





学位審査結果報告書

学位申請者名	大島安奈	学生番号	27039003	専攻名	観光学専攻
論文題目	日本におけるアクセシブルツーリズムの推進に向けて：市場の可能性と限界				
論文審査及び最終試験の成績（表記は合格又は不合格とする。）				合格	
<p>審査委員会</p> <p>主査 大井 達雄  委員 竹田 明弘 </p> <p>委員 廣岡 裕一  委員 金 相俊 </p> <p>[論文審査の結果の要旨]</p> <p>本論文は、日本におけるユニバーサルツーリズムの推進をテーマとしたもので、障害者を含めた旅行弱者への旅行の提供について、その現状と課題を分析している。なお、欧米では、日本におけるユニバーサルツーリズムについては、アクセシブルツーリズムと表記される。したがって、アクセシブルツーリズムとユニバーサルツーリズムとほぼ同義と考えてよい。日本では、ユニバーサルツーリズムのほうが一般的であるが、本論文では、学術論文としての普遍性に配慮して、表題をアクセシブルツーリズムとしている。</p> <p>ユニバーサルツーリズムの推進については、国連が国際社会において 2030 年までに達成したい目標である SDGs (Sustainable Development Goals [持続可能な開発目標] の略称) の目標 3 「すべての人に健康と福祉を」、目標 8 「働きがいも経済成長も」、目標 10 「人や国の不平等をなくそう」にあたり、この課題設定は、今日的で、かつ、人類の共通理念に向けた問題解決の観光分野における、ひとつのソリューションを検討するもので、問題意識において観光学研究で解明すべき課題としての適合性が認められる。観光庁においては、2017 年に示した「ユニバーサルツーリズムに対応した観光案内の実践方策」で、「ユニバーサルツーリズム」は福祉的側面のみがクローズアップされ、「取り組むのは大変」、「コストがかかる」や「観光客の増加や地域活性化に寄与するものではない」といった捉え方をされることもある。このような見解は誤解に基づくものであり、ユニバーサルツーリズムは観光客の増加に寄与するものであると捉えている。</p>					

しかし、現実にはその誤解が社会的に相当程度普遍化し、ユニバーサルツーリズムをビジネスチャンスととらえられない実情がある。本論文の着眼点は、まさにその点で、観光にかかわる課題として担当省庁が解決すべき問題としていることからテーマ設定の明確性がある。

その解決方法は、新たな価値創造が迫られている従来型旅行会社（オンライン取引をベースとする OTA や特定のカテゴリーの旅行商品に集中する専門旅行者ではなく、フェースツーフェースの取引を前提としている総合旅行会社）に着目し、民間市場に可能性を求めるもので、解決方法についての着眼点にも独自性がある。この着眼点は OTA の参入によりシェアが縮小し、新たな市場を開拓する必要のある従来型旅行会社の存続のための方策と旅行弱者への旅行の提供を可能にすることによる共生社会の実現に寄与する社会的要請をそれぞれ満たすものである。

ただ、従来型旅行会社が、ユニバーサルツーリズムの取り扱いを競争力のある旅行商品とするための方策を検討するにあたり、ポーターの理論など経営学関係の先行研究に拠っているが、ユニバーサルツーリズムの推進の問題は、個々の従来型旅行会社の企業戦略からの対応では限界が見え、その結果、それを超えた課題に対する対応がもとめられる。本論文では、そのためのソリューションの糸口を提示することで、解決のための示唆を与えている。

この論文のこうした展開を見ると、問題提起→対象課題の調査・検討→事実の把握→経営学的視点に基づく民間市場におけるソリューションの提示→個々企業での対応の限界→社会状況の把握と社会学的視点に基づく課題の抽出という研究の流れがあり、論文の構成は段階を踏み、それぞれのパートで明らかになった論旨は明快である。一方、論理性においては、経営学理論、社会学的理論を用いるにあたって詰めの良い点は見られる。しかし、本論文は、経営学や社会学の論文ではないため、それぞれの研究分野で到達された成果を観光における問題を解決にするにあたり用いればいいので、経営学や社会学的な場でなされる理論的論争に依拠する必要はない。結果として、明らかになった成果を適切に援用しているという点においては、論理性及び体系性において問題はないといえる。

研究の進め方は、配慮が必要な人の旅行の実態を文献等から解明し、現在のユニバーサルツーリズム市場の実態を検証している。その上で、ユニバーサルツーリズム商品の情報へのアクセシビリティ、一般旅行商品とユニバーサルツーリズム商品の価格比較を行い、その結果、ユニバーサルツーリズム商品の情報は限定的で、一般旅行商品に比べて、ユニバーサルツーリズム商品の価格は高額であることを明らかにした。こうしたユニバーサルツーリズム商品にかかる特性をサーベイに基づき客観的事実をもとに裏付けたうえで明らかにしたことは、これまで、業界内においてもそれとなく感じていたことを明確化した意義は大きい。この部分には、内容の独自性及び新規性がみられる。

さらに、ユニバーサルツーリズム商品について個別の旅行会社の取組を分析した結果、介護を専門としない従来型旅行会社では、せいぜい高齢者（健常者含む）を対象としている段階で、大手旅行者で取り扱う量は少ないことを明らかにしている。



そもそも、この分野における国内文献数は僅少でこのテーマを取り上げること自体が、独自性のあるものといえる。このように、先行研究との関係においては、新規性のある研究と位置づけることができる。そして、この論文は観光の現場で生じている問題に、経営学的視点や社会学的視点をを用い問題解決的な視座を提供しているという点で研究の置かれる座標が示されたものといえる。

経営学的視点から設定された課題に対する分析は、ユニバーサルツーリズム商品を大手旅行者で取り扱う量は少ない点をとらえ、経営学的な知見をもとに一般旅行商品のユニバーサルツーリズム商品化を提言している。これについては、民間市場におけるユニバーサルツーリズムのポジショニングマップを作成し、障害のある高所得者に対しては現状の受注型企画旅行で対応できるが、低所得者に提供する旅行商品が市場にないため、ここが大手従来型旅行会社のターゲットとすることが可能であることを示している。ただ、障害のある者でも重度の者に対しては、専門旅行者にゆだねるとする。一方、軽度の者に対しては、既存商品をユニバーサル化することでコスト・リーダーシップをとることが可能で、その改良が従来型旅行会社の市場拡大と旅行弱者への旅行提供の拡大を合わせて満たすソリューションである。このモデルの構築は設定された課題に対し達成がなされ、旅行商品開発の普遍化にも寄与するものと考えられる。

そして、本論文では、本モデルが実際に適用可能かという点につき旅行者での参与観察を行い検証している。その結果、他の顧客が障害者と同じ旅行に参加することを受け入れない懸念があることが明らかになった。そのため、社会学的にその理由を分析し、そのための解決の示唆を与えている。このような、一学問分野における限界を他のアプローチで、解決を模索する方法は学際分野における研究の普遍化に寄与するものといえる。

このように、本論文は、ディプロマ・ポリシーであるところの学際的な学問分野である観光学の確立に向けて、専門化・思考の硬直化を克服し、高度な専門性と併せて包括的な課題対応能力を体現した論文であるといえる。すなわち、直面する観光現象でおこっている課題への対応の方策を示したことは、特定の学問分野における観光部分の研究を超えた観光学研究の深化につながり、こうした研究の積み重ねは実践への応用が可能で、観光学研究のみならず、観光実務の発展に大いに貢献するものといえる。

上記のような内容に基づき、審査委員会の総意として、本論文が和歌山大学大学院観光学研究科の博士論文としての水準にあることが確認された。

[最終試験の結果の要旨]

最終試験では、モデルやプロセス、エビデンスについての不明確性が指摘された。そのなかで、消費者購買の意思決定モデルについては、ユニバーサルツーリズムの推進においては情報探索課題があると論文で指摘し、それについて議論しているが、このモデルはインターネットが普及する前に発表された理論であるが、今日でも有効かという点がある。これに対しては、ユニバーサルツーリズムにおいてもインターネットにかかわる点が多いが、しかし、それをツールとしてとらえる限りでは問題ないと考えた。また、Porterのファイブフォースの理論についても昔の理論であり、その後新しい理論が出てきているが、なぜこれを用いるのかという指摘があった。しかし、これも、本例においては、これを適用することに妥当性があり、古いというだけでは、問題があるとは言えないと判断した。旅行業界においては、このようなベーシックな理論すら活用されていない実情があり、そのイノベーションには、普遍性のある理論から用いることも合理性があると考えた。そして、インタビューなどの収集先が明示されていないことがエビデンスの不徹底になるという指摘もあったが、情報提供をされる際の守秘義務、コンプライアンス上の問題から論文で表されたところがその限界ととらえることが妥当であると判断された。

くわえて、審査委員会終了後にある程度の修正が行われた。具体的には、タイトルの変更、章構成や図の修正、補足説明の追加などがあげられる。後日再提出され、修正が行なわれたことを審査委員会で確認した。

以上のことから、最終試験において多少の荒っぽさは残るが、根幹についての論旨、構成は問題なく、ユニバーサルツーリズムの推進に寄与する新たな知見を与えた成果が評価でき、博士（観光学）を授与するに相当と判断した。