

トルコにおける観光業の現状と今後の展望に関する研究

2006 年度卒業論文

東京外国語大学 外国語学部

南・西アジア課程 トルコ語専攻

住永 千裕

<目次>

はじめに	3
第一章 トルコにおける観光業について	3
1) 観光業の概観—トルコにおける観光業の発足から 1990 年代まで—	3
2) 観光業の現状	4
第二章 日本人観光客とトルコの観光業について	5
1) 日本に向けたマーケティングとその効果	5
2) アンケートから見る日本人観光客の満足度	5
第三章 文化観光省の観光政策	7
1) 観光業者への査察・監督制度	8
2) 観光地選定と観光投資に関して	9
3) 旅行代理店に関する制度について	10
第四章 広範な観光政策と今後の展望	11
おわりに	14
参考文献	15

はじめに

現在、トルコにおける観光業は主要な産業の一つである。観光で得られる収入は 2005 年に 1,393 億ドル¹にのぼり、貴重な外貨収入となっている。またトルコの文化観光省は 2010 年までに年間の旅行者数 3,000 万人を達成しようとしている²。

今後トルコは、観光業においてどのような道を進んでいくのだろうか。この論文ではそれを探っていく。

そのためにまず第一章では、観光業の概観と現状について見ていく。第二章では観光客の生の意見を知るために、日本人観光客に対して行ったアンケートを紹介し、そこからトルコの観光業に必要なことを探っていく。またトルコの観光業は民間主体でなく、文化観光省の管理の下に行われているため、文化観光省の政策と知るとはトルコの観光業を理解するに当たり不可欠であると考えられる。そのため第三章では文化観光省の政策について見ていく。そして第四章では第三章までを踏まえ、トルコの観光業が今後どのような政策を取っていくべきなのかを検討する。

第一章 トルコにおける観光業について

1) 観光業の概観—トルコにおける観光業の発足から 1990 年代まで³—

トルコにおける観光業は、レシット・サフェット・アタビネン(Reşit Saffet Atabinen)によって設立された旅行会(Seyyahin Cemiyeti)の活動から本格的に開始されたと言われている。1930 年に観光業に関わる諸業務を行い、観光業の政府組織的役割を担った。旅行会は観光事業についての案内書等の作成や通訳ガイド試験を行った。またイスタンブールやブルサ(Bursa)など重要都市の観光地化に向けて整備を進めた。更に観光業の私企業の設立を促す為、土地の購入を保証する税制度を発議した。観光事業は 1934 年、経済省外国貿易部局に属するトルコ事務所に置かれ、1939 年には商業省に移された。

1950 年までの観光政策については、世界各国において観光事業の未発達、第

¹ トルコ旅行業協会(Türkiye Seyahat Acentaları Birliği “TÜRSAB”)のホームページ(<http://www.tursab.org.tr>)

² 文化観光省のホームページ英語版(<http://www.turizm.gov.tr/EN/>)

³ 森かおり「現代トルコにおける観光事業の整備に関する研究」卒業論文、2003 年

二次世界大戦とその後の混乱の中で国を発展させる為の事業として十分な関心が払われていたとは言えない。しかしその状況下でもイスタンブル、イズミル (İzmir)、ブルサといった都市、地中海・エーゲ海などの整備され良く知られた場所には多くの観光客が訪れたようである。また歴史的・考古学的に重要な地域は外国人観光客が訪問したい場所として人気を保っていた。

トルコ政府は 1948 年から経済の基礎構築への投資を重視し始め私的企業家の観光分野への投資活動を様々な面から振興した。

観光事業は 1957 年から報道・出版観光局で行われた。これは 1963 年観光・文化省と名付けられ、後に観光省となった。こうして 1963 年までに観光整備を行う為の規則や法の実施、投資活動への振興などがなされた。

1960 年代—1980 年代にかけて行われた観光業の開発 5 カ年計画では、国の重要な文化・自然遺産に対する保障や、国の外貨収入の増加についての政策が組み込まれていた。1990 年代以降のトルコにおける観光政策は、観光省と、各観光教育機関が主導している。

2) 観光業の現状⁴

トルコでは現在、観光業は主要な産業の一つになっている。観光収入は 2001 年の 10,067,155,230 ドルから 2003 年には 13,203,144,094 ドルに増加した。トルコを訪れる観光客数も年々増加しており、1999 年に 7,487,365 人だった外国人観光客は、2003 年には 13,956,405 人にまで増加した。

外国人観光客の国籍を見てみるとドイツが圧倒的に多く、1999 年には外国人観光客の 18.5% を占めている。2002 年には 26.3% を占めており、外国人観光客の 4 人に 1 人はドイツ人ということになる。1999 年から 2002 年まではイギリスが第 2 位だったが、2003 年にはロシアがイギリスを抜いている。

その他観光客数で上位に来るのはルーマニア、イラン、フランス、ブルガリア、イスラエル、ギリシャなど EU 諸国や近隣諸国である。

入国者数が多い空港や国境は、1999 年～2003 年まですべて、1 位がアンタルヤ (Antalya) 空港、2 位がイスタンブルのアタチュルク国際空港、3 位がエディルネ (Edirne) 国境である。EU 各国からはアンタルヤ空港に直接入る便があり、夏に地中海リゾートを求めてトルコを訪れる観光客がこの空港を利用していると考えられる。またエディルネも EU 各国から陸路で入国する際の国境となるため、入国者数が多いと考えられる。

⁴文化観光省のホームページ(<http://www.kultur.gov.tr>)

第二章 日本人観光客とトルコの観光業について

第一章ではトルコ観光業の概観と現状について見てきた。しかしこの状況の中、トルコを訪れた観光客は実際どのように感じ、どのような意見を持っているのだろうか。第二章ではそれを検討していく。

ここでは一例として、日本人観光客に対して行ったアンケートを参照する。

1) 日本に向けたマーケティングとその効果

前章でトルコの観光業の現状について述べたが、観光客数の増加や観光収入の増加から、トルコの観光業が発展していることが読み取れた。

観光客数については EU や北米からが多数を占めているが、日本からの観光客も近年増加している。しかし 2002 年に海外に行った日本人は 16,522,804 人⁵に上るにも関わらず、その内トルコに行ったのは 91,153 人⁶、わずか 0.5%に過ぎない。

2003 年には「日本におけるトルコ年」⁷と題し、トルコを紹介する企画が日本各地で開催された。しかし 2002 年末から始まった SARS⁸の影響により、海外に出た日本人は 2003 年には 13,296,330 人と前年に比べ 19.5%の減少、2004 年も 16,831,112 人とどまったため、必然的にトルコを訪れた日本人も減少したと考えられる。

文化観光省の日本語版ホームページの充実ぶり、トルコ共和国大使館文化広報参事官室が発行する日本語の観光ガイドブックなどから日本向けのマーケティングに力をいれていることも読み取れるが、まだそれが十分に生かされていないのが現実である。

2) アンケートから見る日本人観光客の満足度⁹

前節を踏まえ、ここでは観光客の意見に耳を傾けてみる。実際にトルコを旅行した人の意見を聞くことは、トルコの観光業に役立つだろう。本節ではトル

⁵ 法務省のホームページ(<http://www.moj.go.jp>)

⁶ 日本旅行業協会のホームページ(<http://www.jata-net.or.jp>)

⁷ 2000 年 4 月、トルコと日本との緊密な関係を一層強化することを目的に、当時のトルコ共和国イスマイル・ジェム(Ismail Cem)外務大臣の来日中に提案された。日本政府の快諾を受け、2003 年の開催に向けて日本・トルコ両国で準備が進められた。

⁸ 重症急性呼吸器症候群

⁹ Meral Korzay, Maria D. Alvarez "Satisfaction and Dissatisfaction of Japanese Tourists in Turkey",

Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research
Vol.16, No.2, 2005, pp176-193

コを旅行した日本人観光客に対して行ったアンケート結果から、旅行客がトルコの何に満足し、何を不満に思ったのかを見ていこう。

アンケートは2002年10月から2003年9月までにトルコを旅行した日本人観光客を対象に行われ、673人から回答を得たものである。¹⁰

満足した点に関しては、次の11点にまとめられている。

- ① トルコの食事、飲み物
- ② トルコの文化
- ③ 文化的光景、自然、目的地
- ④ 自然とのふれあい
- ⑤ 日本人に親切なトルコ人
- ⑥ 価格が安い
- ⑦ サービスと設備
- ⑧ アクティビティーやイベント
- ⑨ トルコ人とのコミュニケーション、触れ合い
- ⑩ 環境、雰囲気
- ⑪ トルコ製品、手作り品

一方日本人観光客が不満に思った点は以下の通りである。

- ① 衛生面
- ② トルコ人とのコミュニケーション、触れ合い
- ③ 日本人だと気付くトルコ人
- ④ 値段のあいまいさ、支払いの難しさ
- ⑤ 値段が高い
- ⑥ 客引き、ショッピングエリア
- ⑦ 遺産、アクティビティー（質、サービス、インフラ）
- ⑧ ごまかし、チップ
- ⑨ 交通事情

¹⁰ アンケート回答者に関する補足

性別 男 47.3%、女 52.7%

年齢 25歳以下 15% 26～35歳 22% 36～45歳 12.9% 46～55歳 19.7%
56～65歳 20% 65歳以上 10.3%

既婚 62.3% 未婚 37.7%

教育レベル 高卒以下 26.7% 大卒 57.3% 修士・博士 8.2% その他 7.9%

収入 200万以下 5.9% 200～500万 26% 500～800万 22.9%
800万～1200万 24% 1200万～1600万 10.9% 1600万以上 10.4%

- ⑩ 飛行機及び空港のサービス
- ⑪ ホスピタリティーサービス、ホテルのインフラ
- ⑫ 料理の味
- ⑬ 都市環境
- ⑭ 行動の限界、難しさ

この結果を受け、Meral Korzay、Maria D.Alvarez 両氏は、トルコを日本市場で優位に立たせるには、トルコの文化や遺跡、自然の美しさ、トルコの人々の親しみやすさを生かす必要があると述べ、さらに以下の 3 点を提言している。

- ① インフラ整備
- ② 観光の多様性
- ③ 公衆衛生・不正の改善

②に関しては、イスタンブール、カッパドキアなどに偏っている目的地を、ブルサ、シャンルウルファ(Şanlıurfa)、イズミル、パムッカレ(Pamukkale)、ネムルト山(Nemrut Dağı)、ペルガモン(Pergamum)などにも広げること、アクティビティーの種類を増やすことを提言している。

③に関しては、観光業従事者の定期的な教育として、飲食業での HACCP¹¹の特定と対策の実施、公衆衛生に関する試験の実施、タクシードライバーや物売りへの外国語、倫理教育の実施等を挙げている。

両者の提言には筆者も同意できる。

ではこれらの提言に関する政策を、文化観光省は実施しているのだろうか。文化観光省が打ち出す観光政策について次章で見ていく。

第三章 文化観光省の観光政策¹²

文化観光省の観光政策は、次の 3 点が中心となっている。

- ① 観光業者への査察・監督制度
- ② 観光地選定と観光投資

¹¹ Hazard Analysis and Critical Control Point。日本語では危害分析重要管理点と訳される。

¹² 文化観光省のホームページ(<http://www.kultur.gov.tr>)

③ 旅行代理店に関する制度

以上 3 点を順に見ていくことにしよう。

1) 観光業者への査察・監督制度

この件に関し、文化観光省は 1982 年 3 月 16 日、第 2634 号観光振興法(TURİZM TEŞVİK KANUNU)を制定した。この法律は「観光分野を監督し、発展させ、大規模な構造と運営の成功を整備し、手段を講じることを保障すること」を目的としており、更にこの法律が及ぶ範囲を「観光サービスと、このサービスが必要とする文化・観光保護発展地域及び観光拠点選定の発展、観光分野に対する投資と事業展開の奨励、整備、査察に関する決定」と定めている。

この法律では厳しい監督制度を定めており、その中でも特色として挙げられるのは、認可の取得義務¹³、査察・罰則制度に関する規定が多いことである。

警告は観光投資、事業展開、管理において不備、障害、不足が見られた場合に行われるが、警告の後にも改善が見られない場合、罰金¹⁴を科していることが興味深い。さらに罰則が強化されると、認可の取り消し¹⁵が行われることも特

¹³ 第 2634 号観光振興法第 5 条・認可の取得

観光分野において、この法律と他の法律で述べられている奨励行為と、除外、免除、権利を得るために、文化観光省から観光投資認可、あるいは観光事業展開認可を受ける必要がある。認可を受けた投資は、文化観光省により決定された期間に投資を開始し、また投資を完了させて運営を開始する必要がある。文化観光省が認めた場合は期間の延長が認められる。

¹⁴ 同法第 33 条・罰金

下記に定められた状況で科される。

a 警告を受けたにもかかわらず、必要な措置を取らなかった、新たな警告を受ける行為、あるいは行為の計画をした、この法律で規定されている、あるいは文化観光省が必要とする書類を期間内に提出しなかった、虚偽の情報あるいは書類を提出した場合は、5,000 万リラの罰金。

b 文化観光省に情報を提出後、1 年間で 30 日以上継続して運営の一部あるいはすべてを停止した場合、5,000 リラの罰金。

c 表示、CM、ポスター、パンフレット、及び同様の手段で文化観光省や顧客に誤解を与えた、虚偽のタイトルを用いた、顧客に約束したサービスを提供しなかった、あるいは不足していた、このサービスと同等の代替サービスを実施しなかった場合、特別法に基づき 10 億リラの罰金。

d 顧客の生命や財産の保証に関し、認可書類保持者、関係者、職員の参加あるいは過失、または不注意で、事業展開中に罪を起こしたと認められる場合、特別法に基づき 1,000 リラの罰金。

e 文化観光省が制定した投資と事業展開の選定条件に基づき、無許可で投資や事業のすべてあるいは一部を行った、他者への譲渡、共同の地位や権利、種類を変更した場合、10 億リラの罰金。

f 認可された料金以上の金額を請求した場合、請求額の 20 倍の罰金。

ここで提示されている罰金の額は、2005 年 1 月 1 日にデノミネーションが行われる前の金額である。

¹⁵ 同法第 34 条・観光投資あるいは観光事業認可の取り消し

以下の場合、文化観光省は認可の取り消しを行う。

a 1 年で 4 度の罰金を科される行為

徴である。

このような厳しい制度を設けることで、文化観光省主導の観光政策の実施が可能になるのだと考えられる。

2) 観光地選定と観光投資に関して

観光分野に対する投資は、私有地に対する投資、売地を探しての投資、Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri¹⁶ (以下 KTKGB)あるいは Turizm Merkezi¹⁷ (以下 TM)内の公有地を取得する投資、KTKGB 及び TM 以外の私有地を取得する投資、KTKGB 及び TM 以外の山間部を取得する投資、以上の 5 種類がある。

文化観光省はこのうち、KTKGB あるいは TM 内に対する投資に力を入れており、KTKGB と TM を選定し、その地域での開発や計画制定、開発の進捗状況の管理を行っている。

KTKGB あるいは TM の選定に関して文化観光省は、第 2634 号観光振興法を受け、「文化・観光における保護開発地域および観光拠点宣言」を発表している。この中で「投資運営総局は、複数回調査と評価を行い、その結果を受けて KTKGB 及び TM に選定される可能性のある地域を決定する。KTKGB 及び TM 選定に際し、組織的観光活動の発展を幅広い分野で行うか、今後生まれる観光的価値、民間サービス、インフラ整備や周囲に対する影響力を重視する」と、選定の基準を明らかにしている。

選定は、計画の概略決定→当局組織と委員会による地域情報の収集→総合的な計画の要旨作成→計画と計画調書の整備→文化観光省による計画の認可→認可された計画の発表に向けた準備、という流れで行われる。

計画は概略を考え、調整し、実際の実施計画を作成するという流れで行われる。まず文化観光保護発展計画(Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Planları)として、観光要素を含む文化、教育、娯楽、貿易、住居、技術的・社会的イン

-
- b 認可された事業内容以外での活動、施設の観光事業活動の停止、当事者の申請
 - c 施設の運営がトルコの観光業および生命の安全を脅かす場合
 - d 観光事業あるいは公衆衛生の立場から、施設の質に重大な欠陥が見られた場合
 - e 投資や事業展開中に認可を受けた施設の質が低下した場合

¹⁶ Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri(文化・観光における保護開発地域)歴史的・文化的価値の高い、あるいは観光地としての発展が期待出来る地域を保護、利用、発展させ、計画に沿った開発を行うため文化観光省が提案し、閣議決定により選定・発表された地域。

第 2634 号観光促進法第一章第 3 条 b

¹⁷ Turizm Merkezi(観光拠点)

KTKGB の中、あるいは外にあり、特に発展を予想される場所、用地、地区。文化観光省が提案、閣議決定により選定・発表された、観光運動や活動を重視した場所・地域。

第 2634 号観光促進法第一章第 3 条 d

フラのうちどの分野の開発を行うかを決定し、観光資源の保護と利用の均整と発展を保障し、土地の主要な利用法を報告書にまとめる。さらに計画地点を 1/25000 サイズの地図に示す。

次に調整発展計画(Nazım İmar Planı)として、地籍情報、文化観光保護発展計画に見合う土地の利用法、建造物や人口密度、発展の方向性と重要性、主要交通システムなどを次に述べる計画に向け検討し、詳細な報告書を作るとともに 1/2000 か 1/5000 サイズの地図を作成する。

最後に実施発展計画(Uygulama İmar Planı)として、詳細な地図上に地籍情報を記載し、文化観光保護発展計画と調整計画に見合う土地利用、建造物、これらの密度および整備状況、歩行者用道路、自動車用道路を決定する。さらに美術品や遺跡に関する情報も含め、詳細な報告書と 1/1000 サイズの地図を作成する。

以上の過程を経て、KTKGB あるいは TM の選定が行われる。KTKGB あるいは TM に選定され、2006 年に観光投資が行われた計画には以下のものがある。

- ・ アンタルヤにおけるマフムットラル(Mahmutlar)、ケステル(Kestel)、カargıcak)各都市の廃水処理のための、1 日 20,000 m³の処理容量を持つ廃水処理施設と放水路の計画。2007 年に完成する見込み。
- ・ 2005 年 11 月にマフムットラル当局は下水道と雨水処理計画を提案。
- ・ アンタルヤのオクルジャラル(Okulcalar)の、廃水処理施設、下水道、海水放出を含んだ実施計画。
- ・ ムーラにあるボドルム・ギュベルジンリッキ廃水処理施設計画。
- ・ アンタルヤのトルコ廃水処理施設(処理量 1 日 30,000 m³)計画。現在進行中。
- ・ アンタルヤのトスムル海洋放水・処理促進路計画。2006 年 12 月完成。

これを見ると、文化観光省は直接観光に関わる開発を行っているのではなく、インフラ整備のうち、下水道、排水施設を中心にした開発をしていることが分かる。これはまず環境面を整備することで、観光業者の進出基盤を整え、投資、開発を効率的に行えるようにしているのだと考えられる。

3) 旅行代理店に関する制度について

これに関しては、第 1618 号旅行代理店及び旅行代理店協会法(1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu¹⁸)が定められている。それによると、旅行代理店とは「利益追求のため観光客に対する移動手段、

¹⁸ 1972 年 9 月 28 日発行

宿泊施設、ツアー、スポーツ、娯楽の提供、観光情報の提供、観光に関するサービスの提供、観光経済と通常支出の安定に寄与する営利団体である」と定義されている。

旅行代理店の業務としては、情報の提供、文書の提出、広告・宣伝活動、文書管理、情報の保護の 5 点が挙げられる。

文化観光省に認可されることで、旅行代理店は優遇措置を受けることが出来る。例えば施設及び運営融資を受けることが出来る¹⁹、電気通信、輸入関税に関する優遇措置²⁰が受けられるなどである。しかし業務態度によっては罰則²¹、更には認可取り消し²²という厳しい規定も設けられている。

これら中心となる観光政策のほかに、文化観光省は 2004 年 1 月 11 日に「2010 Tourism Vision of Turkey」を発表しており²³、2010 年には、観光客数を 2003 年の 1,400 万人から 3,000 万人に、観光収入を 110.9 億ドルから 300 億ドルに、宿泊可能ベッド数を 60 万台から 100 万台に、観光に関わる雇用者を 150 万人から 300 万人に、それぞれ増加させることを目標としている。

以上を踏まえ、次章ではトルコの観光省について考察していく。

第四章 広範な観光政策と今後の展望

本章では、前章までを踏まえ、今後のトルコの観光業が取るべき政策を探っていく。

第三章で文化観光省の政策について見てきた。それによると①観光業者への査察・監督制度、②観光地選定と観光投資、③旅行代理店に関する制度、以上

¹⁹ 第 1618 号旅行代理店及び旅行代理店協会法第 22 条・融資

²⁰ 同法第 23 条・優遇措置

²¹ 同法第 30 条、第 31 条・罰則

²² 同法第 27 条・取り消し理由

以下の場合、15～30 日間の警告期間があり、その間に改善が見られないと認可取り消しとなる。

- a 保証金の不足が 30 日以内に補填されない、第 7 条に反する活動を行った場合
- b 第 10 条、17 条、18 条、20 条、21 条が定める決議を実行しなかった場合
- c 事実に反する、あるいは虚偽の宣伝をした場合
- d 仮業務認可あるいは業務認可を受けていないサービスを実施した場合
- e 顧客に対しての詐欺、公的秩序の妨害、トルコの観光業に対する妨害行為を行った場合
- f 定められたツアー代金を守らない場合
- g 第 4 条第 2 項で定められた外貨収入を得られなかった場合
- h 1 年間に 3 回の警告を受けた場合
- h ハンティング観光規則に反した場合

²³ トルコ文化観光省ホームページ英語版より (<http://www.turizm.gov.tr/EN/>)

3 つの中心的な政策があることが分かった。このことから文化観光省は観光業の基盤を整えるための政策に力を入れていることが分かる。投資や事業展開を認可制にして厳しい罰則も設けるなど、基盤を作る上で観光業者に対する政策は整備されていると考えられる。また旅行代理店に対しても規則を設け、管理体制が整備されている点に関しても評価できる。

以上のような政策を、第二章で述べたアンケート結果と照らし合わせてみよう。アンケートでは交通事情や都市環境、遺産の質やインフラに不満を持つ観光客が目立った。文化観光省が打ち出す政策は、都市環境問題の解決には役立つと考えられる。しかし交通事情や遺産の質の改善に直接関わるものではないため、この点に関しては私企業や自治体による整備が望まれる。

観光客に向けた整備ではないが、イスタンブール市ではトラムヴァイやメトロの開通・延長で観光客にとっても便利な移動手段となっている²⁴。

遺産の質については、修復費用の問題、観光客一人ひとりのモラルの問題も重要になってくると考えられる。一個人の見解であるが、「観光客の落書きが原因で世界遺産に選ばれない」遺跡もあると言う²⁵。

これら政策は、すべて人によって支えられているものである。そのため文化観光省は、観光業に従事する人の育成にも力を注いでいる。その主たるものが観光ガイド制度²⁶である。これは国家資格であり、合格者には文化観光省から身分証明証が発行される。

トルコでツアーを主催する場合、必ずこの観光ガイドがガイドを行わなくてはならず、証明書を持たない人間がガイドを行った場合、罰則が課される。またトルコの旅行代理店では必ずこの観光ガイドを雇わなくてはならない²⁷。

²⁴ イスタンブール市のホームページ(<http://www.ibb.gov.tr>)

²⁵ トラブゾン(Trabzon)にあるシュメラ僧院(Sümera Monastırı)で働く文化観光局職員。シュメラ僧院は UNESCO の暫定世界遺産リストに掲載されている。UNESCO World Heritage のホームページ(<http://whc.unesco.org/>)

²⁶ Profesyonel Turist Rehberliği。18 歳以上のトルコ国民で、2 年以上の高等教育を受けた人のみ志願できる。7 ヶ月間の講義への参加、36 日間の研修、文化・言語に関する試験が課され、合格すると文化観光省から身分証明書が交付される。証明取得後でも毎年 11 月～12 月に行われる勤務養成セミナー(Hizmet içi Eğitim Seminer)のうち 3 コース以上を受講しなくてはならない。

²⁷ 第 1618 号旅行代理店及び旅行代理店協会法第 10 条・旅行代理店の職員の資質 A グループ及び B グループの旅行代理店の本店と支店は、常に 2 人以上の案内係と、ツアーを主催する場合観光紹介局が認めた通訳、観光ガイド資格を持つ 1 人以上の通訳、観光ガイドを雇う必要がある。案内係は英語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、アラビア語のうち 1 言語の取得、文化紹介局付属の委員会が行う外国語試験への合格が必要。C グループの旅行代理店は、本店と支店に 1 人以上の案内係を雇う必要がある。外国語の習得は必須ではない。

A グループは観光サービスに関わるすべての活動、B グループは輸送チケット及び A グル

更にT U R E M²⁸が行う講座やセミナー、大学での教育などでも観光業に従事する人の教育に力を入れている。

しかし第二章のアンケート結果を見ると、教育が十分に生かされていないのが現状であると言えよう。

観光客が直接関わることの多い観光地のレストランやみやげ物店で働く従業員への教育に、更に力を入れるべきであろう。外国語や接客マナーなどを定期的に教育すると共に、観光業に従事する個人の意識を高めることも必要だと考えられる。

観光業従事者とはやや異なるが、トルコ航空ではフライトアテンダントとグラウンドスタッフに対し、「お客様第一主義」と「ヒューマニスト主義」に関する教育プログラムを実施していると言う²⁹。このプログラムは1ヶ月間で、乗客に高品質なサービスを提供し、満足度を高めることを目的としている。

このような教育の取り組みを、自治体などでも積極的に行っていくべきである。

このように文化観光省は様々な政策を行っているが、このような観光政策はどここの地域、あるいは何を求める観光客をターゲットにしたものなのだろうか。それについて見てみる。

例えば文化観光省のホームページでは、広報用のプロモーションビデオ(PV)の視聴が出来る。このPVは一般広報用と、行き先や目的を限定したものがある。行き先を限定したものは、イスタンブール、カッパドキア、地中海、エーゲ海、イスタンブールとマルマラ海、パムッカレ、東部・南東部アナトリア、黒海、ブルーボヤージュ(クルーズ)、ゴルフ、ラフティング、会議と観光、ウィンタースポーツがある。

また一般広報用では、海、エキゾティズム、遺跡、自然、宗教、現代といったものが描かれている。

これらPVからも、文化観光省がどのような地域及び分野に力を入れていきたいのかが読み取れる。

これら文化観光省が力を入れている地域・分野は、第二章で述べた日本人観光客の満足した点とも重なっているため、観光省の取り組みは効果を挙げている。

ープが主催するツアーの販売、Cグループはトルコ人向けの国内ツアーの主催が可能。

²⁸ 観光業に従事する専門家を育てる為、文化観光省によって作られた教育機関。Turizm Eğitim Merkezleri。観光業での就職を希望する若者に対し、就職を保障し、無料で観光業に関わる教育を行っている。

²⁹ 運輸省のホームページ(<http://www.ubak.gov.tr/>)

ると考えられる。しかしゴルフ、ラフティング、ウィンタースポーツ等は日本人観光客にはまだ馴染みがなく、アクティビティの少なさを不満に思う観光客が多い。そこで、日本市場に向けてこれらアクティビティの多様性を更に宣伝していく必要性が考えられる。

文化観光省が運営するホームページでは、トルコ語以外にも英語、ドイツ語、フランス語、日本語、ロシア語、スペイン語、アラビア語、イタリア語、中国語、韓国語³⁰、スウェーデン語という 11 言語で閲覧することが出来る。これも文化観光省がどの地域に向けたマーケティングに力を入れているのかを考える資料と言えよう。

日本語のホームページは中国語、韓国語と比べ充実しており、アジアの中でも日本市場に向けたマーケティングに力を入れていると考えられる。

以上を踏まえ、今後トルコの観光業における課題となるのは①観光地におけるインフラ整備と事業展開②観光業従事者に対する教育③各国に向けたより有効なマーケティング、以上の 3 点であると考えられる。

おわりに

今回トルコの観光業について見てきたが、トルコは観光業の分野において、更なる発展が出来ると感じられた。インフラ整備、観光業従事者の教育など、改善部分は多々見られたが、それらを改善することで観光地としての人気と外貨収入につながる発展が期待出来るのではないだろうか。

2010 年にはイスタンブールが欧州文化首都³¹に選ばれているため、文化観光省が実施してきた政策の是非が問われる機会になるだろう。

今回この論文を書くにあたっては、他国との比較が出来なかったことが反省点として挙げられる。特に現在トルコは EU 加盟を目指しており、EU 加盟国

³⁰ トルコ語版ホームページから直接のリンクはなく、トルコ大使館が運営する日本語版ホームページからのリンク。

³¹ 「真のヨーロッパ統合には、お互いのアイデンティティとも言うべき、文化の相互理解が不可欠である。」というギリシャの文化大臣メリナ・メルクーリ(当時)の提唱により、1985 年より「欧州文化首都」制度が発足。以来、EU 加盟国(当時 EC)の文化閣僚会議で EU 加盟国の中から 1 都市を選び、「欧州文化首都」として定め、一年間を通して様々な芸術文化に関する行事を開催し、相互理解を深める事となった。この制度には「政治的、経済的な条約や協定締結だけでは一つのヨーロッパの実現は難しく、統合実現には文化が重要な役割を果たす」という各国文化大臣の考え方も込められている。EU 市場統合完成の 1993 年からは EU 域内と共に世界各国との共同作業が開始され現在に至っている。

の観光政策と比較をすることで、トルコが今後取るべき政策なども明らかになったのではないかと考えられる。

今後もトルコにおける観光政策に注目していきたい。

参考文献

Meral Korzay,Maria D.Alvarez”Satisfaction and Dissatisfaction of Japanese Tourists in Turkey”,
Anatolia:An International Journal of Tourism and Hospitality Research
Vol.16,No.2,2005,pp176-193

森かおり「現代トルコにおける観光事業の整備に関する研究」2003 年、卒業論文

文化観光省のホームページ(<http://www.kultur.gov.tr>)

文化観光省の英語版ホームページ(<http://www.turizm.gov.tr/EN>)

運輸省のホームページ(<http://www.ubak.gov.tr/>)

イスタンブール市のホームページ(<http://www.ibb.gov.tr>)

トルコ旅行業協会のホームページ(<http://www.tursab.org.tr>)

UNESCO World Heritage のホームページ(<http://whc.unesco.org/>)

法務省(日本)のホームページ(<http://www.moj.go.jp>)

日本旅行業協会のホームページ(<http://www.jata-net.or.jp>)