

【研究論文】

フィジー諸島共和国アンバザ村における
エコツーリズム開発の成果と課題に関する研究
—プロジェクトの持続性と観光者満足に焦点を当てて—

海津 ゆりえ*・山口 一美*

[Article]

**The Follow-up Study on Outcome and Issue of Ecotourism
Development Project in Abaca Village, Fiji Republic Country
Focusing on Project Sustainability and Tourist Satisfaction**

Yurie KAIZU, Kazumi YAMAGUCHI

Abstract

Abaca Ecotourism Development Project, led by Ministry of Tourism of Fiji since 1979 to 2000, was an international cooperation project between Fiji, Japan and New Zealand. Ecotourism development in such a small region as Abaca Village is not only a new business for the community, but also a method to improve the social infrastructure of the community. This study aims to evaluate the outcome and issue of the project after eight years since it finished. This study consists of two researches. The first research focuses on internal evaluation by local guides for the project and current situation of ecotourism in the village. Second research focuses on tourist satisfaction and its factor. From the first research, increasing of income for the community gives them a feeling of confidence. The second research proved that the tourist satisfaction relates to their willingness of repeating visit. Besides, follow-up survey is essentially required for outer researchers to keep the quality of their ecotourism business.

1. はじめに

開発途上国において、観光は経済獲得手段である以上に、基盤整備や人材育成など、地域の将来づくりの根幹に関わる重要なツールとして期待されることが多い。太平洋島嶼国であるフィジーもそのひとつである。1874年に英国による植民地支配が開始され、英国連邦として独立した1970年

* 国際学部国際観光学科
国際学部国際観光学科

以降も諸外国資本によるリゾート開発やサトウキビ農園等の開発が続き、1990年に独自の憲法を發布したが、今なおフィジー系とインド系間の抗争が続くなど政治的には安定していない。開発の中で、土地所有の概念のない先住民族であるフィジアンには、土地を奪われ、先進国にあわせてライフスタイルを変化させた部族は数多い。一方、首都があるビチレブ島やバヌアレブ島等のような大きな島であっても、道路や電力、水道などの生活基盤整備は開発エリアや行政・教育機関が集中する都市域に限られており、これから外れた地域には、今でも自給自足を基本とした伝統的な生活スタイルを守り続ける集落が存在している。子ども達は学校や町でインターネットやテレビなど文明社会に触れ、家に帰ると酋長を頂点とする村の生活を営むという、いわば二つの世界を生きている。

ビチレブ島バ県アンバザ村は、そのような地域の一つである。フィジー政府はこの村を国のエコツーリズム開発モデル地域第1号に選定し、1997年から日本の助成団体およびニュージーランドのODAによる援助を得ながらエコツーリズム開発を開始した。1998年にはエコツアーのメニューを整え、コミュニティビジネスとしてのエコツーリズム事業をスタートさせた。日本の支援は2000年6月に終了し、ニュージーランドの支援は小規模なサポートの形で継続されているが、エコツーリズムの運営は住民自身の手委ねられている（自然環境研究センター、1998；真板・海津、2001）。

エコツーリズムは、地域振興と環境保全に貢献する観光（日本エコツーリズム協会、1999他）である。言い換えれば自然環境・経済・社会が持続される地域を実現する手段としての観光であり、「持続性」はエコツーリズムの本来の要件であると言える。フィジー政府観光省は、エコツーリズムを「経済開発と環境保全の融合」と認識し、貧困地域における有力な開発方策として着目して1993年よりモデル地域検索を開始した（Pacific Economic Cooperation Council, 1995）。最終的にアンバザ村をモデル地域とするプロジェクトが開始されたのが先述したように1997年であった。開発支援終了が2000年であり、2008年は日本側支援が終了してから8年が経過している。エコツーリズムの成果を評価するには十分な時間を経たと言える。

研究1は、以上の背景からアンバザ村における開発支援型エコツーリズム開発プロジェクトの効果と課題を把握することとした。研究2では、エコツーリズムによって、アンバザ村を訪れる観光者がどのような要因に満足をし、再度訪れたいと考えるのかを検討する。それは、これらを検討することがエコツーリズムの基本的要件である「持続性」保持のために重要だと考えられるからである。

2. 研究1— 開発支援プロジェクト終了後におけるエコツーリズム事業の持続性

2-1. 目的と方法

(1) 研究の目的

研究1は以下の3項目を目的とした。

目的1：開発支援プロジェクト終了後のアンバザ村エコツーリズムの変遷と現状の把握

開発支援プロジェクト終了後におけるアンバザ村でのエコツーリズムの経過について明らかにし、村民がエコツーリズムを受入れた目的に対する達成度、およびコミュニティ・ベースド・ツーリズム（以下、CBT）としての持続性に関する現状と課題を把握する。なおCBTとは、「観光の運営、受け入れ、収益の還元先がコミュニティであるコミュニティビジネスとしての観光」とここで定義する。

目的2：村民の生業としてのエコツアーガイドに対する将来展望の把握

開発支援プロジェクトは行政主導であったため、村民は自らの意志でプロジェクトの工程や方向性の決定に関して、「参加」はしたものの「決定」できる立場にはいなかったが、現在は村民に将来に向けた選択・決定権が委ねられている。エコツーリズムの担い手の中心であるガイドを対象に、アンバザ村のエコツーリズムに関する評価と、生業としてのガイド業への意識を明らかにする。

目的3：村民ガイドに対する外部評価

ガイド人材の質は、エコツアーの体験の質ばかりでなく、当該地域の自然環境の維持や顧客に対する教育効果などにも大きな役割を果たすことがわかっている（海津・山口，2008）。ガイドに対する評価を高めることは地域のエコツーリズムの持続性に関わる重要事項であり、顧客満足度によってその現状は把握することができる。そこで、エコツーリズム事業の要となる村民ガイドに対する評価と課題を明らかにする。

目的4：環境の維持管理の現状と課題の把握

エコツーリズムの一つの目標である環境保全の現状について、観光資源を含む環境の維持管理の状況と課題を把握する。

（2）研究方法

海津は、本プロジェクトの全プロセスにおいて、日本側研究メンバーとして参画して来た。本研究はこの間の参与観察をもとに組み立てている。

海津は2008年3月18日～21日に首都スバ（3月18日）、アンバザ村（3月19日日帰り、20～21日（1泊2日））を訪問し、以下の調査を行った。

1）ヒアリング調査（目的1，2に対応）

・目的1については、アンバザ村のエコツーリズム開発の経緯を知っている以下の3名に対するヒアリング調査を行った（表1）。マノア・マラーニ氏は、フィジー政府観光省エコツーリズム担当者として、プロジェクト開始前より日本側である太平洋経済協力会議（PECC）とコンタクトがあった人物である。

表1 エコツーリズム経緯ヒアリング調査対象者

氏名、性別	役職	月日	場所
1.マノア・マラーニ, M	フィジー政府観光省 エコツーリズムオフィサー	2008年3月18日	観光省(スバ)
2.カレシ・ボセ, F	アンバザ村エコツーリズム オフィス事務局長	2009年3月19日	カレシ宅(アンバザ村)
3.パウリシ(通称パオ), M	コロヤニツエコツーリズム 組合組合長	2009年3月20日	カレシ宅(アンバザ村)

主たる質問項目は以下の通りである。

- ・エコツーリズム開発プロジェクトが終了してからの変化について
- ・エコツーリズムの現状について
- ・終了後の支援について（1に対しては実施しているか、2・3に対しては実施されているか）

- ・目的2については、以下のアンバザ村のガイドのうち、ヒアリング当日在村していた4名に対して個別に聞き取り調査を行った（表2）。調査はいずれも2008年3月20日に行った。

表2 アンバザ村のガイド達（敬称略）

氏名	年齢	ガイド開始年*	ヒアリング調査
1. パウリシ	46, M	1993年*	実施
2. ピタ	45, M	1993年*	実施
3. メリサ	23, F	1999年（14歳から）	実施
4. サベナダ	21, M	1993年（5歳から）	実施
5. ジョセヴァ	35, M	1993年*	—
6. ライトク	33, M	不明	—
7. レバニ	22, M	不明	—

*エコツーリズム開発プロジェクト以前に、時折訪れる来訪者を受け入れ、案内することを村が始めた時期を指していると思われる。エコツーリズムガイドとしての有料ガイド事業が開始されたのは1998年からである。

主たるヒアリング項目は以下の通りである。

- ・アンバザ村のガイドになるために学んだ方法
- ・アンバサ村におけるエコツアーガイド業の現状
- ・アンバザ村についての思い
- ・アンバサ村におけるエコツーリズムの将来についての思い

2) 質問紙調査（目的3に対応）

アンバザ村への観光客を対象とした質問紙調査を実施した。調査来訪時に質問紙を持参し、エコツーリズムオフィスにて事務局長のカレシ・ボセの協力を得て配布回収を行った。調査期間は2008年8月21日～2009年3月10日（回収日）であった。

3) 現地踏査（目的4に対応）

滞在中に村の自然環境、観光環境に関する現地踏査を行った。調査ポイントは以下の通りである。

- ・観光客利用施設（とくに2000年に寄贈したトイレ、事務所）の管理状況
- ・村内のゴミ散乱状況
- ・道路や看板などの破損状況

2-2. アンバザ村におけるエコツーリズムの開発経緯

本研究の前提として、1997年から着手されたフィジー政府観光省主導によるアンバザ村エコツーリズム開発プロジェクトについて以下に要約しておく。先述したように、本研究論文の筆者である海津は同プロジェクトに当初から携わっており、1997年から2004年までに計6回アンバザ村を訪

問し、村民と関わり参与観察を行った。経緯は自然環境研究センター(1999)および真板・海津(2001)に紹介しているので、詳細はこれらの文献を参照されたい。

(1) プロジェクト開始時のアンバザ村における経済・環境・社会面の特徴

アンバザ村はフィジー最大の島ビチレブ島西部の港湾都市ラウトカ (Leutoka) から南東へ車で約30分離れたコロヤニツ (Koroyanitu) 山地に位置している (図1)。コロヤニツ山地は、フィジー3番目の高峰コロヤニツ山 (またはエヴァンス山、1195m) を擁し、年間平均2000～2500mmの降水がある熱帯雨林である。アンバザ村は、かつて海岸付近にあった“ナガラ”という集落から洪水を逃れた3名の村民が、標高約500mの現在地に至り、約90年前に拓いた集落であり、現在の住民はその3名の末裔である。1999年現在村民は83名、2部族3系統の家族から成っている。ラウトカから村へ至る道は舗装路ではなく礫石である。アップダウンを繰り返しながら川を2回渡り (写真1)、山岳の麓にある集落にようやくたどり着く (写真2)。村には電気・ガス・水道・電話などの生活基盤設備がなく、通信手段は無線であり、食生活は半ば自給自足である。



写真1 アンバザ村に行くには川を2回渡らなくてはならない。雨期は増水し、渡れないこともある



写真2 花の咲き乱れる美しいアンバザの農村風景

アンバザ村は経済面、環境面・社会面において特異なプロフィールを有していることが明らかであった。経済面としては国連開発計画（UNDP）による貧困調査（UNDP, 1996）で10段階評価の最下位層にあった。これは、週平均家計収入が33.71FJドル以下であることを示している。主産業は農業で、毎週土曜日に女性達が農産物を近隣のラオトカ市に売りに行くことで経済を支えており、1997年当時のアンバザ村の週の平均家計収入は30FJドルであった。これだけでは教育費をまかなうことができないうため、しだいに村内の森を製材会社（フィジーパイン社）に売ることによって副収入を得るようになっていた。

環境面では、アンバザ村を含む周辺6村一帯のコロヤニツ（Koroyanitu）地域の植生の特異性が明らかとなっていた。山岳部は雲霧帯であり、地域住民が食用・薬用に使用してきた植物の多様性は南太平洋地域の中でも際立っていた（Thaman, 1996）。国は南太平洋地域環境計画（SPREP）や南太平洋大学（USP）の指摘を受けて、一帯をコロヤニツ国立遺産公園（Koroyanitu National Heritage Park）に指定した。これは日本の国立公園等とは違い、法制度によらない単独指定である（Joe, 1996）。

社会的にはアンバザ村は部族社会の伝統を色濃く保ち、酋長（2000年に没後は弟が代行）を頂点とするコミュニティを築いていた。コミュニティのリーダーは酋長が担うが、このほかに宗教（メソジスト派）を取り仕切る司祭がおり、新たな産業との関わりが生じた時にはコミュニティが認めるリーダー格の人材が代表となっている。村民の精神性としては、大地（Vanua）に対する尊敬と感謝の念をもち、生命を支えてくれる自然物をトーテム（totem）として敬い、自然と家族を大切にしながらキリスト教という西洋思想をゆるやかに受け入れている。

（2）エコツーリズム開発経緯

アンバザ村が、フィジー政府によるエコツーリズム開発モデル地域に指定されたのは、1988年に村から政府に申請が提出された森林伐採許可に端を発する。フィジアン土地を管理しているフィジー土地管理公社（Native Land Trust Board, 以下NLTB）は、かねてより研究者やNGO等からコロヤニツ一帯の植生の保全の重要性を知らされていたため、SPREPと協議し、政府に対して、同申請を取り下げさせて生物多様性保全を図ることを提案した。フィジー政府は、アンバザ村のような貧困村における経済手段の確保ツールとしてエコツーリズムに着目しており、国内40か所以上の査察を行い、アンバザ村はモデル地域候補地の一つに挙がっていた。

アンバザ村がモデル地域指定を受け入れた理由は、森林伐採は村経済にとっての窮余の策でしかなく、代替手段があればよかったことであった。なぜなら経済収益が必要となる目的が明確であったからである。その目的とは①子どもの通学手段を確保すること、②村の教会堂を建てること、③村内の道を改善すること、であった。個人の家計収入を増やすのではなく、村としての産業を興すことが資金確保の当面の目的だったのである。

フィジー政府主導によるアンバザ村のエコツーリズム開発経緯は表3の通りである。

表3 太平洋経済協力会議によるエコツーリズム開発プロジェクトの歩み
(アンバザ村関連部分のみ抜粋)

年・月	実施内容
1997年8月	エコツーリズムのプログラム開発及び日本におけるケーススタディについてのワークショップ開催
1997年12月	日本人旅行者15名からなるパイロットツアーの実施。ツアー終了後、参加者に対しアンケート調査を実施。
1998年1月	エコツーリズム資源マップを作成し、フィジー政府観光局に贈呈。
1998年8月	エコツーリズムガイドブック作成のための聞き取り調査実施。 同時に、エコツーリズム導入後の経済効果について聞き取り調査。
1998年12月	トイレ建設開始
1999年3月	『アンバザ村エコツーリズムガイドブック』を出版。村で\$5で販売。
2000年6月	トイレのオープニング

(真板・海津, 2001より抜粋)

(3) エコツーリズム推進体制

アンバザ村のエコツーリズムは、コロヤニツ国立遺産公園の管理組織であるコロヤニツ国立遺産公園組合のアンバザ支部が担う形をとっている。組合は、コロヤニツ地域に含まれる6つの村それぞれから代表を出し年1回の総会を開催している。議長と事務局長、会計が置かれている。アンバザ村では「コーポラティブ」「オフィス」と通常呼ばれ、現在、事務局長（兼会計）をカレシ・ボセが務めている。

アンバザ村のエコツアーは、村内見学、ロッジ宿泊、ガイド付きツアー、ホームステイ、ランチサービス（団体向け）がメニューとなっており、団体の要望があったときは、村の生活体験プログラムを提供している。収益は一度オフィスが集約し、ガイドや食事、宿などを提供した個人に分配する方法をとっている。その仕切りは全て事務局長（会計）に任せられ、彼女は金銭および出納帳の管理を行っている。出納帳はある程度まとまるとニュージーランドに送り、ニュージーランドのコンサルタントがチェックをするしくみをとっている。

2-3. 調査結果

(1) アンバザ村におけるエコツーリズム開発プロジェクト終了後の変化

1) 村の生活・経済の変化

①産業構造の変化—主産業がエコツーリズム

マラーニへのヒアリング結果より、アンバザ村は主力産業が農業から観光にシフトし、交流人口が増えている。観光客はエコツーリズムの村と認識して訪れていることが明らかとなった。カレシ、パウリシも、この点について「エコツーリズムプロジェクトがなければ村は今も昔のままで、人は訪れなかっただろう」と述べている。ただし統計手段は、入国料の支払帳簿のみで、正確な数値は把握できていない。

②臨時経済手段としてのエコツーリズム

エコツーリズムプロジェクトによる経済収益は、村の臨時収入（共益費）および個人の臨時収入としての位置づけをもっている。村の定常収入はひきつづき農業であり、プロジェクト開始前のUNDP調査で提示された30FJドルを大きく変化させておらず、30～50FJドルの間（パウリシへのヒアリングによる）である。

村の臨時収入となる費目は観光客から徴収する入場料（1人8FJドル）と宿泊費である。これらの収益は「コーポラティブ」を通して村の歳入に組み込まれている。

③村民のライフスタイルの変化

アンバザ村にはプロジェクト開始前より電力、電話が通っていなかったが、その状況は今も変わっていない。ラウトカからの悪路も改善されていない。だが村民のライフスタイル上で、4点の大きな変化があった。

i 子どもの通学手段の確保

アンバザ村の子ども達は、以前はラウトカ市に下宿して学校に通っていたが、エコツーリズムの収益によって村所有の4WDを1台確保できたため、毎日送迎することが可能となった。村に明るさが戻った。

ii 多様な交流機会

年間100名以上の観光客が訪れているが、様々な国や地域から多様な観光客が訪れるため、子ども達の国際教育上の効果があった。

iii 教会堂の設立

念願であった教会堂の資材費、建設費が確保でき、村の中央にすでに教会堂が建ち、運用が開始されている。

iv 農地の接近

森林伐採を行っていた時代は、家近郊の山麓は伐採用地として確保し、耕作用の畑地は遠隔地にあったが、その必要がなくなった現在、家の近くで耕作ができるようになった。畑を家の近くに作り、森林に手をつけなくなったために気候が変わった（湿潤になった）とパオは述べている。

2) エコツーリズムの運営上の変化

プロジェクト終了後のエコツーリズム運営に関わる変化として、いくつかのエポックとなるできごとがあった。

①リーダーの死去

2000年には酋長だったラトゥ・イリエサ・ティング・サウキトンガも死去し、現在も弟が代行している。2007年3月に、アンバザエコツーリズムプロジェクトのリーダーで議長を務めていたリーバイ・トゥイメレケが破傷風で死亡した。リーバイは司祭も務め、村の実質的リーダーであったため、彼の死去はエコツーリズムのみならず村の運営に大きな影響を与えたが、隣村のリーダーだったパウリシが妻の故郷であるアンバザ村に移住し、2008年から司祭とエコツーリズムプロジェクトのリーダーや酋長の補佐などを代行するようになり、安定を取り戻した。パウリシはリーバイと同じくエコツアーガイドのトレーニングを経験した人物である。

②契約運転手の変更

村の調査により、ラウトカとアンバザ村の観光客輸送に携わっていた契約運転手が2005年頃から観光客から不当な金額を徴収していることが発覚し、解雇された。新しい運転手が見つかるまで送迎がストップし、2007年は観光客が激減した。現在は正常に戻っている。

③若いガイドの誕生

現在ガイドは7名いるが、プロジェクト開始当初からガイドを担ってきた3名に加えて若いガイドが誕生している。彼らの中には、5歳や14歳など子どもの頃から親のガイド業を手伝っていた者もいる。現在はまだ高校生だが、時折ガイドの手伝いをしている若者も生まれている。

④簡略化と質の低下

マラーニは、リーバイの死去後アンバザ村のエコツーリズムは惰性化し、質が低下したと指摘している。実際には次世代リーダーの出現などにより改善努力は続いているが、その経過は島の反対側にある政府には伝わっていない。政府は、改善策として新たなプロジェクトを立てる予定はなく、村の努力に任せている。

3) 観光客層

5月から10月がオンシーズンであり、ピークは5～9月である。村の台帳を見ると、ニュージーランド、オーストラリア、アメリカ等が多く、アメリカや日本は団体客も訪れている。調査中も語学研修中の日本人大学生の来訪者に遭遇した。

4) 当初目標の達成度

アンバザ村がエコツーリズム開発プロジェクトに期待した3要件のうち、教会堂建設、子ども達の送迎は達成されたが、村内道路の改善については何の手だても行われていない。

以上のアンバザ村のエコツーリズム開発期間を含む2008年までの主な変化は表4の通りである。

表4 アンバザ村エコツーリズムプロジェクト年表（ヒアリング調査に基づく）

年	できごと
1999	トイレの開設、ガイドブックの発行（日本プロジェクトはこれで終了）
2000	チーフ、ラトゥ・イリエサ死去。
2002	アンバザ村からバディラム山へ登る登山道（バディラム・トレック）のマウンテンハット建設（NZ空軍の援助による。パウリシとリーバイの協力により完成）
2003	村内の宿泊施設ナセ・ロッジの改修
2005	バディラム・トレック崩落、通行禁止になる。 日本訪問（ジョー、ベニアナ、カレシ）
2006	教会（通称ナバトゥ・レヴ（＝大きな石））開設、村の広場（RARA）は移動。 日本訪問（アレシ、ロパテ、カレシ） 11月、政府のクーデター。いまだに観光大臣決まらず。
2007	リーバイ・トゥイメレケ死去（享年47）、サラ死去（享年40）。
2008	2月に大型ハリケーン。事務所のルーバーが壊れる。 村への道の改良工事と、貯水槽の建設を求めて政府と交渉開始。

(2) エコツーリズムのガイドにおける将来展望

1) ガイドへのヒアリング調査結果

ガイド4名へのヒアリング調査により、以下の点が明らかとなった。調査結果は表5の通りである。

①ガイド技術の習得

各ガイドとも、プロジェクト関連でのニュージーランドによる育成の他、ナンディやラウトカなどの都市で設けられているガイド育成コースを履修していることが明らかとなった。教育内容にはコミュニケーション法、救急処置、ホスピタリティ等が含まれている。

②ガイドの仕事

繁忙期と閑散期とで差がある。全員が農業などの家業との兼業であるため、ガイドのみで生計を立てている村民はいない。

仕事への評価としては、生まれ育った村にいながらにして諸外国の人々と交流できる、良い仕事

という点で一致していた。外の世界を知り、村を知って貰う接点にいるという自覚が共有されている。繁忙期の週 200FJ ドルという収益は、家計収入の数倍に当たる。ガイド業を誇りとする理由は経済収益にあることが示唆される。

③将来展望

ガイドの継続、後継者育成、さらなる発展（リゾートへ）等が挙げられたが、ガイド業を辞めるといった展望は誰ももっていなかった。

④村への意識

村への評価は一律に高い。とくに、外から人々が訪れることが誇りの一因となっていることが明らかとなった。

ガイドへのヒアリング結果は以下の表 5 の通りである。

表 5 ガイドへのヒアリング調査結果

項目	インタビュー			
	パウリシ	ピタ	メリサ	サベナダ
ガイド技術の習得方法	政府プロジェクトによるニューージーランド研修	ナンディガイドコース	ニューージーランドが村で主催したワークショップ	6歳からラオトカの学校で学んでいる
就業状況	事務所の手配でローテーションしている。繁忙期は週3回	その時による。	週1日～毎日。	繁忙期は週3日。ガイドは観光客10人までは1名、超えると2名。
ガイド料の用途	家計収入	ガイド料は家族のために使用。	ガイド料は家族で使ったり、自分の食べ物や服を買ったり。	忙しい時は週200ドルぐらい。服を買う。
仕事への評価	新しい人に出会える良い仕事	友人ができる良い仕事	多くの国の人とふれあえる良い仕事	新しい人に出会える良い仕事
将来展望	若いガイドを育てたい	ガイドを続ける	No.1ガイドになる	フィジーのリゾートで働きたい
アンバザ村への評価	大好き。美しく、自然の中での生活を楽しめる。	大好き。人々が感動する美しさがある。	大好き。山も景色も滝も美しく、村民の結束は堅い。	大好き。生まれ育ち、家族もいる。世界中から愛されている。

(3) ガイドに対する外部評価結果

顧客アンケートにより回収したサンプル 41 件のうち、ガイド付きツアーに参加した者は 31 件であった。これを有効回答とし、ガイドに対する評価をまとめると以下の表 6 の通りであった。

表 6 ガイドに対する外部評価

	1 資源の知識に満足した		2 自然への敬意に満足した		3 村についての話で満足した		4 自然保護への配慮に満足した		5 対話の楽しさに満足した	
1. 全くそうは思わない	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%
2. そうは思わない	0	0%	2	6%	4	14%	1	3%	0	0%
3. どちらとも言えない	5	16%	7	23%	8	29%	9	30%	5	17%
4. そう思う	14	45%	10	32%	7	25%	13	43%	8	28%
5. 強くそう思う	12	39%	11	35%	9	32%	7	23%	16	55%
有効回答数	31	100%	31	100%	28	100%	30	100%	29	100%
平均	4.2		3.9		3.8		3.5		4.4	

ガイドに対する評価は決して高いとは言えない。平均評価は設問1が4.2、設問2が3.9、設問3が3.8、設問4が3.5、設問5が4.4であった。「自然への敬意に満足した(設問2)」「村の話に満足(設問3)」「自然保護への配慮に満足した(設問4)」については、回答1～3が全回答の3分の1を占めていた。回答5が最も多かったのは「対話の楽しさに満足した(設問5)」であったが、楽しくガイドをするが自然や村についての解説や配慮は高い満足度を与えることができずにいる現状が明らかとなった。

(4) 環境の維持管理状況

1) 観光客利用施設

2000年6月に日本側が寄贈し、村民に鍵を渡し、管理を委ねているトイレについては、清掃も行き届き、トイレットペーパーも補充され、鍵もかけられており、約束通りの管理がなされていた。事務所は2008年2月のハリケーンで窓が大破し、段ボールで覆いながら対応している状況であった。予算要求はしているが、政治が不安定で観光大臣が更迭されたため予算化されず、改善の見込みが立っていない。

2) 村内の清掃状況

雨期であるため、大雨になるとゴミ捨て場からのゴミが散乱してしまうこともあり、村内の道ばたや家まわりには至る所にプラスチックバッグや空き缶などのゴミが落ちていた。村民による清掃は定期的に行っているが追いつかない状況とのことであった。

3) 道路や看板

雨期には村内の泥道はぬかるみとなる。雨期期間中は村奥の宿泊施設までの悪路は改善しきれない状況にある。看板は整備時の状況を保っているように見えたが、ラウトカからの分岐点に表示が必要との指摘があった。

2-4. 考察

(1) 政府プロジェクト終了後のエコツーリズムの持続のあり方について

アンバザ村におけるエコツーリズムプロジェクトは、リーダーの死去や事業者の変更などの内部問題や、原油高や米国の不景気、政変などの外的不安定要因に遭遇しながらではあるものの、継続的な運営が行われている。事務局機能がカレンシ1名に集中していることに対して村内での批判もあるが、不在だったリーダーを隣村から迎え、帳簿をニュージーランドに公開するなど事務局運営を透明化するなどの努力を行っていることが明らかとなった。フィジー政府は今後は以前のような手厚い支援をしないことを明言し、村もそのことを受け入れている。村のエコツーリズム関係者にはCBTとしての自立を目指す意識が共有されている。

(2) アンバザ村におけるエコツーリズムの効果と展望

村にとっては、教会堂、子どもの通学費の確保という2つの大きな要望が達成できたことにより、エコツーリズム開発の当初の効果は得られた。それだけでなく、調査結果から明らかになったように、森林伐採を中止したことによる村内環境の改善や農地と家の接近など、住みやすさにつながる要因をも生み出したことが明らかとなった。

ガイドに対する調査より、ガイド業が副収入源として有望であり、若者が目指したい生業となっていること、また観光客と接することがアンバザ村の固有の価値意識を高めることに結びついてい

ることが明らかとなった。農業との兼業であることが、ガイド業の不安定さを容認しうる根拠となっていることも明らかとなった。この点は、日本における農山漁村のガイドに共通する点と言えよう。

(3) ガイドに対する評価について

ガイドに対する満足度が低かったことは、今後のアンバザ村のエコツーリズムを推進していく上で改善すべき最も大きなポイントであろう。エコツーリズム本来の主旨である環境保全や地域貢献をガイド個人が理解し、解説内容に盛り込み、観光者教育に反映できるよう、スキルアップの機会を設けることが必要である。マラーニ氏が指摘していたように、政府や海外支援者の目が届かなくなったことによって自己流化が進み、ガイド内容の惰性化現象が起きていることが示唆される。

3. 研究2— エコツーリズムに対する観光者満足

フィジー諸島の観光産業において、エコツーリズム分野の拡大と積極的な受け入れは少しずつその試みが行われている。フィジー・ビジターズ・ビューローが行った調査(1998)では、「フィジーの国立公園または未開地の訪問」をフィジーに旅行したいという気持ちにさせる重要な観光素材の一つであると報告している。つまり、観光者を満足させる要因の一つとして、国立公園や未開地の自然環境があげられているのである。

本研究で取り上げるアンバザ村ではエコツーリズムの推進のために、1997年にはそのモデルツアーが行われている。そのモデルツアーの報告書ではツアーに参加をした者がホームステイに最も魅力を感じ、満足していることが報告されている(自然環境研究センター, 1998; 真坂・海津, 2001)。では、その満足感は具体的にはホームステイのどの要因からきているのであろうか。参加者はホームステイした宿泊施設で提供されているサービスの内、施設そのものを良いと評価し満足したのであろうか。それとも宿泊施設でのホストとしての村人との触れ合いや村人の親切な対応に満足したのであろうか。観光業においてホストのコミュニケーション能力やその対応が重要であることは先行研究から明らかにされている(cf. 山口, 2006; 2008)。

これらのことから、今後フィジーのアンバザ村でのエコツーリズムの推進をはかっていくためには、先の調査で明らかにされているように観光者を満足させる未開の地の自然環境に加えて、宿泊施設で提供するサービスや観光者と直接関わる村人の対応など提供しているサービスの質に関する評価を行い、それらの評価におけるどの要因が観光者満足と関わりがあり、再度その地を訪れたいという気持ちにさせるのかを検討する必要がある。

上記の理由から、本研究では、フィジー、アンバサ村に焦点をあて、その村を訪問した観光者によるサービスの質に関する評価を明らかにし、その評価と観光者満足ならびに再来訪との関わりについて検討を行うことを目的とする。その他の分析として、サービスの質に関する評価、観光者満足、再来訪と年齢との関わり、またサービスの質に関する評価、観光者満足、再来訪が日本人観光者ならびに外国人観光者によって違いが見られるのかを検討する。これらを検討するにあたって、次節では、観光者の満足について述べ、その上でサービスの質に関する評価、観光者満足、再来訪との関わりを明らかにしたい。

3-1. サービスの評価、観光者満足、再来訪との関わり

人間の満足感とは、何らかの行動や行為現象についての事前の期待や希望が充足された後に得ら

れる感情であるといわれている(福永・鈴木, 1996)。したがって、観光者がある期待をもって観光地を訪れたときにその期待が充足され、あるいは期待以上のものが提供されたときに、観光者は満足を得るといえる。その満足感が充分なものであれば、観光者の再訪問や友人にその地を訪れるよう勧めるなどの「次の行動」につながるのである。

観光者の満足感が充分であるためには、提供されるサービスの質に関する評価の高いことが必要であろう。サービスの質に関する評価の研究は、Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988)が顧客の期待と実際の対応や行動との差からサービスの評価を測る尺度を作成し、サービスの評価について検討を行っている。これに対して Cronin & Taylor(1992)がサービスの質に関する評価はサービスの遂行に対する顧客の認知がより重要であるとし、Schmenner(1986)が顧客の認知の中でもとりわけサービス産業において、①有形性(施設の外観や設備などの物的要素)、②反応性(従業員が顧客のリクエストに速やかに効率的に答える能力)、③回復性(失敗したときにすぐに正しい行動をする能力)、④確実性(信頼と確信を喚起する従業員の能力及び従業員の知識)が重要であるとしている。

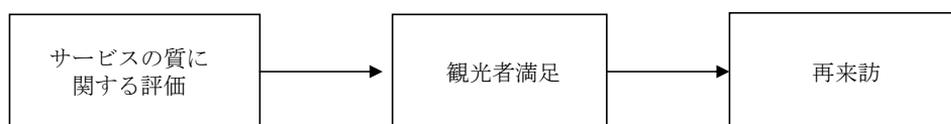
Olorunniwo, Hsu & Udo(2006)は、ホテルにおけるサービスの質に関する評価が顧客満足とホテルへの再来訪について及ぼす影響について検討を行った。その結果、ホテルの従業員の顧客に対する対応(反応性)ならびに従業員の知識(確実性)などの要因が、サービスの質に関する評価に影響を及ぼしていることを明らかにしている。また、これらのサービスの質に関する評価は直接的にあるいは間接的にそのホテルへの再来訪に影響を及ぼしていることも明らかにされている。

自然に親しむために国立公園を訪れる観光者(顧客)が受けたサービスの質に関する評価の検討は、Lee, Graefe & Burns(2004)が行っている。そこでは森林公園を訪れた観光者のサービスの質に関する評価を検討し、フレンドリーなスタッフで適切な情報を持っていること(確実性)、トイレやゴミ箱などが清潔であること、設備が環境に適合していること(有形性)などの評価の高いことが観光者の満足につながり、再来訪につながることが明らかにされている。これらの研究から、ホテルと森林公園という異なる観光業において、観光者満足と再来訪に関わるサービスの質に関する評価項目が異なることが示されている。

以上のことからアンバザ村など、いわば未開地と呼ばれる場所を訪れる観光者に提供されるサービスの質に関する評価の中でもどのような項目が観光者満足ならびに再来訪と関わりがあるのだろうか、検討する必要がある。

Lee, et al.(2004)、Olorunniwo, et al(2006)の結果からは、サービスの質に関する評価が観光者満足に影響を及ぼし、観光者満足が再来訪に影響を及ぼすという仮定(図1)を立てることができよう。そこで本研究ではそれらの変数間の関連をパス解析を用いて検討する。

図1 因果モデル



3-2. 方法

対象者 2008年4月～6月までにアンバザ村を訪問した観光者40名を研究2の対象者（平均年齢31.18歳：標準偏差10.36）とした。

手続き アンバザ村を訪問した観光者に以下の質問紙について、回答を求めた。質問紙はアンバザ村を訪問した際に観光センターの担当者に観光者へ配布し、回答するよう依頼した。

使用した質問紙

- ① 回答者の個人的属性
性別、年齢、国籍、国名について回答を求めた。
- ② 訪問回数
アンバザ村への訪問回数について回答を求めた。
- ③ アンバザ村で提供されるサービスの質に関する評価の質問
アンバザ村で提供されるサービスの質に関する評価についての質問項目（5項目）に回答を求めた。Oloruniwo, *et al.*(2006)で従事者の対応（反応性）や業務知識（確実性）が、Lee, *et al.*(2004)ではレンジャーの適切な情報や知識（確実性）、設備の清潔、環境に適合している（有形性）などがサービスの質の評価に関わり、それが観光者満足に影響を及ぼしているという結果、また、アンバザ村でのモデルツアーの評価結果からはホームステイをしている村人の対応が親切であることに満足しているという結果などを参考にして質問項目を作成した。回答者の負担増を考慮し最も必要と思われる質問項目をとりあげた。質問項目は、有形性（1. 村は清潔である、2. 自然環境は印象的である）、反応性（3. 村人は親切である、4. 村人は観光者に特別な注意を注いでくれる）、確実性（5. 村人は村の活動について適切な情報を提供してくれる）である。
- ④ 観光者満足に関する質問
観光者満足についての4項目（6. アンバザ村に滞在して満足している、7. アンバザ村でサービスされた食事に満足している、8. アンバザ村を訪問することを決めて満足している、9. アンバザ村のおみやげに満足している）に回答を求めた。
- ⑤ 再来訪に関する質問
再来訪についての2項目（10. 他の人にアンバザ村に泊まるよう勧めたい、11. もしまたフィジーを訪問する機会があれば、アンバザ村に泊まりたい）に回答を求めた。
上記のすべての回答形式は“非常によく当てはまる（5）”から“まったく当てはまらない（1）”の5件法とした。③においては、項目1、2の合計点を“有形性”、項目3、4の合計点を“反応性”、項目5を“確実性”、④においては、項目6、7、8、9の合計点を“観光者満足”、⑤においては、項目11、12の合計点を“再来訪”とした。

3-3. 結果

(1) サービスの質に関する評価と観光者満足、再来訪との関わり

サービスの質に関する評価と観光者満足との関わりを探るために、サービスの質に関する評価である有形性、反応性、確実性の各得点と観光者満足、再来訪の各得点との相関係数を見てみた（表7）。

表7 サービスの質に関する評価と観光者満足、再来訪の相関係数

	サービスの質に関する評価		
	有形性	反応性	確実性
観光者満足	.54***	.57***	.76***
再来訪	.37*	.30	.48**

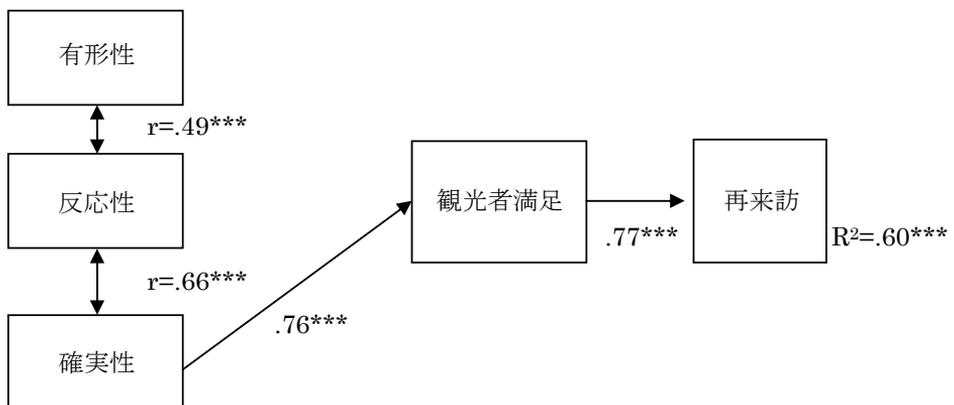
*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

その結果、サービスの質に関する評価においては、有形性、確実性、反応性が観光者満足と有意な正の相関が、有形性、確実性が再来訪と有意な正の相関が見られた。反応性は再来訪と有意な相関はみられなかった。これらの結果から、設備の清潔さや自然環境が印象的であること、さらに村人が適切な情報や知識をもっていることが観光者満足や再度この地を訪れたいという考えと関わりがあることが明らかになった。また、自然を求めてアンバザ村を訪れる観光者は、村人の親切な対応に満足はするものの再度この地を訪れようという考えには影響を及ぼさないことが示唆された。このことは、Lee, *et al.*(2004)の知見を支持する結果であった。

(2) パス解析

引き続きサービスの質に関する評価が観光者満足に影響を及ぼし、観光者満足が観光者の再来訪に影響を及ぼすという因果連関があるとの考えを検証するためにパス解析を行った。その結果、確実性から観光者満足へのパスが有意となり、観光者満足から再来訪へのパスが有意となった(図2)。有形性と反応性から観光者満足、観光者満足から再来訪へのパスはつながらなかった。

図2 再来訪に影響を及ぼす要因のパス解析結果



これらの結果から、サービスの質の評価の中でも、村人が適切な情報や知識をもっていてそれを提供できることで観光者は満足し、その満足が充足されてはじめて再度その地を訪れたいあるいは他の人にも勧めようとするのが明らかになった。

3-4. その他の分析

(1) サービスの質に関する評価、観光者満足、再来訪と年齢

サービスの質に関する評価、観光者満足、再来訪と年齢との関わりを探るために、それらの各得点の相関係数をみてみた (表 8)。

表 8 サービスの質に関する評価、観光者満足、再来訪と年齢の相関係数

	サービスの質に関する評価			観光者満足	再来訪
	有形性	反応性	確実性		
年齢	-.31	-.34*	-.35*	-.34	-.46**

** $p < .01$, * $p < .05$

その結果、反応性、確実性、再来訪と年齢とに有意な負の相関がみられた。この結果から、反応性、確実性、再来訪の評価が低い者ほど年齢が高いことが明らかになった。年齢の高い者は旅行経験が豊富なため、今まで訪問した他の場所で提供されたサービスと比較して評価が厳しくなったと考えられるかもしれない。また旅行経験を積むにつれて目的や欲求が高次になる (Pearce, 1988) ことから、アンバザ村や村人は観光者の旅行によって自分を高めたい、良い経験をしたなどの目的や欲求に期待したほどには充分に応えられていないといえるのかもしれない。

(2) サービスの質に関する評価、観光者満足、再来訪と日本ならびに海外からの観光者

日本からの観光者と海外からの観光者とのサービスの質に関する評価、観光者満足、再来訪における差異を明らかにするために両群の比較を行った (表 9)。

表 9 サービスの質に関する評価、観光者満足、再来訪

	国籍	M	SD	t 値 (df)
サービスの質に関する評価				
有形性	日本人	8.10	1.62	-2.00
	外国人	9.07	0.83	(13.62)
反応性	日本人	8.58	1.08	-2.61 *
	外国人	9.46	0.90	(36.00)
確実性	日本人	3.00	1.04	-3.80 ***
	外国人	4.27	0.92	(36.00)
観光者満足	日本人	15.83	2.12	-3.25 **
	外国人	18.26	1.97	(29.00)
再来訪	日本人	7.43	1.13	-2.81 **
	外国人	8.96	1.30	(29.00)

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$.

その結果、日本からの観光者は海外からの観光者に比べ、反応性、確実性、観光者満足、再来訪が低かった。有形性においては日本からの観光者と海外からの観光者との間に差はみられなかった。これらの結果から、日本からの観光者の方が海外からの観光者よりも有形性を除いて、すべての評価において厳しいということが明らかになった。日本からの観光者と海外からの観光者とは、観光地における満足感において求める要因あるいは期待する要因が異なることが推測できよう。

3-5. 考察

フィジーのアンバザ村における観光者によるサービスの質に関する評価と観光者満足ならびに再来訪との関わりを検討した。その結果、サービスの質に関する評価が観光者満足ならびに再来訪に関わることが明らかになった。サービスの質に関する評価の中でも村人の適切な情報や豊富な知識が観光者満足に影響を及ぼし、その満足が再来訪へ影響を及ぼすことが示された。これらの結果から、未開の地である自然の中に滞在し楽しむ観光者にとっては、村人がもつその地の文化や自然環境に対する情報や知識が重要であり、観光者はそのことを期待して観光地を訪れ、その期待が充足され、あるいは期待以上のものが提供されることで満足し、またこの地を訪れたい、あるいは友人に勧めたいなどと考えることが示唆されている。アンバザ村においては村人に対してその地の文化、自然環境に関する知識やその提供の仕方についても教育をより充実させていくことが重要であろう。また村人の親切な対応や気配りは観光者満足と、アンバザ村が清潔であり自然環境が印象的であることは観光者満足と再来訪に関わりがあるものの、それらが再来訪へ影響を及ぼすという因果関係はみられなかった。今後エコツーリズムを推進していくためには、観光者の再来訪や他の人々へ勧めてもらうことが必要であり、村人のより親切な対応や適切な情報、ホームステイの場所の清潔さや自然環境などの改善が望まれよう。

その他の分析からは、年齢の高い者ほどサービスの質に関する評価において施設や自然環境、村人の対応や情報、再来訪の希望も低いという結果が明らかになった。年齢の高い者にも多く訪れてもらうためには、アンバザ村で提供しているサービスにおいてより質の高いものを提供する必要性が示されている。また日本人と外国人の観光者では、日本人の観光者の方が施設や自然の評価を除いてすべての評価が低いという結果となった。多様な国々からの観光者に満足してもらうための施設や自然環境の保全、提供するプログラムや担当者の対応などについて検討の余地が残されている。

4. 総合考察

研究1の結果から、プロジェクト開始当初のニーズであった目的のいくつかが達成されたことが、エコツーリズム開発プロジェクトへの信頼性と満足度に結びついており、さらにエコツーリズムを通して外部評価に接することが村民自身の村への誇りを育て、次世代へと継承されるきっかけとなっていることが明らかとなった。また、一方で外部者の支援がない状態下では自己流化が生じて質的低下を招いていることも明らかとなった。国際開発協力によるプロジェクトにおいては、今回の調査のように、プロジェクト終了から一定期間後に持続性の評価を行うことは重要であるといえる。ステークホルダーが多いエコツーリズムでは①支援者、②住民、③観光者(顧客)、④専門家など、多様な視点から評価を行うことが必要であることが示唆された。

研究2では、観光者のサービスの質に関する評価、とりわけ村人のもつ適切な情報や知識が観光者満足に影響を及ぼし、その観光者満足が観光者の再度訪れたいという気持ちに影響を及ぼすことが明らかにされた。この結果は、国立公園を訪問した観光者の評価を検討した Lee, *et al.*(2004)の検討結果と一致するものであり、未開の地を訪問する観光者にとって、担当者の適切な情報や知識がもっとも必要としているものであることを示している。また年齢や国籍によって観光者のサービスの質に関する評価が異なることから、多様な観光者を受け入れる観光地としてのサービスの質の向上やそのための対策を考える必要性が示された。

以上、研究1、研究2から多くのことが明らかにされたが、今後の検討課題も残されている。研

究1からは支援者が去った後に生じる運営の惰性化やサービスの質的低下を防ぐかという点である。本調査の結果を村にフィードバックすることにより、新たな展開に資することが求められており、外部専門家である研究者として、継続的な支援関係を継続する役割を担うことの必要性が示唆された。また本研究では調査対象としなかった旅行者やフィジー政府観光局などによる評価も必要であろう。

研究2からは、第一に、サービスの質に関する評価についてより詳細な検討を行う必要がある。本研究では顧客の認知の中でもサービス産業において重要であるとされている回復性（提供者が失敗したときに正しい行動をする能力）の検討や有形性、確実性、反応性の多様な側面からの質問は行っていない。第二に、年齢や国籍など多様な属性をもつ観光者が観光地に期待している項目の検討が必要である。年齢の高い者ほど評価が低く、国籍によって観光者の評価が異なることから、より多くの来訪する観光者の満足度を高め再度来訪してもらうためには、それらの検討は行う必要がある。

引用・参考文献

研究1

- Leti, Joe. 1996 SPREP Support for Koroyanitu, DOMODOMO Vol.10,No.1, Fiji Museum, 28-51
- Pacific Economic Cooperation Council, 1995, Pacific Eco-tourism and Investment Prospects Project phase2 Case study:FIJI Draft, 46
- Thaman, Randy. 1996 The Biodiversity of Koroyanitu National Heritage Park, DOMODOMO Vol.10,No.1, Fiji Museum, 28-51
- United Nations Development Program (1996), Fiji Poverty Report
- 海津ゆりえ・山口一美 2008 世界遺産「知床」における観光者の環境保護とその担い手に対する認知に関する研究, 日本観光研究学会第23回全国大会発表論文集, 197-200.
- 真板昭夫・海津ゆりえ 2001 フィジー諸島におけるエコツーリズム開発とその実験的試み、139-161、石森秀三・真坂昭夫(編)、『エコツーリズムの総合的研究』、国立民族学博物館調査報告、23.

研究2

- Cronin, J. J. Jr., & Taylor, S. A. 1992 Measuring service quality:a reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- 福永昭・鈴木豊 1996 『ホスピタリティ産業論—顧客満足管理の時代を迎えて』 中央経済社
- Lee,J., Graefe, A. R., & Burns, R. C. 2004 Service quality, satisfaction, and behavioral intention among forest visitors, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17, 73-82.
- 真板昭夫・海津ゆりえ 2001 フィジー諸島におけるエコツーリズム開発とその実験的試み、139-161、石森秀三・真坂昭夫(編)、『エコツーリズムの総合的研究』、国立民族学博物館調査報告、23.
- Olorunniwo, F., Hsu, M. K. & Udo, G. F. 2006 Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory, *Journal of services Marketing*, 20, 59-72.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988 A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality:SERVQUAL, *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Pearce, P. L. 1988 The Ulysses Factor:Evaluating Visitors in Tourist Settings. New York:Springer-Verlag.

Schmenner, R. W. 1986 How can service businesses survive and prosper ?. *Sloan Management Review*, 27, 21-32.

山口一美 2006 観光業におけるホスピタリティ、74-88、小口孝司(編)、『観光の社会心理学』、北大路書房

山口一美 2008 「もてなし」の心と行動—行動とパーソナリティ、85-94、旅のもてなしプロデューサー養成講座実行委員会(編)、『旅のもてなしプロデューサー「心編」』、ぎょうせい

図1 アンバザ村の位置図

