

審査の結果の要旨

論文提出者氏名: 田中孝枝

田中孝枝氏の論文「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ー中国広州市・美高旅行社を例として」は、観光ビジネスで働く人々のリスクへの対応を民族誌的に考察したものである。具体的には日中間の国際的な観光ビジネスを事例として、中国広東省広州市の日系旅行会社・美高旅行社(仮名)に働く人々の日常的なリスク管理をミクロな視点から分析し、他方で、東アジアで生じた非日常的な観光危機に向き合う観光ビジネスのレジリエンスをマクロな視点からも考察し、観光ビジネスにおけるリスク管理の複眼的分析を行った。本論文の基盤となる調査は、2009年3月から2011年5月の2年2か月間に及ぶ、中山大学を拠点とした長期的フィールドワークによって実施された。その間の2010年8月から2011年3月までは、本人が美高旅行社で無給の研修生として業務に携わりながら参与観察を行っており、本研究はビジネス・エスノグラフィーの特徴をも合わせ持つ民族誌となっている。

本論文は序論と本論3部7章及び結論の構成からなり、以下にその概要を記す。序論では、近代観光の歴史がこれまで、とかく西欧中心的に描かれてきた背景を踏まえながら、アジア観光、とりわけ日中間の観光の動態に光を当てる意義が確認される。続いて観光に関する人類学・社会学等の先行研究を踏まえつつ、現代のリスク社会において132,500万人のツーリストが国境を越えて移動している点を指摘し、観光産業のリスク管理やレジリエンスのあり様に注目することの重要性を論じている。また、先行研究が等閑視してきた、文化仲介者としての観光ビジネス自体に焦点を置く捉え方を提唱し、観光人類学の古典的な視座である「ホスト-ゲスト論」を超越することを試みる。とくに日中間観光ビジネスにおいて実践される「関係(グワンシイ)」に基づいたビジネスネットワークに注目する。加えて、リスク管理の文化的展開に注目する視点の重要性を指摘し、調査のプロセス及び本論の構成が説明される。

第1部(第1～2章)「日中観光と観光ビジネスの展開」は日中間の観光ビジネスの展開と美高旅行社に関わる記述である。第1章「日本から中国へ、中国から日本へ」では、日中観光の動向が中国を舞台にインバウンドからアウトバウンドへと変化していることが丹念に説明される。そうした中で観光ビジネスが、旅行者の動向に合わせて様々な市場戦略を取りながら、客層の心をつかむツアーを開拓してきたことが明らかにされる。合わせて、観光ビジネスのエスニックな分業も業界に大きく影響している点も触れられる。第2章「美高旅行社という職場」では、提出者が実際に仕事をしながら参与観察をした美高旅行社の日常が丹念な描写によって再現される。職場スタッフの陣容の特色に関わる説明から始まり、スタッフの日課、職場のレイアウト、コミュニケーション等に対する厳密な分析を通し「関係」を軸にしながら会社組織に対し流動的で外に向かって開かれる中国のビジネススタイルの特色が詳述される。

第2部(第3～5章)「観光ビジネスにおける日常的なリスク管理」では、職場スタッフによるリスク管理の動態がミクロな視点から描写される。第3章「観光ビジネスの不確実性」では、美高旅行社の手配業務に焦点が当てられ、リスクの資源化という枠組みから業務を通じて組織がトップダウンで行うリスク管理とスタッフが個別に状況に合わせて行うリスク対策の分析が行われ、コンフリクトマネジメントのメカニズムが詳述される。第4章「リスクの回避」では、旅先で起こったトラブルやクレーム、スタッフによる解決の過程が細かく分析され、責任を負うことのリスクの管理と対策が考察される。第5章「日本的サービスの受け取られ方」では、日本人海外旅

行客の減少と中国人旅行客の増大を背景に、美高旅行社が中国人を顧客にする新たな挑戦の中で明るみになる日本的サービス及びリスク管理の不具合と調整が考察される。

第 3 部(第 6～7 章)「観光危機からのレジリエンス」では、災害やテロなど日常的なリスク管理を超えた局面を「観光危機」と捉える枠組みを援用し、中国やアジアの観光産業のレジリエンスが地域や社会の多様性に沿って描写される。第 6 章「震災という観光危機」では、2008 年 5 月に中国四川省で発生した四川大地震を機に、「黒色旅游(ダークツーリズム)」が復興再建を促そうとする中国の国家的政治イデオロギーと組み合わせた形で、「紅色旅游(レッドツーリズム)」として塗り替えられていった過程が分析される。第 7 章「東アジアにおける観光の政治化」では膨張する中国の存在が、東アジアにおいて観光客のマクロな移動にも影響し、観光が政治化されていることを示し、受け入れ先の台湾・香港を舞台にした観光ビジネスによるリスク分散を促している現状が考察される。

結論では、日中観光ビジネスというコンテキストで考察されてきたリスク管理の社会文化的過程を動態的に描いた本論の内容を丹念に振り返る作業が行われる。とくに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、リスク管理の文化という 3 つの論点が問題となっていたことが総括される。その上で、これらの発見が提出者自身による旅行会社での参与観察調査の経験からもたらされたものであることも強調され、人類学者による関与の仕方の一つとして現場の人々とともに実践的問題に取り組みながら、それを人類学の理論的視座からメタ次元で捉え直し、理論と実践をつないでいく可能性が示される。

本論文の意義は、第 1 に、日中間観光ビジネスの日常実践の視座から、リスク管理の問題を取り上げ、関連する文化人類学的議論を踏まえつつ、生き生きとした記述と分析を行い、ビジネス・エスノグラフィーとして成功している点。第 2 に、日中間ビジネスにおいて立ち現れる「関係」について、文化摩擦の原因として機能し得る点を様々なコンテキストから具体的に指摘できた点。第 3 に、観光危機そして観光の政治化という課題についてレジリエンス概念を用いながら、文化人類学的考察を加えた点である。

審査委員会においては、先行研究の批判的検証が必ずしも徹底していないことが指摘された。また構成の上で、ミクロな分析を行う第 1 部と 2 部、マクロ的視座から観光危機や観光の政治化を扱う第 3 部との間で、リスク管理の文化に関わる議論の一貫性がやや見出しにくくなっていることも指摘された。加えて、中国という地域性や「関係」が結局、リスク管理や観光ビジネスに、どのように制約をもたらしているのかを、文化人類学の視座から論じきれていない点等に課題が残された。しかし、これらの点は日中間の観光ビジネスにおけるリスク管理の動態的様相を捉えるビジネス・エスノグラフィーとしての本論文全体の価値を損なうほどの瑕疵ではないことが審査員全員によって確認された。

したがって、本審査委員会は博士(学術)の学位を授与するにふさわしいものと認定する。