地域観光地化に対する住民と観光客のロイヤリティ

肖栄（佐賀大学・院）
有馬隆文（佐賀大学）

近年の未曾有の不況、グローバル社会の進展、並びに他地域との競争激化の中で、多くの地域で観光振興が注目されている。しかし、観光振興を行う上で、訪問客のニーズの多様化、訪問客受入に対する地域住民の理解不足、地域住民の理解と訪問客満足の関連性の分析の不足他など様々な課題が地域に存在する。

このような状況下において、政策立案者や地域住民等から持続可能な観光地（ ）を実現するための分析枠組の構築が期待されている。観光地を分析するためには、様々なアクター（訪問客、観光商品・サービス提供者、ホスト地域の政府、ホスト・コミュニティ）を導入した分析（Goeldner & Ritchie,2009）、様々な学問分野を包括した学際的アプローチ（Jafari & Ritchie,1981）、観光がもたらす地域へのインパクトの分析（Cooper & Hall,2008）等、包括的に観光地を分析する必要がある。

過去の研究によると、地域住民の観光に対する好意的な態度は、地域の観光を持続可能なものにするために必要不可欠なものだとされている（Ap, 1992)。また、観光地・観光施設の持続的な発展のためには、中長期にわたる観光地ロイヤルティの獲得・維持・向上が重要であり、観光者の満足度向上が観光地ロイヤルティを高める要因だと言われている（Bosque & Martín,2008; Yoon& Uysal, 2005 など）。このように、非観光地域を観光地にする際、地域住民と観光客のロイヤルティは持続可能な観光地を実現するには大きく影響を与えている。

そこで本報告では、地域観光地化に対する地域住民と観光客のロイヤルティを生み出すモデルを構築する準備として、先行研究の整理を行った。