

論文の内容の要旨

論文題目

日中観光ビジネスにおけるリスク管理に関する民族誌的研究
—中国広州市・美高旅行社を例として

氏 名 田中孝枝

本論は、日中間で加速化する観光ビジネスの動態を、リスク管理という視座から人類学的に考察し、民族誌的に記述することを目的とした。現在、国際的な観光ビジネスが直面する重要な課題は、リスク管理とアジアの観光客の台頭である。アジア諸国の経済成長により、かつては西欧人のものであった観光はその様相を大きく変えながら拡大している。だが一方で、グローバルな不景気や相次ぐテロ、悲劇的な自然災害の発生は、旅行に対する人々のリスクの感覚を高めている。東アジアにおいては、独特な体制のもとで経済成長する中国の存在が、観光ビジネスにおいてミクロにもマクロにも切り離すことのできないものとなっている。以上の問題関心から、本論では日中観光ビジネスにおいて人々が向き合うリスクのあり方を、中国広州市の日系旅行社（美高旅行社、仮名）から検討した。

序論「問題の所在と理論的背景」では、観光ビジネスをめぐるリスクの問題、文化仲介者としての観光ビジネスの位置づけ、職場の民族誌の方法という 3 つの観点から、本論の問題の所在と理論的背景を明らかにした。まず、リスクを集合的な事象と捉え、それを管理しようとする工学的な発想からではなく、観光ビジネスの現場において 1 人ひとりが向き合う個別具体的なリスクとそれへの対処を考察するために、「リスク」と「レジリエンス」を定義した。次に、日中間で双方向的に展開される観光ビジネスの動態にアプローチするため、観光ビジネスを消費者から目的地まで連なるネットワークに種々多様な「文化

仲介者」が関わるものと捉えることを示した。ここで「文化」は、社会的、経済的、政治的、科学技術的、物質的環境を指す幅広いものとした。さらに、多文化状況にある美高旅行社の職場を民族誌的に捉えるための統合点として、リスク管理の実践を位置づけることを論じた。主体や目的によってリスク管理のあり方が異なることを微視的に捉えるため、本論では管理職によって会社の組織・経営管理のために行われる「リスク管理」と、各スタッフたちが様々な目的で状況的に行う「リスク対策」を区別して用いた。

第一部「日中観光と観光ビジネスの展開」では、日中観光ビジネスの展開と美高旅行社が中国広州市に進出した社会的経緯を明らかにした。第 1 章「日本から中国へ、中国から日本へ：観光ビジネスの展開」では、かつては日本から中国へという一方向的な動きであった観光客の移動が、日中間の双方向的な移動へと近年急速に変化する中で、日中観光ビジネスは重大な変動の局面にあることを示した。また、観光ビジネスは商慣習や顧客の違いによって、きわめてエスニックに分業し、エスニックなネットワークを築いていることを明らかにした。

第 2 章「美高旅行社という職場」では、美高旅行社の広州進出の社会的経緯と業務について紹介し、職場とそこで働く人々の特徴を考察した。ここでは、広州において日系旅行社で働くことの持つ意味を捉えるとともに、職場の時間的・空間的特徴を描写し、モノと人の配置や多言語状況が、職場内の境界を生成させることを論じた。また、中国人スタッフたちの仕事は、個人中心的に広がる「^{グワンシイ}関係」によって進められるため、会社を越えた外への広がりを持つことを示した。

第二部「観光ビジネスにおける日常的なリスク管理」では、美高旅行社における日常的なリスク管理のあり方を論じた。第 3 章「観光ビジネスの不確実性」では、美高旅行社の業務の根幹である手配の仕事に焦点を当て、旅行の準備段階におけるスタッフたちのリスク対策を考察した。手配の仕事は、航空会社やホテルなど、他社の商品を代理販売することであり、美高旅行社の資源は他社とネットワークを持ち、コミュニケーションをとる能力があること、あるいはそれを示唆することであった。ここでスタッフたちのリスク認識を形づくるのは、仲介業の不確実性と旅行経験の不可知性の 2 つであった。手配の仕事では、客の目的地に無数に存在するホテルやレストラン、車両など各種アクターから信頼できる取引相手を見つけなければならず、また準備の段階では実際の旅行で何が起こるかを誰も知ることができない。スタッフたちは、取引相手と「関係」でつながり、そこから経験的な個別具体的情報を引き出すことで、リスク対策を行っていることを明らかにした。しかし、社会主義的市場経済という独特な体制の中で展開される中国の観光ビジネスを取り巻くリスクは、日本とは異なるものであり、日常的な業務におけるリスク認識の相違が、中国人スタッフと日本人スタッフのリスク対策に齟齬を生じさせていることを論じた。ま

た、中国人スタッフたちが行うリスク対策は、社内の情報共有や遵法重視といった日本企業のリスク管理とは相容れない側面があることを指摘した。

第4章「リスクの回避：責任の所在をめぐるポリティクス」では、意思決定と責任という視座から、手配の仕事のリスク対策を考察した。旅行でトラブルやクレームが生じた場合、それに関わるアクター間で責任の所在をめぐるポリティクスが繰り広げられることになる。この過程においても、仲介業の不確実性と旅行経験の不可知性の2つが、スタッフたちのリスク対策を形づくる重要な要素であることを明らかにした。スタッフたちは、すべての旅行に同行するわけではなく、旅行で起きた出来事は他者の語りを通してしか知ることができず、そこで生じた問題に対する責任を問われることのないよう、他社や客との間で責任の所在を予め切り分けなければならない。その中で、スタッフたちは、曖昧なことは書面に書かない、言い方に気をつけるといった「決定しない技法」を身につけ、リスク管理へのリスク対策を行っていることを論じた。ただし、スタッフたちはこうしたリスク回避的な責任意識だけでなく、共に旅行経験の不可知性に向き合う客との関係の中で、その責任を果たそうとする意識も持ち合わせており、リスク対策が多層的であるのと同様に、責任意識も多層的であることを示した。

第5章「日本的サービスの受け取られ方」では、ここまで洞察してきた何を安心・快適なサービスと感じるかは、何を危険・不安に感じるかというリスクの感覚と表裏一体のものであるという観点から、日中観光ビジネスの現場において、日本的サービスがどのように受け取られるかを論じた。具体的には、中国人富裕層向け高級ツアーの企画販売を例とした。日本的サービスは、日本企業のリスク感覚によって構築されたリスク管理のシステムとそれを機能させる日本的組織文化から成っており、中国人向けのサービスや中国の職場にそのまま適応することはできなかった。日本的サービスの仲介過程で中国人スタッフたちが示す「ゆるやかな反発」からは、多文化状況にある職場の協働において、受容でも抵抗でもない多様な解釈が併存する曖昧な領域が重要な意味を持つことを述べた。

第三部「観光危機からのレジリエンス」では、日常的なリスク管理の外部にある重大なリスクである観光危機からの回復過程において示されるレジリエンスを、観光ビジネスを通して検討した。

第6章「震災という観光危機：抗震救災のナショナリズム」では、中国四川省で発生した四川大地震を例として、国家が主導的役割を果たす災害後復興と観光の関わりを考察した。当初は「黒色旅游（ダークツーリズム）」の目的地として観光開発された被災地は、中国共産党ゆかりの地を巡る「紅色旅游」の観光地へと塗り替えられていった。人の死や悲しみと結びついた災害を対象とするツーリズムでは、非倫理的側面への批判を回避するために「公共的利益」が強調されるが、中国においては、それが共産党の強いリーダーシ

ップによる「抗震」ナショナリズムであることを指摘した。

第 7 章「東アジアにおける観光の政治化」では、近年の東アジアにおいて新たな観光危機を引き起こすリスクになっている中国政府による中国人観光客の送客コントロールが、観光ビジネス従事者の生活に及ぼす影響を、台湾の政権交代を例に論じた。モビリティの増大による経済関係の緊密化と観光の政治化が同時に進展することにより、観光ビジネスのリスクは個人化されている。政治という自分たちでは管理できないリスクを前に、観光ビジネスを生計手段の 1 つとする人々は、ビジネスの対象を地域においても、目的地においても拡大することで、リスクを分散させようとすることを明らかにした。

結論「まとめと展望」では、観光ビジネスにおけるリスク管理、観光ビジネスのレジリエンス、リスク管理と文化という 3 つの問題領域において、本論の議論をまとめ、結論と展望を述べた。観光ビジネスにおける日常的なリスク管理の考察からは、リスク社会において発達してきたリスク管理とその技法は、土着のリスク対策を駆逐し、一元的な世界へと職場をつくり変えるのではなく、多次元にわたる多様なリスク対策の併存状況を生み出していることを明らかにした。人類学的なリスク研究の可能性は、人々が向き合うこうしたミクロで流動的なリスクを捉えることにある。また、観光危機に直面した観光ビジネスのレジリエンスを検討することで、政治と観光の相互影響関係をミクロマクロの両面において捉えることが可能になることを示した。最後に、近年の日本のインバウンド観光の隆盛により日中間の協働の場が加速的に拡大していることから、多文化状況で人々が向き合う諸問題に関与し、それをもう一度メタ次元から捉え直すことに人類学の社会貢献の可能性があると述べた。