

星野リゾート・トマムを訪れる人々への自然という観光資源に関する意識調査

北海道大学大学院 環境科学院  
環境起学専攻 実践環境科学コース  
尹春英

2012年星野リゾート・トマム（以降トマムと略する）、北海道大学大学院環境科学院と占冠村は連携協定を締結し、環境と観光の両立する持続可能な地域づくりを目指している。持続可能な観光を実現するための一つの手段として、外国人観光客向けの国際化を考えることは重要である。本研究では、雲海テラスなどでの外国人向けの聞き取りとアンケート調査を通じて、トマムを訪れる人々の自然という観光資源に関する意識を把握した。

国際化の第一歩として説明看板等を日本語のほか、利用者数が多い言語にも翻訳する必要がある。さらに外国人の需要により、外国人が持っている知識や文化的背景に合わせた対応も必要となる。トマムを訪れる外国人として中華圏の人が多いいにも関わらず、現状では日本語と英語の二ヶ国語でしか基本的な案内が書かれていない。また、外国人の背景などを把握していないため、特別な対応もできていないのが現状である。

本研究では、アイスビレッジと雲海テラスで自然を紹介するパネルと雲海カードを中国語に翻訳し、日の出時間などの情報を加え、オリジナルな中国語ポスターの作成などを試み、さらに計114組の聞き取りと197件のアンケート調査票を回収した。

台湾人の団体客は、自然を体験することよりも、旅行の一環として水の教会への見学を目的としていることの方が多いこと（97件）がアンケート調査で分かった。水の教会は、主に結婚式場として利用されており、その内部には中国語の説明看板は置かれていない。多数のドラマやMV（ミュージックビデオ）の撮影舞台とされている水の教会は台湾人団体客に宣伝されている一方、トマム側では水の教会を大切な観光スポットとして扱っていない。日本人観光客への対応と同じように、夜の30分の見学時間が限られ、内部には安藤忠雄が意図した建築デザインなどを説明する看板を置いていないため、台湾人観光客はただ混雑した環境で写真を撮り、水の教会の意味合いを知らないまま帰ってしまう。そのため彼らの評価が高くないことが分かった。

日本人の場合は雲海を第一の目的として訪れるが、台湾人はそうではないため、雲海テラスで日の出の時間、トマムの地理地形などにも関心を持つ。それらを紹介するポスターを作った。しかしながら多くの外国人観光客は30分程度かそれ以下しか滞在しないため、ポスターの効果が確かめられなかった。

日本人観光客向けに天気状況が異なる計11日間に大規模アンケート調査を行い、2683件を回収した。そのうち、雲海が見えたり見えなかったりした2日間を分析してみると、雲海が見られる時に雲海テラスへの評価が高いことや、雲海を目的とした人あるいは雲海を見た人はそうでない人より雲海テラスでの滞在時間が長いことなどが分かった。

観光客への行動調査によって、国際化として単なる情報の翻訳のみならず、外国人観光客の背景などを踏まえた特別「なおもてなし」の必要性を明らかにした。