



観光目的地の競争優位性に関わる経営戦略の策定と業績評価

研究の概要

日本政府は経済成長の柱となる輸出産業の1つとして観光産業を位置付け、訪日外国人旅行者増を図っている。一方、観光目的地である地域や都市では、観光立国政策の1つである日本版DMO登録が増え、その事務局には、適切なガバナンスの確立、インバウンド市場における競争優位性確保といった諸課題への対応が課されている。つまり、観光協会等のDMO事務局にとっては、よりシステムティックな経営戦略策定と円滑な実施が求められる。具体的には、これまで現場を担ってきた観光行政や観光実務を踏まえつつ、これからの観光地経営のあり方について、観光目的地の競争優位性を得るための促進要因と阻害要因の鍵としてDMOマネージャーが果たすべき役割を研究する。なお、管理会計分野の導入研究モデルを基盤として、アクションリサーチの方法で研究を進める。特に、諸課題の整理と分析においては、バランスト・スコアカードの知見を理論的な枠組みとする。

研究の特徴

一般的に、バランスト・スコアカードは、4つの視点（財務、顧客、業務プロセス、学習と成長）からなり、財務的成果のみならず、非財務的成果を含めた経営戦略の総合的管理に役立つツールである。次のような課題に対して、視点を再構成することや業績評価指標（KPI）を先行指標や遅行指標など幅広く検討することにより研究を進める。

- ① 社会的課題の解決を含むような事業における非財務的な成果の可視化
- ② KPI設定の前提となる成功要因をめぐる議論の活発化
- ③ 業績評価や振り返りを実施し、次の計画立案に関わる議論機会の創出

行政・経済界・地域と連携した取り組み例

- ① 広域周遊に関わるマーケティング調査への助言（関西観光本部戦略企画室）
- ② 公園管理運営業務の自己点検に関わる研修（公園管理運営士会九州支部会）ほか

研究者からのメッセージ

アクションリサーチは、研究者が実務に寄り添いつつも、客観的に議論を進め、理論的な整理など協働して課題解決するなかから新たな実務を発見する方法です。実務者目線と研究者目線の融合を目指しましょう。

研究分野： 管理会計，ディスティネーションマネジメント，パークマネジメント

研究者の所属部局・職位・氏名： 和歌山大学観光学部 観光学科・教授・八島雄士

本件に関するお問い合わせ：liaison@ml.wakayama-u.ac.jp