

令和 6 年 4 月 30 日現在

機関番号：18001

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2019～2023

課題番号：19K12549

研究課題名（和文） 辺境観光地域における社会的DMO成立要件に関する観光経営社会学的分析

研究課題名（英文） A Socio-managerial Analysis on the Requirements for the Establishment of a Social DMO in Remote Tourism Areas

研究代表者

越智 正樹 (OCHI, Masaki)

琉球大学・国際地域創造学部・教授

研究者番号：90609801

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,400,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、DMOによる社会的価値創出について、理論的体系化と実証的調査とを行った。この観点に特化した研究は稀有であり、観光の社会的効果に関する国内外の研究に対しても寄与するものである。

成果として、まず理論的にDMOの社会的役割が3位相（財・サービス、プロセス、ガバナンス）に分類された。かつ各々の達成のされ方が、ソーシャル・クオリティ・アプローチ等の援用により体系的に論じられた。一方で現地調査からは、官民連携ゆえのガバナンスの不安定さなどのミクロな事象から、組織像や事業構造や組織文化における「揺らぎ」などのマクロな事象まで、日本のDMOの社会的価値創出における現実的な問題が明らかにされた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

オーバーツーリズムなど観光による社会への負の影響が国内外で指摘される昨今において、観光地域づくりの核とされるDMOが社会的価値の創出にも貢献すべきであることはもはや言うまでもない。しかし、DMOに関する従来の研究では、このような観点からの蓄積はごく少ない。さらにそもそも社会的価値が何を指すかは、SDGsを含めた国際的な各種評価基準においても、具体性を欠いている。

これに対して本研究は、観光社会学と観光経営学の双方の知見を合わせて、DMOの社会的価値創出を理論的に体系化し、実地調査に基づき課題を浮き彫りにしたものである。この成果は、より社会に寄与する未来志向の観光づくりに貢献するものである。

研究成果の概要（英文）： This study conducted both theoretical systematization and empirical research on the creation of social value through DMOs. This is a rare study that specializes in this aspect and contributes to domestic and international research on the social impacts of tourism.

Theoretically, the social roles of DMOs were classified into three phases (goods and services, process, and governance). The way in which each of these is achieved was systematically discussed with the help of the "social quality approach" and other approaches. On the other hand, the field survey revealed real problems that Japanese DMOs face in creating social value, ranging from micro issues such as unstable governance due to public-private partnerships to macro issues such as "fluctuation" in the organizational image, business structure, and organizational culture.

研究分野：観光社会学

キーワード：社会的価値 DMO 辺境 観光社会学 観光経営学

1. 研究開始当初の背景

DMO (Destination Management/Marketing Organization) は、各地の観光振興機能を高めるための中間支援組織である。日本における DMO 振興論は、地方創生の文脈から生まれたものであり (高橋 2017: 9-10)、観光産業振興のみならず、地域の自助的振興の中核的機能を果たすべく期待が寄せられている。すなわち、いわゆる日本版 DMO の理想的機能として、地域社会との社会的価値の共創が含まれることが少なくない。

加えて、オーバーツーリズムや「観光嫌悪症 (tourismphobia)」など観光による社会への負の影響が国内外で指摘され社会問題化している昨今において、観光振興を語るのであれば、観光がいかによいように (経済のみならず) 社会に貢献しうるのかを明確化することが重要である。そこにおいて、観光地域づくりの核とされる DMO が社会的価値の創出にも貢献すべきであることは、もはや言うまでもない。

しかし従来の DMO 研究は、組織体制や事業モデルに関する経営学的研究に偏っており (横山 2000: 164)、社会的価値創出については蓄積が皆無に等しい。一方で社会学においても、観光事業の社会性に関しては消極的・抽象的議論に留まっており (越智 2019)、まして DMO を主対象とした社会学的研究は、やはり国内外を問わず皆無と言って良い。

2. 研究の目的

本研究は、DMO による社会的価値創出について理論的に体系化し、さらに実証的調査を通じて実践的な課題を明らかにすることを目的としている。

これに際して本研究は、2 つの概念を導入した。1 つ目は、社会的価値創出の機能を有する DMO の理念型を指す「社会的 DMO」という用語であり、これは本研究が独自に定義したものである。2 つ目は「辺境」である。本研究では実証的調査の対象地として、研究メンバーが委員などの形で実践的に DMO 関連団体に関わっている、北海道知床地方と沖縄県八重山地方を選出した。「辺境」(国境に近在する地域) という語は、これら地域をまとめる用語として導入したものである。ただし本研究の目的は、「辺境」の固有性のみを論うことにあるのではない。全国に見られる疲弊する地域は、地理的位置の如何に関わらず、全体社会の「周縁」と捉えられるものである。その特徴としては、社会資本整備の遅れや、域外連携の物理的制限、中心との移動の障壁、人的資源不足等が挙げられるだろう。本研究は、「辺境」を「周縁」の一部であると捉え、辺境地域において尖鋭化する周縁性に注目することで、辺境以外の周縁にも援用し得るような成果を導出することを目的とするものである。

3. 研究の方法

本研究は大きく、理論的体系化と実証的調査から成っている。

理論的体系化は、DMO 論を踏まえつつ、社会学 (T. パーソンズ) や社会的企業論に加え、主にヨーロッパの社会政策研究者らが提唱しているソーシャル・クオリティ・アプローチ (以下、SQA) を参照して行った。これはまた、全国の地域連携 DMO による自己評価書の質的コード化分析の成果 (越智、2021) や、八重山の石垣観光基本計画の分析も踏まえている。

実証的調査としては、重点調査とインフォーマル調査の 2 種類を併行して行った。前者には、北海道内の 182 の観光協会を対象とした組織の構成・意思決定プロセス・地方公共団体からの影響力等に関する悉皆調査や、八重山の地域連携 DMO ((一社) 八重山ビジターズビューロー (以下、YVB)) および北海道斜里町の DMO 関連団体 ((一財) 知床しゃり (以下、SS)) それぞれの複数職員に対する半構造化インタビュー調査 (Serra ら (2017) を参照して作成した調査票による) が含まれる。後者としては、毎年 4 回開催された YVB 有識者委員会への参画を中心として、YVB 事務局ならびに構成市町村の職員らへのインフォーマル・インタビューを繰り返し行った。また SS についても同様に、毎年 5 回以上の会合に参画することを中心としてインフォーマル・インタビューを繰り返し行った。

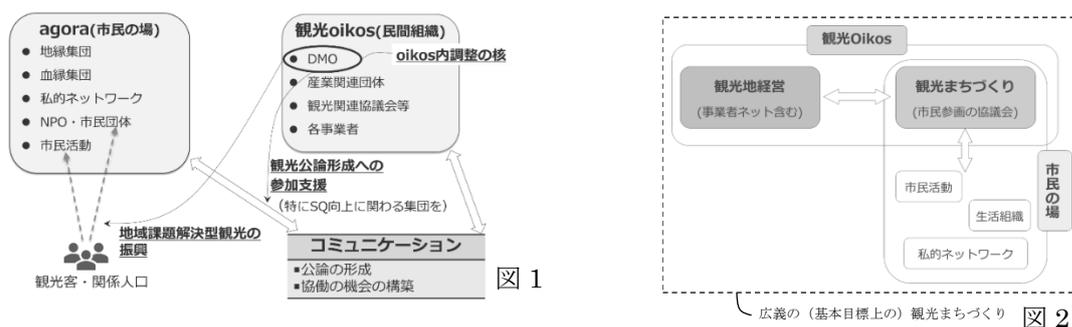
4. 研究成果

(1) DMO による社会的価値創出の理論的体系化

まず社会的企業論を参照して、DMO における社会的価値の創出は 3 つの位相に分類された。第 1 が「供給される財・サービスにおける社会性」、第 2 が「財・サービスを供給するプロセスに

おける社会性」、第3が「ガバナンスにおける社会性」である。このうち第1の位相について、何をもって当該の財・サービスに社会性があるとみなすかは常に曖昧である。ヨーロッパの社会的企業論はこれを社会的排除の克服に絞り込むことで具体化しているが、これだけをもって社会的DMOの社会性の全てを集約させることには難がある。そこで本研究はSQA (Van der Maesen & Walker (eds), 2012 など) を参照することで、この社会性を「社会経済的安全保障」「社会的結合」「社会的包摂」「社会的エンパワメント」という相互に緊張関係を有する4要素で表すことにより体系的に理論化した。

しかし全国のDMOが傾向として抱えている問題は、マンパワー不足である(本研究における後述の実証的調査でも明らかになった)。この状況下で第1の位相の価値創出を行うのは、困難が大きいと考えられる。こうした現実的問題を踏まえると、DMOがまず直接的に創出し得るのは第2と第3の位相であり、第1の位相についてはDMOが直接創出するのではなく、SQの向上に寄与している事業者や市民団体に対する協力・支援を、観光関連団体への協力・支援と同等に検討することが現実的であると考えられる。そこで本研究は、SQA論者らによる「都市の6界」論を援用することで、その現実的体制を理論的に構築した(図1(越智・石黒, 2024より))。また、八重山における後述の実証的調査結果や、石垣市における観光基本計画の分析結果を踏まえ、この理論型の八重山における実現可能性を具体的に示した(図2(越智・石黒, 2024より))。



(2) 実証的調査

北海道内の観光協会に対する悉皆調査結果のうち特筆に価するのは、「地域連携」への注力の仕方に関して、全項目において登録DMO等が非DMOを下回る回答率を示したことである。環境保全・伝統文化・景観保護への注力も同じであった。観光協会は一般的に登録DMOの土台として見込まれ、また「DMO化」とはすなわち観光協会の機能強化と解される傾向にあるが、本研究の主題である社会的価値の創出に結びつくことが想定されるいくつかの事業領域については、DMOよりもむしろ「旧態」の観光協会の方が積極的である実態が明らかになった。

主要な結果を要約すると、まずDMOの本来の責務はマーケティングよりもマネジメントであると考えられる傾向がやや強かった。また、本来は地域住民も事業場のターゲットにすべきという考えが示された。興味深いのは、いずれのDMOも、事業者としての経営上の恩恵とは切り離して、社会的恩恵をとらえている点である。調査対象の辺境DMOにおいては、内部から社会貢献が志向されていることがわかる。だがその一方で、人材不足や体制の整備不足、意思決定プロセスの不明瞭さ、その反面に管理職のリーダーシップの不足、また一部のステークホルダーの影響力の強さなどを理由として、各DMOの社会貢献は実態として不十分であり、上記の「本来の」責務を果たすのは極めて難しい状況にあるとの認識も示された。これらの結果は、Serraら(2017)が示した研究結果とも符合するものである。加えて本研究では、政策的に組織されたDMOであるがゆえに、その組織像や事業構造、組織文化に揺らぎが見られ、それが社会貢献活動のあり方を必要以上に臆気しているという側面も浮き彫りになった。

このような結果が示されたからこそ、DMOによる社会的価値創出を体系的に理論化し、かつDMO構成メンバーである行政の観光計画に即してそれがいかに具現化しうるかを示した本研究の意義は大きい。

引用文献(本資料に用いたもののみ)

石黒侑介(2017)「日本版DMOの諸相と展望」『CATS叢書』11:61-65。
 石黒侑介(2022)「北海道内の観光協会の現状と課題」『DMOのその先へ—量から質への転換を牽引する観光推進組織の現状と展望』: 1-29
 越智正樹(2019)「解題—観光の社会的効果というテーマ—」『西日本社会学会年報』17: 1-6。
 越智正樹(2021)「観光まちづくりの再分節化—混在概念の弁別とさらなる外延—」『観光学評論』9(1): 23-37。
 越智正樹・石黒侑介(2024)『DMOの社会的役割を考える』琉球大学出版会。
 Serra, J., Font, X. and Ivanova, M., 2017. Creating Shared Value in Destination Management Organisations: The Case of Turisme de Barcelona, *Journal of Destination Marketing & Management* 6: 385-395。
 高橋一夫(2017)『DMO—観光地経営のイノベーション—』学芸出版社。
 Van der Maesen, L. J. G. and Walker, A. (eds), 2012. *Social Quality: From Theory to Indicators*. Palgrave Macmillan。
 横山恵子(2000)「企業の社会的価値創造プロセス—先進的企業の事例研究: ザ・ボディショップ・インターナショナル社—」『日本経営倫理学会誌』7: 163-172。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 1件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 越智正樹	4. 巻 9(1)
2. 論文標題 観光まちづくりの再分節化 混在概念の弁別とさらなる外延	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 観光学評論	6. 最初と最後の頁 23,37
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.32170/tourismstudies.9.1_23	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計0件

〔図書〕 計2件

1. 著者名 北海道経済連合会・公益財団法人はまなす財団・石黒侑介	4. 発行年 2022年
2. 出版社 北海道大学メディア・コミュニケーション研究院 / 国際広報メディア・観光学院	5. 総ページ数 113
3. 書名 DMOのその先へ 量から質への転換を牽引する観光推進組織の現状と展望	

1. 著者名 北海道経済連合会・公益財団法人はまなす財団・石黒侑介	4. 発行年 2022年
2. 出版社 北海道大学メディア・コミュニケーション研究院 / 国際広報メディア・観光学院	5. 総ページ数 103
3. 書名 DMOのその先へー量から質への転換を牽引する観光推進組織の現状と展望	

〔産業財産権〕

〔その他〕

研究成果を以下の2つの形でWeb公開した。

「辺境DMO研究会」報告会（2022年9月18日）
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLvR0wmWi79VRh0qfL3SD6vMPZ7pHV32TB>

報告書『DMOの社会的役割を考える』
https://w3.u-ryukyu.ac.jp/ost/image_top/0chi_Ishiguro_2024_Considering%20the%20social%20role%20of%20DMOs.pdf

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	石黒 侑介 (Ishiguro Yusuke) (00743238)	北海道大学・観光学高等研究センター・准教授 (10101)	

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------