

## D-8 セグウェイツアーにおける乗車時間が満足度規定因に与える影響の変化に関する研究 A Study on Change of Effect to Satisfaction Factors Influenced by the Riding Time in Segway Tour

指導教授 西内 裕 晶 轟 朝 幸 9101 土橋 慶 太

### 1. はじめに

近年、セグウェイを利用した観光ツアーが実施されている。セグウェイツアーに関する先行研究として、小林ら<sup>1)</sup>によるセグウェイツアーの満足度の向上要因に関する研究が行われている。セグウェイツアーの総合満足度を5つの規定因子から構成されるモデルと仮定し、共分散構造分析を用いてツアーの総合満足度と規定因子の関係性を把握した。また、その中で「セグウェイにより乗車したい」という知見が得られた。しかし、総合満足度の改善に関しては検証されていない。

そこで本研究では、ツアーにおける乗車距離を延ばすことで、セグウェイツアーの総合満足度が高まると仮定した。そして、実際にセグウェイのキャンパスツアーを実施し、その結果から5つの規定因子がどのように総合満足度に影響するのかを明らかにし、セグウェイツアーにおける満足度の向上策の要因を把握することを目的とする。

### 2. キャンパスツアーについて

#### (1) ツアーの実施概要

ツアーの実施概要を表-1に示す。キャンパスツアーにおける移動手段として、昨年度はセグウェイと徒歩であったが、今年度はセグウェイのみとした。セグウェイの乗車時間、乗車距離の変更点としては、乗車距離は昨年度の2倍の2kmであり、乗車時間は事前講習の時間を含め60分と設定した。また参加者には、ツアー実施後にツアーの印象に関するアンケート調査を実施した。

表-1 キャンパスツアー概要

実施日	平成24年11月3日(土曜日)、12月2日(日曜日)			
天候	3日共に晴れ			
場所	日本大学 理工学部 船橋キャンパス			
時間	10:00~16:00			
ツアーの定員	各回最大5名(同行するガイドは2名)			
ガイドの内容	日本大学理工学部船橋キャンパスの施設概要についてガイドが説明する。紹介する施設は日本大学理工学部のHPに記載されているものを参考とした。			
ツアーの流れ(昨年度)	同意書の記入 (10分)	キャンパスツアー (30分)徒歩	キャンパスツアー (30分)セグウェイ	アンケートの記入 (5分)
ツアーの流れ(今年度)	同意書の記入 (10分)	キャンパスツアー (60分)セグウェイ		アンケートの記入 (5分)

#### (2) ルートの設定

今回設定したルートを以下の図-1に示す。発着地→①→②→③→④→発着地の順に移動し、4ヶ所の施設をガイドが紹介した。

設をガイドが紹介した。

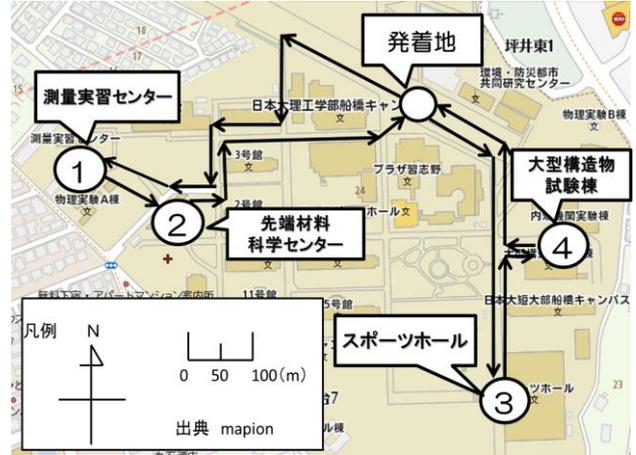


図-1 キャンパスツアーの経路

### 3. アンケート調査

#### (1) 調査概要

アンケート調査では、心理的な影響を把握することを目的とする。アンケート項目は、ツアーの印象に関する観測項目を、「非常に良い(5点)」「良い(4点)」「どちらでもない(3点)」「悪い(2点)」「非常に悪い(1点)」の5段階で評価した。有効回答数は48部、有効回答率は96.0%であった。

#### (2) 仮定した因子と平均得点の比較

仮定した規定因子と観測項目の内訳を表-2に示す。アンケート項目のうち18項目を観測項目、さらにそれを仮定した5項目の規定因子に分類した。

表-2 仮定した因子

規定因子	観測項目
会話	ガイドとの会話
	参加者同士の会話
危険	路面の状況
	坂道の危険
	通路の幅
	歩行者との距離
移動負担	車両との距離
	経路の距離
	ツアー1周の時間
ツアー構成	ツアー1周の疲労感
	ガイドの説明
	キャンパスの景色
	立ち寄った施設の理解度
	それ以外の施設の理解度
再参加	ツアーの再参加
	船橋キャンパスの魅力 学部・学科の魅力

昨年度と今年度のアンケート調査における平均値の比較の結果を以下の図-2に示す。

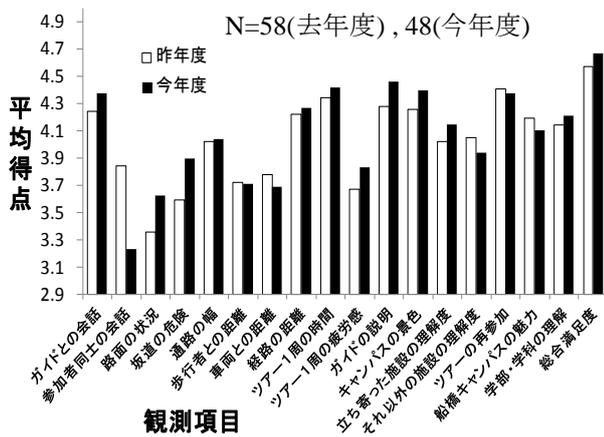


図-2 昨年度と今年度の点数の平均値の比較

セグウェイの乗車距離・乗車時間を2倍にすることで、18項目中12項目で昨年度よりも今年度の点数が上回る結果になったが、参加者同士の会話の項目は0.6点となり、昨年度とより下回る結果となった。参加者同士の会話の項目に関し、t検定を行った結果、統計的に有意な差が生じた。これは、ガイドが積極的に会話を行ったため参加者同士で会話ができなかったことや、ツアーを一列で実施したため、参加者同士が会話しにくい状況であったことが考えられる。また、総合満足度の差は0.1点であり、t検定の結果からも有意な差はなかった。よって、乗車距離や乗車時間を2倍にしても総合満足度には影響しない結果となった。

#### 4. 共分散構造分析による総合満足度の分析結果

##### (1) 共分散構造分析の概要

共分散構造分析は、多くの変数をモデルに取り込めるだけでなく、意識構造が把握しやすい。また、モデルの妥当性は複数ある適合指標から判断する。図-3に仮定したモデルを示す。

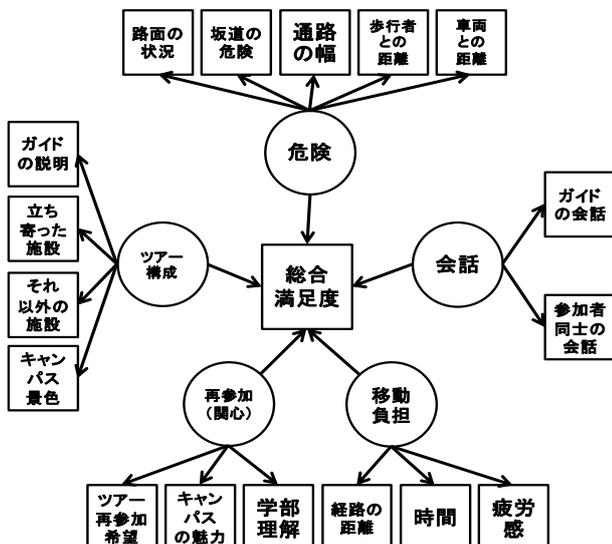


図-3 仮定したモデル

#### (2) 分析結果

昨年度と今年度の分析結果を以下の図-4に示す。

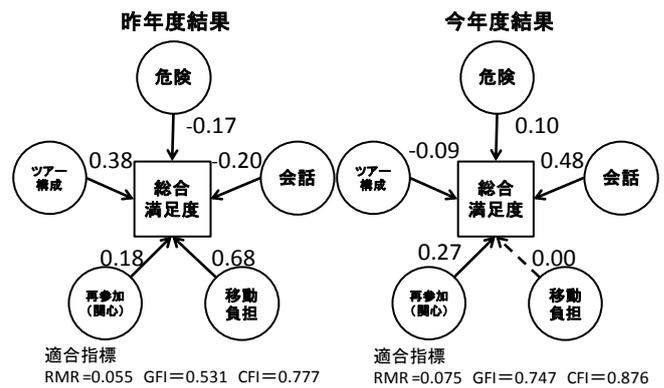


図-4 昨年度と今年度の分析結果

セグウェイの乗車距離、乗車時間を2倍にすることで、規定した5つの因子が総合満足度に与える影響が異なる結果となった。

「危険因子」、「会話因子」の2つの因子は、セグウェイの操作に慣れが生じたことで、会話や危険が楽しめたことから、総合満足度に正の影響を与えた。「危険因子」は、危険が楽しさに転じ、総合満足度に正の影響を与えたと考えられる。参加者から「もっと坂道やでこぼこを経験したい」という意見も頂いた。「会話因子」はガイドが積極的に会話を行ったため、総合満足度に正の影響を与えたと考えられる。

また「ツアー構成因子」は、ツアー構成自体に興味を示さなかったため総合満足度に負の影響を与えた。これは、セグウェイの慣れが参加者に生じたが、ツアーの進行は安全な速度を行い、その状態が40分と長時間続いたため、参加者にとってツアーが退屈となってしまったことが、総合満足度に負の影響を与えたと考えられる。

#### 5. おわりに

セグウェイツアーのセグウェイの乗車距離、乗車時間を2倍にしても、総合満足度は大きく向上しなかったが、総合満足度に影響を与える規定因子の影響の違いを明らかにした。セグウェイツアーの満足度向上策として、安全を考慮した上で、コース上に坂道やでこぼこ道を組み込むほか、参加者同士が会話しやすいよう2列でツアーを進行するなどを考慮する必要がある。

#### 参考文献

1) 小林康之, 轟朝幸, 西内裕晶: セグウェイツアーの満足度の向上要因に関する研究, 第45回土木計画学研究・講演集, vol.45, CD-ROM, NO39, 2012.