



“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”
-Albert Einstein

南京における外国人旅行者の観光傾向分析
及び接客改善策の提案
ーバランスト・スコアカードを利用した観光戦略策定ー

情報メディア学科 齋藤 一ゼミナール
1222602 朱曉瑞

背景

なぜ観光業を重視するのか

2014年 観光GDP66万億

なぜ外国人旅行者を重視するのか

海外観光者 1.3億人 地元イメージアップ 経済活性化



“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”

BSC（バランストスコア・カード）とは

🚲 戦略経営マネジメントシステム

🚲 業績だけではない、バランスのとれた「四つの視点」
「財務」「顧客」「業務プロセス」「学習と成長」

参考文献:

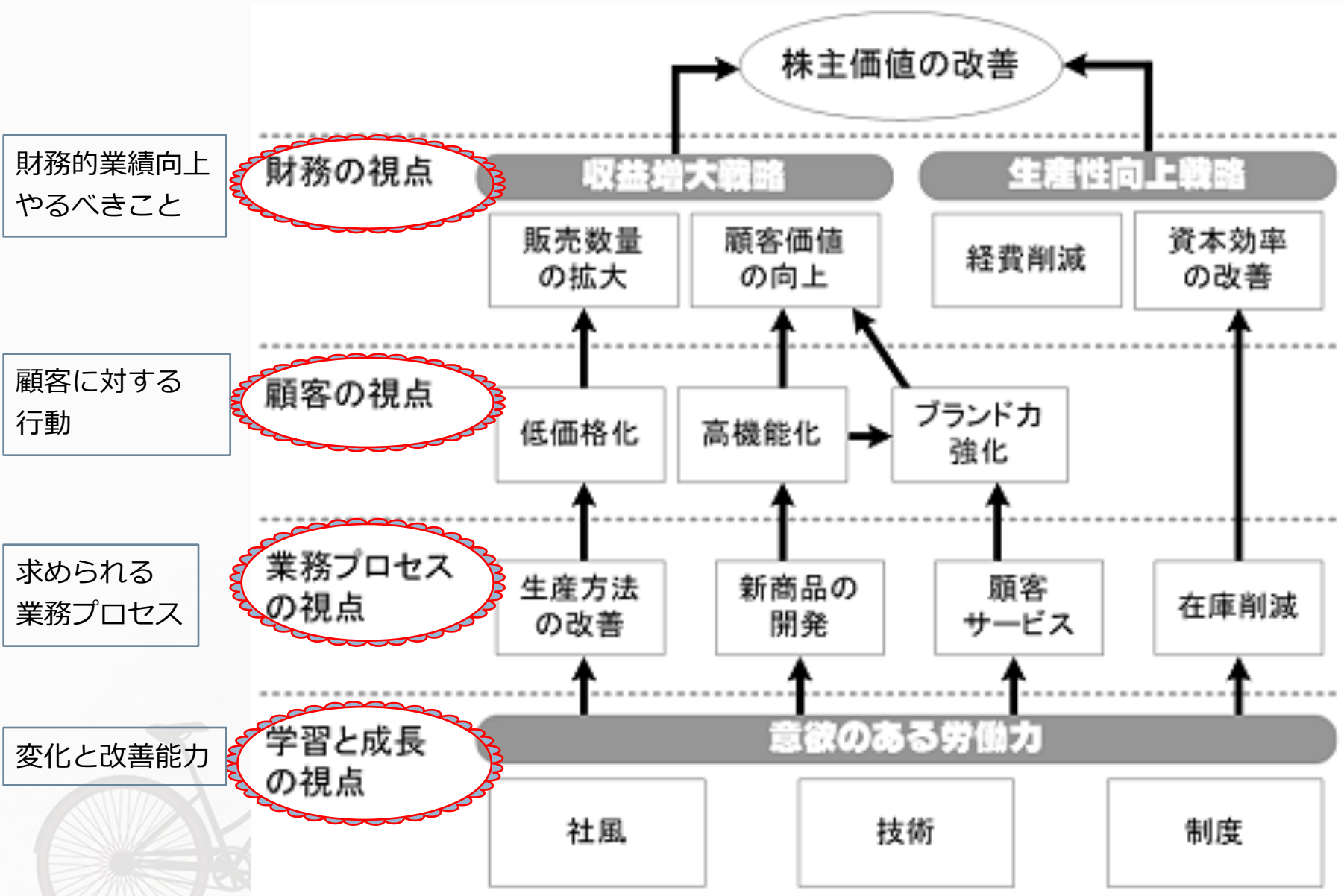
ロバート・S・キャプラン、デビッド・P・ノートン、キャプランとノートンの戦略バランスト・スコアカード, 東洋経済新報社, 2001.

BSCを研究方法とする理由

🚲 地方イメージアップと未来性

“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”

ある企業のバランスト・スコアカード (BSC) の戦略マップの例



研究方法

1. データ収集

- 1-1 外国人旅行者に対するアンケートの先行研究
- 1-2 地元業者へのインタビュー
- 1-3 海外観光サイトの評価収集
- 1-4 ロシアとアメリカにアンケート

2. 分析とBSCの戦略マップ構築

- 2-1 南京のツーリズム現状
- 2-2 調査結果まとめ
- 2-3 改善案提出の戦略マップ



“Life is like riding a bicycle. To keep it balanced, you must keep moving.”

1-1 先行研究の調査結果

参考文献；

丁志広，2000年以来外国人旅行者消費特徴分析，2011

趙現紅，外国人旅行者旅先選択要素分析，2010

主な旅行形態

中国人：**集団**旅行

外国人：**個人**旅行

消費対象

中国人：**お土産**

外国人：**イベント行事**



“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”

1-2 インタビュー結果

(インタビュー対象: CTS旅行会社, 南京市康輝旅行会社等)

- 🚲 **今まで通りの**接待方法
- 🚲 料理の頼み不便
- 🚲 旅行会社の**コースが少ない**

1-3 評価サイト調査結果

(参考サイト: 4travel.jp; tripadvisor; Планета Путешествий)

- 🚲 食べ物に**満足**、サービスに**不満**
- 🚲 外国人向けの案内表示**英語のみ**
- 🚲 面白い**イベント**が少ない



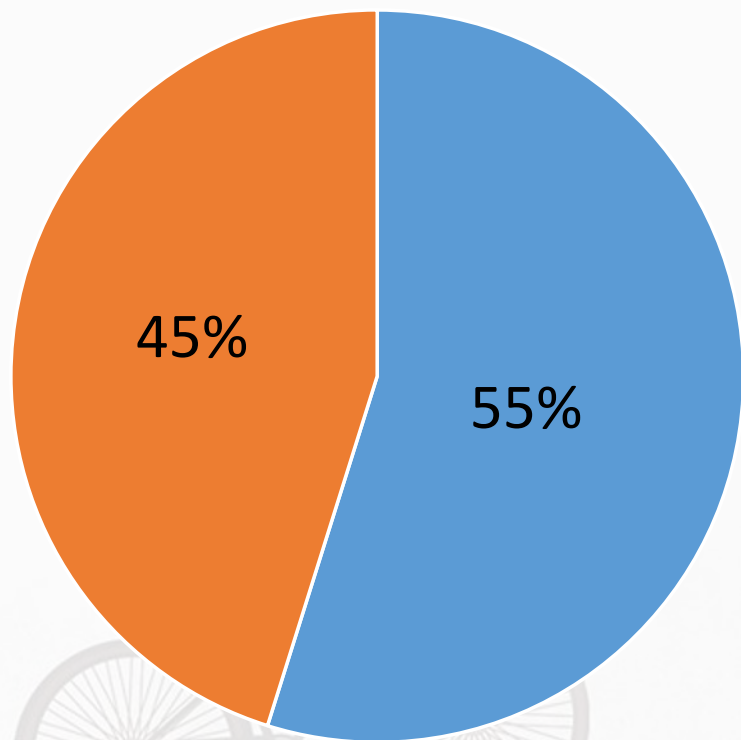
“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”

1-4 アンケート

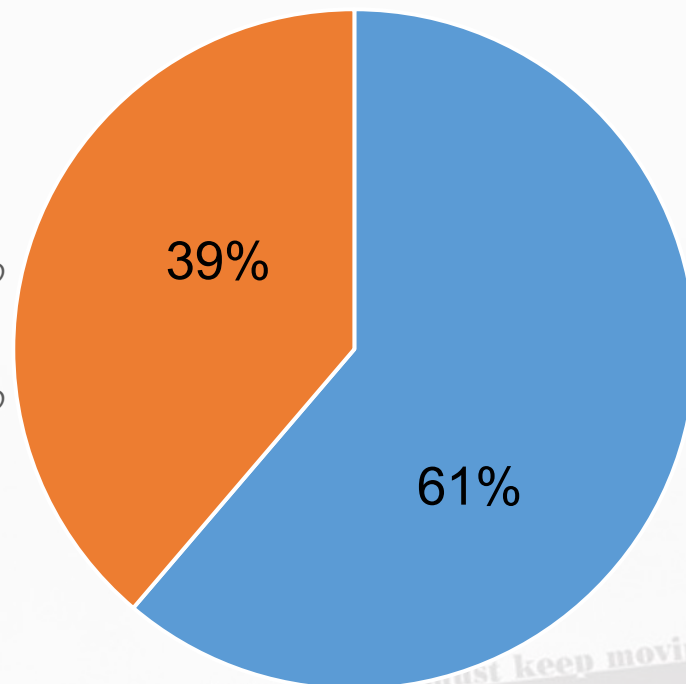
「南京」という町聞いたことありますか。



受験者人数
ロシア : 62人
アメリカ : 98人



■ 聞いたことあります
■ 聞いたことありません



南京に対する認知度

“Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving.”

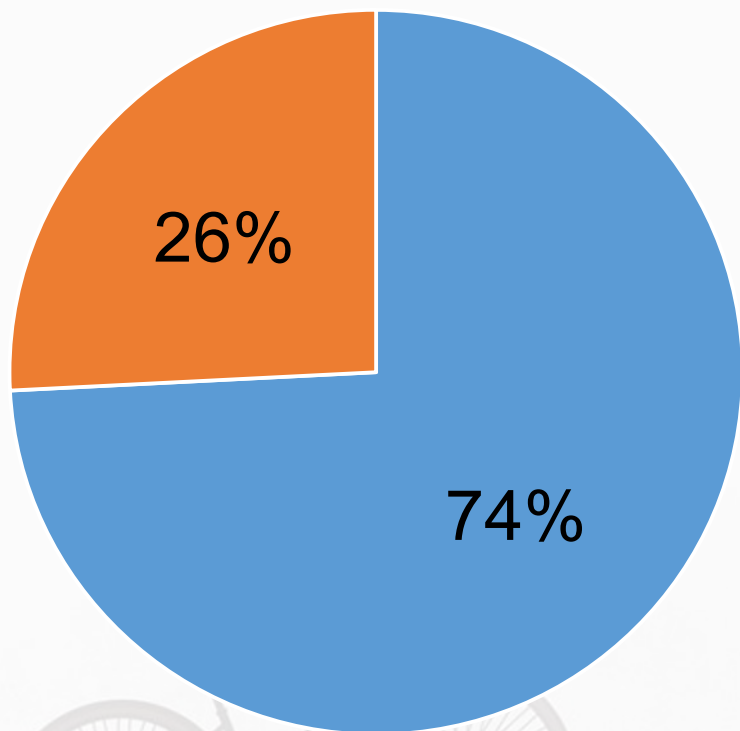
南京に一番興味を持つのは何ですか



受験者人数

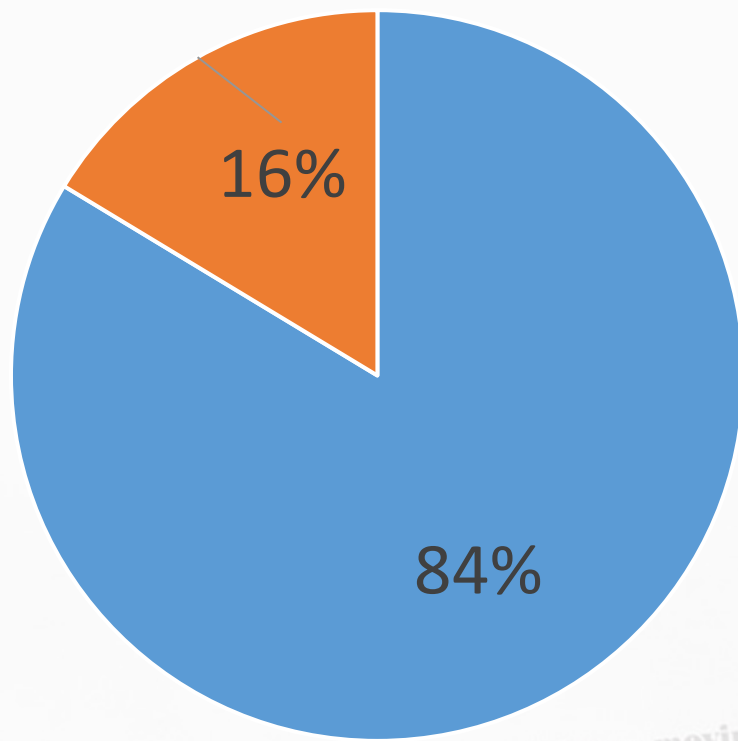
ロシア : 62人

アメリカ : 98人



■ 食べ物

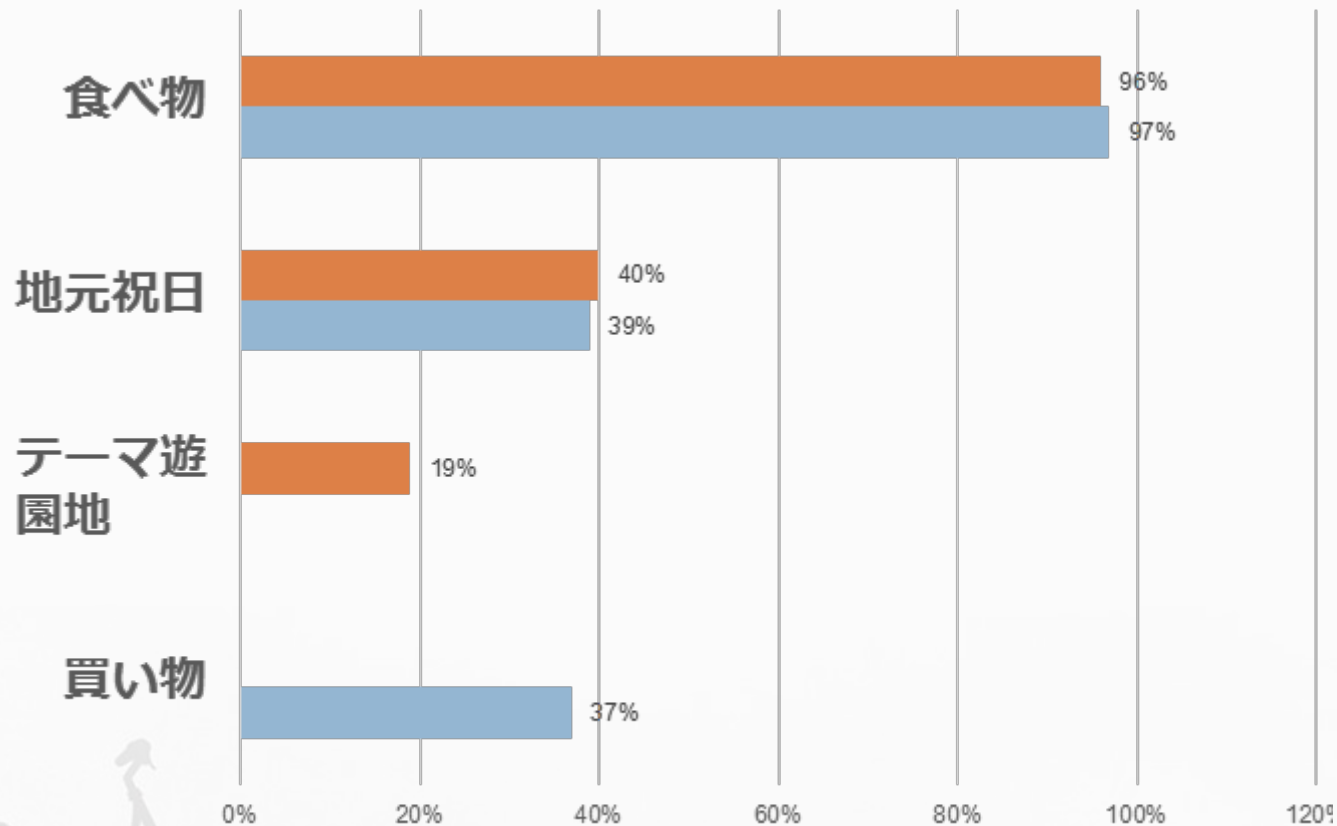
■ 他



↑
チャームポイント、売り

"It is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving."

普段旅行の時，旅先の何に興味があるのか (景色以外，人数の多いから四番順次 多数選択可)



■ アメリカ ■ ロシア

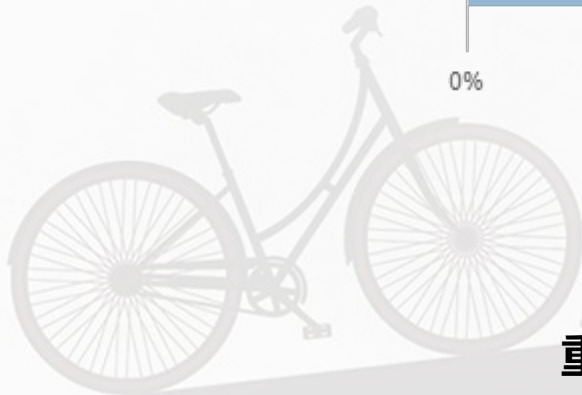
受験者人数

ロシア : 62人

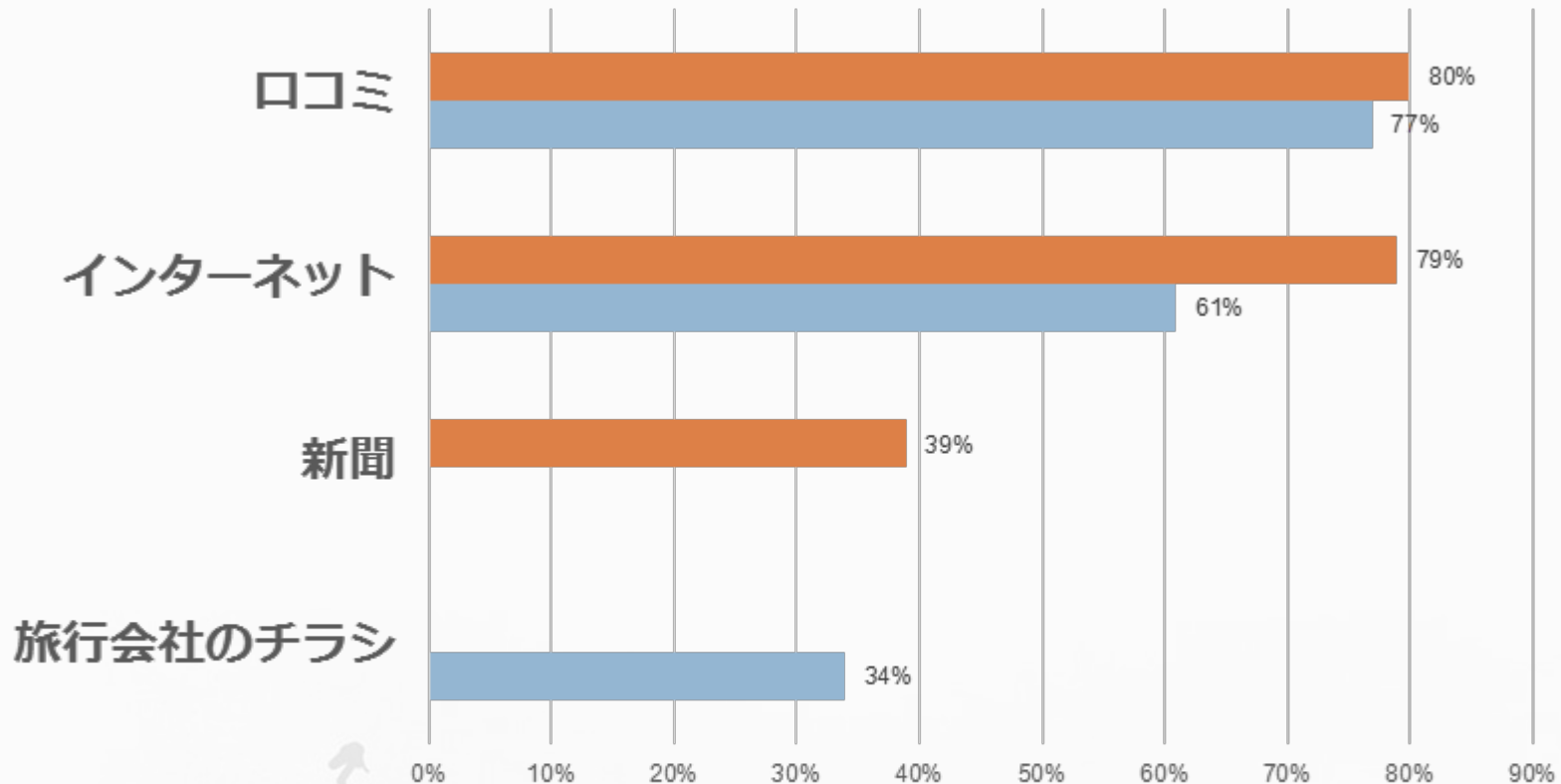
アメリカ : 98人

重視すべきものとはなんですか

“Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving.”



観光地の選び方



■ アメリカ ■ ロシア

受験者人数

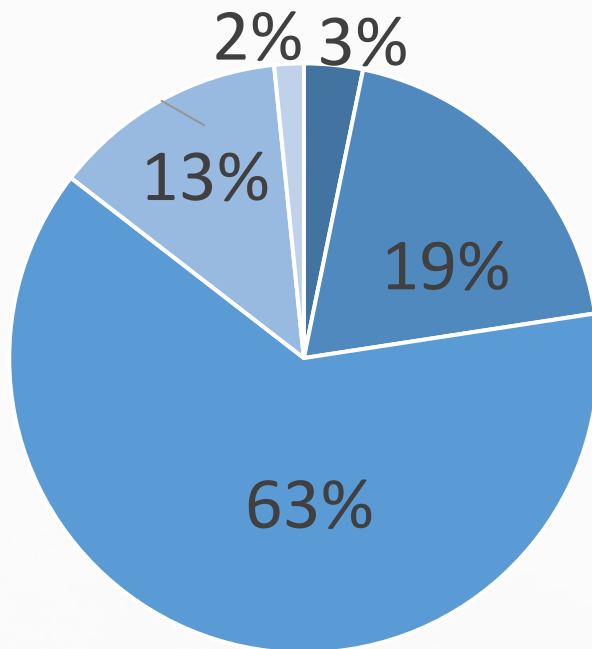
ロシア : 62人

アメリカ : 98人

↑
宣伝の仕方

“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”

もし南京に観光しに行くなら，何日使いますか

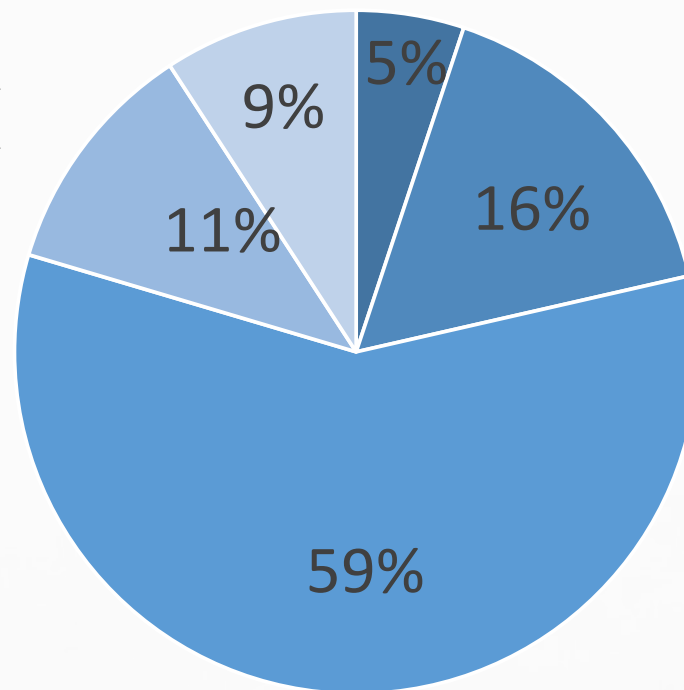


受験者人数

ロシア : 62人

アメリカ : 98人

- 一日
- 二日
- 三日
- 四日
- 四日以上



“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”

認識された観光価値

2-1 南京のツーリズム現状

マスからオールタナティブ
集団旅行がメイン
2013年の「旅行法」変更

短所

サービス業の変革が遅い
南京周辺リゾート少ない（三ヶ所）
地元行事とイベント⇒両方少ない

長所

食べ物の海外認識度が高い
認識された観光価値

“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”

2-2 調査結果まとめ

1. 地元食品の認識度は高い
2. 三日以上泊まる価値がある都市と認識され
3. 地元観光業者の外国旅行者に対する認識が不足
4. イベントが足りず
5. 口コミとインターネット



“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”

バランスト・スコアカードの四つの視点

財務視点

健全な観光キャッシュフロー

顧客視点

ニーズ

地元評価

内部プロセスの視点

発地型から着地型

擬似イベント生成

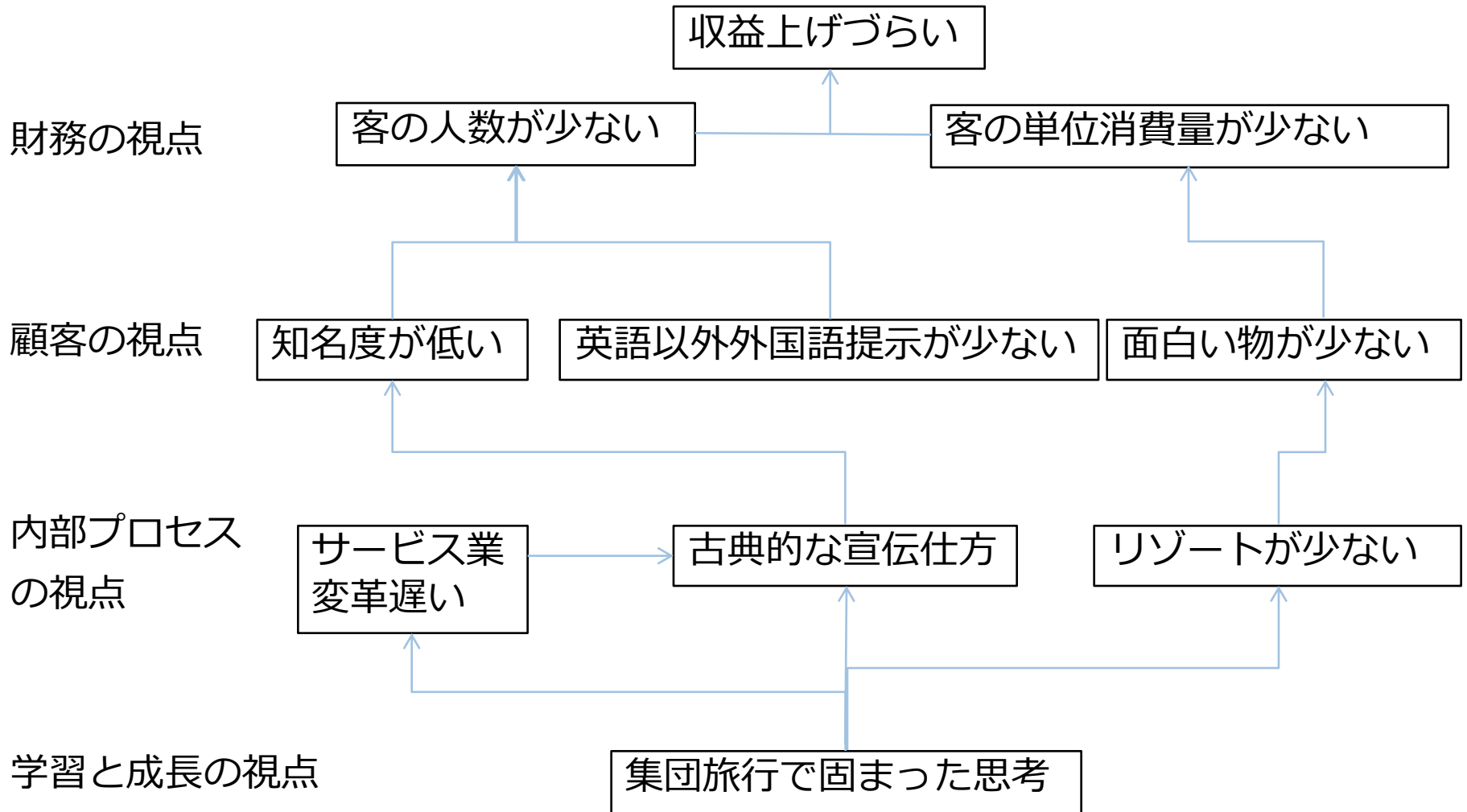
学習と成長の視点

固有観念

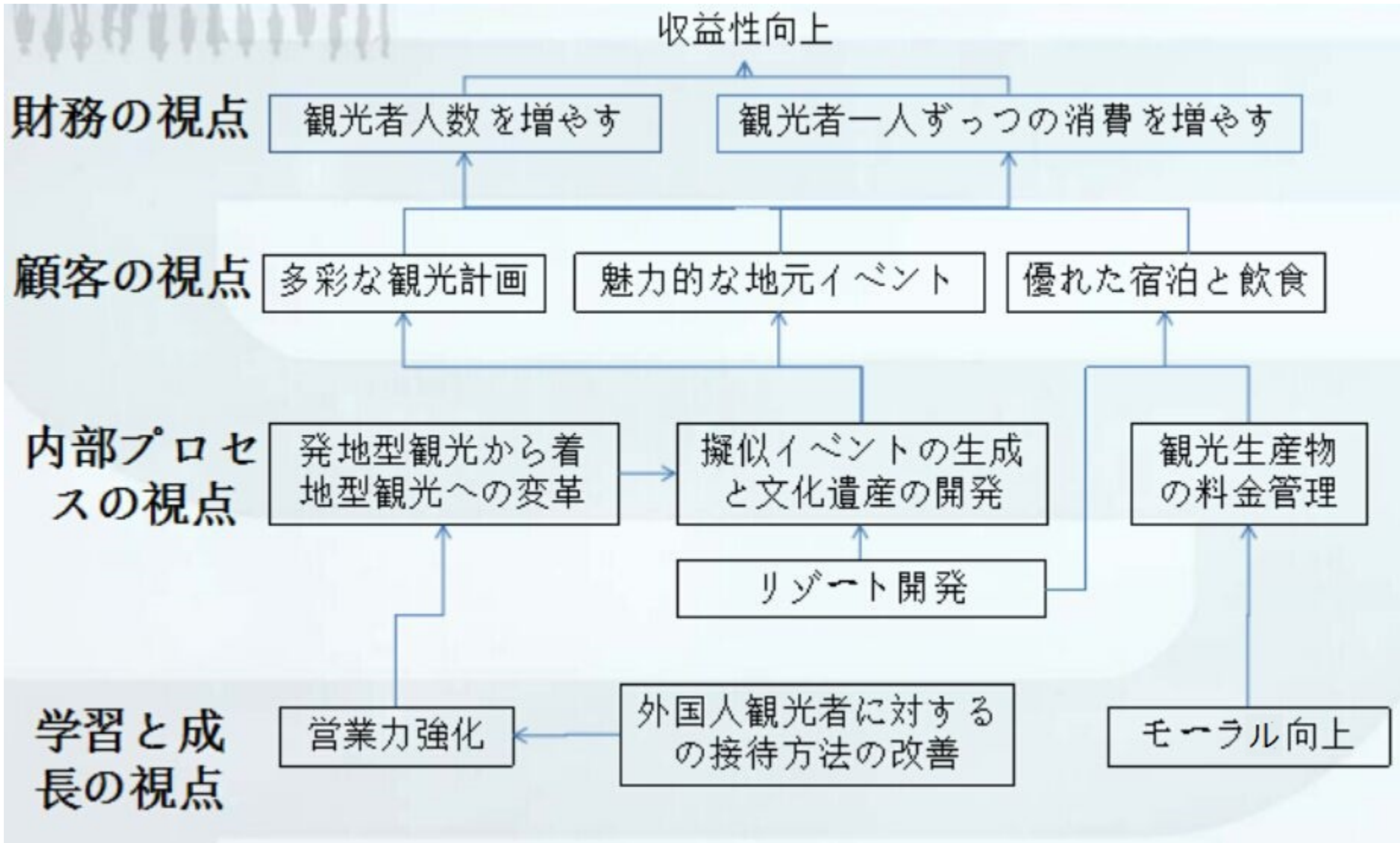


“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”

2-3 今まで南京の状況



2-3 改善案戦略マップ



まとめ

南京における外国人旅行者の観光傾向分析
バランスト・スコアカードを利用した観光戦略策定

1. サービス業の改善
2. 地元行事、イベントの開催
3. 宣伝方法の変更



“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving.”