

# 観光振興に直結する観光品質評価の手法と展望 ～雪国観光圏における宿泊施設評価認証の実証から～\*

A method and vision for quality evaluation of tourism directly linked to vitalizing tourism: a case study of the accommodation accreditation in Snow Country \*

田中智麻\*\*・荒井浩生\*\*\*・井口智裕\*\*\*\*・南雲剛\*\*\*\*\*

By Chima TANAKA \*\*・Hiroki ARAI \*\*\*・Tomohiro IGUCHI \*\*\*\*・Tsuyoshi NAGUMO \*\*\*\*\*

## 1. はじめに

日本では、成長産業の柱として「観光立国」を志向し、2003年以降、官民挙げてビジットジャパンキャンペーンを展開し、訪日外国人旅行者の増加に努めてきた。しかし、国内外の社会・経済情勢や、昨年3月の東日本大震災の甚大な影響により、訪日外国人旅行者数1,000万人という足元の目標達成にも至っていないのが現状である。観光産業は、産業としての裾野が広く、経済に対する波及効果が大きいことから、従来にも増して我が国の成長を支える重要な産業として位置づけ、「観光立国」の実現に向けた取組みを強化することが必要である。

外国人旅行者数の増加を得るために、重要な役割をはたすと思われるのが、日本旅館への外国人旅行者誘致である。観光庁の訪日外国人消費者動向調査によれば、来日した外国人が次回日本旅行で実施したいことは、1位「日本食を食べる」、2位「温泉」、5位に「歴史的・伝統的な文化体験」となっており、温泉体験や文化体験は実施率に比べて高くなっている<sup>1</sup>。このことは、日本滞在中の外国人旅行者の一部が、事前に温泉や日本文化の体験に関する情報不足により実際に体験することができず、日本滞在中に初めてそのような体験へ興味を持ち、次回への期待として捉えていることを示している。

一方で、外国人旅行者は、日本旅館に泊まることを一つの文化体験と考え、期待する旅行者も多いことから、温泉や日本文化を体験できる場として「日本旅館」を捉えることができる。しかしながら、実際に宿泊してみると、いわゆるスタッフ密着の日本のおもてなしや部屋出しの食事、大浴場など様々な文化の違いに戸惑い、期待に比べて十分な満足が得られず、旅館宿泊の予定をホテルに変更したというケースも多い。これは、事前に日本

旅館で宿泊するための情報を得ていた場合であっても、その情報が日本旅館の文化的側面をも含めた情報として適切に伝わっておらず、外国人利用者の期待に対する齟齬を招いていることを示す。すなわち、日本に詳しくない外国人にとって、宿泊施設の選択肢の一つに日本旅館があっても、日本旅館とはどのようなものか基本的に理解できていないし、理解するためのツールもない状況で、漠然と期待を持っていることにより、こうした望ましくない結果を招いていると考えられる。日本旅館の情報の少なさについては海外の旅行代理店も口を揃える点である<sup>2</sup>。

日本旅館は、これまで西洋式のホテルと比較して、その仕組みや価格体系が明確ではなかった。日本旅館の優れた特徴とされるおもてなしは、曖昧な日本文化と言える。しかし、今後、観光振興の大きな原動力となる可能性を秘めた日本旅館について、日本は、その特徴を分析し、正確な情報発信することが求められる。

そこで、公益財団法人中部圏社会経済研究所<sup>注釈1</sup>は、日本旅館の品質を評価する「観光品質基準（日本旅館編）」を策定した。これは、世界90カ国以上で採用されている宿泊施設の品質認証制度を、日本旅館に適用したものである。品質認証制度は、諸外国では公的な位置づけで公的機関が運用しており、多くは5段階の格付けの形で示されている。「観光品質基準（日本旅館編）」に基づき評価した旅館の情報を発信することにより、外国人旅行者の日本旅館に対する理解を促し、宿泊施設として選択した際の期待に対するミスマッチが減少することが見込まれる。同時に、日本旅館にとっては、品質基準による評価で旅館の現状を自ら認識し、品質改善の目安とするという付随効果も期待できる。

さらに、「観光品質基準（日本旅館編）」を用いて日本旅館を評価し改善させる仕組みを作り、正確な情報を発信するという一連の流れは、観光庁による観光立国推進基本計画の方針とも一致する。観光庁は、「PDCAサイクルを活用した効果検証を徹底させた訪日旅行促進事業の展開」を謳っている<sup>3</sup>。土木計画をはじめ多くの分野で取り入れられているPDCA（Plan（計画）-Do（実

\* キーワーズ：観光振興、観光品質評価制度、PDCAサイクル

\*\* 修(工)、C's office

(名古屋市中区栄1-15-6、TEL:052-228-0618、

E-mail: ctanaka@cs-office.net)

\*\*\* (公財) 中部圏社会経済研究所

\*\*\*\* 雪国観光圏事務局/株式会社いせん

\*\*\*\*\* 新潟県湯沢町役場 (前：産業観光課)

行) -Check (評価) -Action (改善) サイクルを、訪日外国人受入体制の一部である宿泊施設(日本旅館)においても適用し、一定の基準を用いて現状を把握し、日本旅館のレベルアップに繋げる仕組みとするために、「観光品質基準(日本旅館編)」が有効なツールとなる。また、観光立国推進のための長期的な視点からは、PDCAが、一回限りの評価で終わるのではなく、サイクルとして定着する仕組みをつくることも求められる。

本稿では、「観光品質基準」に基づく日本旅館の評価手法と実践の事例から、評価制度を用いたPDCAサイクルが定着する仕組みを考察する。そこで、まず「観光品質基準(日本旅館編)」の概要(2.)及び雪国観光圏での事例(3.)を紹介し、雪国観光圏での事例を踏まえて得られた効果と課題を検討する(4.)。

## 2. 観光品質基準(日本旅館編)の概要

「観光品質基準」は、公正で客観的な施設評価の指標としてつくられたものであり、宿泊施設の設備やサービスの品質を評価する基になる。また、「観光品質認証制度」は、この基準に基づく客観的な評価を実施して、一定以上の品質にあると認められる宿泊施設の品質保証を行うとともに、品質レベルごとに宿泊施設のランク付けを行うことを言う。

「観光品質基準(日本旅館編)」策定の目的は次の2点である。

- ・外国人旅行者向けに、日本旅館の品質に関する正確な情報を提供する。
- ・質基準を公開して評価を行うことにより、旅館経営者に対して、設備やサービスの品質を向上させるためのガイドラインを提示する。

観光品質基準(日本旅館編)は、数多くの分類がある宿泊施設のうち、「日本旅館(旅館業法所定の区分のうち、『旅館営業』の許可を得て営業している施設)」を対象とした評価基準である。

### (1) 基準の構成

品質基準は、日本旅館の「建物・設備の概況、手入れの状況」と「サービス・ホスピタリティの品質」を2つの大項目とし、この下に6つの分野、19の評価対象を分類し、その下にそれぞれ評価項目を設定し、合計約300の評価項目で構成される(表1)。評価項目は、各項目にレベルを設定している。レベルは、【標準条件(レベル1の1部で宿泊施設として必須の条件)】【レベル1】【レベル2】【レベル3】に分かれ、レベル値が上がるに従い品質要求のレベルを高く設定している。

表1. 観光品質基準の構成

	分野	評価対象
I. 建物・設備の	(1) 全体的な様子 および外観	①建物、敷地 ②駐車場・アクセシビリティ

概況、 手入れの状況	(2) 清潔性	①公共エリア全般、トイレ、 浴室、食事室等 ②客室、その他
	(3) 公共エリア	①フロント、ロビー、 廊下、階段等 ②トイレ、浴室、食事室
	(4) 客室	①スペース、居住性 ②内装、調度品 ③寝具、用品
II. サービス・ ホスピタリティ の品質	(1) お客さまへの サービス	①ホームページ、予約 ②フロント(受付)、サービス ③接遇、スタッフ ④食事 ⑤喫煙対策 ⑥バリアフリー ⑦外国語対応
	(2) 事業運営の状況	①安全管理 ①法令遵守、環境対策 ②品質管理、地域社会対応

なお、「施設の立地場所」および「料理の味」については、個人の嗜好に大きく左右され、品質の優劣を判断しにくいと、評価項目から除外している。ただし、「食事」に関して、食事場所の雰囲気、提供される状況、客のニーズに合わせた対応の可否等の観点から、評価項目を設定している。

なお、客観的評価が難しいために評価項目に設定していないが、施設の特徴となる事項についてはセールスポイントチェックシートを用意し、調査時に確認することとした。

表2. 評価項目の一例とレベル

レベル	項目 No	I. 建物・設備の概況、手入れの状況 (1) 全体的な様子および外観 ①建物、敷地
標準条件	11101	□日本旅館であることが外観(建物・看板等)から容易に分かる
標準条件	11102	□施設の敷地内は、清潔な状態で、手入れが行き届いている
標準条件	11103	□玄関(入口)に通じる通路は、丁寧に清掃されている
レベル1	11104	□建物の外観は、周辺環境との違和感がなく、調和している
レベル1	11105	□施設の敷地内および玄関(入口)には、必要な照明が設置されている
レベル2	11106	□施設の敷地内だけでなく外周も含めて、きちんと清掃され、手入れも行き届いている
レベル2	11107	□玄関(入口)への通路付近には、植栽など利用者を迎えるための意匠が施されている
レベル2	11108	□庭にある様々な種類の樹木、草花が目を楽しませてくれる
レベル3	11109	□どっしりとした重厚感のある入口(玄関)、歴史と伝統の重さを感じさせる風格、あるいは静けさと豊かな緑に溶け込んだ落ち着いた雰囲気など、情趣の感じられる印象的な外観である
レベル3	11110	□施設規模に見合った広さの敷地内に、特徴ある植栽、池、またはその他造作物を巧みに組み合わせ、四季折々の姿を見せる庭園がある
レベル3	11111	□夜間には、施設の敷地内に設置された照明の際立った効果により、施設に対する印象や期待感を高める(常時)
レベル3	11112	□施設建物は、素晴らしい意匠とそれを活かす材料、施工技術等が用いられている

### (2) 評価算定方法

#### 総合評価

算定方法は、段階を追って品質レベルが高くなる品質基準の構成に照らし、段階を追って品質を満たしていくにしたがって点数が伸びていく算出方法を取った。

図1に示すように、

- ・ 標準条件をすべて満たすと1点
- ・ レベル1のすべてに適合していると2点
- ・ レベル1のすべて、およびレベル2の5割以上に適合していると3点
- ・ レベル1、およびレベル2のすべてに適合して

いると4点

- ・ レベル1、レベル2のすべて、およびレベル3の5割以上に適合していると5点
- ・ レベル1からレベル3のすべてに適合していると6点として19の評価対象別に6点満点で点数化する。

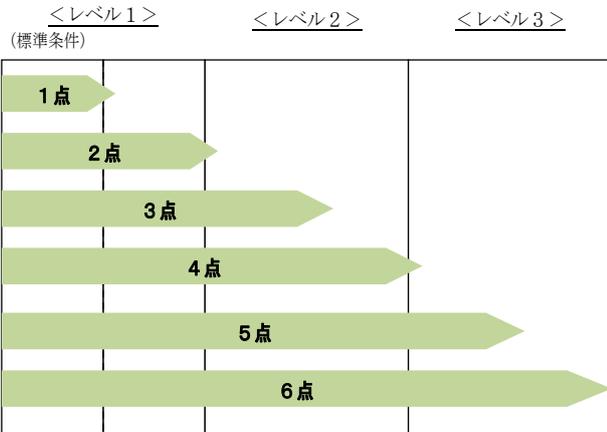


図1. ポイント算出の概念図

次に、評価対象別の点数に対象別のウェイトを乗じて全項目の合計を出し、600点満点に対する割合で表す。評価対象別のウェイトは、10段階で設定し、一般的に観光客が重視する対象については、ウェイトを高くしている。この総合点から最終的に、ランク付け対応表に当てはめて総合評価（ランク）を出した（表3）。

表3. 総合点に対応するランク

20%以上 35%未満	★	外国人旅行者にとっても快適に過ごせ、くつろぐことのできる日本的な宿
35%以上 50%未満	★★	日本の伝統的な生活様式や文化を楽しみながら、総じて居心地がよく、安心して泊まれる宿
50%以上 65%未満	★★★	この日本旅館に泊まることを旅行の目的にしたとしても、その期待感は十分達せられる宿
65%以上 85%未満	★★★★	日本旅館に泊まることの期待を大きく上回り、高いレベルのサービスやくつろぎを得ることができる宿
85%以上	★★★★★	洗練された質の高いサービスが受けられ、日本文化をより深く体験することができ、日本旅館の素晴らしさを満喫できる
全ての項目 で85%以上	★★★★★ plus	日本の伝統美を心行くまで堪能できる芸術的な建物や庭園を備え、日本旅館でしか味わえない最上級のおもてなしを受けることができる

### 分野別評価

総合評価の品質ランクだけでは、施設の持つ品質の特徴が見えにくい。利用者の視点から施設の選択に参考になるとと思われる6分野を整理し、この分野別に評価の結果を表示することとした（表4）。

表4. 利用者の施設選択の参考となる6分野の内容

居住性	客室の快適性、居住環境の良さに関する項目
施設環境	公共エリアの設備の充実度、喫煙対策、バリアフリーなどに関する項目
清潔性	施設や用品の清潔性に関する項目
おもてなし	スタッフによる接遇・サービス、提供される用品類等に関する項目
利便性	アクセスの分かりやすさ、予約のしやすさ、通信環境の良さ、柔軟なサービスなど

	に関する項目
日本の情緒	日本らしさ、日本の伝統・文化を感じさせる項目

分野点は、レベル1（標準条件を含む）の品質基準を1点、レベル2を2点、レベル3を3点として、各分野の満点に対して何点獲得できているかをパーセントで表示することとした（図2）。

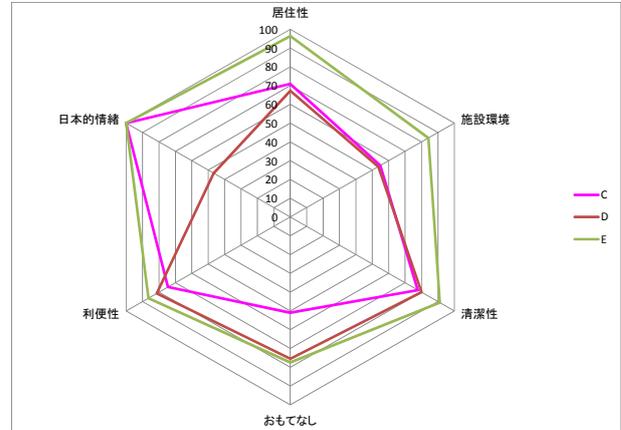


図2. 分野別評価の表示方法

### 3. 雪国観光圏における評価認証の取組み

#### (1) 事業概要

雪国観光圏は、6市町村（新潟県魚沼市、南魚沼市、十日町市、津南町、群馬県みなかみ町、長野県栄村）で構成される広域観光圏である（図3）。雪国観光圏を構成する自治体のひとつ、新潟県南魚沼郡湯沢町は、2011年度、観光庁の訪日外国人受入環境整備に係る「外客受入地方拠点」に選定された。

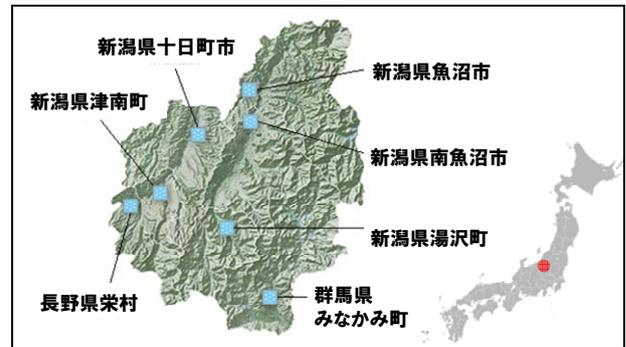


図3. 雪国観光圏

雪国観光圏は、かねてから独自で宿泊施設評価制度の研究をしており、外国人観光客に対して客観的な情報提供を行うことでインバウンドプロモーションを優位に進める手法を検討していた。そこで、訪日外国人の受入環境整備に資する観点から、「訪日外国人受入環境整備事業」の一環として、評価認証システムの構築に取り組むこととなった。

「観光品質基準（日本旅館編）」を用い、雪国観光圏の旅館・民宿・ホテルのうち、趣旨に賛同し、共同して海外向けプロモーションを行うことに同意した 50

(旅館 34、民宿 16<sup>注2)</sup> の宿泊施設を対象に実施した。また、評価結果を用いて当該地域のプロモーションを実施し、欧米の日本商品を販売している旅行代理店担当者へのアンケート調査を行い評価制度の効果を検証した。実施内容と事業体制を【表4】【図4】に示す。

表4. 実施内容

実施内容		担当
1. 宿泊施設評価制度の構築	評価基準の検討 評価分析手法の検討	筆者ら
2. 施設評価の実施	参画施設呼びかけ・調査日程	雪国観光圏
	調査員研修 調査システム管理、評価分析	筆者ら
	認証	雪国観光圏
3. 結果公開 効果検証	結果を使った商品化 海外代理店の意見集約	旅行代理店

2011 年度の評価事業は国の補助金により実施されたが、翌年度以降の補助金に頼らない自立した運用をめざし、雪国観光圏事務局が評価を前提としたプロモーションを行う形で宿泊施設にも負担を求めた。

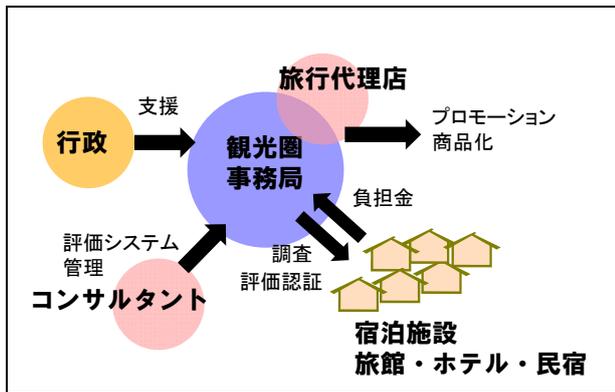


図4. 事業体制

評価は、i. 宿泊施設への事前説明、ii. 調査員研修、iii. 現地調査、iv. 調査分析および施設へのフィードバック、の4段階で実施した。

#### i. 事前説明

雪国観光圏事務局から、本事業の趣旨と計画を宿泊施設に示して参画を呼びかけ、趣旨に賛同する宿泊施設を対象に調査手法と流れを説明した。

#### ii. 調査員研修

本事業は、客観的評価として、調査員によらず一律の調査方法で評価を行う必要があるため、調査員候補者を集めて研修を行った。調査員には、対象地域に通いやすい地域在住で旅行業に携わる人員を選定した。また、外国人観光客の目線で評価するために、旅行業に携わる外国人調査員も加えることとした。

#### iii. 現地調査

参画する宿泊施設に対し、日程調整して評価を実施した。観光品質基準（日本旅館編）は、宿泊施設の品質向上のためのガイドラインとしての活用を目的の一つと

しているため、評価は、宿泊施設による自己評価を行った上で、調査員が現地に赴き評価した。現地調査は各旅館2名の調査員で行い、まず目視により可能な箇所を見てまわり、把握できない点については施設の自己評価を受けて不明な点をヒアリングで補完した。ヒアリングでは、調査員が評価した結果と施設側の自己評価の異なる点についてのすり合わせを行い、合意した結果を最終評価とした。

#### iv. 分析・フィードバック

前述した算出方法で評価結果を分析し、調査対象施設に対して、評価結果、評価結果の算出方法、評価結果をフィードバックし、同時に、評価結果や制度推進に関するアンケート調査を行った。

### (2) 評価結果

#### 1) 全体結果と分野点結果

本事業に参加した宿泊施設の評価結果一覧と、総合評価に分野別評価点とセールスポイントをあわせて表示した個別の結果例を【表4】【図5】に示す<sup>注3</sup>。

表4. 結果一覧

ID	旅館名	旅館種★(当初)	点数	旅館種★変更後	価格帯
31	別邸 仙寿庵	★★★★	77	★★★★+	36,000~52,000
35	ベルナティオ	★★★★	73	★★★★+	13,000~21,000
6	ホテル双葉	★★★	64	★★★★	13,000
9	越後のお宿いなもと	★★★★	67	★★★★	16,800
10	ナスバニューオータニ	★★★★	65	★★★★	13,000~24,000
19	上牧温泉 温もりの宿 辰巳館	★★★	61	★★★★	14,800~17,800
3	HATAGO井仙	★★★	57	★★★★+	16,800
8	松泉閣花月	★★★	60	★★★★+	18,000~
20	龍宮	★★★	59	★★★★+	25,000~45,000
29	貝掛温泉	★★★	60	★★★★+	13,800~16,900
32	旅館たにがわ	★★★	57	★★★★+	16,000~20,000
34	苗場プリンスホテル	★★★	58	★★★★+	14,000~20,000
4	雪国の宿高半	★★	46	★★★★	10,000~16,000
7	湯沢ニューオータニホテル	★★★	52	★★★★	10,000~15,000
11	本陣 さくら亭	★★★	54	★★★★	14,900
14	ホテル湯沢湯沢	★★★	53	★★★★	9,000~13,000
15	ホテルシェラリゾート	★★	44	★★★★	10,000~15,000
16	和みのお宿 滝の湯	★★★	53	★★★★	16,000~25,000
17	ひなの宿 千歳	★★★	53	★★★★	15,000~17,000
18	法師温泉 長寿館	★★★	53	★★★★	17,000~23,000
21	やど莞山(かんざん)	★★★	52	★★★★	14,000~17,000
22	水上ホテル聚楽	★★	47	★★★★	12,000~15,000
30	宝川温泉 汪泉閣	★★	45	★★★★	12,750~18,000
38	湯沢グランドホテル	★★★	50	★★★★	11,000~16,000
5	音羽屋旅館	★★	41	★★★★+	12,000~
12	御宿 本陣	★★	43	★★★★+	8,900~
33	しなの荘	★★	41	★★★★+	9,500~12,500
37	まつだい芝峠温泉 雲海	★★	41	★★★★+	11,500~14,000
13	ザ・キタナエバ	★★	36	★★★★	8,800~11,000
25	木造りの宿 松泉閣	★	33	★★★★	16,000~28,000
26	和泉屋旅館	★	29	★★★★	9,600~15,900
36	光の館	★	31	★★★★	20,000+3,500/1名
23	のよさの里(牧之の宿)	★	25	★★★★+	9,600~12,800
28	石打ユングバルナス	★	26	★★★★+	10,500~13,500

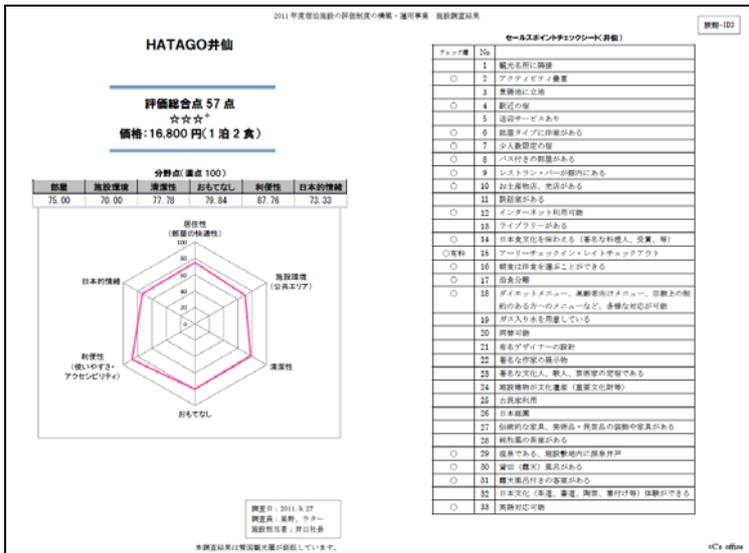


図5. 総合評価/分野別評価の結果例

## 2) 評価に対する旅館の意識

調査対象施設50件 (回答30件) に対し、観光品質基準 (日本旅館編) の内容、評価結果、評価結果の公開、観光品質基準の必要性等に関してアンケートを行った。下記にその抜粋を記す。

### ①観光品質基準 (日本旅館編) の妥当性について

調査票の内容の妥当性について、「経営的な指標としても参考になり、旅館を評価するものとしての確かな内容である (41.4%)」、「一部、旅館の実態と異なる点があるがおおむね妥当な内容である (41.4%)」、「旅館の実態とは異なる点が多く、評価が妥当かどうか疑問である (6.9%)」と回答されており、基準の内容は概ね妥当と受け止められた。ただし、おもてなしやサービスの評価をどのように加えていくのか等、基準の改善に向けた要望もあげられた。

### ②評価結果の妥当性について

評価結果について、「旅館の良いところ、悪いところを的確に評価できており、納得できる結果である (57.1%)」、「一部で理解に苦しむところもあるが、おおむね納得できる結果である (39.3%)」、「自分達の認識と調査結果がかなり乖離しており、納得しづらい結果である (3.6%)」と回答されており、評価結果について概ね妥当と受け止められた。

### ③評価結果の公開について

評価結果の公表については、「日本のどの地域よりも先駆けて取り組むことに意義があると思う (51.7%)」、「積極的には賛成しないが、雪国観光圏のインバウンド向けプロモーションのためには必要だと思う (48.3%)」と回答された。結果を受け取った上で「公開されることには抵抗がある」と回答した旅館は1件もなく、評価を公開することに対し、各所で懸念されていたほどには、心理障壁は高くない結果であった。

## 3) 評価の公表に対する海外代理店の意識

本事業において構築した評価システムについて、実際に日本への旅行商品を販売している欧米豪等 24 カ国の旅行代理店やランドオペレーターに対し、本評価結果を表示した旅行販売サイトを提示してアンケート調査を行い、評価制度の有用性を検証した。宿泊施設選択の際の評価制度に関するものを次に記す。

### ①雪国観光圏サイトに掲載されている「宿泊施設の格付け」は宿泊施設選定に役立つか

今回の雪国観光圏の宿泊評価システムを導入したホームページを見て、82%が旅館選定に「非常に役立つ」「役立つ」と回答し、18%がどちらともいえないとの回答だった。あまり役立たない、役立たないという回答はゼロであった。

### ②雪国観光圏の「宿泊施設の格付け」の導入は、認知度の向上・外国人訪問客の増加に結び付くか

76%が「非常に思う」「思う」と回答し、「どちらともいえない (18%)」「あまり思わない (6%)」という意見は、比較的少数だった。

### ③日本旅館の選定を行う上で、WEB サイト上で不足している情報はるか

65%が「不足している情報がある」という回答であった。具体的な意見には、「自国語での日本語と同等な量の情報提供」「食事内容」「部屋、旅館、眺望の状態をもっと写真つきで」「民宿と旅館の違いの詳細情報/宿泊施設カテゴリーの詳細情報」「温泉・サウナの効能や入浴方法など詳細な情報」「日本全体でのロケーション、分かりやすいアクセスマップ、送迎情報」「地元の観光情報・特別情報・アクティビティ情報」などがあげられた。

## 4. 「観光品質基準 (日本旅館編)」の効果と課題

### (1) 評価制度の効果

#### 1) 客観的評価による日本旅館の情報提供

本事業は、客観的評価として結果を導き、その結果を用いて情報提供する公開までの流れを作ったことが最大の成果である。評価結果について、多くの宿泊施設が現状を表す妥当な結果であると考えており、過去3年にわたる実証研究の結果、評価基準に基づく評価は、ある程度の信頼性が確保できることが確認できた。

#### 2) PDCA に活用される可能性

品質基準について、多くの宿泊施設が経営にも参考になる適切な指標と認めていることが確認された。評価や結果公開に対する宿泊施設の抵抗意識は各所で懸念の声は聞いたが、むしろ現在の品質レベルが低めである結果が出た施設ほど、積極的に本評価基準が品質向上に役立つとの考えを示していた。

## (2)課題

### 1)観光品質基準の精度向上

外国人観光客に対する正確な情報源として、より客観的で精度の高い基準への改善が必要とされる。また、現在設定されている項目はハード面・ソフト面ともに外形的に判断できる内容であり、サービス品質そのものを評価する基準も引き続き検討を要する。

また、結果公開の際、日本旅館を選択する際の明確な目安となるために、現在は、全ての評価項目を包括する総合点からランクを決定しているが、其々の品質ランクに対する旅館の機能・サービスを設定し、品質ランクを精査する必要性も認識された。

### 2)品質向上に向けた継続的な取り組みの推進

評価によって明らかになったサービス・品質の現状から、サービスの維持改善に向けて継続的に取り組む仕組みを作ることが課題である。また、本事業でホテルも含めて実施した結果、付加的効果として、日本旅館の傾向や課題が明らかになった。例えば、ホテルに比べて日本旅館は「安全管理」「品質管理」「従業員教育」等、サービス面のシステム化の面で後れをとっている。日本旅館全体の課題について、受入体制の強化のためにも、国全体でのレベルアップを図っていくべきである。

## 5. おわりに（品質基準の実用化に向けて）

本稿では、「観光品質基準（日本旅館編）」を用いた評価制度を、観光振興のための情報提供に活用する可能性を示した。今後は、見いだされた課題を改善し、品質基準の質を高めると共に、実施事例を増やして評価制度を確立することが求められる。

評価制度の構築に加え、日本旅館と同様に民宿に対する評価の実施も期待されている。民宿と日本旅館の違いは明文化されておらず、外国人旅行者に限らず、日本人にとってもその違いが明確ではない。雪国観光圏の民宿提供者からは、評価基準を用いて正確な情報を提供することで、利用者が民宿に対する理解を深めることを期待する声もあげられた。利用者が、民宿と日本旅館の違いを理解し、用途に応じて宿泊施設を選択するための情報は、観光客誘致を進める上で、今後ますます重要であろう。さらに、品質基準を用いた評価データを蓄積することで日本旅館や民宿の機能や特徴が体系的に整理され、日本ならではの宿泊施設を他の観光国と差別化することも可能である。

一方で、評価基準の研究と評価基準を実用化することを区別する必要がある。そこで、最後に、評価基準を実用化し、評価制度として確立するために必要な推進力について述べたい。過去には観光の分野でも、評価手法や制度が試みられたことがあった<sup>4,5</sup>。ある程度の研究基盤があれば、評価基準を作り、事例を評価し実証する

段階までは比較的容易である。しかし、その後、評価基準を使って評価制度に成熟させるためには、強い推進力が必要である。

本事業は、宿泊施設の「観光品質基準」の必要性を宿泊施設側が認めたからこそ進めることができた。実用化は、「粘り強く研究を続ける研究者」「理論を実施に結びつけるコーディネーター」「その評価制度の意義を感じて制度普及に取り組む旅館関係者」、の3つの力が揃って強力な推進力となり得ると考える。

現在、(公財)中部圏社会経済研究所は引き続き観光品質基準の研究を進め、筆者らが観光品質認証制度の導入に取り組んでいる。そのために、本稿の共同執筆者である雪国観光圏の旅館経営者らが意欲的に関わり、全国旅館組合のセミナーを設けるなど、彼らのネットワークで有志を掘り起し、可能性のある地域の観光事業者らと共に具体的な計画を進めているところである。

### 注釈1)

旧財団法人中部産業・地域活性化センター。2012年5月1日に組織名称変更。

### 注釈2)

雪国観光圏の宿泊施設のうち、大半を占めるのが民宿である。観光品質基準（日本旅館編）は、「日本旅館（旅館業法所定の区分のうち、『旅館営業』の許可を得て営業している施設）」を対象とした評価基準であることから、本来なら民宿の多くも評価対象と言える。しかし、現地の民宿の実態を事前に調査した結果、日本旅館編のレベル1からレベル3まである品質基準のうち、少なくともレベル3の項目については、ほとんどすべての民宿で満足されないことが判明した。

そこで、本事業においては、民宿の評価に用いる基準として、日本旅館編からレベル3の品質基準をすべて除いた「品質基準簡易版」を設けて、評価を行うこととした。結果算出の手法は日本旅館と同様である。

### 注釈3)

評価の結果、諸外国の品質ランクに比較し、感覚的に厳しいことや、ランクのポイント幅が広く同ランク内で品質差が大きいことから、本事業では暫定的に表4右側に示す総合結果に修正した。

## 参考文献

- 1) 観光庁：訪日外国人消費者動向調査、2011
- 2) JTBグローバルマーケティングトラベル：欧米・アジア地区・中国の海外代理店ヒアリング調査
- 3) 観光庁：観光立国推進基本計画
- 4) 室谷正裕：新時代の国内観光：魅力度評価の試み、運輸政策研究機構、1998
- 5) 濱田泰：観光統計を活用した観光地の魅力の定量化についての研究、2011.3