



さまざまな分野からの出席者が会する「さっぽろ観光情報学研究会」

日本の観光産業に足りないのが情報の活用。そこから、「観光情報学」が始まりました。北海道大学教授・大内東さん主宰の「さっぽろ観光情報学研究会」では、情報という視点から地域の観光産業を活性化させるための活動を行っています。一見、相入れないような「観光」と「学問」ですが、その関係には奥深いものがあるようです。

観光を学術的に研究する機関

観光産業の四つの要素である観光者・行政・企業、観光資源。これらを密接に結び付けるのが「情報」です。しかし現状では、四要素がそれぞれの立場から「情報」を集め、発信し、利用するときの横のつながりが整備されていません。経済活性に大きな役割を担う観光産業を盛り上げるには、この情報整備をする必要があります。

さっぽろ  
観光の  
アカデミック・  
サイド

情報を  
Keyに  
観光を  
盛り  
上げよう!

～さっぽろ観光情報学研究会～

各地域で町おこしなどの活動を行っている団体に着目しました。各団体は互いに似たような活動をしていながらほとんど横のつながりがありませんでした。そこで、互いの情報を交換する場として「観光情報学研究会」を、そして全国規模での活動を行う「観光情報学会」を設立しました。今では、学会には大学関係者だけでなく、行政や企業、NPO団体からも参加しています。

ホテルがどのグレードに入るかを納得した上で振り分けます。これによって、グレードの違うホテル間での競争をなくすのが目的です。また、このグレード分けはホテルの「おもてなし」向上につながります。ホテルのグレード情報をあらかじめ提供していれば、お客さまはそれを基準にホテルを選ぶことができます。「お客さまがホテルに期待するサ

そこから始まったのが「観光情報学」です。「観光情報学」は、観光を学問的に支援する新しい学問でもあります。この視点から活動を始めた北海道大学の内大教授は、

観光産業の研究機関としての実践的な部分は、企業が抱える問題の解決方法を考えることです。例えば、研究活動の一つである、札幌のホテルをグレード分けするというプロジェクトは、すべてのホテルが同じ土俵で価格競争している現状を変えるためのものです。研究グループが用意した項目をもとに各ホテルが自己採点し、自分の

現場の問題が研究活動のテーマ



研究会を主宰する内大教授 (写真左)

「おもてなし」評価が上がるのです。

これからの札幌市の大きな役割

長期的な視野で観光をとらえるとき、企業はどうしても目の前の利潤を追求しなくてはならないし、研究機関だけでは研究結果を実践していくには限界があります。そういう意味では、行政の力が大きな役割を担うことになります。ですから、今後の札幌観光を考えると「産・学・官」の三者がそろったことは大きな進歩と言えるかもしれません。新年度から札幌市に観光文化局も新設され、来札者二千万人を目指して観光に力を入れる流れに向かう行政にとって、企業や研究機関との連携が大きな後押しとなるはずです。企業の問題に研究機関が論理付けを行い、行政が動くという三者の関係は今後さらに大切になるのではないのでしょうか。