

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 ーみなかみ町におけるラフティングを事例にー

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

【序論】

近年、日本においてスポーツツーリズムに対する注目が高まっている。2012年には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。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。

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、再購入率に係る」（蒲生・2008）と言われているように、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。

【先行研究の検討】

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、上政頼（2012）は、単発型の参加者がリピーターになるための要素としてガイドの重要性を述べている。

スポーツツーリズムの研究において、工藤（2002）よれば、「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。

サービスクオリティ研究ではこれまで多くのモデルが開発されてきた。代表的なものとして SERVQUAL や SERVPERF が挙げられ、ともに業種によって尺度を変更する必要があることが指摘されている（Francois・2007）。スポーツ分野においてもサービスクオリティ研究は多く行なわれているが、その多くが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。スポーツツーリズムにおけるサービスクオリティ研究は Shonk & Chelladurai（2009）が行なっている。「アクセス」「開催地の魅力」「イベント」の3要素で構成されることを述べている。しかしスポーツイベントを事例に研究を行なったため、ある程度スポーツツーリズムサービスクオリティ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を述べている（Shonk & Chelladurai・2009）。

【研究方法】

本研究では、Shonk & Chelladurai（2009）を基に作成した仮説モデルを検証していくことで、研究目的を明らかにしていく。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。次いで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「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尺度から構成されると仮説を立てた。また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。しかし本研究では調査対象者の中に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。図1に研究の枠組みを示す。

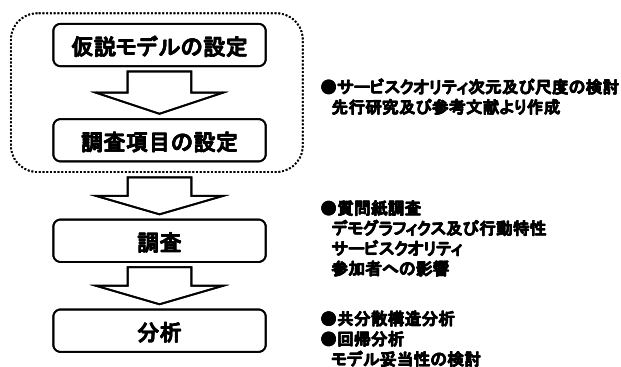


図1 研究枠組み

調査は、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%）。

【結果及び考察】

調査対象のデモグラフィクスとしては、性別において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。居住地としては交通の便が良い地域が多く、職業は会社員が一番多かった。行動特性は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、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。

次いで仮説モデルの検証を行なった。

宿泊を伴うモデルにおいて共分散構造分析を行なったが、適合度指標を満たすことはできなかった。しかし標準化係数に無視できない値が含まれていたため、モデルを部分的に取り出し、必要に応じて重回帰分析、単回帰分析を試みた。その結果、「満足度」から「他の場所での再行動意図」以外には有意性が認められ、重回帰分析の決定係数 R^2 および単回帰分析の重相関係数 R は十分な値を得ていた。そこで、「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。

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。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。

【結論】

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の仕方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。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。