

## D-10 利用経験の有無に着目したクルーズ船利用意図形成機構の比較分析 Comparative Analysis of Cruise Ship Utilization Intention Forming Mechanism Focusing on Experience

指導教授 轟 朝幸

4117 山口 尚矩

### 1. はじめに

近年、クルーズ船により入国する訪日外国人は増加している。2016 年は前年比 78.5% 増の約 199.2 万人と過去最高を記録した<sup>1)</sup>。一方、日本人のクルーズ船利用者の 2013 年から 2016 年までの平均増加率は 1.6% と低く、人口比で見ても日本人のクルーズ人口は約 0.17% で諸外国と比較すると低いのが現状である<sup>1)</sup>。

以上のような背景より、日本人へのクルーズ船利用誘致施策の検討を大目的として、川崎ら<sup>2)</sup>は、クルーズツアー未利用者を対象としてクルーズ船の潜在需要を分析している。また、井口ら<sup>3)</sup>は、利用経験者のクルーズ船の初回利用条件および認知から利用に至る態度変容について分析している。

しかし、これらの研究は、クルーズ船の潜在需要や利用条件の要因を明らかにすることを目的としており、利用経験によるクルーズ船利用意図形成の違いに対する比較分析は行なっていない。つまり経験の有無によって利用に対して重視する要因の違いは明らかになっていない。利用経験別に利用意図形成機構の差異を明らかにすることは、利用経験の有無にあわせた未経験者誘致、経験者リピート行動促進の施策の検討に寄与すると考える。そこで、本研究では、利用経験の有無に着目し、それによって生じる利用意図の形成に関わる要因の違いを明らかにすることを目的とする。

### 2. 研究方法

クルーズ船利用意図の形成には、周囲からの影響（主観的規範）のように、直接の影響は小さくても、他の要因を介して大きな影響を与える要因の存在が考えられる。本研究では、このような間接的に影響を与えるとみられる要因の影響を調べる必要があることから、共分散構造分析（以下、SEM）を用い、多母集団の同時分析を行うこととする。多母集団の同時分析とは、複数の母集団から抽出したサンプルのグループ間比較を SEM で行うときに用いる分析方法である。また、モデル構築には技術受容モデル（以下、TAM2）を参考とする。TAM2 は情報システムを利用する人の

行動モデルとして開発された態度・行動モデルであり、様々な分野で利用されている。TAM2 で考慮されている主観的規範や有用性の評価などの影響はクルーズ船の利用意図形成においても関わっていると考えられる。このことから、TAM2 を応用して構築したパス構造で分析を行う。

分析のため、本研究ではクルーズ船利用経験者、利用未経験者の別に調査を行う（表-1）。WEB アンケートにより調査を実施し、個人属性、クルーズ船に対するイメージや認識、各個人の自己の行動に対する認識、旅行への嗜好などを問う。イメージや認識、嗜好に対する設問は 5 件法で回答を求める。

表-1 アンケート実施概要

| アンケート調査概要 |  |
|-----------|--|
| 調査目的      | 利用経験の有無によって利用意図形成にどのような違いが現れるかを明らかにすること            |
| 調査対象      | クルーズ船利用経験者および未経験者                                  |
| 調査期間      | 2017年12月4日(月)・5日(火)                                |
| 回収方法      | Webアンケート調査   |
| 調査項目      | 個人属性、クルーズ船へのイメージや認識、自己の行動に対する認識、旅行の嗜好などの意図形成に係る各変数 |
| サンプル数     | 経験者/未経験者各300(合計600)                                |

### 3. 分析結果

TAM2 を用いて利用経験者モデルと利用未経験者モデルの多母集団の同時分析を行った。モデルの分析結果を図-2 に示す。モデルの適合度は  $GFI=0.721$ 、 $AGIF=0.681$ 、 $RMSEA=0.064$  となった。観測変数が多いため適合度は高い値とはならなかったが、想定した各潜在変数間のパスが全て 5% 有意水準で有意であることからこのモデルを採用する。

利用経験別の利用意図への総合効果の結果を図-1 に示す。（計算例：経験者の「旅行の嗜好」の総合効果  $0.509 = 0.315 + (0.386 \times 0.503)$ ）

経験の有無に関わらず「利用意図」への総合効果が最も大きいのは「旅行の嗜好」であった。旅行の嗜好は、クルーズ船の利用意図形成にあたってクルーズ船を使う価値の認識に与える影響だけでなく、クルーズと嗜好の合致という形で直接、利用意図に与える影響があることから、最重要視されるものと考えられる。

経験者モデルにおいては「有用性」が未経験者よりもクルーズ船の利用意図形成に大きな影響力を持っている。これは利用の経験によってクルーズ船への理解が深まり、利用する価値を改めて見出したうえで利用意図を形成しているものと考えられる。

未経験者モデルにおいては、周囲の人物が使っている、口コミで評判になっているといった「主観的規範」が経験者よりも大きな影響力があった。これは未経験者がクルーズ船の有用性についてまだ十分な理解をしていないこと、周囲にクルーズ船利用経験者があまり存在しないことから、口コミなど周囲で話題になることで興味を持ち、これが利用意図の形成に影響を与えやすくなっているものと考えられる。

また、観測変数に注目すると「寄港地から行ける場

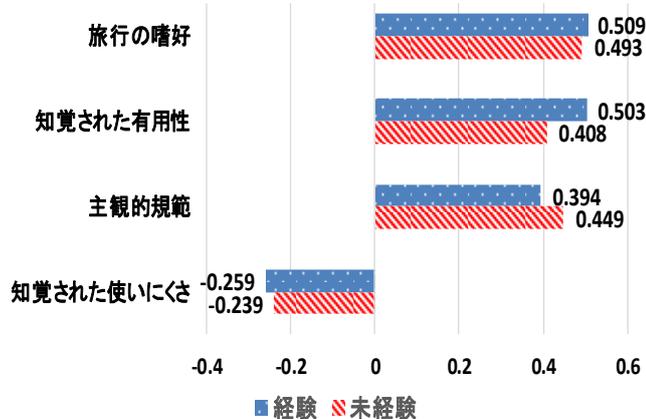


図-1 利用意図への総合効果

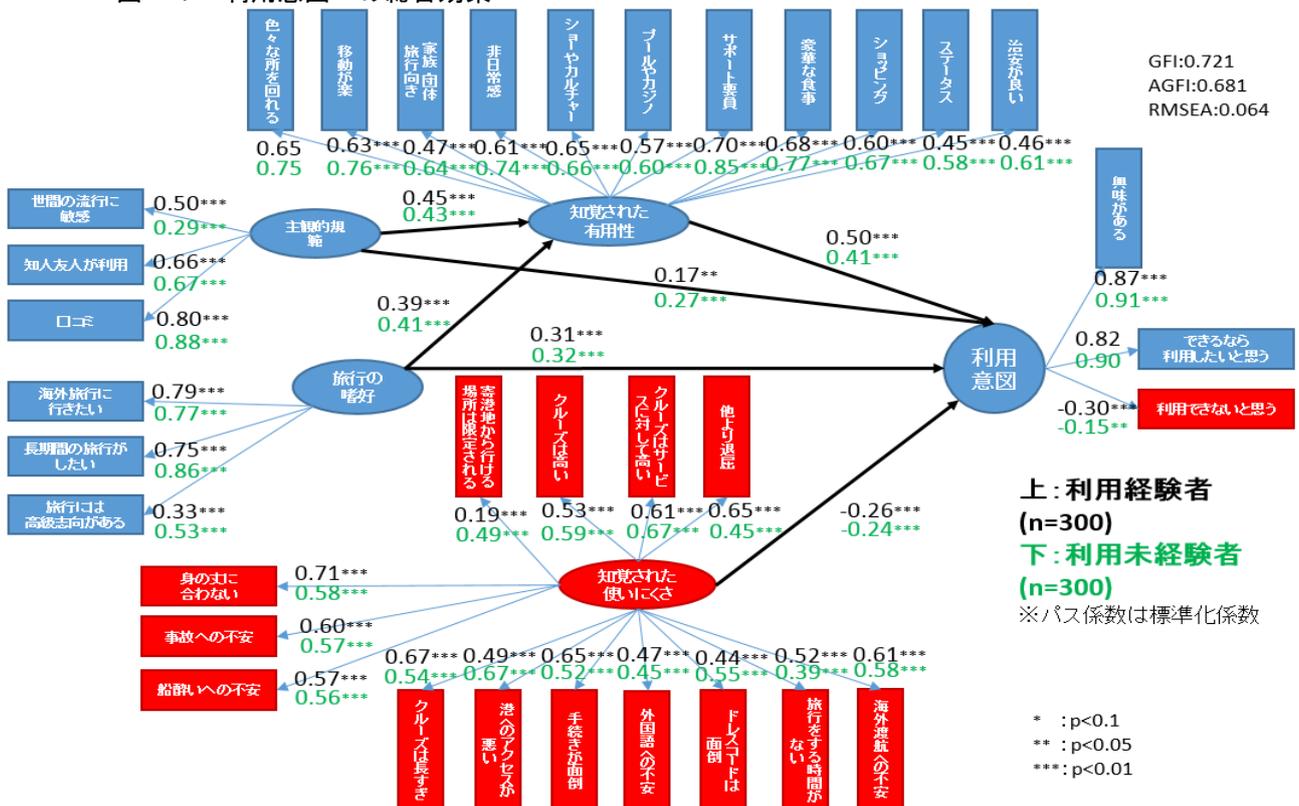


図-2 モデル推定結果のパス図と利用経験別パス係数

所は制限される」の因子負荷量の差は、パラメータの差に対する検定統計量が-3.961 と、1%有意水準で有意となった。これは、利用経験者は行ける場所に制限があっても、クルーズ船を使いにくく感じるほどではないと乗船経験を通じて感じたものと考えられる。

#### 4. おわりに

本研究では、利用経験の有無に着目し、それによって生じる利用意図の形成に関わる要因の違いを明らかにするため、SEMを用いた分析を行い、比較した。

比較の結果、利用経験者はクルーズ船を使うことで、その有用性への認識を深め、重要視しやすくなるのが、利用未経験者は周囲で話題になることの影響を受けやすいことが明らかになった。

**謝辞:** 本研究にあたり、ご指導いただいた日本大学の兵頭知助手、東京工業大学の川崎智也助教にも御礼申し上げます。

#### 参考文献

- 1) 国土交通省港湾局：2016年の我が国のクルーズ等の動向（調査結果）、[http://www.mlit.go.jp/report/press/kaiji02\\_hh\\_000220.html](http://www.mlit.go.jp/report/press/kaiji02_hh_000220.html), 2017.6. (入手日付 2017.6.2)
- 2) 川崎智也, 小更涼太, 轟朝幸, 井口賢人：日本発着アジア近海航路を対象としたクルーズツアーの潜在的需要分析, 第53回土木計画学研究発表会講演集, 2016.
- 3) 井口賢人, 川崎智也, 轟朝幸, 兵頭知：クルーズ客船観光の初回利用時に着目した認知・検討・利用の態度変容分析, 土木学会関東支部技術研究発表会講演概要集, 2017.