

東北紀行

Tohoku Travelogue

第 37 号 / 2021 年 5 月 / 編集：丸岡泰（石巻専修大学）

コロナ禍の観光産業への影響

露呈した需要の構造的問題点

立教大学名誉教授 村上和夫

「新型コロナウイルス感染症（以下、コロナ感染症もしくはコロナ禍）」の広がり、ワークスタイルに影響を及ぼし、社会生活を大きく変化させた。都市における不動産の流動、インターネットの負荷、企業倒産、物流・運送業界の稼働、駅の乗降客数、繁華街の人出、などの指標はその変化を示している。

「緊急事態宣言」による移動の自粛要請などで観光への影響も大きく、感染者数の増加が報じられると人々は移動の自粛要請に応え、観光関連の企業はガイドラインを作って感染防止に努めた。

しかしながら、企業倒産は 2020 年から多発し、株式会社帝国データバンクの調査によれば、飲食業、宿泊業、アパレル・小売など観光のフロントラインの業種ばかりか、波及効果が及ぶ「食品卸」など他産業への影響も大きかったり。

同社によれば、企業経営者全体の 65.8 パーセントは、業績へのマイナスの影響がある²⁾としており、広告関連の業界も影響を受けメディアへの影響を通じて観光を創造する力の減退も懸念される。同様に移動自粛は、旅行業にも打撃を与えた。

1 「GoTo トラベルキャンペーン」

政府は、経済への打撃の低減と復興支援を目指し「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」（GoTo トラベル、同 Eat、同イベント）を実施した。旅行業を通じて予約された旅行料金の一定率を補助し、地域で利用できるクーポンを発行するものであった。

（2020 年 12 月末で一時休止されている）

事業者への経営支援とは別の復興支援であり、需要喚起を通じて産業並びに地域経済支援を行おうとする策である。その結果、需要喚起は一定の成功を納め、近・中距離の旅行が増加³⁾した。

「GoTo トラベル」が、価格を一定率割引く策であった為⁴⁾、高額の商品では高額の割引が生じる事になる。商品の質が価格と並行して垂直に分布してい

JITR(Japan Institute of Tourism Research)-Tohoku ば、ビジネス用語の WTP（支払意思額）が高い時に需要は高額な旅行へと誘導される可能性を持つ。OTA の価格の説明（同一商品で廉価を良いとする）にみられるように、一般に大衆旅行商品は価格弾力性が強いと言う認識があり、需要喚起策としては総論では妥当な策と考える事が出来よう。

他方で、この施策は観光産業の現状と整合し辛い側面も持っていた。近代化の中で観光商品は、大衆商品から高級商品へと垂直分布し、その中に商品の個性を位置づける「ブランド化」の試みが繰り返されては来た。しかし、これと並行して利用者側が創り出す経験や主観的品質を重視する旅行も広まり、非完結なサービスが作られてきた。初期の代表例はスケルトンツアーやブッフェである。非完結なサービスでは、例え高価格でも利用者がサービスの完成に貢献できなければ、評価は当然低下する事になる。

確かに「GoTo トラベル」の参加者は多く、高価格商品への需要は増したが、低価格商品においても、あるいは観光関連業者を介さない旅行も、自粛要請が解かれると増加している。そこで露わになったのは、この非完結なスタイルを「理解できず」、「高い支払いをしたにも関わらず、相応のもてなしを受けられなかった」と錯覚して不満を漏らす人達である。

2 「旅館を知らない日本客」

感染防止ガイドラインを運用する仕組づくりを支援する為に、2020 年秋に九州の温泉地で、ほぼ家族経営に近い規模の旅館経営者（旅館 A）からヒアリングを行った。その折に、その「不満客」の情報が寄せられた。「GoTo トラベルで来るお客さんには、旅館の滞在の仕方を知らない人が居る」と言う。

木造の建物での過ごし方、食事や食べ物の注文、入浴の方法などについての知識が欠如している為に、旅館内での行動に不適合が生じると言うものである。

そこで、複数の OTA サイトの旅館 A に対する利用者のコメント欄を閲覧すると、2010 年代に入っ

表 1：Tripadvisor へ寄せられた旅館 A の評価

		コメントの言語	
		日本語	外国語
評 価	☆の数		
	☆☆☆☆☆	11	8
	☆☆☆☆	14	1
	☆☆☆	6	0
	☆☆	2	0
	☆	0	0
		33	9

Tripadvisor (2020/09/30)

ら、機能的で可視化され完結なサービスを善として、それに少しでも欠けると不満を述べるコメントの増加が確認出来ていたのである。

また、旅館 A でのヒアリングなどから、戦前創業の他店と共に、近年訪日客の利用が多かった事も併せて分かった。旅館は「日本旅館のもてなし」の維持に努めている為に、表 1 に示すように、訪日客（外国語コメント者）の評価は明らかに高い。が、その逆に表 1 の実際のコメントを参照すると、完結されない細かなサービスの欠落が、日本人（日本語コメント者）の一部に下位評価を生んでいるのである。

旅館 A は、衛生面等を改修しつつも「昭和の雰囲気」をよく残す施設である。が、主観的品質が重視されるようになると、肯定的な文脈で事態がとらえられずサービスの共創に参加できない為に不満を持つ客（「不満客」）からは厳しい評価が与えられているのである。数は多くはないがその殆どは日本人である事である。この傾向は「Go To トラベル」による結果ではなく、訪日客が途絶え、感染防止ガイドラインによる緊張した中で、潜在的な傾向（日本人の中に生じていた摩擦状況）が露呈したのである。

3 伝統を護る為、共創する客と事業者

旅館 A で生じた現象を確認する為に、同様の作業を、京都にある国際ブランドで高価格の高級ホテル（RC）と江戸時代に創業した高価格の有名伝統旅館（TY）そして個人の伝統住宅を改修し旅館営業をする中価格純和式旅館（TH）について実施した。

その結果は、旅館 A とほぼ同様⁵⁾であり、TY への日本語のコメント（日本人と想定）の中に低評価でサービスの不完結を非難する集団が窺えた。他方で、RC においては完結性（価格と機能性との関係）へのクレームは日本語においても外国語においても少なく総評価は極めて高かった。TH は、日本語コメントに当該の「不満客」が殆ど見られず外国語コメントに少数の旅館のサービスに対する知識不足を原因とするであろう「不満客」が僅かに観察できた。

クレームは事実に基づくであろうし、評価は個人の主観によるものなのでその行為を批判する事は当然できない。しかし、旅館 A や京都の事例は、当該集団が持つ「価格とサービスの事業者側完結性（高価格→(高機能で完結))」を善とする考え方を持つ集団を窺う事が出来る。彼らは漸増傾向にある「伝統的な日本文化を残し(活かし)」サービスの主観的個性を創造する流れと確執する可能性がある。

利用者も自らの能力を活かしながらサービスの文脈創りに共創的に参加する余地を、事業者側が非完結なサ

JITR(Japan Institute of Tourism Research)-Tohoku サービスで活かしながら施設を運営する場合。例えば伝統美として、デフォルメされた庭、塀の向こうを歩き交う人影を縁側から眺め、季節美を「心に描く力」、設置された LED 照明が描き出す文化財に内装美を「見つけ出す力」が発揮される事を前提としている。これらは個人により多様であり「客の力量」に依存する。が、同時にその為の非完結な「間」を事業者側が準備する必要がある。

そして、出来るならば、観光者（利用者）からは、関係を切断するような評価を補完するコミュニケーションの作法が生まれる事が好ましい。観光者から見ると、旅館 A や TY の文化状況よりも「不満客」との遭遇が主観的品質を低下させる可能性が高いからである。

4 多様化から個人化する観光（まとめ）

本稿の議論は、観光経営に特化した問題ではない。

「不満客」にならない為の「客（旅）の力量」の向上方法は SNS などにみられる。都会の交差点を歩き交う大勢の人々の動きに集合美を見つける人達。キャンピングカーで漁村を訪ね、釣りをする家族の楽しみ、小さな漁船の脇で魚を仕分ける漁師家族を訪ね漁の喜びを分かち合う愉しさ⁶⁾など、観光産業に頼らない人々の自助的な活動の報告にその力量を見る事ができる。

日本の観光の流れは「機構化」「差異化」「真正性」「観光まちづくり」と推移してきたが、デジタル社会の発展と共に、今、大きく変化し、「観光の個人化と楽しみの共創」がフレームを考えるパラダイムを創り出している。

現在、完結性や標準化そして数値化などの動きは避けて通れないかもしれないが、それらは観光を目的合理化し「不満客」を生む危険を孕んでいる事を併せて知っておく必要がある。

註)

- 1) 帝国データバンク (2021) 「特別企画：新型コロナウイルス関連倒産」動向調査」 (<https://www.tdb.co.jp/tosan/covid19/pdf/tosan.pdf> (2021/05/17))。
- 2) 帝国データバンク (2021) 「特別企画：新型コロナウイルス感染症に対する企業の意識調査」 (<https://www.tdb.co.jp/report/watching/press/p210502.html> (2021/05/15))。
- 3) Ideation (2020) 「Go To トラベルキャンペーン」利用実態調査、結果発表」 (<https://www.ideation.co.jp/column/gototravel> (2021/05/10))。
- 4) JR 各旅客鉄道が、旧国鉄時代から継承し販売している高齢者向け割引切符などとは異なる。
- 5) 支部研究会 (2021/05/08) にて詳細に報告した。ここでは誌面の都合で残念ながら省略する。読者に言語分析あるいは物語論分析の技法を利用できる方があれば実際に分析してみる事を勧める。
- 6) 支部の報告では ibukivideo (2020) 「若狭の小さな漁港で車中泊」 (<https://youtu.be/ye7JU5haEXE>) (2021/05/05) を紹介。

*5月8日の東北支部研究会講演（遠隔方式）の要約