

審査の結果の要旨

氏名 晁 丁 丁

持続可能な観光産業を確立するためには、旅行者の観光体験を促進しつつ観光資源開発を行うことが課題であり、そのためには、旅行者行動を理解した上で観光商品や観光資源を開発することが必要である。本論文は、観光サービスにおける旅行者満足におけるフレーム効果とバイアスを論じたものである。

第1章は序論であり、導入として研究の背景と本論文で扱う課題を述べている。まず、観光における旅行者満足に関する従来研究が主に短期の満足度評価に基づいて展開されているのに対して、長期の満足度評価を含む総合的な研究が不足していることを指摘している。さらに、従来の旅行者満足の研究は一般消費財に対する顧客満足の研究の転用として行われ、主に質問紙に頼ったものが多く、旅行体験の中での情緒的な旅行者の反応を捉えきれていなかった。そこで、本研究では仮想空間における参加型シミュレーションを活用した実験的手法を開発し、人工的ではあるがより現実に近い状況を用いて旅行者満足を評価することを提案している。この手法を用い、旅行体験に対する満足度評価に与えるフレーム効果とバイアスの影響を解明する。これにより、旅行者行動についての理解を深め、観光サービスの改善に資する知見を獲得することを目的としている。

第2章では本研究の理論的な基礎が述べられている。まず、旅行者満足に関する2段階モデルが導入される。まず旅行者の短期の満足度評価において、旅行者が期待に基づいて旅行先を選択する期待レベルと、実際の旅行体験に基づいて旅行先を評価する体験レベルとで構成される。短期の満足度評価において、直前に訪れた旅行先が評価のフレームを形成し、現在訪問中の旅行先の評価に影響を与える。つぎに、旅行体験の直接的印象が定着し、長期の満足に転化する段階が続く。本研究では、この短期と長期の満足度評価段階の両方を考慮するとともに、短期的満足を期待レベルと体験レベルに分けて考えている。

つぎに、第3章では本研究で採用した実験手法が説明される。フレーム効果が旅行者満足にどのように影響するのかについて知見を得るため、参加型シミュレーションを用いた実験が行われた。この実験は、仮想空間で被験者に仮想的観光体験をしてもらい、主観評価によって顧客満足を評価するものである。

実験には **OpenSimulator** という仮想 3D 環境構築プラットフォームを用い、属性の異なるいくつかの観光地を組合せたツアーシナリオを被験者に提示し、リッカートスケールと支払い意思額を用いて旅行者満足が測定された。また、短期的満足と長期的満足との関係を調べる上で、観光地に対する理解という指標を媒介変数として考慮された。

第 4 章は実験結果が述べられており、旅行先のタイプ変化に関するバイアスと、質変化に関するバイアスの両者が観測されたとしている。すなわち、同じ旅行先を訪問しても、直前に訪問した旅行先と異なるタイプだった場合の方が同様なタイプだった場合に比べて高い満足度を示した。そして、期待レベルでのバイアスよりも体験レベルでのバイアスの方が一般的に明確であった。また、支払い意思額を指標とし、与える旅行シナリオ中のアトラクションの複雑さを変えて比較する実験を行った場合でも、質変化に関する強いバイアスが観測されている。また、長期の旅行者満足は短期の旅行者満足の間には必ずしも強い相関は見られないが、短期の旅行先の理解とは強い相関が見られた。

第 5 章では、実験で得られた知見の経験的データを用いた検証が行われる。日本を訪れた外国人観光客に対する観光庁のアンケート調査から、2010 年 4 月から 2011 年 9 月までに国内テーマパークを訪れた観光客のデータを抽出し、フレーム効果の有無が検証された。その結果、実験結果と同様のタイプ変化に関するバイアスと、質変化に関するバイアスが観察されたとしている。

第 6 章は結論である。旅行先のタイプ変化に関するバイアスと質変化に関するバイアスは、短期的な旅行者満足に大きな影響を与える。また、質変化に関するバイアスは、支払い意思額にも大きく影響することがわかった。さらに、短期的な旅行者満足と長期的な旅行者満足との関係についても、一定の知見が得られた。

以上より、旅行者体験に対する満足度評価に与えるフレーム効果とバイアスの影響を解明し、旅行者満足についての理解を深め、観光サービスの改善に資する知見を獲得した。

よって本論文は博士（工学）の学位請求論文として合格と認められる。