

# ～地域に愛される水族館を目指して～

令和4年度地域政策研究センター 地域協働研究【ステージⅠ】採択課題

課題名：久慈地下水族科学館もぐらんぴあの魅力化促進と誘客策の検討  
—三陸沿岸道路全線開通及び広域道の駅開業を見据えて—

研究代表者：総合政策学部 准教授 三好純矢

課題提案者：有限会社あくあぷらんつ 宇部匠海

研究メンバー：円館広世志（久慈市産業経済部商工観光課）

キーワード：サービス体験、インタラクション、顧客エンゲージメント、観光プロモーション

## ▼研究の概要（背景・目標）

「久慈地下水族科学館もぐらんぴあ」では、来館者の減少が続いている。そこで本研究では、近年明確に把握できていなかった来館者にとっての魅力进行を明らかにし、三陸沿岸道路全線開通及び広域道の駅「いわて北三陸」の開業などの機会を活かした誘客策を考察した。魅力进行を明確にした。

## ▼研究の内容（方法・経過）

- ①もぐらんぴあ水族館の魅力となる資源を整理
- ②来館者に関する情報を継続的に取得する仕組みの検討・構築及び情報の分析
- ③スタッフが来館者とのように相互作用することで価値が創造されるのかを明確化
- ④時機を活かしたもぐらんぴあ水族館の魅力化促進・誘客策について検討

- 1.調査対象：もぐらんぴあ水族館の来館者
- 2.調査内容：アンケート調査・インタビュー調査
- 3.調査期間：2022年11月12日～3月4日

## ▼研究の成果（結論・考察）

- 1.もぐらんぴあ水族館の魅力进行を明らかにした。
- 2.来館者の情報を継続的に取得する仕組みを構築した。
- 3.来館者とスタッフとの相互作用について整理した。
- 4.時機を活かしたもぐらんぴあ水族館の魅力化促進・誘客策について検討した。

## バックヤード見学



## 南部潜り体験



## 現場の改善について議論



## 震災伝承



## 顧客エンゲージメントによる価値への影響

	価値創造 (顧客単独)	価値共創 (直接的相互作用)
エンゲージメント 低	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 地下洞窟の雰囲気</li><li>・ さかなくんコーナーの展示</li><li>・ クラゲコーナー</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ お土産購入の際に親切に教えてもらった</li></ul>
エンゲージメント 高	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 子どもの成長の実感・思い出</li><li>・ 推しの生き物</li><li>・ 手書きPOP</li><li>・ 時期によって変化する展示</li><li>・ さかなくんとつながり</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 自分からスタッフに問与する</li><li>・ スタッフによる生き物の説明</li><li>・ スタッフによるえさやり</li><li>・ バックヤードの案内</li></ul>

## ▼おわりに（まとめ・今後の展開）

- 1.本研究で提示した誘客策については、今後実施をしながら検証し、必要に応じて軌道修正をしたいと考える。
- 2.スタッフとの相互作用に関する調査については、R5地域協働研究を予定しており、来館者とスタッフとのインタラクションを基盤とした顧客エンゲージメントと価値共創との関係について、理論的な側面からも検討を続けたい。
- 3.本研究では、達成目標について、概ね達成することができたと考えております。本研究の調査に御協力頂いた皆様のおかげであり、ここに深く御礼申し上げます。