

## 知床国立公園での訪日外国人旅行者に対する 情報提供の現状と改善策の検討

森林・緑地管理学講座 森林政策学分野

明石 瑞恵

【背景】知床国立公園（以下、知床）では生息するヒグマと訪れる観光客との間で軋轢の発生が懸念されている。ここで軋轢とは人身事故などの危険事例のことを指す。卒論より、観光客の中でも特に訪日外国人旅行者（以下、訪日外国人）は日本人観光客よりもヒグマとの軋轢が生じるリスクが高いことが指摘されている。軋轢を緩和するために、ヒグマの正しい知識を持ってもらうことが求められている。訪日外国人にヒグマの情報を伝えるためにその情報提供の仕方が模索されている。訪日外国人が知床を訪れるにあたりどのような情報源を利用しているのか、そこでヒグマの情報に触れているのかどうかを明らかにすることが求められている。

【目的】本研究の目的は訪日外国人が観光情報を調べるための情報源と、そこでヒグマの情報を入手しているのかどうかを明らかにし、訪日外国人にヒグマの情報を提供するための改善策を検討することとする。

【方法】知床を訪れた訪日外国人を対象にアンケート調査を行った。観光情報を調べるために入手しやすい情報源について Best-Worst Scaling（以下、BWS）を用いて把握した。回答者に「何も情報を持たずに知床に来た」という仮想的な状況を想定してもらい、観光情報を得るための手段として「WEBサイトを調べる」「SNSを調べる」「持参した印刷物を調べる」「パンフレットや冊子をもらう」「現地を良く知る人にたずねる」「身近な人にたずねる」「情報収集しない」の7つの選択肢を提示した。回答者に7つの選択肢の中から利用すると思うものを評価して頂いた。調査票では実際に利用した情報源、ヒグマの情報を入手したかどうか、入手したならば情報源はどこであるのかについてもたずねた。

【結果】BWSの設問に対する回答から、訪日外国人は観光情報を調べるために入手しやすい情報源として「WEBサイトを調べる」ことを最も高く評価していた。他の選択肢よりも圧倒的に支持されていた。実際に利用した情報源をたずねた回答でも、WEBサイトを利用した訪日外国人は全体の61.7%であり、最も利用率の高い情報源であった。WEBサイトを利用した訪日外国人の中で、ヒグマの目撃情報やヒグマと遭遇しない方法などのヒグマの情報をWEBサイトから得ていた訪日外国人は44.8%であった。また、ヒグマの生息を知床に到着後に知った訪日外国人は全体の38.3%であった。

【考察】訪日外国人にヒグマの情報を伝えるためにはWEBサイトの活用が最も効果的であると推察される。WEBサイトは訪日外国人にとって最も観光情報を入手しやすい情報源であり、実際によく利用されているからである。しかし現状ではヒグマの情報をWEBサイトから得た訪日外国人は少なく、訪日外国人のアクセスしているWEBサイトはヒグマの情報を伝える役割を果たしていないことが明らかになった。そもそもヒグマの生息を知床滞在中に知る訪日外国人が多いことを考慮すると、ヒグマの情報を調べる意図でWEBサイトを利用している訪日外国人は少ないと予想できる。訪日外国人にヒグマの情報が掲載された適切なWEBサイトを利用してもらう仕組みの構築が必要であると考えられる。例えば、ヒグマの情報が掲載されたWEBサイトのリンクを訪日外国人がよくアクセスするWEBサイトに掲載してもらうことでそのWEBサイトに誘導したり、観光情報の書かれたWEBサイトにヒグマの情報を組み合わせて自然とヒグマの情報が目に入るように工夫したりなどの方法が考えられる。