

—〈書評〉—

田中孝枝著 東京大学出版会

『日中観光ビジネスの人類学——
多文化職場のエスノグラフィ』

(国立民族学博物館) 横田 浩一

本書は、2018年に東京大学大学院総合文化研究科に提出した著者の学位論文に加筆・修正を加えた後に出版されたものであり、日中間の観光ビジネスで働く人びとの現場から、「リスク管理」をキーワードにその実態を描写することを目的としている民族誌である。参考文献、あとがき、索引を除いた章立ては以下のようになっている。

序章

第I部 日中間における観光と観光ビジネスの展開

第1章 日本から中国へ、中国から日本へ

第2章 中国日系旅行社という職場

第II部 観光ビジネスにおける日常的なリスク管理

第3章 観光ビジネスの不確実性

第4章 観光ビジネスにおけるリスクの回避——責任の所在をめぐるポリティクス

第5章 日本のサービスのためのリスク管理の変容

第III部 観光危機からのレジリエンス

第6章 東アジアにおける観光の政治化

第7章 震災という観光危機——抗震救災のナショナリズム

終章

序章では、関連する先行研究を整理しながら、本書の問題意識や理論的背景を明らかにしている。本書において日中間の観光ビジネスを取り上げる背景として、かつては日本から中国へと一方的であった観光客の移動が、双方向的なものへと変わり、これまでの観光研究が前提としていた「西欧中心的な視角とその方法」への批判がなされるようになっていると論じる。これを踏まえて著者

は観光客を送り出す社会における旅行会社の役割を観光の前後を含めて分析することで、観光ビジネスの動態を捉えようと試みる。その際に本書のキーワードとなるのが「リスク管理」である。ルーマンのリスク論を援用した市野澤(2010)の議論から、意思決定に参加できない者の認識である危険に対して、リスクとは、個人や組織の決定の結果として生じる未来の不利益の可能性であると述べる。しかしそこで、誰が、どのような状況で、何をリスクと認識し、何のためにリスク管理を行うかは社会によって異なるため、個別の文脈に応じてミクロな分析を行う必要性を指摘している。

第I部第1章では、日中間の観光ビジネスの歴史と展開をマクロな視点から整理している。1984～1995年まで日本人は訪中外国人のトップを占めており、旅行先としての中国の人気は2010年まで堅調であったが、2011年の東日本大震災や2012年の尖閣諸島国有化をめぐる日中関係の悪化で渡航者が激減した。その一方で、同時期に中国から日本への観光客が急増する状況が見られる。著者は2011年1月に5泊6日広州発の訪日ツアー(6,099円)に参加し、かれらの観光ルートを明らかにするだけではなく、参加者の不満点(日本料理は量が少ない、ホテルが狭い)を拾い上げている。

第2章では、著者が長期の参与観察を実施した広州の日系旅行会社「美高旅行社」とそこで働く人々、日中観光ビジネスの日常を描いている。美高旅行社は日本の大手旅行会社のグループ企業である。もともとは日本人観光客の中国での受け入れやサポート業務が主であったが、2010年前後から日本人の海外旅行者が頭打ちになったことから、中国在住日本人の個人旅行や日系企業などの社員旅行の取り扱いを拡大しようとしていた。このような環境の変化により、現地の旅行会社との提携を行い、中国人富裕層向けのツアー企画や運営へと事業を拡大する中で、著者は参与観察を行う。本章で強調され、以降でも様々な形で指摘さ

れることは、中国における人間関係のネットワークである「関係」に基づいて人材の採用が行われている点、組織の一員としてよりも個人事業主のように仕事を捉える点、「関係」が会社内だけでなく個人を中心に外に広がっている点である。

第Ⅱ部第3章では、観光ビジネスにおけるリスク管理の問題について、旅行会社の業務の根幹とされる手配の仕事から考察する。手配の仕事とは、客と観光目的地の間に入り、客からの要望に合わせて航空券を手配する、現地手配を行うランドオペレーターを通してホテルやガイドの手配をするなど旅行を構成する様々な仕事を組み合わせることを指す。この手配の仕事は、仲介業の不確実性（関係するアクターの多さや情報の不十分さ）と旅行経験の不可知性（「未来の舞台」では何が起きるか分からない）によって特徴付けられる。これらに対するリスク対策として旅行会社のスタッフは「関係」を通じた情報の探索を行う。とりわけ中国では、政治システムや官僚的リスク（末端官僚の自由度の高さ）が観光の日常業務において大きな影響を与えている。しかし、日本人管理層は「関係」を通じたリスク対策は体系的な情報の欠如として批判的に捉えていた。

そのような側面はつづく第4章でさらに詳細に分析されている。旅行会社の手配の仕事で何かトラブルが起きた場合、会社に不利益をもたらした犯人探しが行われる。スタッフ達はこのようなリスクから逃れるためにリスク対策を行っている。たとえば、「曖昧なものは書かない」、「言い方に気をつける」などといった決定に関与しない技法を身につけることでリスク管理に対するリスク対策を行っていると著者は論じる。しかしここで難しいのは、観光ビジネスにおいて客がどのような行動特性・嗜好を持ち、何に不安や危険を感じるのかという社会文化的パターンが、リスク管理およびリスク対策と密接に結びついている点である。

第5章では、上記のような社会文化的パターンを踏まえて、中国人向け日本ツアーという商品企画を販売する中で、これまでのリスク管理のあり方が変容していく過程を分析している。日本企業におけるリスク管理は組織管理の仕組みと結びついているため、日本特有の組織文化として捉えられ、中国人スタッフにとってはかれらの仕事意識と相反することがあった（たとえば、社内の服装規定やファイル管理の方法など）。ただし日本流の仕事のやり方は激しい抵抗に遭うわけではなく、中国人スタッフは受容でも抵抗でもない中間領域において業務の実践を行っており、これが職場の日常性、さらには新たな意識や仕組みへの萌芽となることが指摘されている。

第Ⅲ部第6章では、中国政府による観光の政治化という大きな枠組が台湾の観光業従事者に対して与えた影響をリスク管理という側面から議論している。中国人観光客の世界的な増大により、近年中国政府は自国の観光客の数をコントロールすることを外交手段の一つにしている。特に台湾では、2016年の民進党・蔡英文政権成立以降、観光客が前年比で30%前後減少することとなり、観光ビジネスを生業とする人々によるデモも行われた。しかし、このデモは政治批判を前面に出していなかったことが述べられる。また、政権交代による中国との関係の悪化とそれともなう観光客の減少をもリスクであると認識し、それを個人が管理すべきであるとするリスクの個人化が起きていることを指摘する。

第7章では2008年に起きた四川大地震を事例として、災害復興と観光ビジネスの関わりについて考察している。活断層帯に位置しており、2万人近い死者を出した四川省の北川チベット族自治州は、復旧が困難であるとされ、20km離れた安県に新北川を建設し、住民の集団移住が行われることになった。もとの北川は「老北川」と呼ばれるようになり、2010年に「北川老県地震遺跡」として

開放され、2013年に「5・12汶川特大地震紀念館」、
「地震科学普及体験館」が開館した。なかでも「地
震紀念館」では、共産党の強い指導力、開発・発
展の機会としての災害、災害時の連帯という3つ
のメッセージが発せられており、愛国主義と災害
ツーリズムが結びつき、死や暴力、災害にまつわ
る場所を対象にした観光である「黒色旅游（ダーク
ツーリズム）」が、共産党に縁のある地域をめ
ぐる「紅色旅游」に塗り替えられていく過程が著
者により見出される。

終章では、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、リスク管理と文化、
文化人類学的実践の可能性という4つの問題領域
についてこれまでの議論をまとめ、結論を述べて
いる。まず観光ビジネスにおけるリスク管理につ
いては、スタッフのリスク対策、会社のリスク管
理、リスク管理に対するリスク対策など多次元に
おいて行われており、同時に多様なリスク対策も
併存する状況であったと論じる。次に観光ビジネ
スのレジリエンスについては、台湾と四川省の事
例からビジネスの対象を限定せずにリスクを分散
させ観光危機からの回復力を養うこと（台湾）や、
国家が主導的な役割を果たし、新たな観光ビジネ
スを創出すること（四川省）が行われたと述べる。
さらにリスク管理とリスク文化については、「関
係」ベースで仕事を進める中国人スタッフとそれ
を批判的に捉える日本人管理層という対立は、実
際のところ「ゆるやかな反発」と「ゆるやかな取
り締まり」が中間領域で行われていることで回避
されていると主張する。最後に、日中間の移動が
活発化する中で、日中間の文化の差異は観光ビジ
ネスが向き合わなければならない大きな課題であ
り、ビジネスの実践に関与し、その経験をもう一
度メタ次元から捉え直すことが人類学にできる社
会貢献の一つであると結論づける。

本書のオリジナリティは疑うべくもない。とり
わけ、中国の旅行会社において長期の参与観察を

行い、「文化の翻訳者」としての旅行会社の役割
を旅行企画の発案や販売という現場に立ち会うこ
とで考察している点は他に類を見ない。また経営
人類学の観点からは、中国の日系企業を舞台に、
スタッフ達が行う「関係」を基盤とした中国的リ
スク対策と日系企業の日本的リスク管理のせめぎ
合いを組織文化の中で描きだした点も評価に値す
る。

一方で不満点もないわけではない。上記の評価
点と表裏一体なのだが、観光人類学の議論なのか、
経営人類学の議論なのか、本書をどちらの観点か
ら読解したら良いのか、読み進めていく過程で分
からなくなることも評者にはあった。著者として
はこの2つの領域にまたがる空間を架橋するため
に「リスク管理」というキーワードを用いたので
あるが、議論はいささか不十分な印象を受ける。
また本書の副題は「多文化職場のエスノグラフィ」
であるが、多文化職場の議論は第5章までで、第
6章、第7章は全体の章構成からすると若干統一
感を欠いているように思われる。

新型コロナウイルスの流行によって、観光ビジ
ネスは大きな影響を受けている。新たな環境の下
で著者による観光ビジネスの研究が今後どのよう
に展開されるのか、注目していきたい。

（2020年9月、336ページ、本体7,000円＋税）

参考文献

- 市野澤潤平（2010）「危険からリスクへ——イン
ド洋津波後の観光地プーケットにおける在住日
本人と風評被害」『国立民族学博物館研究報告』
34巻3号、2010年2月。