

2017年度共同研究総括

## 地域雇用創出と観光ビジネス

研究代表者 小澤伸光

共同研究者 町田欣弥

### 1. 研究の背景と目的

地域経済の活性化策として、観光産業の振興が重要な政策課題となっている。地域における雇用創出効果の高いとされる観光産業・観光ビジネスについて、雇用創出の成功事例を探究し、それらの成功要因を明らかにし、本学周辺地域への適用可能性を検討・提言するのが、本研究の目的である。

研究対象地域としては、インバウンドのゴールデンルートの末端である京都、日本シルクロード（横浜・八王子・飯能・川越・富岡）の主要都市、を当初は想定した。

研究対象は、上記地域の観光ビジネスの主体となっている、都市型ホテル、観光商業施設、特に京都では「寺院」などの宗教法人であった。

しかし、実態調査を進め、さらにその後のフォローアップの過程で、政府支援事業である「日本シルクロード」の進展と雇用創出効果が乏しいことを確認した。そのため、対象地域を京都と横浜に絞り込んだ。

さらに、観光関連の公表データ解析とin-depthな聞き取り調査をおこなうにつれて、「インバウンド」の負の側面が明らかになってきた。そして、地域雇用創出と観光ビジネスとの関係には、「面」として地方自治体の進める「再開発事業」、「点」として施設保有者の「再開発」にも視野を広げることが必須であることが分かってきた。その上、ホテルの展開状況を考察するには、ホテル運営企業の市場対応を考慮したブランド別開発戦略の分析が不可欠であることも確認できた。

これを踏まえて、研究対象の中心を、都市型ホテル、観光商業施設、地域住民に変更した。寺院などの宗教法人については、外部データによる分析に留めることにした。内部情報の制約もあるがゆえである。

## 2. 研究方法

研究方法は、定性的方法を主とし、定量的方法を補完的に用いた。

定量的方法としては、観光庁等政府・地方自治体が公表している観光関連データを用い、観光ビジネスの雇用創出効果をマクロレベルで確認した。また、予備調査を実施済の、対象地域の観光業団体へのさらなる聞き取りによって、メゾレベルの動向ならびに観光ビジネスによる雇用創出効果の実態を把握した。

その上で、新聞記事・雑誌記事、SNSで表出された対象地域の観光・観光ビジネスに関するテキストデータを収集し、テキスト・マイニングによって、観光ビジネスの顧客ニーズの特質とそれへの対応策の有効性そして雇用創出効果を解析した。しかし、著作権の制約とデータ特性から、顧客ニーズ特性に対応したサービスの創出との関係を検証するには至らなかった。顧客ニーズ特性と雇用創出効果との関係はダイレクトなものではないので、今後の課題とすることとした。ホテルのwebページのテキスト解析によるマーケティング戦略、各種宿泊プラン、ダイナミックプライシングとの関係が一例である。

定性的方法としては、ホテルチェーン経営会社経営者、開発担当者等への聞き取り調査によって、地域観光ニーズの特質を確認した。最近における都市型ホテルの多業態化は、同一都市でも顧客のセグメンテーションが重要であることを示しているからである。予備調査で、東京、京都の都市型ホテルの中堅管理者、経営者に聞き取り調査をしているので、それらインフォーマントから上記の特質と人材採用への影響を確認することにした。

定性的方法の第二は、観光商業施設の経営者、管理者への聞き取り調査である。京都の「新風館」、「横浜赤レンガ倉庫」をとりあえずの対象として、観光商業施設の成功要因と雇用創出効果を確認した。

定性的方法の第三は、当初は、京都を主たる対象とした「寺院経営」の実態把握であった。しかし、内部情報の制約があるため、外部情報をもとにした推定はできるものの具体的な数値を確かめることはできなかった。そのため、本調査では、東山地区、祇園、四条河原町、錦市場、烏丸御池

における、観光客の購買行動、動線の全般的な傾向の確認、店舗における商品のプライシングと来店顧客の特性を、観察を中心に把握・分析することにした。

定性的方法の第四は、東山地区町内会会長への聴き取り調査である。インバウンドの急増による公共交通機関の混雑、年間100万人を超えるという違法民泊の急増による市民生活への影響は、「観光公害」ともいわれる状況になっている。違法民泊による市民生活への影響は、公共交通機関の混雑のみでなく、ゴミの分別などの苦情を増大させており、京都市ではそれらの問題に対応する専用窓口を設けている。地元住民の苦情を市役所に繋ぐリエゾンとして町内会長に注目した次第である。

さらに、本調査で明らかになった「京都における観光公害」について、東山地区の町内会長への聴き取り調査を行い、実態を明らかにした。

### 3. 研究の概要

詳細は、本号の論文「地域雇用創出と観光ビジネス」に譲り、ここでは当概論文の要約を示すことにする。

京都市内における調査で意図したことは、聞き取りと巡検を通じてえた現場レベルでの実践的な知覚・認識によって、雑誌・新聞記事内容の妥当性を、検証することであった。

観光ビジネス当事者へのインタビュー、観光客の動線と消費行動の定点観測による確認を行ない、公表されている統計データの持つ意味の検討も併せて行なっている。

これまでの調査を整理し、当初気がつかなかった知見の幾つかを以下に点描する。

第一は、富裕層向けホテルの新・増設である。高付加価値化を目指すものであるが、他方で人材不足を招いている。ただし、人材不足感が強いのは、客室清掃など低付加価値の労働サービスで有り、高度職業人材への需要は限定的である。

第二に、富裕層向けホテルの差別化をする際に、ダイバーシティへの対

応が一つの課題となっている。LGBTを例とすれば、結婚式の企画・受入、人材採用などの実績を持つホテルが既に存在する。

第三に、伝統的な観光資源を活用した外部企業の受入である。スターバックスコーヒー京都二寧坂ヤサカ茶屋店、Spring Valley Brewery (SVB) 京都店を例にすれば、京町家のリノベーションによって、新たな顧客の創造を果たしているのである。

第四に、伝統産業の自己革新である。

「八つ橋」は少なからぬ企業が生産、販売しているが、「聖護院八つ橋」は若い女性向けに、従来とは異なるコンセプトの製品を開発した。

第五に、景観を維持しつつ新たなコンセプトによって開発した商業施設が、観光客を呼び込んだのみならず、周辺の商業集積の拡大をもたらすことである。

京都市と横浜市とを観光ビジネスの視点から見えるものは何であろうか。まずは、世間の常識を疑うことから始めることである。

「歴史と伝統文化」を観光資源とする京都市

「開港都市」と「異国情緒」を観光資源とする横浜市、というのは妥当であろうか。

実際、「京都モデル：戦後創業し発展した企業が本拠を移さずにいる京都市」を想起すれば良い。さらに、「東京まで20分」という地の利と産業構造の転換を利用して商業施設の集積の展開を果たした横浜市を検討しよう。例えば、造船所跡地の再開発をし、みなとみらい地区、「パシフィコ横浜」を資源として「MICE」の地道な誘致活動を行って成果をあげてきた。横浜港周辺の再開発の例として、横浜赤レンガ倉庫を指摘することができる。

観光ビジネスの雇用創出効果は、ホテル業界だけをとって一様ではない。雇用の量的側面のみならず、質的側面への配視が必須なのである。

これを逆手に取れば、次のような結論を導出することができる。観光資源の創出が雇用に与える効果は、観光ビジネスの内容によって決まるのだから、高付加価値のある資源作りから出発すれば良いのである。顧客を「マス」で捉えるのではなく、セグメンテーションの細分化を通して、多

様なブランディングで「個客」を囲い込むのも一方法なのである。

#### 4. 研究成果の公表

研究成果の公表実績は、次のとおりである。

- 1) 中間報告を、2018年3月9日に経済研究所所員会・研究会で行った。
- 2) 研究代表者である小澤がアドバイザーを務める、ダイヤ4市（飯能・入間・狭山・所沢）職員政策形成研修において、基調講演『インバウンドの光と影：地域雇用創出と観光ビジネスの視点から』を、2018年8月24日に行った。
- 3) 研究代表者である小澤が、日本情報経営学会第77回全国大会において、自由論題報告『地域雇用創出と観光ビジネス：京都市宿泊ビジネスを中心として』を2018年11月24日に行った。
- 4) 経済研究所主催公開シンポジウム『観光ビジネスと雇用創出：京都市と横浜市を例にして』を、2018年11月30日に実施した。研究代表者である小澤が基調講演を行い、共同研究者である町田がモデレーターを務めた。パネリストとして、研究協力者でもある三垣和典特任教授、村澤彰特任教授をお迎えし、京都市、横浜市における観光ビジネスの現況と課題について報告がなされた。
- 5) 2019年3月8日の経済研究所所員会で、研究結果の最終報告を行った。
- 6) 2019年6月14日の経済研究所研究会で、本号掲載の「地域雇用創出と観光ビジネス」をテーマとする報告を行った。
- 7) 2019年度『経済研究所所報』に「地域雇用創出と観光ビジネス」と題する論文を掲載した。

なお、「地域雇用創出と観光ビジネス」について、小澤がフォローアップ調査を継続している。その成果の一部は、本号掲載論文に反映した。

また、「観光ビジネスにおける人材育成」は、本研究の過程で抽出できた課題であること、また、観光ビジネス教育の社会的・職業的レリバンスを訴求することの重要性を考慮して、本年11月に「観光ビジネスと人材育成」をテーマとする公開シンポジウムを行うべく準備を進めている。