

論文の内容の要旨及び論文審査の結果の要旨の公表

学位規則第8条に基づき、論文の内容の要旨及び論文審査の結果の要旨を公表する。

○氏名	宮城 博文 (みやぎ ひろふみ)
○学位の種類	博士 (経営学)
○授与番号	甲 第721号
○授与年月日	2011年3月31日
○学位授与の要件	本学学位規程第18条第1項 学位規則第4条第1項
○学位論文の題名	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
○審査委員	(主査) 小沢 道紀 (立命館大学スポーツ健康科学部准教授) 今田 治 (立命館大学経営学部教授) 近藤 宏一 (立命館大学経営学部教授)

<論文の内容の要旨>

1. 本論文の背景と目的

本論文は、旅行に関わる多様な業種を含む包括的な産業としてのホスピタリティ産業に焦点を当て、この産業が地域全体とどのように関わって発展し、また地域の発展に寄与したのか、つまりデスティネーションとしての地域全体の発展とホスピタリティ産業との関わりを明らかとしようとした研究である。このようなホスピタリティ産業とデスティネーションとの関わりは、訪問客獲得を通じて地域経済の発展に寄与しているという理由から、近年特に注目されている。そして、地域の発展の面から見れば、沖縄県のような隔絶されたデスティネーションにおいて、この産業群の発展が地域の発展に顕著に影響する。

以上のような研究課題の下、本論文においては、次のような二つの課題が設定されている。第一に、ホスピタリティ産業がどのように発展し、また発展する過程において産業群としての優位性をデスティネーション全体で築いていったのかという課題である。そして第二に、他地域から隔絶されたデスティネーションにおいて、その産業の核となるホテル産業に属する企業がどのような発展過程を経てデスティネーションの優位性を築くのにどのように寄与したのかという課題である。これらの二つの課題は、前者は観光学の研究におけるデスティネーション研究を中心として、後者は経営学におけるサービス・マネジメントの研究を中心として一定の蓄積があるが、この二つの視点を併せて研究されている研究は存在していない。特にこれらの視点を併せて研究されていないのは、デスティネーションにおけるホスピタリティ産業クラスターの限定が困難であること、そして実際の企業が地域への訪問客の獲得に寄与しているのかが判別できない点があるからである。そこで本

論文では、沖縄県、特に沖縄本島に研究対象を限定することによって、その地域特性から、上記二点の課題を明らかとしようとした。

上記のような課題を明らかとするために、本論文では以下の三つの内容によって研究がされている。一つ目として、理論の背景となるデスティネーション研究に関する観光学・経営学についての既存理論の整理を行っている。二つ目として、日本の旅行市場と対比させながら、デスティネーションにおけるホスピタリティ産業の現状、そしてクラスター内における企業間の競争・協調を通じたのクラスター形成の過程を明らかにするために、歴史的変遷と現状の分析を行なっている。三つ目として、デスティネーションにおいて成功し、またその後のデスティネーションに影響を与えたホテル企業の事例を取り上げて分析を行なっている。

なお、本研究で事例として取り扱われている沖縄県は、ホスピタリティ産業によって支えられているリゾート・デスティネーションである。近年における沖縄観光の状況を見ると、沖縄の日本復帰の年である 1972 年に 44 万人だった訪問客数が、2008 年時点で約 600 万人と増加している。しかし、沖縄県への交通手段や地域の産業は限られており、そのため訪問客を増加させるような観光開発も限定的にならざるを得ない可能性があった。このような状況下において、地域の開発、並びに活性化のために、様々な企業や団体がホスピタリティ関連のクラスターを形成しようと試み、そしてまた、ホテル業を中心とした一定のクラスターが形成されるに至った。例えば、ビーチなども旅行者向けのものであり、沖縄の人が利用することはほとんどない上、沖縄に関するイメージも、大半は本土への復帰後に作られたものである。このような様々な取り組みがなされてきたデスティネーションを取り上げることにより、産業の発展の分析が可能となると言える。

2. 本論文の構成と概要

(1) 本論文の構成

序章 本研究における背景と方法

- I. 研究の背景
- II. 本研究の目的、及び分析フレームワーク
- III. 本論文の構成

第 1 部 ホスピタリティ産業の視点におけるデスティネーション研究の検討、及び課題 —「クラスター理論」及び「サービス・プロフィット・チェーン」を中心に—

第 1 章 地域形成におけるデスティネーション研究の検討と課題

- I. はじめに
- II. 観光学におけるデスティネーションの先行研究レビュー
- III. 経営学領域におけるデスティネーション研究
- IV. デスティネーション研究再考
- V. おわりに

第2章 ホスピタリティ産業におけるサービス提供過程の課題

- I. はじめに
- II. ホスピタリティの先行研究レビュー
- III. サービスの特性, 及びサービス品質管理の困難性
- IV. サービス提供の包括的モデル
- V. ホスピタリティ産業におけるサービス提供研究再考
- VI. おわりに

第2部 沖縄県におけるホスピタリティ産業の歴史の変遷, 及びクラスター形成の過程

第3章 沖縄県におけるホスピタリティ産業の規模と現状

- I. はじめに
- II. ホスピタリティ産業の規模と影響
- III. 沖縄県のホスピタリティ産業の課題
- IV. おわりに

第4章 沖縄県における宿泊業の発展と日本の旅行市場

- I. はじめに
- II. 沖縄県における旅行市場の特性
- III. 日本における旅行市場の影響と沖縄県宿泊業の変遷
- IV. 沖縄県宿泊業再考
- V. おわりに

第3部 沖縄県宿泊業におけるサービス・コンセプト実現, 及び地域形成

第5章 沖縄県におけるリゾート・ホテルの形成, 及びデスティネーションの発展 ーホテルムーンビーチを中心にー

- I. はじめに
- II. 沖縄県の市場特性
- III. 事例研究, 國場組の観光業進出, 並びにホテルムーンビーチのサービス・コンセプト
- IV. 事例研究からの見解
- V. おわりに

第6章 宿泊業におけるサービス・コンセプト実現の仕組み ーザ・テラスホテルズを中心にー

- I. はじめに
- II. 事例研究, ザ・テラスホテルズのサービス・コンセプト
- III. 事例研究からの見解
- IV. おわりに

終章 本研究の展望と今後の課題

- I. 本研究の要約と貢献

II. 今後の課題

(2) 本論文の概要

上記のように、本論文は、第1部から第3部までの3部、全体で6章から構成されている。

まず始めに、第1部ではデスティネーション研究やホスピタリティ産業、サービス・マーケティングの先行研究のレビューを行っている。第1章の「地域形成におけるデスティネーション研究の検討と課題」では、デスティネーション研究に関する観光学及び経営学についての既存理論の整理、そして二つの学問分野における理論の比較検討を行っている。その中ではまず、政策の視点や外部環境の配慮を中心とした観光学者が提案するフレームワークは、デスティネーションを新たに形成する際に分析する視点としては優れているが、成熟した市場の中で地域を継続させる上での産業・企業の果たす役割が軽視されていることが指摘されている。そして一方で、Porter に代表される経営学における地域の発展に関わるアプローチは、クラスターが形成されることによって最終的に地域が発展していくという産業・企業主導型の立場をデスティネーションに適用した点で、非常に意義があると述べられている。しかし、デスティネーションに適用する際、そこで提供されるサービスは、生産と消費が顧客のインタラクションによって行われる「不可分性」という特徴により、顧客がデスティネーションを訪れないとサービスの生産自体が成り立たない。そのため、デスティネーションを考察する際、クラスター内に形成されている産業の視点と同時に、クラスターの一構成要素である企業や、企業の動向に直接影響を及ぼす顧客の視点を取り入れる必要があると結論づけられている。

第2章の「ホスピタリティ産業におけるサービス提供過程の課題」では、ホスピタリティ産業の既存研究の整理、及び産業が提供するサービスのモデルである「サービス提供の包括的モデル」に関する既存研究を整理し、その課題を考察している。そして、これらの考察を通じて、「サービス提供の包括的モデル」の中でも、ホスピタリティ産業が提供するサービス・コンセプトを実現するためには、企業内部のオペレーションのみならず、サービス品質や顧客満足、並びに他の顧客の動向をフィードバックし、「正のサイクル」の創造が考慮されなければならないことを明らかにするとともに、包括的なフレームワークとして「サービス・プロフィット・チェーン」が適していると結論付けている。しかし、このフレームワークは、ホスピタリティ関連産業の企業分析には適しているが、外部環境の視点が不足している。そのため、ホスピタリティ産業のクラスター形成の過程を企業の視点から分析する際、他企業との連携といった産業の視点を導入する必要があるとの結論となっている。

次に第2部では、第1部で議論したクラスター概念を用いて、沖縄県ホスピタリティ産業における市場特性の分析、並びに歴史的変遷の分析を行っている。具体的には、第3章の「沖縄県におけるホスピタリティ産業の規模と現状」において、国、地方公共団体に

よって公開されているデータを用いて、日本と沖縄県のホスピタリティ産業の規模及びクラスターにおける規模の現状を分析している。その中で明らかになったホスピタリティ産業の規模は、沖縄県の場合は、事業所数の割合は20.3%、従業員数は17.5%であり、全国と比較しても沖縄県でのホスピタリティ産業の大きさが見て取れる。これらの数値によって、沖縄県におけるホスピタリティ産業のクラスターがデスティネーションの発展に貢献していると言える。

第4章の「沖縄県における宿泊業の発展と日本の旅行市場」においては、日本における旅行市場と沖縄県のホスピタリティ産業の歴史的発展形成の過程を、特にホテル業を中心として整理している。その中で、沖縄県のホスピタリティ産業は、日本の旅行市場という外部環境の影響を受けながら、沖縄県政と協力し、経済状況、訪問客ニーズの変化という課題に対応し、他のデスティネーションと差別化を図ってきたことを明らかにした。さらに、沖縄県におけるホスピタリティ産業のクラスターにおける発展は、多様な業種の発展によりもたらされたことを明らかとしている。

第3部では、第2章で考察したサービス提供過程の議論のうち、特に「サービス・プロフィット・チェーン」を用いて、ホテル業の企業へのインタビューを元にし、事例の分析を行なっている。その中で、第5章の「沖縄県におけるリゾート・ホテルの形成、及びデスティネーションの発展 ―ホテルムーンビーチを中心に―」では、國場組という沖縄県のゼネコンが開業したホテルムーンビーチのサービス・コンセプトの形成過程、及びホスピタリティ産業の発展への貢献についての考察を行っている。これらの考察を通じて、リゾート・ホテルというコンセプトが存在していなかった時期において、ホテルムーンビーチは、リゾート・ホテルとしての新たなサービス・コンセプトの形成を実現したと述べている。そして、その成功事例が、沖縄県のホスピタリティ産業において重要な点となり、顧客にとって魅力あるリゾート・ホテルの集積・発展の端緒となったことを明らかとした。

第6章の「宿泊業におけるサービス・コンセプト実現の仕組み ―ザ・テラスホテルズを中心に―」においては、ラグジュアリー・ホテルの形成を分析した。この事例は、沖縄県において高価格帯であるラグジュアリー・ホテルが存在していなかった時期において、沖縄県におけるラグジュアリー・ホテルとしてのサービス・コンセプトを初めて実現した事例である。そして、國場組関わったこのホテルの運営の成功によって、沖縄県におけるラグジュアリー・ホテルの集積をもたらすこととなった。

最後に終章では、本論文の貢献として、三点が指摘されている。一つ目として、「デスティネーションを考察する上で、産業・企業、双方の分析視座を取り入れることの必要性」を指摘したこと、二つ目として「沖縄県のホスピタリティ産業は、他宿泊業や観光関連団体と協調しながら経済状況に対応、そしてその状況下において、宿泊業は『リゾート・ホテルの発展』『旅行市場の変化への対応』に貢献し、結果的にホスピタリティ産業群の中心的な存在となり、クラスターが形成・強化されたこと」を明らかにしたこと、そして三つ目として「第2部での発展形成の過程において、ホテルムーンビーチ、テラスホテルズの

出現により、自社の成長と同時に、沖縄観光への貢献、宿泊業の集積、サービスの向上に寄与したこと」を示した点という三点の到達点が終章で示された。

<論文審査の結果の要旨>

本論文の優れている点は、以下の通りである。

第一に、従来は、デスティネーションとして地域という広い枠組みで捉える研究か、個別の企業の事例研究が中心だった研究領域において、この双方の視点を取り込み、地域とホスピタリティ産業を多角的に分析する必要性を明らかとした点である。このような視点は、特に日本における研究では非常にまれであり、世界的に見てもなお端緒的なものであることから非常に意欲的であり、今後の研究の進展が望まれる。

第二に、沖縄県というデスティネーションにおいて、ホスピタリティ産業の占める比重と、その発展の経緯を一定程度明らかとした点である。この点においては、その地域特性からホテル業を中心としての分析がなされているが、他の交通や社会的状況なども関わりを持ちながら、魅力のあるデスティネーションとなっていく経緯が明らかにされている。

第三に、個別の企業の事例を分析することにより、一企業が生み出した新たなサービス・コンセプトを顧客に提供することによって、デスティネーション全体の顧客からの認識を変化させ、またホスピタリティ産業全体へと影響を与えたことを明らかにしたことである。また、併せて企業内でのサービス・プロフィット・チェーンのキーとなるサービス・コンセプトをどのように実現していったのかも、明らかにされている。

一方で、本論文の課題は、以下の通りである。

第一に、多角的な研究を行っているが、この取り組み自体が新たなものであり、今後さらなる精緻化が望まれる点である。理論的検討も充分に行われているが、さらに事例からのフィードバックなどを深め、多角的な視点による研究領域を、さらに開拓していく必要がある。

第二に、第4章のデスティネーションにおけるホスピタリティ産業の形成過程の分析において、ホテル業を中心に分析を行っているが、これをさらに他業種も含め、企業との関係をより明示した形で詳細に記述していく必要がある。このことによって、より説得力があり、広がりを持った研究になると言える。

第三に、第3部でホテルの事例を二例あげているが、ホスピタリティ産業のクラスターの全体像を捉えていく上では、他の交通やレジャー施設等の関連する業種の事例の研究の進展も必要となる。確かにホテル業は、宿泊のない人の移動がほとんど存在しない沖縄県という地域において、クラスターの核となりうる重要な事例であるが、デスティネーションにおけるクラスター像を捉えていく上では、他の関連する他企業の事例についても研究を深めていく必要がある。

以上のような課題は残しつつも、本論文はホスピタリティ産業の形成とその destinations の発展について、沖縄のホテル業という事例を用いて新たな視点から研究がなされたものであり、独創性が高く優れた研究であると評価できる。そこで、審査委員会は、一致して、本論文が「博士（経営学 立命館大学）」の学位を授与するのに相応しいものであると評価した。

<試験または学力確認の結果の要旨>

本申請者は1998年に沖縄国際大学商経学部を卒業後、スペインのグラナダ大学に1年半留学をし、その後沖縄県において観光に関わる4年半の実務を経て、2006年4月に琉球大学大学院人文社会科学部総合社会システム専攻博士課程前期課程へ入学し、2008年3月に同大学院を修了、2008年4月に立命館大学大学院経営学研究科企業経営専攻博士課程後期課程に入学している。

また申請者は、『流通』、『日本国際観光学会論文集』、『立命館経営学』に計7本の論文（うち査読あり2本）を掲載している。学会での報告については、国際学会での報告として Tourism Institute of Northeast Asia での1回の報告、国内学会の大会での報告としては5回の報告を行っている。他にその他の業績として、研究ノート2本（査読あり）、調査報告書2件の公表を行なっている。

審査委員会は本論文の審査にあたり、口頭試問を2011年1月28日（金）アクロスウイング7階研究会室1において、10:00～11:30にかけて行い、的確な回答を得た。また公聴会を同日の14:00～15:40にかけて行い、申請者の論文の内容について活発な議論を行った。さらに、この口頭試問ならびに公聴会での結果を受けて、同日の15:40～16:00にかけて最終の審査委員会を開催し、審査委員は申請者の学位申請論文ならびに学力水準が博士の学位を授与するに相応しいものであると一致した。なお、審査委員会は、最終の審査委員会以外に、事前に論点を整理するためのものを2011年1月18日（火）16:30～17:00にかけて、また口頭試問での内容について整理・評価するためのものを口頭試問終了後の11:30～12:00にかけて行っている。

以上の審査経過と結果を踏まえて、本審査委員会は、本学学位規程第18条第1項により、申請者に対して「博士（経営学 立命館大学）」の学位を授与することを適当と認めるものである。