

# 中国における観光インフラ整備及びWTO加盟の課題

## The infrastructural development of tourism and issues of acceding to the WTO in China

経済学研究科経済学専攻博士前期課程修了

陳 宝 環

Chen Baohuan

### はじめに

本稿では、中国の観光産業におけるハードとソフトのインフラ整備、とくにソフト面のインフラ整備について検証する。また、WTO加盟による中国の観光業への影響を分析する。

急速な発展を目指す中国の観光産業にとって発展機運をさらに高めていくには、観光産業のハードとソフトを整備することが必須となる。観光事業の基盤となる宿泊施設や交通手段といった、ハード面のインフラ整備は最も基本的な課題である。中国の観光業者にとって、最も重要なことは、世界水準に見合ったレベルのサービスを提供することである。つまり、ソフト面の整備を高めていかなくてはならない。

また、現在中国観光業を最も強く揺さぶっているWTOへの加盟を軸に、WTO加盟によって観光産業が得たメリットと、それが引き起こした観光産業への衝撃、新たに生じてきた課題という、WTO加盟の功罪両面を分析する。

中国観光産業のこれまでの歴史的発展経緯を明らかにした上で、中国観光産業のハードとソフトの両面について論じ、将来の中国観光業の進むべき姿を解明しようと試みる。

### ・観光業の発展経緯

中国の観光業は、「華僑服務社」と「中国国際旅行会社」という二つの観光会社の設立を契機としている。1949年10月、厦門に滞在する華僑と香港・マカオ同胞の海外脱出を手伝い、また帰国観光や親族訪問の華僑を受け入れるために、新中国最初の華僑向けのサービス機関である「福建厦門華僑服務社」が正式に設立された<sup>1)</sup>。これは、新中国の初めての旅行会社であった。その後、外国からの訪問客を接待する任務はますます重くなったため、諸外国との民間外交をさらに発展させていくために、1954年4月15日、中国国際旅行会社総社が設立されたのである。これが中国本土の国際観光事業の始まりであるとされている<sup>2)</sup>。その主な任務は、訪中客の食事、宿泊、交通、観光並びに国際鉄道のチ

ケットを発売する業務であった。経営上では、採算がとれない時には国がその差額を補助してくれるなど、利益の有る無しにかかわらず、経済効果は一切考慮されなかったのが当時の現状であった<sup>3)</sup>。

1964年7月、観光業への統一管理を強化するために、観光事業の管轄機関として、「中国旅行遊覧事業管理局」が設立された。それは国務院の直属機関として、海外私費観光客の中国観光に関する業務管理並びに各関連地域の中国国際旅行会社支社およびその直属サービス機関の業務を指導し、対外連絡と対外宣伝を担当するものである<sup>4)</sup>。1966年から1976年まで文化大革命中、旅行接待は単なる政治任務になったのである。観光事業が発展する余地は全くなかった。

1978年、中国は世界の先進国に比べ国内経済が立ち遅れているという現実を正視し始め、改革開放の政策を全面的に打ち出した。それに伴い、観光業の対外開放が開始され、中国観光産業は国際交流の媒介役のみならず、外貨獲得の重要な部門の一つとして重視される全面展開段階に入っていった。観光業は従来の「政治接待」を中心とする政府部門から脱皮し、経済収益をより重視した国民経済の一構成部門への大転換を図るようになった。

1982年、中国国家旅遊局と国際旅行総社は行政と企業に分離をし、海外と国内観光業の全国的な統一管理能力がさらに強化された<sup>5)</sup>。1984年からは、旅行幹旋業者である旅行会社、宿泊業者であるホテルおよび関連する業者などは、それまで所属していた行政機関から切り離され、それぞれが独立した企業体制へと転換した。1986年、観光関連の学術研究を行い、観光行政部門の業界管理に協力することを目的として、中国旅遊協会と中国旅遊飯店協会が発足した。

1988年になると、海外観光客は遂に3,000万人を突破し、外貨収入は22億ドルに達した<sup>6)</sup>。ところが、“天安門事件”を契機にして、それまで順調に発展してきた観光業が、一挙に危機的な状況に陥ってしまった。1991年には国際観光客数が3,000万人を突破し、1988年の水準に回復した<sup>7)</sup>。1989年の落ち込みから初めて立ち直りを果たしたのである。

1992年から国家旅遊局は毎年一つの観光テーマを定めており、この特定のテーマの下で国家旅遊局自らが推奨する観光スポットや旅行ルートを宣伝し、それを受けて全国各地(省、自治区、直轄市)はそのテーマに関連するイベントを企画し実行する、という形で観光客の誘致を図っている。中国の特色のある観光商品を世界に売り出す試みが始まったのである。

## ・観光業のハード面のインフラ整備

宿泊施設、交通手段などの基盤整備は、観光業の発展を促進するための最も基本的な課題とされる<sup>8)</sup>。中国には交通網整備の遅延という問題はもともとあったが、特に対外開放政策が実施されてからこの問題はいっそう深刻な影響を及ぼしてきた。1970年代末から改革開放が実施されて以来、中国の観光業は加速的な発展を遂げ、いまや第三次産業の中でかなりの規模をもつ有力産業となってきた。中国は開放政策が実施された当初、観光業におけるインフラの整備が観光業の急速な発展に追いつか

ず、宿泊施設の不足と交通機関の不備のために、観光客が予定通りに宿泊施設を利用できなかったり、移動できなかったりといった問題が生じていた。

しかし、ここ20年間、中国の観光インフラ整備、とくに交通関連のハードインフラ整備は日進月歩の改善が果たされつつある。図表1が示すように、現在中国の国際観光外貨収入の中には、交通関連の収入が大変大きなウェートを占めるようになっている。

**図表1** 2001年中国国際観光外貨収入の内訳 (BREAKDOWN OF INTERNATIONAL TOURISM RECEIPTS 2001)

項目 ITEMS	収入総額 (億ドル) RECEIPTS	収入総額に占める割合 (%) P. C. TOTAL
長距離交通 LONG-DISTANCE TRANSPORTATION	50.05	28.1
民航 AIR	35.88	20.2
鉄道 RAIL	5.21	2.9
車 MOTOR	4.45	2.5
船 SEA	4.51	2.5
遊覧 SIGHTSEEING	8.02	4.5
宿泊 ACCOMMODATION	22.42	12.6
食事 FOOD AND BEVERAGE	15.39	8.7
商品販売 SHOPPING	37.54	21.1
娯楽 ENTERTAINMENT	13.77	7.7
郵便通信 COMMUNICATION	6.79	3.8
市内交通LOCAL TRANSPORTATION	6.02	3.4
その他サービス OTHERS	17.93	10.1
合計 TOTAL	177.92	100.0

出所) 国家旅遊局 「中国観光業年度報告」(<http://www.cnta.com>) より作成。

中国の観光インフラ整備は世界の先進国や一部の発展途上国に比べて依然として大きく立ち遅れているのも事実である。したがって、中国は今後、観光インフラにも重点的に投資する方針を打ち出す必要があると思われる。観光業という新しい成長産業を育てるため、中国は観光インフラ整備への投資を増やしていかなくてはならない。

## 1. 道路

中国における道路輸送は輸送量統計では圧倒的ウェートを占めるが、自動車は輸送の主力ではない。自動車道路の総延長は、面積では25分の1の日本を少し上回っているだけで、自動車保有量も日本の4分の1と輸送の主力になる条件はない<sup>9)</sup>。80年に中国の高速道路はゼロ、2級道路が1.5%、3級道路が12%、4級以下の道路が40%以上を占めていた。90年には高速道路が522キロ、自動車専用道路と合わせても1%以下で、3級道路まで含めても21%であった。その後、道路建設は進み、99年には高速道路は1万キロを超え、自動車専用道路は13%ほどに上昇している<sup>10)</sup>。

2000年、中国の道路全距離は140.27万キロメートルに達した<sup>11)</sup>。道路の面積密度は1万平方キロメー

トル当たり1,331.74キロメートル、道路人口密度は1万人当たり10,243.36メートル、いずれも鉄道の22倍以上の密度で敷設されている。中国の道路旅客輸送能力は図表2を参照。

図表2 道路の旅客輸送能力

年別	総延長 (km)	旅客輸送量(万人)	旅客回転量(億人キロ)
1949	80,700	1,809	—
1960	510,000	32,524	146
1980	888,250	222,799	730
1990	1,028,348	648,085	2,620
2000	1,402,700	1,347,392	6,657

出所) 中嶋 城一 「中国長期経済統計」 ジェトロ、2002年、447と409ページより筆者作成。

## 2. 鉄道

中国は80年代に入って、改革・開放政策を実施するようになると、鉄道の重点は新線建設より、複線化、電化、旅客輸送の強化という質の向上を重視する政策をとった。90年代になると再び新線建設の必要を指摘するようになり、輸送能力不足の幹線を中心に建設を進めている。1999年までに営業距離は5.8万キロになり、複線区間は36%にまで上昇し、電気化区間も24%となった<sup>12)</sup>。1999年の中国の鉄道距離(営業距離)は1949年の2.7倍である。鉄道が道路ほど伸びない主な理由は、中国の地形が複雑なためと交通手段の中心が鉄道から道路に移っているためである。

中国でも鉄道の目標は電化にあるが、SL(蒸気機関車)中心から電化に移行するには時間がかかることから、そのつなぎとしてディーゼル化に力を入れている<sup>13)</sup>(中国の鉄道距離は図表3を参照)。

図表3 中国の鉄道距離(面積密度=全距離/1万km<sup>2</sup>・人口密度=全距離/1万人)

年	営業距離 (万km)	面積密度 (m)	人口密度 (m)	電化距離		ディーゼル機関 車牽引距離		複線距離	
				万km	鉄道給 延長に 占める 割合 (%)	万km	鉄道総 延長に 占める 割合 (%)	万km	鉄道総 延長に 占める 割合 (%)
1952	2.29	23.85	398.39	—	—	—	—	—	—
1978	4.86	50.64	505.07	0.10	4.37	0.66	13.47	0.76	15.69
1985	5.21	54.29	492.38	0.42	9.13	1.08	20.76	1.00	19.17
1990	5.34	55.60	466.86	0.69	12.92	1.61	30.16	1.30	24.40
1995	5.46	56.89	450.92	0.97	17.77	2.47	45.31	1.69	30.96
1999	5.79	60.31	463.54	1.40	24.18	3.69	63.73	2.09	37.10

出所) 平田幹郎「中国データブック —2000/2001—成長と格差」 古今書院、2000年、221ページ。

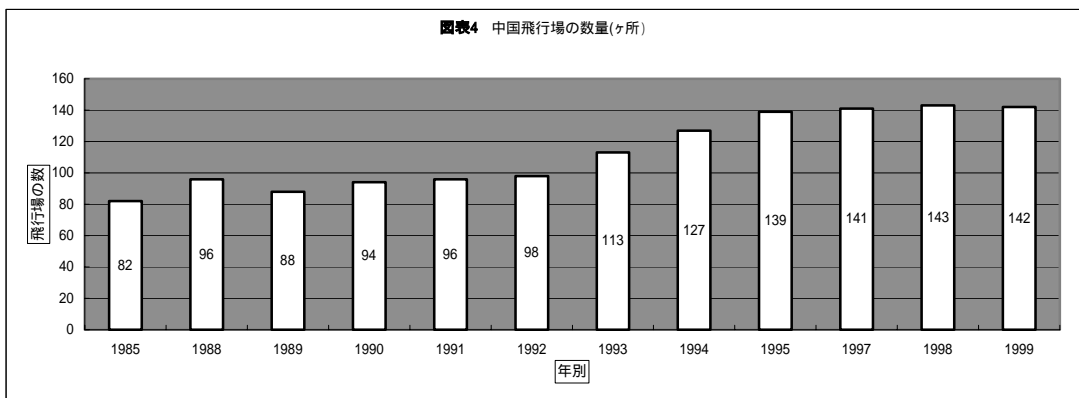
中国は現在鉄道距離の拡張について壮大な計画を立てている一方、列車速度の引き上げにも積極的に取り組んでいる。鉄道部は、列車速度の引き上げと運行ダイヤの調整を機に、鉄道の旅客輸送サービスの質を全面的に改善することを求めている。

近年、国内観光がブームになったことを背景に、鉄道部は観光専用列車の開通に乗り出している。観光用路線とは、鉄道部門がツアー客のために特別に運営する旅客列車を指し、運行時間が短く、乗客は乗り換えずに直接目的地を訪れることができる。

### 3. 空路

#### (1) 空港の建設

1980年以来、空港の新設や改築も国や地方の投資で進み、1991年末の時点で、99ある空港のうち54の空港でボーイング737型機を上回る大型機の離着陸が可能になった。1999年まで、民間空港は31の省、自治区・直轄市に全部で142ヶ所である。そのうちジェット機が離着陸できる空港が106ヶ所（全空港の74.65%）である<sup>14)</sup>（飛行場数の推移は図表4を参照）。



出所) 中嶋 城一 「中国長期経済統計」 ジェトロ、2002年、456ページより筆者作成。

#### (2) 航空路線の拡張

1980年以来、中国の航空路線数も増えつづけている。1999年まで、定期航空路線総数は1,115本である。国内は132都市を通航し(香港、マカオを除く)、海外の34カ国の60都市と接続した。1999年航空輸送量は6,093.81万人にのぼり、前年比5.9%増えた。その中、国内路線輸送量は5,467.84万人、香港・マカオ路線の輸送量は376.18万人である<sup>15)</sup>（中国の航空状況は図表5と図表6を参照）。

図表5 中国の空路距離

年別	総延長(万km)			路線数(本)		
	合計	国内	国際	合計	国内	国際
1950	1	0	1	12	9	3
1960	4	3	1	58	54	4
1970	4	4	0	71	67	4
1980	20	11	8	181	159	18
1990	51	33	17	437	385	44
1999	152	100	52	1,115	987	128

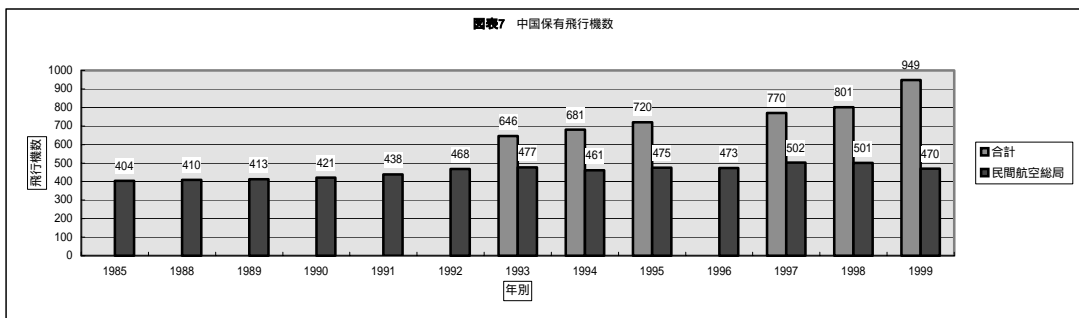
出所) 中嶋 城一 「中国長期経済統計」 ジェトロ、2002年、456ページより筆者作成。

図表6 民間航空の輸送能力

年別	総延長(万km)	旅客輸送量(万人)	旅客回転量(億人キロ)
1950	1	1	0.1
1960	4	21	1.6
1970	4	22	1.8
1980	20	343	40
1990	51	1,660	230
1999	152	6,094	857

出所) 中嶋 城一 「中国長期経済統計」 ジェトロ、2002年、409と456ページより筆者作成。

中国の旅客飛行機の数には年々増えており、2000年は982機にのぼったが、しかし飛行機が路線の数よりも少ないので、毎日数便飛ぶ路線は主要幹線だけで、多くの路線は「週に何便」という状況である<sup>16)</sup>(中国の飛行機数の変化は図表7を参照)。



出所) 中嶋 城一 「中国長期経済統計」 ジェトロ、2002年、456ページより筆者作成。

#### 4．宿泊業の開発

観光ホテルは観光業発展に欠かせないインフラ整備である。改革開放の初頭、観光ホテルの不足は中国観光業発展の一番大きなネックになった。そこで当時中国の最高実力者鄧小平は、1979年1月に「観光業を発展させるには、ホテルを建てなければならない。速く決断しなければならない。最初は華僑や外国の資本を導入しても良いから、そのあとは我々の自力で発展させよう」という方針を出した<sup>17)</sup>。そして1979年から1996年末までは、中国観光業が導入した外資総額は200億ドルに達し、全国の外資導入総額の7%を占めていた。その中、宿泊業は150億ドルを占めた<sup>18)</sup>。また、外資とともに世界の先進的な管理運営技術とセールス網も入ってきた。20年間の努力を経て、中国の観光ホテルの規模はどんどん拡大されたが、整備は遅れたため、観光客をさばききれなかったことが、観光客の増加を妨げていた。しかし、現在は収容量、サービスの質と共に向上し、観光業の持続的発展の条件が整備された（中国国際観光ホテルの状況は図表8を参照）。

観光ホテルの急速な発展は、数だけでなく、ソフトの面でも国際水準に達するようになっている。それは海外の進んだ管理運営経験の吸収や、市場経済への転換、国際慣例の遵守といった面に明らかに現れている。

図表8 中国国際観光ホテルの推移

年	ホテル数（軒）	客室数（万室）	客室貸出率（%）
1980	203	3.18	—
1985	710	10.74	—
1990	1,987	29.38	59.4
1995	3,720	48.61	58.1
2000	10,481	94.82	55.85

出所) 国家旅遊局 各年「中国旅遊年鑑」より筆者作成。

道路、鉄道、空路といった交通インフラ整備状況や宿泊状況は観光業の発展と共に改善されつつある。その国内交通網の整備や拡充は、言うまでもなく国際観光客の誘引に大いに役立つものである。中国観光業におけるハード面のインフラ整備は決して万全とは言えなかったが、今やそれは驚異的なスピードで整いつつある。中国観光業はハード面のインフラ整備に促され、発展が加速しているのである。

## ・観光サービスの改善

### 1．クレーム制度

現在に至るまでで中国の観光業で一番批判されてきたのはサービスについてである。1980年代、中国での「サービス」とは、「生活の便宜のため」といった狭い範囲に限られていた。当時の中国は物不足と生活レベルが高くなかったため、観光業は経済的に言えば、売り手市場になっていた。社会的立場の弱いサービス業及びその従業員は、一方においては利用者に対して物質などの供給の鍵を握っているため、事実上は強い立場に立っている。それゆえ、中国のサービスを利用した場合、観光客は逆に提供者にお礼を言うことが見られる。サービスを提供する者が顧客より上位に位置づけられる、いわゆる中国で「奉仕」、「人情」、「好意」によるサービスは、全面的に改善される必要がある。

1990年代に入って、中国経済の発展に伴って国民の所得水準は向上し、加えて休暇時間が増加したため旅行に出かける国民が多くなってきた。観光業が大規模な経済活動となって、観光サービスの対象も一般観光目的の大衆となった。一方、ホテル、交通手段、および旅行会社の選択肢が多くなり、観光市場が売り手市場から買い手市場に変わり、供給と需要が大きく変化したため、国内観光客の消費における権利保障の意識が急速に高まってきた。観光客の自己保護意識が明らかに増強され、観光サービスの向上が望まれるようになった。1990年4月1日、北京市旅遊事業管理局は全国で始めて観光客のクレーム電話「北京観光ホットライン・クレーム電話」を正式に設置した。これは国内と海外の観光客のためにクレーム処理や問い合わせに因應するというサービスを行う専用回線で、中国語、英語、日本語の三種類の言語で24時間受け付けるといったサービスを行う専用回線で、中国語、英語、日本語の三種類の言語で24時間受け付けるといったサービスを行う専用回線である。また、旅行会社の従業員はこのクレーム電話番号を名刺に印刷し業務で使用することが取り決められた<sup>19)</sup>。

クレーム電話の処理にあたっては、専門の検査監督機構を設置し、専門人員を設置したばかりでなく、厳格なクレーム処理手続きを規定して、クレーム申立人の状況、クレームの内容、処理結果を詳細に記録し、クレームファイルを作成した<sup>20)</sup>。

1991年6月1日、国家旅遊局による「観光クレーム暫定規定」が公布された。この「規定」は、観光クレームを受理してきたこれまでの十数年来の経験を基礎にして、クレーム処理手続きなどの重要事項に対し具体的な規定を置き、観光クレーム処理業務を制度化、規範化を軌道に載せるためのものである。

### 2．観光地のランク付け

中国は極めて豊富な観光資源に恵まれており、観光名所は全国のいたるところに散在している。国家旅遊局は観光地のランク付けを通じて、観光名所を序列化しお互いの競争意識をかきたて、それぞれのサービス水準をさらに向上させようとしている。

1999年7月20日、国家旅遊局が制定した「旅遊区（点）質的等級の区分と評定」基準は、国家質量



技術監督局の承認を受けて国家基準として正式に公布され、1999年10月1日から施行されることになった<sup>21)</sup>。

この基準は、観光区の等級の範囲、等級を定めるための準拠、方法、条件、また等級評定および監督検査等について明確な基準を定めている。また、この基準は観光用の交通、遊覧、観光の安全性、衛生、通信、特産物などの観光関連のショッピング、総合管理、年間の外国人観光客数、観光資源、環境保護、観光資源のグレードなど10分野についてAAAA級、AAA級、AA級、A級の4等級にランク付けするもので、観光客が旅行先や各種サービスを選ぶ際の目安になる。評定作業は全国31の省、自治区、直轄市で一斉に行われている。そして第1回目の国家AAAA級観光区は全国31の省、自治区、直轄市にわたり、八達嶺長城、明十三陵、天山天池風景名勝区などを含めて187ヶ所あり、2002年までに合計270ヶ所まで伸びた。AAA級観光区は合計120ヶ所、AA級観光区は合計342ヶ所、A級観光区は合計59ヶ所ある<sup>22)</sup>。

### 3．星付きホテルの評定

1979年から中国の観光ホテルの規模が大きく拡大され、観光業の持続的発展の条件が整った。国際観光ホテルは、中国観光業発展の重要な支柱であり、観光外貨収入の重要な経営部門でもある。国際観光ホテルの管理を強化し、そのサービス水準を向上させるために、中国は1980年代から国際観光ホテルの格付け作業をスタートした。

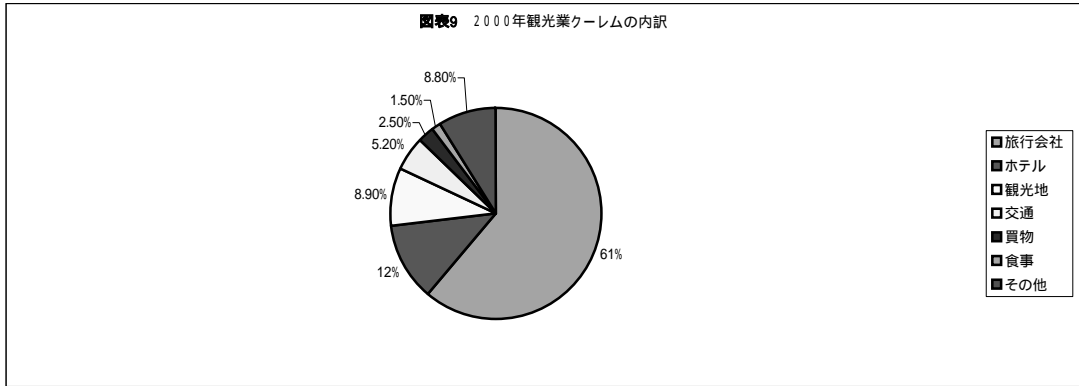
国際観光ホテルに対して星付き評定を行う制度は中国の国際観光ホテル業の発展が正規化、専門化、規範化され軌道に乗るために、専門化したホテル経営の中に競争原理を導入し、観光業者と観光客の合法的權益を守るために実施されることになったのである。

星付きホテルの評定制度はホテルの建築、装飾、設備、メンテナンス、管理水準、サービス水準、サービス項目などに基づき、全面的査察と総合的評価が行われ確定される。また、国際観光ホテルに対して国は国際観光営業免許制度を実施する。観光行政管理部門としての国家旅遊局は営業免許を発行することになる<sup>23)</sup>。

こうして中国でも国際観光ホテルの格付けを星の数で表し、五つ星を最高としている。1999年に全国各地の星付きホテルは、延べ7,035軒に達した<sup>24)</sup>。

### 4．旅行会社サービスの品質保証金制度の導入

中国の旅行会社は1987年の1,245社から2000年の8,964社に激増したが<sup>25)</sup>、それによって、全国で旅行会社の数が多くなりすぎたことが問題となっている。特に1989年の天安門事件以後、旅行会社間の値下げ競争が、熾烈を極め、その結果、外貨収入の減少、企業利益の低下、サービスの質の低下をもたらしているのである。毎年観光管理部門が受け取ったクレームの中、旅行会社に対するクレームは半分以上を占め、圧倒的に多かった（2000年観光業クレームの内訳は図表9を参照）。



出所) 国家旅遊局 「中国旅遊統計年鑑2001」 中国旅遊出版社、2001年、129ページより筆者作成。

このような状況の中で、観光市場の秩序が乱れ、不法経営および規範化されていない経営が多く見受けられるようになった。こうした憂慮すべき状況を改善するために、国家旅遊局は、観光客の権利と利益を守るべく旅行会社質量保証金制度を導入した。1997年3月27日、国家旅遊局は「旅行会社管理条例」およびその他の関連規定に基づき、「旅行会社の質的保証金賠償暫定辦方」を制定公布した。そして、それは保証金賠償適用範囲、保証金賠償管轄、審理について明確に規定した。

「旅行会社の質的保証金賠償暫定辦方」によると、①旅行会社は自らの過失によって契約の中で定められているサービスの質に達していなかった。②旅行会社のサービスは国家基準や業界基準に達していなかった。③旅行会社の破産によって観光客の納めた観光費用が失われた。この三種類の場合は、旅行会社サービス品質保証金賠償案件の適用範囲と認める<sup>26)</sup>。

1990年代に入ってから中国のサービスや施設も徐々に改善の方向に向かっていることは事実であるが、さらなるサービス向上に全力加速して改善していくことも必要である。今後引き続きサービスの水準を高めていくことは、中国観光業に課せられた最も重要な課題である。中国がWTO加盟後、観光サービスをできるだけ早く標準化、法制化、国際化し、世界の観光ルールにリンクさせることにとっても必要であろう。

## 5. 観光安全整備

中国は欧米諸国と比べると治安は良いほうであるが、最近は犯罪も増加の傾向にあり、現金やパスポートの盗難に遭う外国人が多くなっている。銃器などを使用した強盗殺人も全国的に増加し、日本人の被害者も発生している。

観光安全管理を增強するために、そして観光客の人身安全と財産を守るため国家旅遊局は1989年に蘭州で全国観光安全座談会を開いた。「観光安全管理暫定辦方」が討議、修正された。翌年の1990年2月に「観光安全管理暫定辦方」が公布され、そして、1994年1月に「観光安全管理暫定辦方実施細則」

を公布し、また、各レベルの観光行政管理機構の職務責任を明確にした。1992年5月、中国観光緊急救助援助機構が設立された<sup>27)</sup>。その役割は、緊急救援組織の観光緊急援助任務に協力する。

中国では1980年代から1990年代にかけて、観光安全や観光サービスを改善するために、様々な改善措置がとられてきた。それらが功を奏し、観光業の一番重要なソフトウェアとされる観光サービスは、今や世界水準に大きく近づきつつある。

国家旅遊局は「安全でなければ、観光もありえない」、「安全は観光業の命」ということを理解しつつ、観光安全体制を完備させ、観光安全教育を強化し、着実に「安全第一」の方針を実行している（観光安全に関する法規は図表10を参照）。

図表10 観光安全に関する法規

公布時間	法 規
1989年2月	「国内航空運輸観光客人身損害賠償暫定規定」
1990年2月	「観光安全管理暫定辦方」
1993年4月	「重大観光安全事故報告制度試行辦方」
1993年4月	「重大観光安全事故処理プロセス試行辦方」
1994年1月	「観光安全管理暫定辦方実施細則」
1997年5月	「旅行会社が旅行意外保険を取り扱う暫定規定」
1998年4月	「漂流観光安全管理暫定辦方」

出所) 国家旅遊局 各年「中国旅遊年鑑」より筆者作成。

21世紀に世界の観光大国になろうとしている中国は、外国の観光客を迎え入れるためには、最高のサービスを提供することが要求される。そして、80年代末から90年代にわたって、国家旅遊局は観光サービスを改善するために、クレーム制度、観光地のランク付け、優秀観光都市の選定、星付きホテルの評定、旅行会社サービス品質保証金制度の導入、観光安全の保障など一連のサービス改善の活動を展開したのである。

## ・中国における観光研究と観光教育の発展

### 1. 観光研究と観光教育の発展

中国では、観光事業のための人材育成は、1978年までは空白といってもよい状態であったが、観光事業の展開とともに重視されるようになり、まず外国語に関する教育機関を中心として観光に関する専門教育が始まった<sup>28)</sup>。観光教育は1980年代になって大学教育を中心として話題にのぼりはじめた<sup>29)</sup>。観光教育では、特にホスピタリティ・マネジメントのような実務教育が志向されることになる。1982年には、それまでに設置・開設されていた観光関係の高等教育機関関係者が西安において専門家会議

を開催し、標準的テキストの編集などを行った<sup>30)</sup>。1970年代終わりに始まった観光教育ならびに観光事業のための人材育成活動は、1980年代半ば以降に全国に広がり、各地に関連する教育機関が多く設置されるようになった。

### (1) 観光教育導入の背景

1980年代以降、観光業の急速な成長につれ、観光分野での大量な人材の需要が出てきた。人材不足が、中国の観光開発と運営にとって最大の難点であるといわれているが、基礎となる観光教育の改革と発展こそ、中国観光業の正しい発展に欠かせないものであると考えられる。したがって観光教育は、中国の観光発展にとって最重要課題と言える。また、観光分野が複雑な業務を広げていくにつれ、専門性を要する業務が増えてきている。

### (2) 大学における観光教育の導入と発展

1979年、中国初の観光教育の高等機関である上海観光高等専門学校が創設され、同校ではホテル管理、財務管理、料理、ガイド・通訳の4コースが設けられた。そして、北京旅遊学院、北京大学、杭州大学などでは観光学の授業や講座が導入された<sup>31)</sup>。この時期の教育内容は観光学の基本概念や外国の観光学研究を紹介するものが中心であった。以後、30数校でも地理学学科ないし全校において観光地理学の授業が開設された。この時期も数多くの観光学のテキストが出版された。これらの試みは、後の観光学部や観光学科の設立の重要な基礎となった<sup>32)</sup>。

1980年に国家旅遊局が浙江省と共同で杭州大学（現浙江大学）に中国初の観光学部ならびに研究科を設置した。その後、国家旅遊局が改めて北京第二外国語学院（中国旅遊学院）と協力するようになり、各地の大学も競って観光学部や観光研究科を設置し始めた<sup>33)</sup>。

中国の観光教育機関は年々増えており、2001年末までに、全国で観光学部や観光学科を設置し、観光教育を取り入れた大学と専門学校は合わせて1,154校にのぼり、在校生は342,793人に達した<sup>34)</sup>（中国における観光教育の状況は図表11を参照）。

図表11 中国における観光教育の状況

年別	旅遊学院・校数(校)			旅遊学院・校学生数(人)		
	合計	高等旅遊学院	中等職業学校	合計	高等旅遊学院	中等職業学校
1990	270	110	160	49,052	8,293	40,759
1995	622	138	484	139,875	20,121	119,754
2000	1,195	252	943	327,938	73,586	254,352
2001	1,152	311	841	342,793	102,245	240,548

出所) 国家旅遊局 各年「中国旅遊年鑑」と「教育訓練」(<http://www.cnta.com>) より筆者作成。

### (3) 観光業における従業員の職業訓練

観光関連の人材の育成は、主に国家教育部（日本の文部科学省に相当）が主に管理しているが、ほかに観光業従事者の職業訓練や短期研修は国家旅遊局が責任を持って推し進めている。

1999年には教育部の承認を受けて、観光業界に職業教育指導委員会が設けられた。国家旅遊局は、「観光ホテル支配人・主要部門の管理者の職業訓練における一部の必修科目の教学大綱」と観光専門学校「ホテルのサービスと管理」に対する専門教材シリーズを編集し、一部の職業訓練教材を定めた<sup>35)</sup>。

## 2. 観光教育の問題点

中国の観光事業は、「改革開放政策」が打ち出されてから着手されたため、相当立ち遅れていて、開発研究が十分でないうちに観光客を迎え入れているのが現状である。中国では、肝心の観光教育、いわばソフト面にあたる教育は、観光資源の開発に比べるとまだ十分ではない。特に観光教育の指導者やハイレベルな幹部の養成に対する政策が乏しく、したがってサービスのレベルがなかなか上がらず、都市と地方の差が大きく開いている。

### (1) 教員不足の問題

中国は1980年代に観光に関する学問の研究に着手したが、その後、各地の高校から大学まで政府の方針に従って続々と関連学校が設立された。教員問題は、中国観光開発の最大かつ早急に改善されるべき点である。日本の観光研究者はその実態を以下のように指摘した<sup>36)</sup>。

- ① 今までの地理、外国語学科、歴史、文学、経済の分野から転向してきた教員による観光教育は、教員不足の問題を生々しく露呈している。
- ② 経験不足の教員だけの問題ではなく、教員そのものも非常に不足している。
- ③ 特に若い教授の定着率が低い。
- ④ 教員にほとんど在職訓練の時間と場所が与えられていない。

国全体の観光政策が不明確なため、せつかく観光教育に献身した教員が将来を不安に感じることは当然である。観光事業の基礎となる観光教育の普及や教育レベルの向上のためには、観光教育者に安定性を提供できる観光政策を策定することが不可欠である。

### (2) 教材の問題

観光業を細かく分類するとその仕事の内容はかなり多様だが、学校教育の学科を設定するには、基本的に市場需要を重視しながらそれに合わせる事が大事なポイントである。中国観光教育は圧倒的に観光管理、ホテル管理、観光財務会計、ガイド通訳、料理学科が多く、結果的にこれらの分野では需要よりも多くの人材を育成している。いわば人材過剰である。しかし、肝心の観光物管理（物品

の生産・加工を行うときの手順、ホテルの工事)、観光企業人事管理、観光企画と資源開発、観光商品の販売促進などの学科が相対的に少ない。特に観光開発工事技術（観光地の開発やホテル建設技術）の学科はいまだ設置されていない<sup>37)</sup>。また、知識の老朽化、つまり90年代の授業に80年代の教材や70年代の実例が使われていて、教育内容が乏しく説明の方が理論的分析よりも多い。そして、大学の観光教育は最初から最後まですべて教材で教育するので、観光教育の特徴であるべき「実践重視」が十分でない指摘されている。

### （3）「ホスピタリティ」の教育

開放初期の状況から見れば、観光客の数だけが重視され、質に対する観光客の要求は全く無視されるところが多かった。

「奉仕の精神」を提唱するには、学校教育の重要性を無視することはできない。しかし残念ながら中国では、観光業の発展が遅れているために、この分野での専門家が非常に不足し、外資合弁企業とごく少数の本国企業だけが「ホスピタリティ」の重要性を強調し、事前訓練や在職中の訓練を頻繁に行っている。一般的には関係省庁を含め、「ホスピタリティ」の重要性が分かったとしても重視しないのが現状である。

### （4）教育より開発先行の方針

観光事業の展開の前に、言うまでもなく基礎作りが何よりも重要である。しかし、第一期目にあたる「旅行学校」の学生がまだ卒業していないのに、もうすでに大量の外国人観光客を受け入れ始めた。そのため各地で専門知識を持たない人が、サービス業に従事し、幹部になってしまったということがよくあった<sup>38)</sup>。

以上のように20年間観光教育の歴史の中で、中国の観光教育はまだ模索中であるが、緩やかに前進している。しかし、いろいろな問題を抱え、市場にあわないカリキュラムの編成や古い教材で人材育成をするようでは、中国観光全般のレベルアップは相当困難である。

国際観光市場の厳しい競争の中、勝負の決め手となるのは、観光資源の有無や豊富さだけではなく、ソフト面の評価も要求される。今の中国は、観光資源の開発よりも確実な観光教育を実行するのが大事ではないかと思われる。また観光教育の増強は将来のためだけではなく、今まで行われていなかった観光教育の基盤を立て直していく意味もあり、観光教育をよりいっそう重視すべきである。

本節では、中国における観光研究と観光教育の発展とその問題について検討してきた。

観光研究と観光教育は観光業の発展を長期的に促進するものである。中国の観光業者は様々なアプローチからの観光教育を積極的に行っており、高いレベルの観光サービスを実現させようとしている。すでに、外国の大手業者と協力しての、幹部や教員の訓練、学生の研修と育成プログラムも実施されている。

こうした有効な観光教育が、中国の観光サービスの質を着実に改善し、向上させていく。観光教育の展開は、国際水準を目指す中国観光業にとって、その発展に大きく関わる重要な課題である。今後の観光教育の進展はこれからも注目に値する。

## ・中国WTO加盟の観光業への影響とその課題

### 1．WTO加盟による観光業のメリット

2001年11月10日、カタールの首都ドーハで開催されていた世界貿易機関（WTO）の第4回閣僚会議で、正式に中国のWTO加盟が承認され、中国は世界貿易機関の143番目のメンバーになった<sup>39)</sup>。

WTO加盟が中国社会にもたらす影響についてはすでに多数指摘されているが、特に第三次産業の牽引車と位置づけられている国際観光業においては、いちだんと対外開放が進められることとなる。したがって、中国が世界の観光サービス貿易に参入するため、観光業も国際水準の観光システムと張り合うグローバル競争に参戦することになるのである。これによって中国観光業全体が活性化し、中国の観光資源はいつそう強化され、中国を訪れる世界中からの国際観光客が大幅に増加すると予想されている。中国の観光業は最も早い時期に開放された業種であり、常に対外開放の先頭に立ってきた。そのため、市場の運営メカニズムは他の業界より健全であり、計画経済の影響も小さい。WTO加盟によって、中国の観光業全体には大きなメリットがもたらされると目されているのである。次節以降、そのメリットを具体的に検証していく。

#### （1）観光業発展の国際環境

観光業に直接かかわるのは「サービス貿易一般協定」である。「サービス貿易一般協定」は多角的貿易体制として、中国の観光業の改革開放および経済発展にとって望ましい外部環境をつくる役割を果たすことができる<sup>40)</sup>。WTO加盟によって、中国観光業は比較的安定した国際サービス貿易秩序を確立することができる<sup>41)</sup>。

WTO加盟後、中国の観光業は国際サービス貿易構成の一部となる。国際サービス貿易市場における中国観光業の秩序は規範化され、比較的安定した商品経済秩序が形成されることとなる。同時に、WTO加盟で、中国は未来の観光市場の強化と発展、新市場の拡大を有利に展開できるのである。

#### （2）国際的な運営メカニズム

WTO加盟後は、外国企業が資金や技術をもって中国の観光市場に参入し、事業を展開することになる。これは中国国内の観光業の市場競争を激化させると同時に、国内企業に明確な国際水準の経営モデルの伝播を促す。長期的に見れば、中国の観光業がより国際ルールに沿った運営方法を導入し、確立していく上で有利に働くのである。

WTO加盟によって、国際ルールに則った運営の導入と一段の効率化が推進され、中国の観光業発展の環境は高い国際水準で整えられるようになるだろう。一時的な市場の動揺はあっても、長期的には中国の観光業者の得るものは大きいのである。

中国観光業は過去にも、他の業種に先駆けて開放された外資系ホテルによって、観光業全体の発展を促進させている。外資系ホテルから、短期間に進んだ管理手法を取り入れることで、中国のホテル業をいち早く国際水準にまで成長させた。

### (3) 外国資本の吸収

WTO加盟後、外国の旅行会社は合弁あるいは100%外資で企業の設立が許可されるようになる。中国市場への参入のチャンスも増え、それが直接外資系旅行会社の増加につながる。また、外国の投資家が中国を訪れる機会も増えるため、商用旅行といったWTO加盟が生み出す新しい需要よっての市場の拡大も期待できる。

業界関係者によれば、WTO加盟後は国内の投資環境が更に改善され、より多くの外資や技術が観光市場に進出し、観光地の開発や保護に有益であるとしている。その他、外資企業の参入後、彼ら自身のルートを利用して海外観光客に中国の観光地を宣伝することで、国際的な知名度が向上し、更に多くの国際観光客を吸収することができるようになる」と期待されている<sup>42)</sup>。

## 2. WTO加盟による観光業のデメリットとその課題

中国のWTO加盟は観光業に新しいチャンスをもたらすと同時に、観光業をより厳しい挑戦に直面させることになる。中国の観光業者がこれから激しい国際競争の中に飛び込み、大きなショックと挑戦に直面しなければならないということである。つまり、中国の観光業者は、国際競争に耐え抜けるような困難な業界再編成と構造改革の実行を迫られることとなったのである。これは短期的に見れば中国の観光業者にとって、厳しい状況である。2001年、中国のWTO加盟が近づいてくる直前、多くの観光業界の関係者は不安の色を隠せなくなった。

1978年以降の中国観光業は、そのほとんどが外事接待部門から転身したものであった。これらの企業の組織形態、管理方法および経営目的などは依然として、伝統的計画経済体制による行政的な管理モデルから完全に抜け出せず、一部の新たに設立された観光企業でも、古い管理体制を継承していた<sup>43)</sup>。これらの観光企業はいずれも経営メカニズムの転換、競争力の強化という大きな課題を背負っている。

WTOに加盟すると、中国の観光市場は海外の観光業者に開放しなければならない。そのため、国有企業に与えられてきた特権と保護は撤回され、中国観光業は完全に裸のまま国際市場と貿易競争の中に放り出されることになる。それは中国の観光業者、観光経済と現行体制にとって厳しい挑戦となる。

WTO加盟は、保護貿易主義の廃止、計画規制と行政介入の軽減を求めてくる。全世界で観光客を集



めるネットワークを持ち、資金が豊富で、サービスと管理のすぐれている外国の大手観光業者と競争しなければならなくなる中国の観光業者の中には、資金が足りず、現状を維持できなくなり、破産する企業も出てくるだろう。また、WTO加盟後は今までのように、外資系旅行業者に中国人の海外旅行を取り扱う権限を制限できなくなる。これによって、長年、特に海外旅行を制限して、国際観光業の黒字を中国の旅行業者が独占してきた国内の状況は一変し、一気に旅行業者が赤字になる可能性すら出てくる<sup>44)</sup>。

### (1) 航空会社

中国の航空業界は様々な努力を通じてWTO加盟後の生き残りを図っている。国内航空会社は規模が小さく、競争力も低いため、このままWTOに加盟してしまえば、市場は簡単に外資によって奪われてしまう。それに対応するには、企業規模の拡大、運行コストの削減などを通しての組織的グループ化、業務提携などを目的とした連盟設立が必要であろう。

### (2) 旅行代理店

旅行代理店業は対外開放が遅れた領域の1つである。WTOの関連協定の規定に基づいて、2005年末までに中国でも海外企業は旅行代理店を開設することができるようになり、外資観光業者の業務範囲や地域などの制限も徐々に解除されていく。中国国内の旅行代理店にとって、これはかなり不利な状況となることが予想される。まず、先進国の旅行代理店は長い期間の発展を経て、規模や人材、情報、技術、管理経験などで、高度の経営メカニズムを構築しており、その実力は国内の旅行代理店には遠く及ばない。

また、十数年来、中国への入国に際しては、外国の旅行代理店がツアーを組み、国内の代理店がこれを手配するという分業体制であった。しかし、一旦海外の旅行代理店が直接中国に代理店を開けば、これらの顧客が流出してしまう可能性が大いにある。さらに、現在中国国内の旅行代理店自身は規模が小さく、分散的で競争ルールが確立されていないため、過当競争などの問題がある。外資が大挙して押し寄せてくる中、海外からの観光客がサービスの質の向上を期待していることは言うまでもなく、中国国内の旅行代理店は世界水準に達する質の高いサービスを提供できるように努めなければ、為すすべもなく淘汰されることになるだろう。

こうした困難な局面を今後どう乗り切っていくか、また乗り切っていけるか、噴出する数々の問題に対し、中国の観光業者は取り組んでいかなければならない。

### (3) 旅行会社

中国がWTOに加盟して以来、外国旅行会社の中国市場参入に対して、その規制緩和はすでに始まっている。国内企業の競争力を強化することを目的に、国家旅遊局は外国の大手旅行会社と提携して、

国内の観光業者と観光業全体の開発やサービス改善を図っている。また、外資系旅行会社のネットワークを利用し、国際観光客の誘致をさらに促進させ、海外の進んだ管理システムや経営経験を導入し、近代的な経営体制をつくることも目指している。外資が持株あるいは独資の形式で中国の観光サービス業に進出すれば、実力も信用も兼ね備えた、先進的な管理経験をもつ世界的に有名な旅行会社が中国の観光産業を牽引するようになる。そこで現在は、外資の中国旅行会社市場に進出する地域制限を逐次取り消し、外資企業の中国進出を推し進めているのである（WTO加盟による観光業の対外開放状況は図表7-1を参照）。

観光サービス業が全面的に開放され、外資系企業を中国国内に進出させることは、観光サービス業が国際化し、中国観光業の未来を切り開くための必然的な要求であると思われる。外国資本の参入をどのように受けとめて、どううまく利用していくか。中国観光業界のこれからの大きな課題である。チャンスともピンチともなりうる外資の参入をうまく乗り越えることができたなら、中国の観光業界の将来は明るくであろう。

## おわりに

本稿では、中国における観光業の発展を踏まえて、国際観光客の受け入れのための最も重要な課題である、交通整備、宿泊施設などに代表されるハード面のインフラ整備の状況を分析すると共に、従来特に批判されてきたサービスの問題、今後の観光業の発展を支える鍵となる最重要課題である観光教育、といった観光産業のソフト面の整備状況を検討し、中国観光業の目指すべき方向性について検討した。

近年中国はサービスを改善するために、いろいろな改善措置を実施してきた。その結果として、中国観光業のサービス、すなわち“観光ホスピタリティ”は世界の標準に近づきつつある。しかし、開放初期からレベルの低いサービスで国際観光客を受け入れていた時期があるため、未だにずっと悪いイメージを抱いている国際観光客が多いと思われる。中国はその失われた信用や名誉を取り戻す努力をすると同時に、更なるサービスの向上に邁進しなければならない。

WTO加盟という大きなショックを受け、今、中国の観光業者は困難な調整と大胆な構造改革を迫られている。激しいグローバルな競争の中で、中国の観光業者は生き残っていけるのか。中国の観光業界が外国資本の参入をどう受け止め、どううまく利用していけるかが中国観光業の発展のこれからの大きな課題となる。

中国観光業にはまだ解決すべき問題は多い。中国観光業の発展には、更なるハードとソフトの両面にわたる継続的な改善が必要である。とはいえ、中国観光業は今日までインフラを整備・改善しながら、予想を超える速さで大発展を遂げてきた。そしてこれからも中国観光業には、大きな潜在的成長可能性が見込まれている。中国観光業の未来は明るく開けている。

注)

- 1) 王 文亮 『中国観光業詳説』 日本僑報社、2001年、14ページ。
- 2) 前田 勇 『現代観光学の展開』 学文社、1996年、155ページ。
- 3) 王 文亮 『中国観光業詳説』 日本僑報社、2001年、14ページ。
- 4) 王 文亮 、同上書、14ページ。
- 5) 王 文亮 、同上書、21ページ。
- 6) 国家旅遊局 『中国旅遊統計年鑑』 中国旅遊出版社、2000年、22、43ページ。
- 7) 「中国観光業年度報告」 『中国旅遊報』 <http://www.ctnews.com.cn>。
- 8) 前田 勇 『現代観光学の展開』 学文社、1996年、157ページ。
- 9) 中嶋 城一 『中国長期経済統計』 ジェトロ、2002年、39ページ。
- 10) 中嶋 城一 、同上書、40ページ。
- 11) 「交通、運輸業の基本状況」 『中国網』 <http://www.china.org.cn>。
- 12) 中嶋 城一 『中国長期経済統計』 ジェトロ、2002年、39ページ。
- 13) 中嶋 城一 、前掲書、38-39ページ。
- 14) 「中国観光業年度報告」 『中国旅遊報』 <http://www.ctnews.com.cn>。
- 15) 「事実と数字2001」 『中国網』 <http://www.china.org.cn>。
- 16) 王 文亮 『中国観光業詳説』 日本僑報社、2001年、500ページ。
- 17) 「観光業が外資を利用する方向の分析」、『旅遊管理』、2001年1月、11ページ。
- 18) 宇野 和夫 「アジア大会に復興をかける中国観光業」 『中国研究月報』、中国研究所、1995年、28-29ページ。
- 19) 宇野 和夫 「法的発展をみせる観光クレーム制度」 『中国研究月報』、中国研究所、1991年、54ページ。
- 20) 王 文亮 『中国観光業詳説』 日本僑報社、2001年、483-484ページ。
- 21) 国家旅遊局 『中国旅遊年鑑』 中国旅遊出版社、2001年、293ページ。
- 22) 王 文亮 『中国観光業詳説』 日本僑報社、2001年、502ページ。
- 23) 国家旅遊局 『中国旅遊年鑑』 中国旅遊出版社、2000年、503ページ。
- 24) 国家旅遊局 『中国旅遊統計年鑑』 中国旅遊出版社、2000年、121ページ。
- 25) 国家旅遊局 『旅行会社の質的保証金賠償暫定辦方』 1997年。
- 26) 国家旅遊局 『中国旅遊年鑑』 中国旅遊出版社、1990年、244ページ。
- 27) 国家旅遊局 『中国旅遊年鑑』 中国旅遊出版社、1995年、101ページ。
- 28) 前田 勇 『現代観光学の展開』 学文社、1996年、157ページ。
- 29) 王 文亮 『中国観光業詳説』 日本僑報社、2001年、472ページ。
- 30) 張 貴民 「中国の観光研究と観光教育」 『札幌国際大学紀要』第32号、2001年、21ページ。
- 31) 国家旅遊局 『中国旅遊年鑑』 中国旅遊出版社、1990年、114ページ。
- 32) 張 貴民 「中国の観光研究と観光教育」 『札幌国際大学紀要』第32号、2001年、21ページ。
- 33) 湯 權、潘丹 「統計に見る中国の観光事業の一側面」 『立教観光学研究紀要』第4号、2002年、91ページ。
- 34) 「教育訓練」 『中国旅遊報』 <http://www.ctnews.com.cn>。
- 35) 国家旅遊局 『中国旅遊年鑑』 中国旅遊出版社、2000年、185ページ。
- 36) 徳村 志成 「中国の旅行開発について」 『日本国際観光学会論文集』 日本国際観光学会第5号、1997年、70ページ。
- 37) 徳村 志成 、前掲誌、70ページ。
- 38) 徳村 志成 、前掲誌、73ページ。
- 39) 王 文亮 『中国のWTO加盟と国際観光業 一日中観光交流の新時代へー』 日本僑報社、2001年、2ページ。
- 40) 王 文亮 『中国観光業詳説』 日本僑報社、2001年、190ページ。
- 41) 王 文亮 、同上書、190ページ。
- 42) 何 光暉 『中国旅遊業50年』 中国旅遊出版社、1999年、158ページ。
- 43) 王 文亮 『中国観光業詳説』 日本僑報社、2001年、190ページ。
- 44) 「WTOに関する知識とWTO加盟による観光産業への影響」 『中国旅遊網』 <http://www.cnta.com>。