

# 論文要旨

学籍番号 18DBM01

氏名 林 用黙

(学位論文の題目)

日本のDMOの改善に向けたフレームワーク構築に関する研究  
—関係者インタビュー調査とM-GTA分析を中心に—

(学位論文の要旨)

本研究は、日本のDMO制度の現状を把握し、改善の方向を見出すために文献の調査と関係者対象の定量調査、インタビュー調査の質的研究を通して、DMO制度の改善に向けたフレームワーク導出を目的としている。研究方法としては定性的手法で文献調査をし、その考察からDMO概念の体系図を導出し、IPA分析を用いて現場でのDMO概念に対する受容度を定量的に確認した。以上をもとにDMO関係者を対象に深層インタビュー調査を行い、そのデータをM-GTA分析手法により、日本のDMOの改善のためのプロセスを導出した。以下に各章の概要を示す。

第1章の序論では、上記の課題などを明確にし、研究の背景と目的、課題解決のための研究方法やプロセスなど研究の概要を中心に述べた。ここでは、DMOの研究の中でも、概念を中心に研究する背景と、近年のDMOを取り巻くオーバーツーリズムなど激しく変化する観光の潮流から、日本の観光が取り残されないため、日本のDMOの改善に向けたフレームワークを提示することを目的とした。

第2章では、まず、日本のDMOの誕生背景から検討した。その背景としては、観光立国宣言、地方創生などがあり、電撃的に「日本版DMO登録制度」がスタートしたが、その焦りが「初期段階の脆弱性」の原因として分析された。一方、その以前から、「観光ルネサンス事業」、「観光圏整備事業」などで、国内で独自の動きがある中、欧米のDMO概念と経営学的な考えが追加されて、日本版DMOの概念を形成されたことを明らかにした。日本のDMO制度の課題や問題の分析としては、観光協会からの「看板の掛け替え」、「行政の下請け」などが挙げられるが、中身的には法人格の問題と財源不足と人材不足などの観光協会の問題点が、そのままDMOに引き継がれることが危惧された。そのためDMO登録制度は近年登録更新制などマイナーチェンジがされているが、依然として根本問題は残されていることが確認された。

第3章においては、DMOに関係する主要概念について検討した。まず、DMOに至るまでの「観光」の概念の変容について検討した。「観光」は「観る」観光から「示す」観光に変容し、「着地型観光」を進める中、「示す」観光と「観る」観光との相互作用のとして捉えられた。「デスティネーション」という概念は、観光業界の業界語として特殊性があることとDMO関連議論のベースを成していることが検討された。「地域主導型観光」については「関係性のなかで地域が自律」することについて検討された。「観光まちづくり」においては、「観光」がまちづくりの「手段」もしくは「結果」として見られ、理念性が高いことから目標概念としての特徴が分析された。一方、学界ではDMOはマーケティングとマネジメントのどちらを中心に置くべきかという論争があるが、筆者は、海外の例の通り、マーケティングからマネジメントへと発展的に移行し、またガバナンスに向かうべきと主張した。

第4章では、前章の個別概念の検討を踏まえ、横断的な検討で主要概念間の関係性を確認した上、

主要概念間の体系図モデルを作ることを試みた。まず、日本のDMOの概念的整理ができていない原因について検討し、海外では長い歴史の中でDMOが発展・変遷してきながら、日本においては関連概念が同時多発的に議論されたことを指摘した。またDMO関連概念の用語が英語で、業界の専門用語として独特の含意を持つことから、実践の場では一層理解不足や混同の原因になることを指摘した。DMO概念の体系図の構築においては、「観光まちづくり」が社会運動的、理想論的な要素を検討し、「目標概念」として捉えた。観光地マーケティングと観光地経営は、典型的な方法論で、観光地経営の中に観光地マーケティングが包含されるものと捉えた。そこに目標概念と方法論的概念を中間で連携と包括する役目のとして「観光ガバナンス」を配置し、統合的な視点で複雑化する調整や合意形成を統治する枠組を考案した。このように観光ガバナンスを中心に置いた概念体系をもって、日本のDMOの改善に向けた概念の体系図として提示した。

第5章では、DMO現場におけるDMO関連の主要概念の受容度を定量的に測定した。IPA分析手法での分析結果として、概念毎の受容度が軸の2次元で分布されるのだが、一般的に実行度が非常に低いことが確認された。特にDMOの基本的な概念として重視された「観光地経営」と観光協会からの脱皮で強調されるマーケティング概念も現場での実行度が低いことが明らかとなった。

第6章では、日本のDMOの制度が、現場ではどのように受け入れられているのかを確認すると共に、改善の方向を引き出す目的で、関係者をインタビュー調査したデータを質的研究手法で分析した。調査においては、九州地域のDMOのマーケティング責任者など合計16名を対象に半構造化方式の深層インタビュー調査し、それを文章化したデータをM-GTA分析手法で分析を行った。M-GTA分析で生成された「結果図」は、今後のDMOの改善プロセスとして提示された。プロセスでは、何より先決課題として【安定的な財源の確保】が重要であり、人材確保などで【組織の安定】がなされ、そこで初めてDMO組織が活動が活発となり、【権限の確保】と【観光ガバナンス構築】ができたところで、目標概念の【観光まちづくりの実現】できると分析された。

結論の第7章では、各章の検討・分析結果をまとめた。そこで、第4章の理論的検討・考察から得られたDMO概念の体系図は、今後日本のDMOの概念的フレームワークであり、第6章の結果図は現場のDMO関係者の声を質的研究手法で分析して導出されたプロセスであるが、この二つを合わせて日本のDMOの改善のためのフレームワークとして提示することを強調した。

本論文の学術的な成果と意義としては、既存の日本のDMOに関する研究では、個別概念と事例を繋げる研究が多いと評価される中、この研究は、DMOに関連する主要概念を網羅的に検討・考察したうえで、概念同士の関係性を見える化して提示したことが挙げられる。次に、主要概念のDMO現場での受容度を定量的に調査したが、以上二つは学術的に新規性がある。これに加え、インタビュー調査データを質的研究手法により改善のプロセスを導出したことと、概念の関係図を合わせて日本のDMOの改善のためのフレームワークとして提示したことは最も大きい成果と考える。

実務的な意義としては、日本のDMO制度の改善や、DMO組織の強化のために本論文が提示する概念の体系図と改善プロセスは、視覚的で理解しやすいため、DMOの概念的混同を乗り越え、改善の手順を議論する際の一つの指南になることが期待される。

最後に本論文の限界と課題をまとめる。本研究は、定量的研究でIPA分析をインタビュー調査データの質的研究法としてM-GTA分析を用いたが、スノーボール・サンプルで、厳密性の確保は出来ておらず、今後の研究では地域の拡大、サンプル数などで、より緻密な研究が求められる。