



HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	Understanding How Online Travel Reviews Impact Young Chinese Tourists' Perceived Risk and Destination Visit Intention : A Longitudinal Study Pre-and During COVID-19 Era [an abstract of dissertation and a summary of dissertation review]
Author(s)	孫, 涛
Degree Grantor	北海道大学
Degree Name	博士(学術)
Dissertation Number	甲第14858号
Issue Date	2022-03-24
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/85194
Rights(URL)	https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Type	doctoral thesis
File Information	Sun_Tao_abstract.pdf, 論文内容の要旨



学位論文内容の要旨

博士の専攻分野の名称：博士（国際広報メディア）

氏名：孫 涛

学位論文題名

Understanding How Online Travel Reviews Impact Young Chinese Tourists' Perceived Risk and Destination Visit Intention: A Longitudinal Study Pre- and During COVID-19 Era

（オンライン・クチコミが中国若者観光者の知覚リスクや目的地訪問意向に与える影響
－新型コロナウイルス流行前・中の調査比較の視点から－）

サービスとしての観光商品は物的商品と比べ、無形性、不可分性、異質性、消滅性などの特徴を有しているため、観光者は意思決定をするさい比較的风险を知覚しやすいとされている。観光者の知覚リスクは観光商品の属性に由来しているのみならず、外部環境にも多大な影響を受けている。2020年現在、新型コロナウイルス（COVID-19）の流行により、世界中の観光業界が被った前代未聞の打撃はまさにその一例だと言えよう。言うまでもなく、パンデミックは観光者の健康に対するリスクを著しく押し上げ、観光行動の制限を行う。このような事実を背景に、既に多くの先行研究が、コロナ渦の観光者心理を捉えようとしている。しかし、知覚リスクにフォーカスを当て、観光者の知覚リスクを多次元的（金銭、機能、時間、心理、生理、社交）に捉えようとする研究となると、その数はかなり限られている。より重要なのはCOVID-19流行前・中にわたり、観光者の知覚リスクがどのように変容してきているかを横断的に概観する考察であり、このような研究が未だに少ない。

さらに、パンデミックは観光者の知覚リスクや観光行動に影響を及ぼしているだけでなく、観光者の情報行動にも影響をもたらしている。新型コロナウイルスの存在がはじめて世界保健機関（WHO）に報告されて以来、新型コロナウイルスを巡るうわさ、デマ、フェイクニュース等が、オンライン・オフラインにわたって途切れなく発信され続けられている。とくに、インターネット（ソーシャルメディア）上で流布する関連情報は、観光者の行動を大いに左右するとされている。このように、観光者の意思決定に重要な役割を果たすオンライン・クチコミは、どのようなメカニズムで観光者の知覚リスクや行動意図に影響を与え、予見できるかは注目に値する。とくに、COVID-19の流行がもたらした観光者の情報処理システムの変化解明に関する研究は、未だ限られているのが現状である。

本研究は以上の研究ギャップを埋めることを目的とし、中国人若者観光者を対象に、COVID-19流行前・中、二回に渡って実査を行い、観光者の知覚リスクや観光情報処理の特徴をリアルタイムで把握する貴重なデータを獲得している。

中国人若者観光者の観光行動は、近年、世界中において注目を浴びている。中国の改革开放政策が打ち出された後生まれた世代は、彼らの親世代と比べ、独特な観光心理や観光スタイルを持っており、中国国内外の観光マーケットにとって重要な顧客集団となっている。COVID-19の影響からいち早く復興した中国国内観光市場にとっても、非常に重要な貢献集団と認識されている。中国人若者観光者の観光行動は、実務者であれ、研究者であれ、注目

すべきであるとの考え方で一致している。

また、オンライン・クチコミの観光者知覚リスクや行動意図に対する影響を解明するため、「精緻化見込モデル」と「ヒューリスティック・システムティック・モデル」という二つの態度変容モデルを援用し、研究仮説モデルを構築した。COVID-19 流行前中の縦断的アプローチを用いて、本研究は以下の三つの研究課題を設定した。①平常時、オンライン・クチコミは、観光者の知覚リスクやデスティネーション訪問意向にどのように影響するか。②パンデミック時、オンライン・クチコミは、観光者の知覚リスクやデスティネーション訪問意向にどのような影響を与え、どのような変化をもたらしているか。③COVID-19の知覚は、観光者の知覚リスクやデスティネーション訪問意向にどのような影響を与えているのか、である。本論考の各章の要約は以下ようになる。

第一章では、本論考の研究背景、目的、意義並びに主要概念の定義が紹介されている。

第二章においては、本論考の研究テーマにかかわる先行研究を概観し、批判的検討を行っている。具体的には以下の三つのカテゴリーに沿いながら検討が行われている。

まず、知覚リスクとクライシスについて検討されている。知覚リスク理論の概念説明が行われ、測定次元と決定要因からの検討も行われている。パンデミックが引き起こした観光者の知覚リスクに注目し、パンデミックと知覚リスクとの相互関係を議論し、COVID-19にかかわる最新の研究のトレンドも概観されている。

引き続き、知覚リスクを軽減する手段である観光者の情報収集行為に注目している。具体的に情報収集行為の概念を明確にしたうえ、オンライン・クチコミの位置づけ及び知覚リスクとの関係を検討している。加えて、本論考の理論的基盤である態度変容モデル（情報処理モデル）の基本概念、発展経緯並びにリスク研究における展開が詳細に検討されている。

最後は、本研究の研究対象である中国人若者観光者について概観している。とりわけ、彼らの観光スタイル、志向及び知覚リスクを、彼らの成長の時代背景を触れながら検討されている。

第三章では前章でレビューしてきた先行研究を活用しつつ、本論考の仮説を設定し、概念モデルを構築している。そして本研究で採用した尺度、データ収集及びデータ解析の方法も説明されている。

第四章においては、二回の調査（Study 1 と Study 2）で得られた結果が紹介されている。具体的に調査対象者の属性情報、概念モデルの収束妥当性・弁別妥当性を表す指標及び仮説の検証結果が述べられている。

第五章は、本論考の統括的議論の章として、第四章で得られた結果を先行研究に照らし合わせながら緻密な検討が行われている。とくに、COVID-19 流行前・中に渡って、観光者の知覚リスクやオンライン・クチコミの情報処理の特徴の変化に関しての検討が行われ、その背後にある原因を推測しつつ、慎重な議論が行われている。本論考の結果を踏まえた、学術的・実務的意義に関する議論も展開されている。

最後に本研究の限界や将来の研究方向性を示し、稿が結ばれている。