

# 思い出に残る観光経験 -ガイドの有無と自発性による影響-

## Memorable Tourism Experience -The influence of tour guides and spontaneity -

五十嵐 鮎 夏 \*・直井 岳 人 \*\*

Ayuna Igarashi

Taketo Naoi

### 摘 要

本研究では、経験時のツアーガイドの有無、及びその経験の自発性の程度が思い出に残る観光（Memorable Tourism Experience [MTE]）の評価に与える影響を明らかにすることを目的とし、日本人大学生・大学院生 194 名を対象とした Web 質問票調査を実施した。その結果、行動意図に対し、「制限のない楽しみ」及び「意味や学び」ができたという MTE の評価が正の、「新奇性のある経験」及び「地元の人や文化とのふれあい」ができたという MTE の評価が負の影響を持つことが示された。また、ガイドなし観光において自発性の高い観光経験が制限のない楽しみの経験を促進し、行動意図を強めることが示された。

### I. はじめに

観光者にとって思い出は、彼らの再訪に影響を与える重要な情報源だとされる（Lehto et al. 2004）。観光者による、自分がどのような「思い出に残る観光経験」（memorable tourism experience）（以下、「MTE」）ができたかという評価（以下、「MTE の評価」）に関しては、Kim（2009）による MTE を測定する尺度（Memorable Tourism Experience Scale）（以下「MTES」）の開発を行った研究、Kim（2009）の MTES を異なる観光者層や観光地に適応する研究（Kim 2017; Kim & Ritchie 2014）や、MTES で測定した MTE の評価が訪問意向（Kim et al. 2010）や主観的幸福感（Sthapit & Coudounaris 2018）等の従属変数に与える影響を検証した研究が見られる。

MTE に関する先行研究の多くは、観光経験の性質の違いを横断した、全体傾向を明らかにしようとするものである。しかし、個々の観光経験は個別性を帯びる可能性が低いと考えられ、そのような観光経験の違いによって、経験が MTE かどうかの評価にも違いがあることが予想される。このような違いを明らかにすることは、特に、多くが同様の経験をするとは限らない、個人観光者の訪問促進を目指す場合に非常に重要だと考えられる。しかし、観光経験の性質の違いと、その経験が MTE かどうかという評価の関係を明らかにする研究は筆者の管見の限り見当たらない。

本研究は、観光経験の形態的な違いである「経験時のツアーガイドの有無」と、観光経験の質的な違いである「その経験の自発性の高低の程度」が、MTE の評価に与える影響を明らかにすること、また、MTE の評価と「同様の観光経験を再度したいか」という行動意向（以下、「行動意向」）との関係を確認することで、どのような観光経験が MTE の評価を通じて行動意向を促しうるかを明らかにすることを目的とする。

### II. 先行研究

ここでは、MTE に関する先行研究を概観する。

#### 2.1 MTES の開発

観光研究における MTES の開発は、Kim（2009）によって試みられている。Kim（2009）は旅行や余暇の際の経験に関する先行研究のレビューを基にした 38 項目、予備調査で得た記述回答から抽出した 46 項目を観光経験に詳しい 3 人の専門家に精査してもらい、修正を経て、計 85 の MTES の項目を用意した。次に Kim（2009）は、米大学生にこれら 85 項目に関する尺度評定を求める質問票調査を実施し、評定値を基に探索的因子分析及び確認的因子分析を行い、「快楽」、「新奇性」、「地元の文化」、「リフレッシュ」、「意味」、「関与」、「知識」の 7 次元 24 項目から成る MTES を開発した。

その後 Kim et al.（2012）は、大学生 511 名に MTES 7 次元 24 項目の尺度評定を求め、無作為抽出により 200 名のサンプル 2 群を抽出し、各サンプルにおいて確認的因子分析をおこなった結果、これらが思い出に

\*首都大学東京都市環境学部自然・文化ツーリズムコース  
2018 年度卒業生 〒192-0397 東京都八王子市南大沢 1-1  
(9 号館) e-mail ayu510a@icloud.com

\*\*東京都立大学大学院都市環境科学研究科観光科学域  
〒192-0397 東京都八王子市南大沢 1-1 (9 号館)  
e-mail naoi-taketo@tmu.ac.jp

残る観光経験を測る適切な尺度であることを示唆した。更に、Kim と Ritchie (2014) は台湾の観光客をサンプルとした同様の MTES の妥当性と信頼性の検証を行い、異文化圏においても 7 次元 24 項目が MTES として適切であることを示した。

以下に、MTES の 7 次元の概要を説明する。「快樂」は人々が観光や余暇において求める楽しい経験を意味する。「新奇性」は、観光者にとっての、自分の生活圏にはない新しい経験を表し、「地元の文化」は、地元の文化を経験することを表す。「リフレッシュ」はくつろぎ・リラクゼーションを意味し、「意味」は観光者自身のニーズや願望を満たす、独特で意味のある観光経験を意味する。関与は、刺激又は状況によって誘発される、製品や活動に対する観察不可能な動機・覚醒・興味の状態は関与と定義される (Havitz & Dimanche 1997)。「関与」の次元はそのような関与の高い観光経験を表す。「知識」は知識の獲得をする経験を表す。

これらの MTES の 7 次元 24 項目を基に、Kim と Ritchie (2014) は、同じような行動を繰り返す「再実行」、同じような観光地を訪れる「再訪」、他人にその観光経験について話す「口コミ」の 3 つを「行動意図」を尋ねる項目とし、MTES の 7 次元 24 項目を 1 つの潜在変数が説明し、その潜在変数が行動意図に影響を与えるという関係モデル (図 1) を構築した。

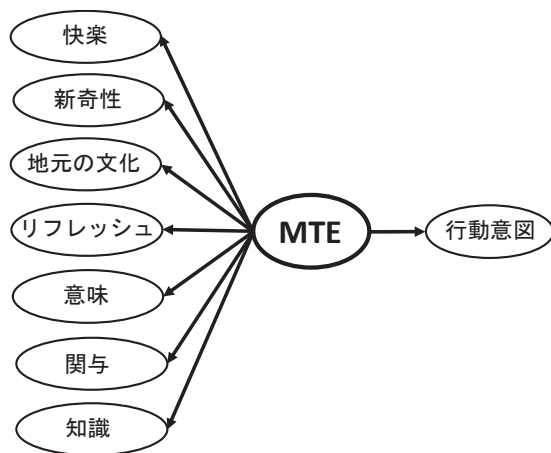


図 1 Kim と Ritchie. (2014) の MTE モデル (筆者が和訳)

観光研究では前述の Kim (2009) が開発した MTES が特に広く援用されている。また、MTE と行動意図との関係モデルとして広く援用されているのが前述の Kim と Ritchie (2014) のモデルである。10 次元 34 項目からなる新たな MTES を開発した Lalith (2015) らの研究はあるが、MTES の 7 次元 24 項目に「不快感」という 1 次元 3 項目を追加して MTE のネガティブ面

を捉えることを試みた Sthapit (2013) の研究のように、MTES の 7 次元 24 項目に基づいた研究が散見される。

## 2.2 ガイドの有無と自発性の MTE への影響

MTES を用いた先行研究には、場所や時間等の観光経験の要因 (Kim, 2009; Kim et al., 2012) や観光者の経験の種別を特定せず (Lalith, 2015; Kim, 2017; Kim & Ritchie 2014; Sthapit, 2013; Sthapit & Coudounaris 2018) 全体傾向の解明を目指したものが多い (表 1 参照)。

表 1 MTES を用いた先行研究の概要

年	著者	サンプル	経験の場所
2009	Kim	大学生	限定なし
2010	Kim et al.	大学生	限定なし
2012	Kim et al.	大学生	限定なし
2013	Sthapit	観光者	ロバニエミ
2014	Kim & Ritchie	観光者	限定なし
2015	Lalith	観光者	オーストラリア
2017	Kim	観光者	台湾
2018	Sthapit & Coudounaris	観光者	ロバニエミ

ただ、観光を「時間や場所の制約の少ない人と場所の自由裁量的な相互関係」(Walmsley & Jenkins 1993) だと捉えると、個々の観光経験が個別性を帯びる可能性が高く、それにより MTE の評価にも違いがあることが予想される。本研究では、観光経験の形態的な違いである「経験時のツアーガイドの有無」及び観光経験の質的な違いである「その経験の自発性の高低の程度」に焦点を当て、それによってタイプ分けした回答間で MTES の評定値の差があるかを検証する。

ガイドの MTE の評価への影響に関して、Lalith (2015) はオーストラリアの旅行者を対象とした探索的インタビューの結果、MTE の 1 要素として「地元ガイドのパフォーマンスの高さ」を挙げた。また、Zatori et al. (2018) はガイドつき観光における経験関与に着目した研究を行った。経験関与とは、「製品や活動に対する観察不可能な動機・覚醒・興味の状態」(Havitz & Dimanche 1997) という関与の定義を基に、Zatori et al. (2018) が「与えられた経験に対するリアルタイムな関与」と定義した概念である。彼らは経験関与を測る 4 次元を想定した尺度を用い、経験関与が観光者にとっての記憶及び経験の真正性と関係があることを実証している。この研究は MTE に関するものではなく、経験関与はツアー

中の経験に絞られるという意味で MTE の評価の関与と同じではないが、「観察不可能な動機・覚醒・興味の状態」という点で類似している。以上から、ガイドの参加への有無が MTE の評価、特に関与に影響を与える可能性が示唆される。また、ガイドの有無は観察が比較的容易で、マネジメントの観点からは分かり易い指標となる。しかし、ガイドの有無が MTE の評価に与える影響を実証した研究は見当たらない。

自発性については、Zatori et al. (2018) は、自身の研究で対象としているツアーは、程度の違いはあれ、ツアー提供者が個々の消費者のニーズを考慮してツアーのルートや内容を決めるという意味でのカスタマイゼーションが特徴的だと述べ、そのようなツアーは自発的な要素を持っていると述べている。また、やや散漫な印象はあるが、彼らの議論からは、ツアー参加者のニーズに合わせたツアーはカスタマイズされており、そのようなツアーは自発的で経験関与を高めるという想定がされていることが伺える。つまり、自発的な観光経験は MTE の関与の側面を高めるという評価がされやすいという想定をすることは可能だと思われる。このような自発性の高低は観察が難しいが、広い観光経験に適用でき、経験間の比較が容易な指標である。ただ、観光経験の自発性と MTE の評価の関係についても実証研究は見当たらない。

### Ⅲ. 本研究の想定

本研究で検証するのは以下の2点である：

- ①MTE の評価が行動意図に及ぼす影響
- ②「ガイドの有無」「経験もつ自発性の高低」による観光経験の場合分けが MTE の評価に及ぼす影響

①では、②の前提となる要因間の関係を確認することを目的としている。ここでは、回答者が「MTE」として挙げた経験と同様の経験をもう一度したいか、他者に推奨したいかを測定するための項目を用意し、それにより測定された心理傾向を「行動意図」とした。

②に関しては、観光経験の差異が MTE の評価に及ぼす影響を明らかにした先行研究は見当たらず、この目的の達成は本研究の独自性に繋がる。ここでは、前述の Zatori et al. (2018) より、観光経験時のガイドの有無と経験の自発性が MTES の評価次元の1つである関与に影響を及ぼす可能性を想定している。しかし、MTE の関与と Zatori et al. (2018) における経験関与が同一ではないこと、Zatori et al. (2018) ではガイドなし観光における経験関与の記憶に対する影響は明らかになっていないことから、この想定を仮説だと言い切る

のは困難である。更に経験の自発性と MTE の評価の関係に関しても、先行研究の別々の議論をつなぎ合わせた結果の想定であり、これも仮説だとまで言い切るのは難しい。そこで、本研究では「ガイドの有無」及び「経験の自発性」が MTE の評価次元に影響を与える可能性があるという想定をしながら、そのような影響に関しては、有無を探索的に検証することとする。

### Ⅳ. 研究方法

本研究では Google フォームを使用した Web 質問票調査を実施した。調査では、被験者の観光経験の多様性のある程度統制するため、本研究の調査対象者は日本国籍をもち、現在日本に在住する大学生又は大学院生とした。質問票の配布及びデータ収集には、LINE 及び Twitter を使用したスノーボールサンプリングを採用した。また、4校の大学の講義で質問票の URL を配布し、回答と散布を依頼した。回答期間は 2018 年 11 月 22 日から同年 12 月 5 日の 2 週間とした。

質問票は、主に以下の箇所で構成された：

- ①スクリーニングのための項目
- ②最も思い出に残る観光経験について
- ③MTES 24 項目
- ④行動意図を測る 3 項目
- ⑤実際の行動の有無に関する 3 項目
- ⑥回答者についての項目

①では、回答時点の、回答者の「国籍」、「居住国と地域」、「通っていた大学名（任意）」、「回答者が大学生あるいは大学院生か」を尋ねた。

②では、回答する観光経験の「場所」、「時期」、「同行者」、「ガイドの有無」、「旅行日数」、「旅行目的（『観光』、『学校の修学旅行や実習』、『留学』、『帰省、親戚の家に訪問』、『その他』より選択）」、「観光経験の種類（『街や建物、名所などの散策』、『自然体験』、『美術鑑賞』、『ものづくり体験』、『学習』、『飲食』、『その他』より選択）」を尋ねた。また、観光経験の自発性の程度について、1=全く自発的ではなかった から 4=非常に自発的であった の 4 段階尺度 1 つ上で評定を依頼した。4 段階としたのは、後の分析で自発性の高い群と低い群に分けることを容易にするためである。また、挙げた観光経験が思い出に残るものとなった要因について、任意での自由記述を求めた。

③④については、MTE の評価を測る尺度 24 項目には Kim と Ritchie (2014) の項目、行動意図 3 項目には Kim と Ritchie (2014) の「再実行」、「再訪」、また「口コミ」の文言を「～しようと思いましたか」を「～



しましたか」に置き換えたものを使用した。これらの項目は、筆者自身が英語から日本語に翻訳したものと、翻訳会社(カクタス・コミュニケーションズ株式会社)に依頼して得た日本語訳の両者を照らし合わせ、意味が成立し適切な質問になるよう作成した。MTES の評価 24 項目を表 2 に示す。なお、表 2 に示す「次元」は、各項目が Kim (2009) の MTE の評価の 7 次元のどれに当たると想定されたかを示している。行動意図 3 項目は、「その観光経験後 1 年以内に、その観光経験をした 場所を訪れようと思いましたか」、「その観光経験後 1 年以内に、その観光経験と同じような観光活動をしようと思いましたか」、「その観光経験をした場所を、他人に勧めようと思いましたか」の 3 つである。各項目の評定は、1=全くあてはまらない から 7=非常によくあてはまる の 7 段階尺度上で求めた。

⑤では、「その観光経験後 1 年以内に、その観光経験をした場所を訪れましたか」、「その観光経験後 1 年以内に、その観光経験と同じような観光活動をしましたか」、「その観光経験をした場所を、他人に勧めましたか」のそれぞれに対し、「はい」、「いいえ」、「覚えていない・わからない」の内 1 つを選択するよう求めた。また、在学中の旅行回数を尋ねた。

⑥では、性別、学年、年齢について尋ねた。

## V. 分析結果

以下に分析結果を示す。

### 5.1 質問票回収結果

207 件の回答を得たが、スクリーニングの結果、有効回答数は 194 となった。

### 5.2 有効回答者の属性

ここでは紙面の都合上、回答者の属性の概要を示す。

回答者が通う大学・大学院は首都大学東京（現東京都立大学）が 59 名（30.3%）、他大学が 135 名（69.6%）であった。学年は、学部 4 年生が 83 名（42.8%）と最も多く、続いて、学部 1 年生が 45 名（23.2%）、学部 3 年生が 39 名（20.1%）であった。年齢は 22 歳が 66 名（34.0%）で最多で、21 歳が 46 名（23.7%）、19 歳が 29 名（14.9%）で続いた。

性別については男性が 75 名（38.7%）、女性が 119 名（61.3%）であり、女性の方がやや多くなった。

旅行回数については、0 回が 14 名（7.2%）、1~3 回が 58 名（29.9%）、4~6 回が 54 名（27.8%）、7~9 回が

表 2 MTES (24 項目)

次元	項目
快楽 1	新しい経験をするにうきうきした
快楽 2	この観光経験中の活動に夢中になった
快楽 3	この観光経験を本当に楽しんだ
快楽 4	この観光経験にわくわくした
新奇性 1	一生に一度の経験だった
新奇性 2	他に類を見ない経験だった
新奇性 3	以前の旅行中の観光経験とはかなり違っていた
新奇性 4	新しいことを経験した。
地元の文化 1	現地の人々に非常に良い印象をもった。
地元の文化 2	目的地で現地の文化に密に触れる経験をした
地元の文化 3	目的地の現地の人々はとても親切だった
リフレッシュ 1	解放感に満ちていた
リフレッシュ 2	自由を楽しんだ
リフレッシュ 3	新鮮だった
リフレッシュ 4	この観光経験で生き返ったような気がした
意味 1	この観光経験中に有意義なことを行った
意味 2	この観光経験中に大切なことを行った
意味 3	この観光経験から自分自身について何かを学んだ
関与 1	本当に行きたかった場所を訪れた。
関与 2	本当にやりたかった活動を楽しんだ。
関与 3	この観光経験の中心的な活動に興味があった
知識 1	探索的な経験だった
知識 2	この経験から知識や情報を得た
知識 3	新しい文化を経験した

26 名（13.4%）、10~12 回が 17 名（8.8%）、それ以上が 22 名（11.3%）、わからないが 3 名（1.5%）であった。

以上のように、回答者には学部 4 年生が多く、1、3 年生も一定数おり、在学中に旅行をしている人が多い。大学 3、4 年生は入学時から年月が経っており、旅行をする機会があっただろうことが背景として考えられる。

### 5.3 有効回答者が答えた MTE の概要

ここでは有効回答中の MTE の一部の概要を示す。観光経験をした場所は、最多が沖縄県・九州地方で 38 名（19.6%）、次いで北海道・東北地方、近畿地方、アジア（日本を除く）の 3 地域が各 26 名（13.4%）であ

った。また、国内が約6割、海外が約4割であった。旅行の目的は観光127名(65.5%)、学校の修学旅行や実習39名(20.1%)の順で合わせて8割を超えた。観光経験の種類としては最多が街や建物、名所などの散策91名(46.9%)であり、続く自然体験52名(26.8%)と合わせて全体の3分の4強であった。経験した年は、2018年が53名(27.3%)、2017年が45名(23.2%)、2016年が37名(19.1%)であり、3年のうちの観光経験を回答した人が約7割であった。旅行日数は日帰りが8名(4.1%)、最多が3日で48名(24.7%)、続いて4日が43名(22.2%)と、宿泊旅行が大半であった。同行者については複数回答で、最も多いのは友人・知人104名(53.6%)で、続いて、家族・親戚が50名(25.8%)、同行者なしが20名(10.3%)であった。自発性の高低の程度で最も多かった回答は4の89名(45.6%)で全体の約半数で、3は57名(29.2%)、2は27名(13.8%)、1は21名(10.8%)であった。

以上から、回答者が挙げたMTEに関しては特定の場所への集中は見られず、比較的最近の経験が想起されたと考えられる。また、同行者を伴った経験が大多数で、「街や建物、名所などの散策」を目的として挙げた人が半数近かったことが特徴的であった。

ガイドの有無に関しては、ガイドなし観光経験に回答が偏る結果となったが、ガイド有の回答者の人数も50名近くで回答者全体の約4分の1を占めたため、ガイドの有無間の比較は可能だと考えられる。

また、自発性に関する結果は、MTEが自発性と正の関係を持つという本研究の想定を表していると思われる。また、回答が評定値4(45.6%)に集中したことから、回答者間で相対的に「経験の自発性」の差異を比較することが適切だと考えられ、分布を考えると、評定値4の回答者(45.6%)とそれ以外の回答者(54.5%)の比較が適切だと思われた。

#### 5.4 尺度評定値の記述統計

MTESの24項目と行動意図3項目、自発的程度の記述統計量について表3に示す。天井効果や床効果がみられる項目があるか確認するために、平均値と標準偏差の和と差を算出した。また、分布の歪みを確認するために、歪度と尖度を算出した。

MTESと行動意図の尺度項目は7段階であり、平均値と標準偏差の和が7を超えると天井効果、平均値と標準偏差の差が1を下回ると床効果があると判断した。その結果MTEの評価を測るスケール24項目のうち、快樂1「新しい経験をするにうきうきした」、快樂

表3 尺度評定地の記述統計

次元	平均 値(M)	標準 偏差 (SD)	M +SD	M -SD	歪度	尖度
快樂1	5.443	1.603	<b>7.046</b>	3.840	-.667	-.622
快樂2	5.268	1.622	6.890	3.646	-.545	-.707
快樂3	5.804	1.483	<b>7.287</b>	4.321	-1.054	.160
快樂4	5.680	1.510	<b>7.190</b>	4.170	-.948	.063
新奇性1	4.526	1.972	6.498	2.554	-.147	-1.202
新奇性2	4.562	1.868	6.430	2.694	-.124	-1.188
新奇性3	4.814	1.865	6.679	2.949	-.400	-.962
新奇性4	5.175	1.716	6.891	3.459	-.549	-.796
地元の文化1	4.794	1.654	6.448	3.140	-.222	-.901
地元の文化2	4.758	1.832	6.590	2.926	-.393	-.959
地元の文化3	4.887	1.637	6.524	3.250	-.295	-.838
リフレッシュ1	5.191	1.670	6.861	3.521	-.542	-.841
リフレッシュ2	5.211	1.682	6.893	3.529	-.595	-.701
リフレッシュ3	5.546	1.537	<b>7.083</b>	4.009	-.737	-.619
リフレッシュ4	4.253	1.746	5.999	2.507	.014	-.916
意味1	5.216	1.562	6.778	3.654	-.489	-.681
意味2	4.778	1.663	6.441	3.115	-.141	-.966
意味3	4.387	1.775	6.162	2.612	-.056	-1.018
関与1	5.052	1.706	6.758	3.346	-.448	-.869
関与2	5.222	1.583	6.805	3.639	-.505	-.733
関与3	4.809	1.721	6.530	3.088	-.403	-.762
知識1	4.541	1.749	6.290	2.792	-.166	-1.018
知識2	4.773	1.719	6.492	3.054	-.435	-.755
知識3	4.820	1.717	6.537	3.103	-.431	-.649
意図1	3.139	1.895	5.034	1.244	.573	-.756
意図2	3.789	1.929	5.718	1.860	.159	-1.043
意図3	5.201	1.789	6.990	3.412	-.746	-.499
自発性	3.103	1.013	4.116	2.090	-.844	-.464

(注)「快樂1」から「知識3」は表2に、「意図1～3」は行動意図3項目、「自発性」は自発性を測定する1項目に対応。

3「この観光経験を本当に楽しんだ」、快樂4「この観光経験にわくわくした」、リフレッシュ3「新鮮だった」の4項目で天井効果がみられた(表3中の数値を太字にしている)。また、いずれの項目においても床効果はみられなかった。この結果、回答者が挙げたMTEの評価は「快樂的」に偏る傾向があるが、その他の次元に関

しては偏りがなかったことが分かる。

自発的程度に関する質問は4段階評価で尋ねているため、平均値と標準偏差の和が4を超えると天井効果、平均と標準偏差の差が1を下回ると床効果があると判断した結果、天井効果が確認された。つまり、回答者が挙げたMTEは、自発性の高い観光経験に偏っていることが分かる。これは、MTEが自発性と正の関係を持つという本研究の想定に合っていると思われる。

なお、歪度は絶対値が3未満、尖度は絶対値が10未満であれば正規分布に近いとされている(Kline, 1998)。表2の示す通り、これら全ての質問項目において基準値を超えた歪度や尖度は見当たらなかった。ただ、表2の評定値をデータとしたKolmogorov-Smirnovの正規性検定とShapiro-Wilkの検定を行ったところ、全て $p < .001$ となり、値が正規分布に従うという帰無仮説が棄却されたため、正規分布に従うとは言えない。

## 5.5 MTEの行動意向への影響

前述の通り、本研究ではMTEの評価、行動意向に関して、評定値が正規分布に従うとは言えず、サンプルサイズが194である。従って、変数(独立変数、媒介変数、従属変数)間の関係を、関係性の有意性、モデルに対するデータの適合度等の多面的な統計指標から検証できるが、データの正規分布を前提とし、少なくとも100、可能であれば200以上の標本数を必要(平井 2012)とする共分散構造分析においては統計的に意味のある結果が得られない恐れがある。そこで、本研究では、パラメータの10倍が適切なサンプルサイズの目安(Peduzzi et al. 1996)とされる重回帰分析を行う。本研究のサンプルサイズは194であり、サンプルサイズの観点からは、後述する4パラメータ $4 \times 10 = 40$ サンプルが適切と考えられる要因間の関係について重回帰分析を用いて検証するのは許容範囲だと考えられる。

ここでは、探索的因子分析で見いだされたMTE評価の次元因子(独立変数)が行動意図(従属変数)を説明する重回帰分析を行い、ガイドの特性の区分(「ガイドの有無」及び「経験の自発性の高低」)による因子得点への影響を独立したサンプルのt検定で検証した。以上の分析は先行研究のMTEの評価及び行動意図を含んだモデルに厳密には基づかず、統計的解析の厳密性にも限界はあるが、どのMTEの評価側面が行動意図に影響するかを確認する意味はあると思われる。

### 5.5.1 探索的因子分析の結果

MTESの24項目の共通因子を明らかにするため、

これらの項目の評定値をデータとした因子分析(主因子法、プロマックス回転)を行った。因子数の決定にあたり、固有値は1以上とした。なお、各項目のうち最も高い因子負荷量を示す負荷量の値が絶対値.4以上であれば許容される負荷量を示していると考えられる(Hair et al. 1992; Nunnally 1978)が、知識2「この経験から知識や情報得た」は、最も大きな因子負荷量が.360であったため、これを削除した23項目で再度同様の探索的因子分析を行った。結果を表4に示す。その他、KMOの値は.936であった。

第一因子はMTESの「リフレッシュ」、「関与」、「快楽」等複数の項目に関わる因子であり、「制限のない楽しみ」と名付けた。第二因子は「新奇性」の4項目のみから成り立つ因子で「新奇性」とした。第三因子は「地元の文化」3項目に「知識」1項目(知識3「新しい文化を経験した」)が加わった因子であり、「地元の人や文化とのふれあい」と名付けた。第四因子は「意味」、「関与」、「リフレッシュ」、「知識」の複数の次元が混合した因子であり、「意味や学び」と名付けた。次に抽出されたMTEの評価の4因子の信頼性分析を行った結果、クロンバック $\alpha$ の値は第一因子「制限のない楽しみ」が.948、第二因子「新奇性」は.895、第三因子「地元の人や文化とのふれあい」は.907、第4因子「意味や学び」は.904で、クロンバック $\alpha$ の値が.7を超えるるとよい信頼性を示す(Nunnally & Bernstein 1994)という指標によると、全ての因子において十分な信頼性があるといえる。因子得点間の相関は因子1-2, 1-3, 1-4, 2-3, 2-4間でそれぞれ.646, .626, .654, .588, .609, .618であり、後述する、これらの因子得点を独立変数として重回帰分析を行う上で重篤となる絶対値.8以上の値はなかった。

次に、行動意向3項目の共通因子を明らかにするため、これらの項目の評定値をデータとした因子分析(主因子法)を行った。因子数の決定にあたり、固有値は1以上とした。その結果1因子が抽出された(従って回転はかかっていない)。各項目の因子負荷量は意図1「その観光経験後1年以内に、その観光経験をした場所を訪れようとした」、意図2「その観光経験後1年以内に、その観光経験と同じような観光活動をしようとしたか」、意図3「その観光経験をした場所を、他人に勧めようとした」がそれぞれ.692, .766, .641で、固有値は1.978であり、「行動意向」と名付けた。KMOの値は.682であった。次に行動意向3項目の信頼性分析を行った結果、クロンバック $\alpha$ の値は.741とまずまずの値であった。



表4 MTE23 項目の因子分析結果

項目	因子1	因子2	因子3	因子4
リフレッシュ2	.947	-.301	-.026	.186
リフレッシュ1	.824	.110	.077	-.121
快樂3	.809	.281	-.016	-.172
関与2	.802	-.194	.188	.031
快樂4	.743	-.004	-.226	.361
快樂2	.688	.295	-.034	-.044
リフレッシュ3	.581	.179	.093	.116
関与1	.550	.375	.091	-.096
快樂1	.535	.027	-.072	.272
新奇性2	-.112	.935	-.094	.132
新奇性1	-.106	.810	.010	.094
新奇性3	.198	.637	-.021	.034
新奇性4	.188	.626	.182	-.069
地元の文化3	.113	-.058	.877	-.007
地元の文化2	.156	-.111	.874	.006
地元の文化1	-.160	.049	.841	.113
知識3	-.063	.181	.566	.145
意味2	-.051	.155	.132	.726
意味3	-.156	.210	.104	.663
関与3	.303	-.167	.010	.632
リフレッシュ4	.173	.061	.059	.607
意味1	.237	.056	.098	.538
知識1	.078	.351	-.058	.446
固有値	13.079	1.588	1.430	1.141

(注) 「快樂1」から「知識3」は表2に対応。

### 5.5.2 重回帰分析の結果

MTE の評価の4因子を独立変数、行動意図の因子得点とした重回帰分析（強制投入法）の結果は表5の通りである。多重共線性は  $VIF > 10$  で発生しているとされる（O'Brien 2007）が、 $VIF > 10$  の値は見られず、多重共線性が発生している可能性は低いと考えられる。

また Durbin-Watson 比の値は 1.793 で 2 に近く、残差はランダムな可能性が高い。更に残差をデータとした Kolmogorov-Smirnov の正規性検定と Shapiro-Wilk の検定を行ったところそれぞれ「統計量 = .004, 自由度 = .194,  $p = 200$  ( $\geq .005$ )」, 「統計量 = .992, 自由度 = .194,  $p = .343$  ( $\geq .005$ )」となり、残差には正規性があるという帰無仮説が棄却されなかった。

第1因子「制限のない楽しみ」は1%水準で、第4因子「意味や学び」は5%水準で正の有意な影響が、第2因子「新規性」は1%水準、第3因子「目的地の人や

表5 重回帰分析の結果

因子	非標準化		標準化	t 値	p	共線性の統計量	
	係数	標準誤差	β			許容度	VIF
1	.541	.087	.611	6.192	.000**	.388	2.578
2	-.253	.083	-.281	-3.039	.003**	.441	2.265
3	-.197	.082	-.219	-2.403	.017*	.455	2.199
4	.243	.089	.267	2.726	.007**	.393	2.543

(注) \* $p < 0.5$ , \*\* $p < 0.1$ ,  $R = .536$ ,  $R^2 = .287$ , 調整済み  $R^2 = .272$

因子1: 制限のない楽しみ, 因子2: 新奇性, 因子3: 目的地の人や文化とのふれあい, 因子4: 意味や学び

文化とのふれあい」は5%水準で負の有意な影響を行動意図に及ぼしていることがわかった。つまり、「制限のない楽しみ」や「意味や学び」という MTE の評価は再訪や再実行、口コミといった行動意図につながり、「新奇性」や「地元の人や文化とのふれあい」は行動意図を抑制すると考えられる。行動意図に対する決定係数調整済み  $R^2$  は .295 であり、全体の約 30% が独立変数によって説明されていると解釈できる。

### 5.5.3 t 検定の結果

観光経験の場合分け（「ガイドの有無」, 「経験の自発性の程度」）をし、群間の MTE の評価の差を明らかにするため、MTE の評価の4因子得点を変数とした独立したサンプルの t 検定を行った。

ガイドつき ( $n=47$ ) とガイドなし観光経験 ( $n=147$ ) に関する結果は表6の通りである。Levene の検定の結果、因子1, 3, 4は等分散性を仮定できたが（それぞれ  $F = .176, p = .675$ ;  $F = .005, p = .944$ ;  $F = .372, p = .543$ ）因子2「新奇性」は等分散性を仮定できなかった（ $F = 4.114, p = .044$ ）ため、Welch の t 検定を使用している。その結果、MTE の4因子のうち、第1因子「制限のない楽しみ」に5%水準で統計的に有意な差がみられた一方、その他3つの因子に関しては統計的に有意な差がみられなかった。

なお MTE の4因子をデータとした Kolmogorov-Smirnov の正規性検定と Shapiro-Wilk の検定を行ったところ、第4因子の前者の検定（統計量 = .057, 自由度 = .194,  $p = 200$  ( $\geq .005$ )) 以外では全て  $p < .001$  となり、値が正規分布に従うという帰無仮説が棄却されたため、正規分布に従うとは言えない。従って Mann-Whitney の U 検定も実施したが、同じく第1因子「制限のない楽しみ」のみに5%水準で統計的に有意な傾

表 6 ガイドの有無による t 検定の結果 (変数: MTE 因子)

因子	ガイド	平均値	t 値	自由度	p
1	あり	-.257	2.085	192	.038*
	なし	.082			
2	あり	.101	-.760	68.233	.408
	なし	-.032			
3	あり	.132	-1.080	192	.282
	なし	-.042			
4	あり	-.032	.272	192	.786
	なし	.011			

(注) 因子 1: 制限のない楽しみ, 因子 2: 新奇性, 因子 3: 目的地の人や文化とのふれあい, 因子 4: 意味や学び

向(第 1,2,3,4 因子それぞれ Mann-Whitney の  $U=2709$ , 3108, 3056, 3394, Wilcoxon の  $W=3837$ , 13986, 13934, 4522,  $Z=-2.225$ ,  $-1.034$ ,  $-1.189$ ,  $-1.181$ , 漸近有意確率 [両側] = .026, .301, .234, .857) がみられた。

次に, 観光経験の場合分けの基準を観光経験に対する自発性の高低の程度とした独立したサンプルの t 検定について説明をする。前述の通り, できるだけ均等に回答者を分けるため, 観光経験に対する自発性の程度を尋ねる 4 段階評価の質問項目において, 1 (全く自発的ではない) から 3 の値を回答した回答者 ( $n=105$ ) と 4 (非常に自発的であった) を回答した回答者 ( $n=89$ ) に分け, 前者を低群, 後者を高群として, MTE の評価の 4 因子得点を変数とした独立したサンプルの t 検定を行った。その結果を表 7 に示す。Levene の検定の結果, 因子 2, 3, 4 は等分散性を仮定できたが (それぞれ  $F=.021$ ,  $p=.884$ ;  $F=.375$ ,  $p=.541$ ;  $F=.751$ ,  $p=.387$ ) 因子 1 「制限のない楽しみ」は等分散性を仮定できなかった ( $F=4.940$ ,  $p=.027$ ) ため, Welch の t 検定を使用している。

その結果, MTE の評価の 3 因子「制限のない楽しみ」, 「新奇性」, 「意味や学び」に関して 1%水準, 「地元の人や文化とのふれあい」に関して 5%水準で有意な差がみられ, 自発性の高群の方が, より経験が MTE だと評価することが考えられる。また Mann-Whitney の U 検定も実施したが, 第 1, 2, 3, 4 因子とも 1%水準で統計的に有意な傾向 (各 Mann-Whitney の  $U=2709$ , 3277, 3640, 3086, Wilcoxon の  $W=8492$ , 8842, 9205, 8651,  $Z=-4.479$ ,  $-3.581$ ,  $-2.650$ ,  $-4.071$ , 漸近有意確率 [両側] = .000, .000, .008, .000) がみられた。

更にガイドつき観光経験 ( $n=47$ ) とガイドなし観光経験 ( $n=147$ ) による自発性の高低の程度の差を確認

表 7 自発性による t 検定の結果 (変数: MTE 因子)

因子	自発性	平均値	t 値	自由度	p
1	低群	-.265	-4.329	191.688	.000**
	高群	.313			
2	低群	-.221	-3.576	192	.000**
	高群	.261			
3	低群	-.150	-2.379	192	.018*
	高群	.177			
4	低群	-.247	-4.040	192	.000**
	高群	.289			

(注) 因子 1: 制限のない楽しみ, 因子 2: 新奇性, 因子 3: 目的地の人や文化とのふれあい, 因子 4: 意味や学び

するために, 自発性に関する尺度評定値を変数とした独立したサンプルの t 検定を行った。Levene 検定で 2 群の等分散性が仮定できなかった ( $F=16.458$ ,  $p=.000$ ) ため Welch の t 検定を用いた結果, 低群の平均値 1.34, 高群の平均値 1.50, t 値 = -1.923, 自由度 = 80.800,  $p=.580$  で 2 群間に有意な差はなかった。なお自発性の尺度評定値をデータとした Kolmogorov-Smirnov の正規性検定と Shapiro-Wilk の検定を行ったところ, 全ての  $p$  値が  $<.001$  となり, 値が正規分布に従うという帰無仮説が棄却された。そこで Mann-Whitney の U 検定を実施したが, やはり有意な傾向は見られなかった (それぞれ, Mann-Whitney の  $U=2993$ , Wilcoxon の  $W=4121$ ,  $Z=-1.473$ , 漸近有意確率 [両側] = .141)。

## VI. 考察

複数の先行研究で信頼性が検証された, MTE の評価を測る尺度の 7 次元と行動意図を含めたモデルは, 本研究においては検証されなかった。続く重回帰分析の結果, 「制限のない楽しみ」と「意味や学び」という MTE の評価は行動意図に正の, 「新奇性」と「目的地の人や文化とのふれあい」は行動意図に負の影響があることが明らかになった。つまり, 自分の成長や学びが感じられ, 特に自由に楽しめたような MTE は, 同じような観光経験の再実行や他人に話す口コミの意図につながる事が示唆された。他方, 新しいことや目的地の人や文化と深く関わったという MTE の評価はそのような意図には繋がりにくいといえる。「新奇性」を経験することは, 再度同じ場所で同じ行動を行うことでは満たされにくかったことがこの結果の背景ではないかと考えられる。人や文化との触れ合いに関しては, 人との親しみや関わりは観光地愛着の研究においては



「社会的愛着」の構成要素であり（岡野ほか 2018）、愛着とロイヤルティとの正の関係が実証されている（Prayag & Ryan 2011; Yuksel et al. 2010）ことを考えると意外な結果である。人との触れ合いは、場所との繋がりと関連付けられれば再び同じ行動をとろうとする意図に繋がりがうるが、MTE の構成要素としてはそのような行動意図を阻害する可能性があるのかもしれない。

「目的地の人や文化とのふれあい」が行動意図に負の影響を与える背景を具体的に解釈できるだけのデータは本研究では得られていない。有効回答を基にした憶測になるが、MTE の目的が「街や建物、名所などの散策」という回答が有効回答の約半数だったことから、多くの回答者が人や文化との接触を目的としていなかった可能性がある。また多くの回答者の MTE の旅行期間が3日や4日と長期でなく、主目的外の人や文化と密接に接触する機会が少なかった可能性がある。このような場合、彼らが他者と接触した際、混雑感などの他者に関わるストレスが短時間で知覚され、それが行動意図に負の影響を与えた可能性が考えられる。

ガイドの有無による MTE の評価の差異を明らかにするためにに行った、MTE の評価4因子の因子得点を変数とした独立したサンプルの t 検定の結果から、有意な差がみられた因子は「制限のない楽しみ」であり、ガイドなし観光の方がリフレッシュや快楽を感じやすいということが示唆される。これは、ガイドつき観光は一般的に集団旅行であるために、その場に応じた行動ができないことから、リフレッシュや快楽の評価が高くならなかったことが考えられる。この結果と先の重回帰分析において「制限のない楽しみ」が「行動意図」に正の影響を与えることを考えると、ガイドつき観光に参加することは、少なくとも「制限のない楽しみ」ができるかという観点からは、同様の経験や他者推奨をしようという意図に負の影響を与えることが考えられる。

また、自発性の程度を高群と低群に分けて同じく独立したサンプルの t 検定を行った結果、MTE の評価の全4因子において高群の方が有意に高いという傾向がみられた。ただしこの結果は、重回帰分析の結果と合わせて考えると、経験の自発性の行動意図に対する影響の二面性を示唆している。つまり観光経験の自発性それ自体は「制限のない楽しみ」と「意味や学び」の経験を促進する点で行動意図も高めうるが、「新奇性」と「目的地の人や文化とのふれあい」の経験を促進する点では逆に行動意図を弱める可能性がある。

## VII. 結論

本研究では、行動意図に対して、「制限のない楽しみ」、「意味や学び」という MTE の評価は正の影響、「新奇性」、「地元の人や文化とのふれあい」は負の影響があることが分かった。多くの先行研究では、記憶に残る経験の促進は、観光者の観光地への再訪や同様の経験の再実行を促す、観光促進のための重要な要素だと認識されてきたことが伺えるが、これらの結果は、観光促進を目指すうえの記憶に残る経験の促進の有効性に関して疑問を呈すものである。MTE を行動意図に繋げるためには、本研究で行動意図への正の影響が示唆された「制限のない楽しみ」や「意味や学び」をハイライトすることが重要だと考えられる。

また、独立したサンプルの t 検定の結果と重回帰分析の結果から、自発性の高い観光経験が、「制限のない楽しみ」の経験を促進し、同様の場所で同様の行動をすることや、それを他者に勧めようという意図を強めることが示唆された。思い出に残る経験の次元には行動意図を弱める可能性があるものもあり、思い出に残る経験の全ての次元を高める可能性のある経験の自発性は諸刃の剣である。従って「制限のない楽しみ」の側面を強調することは重要である。

リピーター獲得を目指す観光従事者にとっては、ガイドがつかない観光経験における制限のない楽しみの提供が重要だと考えられる一方、安全上や保全上の理由でガイドつきでしか観覧を許可できない場合や、観光者が安心感や効率性のためガイドを必要とする場合がありうる。ガイドツアーを提供する場合は、自発性を高めるコンテンツを心がける必要があると思われる。

次に本研究が抱える主な制約について述べる。1 点目はサンプルサイズの小ささである。本研究と同じく調査対象者を大学生とした Kim (2009) と Kim と Ritchie (2014) ではサンプルサイズが500超である。2 点目は、回答者が大学生と大学院生だったことである。一般的に大学生や大学院生は社会人と比べて金銭面の制約が大きいと考えられ、社会人や高齢者を加えた場合、例えば有料のガイド付きの経験をした人の割合が高くなる等、MTE の性質が変わる可能性が考えられる。ただ、MTE に関する初期研究は大学生を被験者としており、観光経験の特性の違いによる影響を検証しようとした初の試みである本研究においても、大学生・大学院生を回答者としたことは妥当だったと考えられる。3 点目は、自発性の高低の程度である。本研究では、自発性の高低の程度による回答者の分割を行ったが、これは本来連続的な自発性の程度を表していない。MTE はそもそも自発性の高いものだとも考えられる

が、例えば、自発性のより多くの側面をカバーすることで、回答の分散が大きくなる可能性がある。

以上の制約はあるが、本研究は MTE 研究に観光経験の特性の違いを組み込み、行動意図を促すだけでなく、弱めかねない MTE の側面を明らかにしたことで、観光研究に対して新たな視点を提供したと考えられる。

## 謝辞

非常に有益なコメントをして下さった、東京都立大学の澤剛志先生に、厚く御礼を申し上げます。

## 参考文献

- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C. 1992. Multivariate data analysis (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Macmillan Publishing Company.
- Havitz, M. and Dimanche, F. 1997. Leisure involvement revisited: Conceptual conundrums and measurement advances. *Journal of Leisure Research*, 29: 245-278.
- 平井明代 2012. 「教育・心理系研究のためのデータ分析入門」. 東京: 東京図書.
- Kim, J. H. 2009. Development of a scale to measure memorable tourism experiences. *Unpublished Doctoral Thesis*. School of Health, Physical Education, and Recreation, Indiana University.
- Kim, J. H. 2017. The impact of memorable tourism experiences on loyalty behaviors: The mediating effects of destination image and satisfaction. *Journal of Travel Research* 57(7): 856-870.
- Kim, J. H. and Ritchie, J. B. R. 2014. Cross-Cultural validation of a memorable tourism experience scale (MTES). *Journal of Travel Research* 51(3): 323-335.
- Kim, J. H., Ritchie, J. R. B. and McCormick, B. M.. 2012. Development of a scale to measure memorable tourism experiences. *Journal of Travel Research*, 51(1): 12-25.
- Kim, J. H., Ritchie, J. R. B. and Tung, W. S. V. 2010. The effect of memorable experience on behavioral intentions in tourism: A structural equation modeling approach. *Tourism Analysis*, 15: 637-648.
- Kline, R. B. 1998. Principle and practice of structural equation modeling. New York: Guildford Press.
- Lalith, C. 2015. Memorable tourism experiences: Scale development. *Contemporary Management Research* 11(3): 291-310.
- Lehto, X. Y., O' Leary, J. T. and Morrison, A. M. 2004. The effect of prior experience on vacation behavior. *Annals of Tourism Research*, 31(4): 801-818.
- Nunnally, J. C. 1978. Psychometric Theory. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H. 1994. Psychometric Theory (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill Humanities Social.
- O'Brien, R. M. 2007. A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors. *Quality and Quantity* 41(5): 673-690.
- 岡野雄気・倉田陽平・直井岳人 2018. 観光地の愛着に影響を与える滞在中の経験. *観光研究* 30(1): 5-18.
- Peduzzi P, Concato J, Kemper E, Holford T. R. and Feinstein A. R.. 1996. A simulation study of the number of events per variable in logistic regression analysis. *Journal of Clinical Epidemiology*. 49(12):1373-9.
- Prayag, G. and Ryan, C. 2011. Antecedents of tourists' loyalty to Mauritius: The role and influence of destination image, place attachment, personal involvement, and satisfaction. *Journal of Travel Research* 51(3): 342-356.
- Sthapit, E. 2013. Tourists' perceptions of memorable experiences: testing the Memorable Tourism Experience scale (MTES) among tourists to Rovaniemi, Lapland. *Pro gradu thesis*. Tourism Research, EMACIM Studies. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61343/Sthapit\\_MTEScale\\_Final%20Thesis%5b2%5d.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61343/Sthapit_MTEScale_Final%20Thesis%5b2%5d.pdf?sequence=2&isAllowed=y) (アクセス日 2020.9.28)
- Sthapit, E. and Coudounaris D. N. 2018. Memorable tourism experiences: Antecedents and outcomes. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* 18(1):72-94.
- Walmsley, D.J. and Jenkins, J.M. 1993. Appraisive images of tourist areas: application of personal constructs. *Australian Geographer* 24(2): 1-13.
- Yuksel, A., Yuksel, F. and Balim, Y. 2010. Destination attachment: effects on customer satisfaction and cognitive, affective and conative loyalty. *Tourism Management* 31(2):274-284.
- Zatori, A, Smith, M. K. and Puczko, L. 2018. Experience-involvement, memorability and authenticity: The service provider's effect on tourist experience. *Tourism Management* 67(August):111-126.