

地域に愛されるテーマパークの成功条件とは？ ーフィールド調査による良好事例の収集と分析ー

情報科学ゼミナール 1315017 川田 実央

1. 研究動機・研究目的

テーマパークの設立は、観光客の増員、地域の雇用促進や、消費刺激による地域活性化を可能とする。しかしながら、日本で黒字収益を実現しているテーマパークはTDLとユニバーサルスタジオジャパンに限られていることから、その経営の難しさが窺える。そのような中、確実に集客を伸ばしているテーマパークがふなばしアンデルセン公園である。当該施設は「世界の人気観光スポット 2015 テーマパーク部門（トリップアドバイザー調査）」で東京ディズニーリゾートとユニバーサルスタジオジャパンに次ぐ第3位に選ばれていることから、日本を代表するテーマパークといえる。この施設はどのような良好事例を実践することで、年間90万人を超える集客を実現しているのだろうか？そこで本研究は、ふなばしアンデルセン公園のフィールド調査（参加型改善アプローチ）を通して良好事例を収集・分析することで、テーマパークの成功条件を明らかにすることを目的とする。また、調査には直接対象施設での写真KJ法を用いたポジティブ・アプローチを行い、来場者数増加の要因の一部である職場環境の改善（企業努力）を詳細化、顕在化（見える化）することが目的である。そのために視覚情報をフル活用する写真KJ法を用いたポジティブ・アプローチを行うのである得られた知見は他の地域にも活用可能な情報に整え、情報提供を行うことで地域活性化に繋げる。

2. 研究方法

対象施設はふなばしアンデルセン公園である。当施設は船橋市にある総合公園であり、デンマークをイメージしたテーマパークである。東京ドーム約8個分の広大な園内は、特色ある5つのゾーンから構成されていて、緑豊かな憩いの場として、船橋市民はもちろん他県からも多くの人々が訪れている。調査は大学生5名により行われた。その手順は4段階に分けられる。まず第1段階としては、園内の中を散策し、ICT端末(スマートフォン)を各一台ずつ携帯させ、対象施設を顧客と同じように園内を周り、周っている最中に発見したグッドプラクティス（良好事例）を写真に収めていく。グッドプラクティスの線引きは各班の主観、客観的視点を基に判別していく。1枚につき1つのグッドプラクティスを収めるものとする。現地におけるグッドプラクティスの撮影は介入者が行う。次の第2段階では施設に訪れた来客者へ実際にインタビューを行った。そして最後の第3段階は、調査を行

った5人でグループワークを行い、“良好事例の収集と分析”と課題にしていた「スポーツ×ふなばしアンデルセン公園」をテーマにした提案についての話し合いを行う。そしてその3段階からふなばしアンデルセン公園の成功要因を明らかにさせ、その要因を現在テーマパーク界で最も成功しているといわれている“東京ディズニーリゾート”と対照させることでテーマパークの成功条件を考察した。

3. 主な結果と考察

今回の活動で撮影された写真は全部で208枚であった。写真KJ法によってグルーピングを行った結果、十因子が抽出された。第一因子は高い顧客満足度やリピーターを獲得する「施設の充実性」、第二因子幅広い世代に向けた顧客へのストレス軽減やサービスの一環とした「顧客への配慮」、第三因子は外国人の顧客増加に伴う「外国人への配慮」、第四因子は当該施設のテーマやイメージに合わせた非日常的な空間を演出する「世界観」、第五因子は気軽に足を運びやすい「コストパフォーマンス」、第六因子は感染予防対策がしっかりされ、清潔感を保つための「衛生管理」、第七因子は障害者の方が快適に過ごせる「バリアフリー」第八因子は顧客を年中飽きさせないための「イベント」、第九因子は広い園内を効率よく楽しんでもらうための「わかりやすい案内標識」、第十因子は顧客がストレスフリーで快適に楽しめる「自由な環境」と命名した。

4. 結論

フィールド調査にて分析を行った結果、ふなばしアンデルセン公園は、施設の充実性(リピーターの獲得)、顧客への配慮(消費者最適化)、外国人への配慮(インバウンド)、テーマにあった世界観(非日常的な空間)、コストパフォーマンス(入園料の低価格)、衛生管理(清潔感)、バリアフリー(顧客満足度)、イベント(飽きさせない工夫)、わかりやすい案内標識(快適さ)、自由な環境(ストレスフリー)の十因子により国内三位を達成することができ、東京ディズニーリゾートに次ぐ顧客満足度を得られたといえる。また、上記の10因子は東京ディズニーリゾートの成功条件とも一致していた。

5. 卒業論文の執筆を終えて

本研究のテーマは私がふなばしアンデルセン公園という施設に目をつけたことから始まり、改善活動に参加してくれたゼミ生の支えがあって研究を進める事ができました。卒業論文を書くにあたり、1から10まで分からない事だらけであった私には本当に学んだこと、得たことがたくさんあり貴重な経験となりました。この卒業論文に関わって下さった皆さんと先生に心から感謝を申し上げます。