



Title	静岡県立美術館におけるリピーター維持と展覧会特性：20歳未満観覧者を中心とした提言
Author(s)	佐々木, 亨
Citation	日本ミュージアム・マネージメント学会研究紀要, 9, 25-36
Issue Date	2005-03
Doc URL	http://hdl.handle.net/2115/51054
Rights	本著作物は日本ミュージアム・マネージメント学会の許可のもとに掲載するものです。
Type	article
File Information	JMMA200503.pdf



[Instructions for use](#)

■実践研究

静岡県立美術館におけるリピーター維持と展覧会特性

—20歳未満観覧者を中心とした提言—

A Study on Repeaters and Characteristics of Exhibitions
at the Shizuoka Prefectural Museum of Art

佐々木 亨*

Toru SASAKI

和文要旨

静岡県立美術館は1986(昭和61)年4月の開館以来、観覧者数と収支比率の点では比較的順調に推移していたが、1996(平成8)年度以降、この2つの数値が減少、悪化し始め、1999(平成11)年度の展覧会観覧者数は開館以来最低の107,977人に落ち込み、状況改善のための対応を迫られることとなった。その過程で、美術館の持つ機能や役割の多様性が認識されるようになるにつれて、観覧者数と収支のみでは評価できない美術館を、どのような方法で評価するかが大きな課題となり、2001(平成13)年度にベンチマークス(業績測定指標一覧/74指標から構成)を用いた自己評価プロジェクトが始まった¹⁾。各指標の現状値を把握するため、2002(平成14)年度と2003(平成15)年度において、展覧会などに関する利用者アンケートを実施した。ベンチマークスによる現状値測定は、2003(平成15)年度に設置された「静岡県立美術館評価委員会」の活動に連動する形で、現在も継続されている²⁾。

ベンチマークスの現状値を測定する際、その現状値だけでなく、例えば、観覧者の属性に関する展覧会ごとの傾向や静岡県立美術館に対する不満なども把握することができた。本稿では、自己評価としてのベンチマークスの現状値の善し悪しとは関係なく、このアンケート結果から判明した静岡県立美術館のリピーター構成とその課題、および課題解決の1つの方策について、以下の順で報告し、考察する。

- 1) ベンチマークスの現状値測定でわかった展覧会観覧者に関する特性を報告する。
- 2) その特性から判明した展覧会のリピーターに関する課題を考察する。
- 3) アンケートを実施した12の展覧会に関するクラスター分析を行い、クラスターごとの20歳未満観覧者の特徴を考察する。
- 4) 静岡県立美術館に来館する20歳未満観覧者のリピート行動を促す方策を提案するとともに、今後の課題をまとめる。

Abstract

The Shizuoka Prefectural Museum of Art formulated benchmarks (a list of performance measurement indices consisting of 74 indices) in the fiscal year of 2001 as a part of the self-evaluation of the operations and management. In order to grasp the current state of these variables, we carried out surveys of the visitors concerning exhibitions in the fiscal years of 2002 and 2003.

This paper reports and analyzes the following items.

- (1) This paper reports on characteristics of visitors of 12 exhibitions as revealed by the current benchmark variables.
- (2) This paper examines one of the problems of the exhibitions repeaters proved from these characteristics.

*北海道大学大学院文学研究科助教

Hokkaido University Graduate School of Letters, Associate Professor

- (3) Next, a cluster analysis is implemented on 12 exhibitions, and the feature of the less than 20 years-old visitors is considered for every cluster.
- (4) Finally, this paper proposes the policy which stimulates the repeat action of the less than 20 years-old visitors, and summarizes future subjects.

1. 展覧会観覧者に関する特性

この章では、2001（平成13）年度に策定したベンチマークスの現状値を把握するために、2002（平成14）年度と2003（平成15）年度において、展覧会観覧者に対して実施したアンケートをもとに、観覧者に関する特性を報告する。

アンケートは2ヶ年度とも、以下の調査方法で実施した。

- ・アンケート設計：静岡県立美術館学芸課スタッフと筆者。アンケート用紙は資料1の通り。
- ・実施日：各展覧会の会期日数のほぼ1割程度の日数
- ・配付・回収方法：実施日の全観覧者に対して、静岡県立美術館友の会会員、ミュージズスタッフなどが展覧会会場出口で声掛けをして、その場でアンケート用紙を配付し、観覧者に記入をお願いした。記入後は配付者が回収した。
- ・回収数：各展覧会の総観覧者の1～3%程度。各展覧会ごとの回収数は、会期を記す箇所ですべての。なお、2002（平成14）年度は、調査方法を模索していた時期であり、総観覧者数に占める回収数の割合は、2003（平成15）年度より低い。
- ・データ入力と分析：回収されたアンケートは、筆者の研究室でデータを入力し、分析は筆者が担当した。

(1) 2002（平成14）年度実施の展覧会における観覧者特性

この年度に開催された7つの展覧会のうち6つ³⁾について調査を実施した。〈 〉内の数字はアンケート用紙が回収できたサンプル数を示す。

- ①大トルコ展—文明と美術—（「大トルコ展」）：
4月17日～5月30日〈157〉
- ②大本山相國寺・金閣・銀閣秘宝展（「相國寺

展」）：6月8日～7月14日〈511〉

③今、ここにある風景展（「今ここ展」）：7月27日～9月8日〈215〉

④吉田博展十ザ・ベスト展2002（「吉田ベスト展」）：
9月14日～10月20日〈178〉

⑤印象派のあゆみ展（「印象派展」）：10月27日～12月8日〈265〉

⑥きらめく光展（「きらめく光展」）：2月18日～3月30日〈96〉

(a) 観覧者属性に関する集計結果

観覧者の属性に関しては、性別、年齢、居住地などを尋ねた。また、来館に関しては、静岡県立美術館への来館回数、来館形態、観覧に要した時間、来館のきっかけ、年間のミュージアム（美術館以外も含む）来館回数などを尋ねた。以下では主要な項目について報告する。

どの展覧会も女性が半数以上を占めているが、「吉田ベスト展」、「印象派展」、「きらめく光展」は6つの展覧会の中でも男性の割合が高く、約40%が男性観覧者である（表1）。また年齢層別では、各展覧会における観覧者の最多の年齢層は、「大トルコ展」、「今ここ展」が20歳代であり、「相國寺展」、「吉田ベスト展」が50歳代である。20歳未満の観覧者の割合は、「今ここ展」、「印象派展」、「きらめく光展」で20%を超えている。「相國寺展」では5%である（表2）。居住地に関しては、「今ここ展」、「吉田ベスト展」、「きらめく光展」においては、県外からの観覧者が17.4%、16.6%、22.7%と多い。ほかの3つの展覧会は10%以下である（表3）。

静岡県立美術館への来館回数で最も多い層は、「大トルコ展」、「相國寺展」、「きらめく光展」では「3～5回」、「今ここ展」、「印象派展」では「初めて」、「吉田ベスト展」では「20回以上」である。また新規来館者の割合では、「今ここ展」、「吉田ベ

資料1 「○○○○展」に関する来館者アンケート

本日は「○○○○展」をご覧いただきありがとうございます。今後の展覧会企画、美術館運営の参考にいたしますので、アンケートにご協力くださいますようお願い申し上げます。

A 展覧会に関して、あなたがお感じになったことをお願いします。

設問(1)～(5)では、以下の数字を()にご記入ください。

- 1:「はい」
 2:どちらかという「はい」
 3:どちらとも言えない
 4:どちらかという「いいえ」
 5:「いいえ」
 6:わからない

- (1) この展覧会をご覧になり、作品やテーマに関する「興味」や「感動」が生まれましたか。(1-6で回答:)
 (2) この展覧会をご覧になり、何か新しい発見がありましたか。(1-6で回答:)
 1または2をご記入なさった方へ---差し支えなければ、その内容をご記入ください。
 ()
 (3) この展覧会は、お支払いいただいた観覧料に見合うだけの内容でしたか。(1-6で回答:)
 *招待券、友の会特典などで観覧なさった方は、一般の観覧料(1000円)を想定してお答えください。
 (4) この展覧会の会場では、心地よく観覧できましたか。(1-6で回答:)
 (5) この展覧会のことを他の誰かに伝え、来館を勧めますか。(1-6で回答:)
 (6) この展覧会に展示されている作品のうち、最も良かったもの、印象に残ったものは何でしたか。
 作品名または特徴をお書きください。
 ()
 (7) この展覧会または静岡県立美術館の運営などに関する不満や改善すべき点がありましたらご記入ください。
 ()
 (8) あなたにとって、「美術館に行く」こと、または「美術鑑賞」はどんな意味がありますか。
 そのほか、何かご意見などありましたらご自由にお書きください。
 ()

B あなた自身のことをお尋ねします。

()内の該当する項目に1つ○をおつけください。また< >にはご記入ください。

- (1) 性別 (男性, 女性)
 (2) 年齢 (小学生, 中学生, 高校生, 19歳以下, 20歳代, 30歳代, 40歳代, 50歳代, 60歳代, 70歳以上)
 (3) 職業 (会社員, 自営業, 公務員, 博物館職員, 教員[公・私立問わず], 主婦, 学生・生徒, その他)
 (4) お住まい (静岡県・清水市内, 静岡県内<市町村名: >, 静岡県外<都府県名: >)
 (5) 今回の静岡県立美術館で展覧会をご覧になるのは何回目ですか。
 (初めて, 2回目, 3-5回目, 6-9回目, 10-14回目, 15-19回目, 20回目以上)
 2回目以上の方へ---前回いらしたのはいつですか。
 (1ヶ月以内前, 1-3ヶ月前, 4-6ヶ月前, 7ヶ月-1年前, 1年以上前)
 (6) かつて学校の行事で来館したことがありますか。 (はい, いいえ)
 (7) 美術館や博物館にどれくらい行きますか。
 (ほとんど行かない, 数年に1回, 年1-2回, 年3-5回, 年6-9回, 年10回以上)
 (8) 今日ほどあなたと来ましたか。ご自分を中心に例のようにお書きください。
 <自分 計 人> 例) 自分, 妻, 娘 計3人
 (9) この展覧会の観覧に要した時間はどれくらいですか。*ただし、「ロダン館」における時間は除きます。
 (30分未満, 30分-1時間未満, 1時間-1時間30分未満, 1時間30分-2時間未満, 2時間-2時間30分未満, 2時間30分-3時間未満, 3時間以上)
 (10) この展覧会に来た「きっかけ」は何ですか。最も強いものに1つ○をおつけください。
 (a) ポスター・チラシ・「県民だより」・インターネットのホームページなどの「広報」を見て
 (b) 新聞記事・テレビのニュースなどの「報道」を見て
 (c) いつもよく来ているので
 (d) 招待券・割引券があったので
 (e) 友の会会員なので
 (f) 友人・知人・家族などに誘われて
 (g) 学校の行事や旅行日程に入っていたので
 (h) この展覧会を観覧する以外の目的(ロダン館の観覧, 県民ギャラリーの催しに参加など)で, 静岡県立美術館に来て, この展覧会をやっていることを知って
 (i) 一度, 静岡県立美術館に来たいと思っていたので, または, たまたま時間があったので
 (j) その他

ご協力どうもありがとうございます。

スト展」、「印象派展」、「きらめく光展」で20%を超えていて、特に「今ここ展」では4人に1人が新規来館者である。一方、アンケートをとった当該展覧会以前に静岡県立美術館に来たことのある方（リピーター）で、最後の訪問がここ1年以内

であった方の割合（1年以内のリピーター率）は、1つの展覧会を除いて70%以上である。特に「相國寺展」では81.6%、「きらめく光展」では81.7%と高い（表4）。

2002（平成14）年度実施の展覧会における観覧者属性

表1 性別（％）

	大トルコ展	相國寺展	今ここ展	吉田ベスト展	印象派展	きらめく光展
男性	28.9	32.1	27.0	41.1	43.1	41.6
女性	71.1	67.9	73.0	58.9	56.5	58.4

表2 年齢（％）

	大トルコ展	相國寺展	今ここ展	吉田ベスト展	印象派展	きらめく光展
20歳未満	13.1	5.0	20.8	19.0	20.0	23.6
20歳代	21.7	11.0	24.3	13.2	17.3	21.3
30歳代	17.1	11.4	15.8	12.1	13.7	11.2
40歳代	15.1	13.3	16.3	16.7	17.3	14.6
50歳代	15.1	26.3	13.9	23.6	16.9	13.5
60歳代	7.9	22.9	7.4	10.9	7.1	13.5
70歳以上	9.9	10.2	1.5	4.6	7.8	2.2

表3 居住地（％）

	大トルコ展	相國寺展	今ここ展	吉田ベスト展	印象派展	きらめく光展
市内	60.1	41.4	52.3	52.0	48.2	52.3
県内	36.5	51.3	30.3	31.4	43.8	25.0
県外	3.4	7.2	17.4	16.6	8.0	22.7

表4 静岡県立美術館への来館回数と1年以内のリピーター率

	大トルコ展	相國寺展	今ここ展	吉田ベスト展	印象派展	きらめく光展	全体
初めて	12.1	13.8	25.9	20.2	20.1	20.2	17.6
2回目	9.4	11.9	12.7	9.2	7.9	7.9	
3-5回目	34.2	26.3	19.8	21.4	19.7	24.7	
6-9回目	13.4	15.0	11.7	15.0	15.0	9.0	
10-14回目	10.7	14.8	11.7	8.1	16.5	16.9	
15-19回目	6.0	3.2	3.0	2.3	4.3	1.1	
20回目以上	14.1	15.0	15.2	23.7	16.5	20.2	
1年以内のリピーター率	76.3	81.6	69.9	72.5	76.8	81.7	77.4

(b) 観覧者による展覧会の評価に関する集計結果

観覧者による展覧会の評価方法として、展覧会において「興味・感動が生まれたか」、「新しい発見があったか」、「観覧料に見合う内容であったか」、「心地よく観覧できたか」の4つの視点から満足度を測定した。さらに総合満足度を「この展覧会のことを他の誰かに伝え、来館を勧めますか」という設問で測った。

「興味・感動が生まれたか」ではどの展覧会も70%以上と高いが、「大トルコ展」、「相國寺展」が90%程度とさらに高くなっている。「新しい発見があったか」に関してはどの展覧会も70%前後である。「観覧料に見合う内容であったか」では展覧会により差が出ていて、「吉田ベスト展」は89.2%と高いが、一方で「今ここ展」、「印象派展」は56%台と低い。残り3つは70%前後である。「心地よく観覧できたか」についても展覧会により差があり、「吉田ベスト展」は96.4%、「相國寺展」は89.4%と高いが、「大トルコ展」は59.4%と低い。

「総合満足度」を測る「この展覧会のことを他の誰かに伝え、来館を勧めますか」という設問に対して「はい」または「どちらか」と「はい」をつけた回答者の割合は、「印象派展」以外ではどの展覧会も50%以上である。特に「大トルコ展」は69.6%と最も高い。印象派展は41.8%であった。一方、「いいえ」または「どちらか」と「いいえ」という不満を選んだ回答者の割合は、「今ここ展」、「印象派展」以外ではどの展覧会も約10%程度である。「今ここ展」、「印象派展」はともに20%以上である。

(2) 2003(平成15)年度実施の展覧会における観覧者特性

この年度に開催された7つの展覧会のうち6つ⁹⁾について調査を実施した。〈 〉内の数字はアンケート用紙が回収できたサンプル数を示す。

①狩野派の世界2003展(「狩野派展」): 4月12日～5月18日<553>

②神秘の王朝—マヤ文明展—(「マヤ展」): 5月27日～7月10日<1026>

③もうひとつの明治美術展(「明治美術展」): 7月19日～8月24日<306>

④徳川將軍家展(「徳川展」): 9月20日～10月26日<566>

⑤浮世絵風景画名品展(「浮世絵展」): 11月1日～12月7日<438>

⑥ローマ散策Part II展(「ローマ散策展」): 1月2日～2月15日<304>

(a) 観覧者属性に関する集計結果

使用した調査票は、2002(平成14)年度のもの⁹⁾と基本的に同様である。

どの展覧会においても女性の観覧者が多いが、「ローマ散策展」においては男性が45%前後と多かった(表5)。反対に、「狩野派展」は男性が約35%と最も少なかった。年齢層別では、最多年齢層が50歳代または60歳代の展覧会が多く、「マヤ展」「明治美術展」以外はすべてそうである。「明治美術」では20歳代未満が37.6%であり、他の展覧会と比較してこの年代の観覧比率が最も高い(表6)。居住地では、県内の観覧者が市内からの観覧者を上回っているのは、「マヤ展」「徳川展」「ローマ散策展」の3つである。また、県外からの観覧者が10%を超えたものは「狩野派展」「明治美術展」の2つである(表7)。

静岡県立美術館への来館回数で最も多い層をみると、「狩野派展」は「20回目以上」で23.5%である。その他は「マヤ展」「徳川展」が「3～5回目」26.7%、28.1%、また「明治美術展」は「初めて」29.0%である。どの展覧会にも共通している点は、「3～5回目」の観覧者が20%以上を占めていることと「20回目以上」の観覧者が10%以上を占めていることである。新規来館者割合は平均では17.8%である。20%以上を占めたものは、「マヤ展」と「明治美術展」の2つであり、後者は29.0%と高い。また、1年以内のリピート率は平均67.9%である(表8)。

2003（平成15）年度実施の展覧会における観覧者属性

表5 性別（％）

	狩野派展	マヤ展	明治美術展	徳川展	浮世絵展	ローマ散策展
男性	34.8	42.3	41.4	42.6	40.1	44.6
女性	65.2	57.7	58.6	57.4	59.9	55.4

表6 年齢（％）

	狩野派展	マヤ展	明治美術展	徳川展	浮世絵展	ローマ散策展
20歳未満	10.3	21.6	37.6	4.9	4.8	3.0
20歳代	14.2	20.3	12.4	6.5	8.8	8.7
30歳代	15.7	21.8	13.1	8.7	13.6	11.7
40歳代	14.4	13.1	15.5	14.5	16.2	12.7
50歳代	21.7	10.7	7.9	26.2	30.0	24.7
60歳代	13.5	8.0	8.6	23.9	16.6	22.0
70歳以上	10.3	4.5	4.8	15.4	9.9	17.3

表7 居住地（％）

	狩野派展	マヤ展	明治美術展	徳川展	浮世絵展	ローマ散策展
市内	51.4	44.1	47.9	37.5	49.0	42.6
県内	35.4	49.6	36.2	55.6	42.2	52.4
県外	13.1	6.4	16.0	6.9	8.9	5.1

表8 静岡県立美術館への来館回数と1年以内のリピート率

	狩野派展	マヤ展	明治美術展	徳川展	浮世絵展	ローマ散策展	全体
初めて	15.0	22.2	29.0	15.0	11.9	10.9	17.8
2回目	8.1	15.6	14.7	10.6			
3-5回目	21.2	26.7	21.8	28.1			
6-9回目	14.1	15.5	8.5	17.1			
10-14回目	14.1	8.2	7.5	12.7			
15-19回目	3.9	1.8	5.1	3.3			
20回目以上	23.5	10.0	13.3	13.2			
1年以内のリピート率	73.3	62.6	69.3	70.6	79.0	79.7	67.9

(b) 観覧者による展覧会の評価に関する集計結果

「興味や感動が生まれたか」はどの展覧会でも70%以上と高いが、特に「浮世絵展」は92.7%と顕著であった。「新しい発見があったか」については70%以上であり、展覧会による大きな差はなかった。「観覧料に見合う内容であったか」は、展覧会により差があった。「狩野派展」、「浮世絵展」は

88%台であったものの、「マヤ展」、「明治美術展」は69%台であった。「心地よく観覧できたか」も差が大きく、「狩野派展」、「ローマ散策展」は91%台であったが、「マヤ展」は64.4%と低かった。

「総合満足度」を測る「この展覧会のことを他の誰かに伝え、来館を勧めますか」という設問に対して「いいえ」または「どちらか」という「いい

え』という不満を選んだ回答者は、「明治美術展」が最も高く18.3%、次いで「マヤ展」の13.2%である。しかし、不満に関する自由回答欄をみると、回答に質的な違いがあることがわかる。前者における不満は、解説不足、冷房のききすぎ、観覧料が高いというものが主なもので、展示内容自体に関する深い不満などは見受けられなかった。一方、後者では、駐車場が狭い、混んでいてよく見えなかったなどの不満のほか、「現場の人間から切り離された文明展はナンセンス」「マヤ文明にふれているような臨場感がない」「展示の意図を理解するのに苦労した」などといった、展示内容の根幹に係わる不満が見られた。また、「明治美術」で不満を示した人のうち、自由回答欄に記入した人は14/50=28.0%であったが、「マヤ」では57/123=46.3%と高かった。

2. 静岡県立美術館の展覧会リピーターに関する課題

ここでは、第1章で報告した2ヶ年度における展覧会の観覧者データをもとに、リピーター構成について考察し、そこから考えられる課題を指摘する。

2002（平成14）年度のアンケート調査を実施した6つの展覧会全体における新規観覧者の割合は17.6%であるので、リピーターは82.4%である。一方、そのリピーターのうち、前回の観覧がここ1年以内である人は77.4%であった。したがって、年に2回以上観覧に来ている人は、全体の63.8%となる。2002（平成14）年度の総観覧者数は、170,390人であるので、この%を適用すると延べ人数で約108,000人⁷⁾が年に2回以上観覧したリピーターとなる。

同様に、2003（平成15）年度で見ると、新規観覧者の割合は17.8%であり、リピーターは82.2%である。一方、そのリピーターのうち、前回の観覧がここ1年以内である人は67.9%であるので、年に2回以上観覧に来ている人は全体の55.8%となる。2003（平成15）年度の総観覧者数

は、172,911人であるので、この%を適用すると延べ人数で約97,000人⁷⁾が年に2回以上観覧したリピーターとなる。

年に2回以上観覧するリピーターが静岡県立美術館の年間観覧者の60%前後であるということは、他の美術館と比較すると極めて高い数字であり、この美術館の特徴の1つである。

次に、年に2回以上観覧するリピーター層は、どのような構成になっているか考察する。ここでは2002（平成14）年度のリピーター層についてみていく。

年齢層としては、50歳代が最も多く23%を占めている。また、50歳代を含め、それより上の年齢層を合計すると47%を占める。一方、20歳未満の観覧者は11%、20歳代は13%であり、両方を合計した24%は50歳代の23%とほぼ同じである。

つまり、20歳未満および20歳代の年齢層が将来的に、現在の50歳代以上の年齢層のようなリピーター層に確実に成長するように、美術館側から積極的に働きかける必要があると考える。

一方、50歳代の来館形態をみると、「1人」または「配偶者（自分の夫または妻）と一緒に」や「兄弟姉妹と一緒に」、「母と一緒に」に来館したという形態が全体の58%にのぼる。それより上の年齢層では、この傾向がさらに顕著である。数十年先にいまのリピーター層は減少することが予想される。しかし、来館形態をみると「1人」または同世代と一緒にといった形態が多いので、頻繁に来館する50歳代以上の観覧者が自分の観覧行動・慣習を、美術館の場において、次世代（息子や娘）または次々世代（孫）にあまり継承していないと考えられる。

このような展覧会リピーターの構成より、静岡県立美術館の展覧会リピーター維持に向けた課題として以下の2つが考えられる。

- 1) 20歳未満および20歳代観覧者マーケットの開発
- 2) 美術館内における世代を越えた観覧行動・慣習の継承を促す仕組み作り

3. 展覧会のクラスター分析と20歳未満観覧者に関する考察

以下の第3、4章では、2002（平成14）年度と2003（平成15）年度においてアンケートをとった12の展覧会を事例に、第2章であげた課題の1つである「20歳未満および20歳代観覧者マーケットの開発」のうち、静岡県立美術館に来館している「20歳未満観覧者」に関するリピート行動を促す方策を考察する。まずこの第3章では、12の展覧会に関する表1～8のデータを用いてクラスター分析⁹⁾を行い、クラスター（グループ）ごとに20歳未満観覧者の位置づけを考察する。

どの展覧会においても割合が少ない観覧者属性を使って分析を行った。つまり、性別に関しては「男性」、居住地は「県外」、来館回数は「初めて」を用いた。年齢に関しては、ここで注目している層が「20歳未満」であるので、そのデータを用いた。クラスター分析の結果は図1であり、そこに示された5つのクラスター（グループ）について以下で考察する（表9）。

【グループA】「吉田ベスト展」、「印象派展」、「きらめく光展」、「マヤ展」からなるグループである。特徴的なことは、男性の割合が40%以上と高く、20歳未満観覧者の割合と新規来館者の割合が20%前後であり、12展覧会中ではこれらに

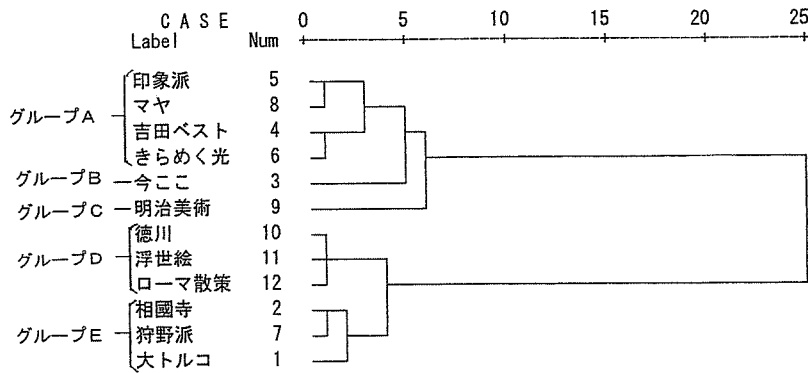


図1 12の展覧会に関するクラスター分析の結果

表9 クラスター分析に用いたデータ

	グループ	20歳未満観覧者	男性	県外居住者	新規観覧者	
1	大トルコ	E	12.7	28.9	3.4	12.1
2	相國寺	E	5.0	32.1	7.2	13.8
3	今ここ	B	20.8	27.0	17.4	25.9
4	吉田ベスト	A	19.0	41.1	16.6	20.2
5	印象派	A	20.0	43.5	8.0	20.1
6	きらめく光	A	23.6	41.6	22.7	20.2
7	狩野派	E	10.3	34.8	13.1	15.0
8	マヤ	A	21.6	42.3	6.4	22.2
9	明治美術	C	37.6	41.4	16.0	29.0
10	徳川	D	4.9	42.6	6.9	15.0
11	浮世絵	D	4.8	40.1	8.9	11.9
12	ローマ散策	D	3.0	44.6	5.1	10.9

*グループ分けはクラスター分析の結果である。

関しては中程度の位置づけである。

このうち、県外からの観覧者の割合が高いものは「きらめく光展」、「吉田ベスト展」であるが、これらはいずれも開催会場が静岡県立美術館のみの展覧会であった。また、12展覧会の中で20歳未満観覧者の割合が2番目に高い「きらめく光展」は2月18日～3月30日が会期であり春休み期間を含んでいる。この展覧会は「点」をテーマにした展覧会であり、以下で説明するグループB、グループCの2つの展覧会とも異なる性格のテーマである。

【グループB】「今ここ展」1つからなるグループであり、「きらめく光展」、「吉田ベスト展」同様、開催会場が静岡県立美術館のみの展覧会であった。県外からの観覧者は17.4%、新規来館者は25.9%とともに2番目に高いことが特徴である。また、20歳未満の割合が20.8%前後であり、12展覧会中では比較的高いことも特徴である。一方、男性の割合が27.0%と12展覧会中で最も低い。

【グループC】「明治美術展」1つからなるグループである。特徴的なことは、20歳未満観覧者の割合と新規来館者の割合が37.6%、29.0%と最も高いことである。

【グループD】「徳川展」、「浮世絵展」、「ローマ散策展」からなるグループである。20歳未満観覧者の割合が5%以下と最も低いグループであり、県外観覧者の割合も10%未満、新規観覧者も10%前半とともに低い方に属する。一方、男性の割合は40%以上で、グループAと同様に高い数値を示している。

【グループE】「大トルコ展」、「相國寺展」、「狩野派展」からなるグループである。特徴的なことは男性観覧者が30%前後と少ないことである。新規観覧者の割合はほぼ10-15%の範囲であり、12展覧会中では中程度の位置づけである。

以上5つのグループのプロフィールをまとめると、表10の通りである。

グループBとグループCはともに、1つの展覧会からなるグループであるが、両方とも普段、静

表10 5つのグループのプロフィール

	20歳未満観覧者	男性	県外居住者	新規観覧者
グループA	△	○		△
グループB	○	×	○	○
グループC	○	△	△	○
グループD	×	○	×	×
グループE		×		△

○：割合が高い

△：割合が相対的に中程度

×：割合が低い

印なし：どれでもない

岡県立美術館に来ない利用者層を取り込んでいることがわかる。つまり、前者の「今ここ展」では県外からの観覧者と新規来館者が、後者の「明治美術展」では20歳未満観覧者と新規来館者が、他の展覧会と比較して多く来ている。また、この2つの展覧会は会期がそれぞれ7月19日～8月24日、7月27日～9月8日であり夏休み期間中であることが分かる。ただし、この2つの展覧会は、註3)と註5)にあるように前者は日本初の洋画団体の足跡をたどるものであり、後者は現代アートの展覧会であり、展覧会の性格はまったく異なっている。

グループAとグループDは、男性を多く取り込んでいることが分かる。また、グループAではその特徴に加え、20歳未満観覧者がグループDの約5倍ほど来ていることが挙げられる。グループDの構成にくらべ、グループAの構成には伝統的な日本美術に関する展覧会が入っていない、かつ静岡県立美術館オリジナル企画や海外文化財がテーマになったものが含まれていたことが分かる。

グループEは普段、静岡県立美術館に来ない利用者層を数多く取り込んでいるというわけではないことがわかる。ここに属する「大トルコ展」、「狩野派展」の会期をみると、それぞれ4月17日(水)～5月30日(木)、4月12日(土)～5月18日(日)でありゴールデンウィークを含んでいるが、この両者は「相國寺展」に比べ、20歳未満観覧者が2倍程度多くなっていることが分かる。

テーマが伝統的な日本美術である展覧会は「相國寺展」「狩野派展」「徳川展」「浮世絵展」であり、グループDとグループEに属しているが、20歳未満観覧者の割合は会期にゴールデンウィーク

を含んでいる「狩野派展」(10.3%)を除いて、すべて5%以下と低い。

4. 20歳未満観覧者のリピート行動を促す方策と今後の課題

ここでは、静岡県立美術館に来館する20歳未満観覧者のリピート行動を促す方策を提案するとともに、今後の課題をまとめる。

(1) 20歳未満観覧者のリピート行動を促す方策

第3章で考察してきたことから、次のことが分かる。

- 1) 展覧会会期に夏休みまたは春休み期間が含まれていると、テーマに関係なく、20歳未満観覧者の割合が高い。
- 2) また、ゴールデンウィーク期間が展覧会会期に含まれていると、夏休み・春休み期間を含む展覧会ほどではないが、20歳未満観覧者の割合が高い。
- 3) テーマが伝統的な日本美術である展覧会は、その他のテーマと比較して20歳未満観覧者の割合が低い。しかし、その中でも会期にゴールデンウィークが含まれるものはその割合が高い。
- 4) 静岡県立美術館のオリジナル企画である展覧会は、20歳未満観覧者の割合が20%前後と高く、県外からの観覧者の割合も20%前後と高い。

ここで検討している課題は、20歳未満観覧者のリピート行動を促す方策であるので、まず20歳未満観覧者が多く訪れる展覧会についてみる。グループEの「大トルコ展」とグループAに属する「マヤ展」は、全国を巡回している海外文化財に関する展覧会である。12展覧会での20歳未満観覧者の実際の人数は表11の通りであるが、総観覧者数が5万人を超えている「大トルコ展」と「マヤ展」に入場した20歳未満観覧者は、人数では第1位、2位であり、2つの合計人数は全体の約半分を占める。したがって「大トルコ展」、「マヤ展」とい

表11 20歳未満観覧者の人数

	展覧会	20歳未満 (%)	観覧者数	20歳未満の人数
1	大トルコ	12.7	62,645	7,956
2	相國寺	5.0	34,418	1,721
3	今ここ	20.8	11,522	2,397
4	吉田ベスト	19.0	20,290	3,855
5	印象派	20.0	13,041	2,608
6	きらめく光	23.6	9,300	2,195
7	狩野派	10.3	13,461	1,386
8	マヤ	21.6	59,092	12,764
9	明治美術	37.6	13,308	5,004
10	徳川	4.9	32,999	1,617
11	浮世絵	4.8	12,357	593
12	ローマ散策	3.0	14,320	430
	合計			42,525

った海外文化財に関する展覧会を課題解決の方策に据えることは、一見合理的に思われる。しかし、1日あたりの観覧者数が通常の3~4倍になることから、音声ガイドの受付方法や順路の案内、解説文の文字が見にくい、他の観覧者のマナーが悪いといった現場でのオペレーションに関する不満が数多く出ていて、決してよい環境にあるとは言えない。実際「大トルコ展」と「マヤ展」における「心地よく観覧できたか」の設問では、それぞれ59.4%、64.4%と当該年度の展覧会の中で最も低い数字であった。したがって、このような展覧会で20歳未満観覧者が将来のリピーター層に成長するように美術館側から積極的に働きかけることは難しいと考える。それよりも、観覧環境が悪くなく、20歳未満観覧者の割合が特に高い夏休み・春休み期間を会期を含む展覧会を、そのような場として捉えるのが適当と考える。さらに、夏休み期間中はテーマに関係なく20歳未満観覧者の割合が高いと考えられるので、展開の仕方はさまざまあると考える。

一方、テーマが伝統的な日本美術である展覧会は、ゴールデンウィーク期間を含んでも20歳未満観覧者の割合が相対的に低いので、このテーマの展覧会は現在のリピーター層をメインターゲットに据えた展開を考えるべきであろう。実際、表4、表8からも分かるように、50歳以上の年齢層が全観覧者の約45%から65%を占めている。

また、静岡県立美術館のオリジナル企画である展覧会は、20歳未満観覧者の割合が高いとともに、

県外からの観覧者の割合が高いので、県外の観覧者からみた「静岡県立美術館ブランド」を確立するためのツールとして活用する方法も考えられる。

(2) 今後の課題

本稿では調査データに基づいて、今後の展覧会における20歳未満観覧者のリピート行動を促すための方策を示したが、これらはあくまで現状の展覧会構成から考えられる1つのパターンである。現在、静岡県立美術館は同館評価委員会とともに、使命—戦略目標—戦略—ベンチマークスからなる一連の戦略計画方式経営モデルを検討しているが、このモデルのなかでどのような展覧会構成に発展できるかこそが重要であると考えられる。

さらに、「20歳未満および20歳代観覧者マーケットの開発」という課題に取り組む際には、静岡県立美術館への非来館者層に関するリサーチは必要不可欠であり、これに関するデータがない限りでは十分なマーケット開発はできないと考える。

また、今回行った2002(平成14)年度と2003(平成15)年度の展覧会観覧者へのアンケートでは、回答者自身に関する設問としては、性別や年齢、居住地といった属性が中心であった。しかし、そのようなデモグラフィック特性だけではマーケットの動態を正確に捉えることは出来ないと考えられている。つまり、ライフスタイルや消費スタイル、趣味・志向、パーソナリティーなどのサイコグラフィック特性の把握が必要である。このようなデータをミュージアム来館者から収集する方法について、少なくとも公立ミュージアムではまだあまり議論されていなく、また成功事例もないのが実情である。したがって、観覧者のサイコグラフィック特性の把握も今後の課題と考える。

註

- 1) 筆者は文科省科研費などを利用し、研究の一環として、調査設計・集計分析などの作業を分担した。
- 2) 詳しくは、佐々木亨・岩瀬智久「静岡県立美術館における事業評価」『文化経済学会く日

本>年次大会予稿集』、pp.82-85、2003を参照。また、静岡県立美術館評価委員会の活動については、同委員会発行の中間報告書(2004.6)に詳しい。中間報告書は以下のHPからダウンロードできる。

http://www2.pref.shizuoka.jp/ALL/shingi.nsf/kekka_sosiki/D46F9877A1075C8F49256EB300836F40

- 3) 各展覧会の広報用コピーは以下のとおりである。「大トルコ展」：アナトリア文明からギリシャ・ローマ、オスマン・トルコなど7000年にわたる美の遺産600点。「相國寺展」：室町文化を象徴する名画・優品の数々。あわせて伊藤若冲が描いた金閣寺の襖絵を一挙公開。「今こそ展」：大岩オスカル幸男、日高理恵子、吉田暁子、菱山裕子4人のアーティストと当館コレクションのつくる4つの風景。「吉田ベスト展」：100年前の野本の風景、吉田博のスケッチ・水彩画・油彩画・木版画など／見たい作品教えてください。リクエスト展再び。「印象派展」：ケルン市立ヴァルラフ＝リヒャルト美術館コルプー財団所蔵の約60点の作品でたどる印象派の饗宴。「きらめく光展」：点描、点法。ブツブツ。キラキラ……。シニャック、池大雅、岡鹿之助、草間彌生など「点」だらけの展覧会。
- 4) 観覧者による展覧会の評価に関する結果を、「総合満足度」を構成すると考えた4つの要素による関係式(カテゴリカル回帰分析)で表したが、ここでは省略する。
- 5) 各展覧会の広報用コピーは以下のとおりである。「狩野派展」：元信・光信・探幽・芳崖・雅那など、室町・桃山・江戸400年、伝統の底力、大画面の迫力。「マヤ展」：最新の研究成果と発掘品約300点でたどるマヤ王朝の遺産。「明治美術展」：日本初の洋画団体、その足跡をたどる。今よみがえる正統画家たち、御物を含む代表作。「徳川展」：家康をはじめとする将軍家の歴史を宗家秘蔵初公開資料により紹介。国宝・重要文化財含め約230点。

「浮世絵展」：北斎「富嶽三十六景」、広重「名所江戸百景」、国芳「東都名所」など。浮世絵風景画の黄金時代を彩る名品300点を紹介。

「ローマ散策展」：ピラネージの版画でつづる、「ローマ」という幻想。

- 6) 2002 (平成14) 年度と2003 (平成15) 年度の調査票は基本的に同様であるが、ベンチマークを試行していた期間であるので、特にある項目を詳しく知りたい場合などは、設問の選択肢を一部変更したり、新たに設問を付加したりした。
- 7) 2002 (平成14) 年度の約108,000人、および2003 (平成15) 年度の約97,000人はともに延べ人数をあらわしている。来館頻度を正確に把握した上で算出した実人数ではない。
- 8) クラスター分析の「クラスター」とは「集落」という意味であるように、この分析ではある類似基準でサンプルをグループ化する。