

[研究ノート]

観光経営に向けた情報社会基盤の構築へのアプローチ ：日本のキャッシュレス決済の普及に着目して

Approach to building information society infrastructure for tourism management : Focusing on the spread of cashless payments in Japan

藤原 久嗣

Hisatsugu FUJIHARA

広島経済大学 経営学部

Faculty of Business Administrations, Hiroshima University of Economics

要旨

インバウンドの観光需要は、日本の主要な経済対策の1つとして新型コロナ収束後も依然として高く期待されると考えられる。一方、日本では、政府が中心となり第4次産業革命や Society5.0 が提唱され、新しい情報社会の実現が進みつつある。特に、キャッシュレス決済を推進すべく、官民双方で各種の取組みが盛んに行われている。

経営をより効果的に進める上では、企業や行政が一体となって情報社会の基盤を構築し、活用していくことが重要である。本研究は、これまでの企業における経営情報の発展過程を基礎に、進展が著しいキャッシュレス決済の普及に着目し、観光経営に向けた経営活動の土台となる情報社会基盤の構築の方向性を示すことを目的とする。

Abstract

The demand for inbound tourism, one of Japan's major drivers of economic growth, is expected to remain high despite the current coronavirus pandemic. In Japan, the government plays a central role in advocating Industry 4.0 and Society 5.0, and the realization of a new information society is steadily progressing. In particular, both the public and private sectors have been endeavoring to promote cashless payments.

To promote management more effectively, companies and governments must collaborate to build and utilize the foundation of the information society. In this study, we focus on the expansion of cashless payments, which have been progressing remarkably, based on the development process thus far of management information in companies. The purpose is to show the direction of building an information society infrastructure that will be the basis of management activities for tourism management.

1. はじめに

第4次産業革命や Society5.0 が提唱され、新しい社会の実現に向けて事業者および行政における業務の生産性向上など様々な効果が期待されている^[1]。情報社会基盤は、日本学術会議の中で「コンピュータや情報ネットワークなどを構成要素とする情報基盤」として定義され、今日の社会は、こうした情報社会基盤に大きく依存しているとして、情報社会基盤の望ましいあり方やその導入にともなう制度の変更の社会的合意形成などの議論が行われてきた^[2]。

観光庁による訪日外国人の消費動向調査によれば、2019年度の国内観光消費額は48,135億円であり、国内消費の活性化に向けた取組みの1つとして観光業への期待が高まっている^[3]。こうした中、訪日外国人の増加に伴い受入環境の検討がされているものの、多言語対応、公共交通機関の利用、決済手段の多様化など受入環境の問題が指摘されている。特に、日本におけるキャッシュレス決済の浸透率は世界各国と比べ遅れており、観光客の受入環境の整備や少子高齢化に伴う観光産業の生産性向上への取組みが求められている。

日本のキャッシュレス決済の普及については、事業者のカード決済端末費用やカード会社への手数料支払の負担が重荷となり、その普及促進が遅れてきた。このようなことから、日本政府は、2017年6月の「未来投資戦略2017」において、今後10年間でキャッシュレス決済比率を倍増し、4割程度とすることを目指すと明記し、キャッシュレス社会に向けて様々な検討がされている。また、観光庁(2016)は、「明日の日本を支える観光ビジョン」の中で、生産性向上やソフトインフラ(情報社会基盤)の改善に向けた指針を掲げており、情報社会基盤の構築の課題は、観光業界を中心に実務面からの期待もある^[4]。

[研究ノート]

2021年4月22日受付, 2021年6月6日受理

© 情報システム学会

キャッシュレス決済は、観光産業をはじめとする地域社会全体において重要な情報社会基盤の1つであり、消費者の利便性向上だけでなく、観光事業者の生産性向上にも寄与することが可能である^{[5][6]}。しかし、キャッシュレス決済の普及促進に関する研究は盛んに行われているものの、事業者視点から見た決済インフラの課題や方向性に関する検討は少ない。こうしたことから、2ではこれまでの調査事例に基づきキャッシュレス化の現状と現金決済の課題を概観する。(なお、本稿で対象とするキャッシュレス決済は、クレジットカードや電子マネー・QR決済などを含む広義でのキャッシュレス決済を対象とする。)

これまで企業における情報技術を活用した業務の最適化については、個別業務や部門内・組織内から企業全体へとその適用範囲を広げてきた。しかし、民間事業者と行政など利害が異なる組織間の共同利用においては課題もあり、日本の国際競争力の強化を図るためにはこうした課題への対応が求められる。

官民が連携してサービスを推進する考え方に PPP (Public Private Partnership. 以下、「PPP」という。)がある^[7]。PPPは、「官の財政負担を最小化しつつ民の経営ノウハウや資金、さらには、ビジネス機会を拡大することによって、国民・利用者の便益を高めようとするグローバルな概念」であり、官民および国民・利用者などの利害関係者にとって有益となるものでなければならない。このような官民による連携は、情報社会基盤の展開についても更に進められていくべきである。

しかし、利害が異なる企業間や官民が一体となって運用することによる課題もあることから、3において、これまでの先行研究から情報社会基盤構築の変遷を概観し、それらを共同運用する過程での課題について考察を行う。情報社会基盤の構築においては、複数の自治体間において共通基盤として共同運用を行うケースや複数の民間企業間において共同運用を行うケースなどの取組みが行われてきた。本稿では、行政システムである「共通 ICT 基盤」の課題を事例として取り上げ、今後の情報社会基盤構築に向けた方向性を議論していく。官民をはじめとする地域社会との連携による情報社会基盤の構築は、様々な産業においても共通であるが、本稿では、観光経営の視点からキャッシュレス決済の普及に着目し検討を行う。その上で、4では、政府が掲げるキャッシュレス促進の課題と目標に照らし、今後の情報社会基盤へのロードマップを作成するとともに、そのアプローチを行う。

2. キャッシュレス化の現状と現金決済の課題

(1)キャッシュレス化の現状

日本のキャッシュレス決済は、その浸透が遅れているとされており、日本政府は、2017年6月の「未来投資戦略2017」において、10年間でキャッシュレス決済比率を倍増し、4割程度とすることを目指すと明記した。また、消費税増税に伴って、増税後の消費低迷を抑制する目的として、キャッシュレス決済を利用した場合、消費者に一定期間においてポイント還元する制度を導入するなどの対策が図られ、キャッシュレス決済の普及は更に進むものと予想される。

森(2017)は、自治体が行うべき施策、事業にあてはめてみると、基本は「当たり前品質」であり、「無料Wi-Fi」「外国語表記」といった環境整備等の重要性を掲げている^[8]。しかし、事業者にとっては、端末導入費用の負担や決済額に応じたカード会社への手数料の負担の問題もあり、キャッシュレス決済の導入が進んでこなかった。一方で、日本政策金融公庫が行った業種別キャッシュレス決済の対応状況においては、ホテル・旅館は、83.6%とキャッシュレス対応比率が高く、業種によってその浸透が進んでいる業種もある^[9]。

こうしたキャッシュレス決済の対象となる主な範囲は、主に消費者、事業者、国・地方公共団体の3つに区分することができる(図1)。世界的なキャッシュレス社会の潮流により、日本においてもキャッシュレス決済が更に普及されると想定されるが、消費者の利便性向上や消費活性化だけでなく、企業や行政における業務の生産性向上を図ることも必要である。

また、キャッシュレス社会の進展とともに FinTech^[注1]や API^[注2]などの開発が行われおり、その適用範囲は、送金・決済、資産運用、企業会計等多岐にわたっている。これらの情報技術は、キャッシュレス決済のもとで活用されることにより、会計データ入力業務の省力化などにも活用されてきた。近年、決済業務の効率化など情報技術を活用し、多様なサービスを開発・提供できるよう、銀行等が API を公開する取組みも進んでいる^[10]。

例えば、家計簿ソフトと銀行やクレジットカードだけでなく、電子マネー、年金、証券など様々な金融機関が連携し、金融機関の情報が API によって1つのアプリケーション内に統合されることでお金の出入りに関する情報が一元管理でき、それらが自動更新される^[11]。こうしたサービスの活用により、企業内事務の効率化にも繋げることが可能になった。また、EDI (Electronic Data Interchange) ^[注3]などの法人間決済においても同様の効果があり、近年様々な企業で活用されてきた。

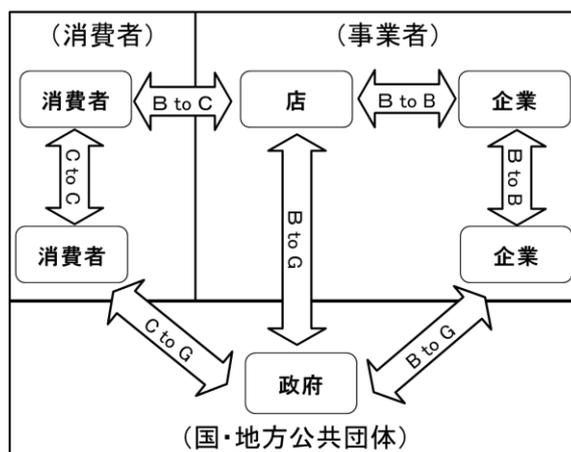


図1 キャッシュレスの主な対象範囲
出所：経済産業省^[12]

(2)現金決済における課題

日本において、現金決済インフラを維持するために、官民合計で年間約1兆円を超える直接コストが発生している(表1)。特に、流通・サービス業において、現金関連業務人件費が約5,000億円となっており、現金関連業務の効率化の課題があることがわかる。キャッシュレス決済は、現金と異なり運搬業務やつり銭管理などの業務を電子データとして処理することで省力化が図ることが可能であり、その維持コスト削減の効果が期待される。

また、行政が行っている国庫金の受入処理についても、書面及び窓口納付が存在しており、現金管理にかかる現場業務における人件費の負担が発生している。国庫金受払の推移のうち、2017年度の国庫金の受入件数における書面処理の件数は、5,306万件で全体の42.2%と高い水準にある(表2)。

書面及び窓口での納付は、口座振替を含むキャッシュレス決済を普及させることで、行政および国民の利便性を高めることが可能である。例えば、交通反則金については、国庫金として各金融機関窓口で収納され、その領収済通知書などの控えは金融機関から日銀や各県の警察本部に郵送で送られる。警察官がその場で電子決済する仕組みなどを可能にすれば、違反者が金融機関に向く必要もなく、領収済通知書の郵送事故に伴う紛失や個人情報漏洩のリスクもなく、交通違反金の徴収率改善への効果が期待できる^[13]。

国庫金の受入処理においても、電子納付や口座振替に加え、クレジット決済などのキャッシュレス化を更に進めていくことで、国民のみならず行政事務の効率化を図ることが重要である。キャッシュレス化を情報社会基盤として位置づけ、国庫金だけでなく、手形・小切手などの電子化の活用も加えることで様々な効果が期待できる^[16]。そのためには、業務改革、法制度の見直し、国民・事業者の負担軽減と関連付けた議論が必要である^[17]。

また、「ロイヤルホスト」などの飲食店を運営するロイヤルホールディングスでは、生産性向上を目的として2017年に完全キャッシュレス化の店舗をオープンさせた。開店前の釣り銭の準備、銀行への入金、閉店後のレジ締めをなくすことによって、人件費向上を抑制した。労働人口がますます減少する中において、少人数での店舗運営は外食チェーンの最重要課題となっており、その解決方法の1つとしてキャッシュレス化が求められている^[18]。

決済の電子化は、これまで中央銀行と民間銀行間、民間銀行と大企業間といった、ホールセール取引(企業を主な対象とした高額・大規模な取引)において広く進められてきた。しかし、リテール取引(消費者を主な対象とした小額・小規模の取引)を主な対象とした電子決済手段が多く提供されるようになってきたのは、①情報通信技術の発達により決済の電子化が低コスト化したこと、②リテール取引の対象である新聞・雑誌の記事や音楽など、様々な情報がデジタル化されつつあり、これらを電子的に売買したいというニーズが高まってきたことなどが背景にある^[19]。

このようにキャッシュレス決済の普及は、情報技術の活用と関連付けることで様々な分野での効果が期待でき、情報社会基盤として位置付けることが重要である。しかし、日本のキャッシュレス決済の普及は、先進各国の中において遅れており、利用者視点だけでなく、事業者の視点からも、内部業務に有効な情報社会基盤としてキャッシュレス決済を位置づけ推進していくことが重要である。

表 1 現金決済インフラの維持コスト

(単位：億円)

流通・サービス業	現金関連業務人件費	5,000
	キャッシュヤーなどの設備投資	600
ATM	ATM 機器費・設置費	4,120
	ATM 事業運営経費	1,460
	警送会社委託費	1,400
銀行	現金関連業務窓口人件費	1,000
	店頭設備投資	760
印刷局・造幣局	銀行券製造委託費	500
	貨幣製造コスト	150

出所：野村総合研究所（2018年）^[14]より，筆者作成

表 2 国庫金の受入件数

	システム処理				書面処理 (窓口納付)	
	電子納付		口座振替		(万件)	(%)
	(万件)	(%)	(万件)	(%)		
2013年	1,326	9.3	6,592	46.3	6,324	44.4
2014年	1,607	11.9	5,937	43.8	6,006	44.3
2015年	2,031	15.3	5,675	42.9	5,533	41.8
2016年	2,232	16.9	5,463	41.5	5,478	41.6
2017年	2,412	19.2	4,869	38.7	5,306	42.2

出所：日本銀行（2019年）^[15]

3. 共同運用の視点から見た情報社会基盤の課題

観光経営の対象は、ホテル・旅館、土産物店、観光地における個々の事業所の経営問題から、それらの事業所を含めた観光地全体の経営問題までも含む二面性がある^[20]。特にキャッシュレスを活用した情報社会基盤の構築を進める上では、地域社会や官民が一体となって推進していくことが重要である。トヨタ自動車は、水素社会の実現に向けて様々な業種の企業と地域が一体となり社会実装の検討を進めている。キャッシュレス化の推進においても同様に、決済事業者が主体となってその推進を図るだけでなく、地域と官民が協力し社会実装に向けた街づくりを進めることが望まれる。

図2は、企業の情報基盤における発展の各ステージに加え、それぞれのステージで活用されてきた適用例を追加したものである。ステージ1とステージ2は、個別業務や個別部門の最適化のためにシステムが活用され、ツールとして電子計算機や業務アプリケーションなどが活用され、個別最適が図られる。情報技術は効率化を促進するツールであるものの、企業全体からみた最適を目指す経営がなければ個別業務や個別部門の効率化が限界となる。

また、ステージ3とステージ4では、企業組織およびグループ企業全体の効率化や経営情報の可視化が求められるようになり、そのツールとしてERP (Enterprise Resources Planning. 以下、「ERP」という。) パッケージや経営情報システムなどが活用され、企業全体およびグループ全体の最適化が図られるようになった。こうした情報基盤は、その対象範囲を企業内から産業横断的に広げ、更なる経営力の強化を図ってきた。

しかし、企業共同体における経営において、「単一企業中心の経営とくらべ企業共同体を前提とした経営においては、参加者の範囲が拡大する。目的も多重化する。さらにこの関係は固定的ではない。複雑性が一層増し不確実が増大する」といった課題があげられる^[22]。

また、岸川(2006)は、「従来、ビジネス・プロセス・リエンジニアリング(以下、「BPR」という。)の対象とされてきた、①部門内BPR、②部門間BPR、③企業内BPR、④企業間BPRの4つの分類に加えて、⑤産業間BPR、⑥官民間BPRを追加すべきであると思われる」とし、これまでのBPRの対象範囲が狭すぎることを指摘している^[23]。

これまでの情報技術を活用した企業の取組みは、「システム化」の時代から「企業経営」の時代へと進化し、個別業務、組織・部門内業務、企業単体・グループ企業へと情報化の対象領域を増やし、異なる企業間が産業横断的に最適化を図れるようになりつつある。

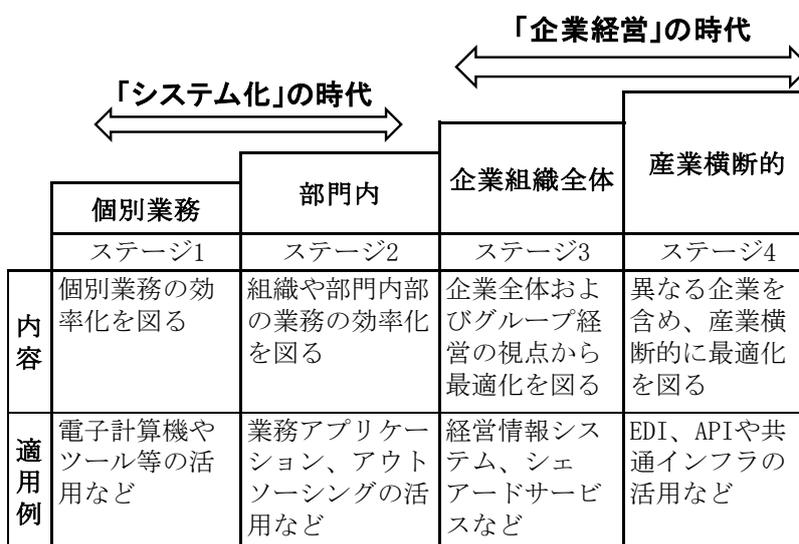


図2 企業IT化のステージ

出所：根来龍之・経営情報学会（編）^[21]をもとに筆者修正

特にインバウンド需要の高まる観光業においては、個々の企業経営の視点だけでなく、地域社会や官民が一体となった観光経営の視点で情報社会基盤を構築することが求められる。こうしたことから、組織や企業内部の業務を対象とする「情報基盤」から、企業の枠組みを超え、産業横断的にその対象範囲を広げ、更には官民を含めた情報社会基盤へと発展していくことが重要である。

しかし、これまで官民が共通した情報基盤を活用してきた事例として「共通ICT基盤」の共同運用を行うケースがあるが、共同運用で生じる課題もあり、普及促進を図る上での検討が求められる。

総務省はICTを活用した「街づくり」に係る地方自治体に対し、システム・サービスの効率化を図る観点から、複数の地方自治体が情報基盤として共同運用をする「共通ICT基盤」を整備することへの関心についてアンケート調査を行った。この調査によれば、約8割の地方自治体は関心を有しているものの、既に取り組みを始めたり、情報収集に動いたりしている地方自治体は合計で2割弱にとどまっており、関心はあっても積極的な取り組みを行っていない地方自治体が6割強を占めるなど、共同運用を巡る課題もあることがわかる（表3）。

表3 地域におけるICT利活用の現状等に関する調査

	(%)				
	関心があり、 情報収集の段階である	既に取り組んでいる	関心はあるが、 情報収集はしていない	検討している	関心はない
「共通ICT基盤」の整備への関心 (n=895)	10.6	6.6	60.1	2.2	15.3

出所:総務省(2013年)^[24]

総務省^[25]によれば、民間事業者と協力して進める場合の問題点について、「継続性での不安」が5割を超え、その理由として、事業採算の悪化時に、民間は経営面から事業の縮小・撤退を検討するのに対し、行政は住民への継続的なサービス提供の観点から、縮小・撤退に即時に踏み切れないとのジレンマによるものとしている。

こうした共同運用における課題については、「財政が厳しい」（費用面）の他に、構築・運用面の課題として、「国全体の標準化等が進んでいない」（標準化）、「制度・法令による制約」（法制度・組織内規定）、「主導する団体等が不在」や「各団体のニーズ等がまとまりにくい」（組織・体制）が主な課題であることがわかった（表4）。

経営情報システムの構築にあたっては、情報システム設計の段階における問題が指摘してされている。宮川・上田(2014)は、マーケティング・生産・ロジスティクス・人事・会計といった個別機能毎に仕事の処理手順や意思決定手続きに焦点を当て、トランザクション処理あるいはオペレーショナル・コントロールを対象とした情報システムへのアプローチから着手するのではなく、マネジメント・コントロール

および戦略的計画にシステム機能を拡大する手法には限界があるとしている^[27]。

このことは、情報社会基盤を構築する上でも同様に、個別業務・個別企業など各々が最適化を図ってきた構築の方法から、地域社会を含めた情報社会基盤へのアプローチが必要であると考えられる。その中において、総務省による共通 ICT 基盤の共同運用の先行事例から主に「標準化」「法制度・組織内規定」「組織・体制」の課題が明らかとなった。これらの課題は、経営管理の推進を図る上でも重要な要素であり、設計の段階からこれらを含めた検討が必要である。こうした事例をもとに、次章では、これらの3つの視点から、キャッシュレス社会における情報社会基盤の取組みの方向性について議論する。

表4 「共通 ICT 基盤」の共同運用における課題

費用面	<ul style="list-style-type: none"> ・財政が厳しい ・具体的な利用イメージや用途が明確でない ・効果・メリットが明確でない
情報社会基盤の標準化	<ul style="list-style-type: none"> ・国全体の標準化等が進んでいない ・情報システムが統一されていない
法制度・組織内規定	<ul style="list-style-type: none"> ・制度、法令による制約
組織・体制	<ul style="list-style-type: none"> ・主導する団体等が不在 ・団体・市民の理解が得にくい ・各団体のニーズや各種の分担・条件等がまとまりにくい ・適切な ICT ベンダー・サービス等が見つけにくい

出所:総務省(2013年)^[26]より、筆者作成

4. キャッシュレス社会における情報社会基盤の取組みの方向性

Jafari and Ritchie (1981)・Tribe (1997)らは、法制度や経営(マネジメント)を、観光学研究のフレームワークとしても位置付けており、情報社会基盤は観光経営を行う上での土台となってきた^{[28][29]}。観光経営を推進する上では、観光業の個々の経営問題だけでなく、観光地全体の経営問題を含めた検討を行うことが必要であり、いわゆる企業経営の視点だけでなく地域社会を含む包括的な視点での検討が大きな役割を持つことになる。つまり、これまでの企業経営の時代に適用されてきた情報化から、新たな情報化のステージを構築していくことが求められる。そのためには、個々の企業や産業横断的な最適化だけでなく、官民および地域社会が一体となって情報社会基盤の構築に向けたアプローチしていくことが重要となる。

(1) 情報社会基盤の「標準化」によるアプローチ

製造業などにおいては、製品の開発から製造、物流、販売に関わる一連の企業間で情報の共有化を行うことで競争力強化を図っているが、EDIはこれらの情報基盤を支える重要な技術である。企業活動のグローバル化に対応するため、海外企業とEDIを実施するための国際EDI標準の取組みも行われている^[30]。

キャッシュレス決済は、一般的なクレジットカードによる決済の他に、交通系ICカードやQR決済など多様な決済手段が存在する。例えば、QR決済については、QR決済を行う際のQRコード規格などのようにサービス事業者や国によって仕様が異なるため、国内のQRコードの規格統一を進めている状況にある。また、海外においても、シンガポールやインドネシアなどにおいても同様に規格の統一化に向けての取組みが進められている。こうした標準化が進まなければ、消費者は店舗毎に扱えるQRコード決済が異なることになり、店舗運営を行う事業者のみならず、消費者への負担もかかることとなる。現在、一般社団法人キャッシュレス推進協議会などが、決済用統一QRコードの実証事業を進めており、その中で、複数社ある決済QRコードを統一化することで、1枚のQRコードで複数社の決済に対応することが検討されている。将来的には、国際的な連携により、QRコード規格の統一化が進められていくことが望まれる。

キャッシュレス社会における情報社会基盤の取組みを行うには、キャッシュレス決済との関連が深い情報技術や社会基盤の更なる取組みが必要である。このようにキャッシュレス化がますます普及する中において、情報社会基盤の構築の重要性は益々高いものとなり、国内情報社会基盤から国際情報社会基盤へとシフトしていくことが重要である。

これまでの情報技術を活用した企業の取組みは、前章でも述べたように「システム化」の時代から「企業経営」の時代へと進化してきた。これにより、個別業務、組織・部門内業務、企業単体・グループ企業へと情報化の対象領域を増やし、共通情報基盤として活用することで、異なる企業間が産業横断的に

最適化を図ることが可能になった。

様々なキャッシュレス決済を活用したサービスも展開されるようになり、利用者だけでなく事業者においても経営合理化の有効なツールの1つになってきた。しかし、キャッシュレス決済を情報社会基盤として位置付け、官民が一体となって推進しなければ、各社各様の仕様によるサービスが提供され、情報社会基盤推進の妨げとなる。

(2) 「法制度・規定」からのアプローチ

シェアリングエコノミーの普及に伴い、Airbnbなどが進める宿泊の仲介サイトではキャッシュレス決済を前提としたシステム構築が行われている。しかし、民泊運営を行うにあたっては様々な法的側面の課題もあり、課税上の問題も併せて解決する必要がある^{[31][32][33][34]}。キャッシュレス決済は、送金・決済、資産運用等の業務の合理化の観点からも有効なツールの1つであり、適正・公平な課税の実現においても、事業者の納税にかかる利便性を向上させ、制度及び執行体制の両面からの取組みを強化することが求められる。

情報化を進める上で、知的財産権・商取引・労働形態などに関連した法律に関する議論がなされてきた。しかし、キャッシュレス化の推進を図る上では、商取引に関わる問題を中心に、様々な法律、公務員制度や企業内規定などが関連することとなる。こうした諸制度の見直しをも一体となって進めていくことが重要であるとともに、世界各国の法律と関連して国際的調和を図ることが重要である。

(3) 「組織・体制面」からのアプローチ

公共施設等の維持管理において官民が連携してサービスを推進する PPP や観光地域づくりを行う舵取り役となる法人としての DMO (Destination Management Organization. 以下、「DMO」という。) など、様々な領域において、企業・行政などの関係者が互いに協力し、多様な関係者の合意形成を行ってきた。

こうした官民連携による取組みは、キャッシュレスを推進する上でも重要であり、2018年に「キャッシュレス推進協議会」が設立された。このキャッシュレス推進協議会は、法人会員(245社)、社団法人などの団体会員(52団体)、自治体会員(67自治体)などから構成され、各方面の有識者によって様々なプロジェクトが進められている(2019年7月現在)。しかし、自治体の参加数は67自治体(2019年時点)であり、全国の市町村の総数1,724自治体(2019年時点)と比較するとその割合は5%に満たない状況にある。また、Society 5.0の実現に向け、「スマートシティ官民連携プラットフォーム」が発足し、官民が一体となってスマートシティに向けた取組を推進している。こうした組織による取組みは、情報社会基盤の標準化や法制度基盤の拡充を図る上で重要である。

情報社会基盤構築を進める上でも、様々な組織が互いに連携し成長していくことが重要であり、こうしたビジネス・エコシステムの形成が求められることとなる。また、国際的調和の観点からも、その対象を国内だけでなく、国外も含めたものにしていく必要がある。競合するグローバル企業においては、これまでの企業経営から脱却し、これまで以上に官民が連携し日本社会の発展に繋がるような情報社会基盤の構築が求められる。これまで、キャッシュレス化の普及が民間主体となっていたために進んでこなかったが、行政が一体となって取り組む活動が各方面で進められている。

また、これまでの企業経営は、個別業務の合理化を対象としたものから、産業横断的にその対象範囲を拡大してきた。しかし、観光産業を革新し、国際競争力を高めていくには、合理化の対象範囲を更に広げ、官民が一体となって推進しなければならない。キャッシュレス決済は、利用者のみならず、事業者においても経営合理化の有効なツールの1つである。しかし、キャッシュレス決済を情報社会基盤として位置付け、官民が一体となって推進しなければ、各社各様の仕様によるサービスが提供され、情報社会基盤推進の妨げとなる。企業や行政が単独で推進するのではなく、地域社会といったより広義な視点で捉えることが必要であり、国を挙げた取組みを展開していくことが不可欠である^[35]。

本研究では、「標準化」、「法制度・規定」、「組織・体制」の3つの視点から、政府が掲げるキャッシュレス決済の計画に照らし、中長期的な視点でロードマップを構築した(表5)。

これまでの企業経営から脱却し、日本社会の発展に繋がるような情報社会基盤の構築が求められる中、キャッシュレス化の普及とともに、情報社会基盤の構築の重要性は益々高いものとなる。また、将来的には「国内情報社会基盤」から「国際情報社会基盤」を視野に入れ、標準化、法制度・規定、組織・体制の視点において検討することが求められる。そのためには、観光経営の視点に注力し、官民をはじめとする地域社会が一体となって情報社会基盤を構築することが重要である(図3)。

本稿では、キャッシュレス化の発展に着目し、観光経営の視点から見た情報社会基盤のあり方について議論を行った。観光経営を推進する上では、これまでの企業経営の時代にあった産業横断的な最適化から地域社会と一体となった更なる取組みが求められる。

表 5 観光業の課題と情報社会基盤構築に向けたロードマップ

		現状	課題	中期目標	長期目標
観光業の現状と課題		外国人観光客の増加	観光客の増加に伴う観光インフラの整備	訪日外国人旅行者数 6,000万人 (2030年)	・国際競争力の強化 ・旅行者にとってストレスのない観光
キャッシュレス決済の普及		約20%	キャッシュレス化の普及・促進	40% (政府による目標)	80% (政府による目標)
情報社会基盤構築へのアプローチ	情報社会基盤の標準化	企業経営, 行政経営における個別単体での情報化	QRコードの標準化, EDIの拡充など	国内における情報社会基盤の構築	国際標準の構築に向けた取り組み
	法制度・規定	現行制度の枠内での経営基盤強化	法制度の制約, 企業内・行政内規定の形骸化	公務員制度及び企業社内規定を含めた制度の見直し	法制度の国際的調和
	組織・体制	キャッシュレス推進委員会の設立	キャッシュレス利用事業者の参画など	官民連携による推進体制の強化	ビジネス・エコシステムの確立

出所：筆者作成

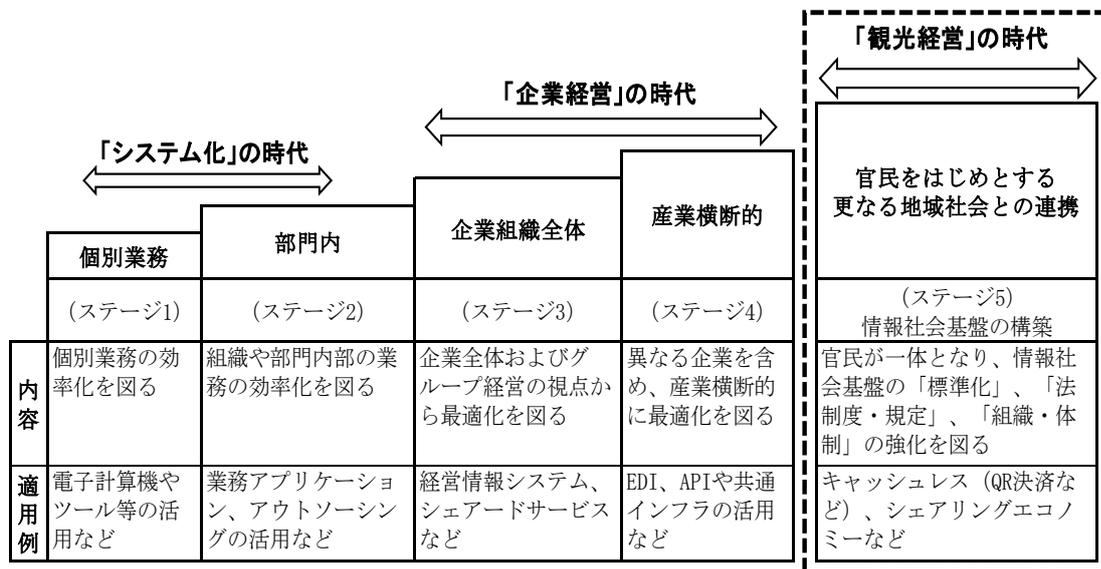


図 3 情報社会基盤へのアプローチ

出所：根来龍之・経営情報学会（編）^[36]より筆者加筆修正

5. おわりに

インバウンド需要が高まる中、観光地においては多言語対応、公共交通機関の利用、決済手段の多様化など、その受入環境の整備が求められている。しかし、日本のキャッシュレス決済比率は約18%であり他の先進国に比べて遅れているとされる。また、日本における現金決済におけるインフラコストは、約15,000億円発生しており、中でも現金関連業務人件費が約5,000億円と多くの割合を占めている状況にあり、こうしたコスト負荷軽減を図るための業務改革が求められている。

これまでの情報社会基盤の取り組みについては、個別業務や組織・部門内部の業務を対象とするシステム化の時代から、企業およびグループ企業全体を対象としたものから産業横断的に最適化を図るなど、その対象範囲を広げてきた。観光経営を進める上では、これまでの企業経営と異なり、地域社会の視点も取り入れた検討が求められる。こうした課題に取り組むためには、企業や行政が単独で推進するので

はなく、地域社会が一体となり、より広義な視点で捉えることが必要である。

これまで進められてきた情報化の共同利用の事例において、その推進にあたり、標準化、法制度・規定、組織・体制面の課題が明らかとなった。このことは、観光経営における情報社会基盤の構築を進めていく上でも重要な要素であり、本稿においては、この3つの視点から観光業の現状と課題および政府が掲げるキャッシュレス決済の計画に照らし、観光経営の視点における情報社会基盤構築の推進における研究のフレームワークとして今後の方向性を明らかにした。今後は、具体的な事例分析を行うことで議論の拡充を図っていききたい。

注

[注1]金融 (Finance) と技術 (Technology) を組み合わせた造語。

[注2] Application Programming Interface の略。外部のソフトウェアやアプリケーションなどと連携することで、機能を共有することが可能となる。

[注3] 標準化されたデータ形式と通信手順にもとづいて電子的にデータを交換すること。

参考文献

- [1] 総務省, "情報通信白書," <http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/h29.html>, 2021.4.5 参照。
- [2] 日本学術会議, "社会の発展と安全・安心を支える情報基盤の普及に向けて," <http://www.scj.go.jp/ja/info/kohyo/pdf/kohyo-23-h170828.pdf>, 2020.8.14 参照。
- [3] 観光庁, "訪日外国人消費動向調査," <https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryoutoukei/content/001335741.pdf>, 2020.10.28 参照。
- [4] 観光庁, "明日の日本を支える観光ビジョン," <https://www.mlit.go.jp/common/001126601.pdf>, 2020.10.28 参照。
- [5] Ian Yeoman. and Una McMahon-Beattie, "Tomorrow's tourist and the information society," *Journal of Vacation Marketing*, 35(3), 2006, pp.269-291.
- [6] Rob Law, Rosanna Leung and Dimitrios Buhalis, "INFORMATION TECHNOLOGY APPLICATIONS IN HOSPITALITY AND TOURISM: A REVIEW OF PUBLICATIONS FROM 2005 TO 2007," *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26(5-6), 2009, pp.599-623.
- [7] 石井晴夫, 金井昭典, 石田直美, "公民連携の経営学," 中央経済社, 2008.
- [8] 森直人, "観光分野における「おもてなし」現象への考察: 狩野モデルを補助線として," *日本観光研究学会*, 32, 2017, p.55.
- [9] 日本政策金融公庫, "キャッシュレス決済の対応状況等に関するアンケート調査結果," https://www.jfc.go.jp/n/findings/pdf/seikatsu19_0912a.pdf, 2020.11.25 参照。
- [10] 総務省, "データ主導経済と社会変革 (情報通信白書)," <http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/pdf/n3100000.pdf>, 2020.11.20 参照。
- [11] 丸山隆平, "FinTech の教科書," プレジデント社, 2016.
- [12] 経済産業省, "クレジットカードデータ利用に係る API 連携に関する検討会 (キャッシュレス検討会) (第6回) - 配布資料," https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/shoryu/credit_carddata/pdf/006_02_00.pdf, 2020.11.25 参照。
- [13] 金融財政事情, "キャッシュレス化に遅行する官公庁取引," 69,(42), 2018, p.27.
- [14] 野村総合研究所, "キャッシュレス化推進に向けた国内外の現状認識," https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/shoryu/credit_carddata/pdf/009_03_00.pdf, 2020.11.20 参照。
- [15] 日本銀行, "国庫金事務電子化の状況について (平成29年度)," https://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/nenkin/nenkin/toukei/dl/k_h28.pdf, 2020.11.20 参照。
- [16] 金融調査研究会, "キャッシュレス社会の進展と金融制度のあり方," https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/news/news300731_2.pdf, 2021.4.15 参照。
- [17] 谷口洋志, "電子政府を支える情報通信基盤技術(1)行政のスリム化・効率化と電子政府," *郵政研究所月報*, 15(1), 2002, pp.74-75.
- [18] 東洋経済, "狂乱キャッシュレス," 6844, 2019, pp.31-43.
- [19] 日本銀行金融研究所(編), "電子マネー・電子商取引と金融政策," 東京大学出版会, 2002, pp.5-17.
- [20] 今光俊介, "地域産業振興と戦略的観光経営," *鈴鹿国際大学紀要*, 2005, pp.129-146.
- [21] 根来龍之, 経営情報学会(編), "CIOのための情報・経営戦略: ITと経営の融合," 中央経済社, 2010.
- [22] 経済産業省, "我が国の企業のIT化に対応する企業経営の分析 (企業IT利用成熟度調査分析)," https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/statistics/outlook/outlook2003_3.pdf, 2020.11.20 参照。

- [23] 岸川善光, ”経営管理入門”, 同文館出版, 2006.
- [24] 総務省, ”地域における ICT 利活用の現状等に関する調査研究”,
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h25/pdf/n2200000.pdf>, 2021.4.15 参照.
- [25] 総務省, ”前掲,” 2013.
- [26] 総務省, ”前掲,” 2013.
- [27] 宮川公男, 上田泰編著, ”経営情報システム,” 中央経済社, 2014.
- [28] Jafar Jafari. and J.R. Brent Ritchie, ”Toward a framework for tourism education: Problems and prospects,”
Annals of Tourism Research, 8(1), 1981, pp.13-34.
- [29] John Tribe, ”The indiscipline of tourism,” *Annals of Tourism Research*, 24(3), 1997, pp.638-657.
- [30] 藤田勉, 村形武志, ”国際 EDI 標準 : EDIFACT,” *Fujitsu*, 49(4), 1998, pp.292-294.
- [31] 森信茂樹, ” デジタルエコノミーと税制シェアリングエコノミーを中心に,” *租税研究*, 814, 2017,
pp.187-195.
- [32] 西山由美, ”シェアリングエコノミーに対する消費課税,” *租税研究*, 828, 2018, pp.125-137.
- [33] 佐藤良, ”シェアリング・エコノミーの問題点課税上の観点から,” *調査と情報*, 985, 2017 pp.1-11.
- [34] 藤原久嗣, ”民泊事業を取り巻く消費税の課題とキャッシュレス化がもたらす会計実務の方向性:消
費税の記帳業務を事例として,” *観光学評論*, 7(2), 2019, pp.123-133.
- [35] 淵田康之, ”我が国のキャッシュレス化への課題,” *個人金融*, 12(4), 2018, pp.50-57.
- [36] 根来龍之, 経営情報学会(編), ”前掲,” 2010.

著者略歴

藤原 久嗣 (ふじはら ひさつぐ)

関西大学大学院工学研究科博士前期課程修了。1992年サントリーホールディングス株式会社入社。佐賀県 CIO などを経て、2018年広島経済大学経営学部准教授、現在に至る。