

博 士 学 位 論 文

内容の要旨

および

審査結果の要旨

第 14 号

2016 年度

大 阪 経 済 大 学

本号は学位規則（昭和 28 年 4 月 1 日 文部省令第 9 号）第 8 条の規定による公表を目的として平成 29 年 3 月 18 日に本学において博士の学位を授与した者の論文内容の要旨および論文審査の結果の要旨を収録したものである。

学位番号に付した甲は、学位規則第 4 条第 1 項（いわゆる課程博士）によるものである。

大阪経済大学

目 次

学位記番号	学位の種類	氏 名	論 文 題 目	頁
甲 第 14 号	博士 (経済学)	丸山 政行	転機に立つ旅行業	1

氏名	丸山 政行
学位の種類	博士（経済学）
報告番号	甲 第14号
学位授与年月日	平成29年3月18日
学位授与の要件	学位規則（昭和28年4月1日 文部省令第9号） 第4条第1項該当
学位論文題目	転機に立つ旅行業
審査委員	主査：伊藤 裕人 教授 副査：山本 俊一郎 教授 副査：吉田 秀明 准教授

論文内容の要旨

I. 論文の構成

- 第1章 はじめに
 - 第1節 問題の背景
 - 第2節 本稿の目的
 - 第3節 研究方法
 - 第4節 本稿の構成
- 第2章 先行研究の検討
 - 第1節 旅行業のビジネスモデルの問題についての研究
 - 第2節 旅行商品についての研究
 - 第3節 インターネットとの関連の研究
 - 第4節 若年層と旅行についての研究
 - 第5節 本章のまとめ
- 第3章 日本における旅行業の歴史的背景
 - 第1節 戦前における旅行市場
 - 第2節 戦後における旅行市場
 - 第3節 本章のまとめ
- 第4章 現代日本における旅行業の経営環境
 - 第1節 旅行業の重要性と経済的位置づけ
 - 第2節 経営環境におけるサービスについて
 - 第3節 日本の旅行業の収益構造
 - 第4節 航空産業と旅行会社の関係の変遷
 - 第5節 旅行業と情報について
 - 第6節 主要旅行業者の旅行取扱状況
 - 第7節 ビジネスモデルとしての従来型旅行業の終焉
 - 第8節 本章のまとめ
- 第5章 若年層と旅行
 - 第1節 観光庁も若者旅行の振興を推進
 - 第2節 年齢階層別インターネットの利用状況
 - 第3節 若者層の旅行離れについて
 - 第4節 本章のまとめ
- 第6章 仮説の設定と検証

- 第1節 仮説の設定
 - 第2節 アンケートの調査対象
 - 第3節 全年齢層を対象としたアンケートの分析
 - 第4節 若年層を対象としたアンケートの分析
 - 第5節 旅行業従事者を対象としたアンケートの分析
 - 第6節 本章のまとめ
- 第7章 おわりに
- 第1節 本稿の成果
 - 第2節 研究成果を踏まえて旅行業の方向性
 - 第3節 研究の限界と今後の課題

II. 論文の要旨

本論文は、7つの章で構成されている。

第1章では、問題意識と研究の背景、そして研究方法と論文の構成が述べられている。

その問題意識は、航空産業における規制緩和、インターネットの普及という経営環境の変化の中で、旅行業はビジネスモデルの転換を迫られているというものである。

筆者は、新たなビジネスモデルを構築するためには、経営環境が変化する中での旅行業と消費者(顧客)との関係性が改めて問い直される必要があるが、旅行業と消費者との関係性に関する研究が不足しているとする見地から、この視点を重視する。

第2章では、先行研究の批判的検討がなされている。

本論文の特徴は、旅行業が抱える問題——経営環境の変化とビジネスモデルの転換の必要性——に関する先行研究(広義の産業論研究といえる)だけでなく、近年問題となっている「若年層の旅行離れ」に関する先行研究をも批判的に検討することにより、新たな知見を得るための課題を見出そうとした点にある。

経営環境の変化としては、航空会社の販売戦略の変更により、同業者との競争に、供給者との競争も加わり、それが収益構造の悪化をもたらしたことを最も重視している。

「若年層の旅行離れ」問題が、現在観光庁が「若旅★授業」などの「若者旅行の振興」政策に取り組んでいる背景となっているのであるが、この問題に関しては「観光行動論」等からの論考が多いのが現状である。このような研究状況に、ビジネスモデルの転換を迫られている旅行業にとっての「若年層の旅行離れ」という問題を考察しようとした点で、本論文は意欲的なものといえる。

筆者は、先行研究を4つのカテゴリーに分けて検討し、「旅行業の経営が現状のままでは厳しくなっており、対策を必要とする」という共通認識を見出したとする。また、「旅行会社不要論」といえるものもあったことに注目する。例外的な楽観論に対しては、旅行会社用 GDS によって旅行会社経由と航空会社直販との航空券に価格差がある事例を示し反証している。ここに、筆者の実務経験が活かされているといえる。

若年層に関しては、彼らが旅行や旅行会社に求めるものは何かという点に着目する必要があるとしている。

第3章では、日本の旅行業の歴史を考察している。そこから、日本の旅行業が、時代の変化に対応しながら発展してきた産業であるとの認識を得て、旅行業界の衰退がさげばれているが、環境変化に適した対応をとることで今後の旅行業の発展に繋がるとの見解を示している。

第4章では、日本の旅行業の現状と問題が考察されている。先行研究で指摘されていた経営環境の変化の実態について、検証し、問題をより明確化しようとしている。

旅行会社の提供する旅行商品の特性から、「サービス」概念について、代表的研究を参照して察している。旅行商品の中でも、企画旅行は、旅行会社が輸送、宿泊のサービスをパッケージすることにより、価格決定権を有する重要商品であり、旅行会社の利益の7割近くを占めている。企

画旅行の中でも、募集型企画旅行(パッケージ旅行)が海外旅行の大衆化に大いに貢献してきたのであるが、旅行業自体はサービスを提供するものでなく、差別化が難しいだけに、価格競争に陥りがちであった。しかも、サービスの供給者である航空会社や宿泊施設が直販を進めたことにより、旅行業は収益性の悪化に直面したのである。

航空会社との関係については、以下の経緯が紹介されている。1970年代にジャンボジェットが導入され大量輸送時代が到来したことにより、認可運賃制度の下で搭乗率を維持しようとする航空会社の集客至上主義を背景に、ツアー用航空券(IT 運賃航空券)を旅行会社が座席のみを安価に販売する”エアーオンリー”という販売手法が黙認されていた。しかし、規制緩和により航空運賃が自由化(公示運賃化)されると、”エアーオンリー”の販売が縮小・禁止され、旅行会社が国際航空券販売で得ていたコミッションも段階的に縮小され、2009年にはゼロコミッションとなった。

その背景には、インターネットの普及により、航空会社が直販を進める環境が整ったことがあるが、筆者は、旅行業を「情報媒介産業」としても位置づける立場から、「予約・決済系情報」に注目し、“No-Show”の問題を紹介している。“No-Show”——予約したにもかかわらず無連絡で利用しない客——を防ぐために、航空会社は、決済・発券業務の多くを旅行会社に委託していた。しかし、インターネット上でクレジットカード決済ができるようになり、決済業務を旅行会社に委託する必要がなくなった。さらに、チケットレス化を推進することにより、発券業務を委託する必要もなくなった。筆者は、自身の実務経験も踏まえて、このようなことが、旅行会社と航空会社との関係の変化の背景にあることを示している。

第5章では、若年層が将来にわたり旅行業のリピーターとなり得るとの立場から、若年層と旅行の関係について考察している。若年層の海外旅行数が1995年から減少している、パッケージ旅行の販売も減少している。そのことに関して、筆者は、消費統計の旅行関連支出において、2005年にFIT(Foreign Independent Tour)等の非パッケージ系への支出がパッケージ系への支出を上回る逆転現象があり、その後も非パッケージ系への支出が上回ったままであることに着目し、「若年層が旅行への関心を失っているのか」とともに、「若年層がなぜ旅行会社のメイン商品であるパッケージ旅行を選択しないのか」を問う必要があるとする。

そのことと関連して、旅行業界関係者へのインタビューで、旅行会社がシニア層優先の商品開発を行っていることを、また資料の比較により20年前とパッケージ旅行の内容に大きな変化がないことを明らかにしている。

第6章では、それまでの考察を踏まえて、「旅行離れ」、「旅行会社離れ」、「パッケージ旅行離れ」に関して仮説を設定し実施したアンケート調査がまとめられている。アンケート調査に関しては、95%信頼区間を求めて検証している。

アンケートの対象は、全年齢層顧客、若年層顧客、旅行業従事者の3層であり、それらの関係性から現在の旅行業の問題を把握しようとしている。旅行業従事者へのアンケートを実施して、旅行業と消費者との関係性を検証しようとした点に、本論文の特徴がある。

全年齢層に関しては、旅行に対する関心は失われていないものの、団体旅行・パッケージ旅行は敬遠されていること、旅行会社を利用しない人の割合が多く”旅行会社離れ”が進んでいるが、利用価値がないと考えられているわけではないことが明らかになったとする。

若年層に関しては、海外旅行への興味は失われておらず、海外旅行離れが起きていないことが明らかになったとする。旅行会社離れに関しては、顕著な旅行会社離れは起きていないものの、無関心層が多く存在することが明らかになったとする。無関心層とは、旅行商品の購入に際して、どの会社の商品であるかをさほど意識せずに購入する層と考えられる。筆者は、旅行会社の若年層向けの情報発信に問題があり、明確なブランディング戦略を練る必要があるとする。

旅行業従事者に関しては、旅行業の将来に、多くは明るい見通しを持っているが、約3割の回答者が危機感を持っていた。若年層の旅行会社離れ、パッケージ旅行離れについては、多くの旅行業従事者が、それを認める回答となっている。また、旅行業従事者が、若年層が旅行への興味

をなくしていると考えられる傾向にあることも明らかになった。

筆者は、旅行業従事者へのアンケートのこのような結果と、若年層へのアンケートの結果に見られる乖離に注目する。そして、若年層の旅行のニーズについて、若年層と旅行業従事者へのアンケートを比較し、若年層には SIT (Special Interest Tour) に分類される旅行のニーズが強いにもかかわらず、旅行業従事者がそれを把握していないことを指摘している。

第7章では、調査結果を整理し、現在の旅行業の課題を明らかにしている。

とくに若年層における旅行への興味についての若年層と旅行業従事者との認識の乖離を重く見る筆者は、アンケート調査の結果を踏まえて、若年層向けの SIT 商品の造成・充実を提起する。この提起は、新奇なものとはいえないものの、若年層市場の開拓へと繋がるものといえよう。

Ⅲ. 審査結果の要旨

(1) 本論文の最大の意義は、先行研究の二つの流れ——旅行業の現状に関する産業論的研究と、「若年層の旅行離れ」に関する主に観光行動論的研究——の合流を試みたことにある。それを、筆者は、経営の長期的視点からは若年層市場の開拓が必須であるとする立場から、旅行業と消費者、とくに若年層消費者との関係性について考察することにより果たそうとした。そして、旅行業従事者へのアンケートとインタビューにより、旅行会社が若年層市場の開拓に消極的であったこと、旅行業従事者の多くは若年層が旅行への興味を失っていると考えていることを明らかにした。

それは、若年層へのアンケートが旅行への興味を失っていないという結果になったこととの乖離を露呈するものであった。筆者は、この点を重く見て、先行研究の批判的検討からの課題——具体的解決策の提示——へと進む。若年層へのアンケートで、SIT に分類される旅行へのニーズが大きかったことから、若年層向けの SIT 等の特別感を前面にアピールするツアーの造成・充実を提起した。それは、新奇なものといえないにしても、堅実な提案といえる。

本論文のもう一つの特徴は、このように、消費者へのアンケートだけでなく、旅行業従事者へのアンケート、インタビューにより、その関係性の問題にアプローチした点にある。

アンケート調査は、先行研究の批判的検討と日本の旅行業の現状に関する考察から得た論点、「若年層の旅行離れ」、「旅行会社離れ」、「パッケージ旅行離れ」を検証するものであり、95%信頼区間を求めて検証されているが、その中心はインターネットによるアンケート調査であり、今後さらに広い調査により検証されることが望まれる。

(2) インターネットの普及により、旅行業の「情報優位性」が失われた問題に関して、実務経験を踏まえて、紙メディア時代に旅行会社が情報を独占していた状況から、説明されているが、旅行業における情報を「一般系情報」と「予約・決済系情報」に分けて考察したことにも、本論文の特徴がある。インターネットの普及が、観光地に関する情報等の「一般系情報」への消費者のアクセスを容易にただけでなく、オンライン決済の普及やチケットレス化が、旅行会社への発券業務の委託を不要にし、それによって旅行会社の流通業としての役割が奪われたこと、「予約・決済系情報」においても優位性を失ったことが明らかされている。インターネットの普及の影響を、一般論ではなく、より具体的に考察しようとした点は評価できる。

(3) 航空産業と旅行会社の関係の変遷の問題を中心に、筆者が実務経験で得た知見を踏まえた具体的事例が示されており、本論文を説得的なものとしている。例えば、パッケージ旅行商品の価格構成に関しても、先行研究の追認ではあるが、旅行業従事者へのインタビューによってそれを補強していることは評価できる。

(4) 以上のように、本論文は、筆者の実務経験を背景とした問題意識、具体的事例の提示等、評価できる面を有しながらも、実務経験で得られた知見を学問な水準において表現する点では、今後一層の研鑽が望まれる。ビジネスモデルの転換という問題に関しても、本論文が若年層市場に焦点を当てた結果、具体的解決策の提示も、限定的なものにならざるをえず、より広い視点か

らの考察という課題を残している。また、本論文の論旨展開の中心とならなかった問題にも、今後さらに考察を深めるべきものがあり、この点についても今後の研鑽が望まれる。

IV. 口頭試験

2017年2月10日に口頭試験を実施した。丸山氏より内容の説明が30分ほどあり、その後質疑応答が行われた。質疑応答において、旅行業の低収益性について明確化することが望ましいとされ、加筆修正の必要があるとされた。このことについては、主査が確認することとなり、後日確認した。

なお、英語の能力については、国際学会での発表等があり、それで示されていると考える。

V. 結論

本審査委員会は、提出された丸山政行氏の博士(課程)学位請求論文について、上記の評価すべき点および課題を総合評価し、博士(課程)学位を授与されるのに値するものであり、かつ、最終試験を通して論文提出者がその専門分野における十分な学識と研究者として自立した能力を有することを確認し、博士(経済学)学位を授与するに相応しいと判断した。