人日本ラフティング協 HP : <http://www.rafting.or.jp/>, 2013 年 1 月 9 日閲覧
- ・ 社団法人北海道観光推進機構 : 北海道アウトドアガイド資格制度, 2008
- ・ 中部圏社会経済研究所 : 「観光品質基準」に関する調査研究報告書, 2012
- ・ 原田宗彦編著 : スポーツ産業論 第 4 版, 杏林書店 : 2007

・ 原田宗彦・木村和彦編著：スポーツ・ヘルスツーリズム，大修館書店，
2009

・ 日本経済新聞：アウトドアでみなかみ再生－ラフティング年間 4 万人来客－，2006 年 6 月 10 日掲載

・ 日本経済新聞：野外レジャー誘客強化－ラフティング、カヌー…－，
2010 年 7 月 1 日掲載

・ 間野義之・庄子博人：指定管理者制度導入によるスタジアムのサービス・クオリティの変化－A スタジアムの観戦者を対象とした事例研究－，
スポーツ産業学研究，第 20 巻，第 1 号，pp.73-79，2010.

・ 山崎利夫・長積仁：商業スポーツ施設のサービス・クオリティ評価に関する研究，鹿屋体育大学学術研究紀要，第 11 巻，pp.147-158，1994.