

論文審査の要旨及び担当者

No.1

報告番号	甲 乙 第	号	氏名	Nghiem Phu Binh
論文審査担当者	主 査	総合政策学部教授兼政策・メディア研究科委員	桑原 武夫	
	副 査	総合政策学部教授兼政策・メディア研究科委員	フリードマン デビット	
	副 査	総合政策学部教授兼政策・メディア研究科委員	古谷 知之	
	副 査	慶應義塾大学商学部教授	清水 聡	
学力確認担当者：				
(論文審査の要旨) ベトナムの観光産業は、1990年代以降急速な成長を続け、今日同国主要産業のひとつとしての地位を獲得しつつある。観光産業の振興が経済発展に寄与するとの期待を背景に、そのもつ観光資源の有望さから、ベトナムが観光立国へ発展する可能性は大きいと考えられている。しかしその一方で、近隣にシンガポール、タイ、マレーシアといった先発の観光大国を近隣にもつことから、それらとの競合を十分に考慮した観光政策が求められている。 Nghiem Phu Binh 君の学位請求論文は「Projected and Perceived Images of Vietnam」と題し、上記のような問題意識に基づき、ベトナムの観光マーケティング政策立案に資する知見を得ることを目的とし、観光目的地としてのベトナムについてのイメージに焦点をあて、多面的な角度から精緻な分析と考察を積み重ねたものである。今後のベトナムにおける観光産業が発展すべき方向を定めるための基礎的情報を提供する役割を担う研究と位置づけることができる。 本論文は、序章と5つの章から構成されている。序章においては、本研究の問題意識と課題が示される。まず、地域イメージに関する先行研究を1970年代にまで遡って詳細に検討することによって、地域に対する愛着と感覚、コミュニティに対する愛着と感覚といった諸概念を整理する作業を行う。これを通して、本研究の目的を、観光目的地としてのベトナムのイメージを対象とし、以下に述べる2点において、総合的かつ多面的な検討をすることであると導き出している。そのひとつは、管理者、あるいは、マーケティング実務者によって選択され、対象者に伝達された属性や要素の集合体である「投影・発信されるイメージ」と、その受容者によって「知覚されたイメージ」の双方を統一的に分析するアプローチが必要であるとする点であり、いまひとつは、受容者の属性によって形成されるイメージが異なるという視点をもつべきという点である。これに基づき、本研究では、外国人観光客、外国人居住者、および、ベトナム国民という3種の集団を対象とした調査を実施する。あわせて、国、目的地、場所、イメージ、知覚といった本研究で用いる概念や用語の定義づけも行われる。 第2章は、本研究における理論的側面の検討にあてられる。7つの節より構成され、次章に置いて詳述される、本研究を構成する5つの調査に対応させながら、主として先行研究の分析に基づき、理論的枠組みが論述される。それらは、1) 地域イメージの形成と管理、2) 地域に対する感情についての概念化、形成、および、管理、3) 旅行動機についての概念定義と研究方法、4) 観光満足と生活満足、5) 感情の集合的側面についての定義、歴史、文脈、6) 観光支援とロイヤリティについての態度形成についての定義と測定、および、7) 観光支援とロイヤリティについての態度形成についての定義と測定、である。 第3章では、前章までの検討に基いて作成された、本研究で用いる研究方法が記述される。本研究が以下にあげる5つの調査(調査1～調査5)より構成される必要性に言及した上で、そのそれぞれについて、関連する概念の整理しながら手続きの詳細が述べられる。				

調査1は、場所に関するロゴマークの内容分析である。ベトナムの地域や都市に用いられているロゴマークを収集し、2名の専美術専門家に依頼して、それらの外形的特性、テキスト、および、投影された意味やイメージについての分析を行うものである。この手続きを定めるに先立ち、場所に関するロゴマークの理論的背景、地域ロゴの定義、制作、使用法、および、重要性が検討される。

調査2は、外国人旅行者、外国人居住者、および、ベトナム国民という本研究が対象とする3種類の集団により、形成されるベトナムのイメージの違いを記述するとともに、その観光資源に対する評価との関連性分析を目的とする。このために、ベトナムの国イメージ、観光動機、旅行満足度、目的地としての選択意向やロイヤルティなどの観光に対する態度に加え、観光資源（自然景観、世界遺産、文化活動、歴史、建築、食、安全、衛生、国民性、生活様式、他の東南アジア諸国への類似性など）、観光インフラ（交通、宿泊、レストランなど）、エンターテインメント（ナイトライフ、買物など）、ホスピタリティ（価格、清潔さ、サービスの質など）に対する評価を調査項目とした質問紙調査を実施し、分散分析など統計学的手法を用いて検証する。また、上記の対象者群の均質性を検討するため、クラスター分析を用いた解析を適用する。

調査3、調査4、および、調査5は、それぞれ外国人旅行者、外国人居住者、および、ベトナム国民を対象に、第2章で取り上げた諸要因間の構造を解析し、観光動機、旅行満足、および、観光ロイヤルティといった観光政策にとって重要な目的変数を説明するため、観光地イメージとこれに関連する諸要因のモデル化を行うことを目的としている。調査3では、外国人旅行者を対象に、構造法式的モデリング（共分散構造分析）を用い下記の仮説が検討される。それらは、仮説3-1：国イメージと観光動機は関連している、仮説3-2：国イメージは、旅行満足度に影響する、仮説3-3：旅行動機は旅行満足度に影響する、仮説3-4：国イメージは、ロイヤルティに影響する、仮説3-5：観光動機は、ロイヤルティに影響する、および、仮説3-6：旅行満足度は、ロイヤルティに影響する、である。

調査4では、ベトナムにおける外国人居住者を対象とし、国に対する感情、および、生活満足度要因を追加した上で調査3と同様の分析が行われる。検証される仮説は、仮説4-1：国のイメージは、国に対する愛着に影響を与える、仮説4-2：国のイメージは、生活満足度に影響を与える、仮説4-3：国に対する愛着は、生活満足度に影響を与える、仮説4-4：国のイメージは、ロイヤルティに影響を与える、仮説4-5：国に対する愛着は、ロイヤルティに影響を与える、および、仮説4-6：生活満足度は、国ロイヤルティに影響を与える、である。

調査5では、ベトナムへ国民を対象とし、地域住民、感情的紐帯、生活満足、観光支援への態度要因を追加して上で、調査3と同様の分析が行われる。検証される仮説は、仮説5-1：国のイメージは、生活満足度に影響を与える、仮説5-2：感情的紐帯は、生活満足度に影響を与える、仮説5-3：国のイメージは、観光支援に影響を与える、仮説5-4：感情的紐帯は、観光支援に影響を与える、および、仮説5-5：生活満足は、観光支援に影響を与える、である。

第4章では、第3章で記述された5つの調査によって得られた結果が報告される。調査1からは、収集された54のロゴマークを対象とした2名の専門家（美術専攻のベトナム人学生）による内容分析により、地域ロゴマークに投影された認知イメージが、7つのカテゴリー（自然、精神／象徴、伝統／文化、国家、地方、産業、その他）に分類されること、ロゴの情緒的イメージは、色彩（赤、青、黄、緑）によって表現されること、および、広く用いられているロゴマーク群は、概ね肯定的な感情を生み出す点が見出された。その一方で、ロゴマーク制作にあたっては、できるだけ多くの象徴的な意味をもたせようとする傾向があるため、文化的背景についての知識を持たない受け手としては、それが十分に理解できず、ロゴマーク本来の役割を果たせていないケースが少なくないという問題点も抽出された。

調査2では、外国人旅行者（367名）、外国人居住者（169名）、地域住民（346名）から得られた質問紙調査データを比較した結果、安全性についての認知属性と寛ぎについての感情属性を除く、ほぼすべての要因において違いが見出された。その多くがベトナム観光における問題点を浮かび上がらせるものであった。例えば、ベトナムの観光インフラ、エンターテインメント、および、ホスピタリティ要因について、外国人旅行者はあまり好ましいとは思っていない程度であったが、外国人居住者とベトナム国民の大多数による評価は厳しかった。また、各群内に

においても個人差が存在し、それぞれ3～4の特徴あるセグメントに分類できることがあわせて確認された。

調査3では、構造方程式モデリングを用いて前章で構成した6つの仮説を検証した結果、仮説3-1・仮説3-2・仮説3-4・仮説3-6は支持されたが、仮説3-3・仮説3-5は支持されなかった。同様に、調査4では、重回帰分析を用いて6つの仮説を検証した結果、全ての仮説が指示された。ただし、一部のデータに欠測値が含まれていたため、考察には注意が必要とされた。調査5では、構造方程式モデリングを用いて5つの仮説を検証した結果、仮説5-1・仮説5-4は支持されたが、仮説5-2・仮説5-3・仮説5-5は支持されなかった。

第5章では、各調査において得られた結果についての考察がなされる。まず、地域ロゴマークについては、投影される内容とその表現方法に一定の方式が見られ安定している半面、その制作にあたっては多くの要素を詰め込みすぎる傾向があるため、文化的背景について知識をもち合わせない旅行者にとっては理解できていないという課題が見出された。これについては、より簡素化されたコミュニケーション活動により解決されるべきだとしている。例えば、図案を工夫したより絞り込んだメッセージに限定することで、イメージの受容者とロゴマークの表す都市や地方との情緒的関係を構築することができるとしている(調査1)。ベトナム観光産業における現在の弱点が浮かびかかった調査2からは、他の発展途上国と同様に、観光インフラ、衛生、および、サービスの質の改善が喫緊の課題であると論じている。外国人旅行者に対しては、見出された重要要因に基づき、観光目的地としてのベトナムのイメージの管理とコミュニケーションは、観光産業だけの問題ではなく、政府の建設、教育、広報、そして、観光部門が一体となった努力を払うことによって、潜在する観光立国としての能力を最大限に引き出すことが可能となると結論づけている(調査3)。ベトナムにおける外国人居住者については、交通と清潔さに対する評価が、観光目的地としてのベトナムを推奨するかどうかを左右していた。これより、こうした要因についての状況を改善することは、外国人居住者のベトナムに対する愛着、生活満足、および、ロイヤルティの向上にも結びつくとして論じている(調査4)。ベトナム国民の観光に対する態度として特徴的だったのは、感情的紐帯を感じることで観光を支援する態度に結びつくという点であった。さらにこれは生活満足にもつながっていた。これらのことから、ベトナムにおける観光業の振興にとっては、旅行者に魅力を提示することだけではなく、ベトナム国民の生活満足度を向上させることも重要であると結論づけている(調査5)。また、旅行者や外国人を歓迎するベトナム人の国民性が、同国にとって貴重な観光資源である点も付言している。

終章では、前章における考察を踏まえ、本研究によってもたらされた、ベトナム観光産業に対する示唆を総合的に論じている。ベトナム観光産業における強みとして見出された、自然、文化、および、人々の親密性は、今後のベトナムと観光政策立案とそのプロモーション活動に有効に反映させるべきであると論じている。他方、解決すべき課題として見出された。地域住民と外国人居住者や外国人旅行者との関係、地域／外国人居住者の生活の質、外国人居住者や外国人旅行者のロイヤルティ、さらなる観光発展のためのサポートする風土の醸成についての重要性が強調される。あわせて、本研究におけるそれぞれの調査における限界と、今後の展望についても言及し論を結んでいる。

本論文の評価として、次の3点があげられる。

第一に、他の東南アジアの観光大国に比べ、ベトナム観光を対象とした研究的蓄積が薄いという現状において、本論文が、ベトナム観光産業の現状を整理し、包括的な枠組から、実践的な示唆を得られる研究デザインによって諸問題を検討したことは、この領域における研究の前進と深化に大きく貢献したと評価できる。さらに本論文では、多方面より収集した豊富なデータを用いられるとともに、結論を導く過程が総じて厳密かつ自制的になされ確実な統計学的証拠に基づいて議論するという姿勢を貫きながら、観光政策の立案に応用可能な知見を得た点における意義も大きいと考えられる。

第二に、ベトナム観光業の分析に際して、イメージの発信側(投影イメージ)と受信側の(知覚イメージ)の双方の視点からの複眼的アプローチを採用したこと、加えてベトナムへの訪問

観光客だけではなくベトナムの外国人居住者とベトナム国民も調査対象としたことが、本論文にもたらした、現象のより深い理解とその発展可能性の大きさは、高く評価できる点である。例えば、外国人旅行者が重視する現地の人々の親密性は、ベトナムの国民性のひとつではあるが、その度合いは、個々人の感情的紐帯や生活の質の高さに関連し、ひいては観光支援に対する態度につながっているとの知見は、上記のような研究デザインによってこそ得られたものであり、観光業と社会全体の問題と関わりに光をあてる意義をもつと言える。このような本論文の多層的なアプローチは、著者が積極的に行ってきた学術論文の出版や学会での報告の経験の積み重ねによるところが大きい。

第三に、方法論的な貢献があげられる。本論文が地域ロゴマークの内容分析に用いた手続きは、厳密には客観的な方法とは言えない。地域ロゴマークに込められた象徴的な意味を言語化するという研究は、もともとその妥当性を確保することが困難な課題である。これに対し本論文は、制作者の意図を高い水準で理解可能な複数の専門家に解釈を依頼し、さらにそこで得られた結果を研究者が再評価するという、多方向からの視点を統合するという手続きを採用することによって一定の妥当性を確保することに成功している。こうした方法は、観光マーケティングに限らず、象徴的な意味を扱う諸課題に対して、有用な手段を示したと考えられ、その意義は大きいと評価できる。

ただその一方で、上記のような方法により得られる知見は、より多くの研究成果を重ね合わせることによって、その信頼性が高まるという性質をもつ。このため、今後も調査を行うことによって、継続的に分析を行うことが望まれる。また、本論文では、外国人旅行者、外国人居住者、および、ベトナム国民という調査対象者集団が、それぞれ均質ではなく、内部に幾つかのセグメントが見出されていた。これは重要な発見ではあるものの、主として各集団のデータ数の制約により、詳細な検討が尽くされているとは言い難い。今後、この点に焦点をあてた研究の発展が望まれる。

以上にあげた成果と、それを記述した本論文を通して、著者は先端的な研究活動を遂行するために必要な高度な研究能力ならびにその基礎となる豊かな学識を有していることを示したといえる。よって、本学位審査委員会は、Nghiem Phu Binh 君が博士（政策・メディア）の学位を授与されるにふさわしい資格があるものと認める。