

# ホスピタリティ産業の形成における デスティネーションの発展 ー沖縄県におけるホテル業の集積の経緯、 及びサービス・コンセプト提供の実現を中心にー

みやぎ ひろふみ  
宮城 博文

近年、多くの国や地域において、訪問客獲得を通じて、地域経済に貢献しているという理由から、「ホスピタリティ産業」の研究が活発に行われている。本研究では、地理的に不利なデスティネーションを取り上げ、ホスピタリティ産業が、内発的要因によってクラスターを形成していったプロセスを、沖縄県におけるホスピタリティ産業、特に宿泊業を中心として研究する。研究目的は、次の3点を明らかにすることである。第1に「産業・企業視点におけるデスティネーション研究の検討」、第2に「外部環境における観光関連団体、ホスピタリティ産業の対応といった歴史の変遷、及びクラスター形成過程の分析」、第3に「サービス・コンセプトを実現している企業の分析」である。

本研究では、第1部から第3部までの3部から構成されている。第1部では、デスティネーション研究に関する経営学、特に産業・企業の視点で行われている研究の考察を行った。この考察を通じて、産業・企業それぞれの分析視座には、デスティネーションを分析する際に欠点があり、デスティネーションを考察する上で双方の分析視座を取り入れることの必要性が明らかになった。

第2部では、第1部で議論したクラスター理論を用い、沖縄県ホスピタリティ産業・宿泊業を中心とした歴史の変遷、及びクラスター形成の分析を行った。そして、沖縄県のホスピタリティ産業は、経済・社会状況といった外的要因のみならず、他宿泊業や観光関連団体と協調しながら外部環境に対応したということ、そして、結果的にホスピタリティ産業群のクラスターが形成され、強化されたことが明らかになった。

第3部では、第1部で考察した「サービス・プロフィット・チェーン」を用いて、「ホテルムーンビーチ」「テラスホテルズ」を事例として取り上げた。前者は、沖縄県のホテルにおけるスタンダードの確立、及びリゾート・ホテルの集積をもたらし、後者は、沖縄県においてラグジュアリー・ホテルをもたらす端緒となった。このようにこれら2つのホテルは、沖縄県におけるホスピタリティ産業の発展形成の過程において、中心的な役割を果たしていることが明らかになった。

# The Development on Destination through Hospitality Industry Formation - the Case of Clusters Process and Offering of Service Concepts in Okinawa Hotel Industry -

Hirofumi MIYAGI

Due to the economic impacts on nations and regions through inbound tourism, several studies have been made on hospitality industry. This dissertation aims at examining how hospitality cluster has been formed in destination, which is geographically handicapped. We address this study by analyzing the case of Okinawa hospitality industry from the enterprise perspective. The goals of the dissertation are threefold. The first is the analysis of destination study from industries and enterprise perspective. The second is the study about historical background such as solving the issues which the hospitality industry was faced up with; and the process of cluster formation. The third is the analysis of enterprises, which have provided service concepts to meet visitors' needs.

This dissertation consists of the three parts. The first part gave an overview of the models with respect to destination study; Industries and Enterprise Perspective. We found it difficult to analyze destination from each scope, and offered the proposition of both scopes of destination; Industries and Enterprise perspectives.

The second part was to analyze how hospitality cluster in Okinawa has been formed in historical background, using "the Cluster Theory". The study figured out that hospitality industry in Okinawa has clustered with external environment as well as internal environment, such as cooperation among the hospitality businesses, and as a result, the cluster has been enhanced.

In the third part, we investigated two local capital hotels, "Hotel Moon Beach," and "The Terrace Hotels", using the framework of "Service Profit Chain". The former built up a reputation in local capital hotels, and contributed the formation of hospitality cluster in Okinawa. The latter achieved high-end services in Okinawa hotels. It was found that these two hotels played an important role in the historical background in Okinawa hospitality industry.