

テーマパークにおける行列の待ち時間と満足度の関係

2032003 浅窪隼輔

指導教員：山崎治 准教授

1. はじめに

近年東京ディズニーリゾートやユニバーサル・スタジオ・ジャパンなど有名なテーマパークの人気は上昇している。そのため、人気アトラクションに乗るためには長時間の行列に並ぶが当たり前になっている。

一般的に長い待ち時間を伴う行列は忌避される傾向にあり、これはテーマパーク内の行列においても例外ではない。しかしながら久保田 [2017]の実験によると「行列の待ち時間が長ければ長いほどその後の満足度が高くなる」「行列に対しての許容時間を上回るほど満足度が高くなる」という結果が示されている。当該研究では質問紙の中では行列の種類を限定しておらず、考察の際には主に飲食店における行列を主軸として考察を行っていた。上記の要素を加味するとテーマパークにおける行列に限定した場合は異なる結果が出る可能性が考えられる。

2. 目的

本研究ではテーマパークにおける行列の待ち時間とアトラクションの満足度の関係を明らかにすることを目的とする。加えて、テーマパークの経験が満足度に影響を及ぼしているかを調査する。

3. 調査 行列の長さや経験の満足度への影響

行列の長さやテーマパークでの経験がアトラクションの満足度に影響を及ぼすか調査した。

3.1 方法

調査参加者： 本学情報科学部情報ネットワーク学科3年生 50名

材料： 行列の待ち時間とアトラクションの満足度の関係を明らかにするために、テーマパークにて長時間の待ち時間を伴うアトラクションに搭乗する際に実際に並んだ最長待ち時間、並ぶと仮定した際の許容時間及び満足度を問う質問を用意した。また、テーマパークの利用経験等と満足度の関係を調査するためにテーマパークへの好悪、テーマパークの利用経験を問う質問を用意した。

利用経験には新型コロナウイルスの影響による入場制限時の利用の有無、テーマパークへと共に訪れる人との関係性及び人数、テーマパークへ訪れる頻度、プライオリティパスのような待ち時間を軽減するための有料サービスの利用頻度を設定した。

調査者の人格特性を調査する設問に関しては楽観主義尺度 [坂本 田中, 2002]を採用し、先行研究に従い楽観性を問う質問3問、悲観性を問う質問3問、フィラー4問を用意した

手続き： Google フォーム上にアンケートを作成し、授業内でWeb アンケートサイトのURLをアナウンスし、当日中に回答を送信するよう依頼した。

3.2 結果

行列に並んだ最も長い時間とその後のアトラクションに対する満足度との間でクロス集計を行い、その後 χ^2 乗検定を行う。以下の表1がクロス集計表である。

表 1 並んだ時間と満足度のクロス集計表

	90分未満	90分～120分	120分～180分	180分以上	計
満足	7	7	10	9	33
満足でない	3	4	4	6	17
計	10	11	14	15	50

クロス集計表に対して χ^2 乗分析を行ったところ有意差は見られなかった。 $(\chi^2=0.52 \quad p=0.91 \quad \phi=0.10)$

次に各顧客の「行列に対しての許容待ち時間」と彼らが「実際に並んだ時間」との差を取って30分区切りで集計を行い、その後満足度とのクロス集計表を作成する。

表 2 並んだ時間と許容時間の差と満足度のクロス集計表

	30分未満	30分以上	60分以上	90分以上	計
満足	13	7	5	8	33
満足でない	3	4	4	6	17
計	16	11	9	14	50

クロス集計表に対して χ^2 乗分析を行ったところ有意差は見られなかった。 $(\chi^2=2.61 \quad p=0.46 \quad \phi=0.23)$

同様にテーマパークでの経験と満足度、人格特性の点数と満足度についてクロス集計、 χ^2 乗分析を行ったところいずれにも有意差は見られなかった。

4. まとめ

本研究の目的は行列の長さやテーマパークでの経験がアトラクションの満足度に影響を及ぼすか調査することであった。そのため、質問紙を用意し、Webサイトを用いたアンケート調査を行った。

結果、行列の長さやテーマパークでの経験、本人の好悪はアトラクションの満足度に影響しないことが判明した。これにはテーマパーク内の装飾や音楽、消費者心理が影響してどのような場合でも不満を感じにくい状況になっていたことが影響していると考えられる。

参考文献

- 久保田健. (2017). 行列の待ち時間はプラス効果を生むのか—行列形成を伴う期待水準の変化と満足度の分析からの考察—. 慶応義塾大学. 未公開.
- 坂本真士, 田中江里子. (2002). 改訂版楽観性尺度 (therevised Life Orientation Test)の日本語版の検討 (第15巻). 一般社団法人 日本健康心理学会 .