

令和元年9月2日現在

機関番号：32644

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2016～2018

課題番号：16K02083

研究課題名(和文) 実践的経営概念を組み込んだ自然地域のデスティネーション管理方策の解明

研究課題名(英文) Study on Destination Management System in Natural Areas with Practical Management Theory

研究代表者

田中 伸彦 (Tanaka, Nobuhiko)

東海大学・観光学部・教授

研究者番号：70353761

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,500,000円

研究成果の概要(和文)：自然環境の保全を前提に、経営学的視点から行われる観光地管理手法の調査・評価を行った。対象はニュージーランド(NZ)の「DMF (Destination Management Framework)」である。

調査では、DMFの運用実態を把握するとともに、高等教育における人材育成の調査を行い、大学においてマネジメント人材、ポリテクニク等(IPTs)においてオペレーショナル人材をシステムティックに育成している実態を明らかにした。さらに、民間旅行業・ガイド業者を対象に、DMFの浸透度や地域経済に与える正負の影響などに関する調査を行うとともに、人工林管理や災害管理等の個別トピックも調査した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

ニュージーランド(NZ)における国立公園管理手法は現在日本で推進されている「国立公園満喫プロジェクト」に応用可能であり、社会的意義が認められると判断している。また、国立公園をはじめとする自然地域の観光を推進する人材育成に対して、現在NZの高等教育が行っている現状を明らかにしたことは学術的意義が認められるとともに、日本においても観光専門職をジョブ型採用で獲得する点においては社会的効果が期待される。

研究成果の概要(英文)：This study was performed in order to evaluate the Destination Management Framework (DMF) in New Zealand (NZ) which is newly developed for tourist destination management in national park with a viewpoint of the business administration..

As a result, current states of DMF is clarified and the personnel training in the higher education in NZ is also clarified. Furthermore, interview studies for private travel agency, guide suppliers were performed. Also, the individual research topics such as artificial plantation management or the disaster management in NZ was studied..

研究分野：観光学

キーワード：観光計画 デスティネーションマネジメント 国立公園 ニュージーランド DMF 自然地域 ネルソン 観光人材育成

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19、CK - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

本調査は、自然地観光(nature-based tourism)研究の立場から、自然環境の保全を前提に、経営学的戦略論・組織論やマーケティングを組み込んだ新たな観光管理手法を、学術的に調査・評価することに対する社会的要請が日本の中で高まっていたことを背景に着想された。

そのため、観光産業におけるデスティネーション・マネジメント先進国であるニュージーランド(以下 NZ)の施策に着目し、実践的経営概念を組み込んだ自然地域のデスティネーション管理方策の解明を行うことにした。対象とした制度は2011年(平成23年)よりNZの国立公園管理システムに取り入れた「デスティネーション・マネジメント・フレームワーク(Destination Management Framework : 以下 DMF)」である。

2. 研究の目的

自然環境の保全を前提に、経営学的戦略論・組織論やマーケティングを組み込んだ新たな観光管理手法を調査し、評価することを目的とした。

本研究の成果は、地域観光計画理論の高度化に繋がり学術的に貢献するとともに、「DMO (Destination Management Organization)」の早期育成という社会的要請の進展にも繋がることが期待される。

3. 研究の方法

研究方法としては、(1)国の DMF 基本戦略の進捗状況を分析した上で、(2)高等教育機関の人材育成戦略、(3) NZ 保全省等の公的セクターの組織における対応実態、(4)旅行業等の民間セクターの組織における対応実態を、現地調査・インタビュー調査等で解明し、評価した。

4. 研究成果

研究計画期間は、平成28年度から平成30年度の3箇年で、下記の研究計画に基づき遂行された。

研究初年度に当たる平成28年度は、

「現地調査と文献解析に基づく NZ の DMF 戦略の実態分析」と、

「人的資源管理戦略の評価」

に着手した。

に該当する部分については、まず、制度導入後約5年が経過した時点における DMF の運用実態の現状の包括調査を行った。具体的には、NZ 政府の保全省(Department of Conservation : 以下 DOC)や、国の観光協会(Tourism New Zealand)、地域の観光協会(Regional Tourism Office: RTO)、ニュージーランド航空等を対象に、NZ 全域における DMF の適用の進捗状況調査を行った。その上で、本研究プロジェクトで主要調査地と定めたネルソン周辺地域を中心に、公的/民間セクターの地域事務所(役所の出先機関や地元旅行会社、ランドオペレーター、宿泊業者、サイクリング会社など)、ポリテクニク(Nelson Marlborough Institute of Technology : NMIT)などを順次来訪してインタビュー調査を行い、ステークホルダーの DMF の認知度や現地の対応実態の概要を把握した。調査の結果を概括すると、公的セクターでは DMF の認知度は高く、同制度を遵守していることが明らかとなった。一方で、民間セクター等においては、DMF 自体の直接認知度は必ずしも高くはないという状況が明らかになった。しかしながら直接認知していなくとも民間セクターにおいても DMF の方向性に沿った戦略的観光管理が現地では行われているという実態が明らかとなった。つまりまとめると、DMF で示されているフレームワーク自体を、各ステークホルダーは当然のこととして受け止め、日本の制度運用の際にありがちな「上から与えられた枠組み」と捉えていることがほとんどないことが明らかとなった。更にいえば、DMF は遵守しなければ罰則を受ける「規制」として捉えられているというよりは、同制度がなくとも観光関連のステークホルダーが行うべき「行動規範」として捉えられているという要素が強かった。本調査はインタビュー調査という質的調査で行われたため、日本との比較を定量的に検定はできないものの、しばしば合意形成において官民でコンフリクトが起きる日本とは状況が著しく異なっている点が指摘できた。

に該当する部分においては、上記調査で入手したインタビュー結果や、入手できた各種資料を整理し、DMF の経営学的観点からの効果と課題を抽出した。そして、国の DMF 戦略の意図と、地域における実践との整合性をはかるためにどのような人材育成がなされているのかをインタビュー調査で明らかにすることを試みた。特に、国立公園地域で、国の DMF の戦略意図がどのように適用されているのかについて鍵を握る高等教育の人材育成を検証することを通じて、人的資源管理戦略の評価を行うことにした。具体的には、「国立公園レンジャー育成カリキュラム」や「自然ガイド養成カリキュラム」を持つ、ポリテクニク(Institutes of Technology and Polytechnics : ITPs)の高等教育における人材育成の実態を調査し、DMF 戦略に対する効果や課題を解明することを試みた。具体的には、ネルソン地域に立地する NMIT を対象に、同機関による環境省レンジャーや自然ガイドの

人材育成教育の現状や、DMF との関係インタビュー調査した。更に NMIT におけるインタビュー成果を踏まえて、レンジャーを採用する側の DOC 地域事務所での検証インタビュー調査を行った。その結果、NZ では NZQA (New Zealand Qualifications Authority) という政府の教育認証機関における教育の質保証が厳格に行われていることが明らかとなった。具体的に書くと、NZ では博士号の取得を最高位とした上で、国内の教育水準を 10 段階に分けて基準を明確にし (例えば、博士が LEVEL10、修士が LEVEL9、学士が LEVEL7、高校卒業水準が LEVEL4)、国立公園のマネジメント層の人材は LEVEL7-10、現場の国立レンジャーは LEVEL5-6、自然ガイドのうちのアドベンチャーツーリズムガイドであれば LEVEL5-6 などと教育課程の水準を定めて教育を体系的に行っていることが明らかとなった。そして、学士 (LEVEL7) 以下の教育課程の水準については diploma や certificate を授与するという体制が国全体で整っていることが明らかとなった。日本においては、環境省の国立公園レンジャーなどの管理層は LEVEL7-10 の大学 (院) を卒業した者が携わるという点では変わりがないが、現場のレンジャーやガイドの教育的な質保証については異なっていた。つまり、国立公園の管理人材は大学においてマネジメント人材、ポリテクニク等 (IPTs) においてオペレーショナル人材をシステムティックに育成している実態が明らかとなった。この高等教育による育成システムの違いが、国立公園管理における人的資源管理戦略の両国の差異として特筆できると考えられた。なお、この調査に関しては、クライストチャーチ近郊のリンカーン大学 (Lincoln University) や、オークランド市内にあるオークランド工科大学 (Auckland University of Technology: AUT) のアカデミック系大学 (University) におけるインタビュー調査で、NMIT における検証結果を補完している。

以上のとおり、28 年度に着手した「包括調査」、「現地調査と文献解析に基づく DMF 戦略の実態分析」、「人的資源管理戦略の評価」については、研究期間内に、概ね順調に調査を遂行できたと考えている。

平成 29 年度は、平成 28 年度調査を更に深化させるべく、NZ のネルソンを中心に、NZ、DOC 地域事務所、地域観光協会などの公的機関を対象とした経営組織論に関する調査を行った。具体的には、国立公園をはじめとする自然地域の管理や観光に対応するための人員や配置、運用効果等、組織経営に関わる実態と課題をインタビュー調査で解明し、マーケティング等の経営学的観点から DMF がどの様に対応、運用されているのかを解明することを試みた。

また、ネルソン近郊のエイベル・タスマン国立公園において、コンセッション (利用許可) を得ている Land Of Clouds 社などの民間旅行者やガイド業者を対象に、DMF の浸透度や地域経済に与える正負の影響などに関するインタビュー調査を行い、民間セクターの国立公園管理における経営組織の実態を解明し、評価した。そして、DMF の管理運営を遂行する母体である公的セクターおよび民間セクターに着目し、各々の組織の分析及び両者の関連性の分析を行った。調査手法としては、国立公園の管理計画書をはじめとする公的資料等の分析と、現地におけるインタビュー調査を主として用いた。

特に着目した項目は、DMF と、DOC が策定する国立公園計画との関係性、そして国立公園の管理運営と地域の DMO (Destination Management Organization; Nelson Regional Development Agency) との関係についてである。

具体的に行った調査は、先に触れたとおり、公共機関と関わりを持ち、実際にエイベル・タスマン国立公園など 3 箇所の国立公園等でコンセッション (利用許可) を得ている Wilsons 社や Land Of Clouds 社などの民間旅行者・ガイド業者を対象に、DMF の浸透度や地域経済に与える正負の影響などに関する調査を行った。この調査の結果、同国立公園では国立公園計画の改定の前の時期なので、DMF は次回の計画本文改定時に明記するという状況であるものの、実際の運営には DMF の主旨が十分反映されていることが明らかになった。そして、民間セクターの国立公園の観光的な活用の状況や、そのための経営組織については、下記に簡潔にまとめたとおり、DMF の趣旨に沿って遂行されており、産業としての収支概念を踏まえた上で、環境保全に配慮して利益を生み出す構造になっている状況が明らかとなった。

【公的セクター組織に関するまとめ】国立公園の計画書の分析を踏まえたうえで、ニュージーランドの DOC の国立公園管理の担当者や、DMO で観光マネジメントを行っている民間セクターの人物を対象に、組織の経営的進捗状況に関するインタビュー調査を予定どおり行うことができた。そして、国立公園をはじめとする自然地域の管理や観光に対応するための人員や配置、運用効果等、組織経営に関わる実態と課題をインタビュー調査で把握し、マーケティング等の経営学的観点から DMF がどの様に対応、運用されているのかを明らかにした。

【民間セクター組織に関するまとめ】エイベル・タスマン国立公園など 3 箇所の国立公園においてコンセッション (利用許可) を得ている Wilsons 社や Land Of Clouds 社などの民間旅行者やガイド業者を対象に、DMF の浸透度や地域経済に与える正負の影響など

に関するインタビュー調査、同行調査を行い、民間セクターの国立公園管理における経営組織の実情を明らかにすることができた。

平成 30 年度は、エイベル・タスマン国立公園を中心に平成 29 年度までに調査を行った DMF の管理運営の当年度までの進捗状況の調査を継続すると共に、主要調査地における調査結果だけでは、十分に検討し難かった、国立公園の管理項目に関する情報の調査・収集を積極的に行った。まず、NZ ウェリントン地区では、国立公文書館や保全省本省などを訪問し、NZ が DMF を開始する前に行われていた ROS (Recreation Opportunity Spectrum) という国立公園管理手法が 1980 年台にどのように導入されたのかという経緯を確認し、現在の DMF 手法との違いを確認した。また、主要調査地では十分に運営実態がつかめなかった災害対策に関しては、カイコウラ地区を訪問することによって補完した。具体的には、現地のエコツーリズム業者 (ホエールウォッチ Whalewhatch 社) やカイコウラ・ディストリクトカウンシル(地方行政組織)を訪問し、自然観光の地震・津波対策の実態に関する聞き取り調査を行った。さらに、ネルソン地区では林業会社を訪れ、人工林地帯における国家環境基準の順守方法や課題点、レクリエーションとの関係などをインタビューと現地巡検で調査した。NZ と違い、日本の国立公園は人工林地帯を指定するため、この人工林管理の点における補完調査も必要であった。

加えて、林業地域でもあり観光地でもあるロトルア地区を巡検することで、自然アクティビティだけに限定されない典型的な総合観光地の活用状況を実態調査した。

最後に、DMF 運用効果の解明と評価を行うために、調査対象地における経営学的「戦略論」「組織論」の調査結果を統合して、DMO の早期育成という、現在我が国で急務とされている社会的要請に対応する知見を、日本国内の現状との比較の上にとりまとめた。

以上の研究成果に関しては日本観光研究学会の論文集や、グリーンパワー誌、日本森林学会全国大会、日本レジャー・レクリエーション学会、日本造園学会などの学会で取りまとめることができた。また、複数の公刊図書の執筆を通じての公表も行った

また、成果の社会還元という側面では、環境省が推進するエコツーリズムガイド養成講習会などの講義の内容に、成果の一部を取り入れることができたとともに、複数の雑誌や著作で成果を技術者等に公表することができた。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 18 件)

〔学会発表〕(計 14 件)

〔図書〕(計 4 件)

〔産業財産権〕

○出願状況 (計 0 件)

○取得状況 (計 0 件)

〔その他〕

ホームページ等：なし

6. 研究組織

(1)研究分担者：なし

(2)研究協力者：なし

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属されます。