経 済 学 研 究 *60－2*
北 海 道 大 学 2010.9

＜研究ノート＞

観光業におけるホスピタリティの経済学的分析

小 野 浩

1．はじめに

観光業は，ホテル，旅館，飲食業，ならびにバス，航空業，ツアー･コンダクターなどを含む幅広い業種を含んでいる。従って，一般的に観光商品と呼ばれるものは複合的商品として理解されている。しかし，このような商品が経済学でいう財ではなく，サービスであることも理解されている。ホスピタリティというのは，このようなサービスを消費者に供給する際，より質の高いサービスを供給することを意味し，リピーターなどの消費需要を喚起することによって，単なる物理的な労働供給を行なう場合よりも需要を増やすことを意味する。

この小論文では，ホスピタリティを労働者の質的向上と理解する。例えば，観光業において，ますます中国人や韓国人など，アジア系の観光客が増加している。このような場合，観光客に接する従業員が彼らの言語を話せることは，接客業における質の改善とみなされる。ここでは，このような質の改善を三つのケースに分けて経済学的に考察する。

第一のケースは，労働市場も，接客業のノウ・ハウを与える市場も，競争的で，それらの価格が与件として与えられている場合である。われわれは，これを外生的ケースと呼ぶ。

第二の場合は，労働市場は競争的であるが，労働に付加される質的部分は個人がホスピタリティの習得に費やされる時間によって，合理的に供給され，企業の需要と併せて，ホスピタリティの価格が決定される。このケースを内生的ケースと呼ぶ。

第三の場合は，企業が個人のホスピタリティの合理的行動を読み込んで，事前にホスピタリティの価格をアナウンスし，自分の欲するホスピタリティの需要量を決定するものである。これは，独占的ケースと呼ぶことにする。

2．外生的ケース

いま，観光業を営む平均的な企業を考える。(以下の分析で明らかになるように，われわれの分析では個々の企業をアグリゲートしても結果は変わらない。)

この企業は，観光商品を x 単位供給するのに，労働時間 l とそれらの労働時間がホスピタリティのレベル q をもつために，l と q を，それぞれ労働市場とホスピタリティ市場から購入すると考える。例えば，$q=1$ の場合は，ホテルなどの接客業に全く従事したことのない労働者を雇用した場合であり，$q>1$，のケースは，これらの労働者をトレーニングする施設等に送って質を高めた場合である。あるいは，最初から派遣会社から質 q の労働者を需要する場合である。観光商品 x を供給するのに，ql の観光サービスがインプットされることになる。この関係を

$$(1) \qquad x=F(ql)$$

という生産関数で表わす。明らかに $F'>0$ にである。いま，観光商品の価格を p，労働時間当

りの賃金を w，ホスピタリティの価格を τ と表すと，企業の利潤は以下のように表わされる。

(2) $$\pi = px - wl - \tau q.$$

ここで，p，w，および τ は，すべて与えられている。利潤最大の一次条件は，以下のように表わされる。

(3) $$\frac{\partial \pi}{\partial l} = pF'q - w = 0$$

(4) $$\frac{\partial \pi}{\partial q} = pF'l - \tau = 0$$

(3)式と(4)式より，

(5) $$q = \frac{w}{\tau} l$$

という関係が得られる。

さて，パラメータ p，w，および τ が変化した場合，l や q にどのような効果を与えるであろうか。

最初に，観光商品の価格，p，が上昇する場合を与える。この場合，(5)式から，仮に q と l が変化する場合，両者は，同方向であることが分かる。(3)式より，p が上昇すると，実質賃金，W/p，が低下するから，l は増加し，同様に，(4)式より，q も増加することが分かる。

次に，賃金，w，が上昇する場合を考える。この場合，労働需要は減少すると考えられる。もしも，q の水準が変化しないとすれば，(4)式で $F'l$ の項で l が低下し，l の低下によって，F' も低下することになる。しかし，$F''<0$ であるから，q 不変のもとでは，$F'l$ は，τ より大きくなることを意味し，q も下がらざるを得ない。

τ の変化に関しては，w の変化と全く同様に考えられる。（詳しくは，Appendix 参照）

系1．

パラメーター，p，w，および τ が変化した場合，q と l は，同方向に動く，即ち，労働需要を減少させる場合にはホスピタリティの質を落とし，労働需要を増加させる場合は，ホスピタリティの質を向上させる。即ち，

(1) p の増加は，q と l の両方の増加を生む。

(2) w の上昇は，q と l の両方を低下させる。

(3) τ の上昇は，q と l の両方を低下させる。

3．内生的ケース

前節で，ホスピタリティに対する需要は，(5)式で与えられた。ここでは，最初にホスピタリティに対する供給を考える。いま，観光業に従事する労働者がホスピタリティ(q^S)を供給する場合，労働時間 l に加えて，h 時間を投入しなければならないと考えられる。従って，この関係は

(6) $$q^S = f(h),\ f'>0,\ f''<0.$$

と表わされるとする。この場合，何も努力しなければ，$h=0$ であり，この場合 $f(0)=1$ と仮定する。すなわち，この場合は，何らのホスピタリティも伴なわない物理的労働が供給される。

いま，個人の効用関数は，レジャー(L)と消費財(C)の関数と仮定する。すなわち，$U=G(L,C)$ である。消費財価格を p_c と表わすと，この個人の問題は，

$$Max\ G(L,C)$$

$$\text{subject to; } wl + \tau q^S - p_c C \geqq 0.$$

である。いま，個人の利用可能な時間数を T で表すと，$l=T-L-h$，であるから，われわれは以下の最適化問題を l，h，および C に関して解けばよいことになる。

$$L = G(T-l-h-L) + \lambda\{wl + \tau f(h) - p_c C\}.$$

これより

$$\frac{\partial L}{\partial C}=\frac{\partial G}{\partial C}-\lambda p_c=0 \tag{7}$$

$$\frac{\partial L}{\partial l}=-\frac{\partial G}{\partial L}+w=0 \tag{8}$$

$$\frac{\partial L}{\partial h}=-\frac{\partial G}{\partial L}+\tau f'(h)=0 \tag{9}$$

(8)式と(9)式より

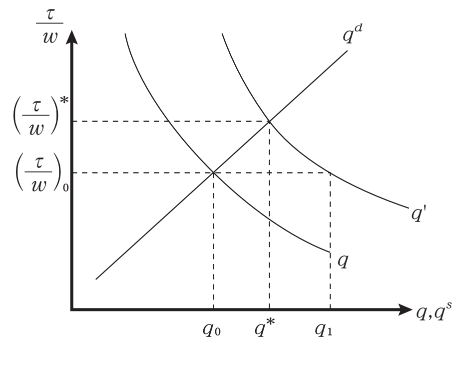
$$f'(h)=\frac{w}{\tau}.$$

$f'<0$ であるから，所与の w のもとで τ が上昇すると，h も上昇することが分かる。従って，ホスピタリティの供給関数は，以下の様に表わされる。

$$q^S=f(h(\frac{\tau}{w}))=g(\frac{\tau}{w}),\ g'>0. \tag{10}$$

ホスピタリティに対する需要は，(5)式で与えられており，それは τ/w に関して，ネガティブである。従って，ホスピタリティの均衡価格は，図１のように表わされる。

図１　ホスピタリティ市場の均衡



いま，観光商品の価格，p，が上昇したとしよう。そして，初期の均衡が$(\frac{\tau}{w})_0$の水準で与えられていたとする。第一のケースでは，q と l が同じだけ上昇し$(\frac{\tau}{w})_0$の水準を変えないから，図１で，ホスピタリティへの需要 q は q' に変化する。従って，ホスピタリティは，q_0から q_1へと変化する。$(\frac{\tau}{w})_0$は，同一水準であるから，ホスピタリティの水準は，q_1へと増加する。労働需要も同程度増加する。これに対して，内在的ケースでは，ホスピタリティの相対価格が，$(\frac{\tau}{w})_1$に押し上げられる。更に，労働需要も q'曲線上にあるから，増加することとなる。

系２．

観光商品に対する需要が増加して p が上昇する場合，需要の増加に伴ないホスピタリティの供給も増加する。そのためには，相対的にその価格，τ/w，が上昇し，この上昇を通じて，外生的なケースと比べて労働やホスピタリティの均衡数量は小さいと考えられる。

４．独占的ケース

この節では，企業が事前に τ をアナウンスして，労働者の供給するホスピタリティの水準を調節して，利潤最大となるよう l や q を決定することである。このような場合は，労働者が，例えば，温泉街などに居住して，労働の場が地元のホテルしかないようなケースに生ずると考えられる。

いま，労働市場は競争的で w は所与であると仮定する。

労働の需要に関しては，(3)式で与えられているので省略する。企業は，ホスピタリティを需要する場合，(10)式で表わされるホスピタリティの量が実現されると考える。従って，所与の w に対して，τ をコントロールすることによって，利潤の最大化を図る。(2)式で $q=q^d(\tau/w)$ を代入して，τ に関して微分すると，

$$\frac{\partial \pi}{\partial \tau}=pF'l\frac{\partial q^d}{\partial \tau}-(q^d+\tau\frac{\partial q^d}{\partial \tau})=0 \tag{11}$$

(11)式で $q=q^d$ であるから，これを q^{sd}，

$t=\frac{\tau}{q^d}\frac{\partial q^d}{\partial \tau}>0$，と定義すると，

(12) $$\frac{\partial \pi}{\partial \tau}=F'lt-\frac{q^{sd}}{\tau}(1+\tau)=0$$

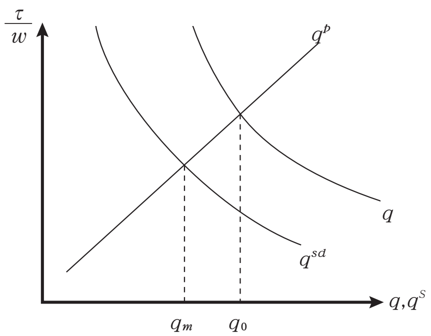
と書き換えられる。

(4)式と(12)式から，独占的ケースの関係が以下で得られる。

(13) $$q^{sd}=\frac{t}{1+t}\cdot\frac{w}{\tau}l.$$

(13)式の関係は，図2のように描かれる。

図2　独占的ケースのホスピタリティの決定



独占的ケースでは，企業はホスピタリティの質を上昇させようとすると，τ は所与ではなく，この水準を引上げなければならないことを知っている。従って，このことを考慮すると，ホスピタリティの質を下げ，物理的労働に対する需要も減少させる。従って，τ と w が共に所与である外生的なケース（あるいは競争的なケース）と比べて，q も l も共に低い水準となる。

定理

独占的ケースでは，外生的ケースと比べて，ホスピタリティの質も労働需要も共に低い水準が選ばれる。

さて，もし，観光商品の価格，p，が上昇した場合の q と l に対する効果はどうなるであろうか。容易に分かるように，図2で q^{sd} 曲線が右上方にシフトし，ホスピタリティの供給は，q^s 曲線上を動くから，q と l は共に上昇する。

系3．

観光商品の価格上昇は，q と l を共に増加させる。しかも，以下の結果が得られる。

観光商品の価格上昇は，ホスピタリティの質を増加させるが，その場合，外生的ケース，内生的ケース，および独占的ケースの順でその効果は大きい。

5．おわりに

この小論では，これまで観光経済学の分野で経済学的に必ずしも分析されてこなかったホスピタリティ（おもてなし）という考え方を，三つのケースに分けて分析を行った。

これらの分析での1つの重要な仮定は，企業は従業員にホスピタリティを要求する場合，質の高さが問題であり，その質を供給するのに従業員がどれだけ努力したかには注意を払っていない，ということである。他方，従業員はホスピタリティを供給する場合，個人的にレジャーや労働との合理的選択のもとでホスピタリティに対する時間配分を行っている，ということである。

この企業と従業員に関する行動の仮定の妥当性は，今後，検討されることとして，もし，この仮定が正しければ，この小論では，外生的ケース，内生的ケース，および，独占的ケースの三つのケースに関して分析を行ってきた。主要な結果は，系，及び，定理としてまとめられている。

参考文献

J.マック『観光経済学入門』(瀧口　治，藤井　大司郎訳) 日本評論社 2006 年。

河村　誠治『観光経済学の原理と応用』九州大学出版会 2008 年。

Appendix

1．外生的ケース

本文中の(3)式と(4)式をジョーンズのハット方法を使用する。すなわち，全微分記号で，例えば，$\hat{p}=dp/p$ を表す。

いま，$s=-\dfrac{qlF''}{F'}>0$ と定義すると，(3)式と(4)式を全微分すると，以下のように行列体系で書き表わすことができる。

$$\begin{bmatrix} -s & 1-s \\ 1-s & -s \end{bmatrix}\begin{bmatrix} \hat{l} \\ \hat{q} \end{bmatrix}=\begin{bmatrix} -1 \\ -1 \end{bmatrix}\hat{p}+\begin{bmatrix} 1 \\ 0 \end{bmatrix}\hat{w}+\begin{bmatrix} 0 \\ 1 \end{bmatrix}\hat{\tau}$$

安定性の条件より

$$\varDelta=\begin{vmatrix} -s & 1-s \\ 1-s & -s \end{vmatrix}>0.$$

更に，$1-s>0$ に注意すると，

$$\frac{\hat{l}}{\hat{P}}=\frac{\hat{q}}{\hat{p}}=\frac{1}{\varDelta}>0.$$
$$\frac{\hat{l}}{\hat{w}}=\frac{\hat{q}}{\hat{\tau}}=-\frac{S}{\varDelta}<0,$$

および

$$\frac{\hat{q}}{\hat{w}}=\frac{\hat{l}}{\hat{\tau}}=-\frac{1-s}{\varDelta}<0.$$

従って，系 1 が得られる。