OR金曜サロン

第35回“観光とOR”

昭和48年5月11日

出席者　卜部舜一（千葉工大）・金沢弘雄（国鉄）・伊井　勉（東京証券計算センター）・粥川浩平（日本航空）

司　　会　近藤次郎（東大）

記録作成者　粥川浩平

観光へのアプローチ

A　今日は“観光のOR”というおもしろい話題ですが，観光のORとはいったいどんなものがあるだろうか考えてみたいと思います．

B　最近の国民所得の伸びに関連して，可処分所得がふえてきて生活にゆとりが出てきた．よく働きよく遊ぶといいますか，昔とちがって遊ぼうという生活感の変化が出てきている．つまり，いかに生活を充実させるかという点で遊びというものも考えなおす必要が生まれてきた．

国民全体がいかによい生活を考えていくかという一つの問題点として，観光がシステムのORとして登場してくるのではないかと思います．

生活を楽しむ上では観光においても生産がなければならない．いうなれば観光のソフトウエアの生産がなければならないわけですが，今のところ生産は観光業者にまかせられている．

これがつまり，観光公害や自然破壊につながってくるわけですが，そのへんで観光の商品づくりにシステマティックなアプローチが必要になってくると思う．

C　いまいわれた所得の増大あるいは価値観念の転換というものはdemandに結びついてくるわけです．私は仕事の関係上需要予測に関心があるのですが，データの不足とか現象的にとらえにくい点で観光の予測は非常にむずかしい面があります．

次には観光開発ですが，どれだけの投資をするか，設備によって需要が誘発される面もあるわけで，設備と需要の対応からも考えられるだろうと思います．さらに企業的に見た採算性とか国家的な見地からの経済評価という問題なども，ORとしてとらえられるだろうと思います．

D　観光のORというのは大別して二つあるんじゃないでしょうか．一つは商品を提供する側のORで，もう一つは観光を享受する側のORです．

商品を提供する側としては，交通機関やホテル，代理店などが考えられますが，もっと基本的には観光資源を管理する国という存在がある．国という観点から考えますと，国によっては観光資源にめぐまれた国もありそうでない国もあって，また文化といいますか観光資源の開発状況も国によって違うわけですが，観光資源というのがまず基本的にあって，その上で交通機関ですとか代理店が商品を提供するということだろうと思います．

次に観光を享受する側のORですが，いわゆる旅行上手とはなにかという問題があります．

旅程を組むときには旅行の目的をはっきりさせて，つまり目標関数を明確にする必要があるわけですが，次には制約条件や係数，たとえば旅行ガイドとか運賃などのコストを調べて，妥当な旅程を組む．こういったことはORのアプローチに近いような気がします．

E　目的地での観光と道のりの観光というのがあるように思います．私の場合，とくに観光業者がどういう層をねらうか，に興味がある．ねらいは安いとか安全さ，あるいは豪華にとかいろいろあるわけですが，どのへんに比重を置くかで観光企業としての方針が違ってくると思います．

© 日本オペレーションズ・リサーチ学会．無断複写・複製・転載を禁ず．

OR テクニックとの関連

B 既存のテクニックに結びつけて考えてみますと，以前黒四ダムに行ったときなど，交通手段の乗りつぎなどで待行列ができてしまう．遊園地のキャパシティなどでもそうですが，待行列が応用できそうな気がする．観光施設には設備投資あるいは流行を含めて設備とりかえなどの問題もある．

それから観光の商品と客の要望とをリニアーに結びつけて決定理論として旅行決定モデルを作るとか，旅行の販売面での窓口の改善なども考えられる．

もう一つはパッケージ旅行というか，いわゆる大量生産として，工場経営の生産管理手法が使えるかもしれない．逆に少量多種生産というか，お客の好みに即した商品をいかに作るかも，これからの問題としてあるんではなかろうかと思います．

D お話の少量多種というのは，観光の場合非常にむずかしいんですね．とくに海外旅行の場合，好き勝手に行動したくても，とにかく言葉だとか生活が違いますから，添乗員の付いた団体旅行という商品が多くなってしまうようです．

予測のむずかしさ

E 以前観光業における需要予測をしてみて，資料不足と要因が定めにくいなと感じました．

C 統計不備という点では，観光客が現在どれだけいるかもよくつかめない．たとえば，データのそろっているといわれる官庁や交通機関でも，東京へくる人間のどのくらいの割合が観光客かというデータがない．

もう一つの問題として需要の波動が激しいことがあります．これは季節，曜日，時間のすべてについていえます．

D 1回限りのブームというのもあるようですね．

E 以前，運輸省の総合輸送指数というのを使ってマクロ的アプローチを行なったところ，実際とよくあったのを覚えています．従属変数として雑費中の旅行支出というのを使ったのですが，そのとき，最初ブームだったものがだんだん定着していく傾向もありました．その定着度というものがつかめれば，しっかりしたものができるように思います．

外国人から見た日本の観光

A 日本は観光資源の多い国ですが，昔の日本人は故郷を第一と考えていたようです．20世紀は故郷がなくなる世紀だといわれますが，交通機関や可処分所得も一因でしょうが，観光が変わりつつある．ところで外国人からみた日本の観光，あるいは受入れ側の問題についてはいかがでしょうか．

B われわれが日本内部で旅行するときの期待と同じように，外人も日本固有のものの発見ということを期待すると思う．いかに日本を日本らしくあらしめるかというのは政治の問題かもしれませんが，日本を日本らしくあらしめる，それが大事だと思うのです．

C 外国人の国内での行動についてはどうでしょうか．

D 代理店などにとっても，外国人の受入れというのは，日本人の海外旅行の世話をするよりはるかに技術的にむずかしいようです．

とにかく日本は欧米から離れていますから，その距離を越えて外人を呼ぶには，いまお話のあったいかに日本らしくあらしめるか，つまり世界の中での Discover Japan が必要だということになりますね．

A 日本は四季の変化もあり，景色も外国にけっして劣らない．

B たしかに日本ほど変化に富んだ所はない．「今は山中，今は浜」と歌にもありますが……．わが国はすばらしい自然をもっているゆえに，これを大事にすることが必要であるというのに，かえって日本人が無知で，そのため環境破壊を起こすということもあるのでは？

C 観光地の魅力というのは，景色のような自然とそれからより artificial なものとがあって，以前国内各地についての印象のアンケートをとったものの相関，因子分析をしたところ，両者の差が結果としてはっきり出ました．

A 観光における生産は，ホテルとか○○ランド建設というハード的なものと，Discover Japan のようなソフト的なものがありますが，日本ではその二つは両立しにくい．たとえば，ハード的な建設はソフト的なものを破壊してしまうし，逆にソフト的なものにハードのキャパシティが追いつけず，待行列ができたりといった具合です．

© 日本オペレーションズ・リサーチ学会．無断複写・複製・転載を禁ず．

波動をならす工夫

A 先ほどの需要の波動ですが，波動をならす工夫ができないだろうか.

東京は冬は天気が良いので，外人を呼ぶのは冬のほうが良いですよという具合に.

B 時差出勤と同じことが観光についてもいえる. 土日皆が同じように休んでいるが，企業側からの立場では同じ日が良いのだろうが，一般的には休日の平滑化が望ましいと思う.

ゴールデンウィークの休みをやめて夏にまわすという所もあるようです. 観光から労務政策への問題提起ということになる.

D 可処分所得に対する可処分時間，つまり余暇の有効利用ということですか.

E 人口の層別構成（年齢別）の変化という点からも，旅行の需要が変わるのではないでしょうか.

B 老人必ずしも温泉でもない. 若い人の観光施設ばかりがハンランしているようだ. もっと年齢構成に合わせた観光資源の開発が必要と思う.

列島改造とOR

E 万博は民族大移動といわれたが，たとえば，鉄鋼業などへの波及効果などが測定できるのではないか.

A 万博などでも，前段階の研究はいろいろあったようだが，follow-up がない. ところで，国の方針にもかかわる問題として，大会社の寮とかは観光地の有効な使い方であろうか. 日本ではORコンサルタントが発展しないこととも関連するが，なんでも個々の企業の中でやる傾向がある. この領域は観光業者にまわすべきではないだろうか.

D 土地問題とも関連しますが，別荘なども多くは所有のためで，国として観光資源を有効に利用してないキライがあるようです.

B 国としても省別とか県別に寮の建設などをやっている. 余暇開発センターという所がありますが，国の計画として効率化や総合化をはかってほしい.

C 観光投資に国全体からみた経済評価をしてはどうか. とにかく企業の私利益のみによる開発だけではだめですね.

A 列島改造などはORそのものだ. 限られた resource で多くの人に利益を与えるという……. 観光のORはいままであまり考えられていないが，新しいテーマだと思います. これに対し在来の手法も使えるだろうか，これをテーマに新しい手法の開発が望ましい. 日本はそれに適した国であり，いまはその時期だと思う.

B 公害防止という反省的な問題提起だけでなく，生活を充実させ，楽しくするための観光のORは，人間として前向きのアプローチだと考える.

A レジャーがとりあげられている折，活発な意見が出たようです. それではこのへんで…….

© 日本オペレーションズ・リサーチ学会. 無断複写・複製・転載を禁ず.