

# 松山市の観光資源改善に向けたフィールド研究の実践

情報科学ゼミナール 1315020 後藤 梨帆子

## 1. 研究動機・研究目的

本研究は、人間工学や産業衛生学で活用されている、「参加型改善活動」を活用し「女子旅の聖地」と呼ばれる観光都市愛媛県松山市のグッドプラクティスを明らかにする。調査を行う愛媛県松山市は、平成 28 年の推定観光客数 4 年連続の増加で、松山城、道後温泉本館を中心に展開した魅力あるイベントが観光市場の関心をひき、道後温泉が「温泉総選挙」の女子旅部門で 1 位になり「女子旅の聖地」と言われるなど高く評価されている。また、より多くの観光客誘致と観光客の満足度向上を目指すための提案を試みる。

## 2. 研究方法

2018 年 2 月 25～27 日にかけて、参加型改善活動・愛媛県松山市の事前学習、グループ分け、フィールド調査、グループワーク、成果発表を行った。調査者は愛媛県松山市を訪れたことのない関東在住の大学生 9 名と、愛媛県に在住の大学生 8 名、合計 17 名である。本研究は、「女子旅の聖地」愛媛県松山市の調査ということで、女子大学生のみのグループ 3 つと男子大学生のみのグループ 1 つで合計 4 グループに分け、それぞれ A グループ、B グループ、C グループ、D グループ（男子班）とした。研究対象の愛媛県松山市は、平成 28 年観光客推定数は 4 年連続増加で 582 万 7900 人と推定され、前年の 580 万 4400 人と比べ 0.4% 増（2 万 3500 人）増となった。また、道後温泉宿泊者数は、平成 13 年以降の最高値であった前年を、更に約 2 万 7400 人上回る約 96 万 1100 人、市内全体の宿泊者数も大型ホテルの開業などで増加し、約 255 万 9600 人と平成 12 年以降で最高の水準になっている。分析方法としては、グループごとに愛媛県松山市の観光地である松山城と道後温泉周辺を巡り、それぞれのグッドプラクティス（良好事例）を写真に収めた。フィールド調査では ICT 端末（スマートフォン）による良好事例の撮影と、SNS（LINE）による画像データの共有、写真 KJ 法による構造化を行った。また、構造化したグッドプラクティスのモデルから、新たな改善案を提案した。

## 3. 主な結果と考察

今回の活動で撮影された写真は A グループ 135 枚、B グループ 200 枚、C グループ 280 枚、D グループ 104 枚の合計 719 枚となった。写真 KJ 法によって A～D グループのグルーピングを行った結果、8 因子が抽出された。「イベント」、「グルメ」、「安全管理」、「観光客への配慮」、「外国人観光客への配慮」、「景観」、「写真スポット」、「統一感」の 8 要因である。第 1 因子は現地で実施されていた「イベント」、第 2 因子は愛媛県・松山市ならではの

の「グルメ」、第3因子は事故・怪我を未然に防ぐための「安全管理」、第4因子は観光客に快適に旅行をしてもらうための「観光客への配慮」、第5因子は観光客への配慮の中でも外国人に特化した「外国観光客への配慮」、第6因子は現地に訪れることで発見した魅力的である「景観」、第7因子は写真映えのする「写真スポット」、第8因子は町全体に浸透する文化やイメージカラーからうまれる「統一感」と命名した。

フィールド調査で得た良好事例をふまえて、A~Dの各グループで現場への改善提案を行った。1つ目は松山城の改善提案で「香りを楽しむロープウェイ」である。松山市観光客推移表26)からも分かるように、観光客のロープウェイ利用者が増加している。今注目されているロープウェイにさらに話題性を持たせるための案である。愛媛県名産のみかんのおいをロープウェイ街やロープウェイ内にて感じるようにし、観光客の経験価値を高める狙いがある。2つ目は道後温泉付近の商店街での「マドンナ食べ」である。食べ歩きのお店が多いことがグッドプラクティスとして挙げられたことから考えたものである。食べ歩きはたくさんのもので食べることができるが、女性や小食の人は多くの種類を食べることができない。多くの種類を食べたいという女子の願いを叶える案である。具体的には、「マドンナサイズ」とい通常サイズの半分程度で飲食物を提供する。観光客の満足度向上や話題性に富んだ案であると考えた。3つ目は「戦国 MATSUYAMA」である。松山城でのイベントである。城に元々ある小窓から実際に外への攻撃をしていたことから考えた。具体的には、外に立ててある的に向かって1人5発発射し当てた数やお客さんの年代で景品が変わる。(ミニカーやおもちゃ・松山市内で利用できる商品券など)。体験型のイベントを開催することで子供も飽きなく楽しめる観光スポットになる。

#### 4. 結論

本研究では、観光客数が増加し「女子旅の聖地」とも呼ばれる愛媛県松山市に焦点を当て参加型改善活動を行った。良好事例には「イベント」、「グルメ」、「安全管理」、「観光客への配慮」、「外国人観光客への配慮」、「景観」、「写真スポット」、「統一感」の8因子が挙げられた。この8因子を他の都市で実践することで観光客数の増加を助長する可能性がある。

#### 5. 卒業論文の執筆を終えて

本研究の限界と今後の展望として、2つ挙げられる。1つ目は、企業・行政と観光客がwinwinの改善案が少なかったことである。企業・行政にも観光客にも利益のある改善案を考えることでより必要性の高い研究になると考える。2つ目は、良好事例と改善案の科学的関連性が低いことである。良好事例や改善案のエビデンスがなく、説得力のない改善案になってしまった。本研究も、改善の余地が多くある研究である。ゼミナールで行う参加型改善活動では、本研究を活かし改善を重ねていてもらいたい。