

観光まちづくりとホスピタリティ

岸 田 さだ子

Community Development by Tourism and Hospitality

KISHIDA Sadako

Abstract : In this paper, I consider the change of postwar community development in Japan. In particular, I consider the relationship between community development by tourism and hospitality using the concept of “local hospitality”. Hospitality has become a necessary factor in the community development by tourism.

1. 地域社会とまちづくり

1.1 戦後のまちづくり

いま地域社会のあり方（形態）が大きく変化している。わが国は、戦後復興後、60年代から始まった高度経済成長期において、第二次産業を中心とした重化学工業などのハードウェア産業が日本の経済を牽引した。戦後の物不足を経験した多くの人びとは、より豊かな生活を求めて勤勉に働いた。機械化の導入により大量生産が可能となり、市場に出回る多種多様な商品は消費者の購買意欲を高め、国民所得の伸びと共に大量消費社会が実現した。企業は、安価な商品を市場に送り込み、価格競争により市場の競合化を進めた。当時は、企業優先型社会の到来によりその恩恵を受け、誰もがより豊かになれるものと信じ込んでいた。

国づくりとしての総合計画も中央集権的に全てが中央官僚主導のもとに決められ、結果として大都市と地方との格差は一段と進行した。国は、地域復興策として、外部資金を導入した「まちづくり」を全国に展開していく。しかし、その多くはハコモノ主義的であり、レジャー施設や公共施設を建設することが当時の「まちづくり」であった。地域住民不在の「まちづくり」はその地域の特徴を考慮することなく、どこもかしこも金太郎飴的で同じような施設（ハコモノ）が全国各地に乱立することになった。一方、自然環境や地域の景観はほとんど顧みられることはなく、高度経済成長期やバブル期には、自然環境に悪影響を与える乱

開発が全国各地で進んだ。また、公害被害も重大な問題で、水俣病、四日市ぜんそく、イタイイタイ病などの公害病が発生し、多くの公害患者を生み出した。当時の日本は、諸外国から公害先進国とまで揶揄されるようになっていた。

このように戦後の日本は、経済復興に特化した国づくりを一貫して進めてきた。その結果、ある程度の物質的な豊かさを享受できたものの、その反面、地域の個性は失われ、人間疎外の名の下に、人と人との心の繋がりや信頼関係も希薄なものとなっていった。

1.2 まちづくりの変化

現在、日本の「まちづくり」のあり方が、これまでの「企業優先型社会」から「参加協働型社会」に大きく転換している。日本の産業形態は、高度経済成長期の後、社会が成熟化してくるに従い、産業の中心は第二次産業からサービス業を中心とする第三次産業に移行した。今日、日本経済を支える基幹産業は、IT産業や知識産業などのソフトウェア重視型産業であり、それらの産業は21世紀に入り大きく飛躍を遂げている。消費者のニーズもこれまでの大量消費社会のあり方とは異なり、商品に対する差別化や細分化が進み、それに対応して企業の生産方式も多品種少量型の生産へと変化した。景気の停滞が長引く中で、国内の零細企業や中小企業の多くは倒産の危機に瀕し、市場に勝ち残れる者（勝者）と撤退する者（敗者）との区別がはっきりと線引きされ始めている。

また、企業や地域においては、企業統合や市町村合

併による広域的な組織化や地域連携が進行している。これまでの組織では、成果主義が重んじられ、業績を積んだ者が勝者として認められ、昇進の道を歩むことが許された。しかし、これは、組織の利益よりも個人の利益が優先される社会である。個人の利益優先（部分最適）は、組織の秩序を欠き、対立関係や不調和を生じさせる原因ともなる。一方、連携や協働を重視する地域（組織）においては、地域（組織）全体の利益を優先していくこと（全体最適）が求められる。地域（組織）の中で、互いが信頼関係をもち、協力して地域（組織）の利益を拡大していくことで同時に個人の利益の拡大にも繋がる。このような地域（組織）は、互いの信頼関係の下で、安定的で持続可能な地域（組織）を成立させる。

参加協働型社会においては、これまで行政主導であったトップダウン型の「まちづくり」は、住民主体によるボトムアップ型に生まれ変わり、参加と協働の下で住民と行政との連携による地域資源や人材を活用した「まちづくり」へと移り変わる。そこでは、自然環境や景観を重視した持続可能な「まちづくり」が進められる。

「企業優先型社会」は経済性や効率性が重視され、サービス重視の社会であるが、「参加協働型社会」では、人と人との触れ合いや交流、互いの信頼関係や協力関係が重視される社会である。その意味で、「参加協働型社会」は、ホスピタリティを重視した社会であるといえる。

表1 地域づくりの変化

	企業優先型社会	参加協働型社会
産業形態	第二次産業	第三次産業
	重化学工業	サービス業
	ハードウェア産業	ソフト産業
	製造業	IT産業、知識産業
	大量生産、大量消費	多品種少量生産
	競争原理	協力原理
	部分最適	全体最適
地域社会	中央集権	地方集権
	外发型開発	内発的發展
	行政主導	参加、協働、連携
	トップダウン	ボトムアップ
	環境負荷、公害	環境保全、持続可能性
	サービス重視	ホスピタリティ重視

2. 新たな「観光まちづくり」とホスピタリティ

上述したように、現在「まちづくり」のあり方は、従来型の地域開発から新たな地域づくりへと大きく転換している。本節では、ホスピタリティを生かした観光まちづくりという視点から地域づくりの新たな方向性を捉えよう。

2.1 「観光」と「まちづくり」

「観光まちづくり」の用語が意図的に使われるようになったのは21世紀になってからである。それまでの「観光まちづくり」に代わる用語としては、「観光開発」「観光地振興」「観光地域形成」などさまざまな用語が使われていた。しかし、その多くが「観光」と「まちづくり」を全く別物として捉えており、地域開発の歴史においては、その両者はしばしば対立的な関係として見なされてきた。「観光」の視点から「まちづくり」をみると、その主体は観光事業者であり、目的は観光客を対象として企業利益の拡大を図ることである。観光事業者は、地域を観光資源の活用のもととして捉え、利益拡大のためには地域環境の悪化や騒音、渋滞、不法投棄などの負の効果はやむを得ないものと受け止められていた。一方、「まちづくり」の視点から「観光」でみると、その主体は地域構成員（住民、行政、企業、団体等）であり、彼らの目的は、住みよい地域を目指した地域環境の維持向上である。地域を構成員の連携と活動の場として捉え、地域環境に負荷を与える「観光」は対立的なものとして排除していく動きもあった。つまり、西村幸夫の言葉を借りるならば、『「まちづくり」とは、基本的に地域社会を基盤とした地域環境の維持・向上運動であるのに対して、「観光」は資源としての地域環境の利活用をベースとした地域経済の推進活動である』¹⁾と言える。

表2 「観光」と「まちづくり」の視点

	観光	まちづくり
主体	観光事業者（宿泊業、飲食業、運輸交通業、土産業等）	地域構成員（住民、行政、企業、NPO、大学、団体等）
目的	経営的利益の拡大	地域環境の維持向上（住みよい環境）
対象	観光客	地域社会と地域住民
地域	観光資源活用の場	連携と活動の場

では、近年、「観光まちづくり」という用語はなぜ多用されるようになったのか。その要因として、「地域社会の疲弊」と「従来型観光の崩壊」を挙げることができる。いま、地域社会は高齢化と過疎化が進行し、経済活力が次第に低下している。各自治体とも、地方分権化の動きの中で、地域経営理念を全面に打ち出した地域改革を推進せざるを得ない。これまでのようなハコモノを作る余力もなく、いまある地域資源を活用することが地域振興の指針となっている。その中で、重要な役割を担うものが「観光」である。地域資源を観光資源に転化することにより、観光客の誘致により観光消費額を増加させ、地域経済を活性化させようというものだ。そして、このような観光施策は、観光業者側にとっても有益である。海外旅行ブームにより日本人の国内旅行者数が減少している。いわゆる「国内観光の空洞化現象」である。従来型の観光地では、海外に観光客を奪われ、存続の危機に瀕している。これまでの従来型の観光資源（寺社仏閣等）やハコモノ（観光施設）重視の観光では、多くの観光客を集客することはできず、まさに「観光地の崩壊」の危機である。このような現状において、観光資源を活用した新たな観光スタイルとして「観光まちづくり」は、観光経営に苦しむ事業者にとっても救いである。地域の環境に負荷をかけない地域の住民との交流を全面に打ち出した「観光まちづくり」が多くの地域で脚光を浴びている。「観光まちづくり」とは、「地域が主体となって、自然、文化、歴史、産業など、地域のあらゆる資源を生かすことによって、交流を振興し、活動あふれるまちを実現するための活動」²⁾である。そこで求められるものは、人と人との触れ合いであり、こころの交流である。そして、それを可能とするものが、ホスピタリティマインドであり、心温まるもてなしである。

これまで対立的な関係にあった「観光」と「まちづくり」が「観光まちづくり」として一体化することにより、今後、ホスピタリティを重視した新たな「観光まちづくり」が展開しようとしている。

2.2 新たな「観光まちづくり」

今日、人びとの価値観や生活様式が多様化していく中で、人びとの観光欲求も大きく変化している。これまでの観光地に出かけて、ただ見て帰る「視察型観光」から自然と触れ合い、地元の人びととの触れ合いや心の交流により個性や創造性を発揮する「体験型観光」へと観光客が求められるものも大きく変化してい

る。現在、多くの観光地では、このような多様化するニーズに対応していくために、従来の観光資源や観光施設に依存した集客体質から脱却して、地域の特性を活かしたソフト重視型の観光地へと体質転換しようとしている。特に、最近「ニューツーリズム」や「着地型観光」と呼ばれる新たな観光スタイルでは、観光客と地元の人びととの人的交流を前面に出し、友だちづくりや応援団づくりを通して再訪客の増加を目論んでいる。観光スタイルが体験学習型に移行するに従って、体験の中身も重要となる。地域独自の食材を活かした料理づくり、地元の窯元による陶芸教室、子供や高齢者、女性向けのさまざまなイベントなどの体験型観光スタイルは、観光対象物をただ見るだけの観光と違い、地域の人的な対応の仕方が非常に重要である。つまり、ホスピタリティに対する地域のコンセンサスは欠かすことはできない。

近年、原風景を求めて、地域の農家民泊などに宿泊する観光客が増えている。彼らは、その地域の景観を愛し、その地域に身を置き、人と人との交流による癒しを求めて来訪する。その場で重要なことは、接客としての対応であり、相手に対する心温まるおもてなしである。接客のあり方が、その地域へのリピーターを増やし、その地域の理解者を増加させていくこと（応援団づくり）につながる。

3. ローカル・ホスピタリティ

観光地にとって、「ローカル・ホスピタリティ（地域のもてなし）」³⁾の発想と創造は、「観光まちづくり」を考える場合、重要な要素である。上記で述べたように、ホスピタリティの概念やその意義を理解することは、「観光まちづくり」を推し進めていくうえで、必要不可欠なものである。

ホスピタリティとは、接客の場面における「思いやりや親切・手厚いもてなし」などの言葉で表現される。しかし観光事業でいえば、事業そのものがもてなし型の産業であり、観光客に対する接客サービスだけではなく、全体として多角的で複合的な要素としての対象物を「ローカル・ホスピタリティ」と捉えることができる。観光客は、観光地において体験学習を重ねることにより、彼らにとって、もてなされる要素が広がり、感じ方のセンスが格段と向上していく。それは、観光客が旅先で体験する憩い、くつろぎ、触れ合い、味わい、学びや体験など、五感で感じられるすべてにもてなしの精神的要素や技術・知識などが反映さ

れるからに他ならない。

「ローカル・ホスピタリティ」を考える場合、一つにはホスピタリティに対する要素や領域を広げていかなければならない。また、これに合わせて観光地そのものが地域としての「面」の魅力と、ホスピタリティに対する意識や技術・知識を高め、その役割の重要性を認識しなければならない。そのためには地域に住む人びとのホスピタリティに対するコンセンサスと実施における協働関係は欠かすことのできない重要な要因である。

「ソフト」と「ハード」により主導される「ローカル・ホスピタリティ」は、あらゆる「観光まちづくり」の評価や判断をホスピタリティの視点から見据えていくものである。つまり、観光地の自然や景色、食としての味覚や香り、受け入れの仕組みや情報の量・質など、すべてがホスピタリティの素材であり、評価の対象になり得る。

現在、「観光まちづくり」は、地域ぐるみの総合力が問われる時代になっている。その意味で、「観光まちづくり」における「ローカル・ホスピタリティ」の必要性は、時代と市場の極めて強い要請に基づいている。

参考・引用文献

- 観光まちづくり研究会『新たな観光まちづくりの挑戦』ぎょうせい、2002 年、p.21.
- 岸田さだ子（2006）「歯科医療現場におけるホスピタリティ－医療従事者と患者との信頼関係－」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第 13 号 pp.189～196.
- 岸田さだ子（2009）「「守破離」思想とホスピタリティ・マインド－「守破離」思想の現代的意義－」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第 16 号 pp.111～119.
- 岸田さだ子（2012）「ホスピタリティ概念の類型化と現在の意義」甲南女子大学紀要第 48 号文学・文化編 pp.31～38.
- 岸田さだ子（2012）「第 10 章「観光まちづくりのローカルホスピタリティ対共創関係」『ホスピタリティ・ビジネスの人材育成』共編著 白桃書房.
- 桐木元司（2004）「4. 観光・街づくりとホスピタリティ」『ホスピタリティ・コーディネータホスピタリティ入門』NPO 法人日本ホスピタリティ推進協会日本ホスピタリティ教育機構 pp.105～109.
- 西村幸夫編『観光まちづくり まち自慢からはじまる地域マネジメント』学芸出版、2009 年、p.10.

注

- 1) 西村幸夫（2009）参照。
- 2) 観光まちづくり研究会（2002）参照。
- 3) 桐木元司（2004）参照。