

ものがたり観光

Narrative Tourism

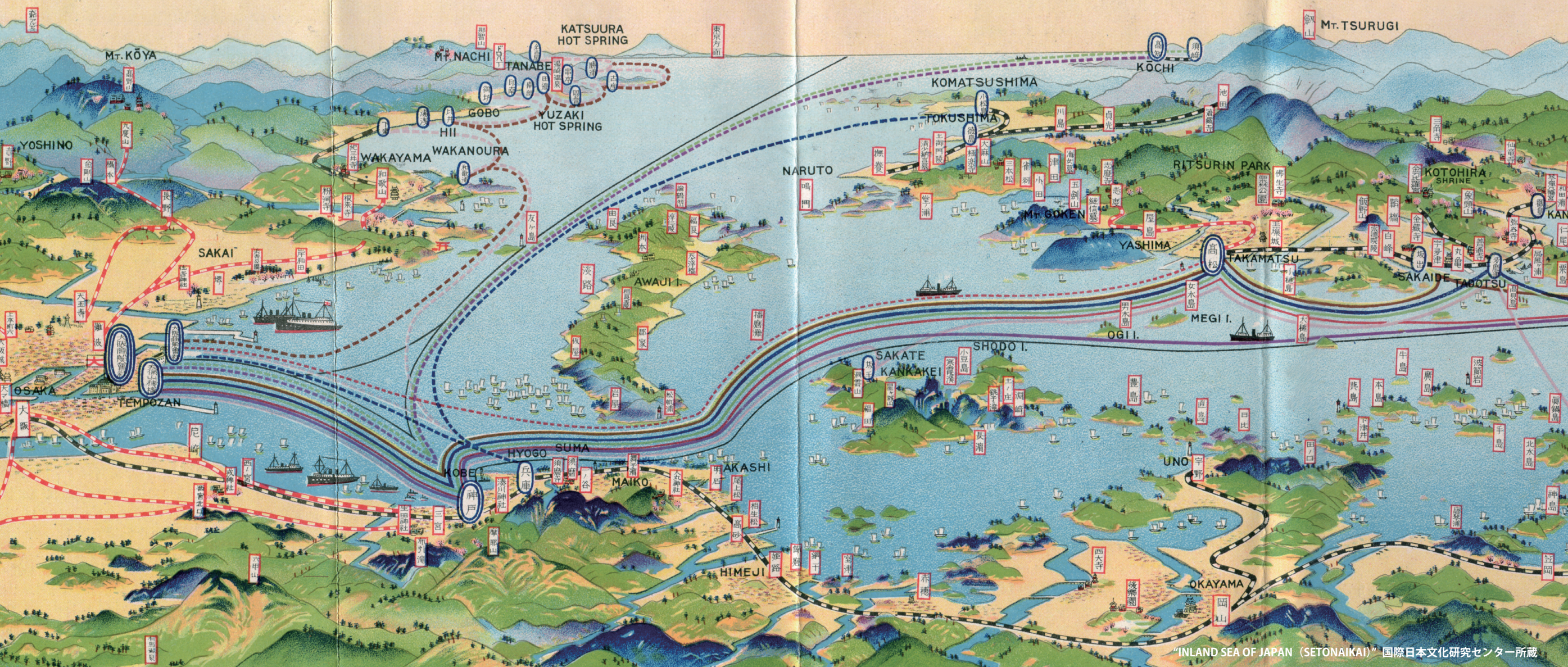
ものがたり観光行動学会誌 第2号

表紙について

鳥瞰絵師、吉田初三郎の瀬戸内海パノラマ地図である。第1号では九州・大分を発し、竹原〜今治を結ぶ瀬戸内にかけてのパノラマを表紙とした。第2号では、ひきつづき大阪湾に至る図絵を使用した。初三郎の鳥瞰図絵については、学会誌第1号、白幡洋三郎の「遠い観光，近い観光」に詳しい。

ものがたり観光
第2号

2012年10月1日発行



“INLAND SEA OF JAPAN (SETONAIKAI)” 国際日本文化研究センター所蔵

科学する観光学

本保芳明*

Tourism Studies Practiced as a Science

HONPO Yoshiaki

1. 観光を科学で捉える

観光立国を本気で推進していくためには、行政や企業などのステークホルダーが戦略的・合理的な行動をしていかなければ物事は実現していかないと思います。それも、バラバラに戦略的・合理的であっても意味がなく、共通の言語や理念がなければ動いていかないのではないのでしょうか。共通の言語や理念を持つということはある意味では科学ということであろうと思いますので、そのような意味で観光には科学的な応用が必要だと考えています。それと同時に、企業なり行政なりが適切な戦略・戦術を駆使していくためには、あるいはそのことを支えていくためには、学の世界の科学的なサポートが重要になります。

戦略的・戦術的行動が必要だということを申し上げましたが、そのようなことを言うときには、そうっていないと言っているのと同じことです。実際、日本の観光に携わっておられる方々、行政から始まって企業や関係する役所や団体の方々を含めて正直なところ底が浅いと思っています。長い歴史を持ち、産業的にも大きな活動をしてはいますが、国を挙げて観光を国の大きな礎にしていくための、きちっとした仕組みができていないと思います。特に私が担当してきました行政や日本の企業を見ますと、非常に弱いところが目立ちます。日本の産業界の観光における歴史は長く、学における歴史も長いと言えますが、行政が真剣に観光行政に取り組むようになったのは2000年代になってからです。組織にもそれが現れていて、ノウハウの蓄積もできておらず、人的な面での準備も整っていないと思います。

そのような状況の中で、観光庁は組織体の規模としても予算の規模としても図抜けて大きいですから、最大の力を持たなければいけないし、私自身は現状では最大級のシンクタンクであると思っています。また、それだけの情報収集能力と分析能力を持っていると思

*首都大学東京（観光庁初代長官）

います。しかし、自分がいた経験からしますと、まだまだだというところが沢山あります。観光庁ですらこのような現状ですから、自治体などにつきましては、足りないところが多くあると思います。

一方、企業の世界に目を転じますと、国際的な規模のたいへん大きな企業もありますし、大きな成果を上げているところもありますが、国際競争という面では、必ずしも強いとは言えません。旅行業界最大手のJTBさんですら、今頃になってという表現をあえて使わせていただきますが、必死になって国際化をしようとしておられる段階です。どういう意味かと思われるかもしれませんが、国際関係の業務はたくさん扱ってはおりますが、ほとんどは日本人相手の仕事です。世界を相手にして仕事をするのが国際化だと考えますので、そのような意味ではまだまだだと思います。このような大企業でさえ国際化はこれからというところですから、中小企業となると多くの問題を抱えています。特に日本の観光を支える上でこれからますます重要な役割を果たすべき旅館業界などは、中小企業のかたまりですので、相当の努力で経営面の科学的マネジメントの仕組みをつくっていかないといけないと思います。

先日、星野リゾートの星野佳路さんのお話を改めて伺いしてすごいなと思いました。星野さんがやっておられることは目立ちますから賛否両論がありますけれども、やや否定的な物言いをする方たちは、マーケティングの原則に従ってやっているにすぎないという見方をされます。しかし実は、マーケティングの原則に従って徹底してやっている企業あまりに少ないと思います。その中で本気でやっているのが星野さんだと理解しています。一度お話を聞いてみられれば、なるほど数値的、科学的な経営がなされているということが分ると思います。

一方、多くのところではどうかと言えば、先日、宿泊関係の最大の団体の全旅連の青年部長さんが正直に面白い話をしてくれました。「全旅連は委員会が多いんです。そこではもちろん色んな議論をするのですが、実は、今さら恥ずかしくて聞けないような経営に関する初歩的な知識、例えば税務署への申告の仕方といったことなどを聞く場になってしまっていて、マネジメントについてちゃんと勉強する機会がなくて困っています。そのような勉強の場をつくっていかないといけないし、全体の底上げが必要なんです」。そんなことを語ってくれました。

これからお話ししますことは、このような状況の中で、行政なり大学なりが役割を果たして人材育成をきちんとやっていくことが、これからの観光の世界を形づくり、進めていくために必要であり、そのためのアクションを起こしていかなければならないということです。

2. 省庁のマネジメント改革

中央官庁では、各省庁の課長補佐を集めて年に数回研修が行われます。昨年の10月の