

## 韓国における観光への取り組み<sup>\*</sup>

東洋大学国際観光学科助教授 古屋秀樹  
東洋大学国際観光学科教授 井上博文

### 1. はじめに

韓国の国際観光、国内観光開発の一翼を担う韓国観光公社ビルの前を流れる清溪川（チョンゲチョン）の復元事業が完成して、かつて河川を覆っていた蓋は、上空にあった高速道路とともに撤去され、清流が取り戻された。米国・ボストンにおける再開発<sup>1</sup>を彷彿させる都心におけるリッチなオープンスペースと変える本事業は、都市空間整備への強い意気込みとともに、筆者の目には都市観光の充実のための一歩として映った。韓国観光公社自体も、その英語名称をKNTO（Korea National Tourist Organization）からKTOへ変更した2005年9月、韓国における観光実態把握のための現地調査の機会を得ることができた。本レポートは、その現地調査を取りまとめたものであり、韓国観光行政の歴史を俯瞰しながら、韓国観光公社、江原発展研究院、大邱市におけるヒアリングを通じた現状を報告するものである。

### 2. 韓国観光行政の取り組み経過について

韓国行政において観光を所管するのは文化観光部<sup>2</sup>である。英国のように文化・メディア・スポーツの側面から、観光をバックアップする位置づけ<sup>3</sup>がなされている文化観光部には、芸術局、文化産業局、文化メディア局、観光局、体育局から構成されている日本の「省」に相当する組織である。もともと「観光局」は、1954年に航空部の中に設置され、観光への関心の高まりとともに、60年代に積極的な組織化が推進される。観光を取り巻く状況では、61年に観光産業振興法が施行されて外客誘致を主とした政策が展開される一方、67年に国立公園法制度が施行されている。その後、慶州観光団地開発が1978年ごろから開始されるなど1970年代は観光ホテルへの支援がなされて、ホテル建設のブームとなった。さらに、1980～90年代は、開発から国民

の観光生活の質改善が着目されるようになる。その後、「観光局」は、1994年の交通部から文化広報部へ移管され、1998年に文化広報部から文化観光部に名称が変更されている。具体の業務に関しては、「文化観光部及びその所属機関職制に関する法律」に明記されており、観光開発基本計画及び圏域別観光開発計画の樹立、海外観光客誘致及び広報に関する施策の立案など計画・政策部門を担っている。そのため、計画の策定支援・実行や施策を実施する組織である韓国観光研究院、韓国観光公社等との連携が重要となっている。

なお、韓国は総人口約4,800万人のうち、約半数の2,400万人がソウル首都圏に居住する一極集中が進んでいる国土構造を有し<sup>4</sup>、主要産業（電子、自動車、機械、造船、鉄鋼、石油化学等）が日本と類似した状況であるものの、1人当たりのGDPは14,162ドルと日本の37,435ドル（いずれも2004年）と比べると低い<sup>5</sup>。この観点からも、観光が外貨獲得等に大きな期待がなされていると考えられる。

### 3. 韓国観光公社（Korea Tourist Organization）について

韓国観光公社は、文化観光部と密接な関連を持つ組織である。1961年に観光振興法が制定されるが、その翌年に国際観光公社として設立されている。もともとウォーカーヒル、バンド、タワー、朝鮮ホテル等を直営するとともに、人的資源の育成を目的とした観光従事員資格制度の運用を担当していた。しかし、1970年代にはいと、慶州普門観光団地、雪嶽洞観光団地の開発に着手して徐々にデベロッパーとしての役割を果たしている。

現在の事業内容は、主に観光地開発、宣伝、顧客評価、観光地整備のコンサルティングとともに、国内、国外に対する観光地セールスを実施している。このようなKTOの

<sup>\*</sup> 申喜秀氏（韓国観光公社）、李鳳姫氏（江原発展研究院）、Kim, jeong-Hyum氏（大邱市）、諸葛相浩氏（大邱市観光協会）、河鐘珠氏（大邱市観光協会）にはヒアリングを通じて有益な情報を多数頂いた。ここに感謝の意を表する。なお、本研究は2005年度東洋大学地域活性化研究所内プロジェクト研究助成金によって行われた研究である。

<sup>1</sup> 森川高行：アメリカ史上最大の高速道路地下化構想、土木学会誌、pp.6 9、Vol.82、No.5、1997

<sup>2</sup> 韓国文化観光部ホームページ（<http://www.mct.go.kr/japanese/index.html>）

<sup>3</sup> 羽生冬佳：諸外国およびわが国における観光行政の比較、国総研アニュアルレポート2005、pp.18 21、2005

<sup>4</sup> 山口広文：韓国における国土計画の経緯と現況、レファレンス、Vol.632、pp.43 54、2003

<sup>5</sup> 外務省ホームページ（<http://www.mofa.go.jp/mofaj/area/korea/data.html>）

特筆すべき活動・特徴を以下に示す。

#### デベロッパーとしての役割

慶州普門観光団地、済州中文観光団地、海南花園観光団地など、既に5つの観光地開発事業を実施しており、コンサルティングにとどまらず、事業主体としての性格を併せ持つ。比較的保護が厳しい地域における観光公社の事業実施によって開発が容易になりやすい、との認識が民間にあるとのコメントもあり、自然環境と調和のとれた観光開発に留意しているものと考えられる。

#### 独自財源の保持

空港（仁川、金浦、釜山等）や港湾で免税店を直営し、それによる収入と政府からの補助がほぼ半々となっており、独自財源による自由度の高さが活動水準の維持に大きく寄与しているとも考えられる。その他に出国税（1万W）や政府系の特別予算なども収入の一部として見込まれ、これらの資金をもとに、ホテル整備等への補助金として低利貸付もあわせて実施している。

#### きめ細やかな顧客対応

外国観光客誘致のために、金大中大統領をプロモーションビデオに登場させて久しいが、2004年度は、ターゲットとする地域別に3種類のビデオを用意し、単にナレーションが異なるだけでなく、日本向けには「冬ソナ」の撮影場所を多用する一方、中国、東南アジア向けでは文化的に進んだ印象を与える内容を提供するなど、マーケティング志向の強い宣伝実施が特徴といえる<sup>6</sup>。

さらに来訪時の対応として、両替や国際電話の無料、割引サービスが受けられるデポジット制のKTC（Korea Tourists Card）の発行支援や苦情を受ける「韓国観光苦情申告センター」の運営、多言語による積極的な情報提供など、観光客の利便性向上に対して様々な施策を実施している。また、チップ制度の廃止やガイド資格の運用などもあわせて担当している。

これらの背景には、観光が外貨獲得をはじめ経済に対して大きな効果を持つ、との認識が見受けられる。図1は、

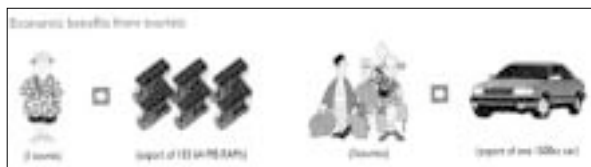


図1．観光による経済的便益<sup>7</sup>

観光産業と電機・機械産業との経済効果を比較したものであり、費用対効果を考慮しながら戦略的に取り組んでいることが理解できる。

#### 4．江原発展研究院（Gangwon Development Research Institute）

韓国の北東部に位置する江原道にある江原発展研究院は、道と市がそれぞれ半分ずつ出資、活動資金を提供する公的な研究機関である。このような開発研究所は韓国全土では、広域市ならびに道にそれぞれ1つ設置され、道、市から委託される研究・計画の策定、独自研究、政策にあわせたモニタリング、セミナー開催など各種対策、フォローアップの3項目から構成される業務を行っている。江原発展研究院には26名のスタッフが在籍しており、地域開発、環境、都市計画、防災、観光、「江原」学、公益政策、税金、交通、経済、福祉（青少年）を研究対象としているが、観光関連では、マスタープランの作成等を行っている。このマスタープランは、2005年度にはじめて作成された2020年を目標年次とした15年計画であるが、その進捗状況に合わせて5年ごとに見直す予定となっている。また、その下位には観光開発計画（法定計画、5ヶ年）が存在し、さらに各年発行の観光振興政策が存在する。これらの計画体系は、道におけるもので、その上位には国の観光開発基本計画（法定計画、10ヶ年）が存在し、それらと整合性を考慮しながら、道独自に計画を作成している。

このような江原道の観光マスタープラン、観光開発計画、観光振興政策といった計画体系は、日本における都市計画体系（都市計画マスタープラン、法定都市計画）と類似していると考えられる<sup>8</sup>。都市計画マスタープランは、都市づくりの指針として、目指すべき都市の将来像と、その実現に向けた取り組みの方向性を示したものである。詳細な計画を策定する以前に、包括的に方向性を検討するものであり、住民参加を基本とした点が特徴といえる。それを受けて詳細な法定都市計画を策定する流れとなるが、日本、韓国においてもパブリックコメント、パブリックインボルブメントといった関係主体の意見反映が重要となってきている。一方で、計画策定から事業実施段階まで至る関係主体の継続性、代表性についても様々な問題点が見られるため、よりよい計画の策定、事業の円滑な実施に関して今後も継続した取り組みが必要といえる。

<sup>6</sup> 田中賢二：国際観光の将来予測および外国人観光客の訪日促進策、運輸政策研究、Vol.8、No.2、pp.74-78、2005

<sup>7</sup> 韓国観光公社パンフレット、2004

<sup>8</sup> 都市計画教育研究会編：都市計画教科書、彰国社、2001

## 5. 大邱 (Daegu) 市における観光への取り組み

大邱市は、ソウル、釜山に次ぐ韓国第3の都市であり、人口約250万人、韓国国土のほぼ中央に位置する都市である。市の観光行政についてみると、企画担当（総括、行事、マスタープランの作成）、開発担当（ホテル、旅行業、テーマパークの指導、各種記念事業など）、広報担当（マーケティング、国外への広報）からなる3セクションによって支えられている。地方自治体は、国から支援が少ない状況で、産業の育成、地域の活性化が急務となっている。その中で、観光は主要産業の1つとして位置づけられ、民間企業が不成熟な状況下で行政の積極的な介入が必要との見解が聞かれた。大邱市でも長期計画として、大邱市観光開発計画（5カ年計画、今回が第4次）を策定しており、国の観光開発基本計画（10カ年計画）と整合性を持たせながら、計画を立案している。このような状況の中で、特に力を入れているのが、都市観光の活性化（国土の中央に位置するとともに、大都市であることから、多様な資源の活用が可能との見地）、観光結節点としての整備（有名観光地が1時間以内で立地しており、ベースタウンとして活用可能であることから、文化観光として成立するために、オペラハウス等を建設）などである。

また、行政を支える組織の1つとして、大邱市観光情報センターがある。このセンターでは、外国人旅行者を対象とした通訳・案内および情報提供（パンフレット等の限定的なもの）を行うとともに、city tourを実施している。来訪者であれば誰でも低廉な費用で、主要観光地をセンターのバスによって周遊することが可能で、全12コースが設定されている。現在、これらの利用者は、情報センター利用者：17.2万人、ツアー参加者：3.1万人となっている。

一方、民間組織では大邱市観光協会が存在する。構成メンバーは、旅行業、ホテル業であり、観光資源保護・開発の研究、北東アジア観光研究などの研究ファンドに出資しているが、主要施策として外国人誘致補償制度の運用が特徴といえる。これは、10年連続で外国人観光客を招いた観光施設、旅行会社等に対して、来訪者1人に対して1万ウォン、ホテル1泊（2人）に対して1万ウォンを支給する制度であり、これら施策実施を通じて、現在外国人の来訪者数は年間10万人まで増加した。2001年に発足した当時は、ホテル別にランキングを行い、それにもなって支給して

いたが、現在は上記のようなインセンティブ制度に移行している。この制度は2004年に効果を挙げ、さらに2005年も継続となっている。このようなシステムは、ツアーの一部にも繰り入れられていない大邱市をその一部分にも繰り入れるための旅行会社へのインセンティブとして位置づけられる。韓国第3の都市である大邱であるが、特別な観光地を有していない一方、慶州、安藤など主要観光地が1時間圏内にあるとともに、市内に多数存在するホテルをバックに、これらを結ぶツアーの基地としての機能獲得を目的としているといえる。なお、これらにかかる費用は、市からの補助が大きい。

また、国際交流としては、国外のコンベンションビュローとの交流、大邱観光交流セミナーの実施、大邱国際観光フォーラムの実施、東南アジアをはじめとする国外各地域への宣伝ツアーを実施している。また、外国人への現地対応として、観光案内所を9箇所設置しているが、そこでは35人通訳を配置し、英語、日本語、中国語に対応できる体制を整えている。

このように積極的な活動を行っている観光協会であるが、今後の課題として、認知度向上の達成によるインセンティブ制度の早期終結、観光地・観光資源の掘り起こしとマーケティングの強化が挙げられ、それらを通じた都市のブランド化を目指している。また、団体旅行から個人旅行へのシフトにともなったシステムの構築、ハードからソフトまでの整備水準の充実、ホテル・食堂など観光関連事業間のリンク充実もあわせて課題として設定している。

## 6. おわりに

焼肉やキムチ等の食資源が韓国の大きな魅力であるが、そのために衛生管理水準の維持に余念がないと聞く。さらに、各地において日本語でのやり取りが可能であるなど、顧客満足度やマーケティングを重視したきめ細かな対応は、ホスピタリティ水準の高さを導き、安心できる観光旅行のファンダメンタルとして大きな役割を果たしていると考えられる。これらソフト的対応に加え、観光開発計画の策定などの計画体系の整備などをみると、産業として発達させるために、関係主体の積極的な活動を展開しているといえる。