

第4章 まとめ及び今後の課題

観光の多様化や外国人観光客を誘致といった動きがある中で、九州の観光関連サービス産業は大きなビジネスチャンスを迎えており、各地域の従業員賃金上昇、雇用創出効果に寄与する産業として期待されている。その一方で、観光関連サービス産業は、労働集約的であり従業員への負担が高いとも言われており、この産業を今後持続的に発展させていくためには、それぞれの観光関連サービス事業者が飛躍的な生産性向上である『サービスイノベーション』を実現させる必要がある。

そこで、本事業では、九州の観光関連サービス産業のサービスイノベーション実現を促進することを目的として、新設した『九州観光ビジネス強化委員会』において各種方策の検討を行うと共に、概念や導入手法を幅広く伝える指導人材養成のための実践的講座『観光関連サービス産業生産性向上 指導人材養成講座』を実施した。

『九州観光ビジネス強化委員会』では、観光分野の各種テーマに精通した講師を招聘し、事例紹介の後、“サービス産業の生産性向上”と“観光コンテンツの付加価値向上”の議論を中心に、観光関連サービス産業振興のための方策を検討した。

委員会において様々な事例について検証した結果、昨年度と同様、観光分野においてもサービスイノベーションを実現する事業者は、顧客満足に至らない取り組みについては“効率化”を行い、これによって得られた余力をサービスの高付加価値化に充てていることが明らかになった。また、観光関連サービス産業の現場では、“おもてなし”と称して「経験と勘」に頼った様々なサービスが提供されているが、それらのサービスを観光客が必ずしも求めている訳ではないケース（顧客ニーズとサービスの「ミスマッチ」）が比較的多いことも明らかになった。

こうした状況から、特に観光分野では「ミスマッチ」（観光客のニーズと受入側が提供するサービスが一致しないことと定義）が起きやすい事を念頭に置きながら、客観的根拠に基づいて取り組み（おもてなし/サービス）を観察・分析を実施し、少しずつ「ミスマッチ」を減らしていくことが、サービスイノベーションの実現に向けたアプローチとして効果的であると言える。

本委員会においては、観光関連サービス事業者は、他分野のサービス事業者とは異なって、観光分野独特の取り組みが必要となることにも言及した。

基本的に観光関連サービス産業は地域の観光コンテンツの魅力を活かした事業を実施しているが、そうした事業者の多くは自身の業務に追われ、観光コンテンツの高付加価値化に関わっていない。しかしながら、2-5-4で述べたように、効率化によって生まれた余力をシフトすることで、観光コンテンツの高付加価値化に繋がる取り組みに関わることができる。委員会では、観光コンテンツの高付加価値化のための「地域力向上」や「異業種連携」といった取り組みや、リピート率向上のためのコンテンツの組み合わせが重要な要素であるという意見が出されており、観光関連サービス事業者は、観光分野の事業継続のために、こうした活動に余力の一部を充てながら、観光客の満足度向上やリピート率向上に繋げていくべきだと考えられる。

観光目的で海外から日本を訪れる観光客（インバウンド）については、最近クルーズ船寄港や中国人の観光ビザ取得要件緩和など話題が多い。位置的なアドバンテージのある九州においては、観光ビジネスの新しい顧客ターゲットとなりつつあり、委員会でもインバウンドへの対応について議論が行われた。

これについては、観光関連サービス産業の多くの現場では、インバウンドの受入れにあたって“特別なことをしなければいけない”というように思われている事が多いが、インバウンドの旅行目的の多くは、日本という外国人にとっての“異日常”を体験するというもので、あえて特別なことをする必要はない、というような意見が大半であった。当然、文化の違いをインバウンドが熟知して訪れる訳ではないので、ある程度は受入側が知らせる努力をしなければならないが、それ以前に国内の観光客を満足させることができない状況で、海外の観光客を満足させることはできない、という意見も出された。

『観光関連サービス産業生産性向上 指導人材養成講座』においては、各県・政令市の支援機関の経営指導員や中小企業診断士等を対象とした座学及び実践形式の講座を実施し、全県・政令市より12名の参加があった。全4回という短期集中の講座であったが、座学だけでなく観光関連サービスの現場（宿泊施設）での実践的なプログラムを組み込む事により、参加者からは高い満足度を得ることができた。

なお、参加者の多くは、講座で得られた観光関連サービス産業の生産性向上に関する概念や導入手法を現場等で活用したいとしているが、普及啓発の視点からは、同様の実践的な講座が少なく習得の機会が非常に限られるという意見も得た。そういった意味では、本講座の参加者が各地域における観光関連サービス産業生産性向上の伝道師として機能するだけでなく、各支援機関が組織としてその動きを支援し、人材養成等に取り組んで行くことが重要であると考えられる。

九州経済産業局としても、今後は人材養成等に取り組む支援機関の動きをサポートしていくことが、九州地域の観光関連サービス産業の生産性向上、ひいては九州の各地域における従業員賃金上昇、雇用創出効果といった地域経済の活性化に繋がって行くものと考ええる。