

研究論文

2002年ワールド・カップ韓日共催 をめぐる諸問題とその対応（そのⅠ）

—サービス・マーケティングの観点から—

衣 笠 洋 輔
ティオフィラス・アサモア
金 字 烈

1、本稿の主な狙いと分析フレーム・ワーク

2002年ワールド・カップ¹の開催をめぐる、韓日両国はその国運を賭けて激しい誘致合戦を展開し、結局、ワールド・カップ大会の開催において、これまでの単独国主催ではなく、史上初の韓日両国による二国共催という形で決着を見たことは周知の通りである。

ここで注目しておきたいのは、2002年開催のワールド・カップ大会はアジアで初めての開催、さらには、二国の共同主催による開催という意味で、まさに異例づくめであり、ワールド・カップ大会史上、画期的な意味を持つものであるという点である。サッカーはイングランドに始まり、ヨーロッパ、中南米へと波及し、その後世界全域に広がった、ある意味では、オリンピック以上の高い関心度を確保している競技であるが、このサッカーのワールド・カップにおけるアジア初の開催という点で、それを主催する韓日両国のワールド・カップ組織委員会（以下、WOCと略称）に課された課題はきわめて大きいと言ってよい。

本大会が成功裏に運営されることによる成果は計り知れない。アジアにサッカーが定着し、さらに大きく発展していく重要なきっかけとなること、サッカー界において、アジアが市民権を獲得し得ることは、その重要な成果の一つである。さらには、観戦のために両国を訪れる観客たちに大会自体を享受してもらうと同時に、訪れた観客たちに国さらには開催地周辺のそれぞれの風物を紹介し、それらを観光客

としても享受してもらおうということにもつなげ得るはずである。

また、本大会の成功は今後のワールド・カップ大会の複数国共催に道を開くことになろう。その場合、韓日両国が蓄積した経験、ノウハウも活用の道を開かれることになる。もとより、一般観客の満足度重視の精神も引き継ぎたいものである。

しかし、失敗した場合、その反動もまた大きいことが予想される。ワールド・カップの開催をアジアに委ねるには時期尚早であったとか、アジア人にはワールド・カップは任せられないといった声が表面化することも十分にあり得る。

本大会を成功裏に運営するために解決すべき課題はきわめて多い。その最大の問題としては、過去において、ワールド・カップ大会は単独国主催の場合でさえ、数多くの問題を生起させていることである。今回の韓日二国の共同主催によるワールド・カップ大会の開催には、これまでの大会の開催には見られなかった様々な問題の発生が予想される。

これらの問題の発生を予見し、適切な対応を考えておくことが2002年ワールド・カップ大会を成功裏に運営するための重要な鍵となろう。

本稿では、サービス・マーケティングの観点から、韓日二国による共催という異例のワールド・カップ大会の開催をめぐる、発生が予想される諸問題を抽出し、それへの対応策を提示することを主たる狙いとしている。サービス・マーケティングの観点からすれば、競技観戦のために両国を訪れる一般観客に対するサービス上の問題点に焦点を絞ることは当然のことである。

今日、オリンピック他国際的な多くの大会において、観客不在の大会運営がしばしば見られる。たとえば、オリンピック大会の場合、その最重要課題が「競技そのものを実行すること」にあることは言うまでもないが、これら理念レベルの問題を超えて、大会運営の成否が実際に現地を訪れて観戦する一般観客の動員数によって規定されるまでになっていることもまた現実である。大会の運営が運営費問題をも含めて一般観客に大きく依存せざるを得ない以上、一般観客に向けて、競技観戦に関わるすべてのサービスをいかに的確に提供するかもまた大会運営者にとって避けて通れない重要課題となる。このことはワールド・カップ韓日大会の大会運営者にとってもそのまま当てはまるものである。

ここで留意しておきたいのは、サービス・マーケティングの観点からすれば、今回のFIFA（国際サッカー連盟）の韓日両国の共同開催という決定は、結果的には、そのしわ寄せが一般観客に集中するという観客不在の決定という側面を持っていると言う点である。このしわ寄せをいかに圧縮するかが大会運営者の重要な課題となるはずである。

2002年韓日ワールド・カップ大会を対象として、サービス・マーケティングの観

2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応（そのⅠ）

点から考察すると、新しい局面からの切り口が見えてくる。その場合、マーケティング主体として規定されるのは、大会運営者であり、マーケット・ターゲットとして、一般観客が規定される。大会運営者が一般観客に向けて提供するサービスとしては、本来的サービスおよび副次的サービスが問題となる。そこでは当然のことながら、大会運営者がサービスの提供を通して一般観客の満足度をいかに発現するかが問題となる。

まず、マーケティング主体の問題は、本大会の場合これまでの大会とは違ったきわめて重大な意味を持つ。ここで、マーケティング主体は、端的には、大会運営者を指しているが、本大会における韓日二国による共同主催という新しい運営方式の採用が大会運営者に提起した課題は余りにも大きいと言わざるを得ない。この新方式の採用はマーケティング主体の錯綜化、多層化を導き、大会運営者に対し、これまで経験したことのない新しい重大な問題の解決を迫ることになる。その意味で、大会運営者がこれらの問題に対し、いかに的確に対応するかという点が大会運営の成否を握る重要な鍵となる。

ここで特に留意しておきたいのは、これらの問題の解決が結果的には一般観客にしわ寄せされるという形でなされるというのが通例であるという点である。本大会において、大会運営者が一般観客にしわ寄せをするという形での解決策を講じることなく、さらに一歩踏み込んで、マーケット・ターゲットとしての一般観客が観戦のため、現地まで来て心から良かったと感じられる満足度の高い大会につなげることが求められている。ここにこそ、サービス・マーケティングの出番があり、真価が発揮される場があると言ってよい。

次に、前出の本来的サービスについて言及しておく。本来的サービスとは、端的には、一般観客に向けて、観客が鑑賞するに足る「最高のゲーム」を提供するということである。

もとより、そのためには、快適な空間において、選手達が「最高のゲーム」を演じることに専念できるよう、十分に配慮したお膳立てが不可欠となる。本来的サービスの創出は当初から大会運営者の最重要課題であり続けてきたと言える。この本来的サービスの創出に関しても、韓日二国による共同主催の問題は少なからぬ影響を与えることになり、マーケティング主体の錯綜化、多層化の問題、さらには、意思決定の遅延の問題など様々な問題を引き起こすだけでなく、開催地が二国にまたがることにより、本来的サービスのみ限定しても、選手団、大会役員の国境を超えての移動といった新しい問題をも引き出すことになる。

それにもかかわらず、本来的サービスの問題は大会運営者の最大の関心事であり、何が何でも解決されるという性格のもので、大会運営者が全力を挙げての取り組み

になるため、大過なくクリアーすることが約束されている。それ故に、本稿では、本来的サービスについては、これ以上の言及は避けることにし、一般観客に直接的に関わる副次的サービスに焦点を当てて考察を進める。

副次的サービスとは、一般観客がゲームを観戦するにあたって、スタジアムへのアクセス、ゲーム観戦のための現地滞在中の利便、ゲーム観戦のための開催地から開催地への移動、治安の確保などに関わるすべてのサービスが包摂される。単一国主催の場合、開催地が一国に限定され、指揮命令系統も一元化されるため、一般観客が比較的均質のサービスを受ける条件が満たされるが、二国の共同主催の場合、指揮命令系統も二元化され、開催地も二カ国にまたがるため、開催地のそれぞれが提供するサービスの質とか水準にも、時には許容範囲を超える較差が生じる可能性は十分にあり得ることである。

もとより、一般観客のサービスについての必要度はそれぞれ異なり、観客が航空チケット、宿泊施設、入場チケットなどを事前にワンセットで購入して行動する場合、航空チケット、宿泊施設、入場チケットを行き当たりばったりで入手する形で行動する場合、グループで行動する場合、個人で行動する場合によって大きく異ならざるを得ない。そこで、副次的サービスについて検討する場合、観客が個人で行動する場合を想定してサービスのあり方を検討しておくことが適切であろう。観客が一人でスタジアムに行き、観戦をし、さらには、宿泊施設で宿泊し、時には、町を散歩し、観光地に行く、さらには、開催地間を移動する、そのための利便をいかに提供するか、このことが副次的サービスを考察する場合の一つの大きな目安となるであろう。さらには、開催地における交通の利便が著しく悪いため、競技の観戦が不可能になったとか、宿泊施設が未整備のために野宿を余儀なくされたとか、治安上の問題があり、ゲーム観戦ができなかったといったことを回避するための必要最小限のサービス水準が維持される必要性なども問題となろう。一般観客が一国のみで観戦する場合、問題は少ないが、二国間を移動しながら観戦する場合、移動手段の確保、観戦チケットの確保に著しい困難が発生することは当然のこと、それとは別に、二国間のサービスの較差が強く意識される可能性がある。そこでは、両国での必要最低限のサービス水準の確保、さらには、均等化もまた大会運営者のクリアーすべき課題となろう。その場合、サービスの水準が質および水準のより高い国に向けて調整される必要があることは言うまでもない。

また、ここでは、一般観客の国境を超えての二国間の移動も大きな問題となる。役員、選手団の移動は優先的な待遇によって、選手の疲労回避、健康保持といった問題を除いては、それほど大きな問題は発生しないはずであるが、一般観客の場合、この二国間の移動をめぐる、二国開催のあおりを直接的に被ることになることに

注目しておきたい。

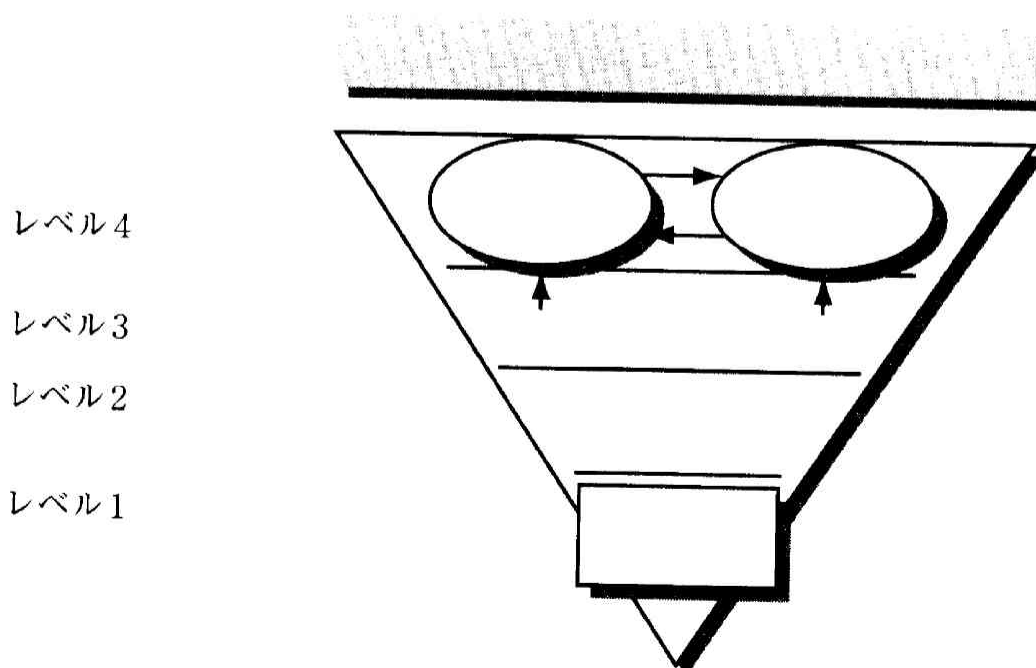
本稿では、主として、これらの副次的サービスに関わる諸問題に焦点を絞って考察を進めることになる。この副次的サービスの問題こそ、一般観客に直接的に、また、切実に関わる問題だからである。

2、マーケティング主体の役割

マーケティング主体について考察する場合、2002年ワールド・カップ大会においては、FIFA（国際サッカー連盟）の下に、韓国、日本の両国が大会を共同主催するということであり、そのため、マーケティング主体の実態はきわめて錯綜し、複雑なものとなる。また、そのことから、大会運営の成否に関わる重大な問題が発生することに留意しておく必要がある。その問題の主たるものとしては、以下のものを挙げることができよう。

第1の問題はマーケティング主体の錯綜化、多層化の問題である。マーケティング主体である大会運営者は1) 大会を総括するFIFA（国際サッカー連盟）、および、ISL（FIFAの独占的マーケティング代行企業）レベル、2) 韓日政府間、KOWOC（韓国ワールド・カップ組織委員会）、JAWOC（日本ワールド・カップ組織委員会）間での合議機関レベル、3) 韓日各国での運営を担当する各WOCレベル、4) 各開催都市での開催に直接関わる運営主体という4つの階層に分けて考察することが有効である。この点については、別図を参照されたい。

別図 本大会におけるマーケティング主体の階層図



単独国主催の場合はレベル2がなくて済むため、組織、および、指揮命令系統も比較的単純化されていることに注目されたい。二国共催による本大会運営の最大の問題はこのレベル2を軸として各レベルで発生することになる。

それは韓日両国の政府間レベル、両国WOC間レベルで生じるコミュニケーション・ギャップ、意見、主張、利害関係の対立の問題であり、また、レベル2とレベル1との間に生じるコミュニケーション・ギャップ、対立の問題であり、さらには、それによって生じる機関決定の遅延の問題である。

韓日両国は極東において、海一つを挟んで隣接しており、文化的、人種的、さらには、地理的にも強い類似性を持っている。しかし、歴史的にみて、両国の間には、長い確執の時代があり、特に、その近代化過程において、一方が他方を植民地として支配するといった経緯もあり、両国間の国民感情のギャップはきわめて大きく、友好関係が確保されていると言うには程遠いものがある。

この点、ワールド・カップの共同主催は両国が初めて行う本格的な共同事業とも言うべきものであり、レベル2における合同協議の成否がもっとも重要な意味を持つ。合同協議の円滑な進展は両国の友好関係の修復、再構築のスターティング・ポイントとしての意味を持つ。両国の緊密な協調体制を通して、実りある大会運営に繋がることを期待したい。

韓日両国、さらには、両国のWOCが真正面からこの共同事業に取り組む条件は相当程度整備されており、十分に期待できる。

ここで注意しておきたいのは、しばしば、韓国、日本の場合、国際的な大会になると、国家の威信をかけて推進するとか、来訪する外国人にいわゆる「ええ格好」をするため、国民に秩序意識の高揚を求めるといった習癖が見られるが、このこと自体決して悪いことではない。これを単に後進国の対外コンプレックスとして位置づける必要もなく、またこれらの習癖を最大限に大会運営に活用すればよい。そこから、これまでには見られなかった新しい大会運営のあり方が提示されることも十分にあり得ることである。また、来訪者を大切にもてなすという本来の美德も大会運営に活かせばよい。本大会は韓日両国の協調体制を発現する一つの見せ場でもあると言って過言ではない。

レベル2での問題はそのままレベル1との関係とも大きく関わっている。レベル1でのマーケティング主体としては、FIFA、ISLがこれに該当する。別図に示したように、レベル1は基底部にあり、一般顧客の最大限の満足度を引き出すための仕掛け作りもその重要な役割の一つとなるが、今回の二国共同主催という決定は観客不在という側面を強く持ち、その観点からすれば、問題の残る決定と言わざるを得ない。また、レベル1のFIFA、ISLとレベル2の韓日WOCの合議機関との間でも、

2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応（そのⅠ）

コミュニケーション・ギャップ、さらには、意見、利害対立が生じ易く、また、韓日WOC間の意見の食い違い、対立がそのまま、FIFA、ISLの強権発動的な介入につながるといった事態につながることに留意しておけばよい。

また、レベル2での問題は、そのままレベル3、レベル4の問題にも結びつく可能性がある。一例を挙げると、本大会の場合、運営面において、韓国側が政府主導で進行するのに対し、日本側が開催地に関わる自治体主導で進行するといった面で、コミュニケーション・ギャップが発生するという可能性を内包している。韓日両国の政府主導か、自治体主導かの違いは、韓国側が本大会運営を開催都市周辺の社会的インフラの整備をも併せて企図しているのに対し、日本側がすでに整備済みの開催都市周辺の社会的インフラを前提として本大会運営を企図しているといった違いを反映していると言える。しかし、一方が政府、一方が自治体といったように、そのコミュニケーションのレベルが違う場合、コミュニケーション・ギャップが生じやすいのは当然であり、コミュニケーションの結果生まれる成果の共有もできにくい。それ故に、この問題はレベル2の問題から端を発して、一気にレベル4につながることもあり得る。すなわち、両国の開催地に密着した各開催主体をリンクするための姉妹都市的な組織作りも必要となるかも知れない。すでに、各開催地の同一国内、さらには、国を超えて、開催主体間のネットワーク作りも部分的にはあるが始動していることに注目されたい。

各開催地において、一般顧客に適切なサービスを提供するためには、大会運営者、さらには、各開催地に密着した開催主体が現地における交通関係、宿泊関係、さらには日常生活関係など様々なサービスの担い手に対し、その協賛を得て、共催者としての役割を演じてもらうこともまた必要となってくる。このことこそ、大会運営を成功に導く最重要な鍵となることに留意すべきである。

ここで注意しておきたいのは、錯綜した関係諸機関の間での思惑の違い、意見の対立が機関決定の遅延を引き起こす可能性があり、その意味で、慎重かつ緊密なコミュニケーションの確保と迅速かつ適切な決定が不可欠となる。マーケティング主体の機関決定の混乱、遅延はそのまま一般顧客に向けてのサービス体制整備の立ち遅れ、ひいては、サービスの低下につながることになることを銘記すべきである。

これら錯綜する関係機関のコミュニケーションが円滑に機能し、その協調体制が確保されない限り、本大会を成功裏に運営することはきわめて困難であり、少なくとも、大会運営が円滑かつ的確に実行されるためのあらゆる努力が払われることを前提条件として、この点についてのこれ以上の言及を避け、考察をさらに進めたい。

3、二国共催が副次的サービスに引き起こす諸問題

前述したように、ワールド・カップ観戦のため世界各地から韓日両国を訪れる一般観客に向けて、それら観客の満足度を最大限に高めるために、いかなるサービスが提供されるべきか、サービスのありかたを解明することこそ、本稿の主たる狙いである。本大会は二国共催ということから様々な問題を生起させることが予想されるが、この点に関しても、一般顧客に対する副次的サービスに関わる側面に焦点を絞って考察することが有効である。

二国共催の問題が副次的サービスに与える影響としては、具体的には、開催地が二国間にまたがっているという点にめぐって生じてくる。韓日両国において、できるだけ高水準のサービスを提供し、その較差を極力縮小するという観点からは、両国間の経済発展水準の較差、社会としての成熟度の較差、サービス・インフラの較差といった問題についての考察が必要となる。この点については、後出のアンケート調査の結果についての考察が有効である。

また、一般観客の国境を超えての移動ということになると、交通手段の問題（両国は海で隔てられているため、交通手段は航空機、船舶に限られる）、通貨問題（ウォンと円の交換）、ビザ問題などそれをめぐって、数多くの問題が発生する。これらについてのサービス問題もまた重要な課題とならざるを得ない。

大会を共催する韓日両国はなお経済発展水準においてかなりの較差を残している。すなわち、日本はバブル崩壊後、長期的な不況に陥っているが、それにもかかわらず、日本は世界国民総生産の15%の比重を占めており、国民一人当たりGDPでは韓国の3倍（'97年ベースで日本の国民一人当たりGDPは33,323米ドル、韓国は10,370米ドル）、中央政府の歳出では韓国の7.5倍以上（'97年ベース）となっている。また、韓国はアジアNIESとしてきわめて順調な経済発展を遂げているに見えたが、現存では、通貨危機に陥り、IMF管理経済体制に入るといった厳しい状況に置かれている。

上記の較差は経済発展の段階的較差として受け止めることも可能であり、国民総生産の較差、政府の歳出の較差以上に、国、社会の成熟度の較差、社会全般のインフラ整備の較差、さらには、全般的なサービス体制における較差として受け止めることができる。このように経済発展段階の較差を持つ韓日両国がワールド・カップ大会という国際的なイベントを共同開催することによって、大会における副次的サービスに深いかかわりを持つ社会全般のインフラ整備の問題、サービス体制などの問題で何かにつけて対比されることは当然の成り行きである。本大会においては、両国がそれぞれできるだけ高い水準のサービスを提供することを迫られるため、韓

日両国のサービス体制、さらには、それを支える社会全般のインフラの較差を極力解消する方向で真摯な取り組みが求められることになる。

そこで、本稿では、大会に向けての両国の準備状況をサービス体制、および、それを支える社会全般のインフラ（以下、社会インフラと略称）に焦点を合わせて比較考察することにした。ここでは、当然のことながら、日本に対比した場合、なお、サービス体制、社会インフラの面で遅れが目立つ韓国側の問題点を抽出し、それを引き上げるための対応策を模索する方向で考察を行う必要がある。その場合、その分析の対象としては、大会開催に必要とされる社会インフラの整備状況、すなわち空港・港湾、スタジアム、ホテル、スタジアムへのアクセスの手段などの整備状況、および、その受容能力、さらには、これらの社会インフラを基盤として組み上げられているサービス体制、例えば、現地を訪れる一般観客にとっての親切度、利便性、安全度、衛生・清潔度などに焦点を合わせて比較考察することになる。

4、開催都市の社会的インフラとサービス体制の概要

表1は開催都市の人口規模、スタジアムへの徒歩でのアクセスの状態、最寄の地下鉄、鉄道、電車、バスなどの交通機関他を概括したものである。表1に示すように、開催都市は韓日両国、それぞれ10都市、合計20都市である。韓国の場合、100万人を超える都市は7都市、日本の場合、5都市であり、東京、名古屋が除かれているため、韓国側が人口規模から見て上位を占めている。人口規模は社会的インフラ、サービス体制を測る有効な尺度となり得るが、しかし、社会的インフラ、サービス体制の水準を二国間で比較する場合には、人口規模以上に、その国の経済発展段階、さらには、社会的成熟度が重要な役割を果たすことになる。

この社会的インフラおよびサービス体制は開催都市に密着した開催主体に深く関わっている。前述したように、開催主体は各都市が蓄積してきた社会的インフラ、サービス体制の担い手の協賛を獲得し、共同主催者としての役割を演じてもらうことが求められる。

開催都市の社会的インフラ、サービス体制の全体像を把握するためには、個別に開催都市を観察することが有効、適切である。そのため、ワールド・カップ決勝戦の開催が確定している日本の横浜を例として観察し、社会的インフラ、サービス体制の水準を測定するための目安を抽出することにした。

横浜は開催都市20都市の中でも、社会的インフラ、サービス体制の面で屈指の条件を備えている都市とすることができる。まず、1) 交通関係については、最寄駅（新横浜駅）へのアクセス、および、最寄駅からスタジアムまでのアクセスの両面を見て、最寄駅までは、電車としてはJR、市営地下鉄、新幹線、市営バスなど

表1 開催都市の概要

開催都市	人口規模	最寄り空港	交通機関	最寄り駅からスタジアム		距離	完工日
日本							
札幌	180.3	千歳	電車・地下鉄	地下鉄駅より徒歩10分	42,122 新	7.5	2001年5月
仙台	113.1	仙台	電車・地下鉄	バス20分	49,281 新	10	2000年3月
新潟	62.5	新潟	電車	バス10分、徒歩40分	42,700 新	4	2001年3月
鹿嶋	20.9	成田	電車	徒歩5分(予)	41,800 改	3	2001年5月
浦和	46.7	成田・羽田	電車	徒歩10分	63,000 新	9	2001年7月
横浜	254	成田・羽田	電車・地下鉄	徒歩15分	70,336 完	6	
静岡	48.8	成田・羽田	電車	徒歩5分(予)	50,600 新	26	2001年3月
大阪	247.6	関西・伊丹	電車・地下鉄	徒歩10分	45,409 改	10	改築済み
神戸	146.3	関西・伊丹	電車・地下鉄	地下鉄駅より徒歩5分(工)	42,000 改	5	2001年10月
大分	53.3	大分	電車	バス10分	43,254 新	7	2001年3月
韓国							
ソウル	1046.9	金浦	地下鉄		63,930 新	市内	2001年12月
仁川	246	金浦	地下鉄		51,000 新	2	2001年9月
水原	77.2	金浦	地下鉄		43,000 新	2.5	2000年7月
大田	132.3	青州	地下鉄(工)		41,802 新	5	2001年12月
大丘	250.1	大丘	地下鉄		70,140 新	8	2001年6月
ウルサン	100.5	ウルサン	〃		42,086 新	2	2001年5月
全州	59.4	青州	〃		42,491 新	5	2001年12月
光州	130.2	光州	地下鉄(工)		42,100 新	4	2001年12月
釜山	386.5	金海	地下鉄		65,202 新	6	2002年6月
西帰浦	8.5	済州	〃		41,260 新	0.7	2002年2月

1. 資料：www.jawoc.or.jp/siryo/kaisaiti および住民基本台帳に基づく『99民力』朝日新聞社編、
韓国の資料は、www.2002worldcupkorea.org/
2. 開催都市における人口は、都市圏ベース。
3. *は無し
4. 距離はスタジアムと市内中心部との距離
5. (工)：工事中、新：新築、改：改築、完：完工

2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応（そのⅠ）

でのアクセスが可能であり、しかも、最寄駅からスタジアムまで徒歩圏内にあり、開催都市中でもトップレベルにあると言ってよい。2) 空港からの利便という点で見ると、成田国際空港から横浜までは、直行でJR、成田エクスプレス、リムジンバスなどがあり、近辺には、羽田空港も存在し、外部からも非常にアクセスし易い立地にある。また、3) 高速道路網についても、スタジアム周辺において、第3京浜、首都高速などが連結しており、観光バスを用いてのアクセスにも支障がない。さらに、4) 宿泊施設に関して言えば、最寄駅までのアクセスの良し害しによって、広域性か、あるいは、狭域性ないし自己完結性かが規定されることになるが、横浜の場合、広域性を持ち、スタジアム近辺に宿泊施設を求めざるを得ないといった自己完結性は不要である。また、横浜には一流ホテルはもとよりのこと、ビジネス・ホテル級のホテルも多数あり、さらには、最寄駅までのアクセスも便利であり、日本の首都東京に近い立地的利点もあって、観客が東京、神奈川県付近に分散できるため、宿泊施設不足の問題はほとんど懸念されない都市とすることができる。5) スタジアムの収容規模では、横浜スタジアムの場合、20都市中最大の70,000人に達している。さらに、6) 大会開催のノウハウという点に関しては、スタジアムはすでに完成し、大きな大会を開催済みであり、大会開催、運営についての経験、ノウハウもすでに蓄積済みである。さらに、横浜には、プロ・サッカー・チームも2チーム存在しており、隣接都市川崎にも1チーム存在しており、大会開催・運営の経験、ノウハウとともに、観客の心理、行動パターン、さらには、観客の大量動員にも慣れており、群を抜いた能力を持ち合わせている。7) 外国人観客の受け入れ体制、受け入れ能力についても、横浜は日本の世界に向けての開港の先駆けであり、それだけに歴史も古く、伝統があり、現在でも、外国人が住みやすい都市であるとされている。それだけに、外国人向けの道路標識、看板などがよく整備されている。8) 観光関係に関しては、市内にも中華街、外人墓地などの観光名所も散存し、また、少し足を伸ばせば、東京、箱根、伊豆半島、ディズニーランド、日光など豊富である。9) 滞在中の生活面でも、デパート、スーパー・マーケット、さらには、24時間体制のコンビニなど、外国人であっても、生活面でもほとんど支障はないと言ってよい。

以上に明らかなように、様々な基準を通して、横浜はどの開催都市に比較しても、大会開催に必要とされる副次的サービスの提供において、最高水準の条件を備えていると言って過言ではない。しかし、難がないわけではなく、10) 潜在費、交通費、生活費他、いずれを見ても、物価の高さを反映して費用が掛かり過ぎるという問題が残る。この点は日本の開催都市全体に見られるものであり、韓国との対比では、特に顕著に表れるはずである。

以上、横浜の社会的インフラ、サービス体制の全体像を把握するため、観察するにあたって、10個の指標を提示しておいたが、韓日両国の各開催都市における社会的インフラ、さらには、サービス体制の整備状況についての輪郭をつかむためには、これらの指標は一つの目安として役立つと考えている。

ワールド・カップを開催するための社会インフラの充実している日本の横浜を基準にして、以下、韓日両国の開催都市を大雑把に概観すると以下のようなになる。10個の指標のうち、一部だけを取り上げて、特に目立つ要点のみを概括しておくことにする。

まず、大会運営の成否を決めるスタジアムへのアクセスに利用し得る交通機関の充実度（指標1）について、さらに詳細に検討しておく。1) 指標は①最寄駅からスタジアムは徒歩圏内か、②最寄駅への交通手段は多様か、1つがストップした場合の代替性はどうか、③周辺の道路状況はどうなっているか、④目的地への到着時間は正確に予測可能か、⑤都市の交通規制はどの程度期待できるか、⑥交通アクセスは判り易いか、また、それについての案内はどうなっているか、⑦都市外部（空港も含む）からの流入は容易か（横浜は東京のベッドタウンであり、開催時間によって、東京からの流入はきわめて容易である）、⑧他の開催都市への移動は容易か等々に細分化することができる。前述したように、どの指標から見ても、横浜は交通機関の充実度、利便性、さらには、正確性ではきわめて高水準にある都市とすることができる。

表1で表わしている交通機関は、市内移動に利用できるバス以外の交通機関で²、日本の場合、全ての開催都市が電車網を持っており、5つの都市は地下鉄網も備えている。一方、韓国の場合、現在地下鉄が運行されている都市は5つで、また大田と光州は建設中であるが、本大会前に開通予定なので、一応計7つの都市が地下鉄網を整備することになる。

しかし、これをサブ指標①、②、④、⑤、⑥などに関係づけて見ると、興味深い結果が見出される。日本の場合、大阪、神戸は横浜とほぼ同一の条件を整備している。交通網も整備しており、多様な交通手段を持ち（電車、地下鉄）、スタジアムへのアクセスも徒歩圏内である。しかし、①多様な交通アクセスは⑥複雑さ、判りにくさと関係しており、「案内」の重要性が問題となる。また、⑤開催都市の運営主体が強力な交通規制を行使できるかという面で、大きく期待できないということになる。日本の開催都市の場合、交通関係のインフラはかなり整備されており、スタジアムへの交通・アクセス面で、それほど重大な混乱は生じないことが予想可能であるが、何が起きるか判らない状況下では、運営面での配慮が絶対不可欠であり、運営面での細心の配慮、緊急に備えての万全の対策を求められる。

2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応（そのⅠ）

日本の場合、交通・アクセスの条件が不備な状態におかれている都市として、大分、新潟を挙げることができよう。大分、新潟の場合、空港から市内までのアクセスはバスだけであり、また最寄り駅からスタジアムまで徒歩でアクセスするのは不可能で、バスに頼らざるを得ない。交通事情に関しては、韓国の開催都市でも同様の状況に置かれている都市がほとんどである。

韓国の開催都市の場合も、現在の地下鉄路線ではスタジアムまで徒歩でアクセスするのはほとんど不可能に近く、現在建設予定中の都市も含めても、本大会に備えての地下鉄駅設置の予定はあるが、具体的な計画は未だ立っていないということである。もし予定通りに、地下鉄駅の建設が進めば、スタジアムへのアクセス、および、市内での交通利便性は確実に高まることになるだろう。

ここで注意しておきたいのは、社会的インフラの重要な一環をなす交通インフラにおいても、韓国側の未整備が目立つが、インフラの未整備を運営面でカバーすることは可能である。新潟、大分の場合も開催都市が全力を挙げてアクセスの利便性を高めるため、交通規制、バスの増発など、大会の成功に向けてありとあらゆる創意工夫を凝らしながら事に当たるはずであり、大会の大過ない運営が期待される。

韓国の場合、開催都市の能力を超える場合、広域自治体である「道」が、さらには、国が乗り出してくることは可能であり、運営面では、むしろ、日本以上の運営威力を発揮することも十分考えられる。たとえば、韓国の西帰浦市は人口8・5万人で、都市自体の開催能力は疑わしいが、新設スタジアムの建設を韓国観光会社が施行し、スタジアム建設に必要な資金を済州道が多額負担するといった事情を考慮しても、自治体だけでなく、道、さらには、国レベルで対応していることが読み取れる。韓国の場合、こういった対応が可能であり、一例として、各都市で見られることが予想される「スタジアムへのアクセスが徒歩ではなく、バスに限定されることによる交通渋滞による大混乱」に対しても、日本では実施し得ないような強力かつ全面的な交通規制、交通整理が実施可能になるといったように、日本以上にスムーズな大会の運営が可能となることも十分にあり得ることである。

また、空港からの利便性（指標2）についてみると、最寄り空港と開催都市とをつなぐ交通手段として、日本の場合、札幌、新潟、大分がバス利用になるが、それ以外の都市は電車によってアクセス可能である。他方、韓国の場合、ソウルとソウル郊外にある仁川と水原とは地下鉄によってつながっているが、その他の都市の場合、バスだけである。したがって、開催都市と最寄り空港間の連結、また開催都市内部におけるスタジアムとの連結を考える場合、日本の開催都市は、非常に利便性の高く、外部から都市内部に向けても移動の利便性が優れている。韓国の場合、外部からのアクセスをみれば、首都ソウルの場合、空港からの利便、また都市内部の

移動においても比較的アクセスしやすい状況にあるが、スタジアムまでの移動の利便性を考えると、まだ取り組まなければならない問題は多い。他の開催都市についても、交通インフラの面から見ると、多くの課題が残されている

スタジアムの規模および建設進捗状況（指標5、指標6）について見ると、スタジアムの収容規模は前出の横浜と韓国の大丘が7万人規模で最大規模である。しかし、横浜はすでに完成し、サッカー競技も行われている反面、大丘は2001年6月完成予定である。6万人規模のスタジアムを所有する開催都市は日本の浦和と、韓国のソウル、釜山、合計3都市であり、6万人規模は、日本の静岡、韓国の仁川の2都市で、残りは4万人規模のスタジアムとなっている。したがって、スタジアム規模からは、韓日には大きな格差はないと言ってよい。しかし表1でも明らかなように、韓国はすべてのスタジアムが新設である反面、日本は増・改築も含めてすでに完成済みのスタジアムが4つもある。これらのことから、韓国側がワールド・カップ開催に向けて、一気にインフラ整備を推進していることが理解できる。また、韓国の場合、6つの都市が2001年12月以降に完工予定（特に釜山は2002年6月）であり、韓国政府の介入により建設遅延などの心配はないとしても、時間的にかなり厳しい状況にあることが認められる。スタジアムというハードウェア面での問題が解決したとしても、スタジアムへのアクセスをも含めて、運用面でのソフトウェア面での整備が急務となろう。ちなみに、韓国の西帰浦市を除く韓日の開催都市には、それぞれプロ・サッカー・チームがあり、その点、自国の観客が主たる対象とは言え、両国共に、大会運営のためのノウハウはそれなりに蓄積されていると言えよう。

5、韓国側から見た社会インフラ、サービス体制に関わる 諸問題と対応策

ここでは、2002年ワールド・カップ開催をめぐって起こり得る諸問題を取り上げ、特に韓国側に焦点を当て、副次的サービス、特に社会インフラ整備とサービス体制の問題点について考察する。

表2はワールド・カップ開催における問題点とその対応策を概括的に示したものである。

社会インフラ関係では、1.空港および港湾、2.宿泊体制、3.交通体制、4.スタジアムおよび周辺のインフラ整備などを取り上げている。また、サービス体制関係では、1.観光案内所の整備、2.効率で透明なチケット販売、3.犯罪対策と緊急避難、4.全般的サービス環境、5.韓日両国のビザ協定、6.通貨および物価水準の格差などを取り上げた。特に上記5および6は韓日両国の政治的、経済的なレベルでの高度な判断が求められるところである。

2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応（そのⅠ）

表2 ワールド・カップ開催における諸問題点と対応策

社会インフラ整備の側面	
問題点	対応策
1 空港および港湾	
①航空および船舶会社による旅客輸送能力	①韓日航空、船舶就航回数の一時的増便
②旅客の急増と空港および港湾における付帯施設整備	②新空港の完工により首都圏地域への入国の際、付帯設備の問題はかなり緩和 ③政府、自治体、観光公社の協力により地方空港の整備と付帯施設の拡充が緊急に必要
2 宿泊体制の整備	
①宿泊設備の不足	①政府支援により工事中のホテルの早期完成 ②中低価宿泊施設(モーテル、旅館)の確保および効率的利用
②宿泊予約システムの不備(特にモーテル、旅館)	①旅行会社および観光案内センターとの予約システム構築 ②観光案内所での中低価宿泊施設の案内図の整備と配布
3 交通体制	
①空港および港湾から宿泊地までの輸送手段の確保問題	①空港および港湾から送迎バスを運航しているホテルは運行回数の増便 ②送迎バスを運行しない中低価宿泊施設は、政府および観光会社の支援下で、業者間の提携を通じて循環バスの運行を実施
②空港および港湾からスタジアムまでの輸送手段の確保問題	①スタジアム行きの直行バス便の新設、増設
③宿泊地からスタジアムまでの輸送手段の確保問題	①中低価宿泊施設が近接しているところにスタジアム行きの中間集結地の設置
④観光バスの数量的確保問題	①現在の路線バスを最大限利用する ②非開催地の観光バス貸切業者を最大活用
⑤首都圏と地方都市間、地方都市間の連結	①競技日程に合わせた特別鉄道便の臨時問題運行 ②首都圏と地方都市間、地方都市と地方

	都市間の航空便の増設 ③高速バス運行の増設
⑥交通渋滞の問題	①開催都市における車両通行二部制実施 ②高速道路におけるバス専用車線制度を大会期間中全面实施
4 スタジアムおよび周辺のインフラ整備問題	①観客の野宿、徹夜などを想定したスタジアム周辺のインフラ整備 ②周辺の公園化、トイレの大幅な拡充

サービス体制の側面	
問題点	対応策
1 観光案内所の不備の解消問題	①宿泊地の紹介、予約体制の整備および案内図の配布などワン・ストップ・サービスを提供しうる観光案内所の新設と増設 ②外国語の地図、案内図、通訳要員の整備および拡充
2 効率的で透明なチケット販売	①チケット販売における業者間の談合予防 ②日韓両国のどちらでもチケットを購入しうる方策
3 テロ、騒動などの犯罪対策と緊急非難	①国際的に緊密な協力の下で一般観客に違和感を与えることなく保安を強化する ②宿泊地、スタジアムでの、ライバルチーム同士の騒動、選手、役員に対するテロの可能性などを十分に考慮した警備体制の強化 ③騒動、テロなどを仮定した緊急避難、鎮圧、医療体制などをシミュレーション化する
4 観客に対するビザの問題 (特に観客の査証免状)	①日韓では査証免除国がそれぞれ異なるため、観客が両国間を円満に移動するには、韓日両国の暫定的協約が必要
5 韓日における通貨の問題	
6 全般的サービス環境改善	
①不親切および清潔さの問題	①空港、港湾などの係員のサービス教育実施 ②サービス業者の接客態度の改善 ③清潔に関する指導

2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応（そのⅠ）

②バス、タクシー運転手の安全運転、親切度、不当料金の問題	①交通法規の厳格な施行により制裁強化 ②安全キャンペーンなどの実施により秩序意識向上
③公衆トイレの清潔さと利用の利便性の問題	①指導、管理・監督の徹底 ②トイレ利用の利便を図るため、商店街やビルなどのトイレ開放施策
④外国語表示の問題	①道路看板や地下鉄、バスなどの英語の表記と案内放送実施 ②観光公社指導などにより飲食業者や中低価宿泊地での外国語表示の実施 ③日本のように飲食のサンプルを設置

こうした諸問題点と対応策の検討を行うことにより、韓日共同開催をめぐる副次的サービスについて、韓日両国の社会インフラおよびサービス体制の比較、分析についての一つの目安を提供可能である。

(1) 社会的インフラ整備の諸問題

1) 韓日両国間の移動

本大会では、韓日両国でそれぞれ16チームが予選を行い、16強から残ったチームの半分が両国間を移動する。したがって、16強の場合、それぞれ4チームずつ、合計8チームが韓日両国を移動することになる。それに伴う大会役員、チームメンバーの移動には何ら問題は生じない。ここで問題となるのは、チームの移動に伴う一般観客の移動問題である。

サービス・マーケティングの観点からは、一般観客は観戦したいと思うチームの移動に従って移動するものとして受け止める必要がある。しかし、これには当然、大きな障害が予想される。まず、一般観客にとってすべてがブラック・ボックスになっていることに注目されたい。観戦したいチームが移動するのかわからないのか、移動するとすれば何時なのか、移動した国のどこの開催都市なのか、皆目見当がつかない状態が続く。また、それが決定されても、その対策を講じる時間がほとんど与えられないというのが実情である。移動のための航空券は入手可能なのか、その入手の方法は、また、航空券は片道がいいのか、往復なのか、現地での観戦チケットは入手可能なのか、どうやって入手すればよいのか、これらのことを短時間のうちに決定し、実行するには、精神的にも、経済的にもハードな作業が一般観客に提示される。

本大会でのチームの二国間移動をめぐるルール作りにおいて、観客不在という面が目立っているのはまさにこの面である。顧客の側も情報の収集、対策にはできるだけの手を尽くすはずであるが、運営者側がそのためのサービス体制を整備しないまま「お客様、ご勝手にどうぞ」という姿勢には大いに問題がある。大会運営者が二国主催を持ち出す以上、観客が観戦したいゲームを自由に観戦できる体制作りが最重要課題となることはむしろ当然のことである。

この場合、両国を結ぶ航空および船舶の輸送能力だけをとって見ても、重大な問題が見出される。まず、現在の空港および船舶の輸送能力が、2002年ワールド・カップ大会期間中、両国を移動する旅客を賄えるのかどうかを検討して見よう。日本法務省の統計によると³、'97年6月（大会開催と同じ月）の韓国からの訪日者数は約8万人であり、また、日本人の観光客も月平均13万にのぼっている⁴。したがって、韓日の旅客だけでも、1週間当たり、約5万2千人が両国を移動していることになる。

しかも本大会期間中は、大会役員、選手団、さらには、一般観客を含めると、平常時をはるかに上回る旅客が、大会予選終了直後きわめて短期間に集中的に移動するのは当然のことである。

しかし、現在の日本発韓国着1週間の航空便は約210便であり⁵、また飛行機の定員にはばらつきはあるが、大体400人程度と見積もると、1週間でせいぜい約84,000人（210便×400人）を輸送することができに過ぎない。そこでは、韓日両国を結ぶ航空便の数量的不足問題が生じる可能性はきわめて大きい。

一方、もう一つの代替案として考えられるのが船舶の利用である。現在のところ、両国間の船舶の利用は一部の地域の限定されている（日本の博多と韓国の釜山）。また就航回数もそれぞれ週3回ずつ合計6回にすぎなく、定員は約600人程度で、所要時間は約11時間～13時間所要もかかる⁶。したがって、現在のところ、大型船の一時的増便、運行回数の増加などを伴わない限り、観客の移動手段として船舶の役割は大きく期待できない。

16強に進出し、日本での試合が確定したチームの観客が韓国から日本へ移動すること、韓国での試合が確定した観客が日本から韓国に移動することを考えると、一般観客の航空券購入はきわめて困難である。すなわち、16強進出は不確定であるため、事前の予約は不可能であり、一般観客はその確定時点で韓国ないし日本で航空券を予約することになる。

このことは旅客輸送能力の絶対的不足と相俟って、一般観客に想像を絶する苦勞を転嫁することになろう。この点、大会主催者側の徹底した配慮が望まれる。

2) 空港・港湾の受容能力

2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応（そのI）

韓国観光公社によると、ワールド・カップ期間中予想訪韓観光客を83万人程度と推定されている。一方、97年6月の外国観光客の入国数が約33万人であり⁷、2.5倍くらいの観光客増を想定していることになる。問題は大会期間中の短期間に急増する観光客に対して、空港および港湾の受容能力があるかどうかである。すなわち、航空および船舶の旅客輸送能力を大幅に増やすためには、旅客の急増に対応できる付帯施設の整備が必要となる。

韓国の場合、想定され得る国際空港および港湾として、仁川国際国際空港（建設中でワールド・カップ以前に開港予定）、金浦国際空港、金海国際空港、済州国際空港、港湾として釜山港、仁川港を取り上げることができる。

金浦国際空港の年間受容処理能力が約400万人で⁸、月別33万人が限界であり、したがって現在の空港受容能力では急増する観光客を処理しきれない。仁川国際空港が開港すれば、首都圏に入国する観光客の受容能力は大幅に改善されると思われるが、金浦国際空港以外の国際空港は、国際空港とは名ばかりで、主に日本および中国航路に利用されているに過ぎず、また、規模面においても非常に小さいため、ほとんどの観客が金浦国際空港もしくは仁川国際空港に到着、入国し、競技のある地方都市には、国内線に乗り換えるか、あるいはバス、鉄道を利用することになる。しかも、ソウル、済州、麗水、馬山空港以外の空港は軍用飛行場を兼用しており、麗水、馬山などの空港は滑走路1、600M程度で大型機の離着陸が制限されている。したがって、新空港開港だけではなく、地方空港の整備・拡充に政府、自治体、観光公社などが協力し、その改善を図る必要がある。

3) 宿泊体制の問題

韓国では'97年に観光産業を支援するために、“観光宿泊施設の支援に関する特別法”などが制定され、これらの特別法の整備によって宿泊施設の増設が大幅に進展している。

'97年末の時点での韓国全国の観光ホテルの業者および客室数を見ると、観光ホテルが453業者、47,086室で、その他が80業者、18,820客室である。したがって、合計533業者、66,906客室が全国に所在することになる⁹。

宿泊施設の数量的充実を確かめるためには、前記の宿泊施設の絶対的数量と、観光客の滞在期間および訪問期間の集中と分散度を考慮しなければならない。以下、単純な試算を行って、宿泊施設の不足度を予測してみよう。

まず、ワールド・カップ大会期間中の外来観光客を観光会社の推計により約80万人と仮定、開催後予選が行われる2週間に観光客が集中すると予想されるため（32試合が韓国で行われるが、その内24競技が予選戦で全試合の3分2に該当する）、予想訪問客の3分の2、53万3千人がこの期間中に訪問すると仮定、また、観光客

の滞在期間を1週間、5日、また、訪問サイクルをそれぞれ1週間置き、5日置きと仮定の上、必要な客室数を算出してみる。ちなみに、観光客の滞在期間が短く、訪問サイクルが長ければ長いほど、観光客の分散効果が大きく、客室の回転率（同じ客室を異なる宿泊客が利用する頻度）も高くなる。しかし観光客の滞在期間が長く、訪問サイクルが短ければ短いほど集中効果が大きく、客室の回転率が低い。その場合、一つの客室は2人1室と仮定する。

上記の仮定の下で、最小限の必要客室を算出してみる。1週間滞在・1週間置きの訪問サイクルであれば、予選が行われる2週間以内に、1週間置きに約26万7千人ずつ訪問することになり、必要客室は約13万3千室である。5日滞在・5日置きの訪問サイクルであれば、予選が行われる2週間以内に、5日置きに約19万人ずつ訪問することになり、必要客室は約9万5千室である。3日滞在・3日置きの訪問サイクルであれば、予選が行われる2週間以内に、3日置きに約11万3千人ずつ訪問することになり、必要客室は約5万7千室である。

したがって、'97年時点での韓国国内のホテル客室数約6万6千室の場合、3日滞在・3日置きの訪問サイクルしか賄い切れないことになる。しかも大会期間中に滞在する期間は少なくとも3日以上であり、また訪問サイクルもほぼ毎日であると仮定されるため、'97年時点のホテル客室では、ホテル不足が非常に深刻な問題になることは確かである。それに加えて、大会役員、選手団、報道陣も膨大な数に上るはずであり、高料金ホテルでは一般観客が締め出されることも無しとしない。

韓国観光公社も、ホテル不足問題を深刻に認識しており、政府および観光公社支援下で工事中の観光ホテル早期完工および旅館、モーテル¹⁰など中低料金の宿泊施設の確保および効率的な利用を積極的に検討している。

次に、宿泊予約システムの不備の問題である。韓国の場合、中・低料金で比較的清潔な旅館、モーテルなどが多数あり、これらの宿泊施設を効率的に利用するだけでもホテル不足問題はかなり改善されるだろう。しかし問題はこれらの旅館、モーテルは、日本とは異なり、情報化がほとんど行われていないため、旅行会社および観光案内所などを通じて事前に予約するのは非常に難しい。また清潔度および衛生度においても一般のホテルより低い水準にあるのは確かである。したがって、質のよい中・低料金の宿泊施設の開発と支援に力を入れ、旅行会社および観光案内所との情報システム構築、観光案内所で中・低料金宿泊施設の案内図の整備と配布などを行い、これらの有効かつ効率的な利用を図る必要がある。

特に日本の高い宿泊料金および変則の料金制（多くの国が2人1室を基準にしたルーム・チャージなのに、日本の場合、パーソン・チャージで2人が泊まる場合、日本の方は2倍になるのが通例）であることを考えると、顧客満足度といった側面

からも、これらの宿泊施設の開発と効率的な利用が求められる。

また韓国の場合、都市間の移動は道路交通に依存しているのが現状である。したがって、地方都市の場合、開催都市および近隣都市だけの宿泊施設をもって観客に対応しなければならない、いわゆる自己完結型が日本より多くなるだろうと予想される。当然、観客の開催都市への集中度が大きくなり、宿泊施設の不足が懸念されるため、地方開催都市の積極的対応が望まれる。

4) 交通体制の整備

ワールド・カップに備えての社会的インフラの整備状況を見る場合、韓日の差が一番はっきりと出るのは交通体制であると言える。周知の通り、日本はほぼ全国至るところまで緻密で正確な電車網が整備されており、しかも主要都市間を半日で連結できる高速電鉄（いわゆる新幹線）もあって、観光客の集中・分散および移動が非常に円滑である。

一方、韓国の場合、一部の大都市に地下鉄はあるものの、ソウルを除いては、その路線が1つのみである。鉄道の場合、複線化、電化率が低く、車両の26%が老朽化しているだけでなく、速度制限、安全問題、乗車券購入などにおいても不便が多い¹¹。また前述の空港の受容能力にも問題が多い。したがって、韓国では、開催都市の連結手段としても自動車、特にバスに頼らざるを得ない。

バスは個々の都市内部を結ぶ市内路線バスと遠距離の都市間・地域間を連結する高速バスに大別される。前掲の表2での交通体制の問題とその対応策も、移動手段としては主としてバスを想定しており、各拠点間を連結するバスの必要数の確保問題、交通渋滞への対応の問題、そして、観光客が拠点間を移動し易くするための路線調整問題を念頭に置いている。

第1はバスの確保問題である。大会期間中、競技観戦を目的とする観客は、ホテル、チケット、移動手段などを一つのパッケージとしたパッケージ・ツアーが多いと予想される。この場合、貸切の観光バスが一時的に急増する観光客に対応し切れるかという問題がある。

またほとんどの観光ホテルは送迎バスを運行しているが、大会期間中は観光客が一時的に急増するため、現在保有しているバスだけでは賄い切れない可能性が高い。この場合、観光バス貸切業者の協力が不可欠となろう。バスに全面的に依存せざるを得ない以上、ここでは、バスの必要量を確保することができるかが最大の決め手となろう。

韓国の場合、毎年旧正月およびお盆（旧お盆）の時、国民の4分1に当たる約1,000万人が大移動し、その時には、観光バスのみならず、企業の専用バスなどもフルに活用してきた経験がある。この経験を活かし、さらなる努力によって、バス

の必要量の確保問題はクリアーできるはずである。

第2は交通渋滞の問題である。地下鉄および電車が発展していないため、道路交通への依存度が高い韓国の場合、交通渋滞の問題をいかに緩和するかが重要な課題となる。韓国の場合、日本と比較して、88年ソウル・オリンピックで実施した車両通行二部制（すなわち自動車ナンバ・プレートの最後の数字が奇数か偶数かによって車両の通行を決める制度）といった制度的工夫、高速道路および市内のバス専用車線の拡大といった強引過ぎるほどの思い切った施策が可能であるため、渋滞の問題はそれ程深刻ではないと見てよい。

第3は移動の利便性を考慮した路線の再整備と連結の機能強化の問題である。一例を挙げると、韓国の水原市は大会期間中にスタジアム経由路線に対する特別標識の設置、および、道路案内標識の整備等を積極的に推進している¹²。また、開催都市の主要鉄道駅および中・低料金宿泊施設が密集している地区とスタジアム間のシャトル・バスの運行はきわめて有効であろう。

5) 観光施設

'98年フランスワールド・カップはサッカー競技だけではなく、開催都市ごとに多様な文化行事、イベントを開催し、観光大国らしいワールド・カップを行ったと言われている。

韓国観光公社も大会期間中にワールド・カップ観戦目的の観客をはるかに上回る53万人が観光目的の観光客であると予想している。したがって、ワールド・カップと直接関連するインフラだけではなく、付随的な観光施設他のインフラの充実もまた重要性大である。

特に、ワールド・カップの収益性事業は、FIFAが持っている放送権、ISLが持っている意匠・商標権、そして、開催組織委員会が持っているチケットの販売権の三つである。フランス大会において、開催地の収入の約6割はチケット販売によるものであると言われ、チケット販売による収入が開催地の経費を賄う重要な財源である。しかし、2002年ワールド・カップ大会は共同開催のため、一国の試合数がフランス大会の半分しかないという観点からすれば、観光施設の整備と拡充、多様な文化行事・イベントの展開こそ開催都市の収益性につながる重要な要素とすることができる。

韓国の場合、海外からの観光客の大部分がソウルおよび済州道に集中しており、他の開催都市は外国観光客を惹きつける観光施設、ノウハウ、さらには、観光商品などがきわめて乏しい。この点、地域の文化、芸術の関係者の協力を得て、観光商品の開発にも力を注ぐ必要がある。また、ワールド・カップだけに限定せず、将来を展望して、今後の観光事業を長期的に育成するという立場で、地域の文化的特性

を活かした地域密着型の観光商品、イベントを開発することも必要となろう。

(2) サービス体制の韓日比較と韓国側の諸問題

1) 物価水準とサービスの格差

韓国と日本では、全般的に2倍ないし2.5倍の物価水準の較差があり、また、サービスの質にもかなりの較差が見られる。この較差が一般観客の目にどう写るかも一つのみものである。副次的なサービスという観点からすれば、これらの較差をどのように調整して、一般顧客の満足度につなげるかが課題の一つである。

日本の場合、過剰サービスと言われるほど、質の高いサービスを提供しており、そういった面では、韓国側も日本のサービス水準まで引き上げることが望ましい。しかし、後述するような親切度、清潔度などにおいて、韓国が日本より低水準のサービスを提供している反面、飲食、交通、宿泊などいずれをとっても料金的にはきわめて低廉である。こういった事情を考慮すれば、質の低いサービスを提供すると言って、それだけで韓国側に致命的な問題であるとは言い切れない。ワールド・カップの観客をセグメント化する場合、低コスト・低サービスで満足する観客も数多く存在するわけで、その場合、むしろ価格の安さが満足度の決め手になることもあり得る。

それにもかかわらず、韓国にとって、サービスの質を高めるための努力は今後とも避けて通れない問題である。本稿では、今後、韓国が求められているサービス体制の一層の整備、さらには、サービスの質の向上を方向づけるという観点から、韓日のサービス体制を比較しながら、韓国側の問題点を考察することにする。当然なことであるが、低価格で質の高いサービスを提供することができれば、それ以上望ましいことはない。

2) アンケート調査の概要

サービス体制における基本的な問題について、韓日の学生を対象としてアンケート調査を実施した。質問項目は、①親切度、②利便性、③清潔および衛生度、④外国語表示、⑤観光案内所、⑥公衆トイレ、⑦治安状況、⑧交通マナー、⑨秩序意識、⑩物価水準などに関するものであり、回答は両国の学生とも、自国を含め、日韓両国についてそれぞれ同一の質問に回答するという形をとっている。

回答者はそれぞれの国を1回以上訪問したことがある韓国人および日本人であった。サンプル数は時間的な問題もあって、韓日共に20人に留まった。日本人は衣笠ゼミ、アサモアゼミの研究ゼミで韓国を訪問した学生で、2人が2回韓国を訪問し、残り18人は1回だけであり、平均年齢は22.7才である¹³。一方、韓国人の場合、神奈川大学および東海大学に在学中の韓国留学生で、標本のすべてが日本に3ヶ月

以上滞在しており、平均年齢が26.4才である。アンケート回答数は、日本人20人、韓国人18人である。このサンプル数では統計上の有意は得られず、予備調査の域を出ないが、今回の分析における手がかりとしては十分に役立ち得る。今回の調査を手がかりとして、今後、さらに、本格的なアンケート調査を実施したいと考えている。

①親切度

親切度に対する質問項目では、入国審査および税関通過時の係員の親切度、小売店、ホテル、飲食店、大衆交通機関の乗務員、一般市民の親切度に対する印象を質問した。

親切度の全体的な評価を日本人の回答から見れば、韓国に対しては、「普通」が53%であり、「親切」20%、「非常に親切」1%で、親切の側が21%となっている。また、「不親切」20%、「非常に不親切」の5%を加えて、不親切の側が25%となっている。他方、日本に対しては、「普通」が60%、「親切」25%、「非常に親切」0%で、親切の側は25%であり、「不親切」11%、「非常に不親切」3%で、不親切の側が14%となっている。日本人から見た場合、親切度では、日本の方が韓国より親切という面で多少上回っているという程度で、その差は僅かである。ただし、不親切度では、日本の14%に対し、韓国では25%とかなり高くなっている。

次に、親切度についての韓国人の回答を見ると、韓国に対しては、「普通」が63%であり、「親切」9%、「非常に親切」は0%と親切の側は9%に過ぎない。反対に、「不親切」は25%、「非常に不親切」の3%を加えて、計28%となっている。日本に対しては、「普通」は22%で、「親切」65%、「非常に親切」11%で、親切の側が76%と異常に高い回答が出ており、「不親切」1%、「非常に不親切」は0%であり、不親切の側はゼロと考えてよい。

韓国人と日本人の回答を比較すると、韓国に対する親切度についての評価としては、ほとんど差異はない。すなわち、親切の側での回答は日本人の21%、韓国人の9%とかなりの差異が見られるが、「普通」以上の比率を見ると73%、72%でほぼ同じであり、また不親切の側でも、韓国人が28%に対して日本人が25%で大差はない。

問題は韓国人の日本に対する評価である。韓国人の日本に対する評価を韓国に対する評価と比較すると、きわめて顕著な差異が見出される。韓国人の日本の親切度についての評価は全体の99%が「普通」以上と答えており、親切の側に76%の回答が集まっている。反対に、不親切の側はほぼゼロであり、韓国人が日本の親切度を異常に高く評価していることがわかる。このことは韓国人が韓国について、不親切の側に28%という高い回答を寄せているのと同様であると考えられる。韓国

の不親切度という観点からは、日本人の場合も25%と高い回答を出していることに見られる。

特に韓国人は日本に対して、小売店・ホテル・飲食店、大衆交通機関、一般市民の順に高い評価（親切および非常に親切の回答）を与えたが、日本人が日本に対する回答も、比率に格差はあるものの、順番から見れば、韓国人の回答と同じく小売店・ホテル・飲食店、大衆交通機関、一般市民の順になっている。

また、韓国人と日本人が韓国での親切度で、いずれも韓国の大衆交通機関における乗務員、運転手に問題があることを指摘しているのは興味深い。

最後に、韓国人の韓国および日本に対する回答を見ると、韓国人が親切度については、日本に対して圧倒的に高い評価を与えていることが確認できる。その理由としては、韓国人が韓国の親切度と暗黙のうちに比較している面が見受けられる。また、日本の過剰とも言えるサービスにも原因があるかもしれない。しかし、一番大きいのは、サンプルの標本の質的な差と言うことができよう。すなわち、サンプルに選ばれた韓国人はすべてが3ヶ月以上の長期潜在者で、しかも日本の大学で勉強している留学生である。したがって、韓国と日本を客観的に比較評価できる状況にあり、また日本のいいところは積極的に吸収しようとする性向も持っている。一例として、韓国人が韓国に対して一番厳しい評価を与えた交通マナーの場合、多くの韓国人が日本の交通マナーを韓国人が学ぶべきであるというコメントを加えている。こういったサンプルの背景を考慮すれば、アンケートの結果が必ずしも異常ではないと言える。サンプルの偏りと言えば、日本人の場合も全員が団体で行動しているのに対し、韓国人の場合、個人で行動していることも挙げておきたい。

以上の分析から、日本の方が親切という面で、韓国より高い副次的サービスを提供しており、特に、韓国人から見た場合、日本のサービス産業の親切度にかかなり満足していることが分かる。

②利便性

利便性に関する質問項目は、空港から都心までのアクセスにおける交通手段の利便性および市内観光をする際に利用する交通手段、そして観光案内所と公衆トイレの利用の利便性についてである。

利便性に関する全体的評価を概観すると、日本人は韓国に対して、76%が普通以上と答え（内50%が普通）、日本に対しては97%が普通以上と答えた（その内59%普通）。

しかし、韓国に対しては「不便」および「非常に不便」が24%で「便利」および「非常に便利」とほぼ同じである。一方、日本に対しては「非常に不便」と答えたのが一人だけで、それも公衆トイレである。

韓国人の韓国に対する回答を見ると、日本人の回答とほぼ同じ73%が普通以上と答え、ほぼ同じ結果を得た。「普通」(38%)を基準にして見る場合、35%が「便利」(30%)および「非常に便利」(5%)、そして、28%が「不便」(26%)および「非常に不便」(2%)と回答している。韓国人の日本に対する回答では、親切度と同様に、「普通」22%で、ほとんどが普通以上に回答しており、ただ1人「非常に不便」と答えたのにすぎない。利便性については、サンプルの質的な問題もあるが、それ以上に韓国と日本の経済発展段階の較差、国および社会の成熟度の較差による社会インフラの整備の水準と密接に関係していると考えてよい。

特に、目立つ点は、韓国人も日本人も韓国での交通機関の利便性に高い評価を与えているが、日本人のコメントから推測すると、交通料金の安さに大きな理由があると考えられる。また韓国人、日本人も、韓国の観光案内所および公衆トイレの利用では、「不便」および「非常に不便」が目立っており、韓国の観光案内所および公衆トイレの設備やアクセスなどに問題点が多いことがうかがえる。

最後に、交通機関の利便性について、韓国人は日本に対して高い評価を与えたが、これは、前述のとおり社会インフラと深く関連しており、そう簡単に解決できる問題でもない。しかし日本人も韓国人同様に、交通料金の安さを高く評価し、韓国の交通面の利便性に対してもそこそこの評価を与えている。したがって、韓国は、このメリットを十分活かし、路線の再整備、乗務員のマナー改善などを通じて改善策を講じることが求められる。またトイレおよび観光案内所の問題はそれほど財政的な支出を伴わなくても、政策当局の意思さえあれば、大幅に改善できる事項である。

③清潔および衛生度

この質問項目では、小売店、飲食店、町などの清潔度と飲食店の衛生度、そして公衆トイレの清潔度をとり上げたが、日本人の韓国に対する評価は、親切度、利便性では、大きな較差がなかった日本に対する評価とは、傾向が大きく異なり、普通(55%)を基準にして、「清潔および衛生的」と答えた回答は僅か7%にすぎない。反面38%が「不潔」および「非常に不潔」に回答している。ちなみに、日本については、普通(40%)を基準にして、50%が「清潔」、「非常に清潔」に回答している。特に、目立つ項目として、韓国に対し、小売店・飲食店・町で、「不潔」との回答が目立っている。他方、日本人の日本についての「不潔」への回答は全体で11%であり、韓国についての38%に比較してきわめて僅かである。

他方、韓国人による韓国および日本に対する評価を見ることにする。韓国に対しては、全体的に日本人の回答を若干下回る33%が「不潔」と答えている反面、「清潔」と答えた回答は日本人の7%を大きく上回る19%であった。特に、韓国人が一番「不潔」と答えた項目は、韓国の公衆トイレであり、日本人の方は、韓国での公

2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応（そのI）

衆トイレの経験なしが多かったため、正確な比較はできないが、韓国の小売店などが不潔、非衛生的と答えた回答が韓国人の回答をはるかに上回ることから、清潔および衛生度に対する日本人の厳しさが読み取れる。

韓国人の日本への評価を見ると、100%が普通（18%）以上（「非常に清潔」6%、「清潔」76%）に回答しており、不潔の側の回答が0%に対し、韓国についての回答は33%であり、清潔・衛生度については、韓日の較差が目立っている。その意味で、韓国自体が清潔・衛生度において、日本よりも劣っていることは否定できないが、清潔さに関する日本の異常もしくは異様とも言える過剰な反応もその背景に見られる。

しかし、社会的インフラの整備問題と関係なく、市民の意識を通して改善できるのが、衛生・清潔度の問題でもあり、市民意識の向上を通じて一層の改善を図るべきであろう。

④観光案内所の充実度

外国観光客の目と耳の役割を果しているのが観光案内所であり、その充実度と外国語の対応水準は観光客の顧客満足度に強く影響する要素である。それだけに、ワールド・カップの際、その重要性は大きいと言える。

日本人による韓日比較からすれば、韓国に対して普通（6回答）を基準にして、不足および非常に不足が9回答もあり、韓国の空港、駅周辺、市内などにおける観光案内所が絶対不足していることを反映している。一方、韓国人も韓国に対して、観光案内所の不足を認識し、日本に対しては非常に充実と答えている。

外国語の対応に関しては、両国ともに問題があり、両国共にワールド・カップに備えて大学生などのボランティアによる案内役の確保に努力することが求められている。

③外国語の表示

この質問項目では、道路、案内標識および飲食店での外国語表示の程度、そして飲食店の食品のサンプルや写真展示の程度について質問した。日本人の韓国および日本に対する評価を比較してみると、韓国の場合、普通（29%）を基準にして、54%が「悪い」および「非常に悪い」に回答している。反面、「よい」の側に答えたのは僅か17%である。また、日本に対する評価としては、普通（55%）を基準にして、よい側、37%、悪い側に13%が回答している。こうした傾向は、韓国人による韓国の評価にもはっきりと表れており、悪い側が51%と、よい側への回答18%を上回っており、日本への評価の良い側の回答46%と対照的である。韓国の場合、観光客のための英語などの外国語標識に問題が多いことがうかがえる。

詳細に見ると、韓国の場合、特に道路、案内標識などは緊急に改善されるべき事

項であり、飲食店の外国語表示は韓日共に悪いが、日本の場合、サンプルおよび写真展示が非常によく（よい以上が16回答）、観光客が外国語表示の不足による問題を解決できるのに対し、韓国はサンプルおよび写真展示も悪く（「悪い」以下が8回答で、「よい」3回を大きく上回る）、その対応が非常に遅れているのが分かる。これらの問題に関しては、韓国のサービス業におけるマーケティングへの認識、ひいては、能力の不足、さらには、顧客志向というマーケティング理念にも大きな問題があると考えられる。

⑤その他

まず、公衆トイレの数においては、韓国人および日本人ともに、韓国が足りないという回答が多い。これは公衆トイレの利用の利便性と関連して考慮してみても、量的に足りなく、清潔度においても問題が大きいと確認されているため、当然の結果かもしれない。

特に、ワールド・カップの際に、急増する観光客に備え、スタジアム周辺、バスおよび地下鉄駅のトイレの絶対的な数を増やすだけではなく、清潔および衛生管理も力を入れ、観光客に快適なサービスを提供することが必要であろう。

次に交通マナーであるが、この質問は、韓国と日本の差がはっきりと表れている項目である。韓国人および日本人を問わず、韓国の交通マナーの悪さを指摘しており、日本人の場合、韓国の交通マナーに対して、“まるで交通ルールがないような気がする”、“運転が乱暴で恐かった”、“タクシーに乗ったら料金を騙された”など非常に厳しい評価をしている。

一方、韓国人の場合、“日本の運転マナーを学んでほしい”、“心の余裕を持って少しずつ譲り合おう”など日本の運転マナーを韓国人も学ぶべきだというコメントがほとんどだった。

特に、韓国のタクシー、および、バス運転手の乱暴運転は、韓国人さえも、評判が悪く、交通マナーの改善無しに、交通便の利便性を図るとか、国のイメージの大きな改善を期待するのは、無理であろう。特に、日本との比較からすれば、状況は一層厳しいものがある。

3) サービス体制におけるその他の問題点と対応

以上、アンケート調査によるサービス体制の韓日比較を通じて、顧客満足度を向上するための韓国側の問題点を明らかにした。また、これらの問題は短期間で改善される問題でもない。すなわち、韓国の経済が徐々に発展するにしたがって確立されるべき市民意識の問題でもあり、また、ワールド・カップを通じて、韓国の社会インフラ整備の契機になるとともに、サービスの質の向上を成し遂げる契機になることも期待できるのである。

2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応（そのⅠ）

表2でも取り上げたように、単なる包括的サービス体制の改善だけではワールド・カップの成功裏の運営は期待できない。そこには、二国開催に関わる問題もあり、その場合、韓国と日本両国の高度の政治・経済的な解決が必要な問題もある。また、医療、緊急避難、ボランティア組織など様々な問題点も挙げられる。これら問題をすべて取り上げることはできないが、今後、韓国でも、これらの諸問題を想定した韓国、日本の専門家や関係者、さらには、日本のWOCとの緊密な協調関係を確立し、一つずつ解決策を講じていく必要がある。

しかし、韓国、日本は共にワールド・カップの開催決定に安堵し、開催のための諸準備にはなおかなりの不安を残している。特に、韓国の場合、社会インフラ整備にはそれなりの力を入れているが、サービス体制の質的な改善という面では、その重要性に関する認識が希薄であるとの感が否めない。

そこで、ここに提示した諸問題を土台として、抜本的に洗い直し、残り少ない時間を効率的に活用し、万全の対応を講じるべきである。

なお、本稿は「2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応」（そのⅠ）として位置づけており、さらに、分析を深め、アンケート調査を基礎調査から本調査に引き上げることにより、（そのⅡ）につなげることにしたい。

注)

- 1 FIFA規定の2002年ワールド・カップの英文表記（2002world cup Korea/Japan）にしたがい、「2002年ワールド・カップ韓日大会」とする。
- 2 韓国の鉄道の場合、遠距離間を結ぶ交通機関であり、市内移動で利用される交通機関ではない。また、単線運転であるのも重要な限界である。
- 3 法務大臣官房司法法制調査部編『出入国統計年報』1998年。
- 4 資料、但し、本大会中の日本人の観光客は大幅に減少すると予想される。
- 5 日本の出発空港として成田、関西、名古屋、福岡、青森、札幌、新潟、仙台、大分で計9空港、韓国の到着空港としては、ソウル、釜山、済州、大丘で計4空港。資料は空港のウェブサイトおよび www.koreanair.co.jp/
- 6 www.camellia-line.co.jp/camellia/skd.html
- 7 ソウルでの参考資料
- 8 アジア産業経済研究所『韓国経済・産業データハンドブック'98年版』、317ページ。
- 9 前掲書、513ページ。
- 10 韓国における旅館およびモーテルは日本のそれらのイメージとかなり異なる。旅館およびモーテルはホテルより低廉でサービスがなく、清潔度および衛生度

において若干落ちる水準で、一般市民が手がらく利用できる宿泊施設である。

- 11 ソウル、仁川、水原、大丘、釜山は地下鉄網があり、光州、大田は工事中。アジア産業経済研究所編、前掲書、317ページ。
- 12 www.city.suwon.kyonggi.kr
- 13 1999年9月本大学衣笠教授およびアサモア助教授のゼミ生が「2002年ワールド・カップ」というテーマで2泊3日の日程で韓国を訪問したが、本アンケートは、その研修旅行に参加した学生を対象に行った。また人によっては、ある質問項目を記入しない場合もあり、日本人合計および韓国人合計がそれぞれ20、18にならない項目もある。

アンケート調査の集計表

1. 親切度	日本人			韓国人			日本人			日本人			合計
	非常に親切	親切	普通	不親切	非常に不親切	合計	非常に親切	親切	普通	不親切	非常に不親切	合計	
入国審査、税関	0	1	16	3	0	20	0	2	10	4	0	16	
小売店、ホテル、飲食店	1	8	5	6	0	20	0	9	6	1	0	16	
大衆交通機関(乗務員)	0	2	10	4	4	20	0	4	11	0	1	16	
一般市民に対する印象	0	5	11	3	0	19	0	1	11	2	1	15	
合計	1	16	42	16	4	79	0	16	38	7	2	63	
%	1%	20%	53%	20%	5%		0	25%	50%	11%	3%		
便利さ	非常に便利	便利	普通	不便	非常に不便	合計	非常に便利	便利	普通	不便	非常に不便	合計	
空港から都心まで(交通)	0	1	7	2	2	12	1	3	8	0	0	12	
市内観光(交通)	1	10	5	0	2	18	0	4	4	0	0	8	
観光案内所利用の便利さ	0	0	8	4	0	12	0	1	4	0	0	5	
公衆トイレの利用の便利さ	0	1	5	2	0	8	1	5	7	0	1	14	
合計	1	12	25	8	4	50	2	13	23	0	1	39	
%	2%	24%	50%	16%	8%		5%	33%	59%	0	3%		
清潔および衛生度	非常に清潔	清潔	普通	不潔	非常に不潔	合計	非常に清潔	清潔	普通	不潔	非常に不潔	合計	
小売店、飲食店、町の清潔度	1	1	8	10	0	20	1	7	6	2	0	16	
飲食店の衛生度	0	2	12	6	0	20	2	6	8	0	0	16	
公衆トイレの清潔度	0	0	11	4	1	16	2	5	5	3	0	15	
合計	1	3	31	20	1	56	5	18	19	5	0	47	
%	2%	5%	55%	36%	2%		11%	39%	40%	11%	0		
公衆トイレの数	非常に多い	多い	普通	不足	非常に不足	合計	非常に多い	多い	普通	不足	非常に不足	合計	
	0	0	10	4	2	16	0	4	9	1	1	15	
観光案内所	非常に充実	充実	普通	不足	非常に不足	合計	非常に充実	充実	普通	不足	非常に不足	合計	
充実度	0	4	6	7	2	19	0	6	7	1	1	15	
外国語での対応	2	5	4	4	5	20	1	2	9	2	1	15	
治安状況	非常によい	よい	普通	悪い	非常に悪い	合計	非常によい	よい	普通	悪い	非常に悪い	合計	
	2	2	9	6	0	19	3	6	5	2	0	16	

外国語表示	韓国										日本									
	非常に高い	高い	普通	低い	非常に低い	合計	非常に高い	高い	普通	低い	非常に低い	合計	非常に高い	高い	普通	低い	非常に低い	合計		
道路・案内図・案内標識	0	1	6	7	6	20	1	3	9	1	1	15	0	0	0	0	0	15		
飲食店での外国語表示	0	4	6	8	3	20	1	3	8	3	1	16	0	0	0	0	0	16		
食品のサンプル・写真展示	1	4	6	5	3	19	3	3	9	0	0	15	0	0	0	0	0	15		
合計	1	9	17	20	12	59	5	15	31	6	2	62	0	0	0	0	0	62		
%	2%	15%	29%	34%	20%		13%	24%	50%	9%	3%		0%	0%	0%	0%	0%			
交通マナー	0	2	2	6	10	20	2	6	6	2	0	16	0	0	0	0	0	16		
国民秩序意識	0	1	14	3	0	18	0	4	10	2	0	16	0	0	0	0	0	16		
物価水準	非常に高い	高い	普通	低い	非常に低い	合計	非常に高い	高い	普通	低い	非常に低い	合計	非常に高い	高い	普通	低い	非常に低い	合計		
物価水準の高さ	0	1	5	12	2	20	4	6	4	0	0	14	0	0	0	0	0	14		
価格に対する商品満足度	2	8	10	0	0	20	0	0	12	1	0	13	0	0	0	0	0	13		

2.	韓国										日本									
	非常に便利	便利	普通	不便	非常に不便	合計	非常に便利	便利	普通	不便	非常に不便	合計	非常に便利	便利	普通	不便	非常に不便	合計		
親切度	0	1	13	4	0	18	0	8	9	1	0	18	0	0	0	0	0	18		
入国審査、税関	0	3	10	5	0	18	3	14	1	0	0	18	0	0	0	0	0	18		
小売店、ホテル、飲食店	0	0	9	7	2	18	5	10	3	0	0	18	0	0	0	0	0	18		
大衆交通機関(乗務員)	0	3	13	2	0	18	0	15	3	0	0	18	0	0	0	0	0	18		
一般市民に対する印象	0	7	45	18	2	72	8	47	15	1	0	72	0	0	0	0	0	72		
合計	0	9%	63%	25%	3%		11%	65%	22%	1%	0%		0%	0%	0%	0%	0%			
便利さ	非常に便利	便利	普通	不便	非常に不便	合計	非常に便利	便利	普通	不便	非常に不便	合計	非常に便利	便利	普通	不便	非常に不便	合計		
空港から都心まで(交通)	1	7	4	4	0	16	2	12	2	0	0	16	0	0	0	0	0	16		
市内観光(交通)	1	6	6	3	0	16	1	7	7	0	1	16	0	0	0	0	0	16		
観光案内所利用の便利さ	1	2	9	4	0	16	1	14	3	0	0	18	0	0	0	0	0	18		
公衆トイレの利用の便利さ	0	4	6	6	1	17	1	13	3	0	0	17	0	0	0	0	0	17		
合計	3	19	25	17	1	65	5	46	15	0	1	67	0	0	0	0	0	67		
%	5%	30%	38%	26%	2%		7%	69%	22%	0%	1%		0%	0%	0%	0%	0%			
清潔および衛生度	非常に清潔	清潔	普通	不潔	非常に不潔	合計	非常に清潔	清潔	普通	不潔	非常に不潔	合計	非常に清潔	清潔	普通	不潔	非常に不潔	合計		
小売店、飲食店、町の清潔度	0	5	9	4	0	18	2	13	3	0	0	18	0	0	0	0	0	18		
飲食店の衛生度	0	3	11	3	0	17	0	14	4	0	0	18	0	0	0	0	0	18		
公衆トイレの清潔度	0	2	5	9	1	17	1	14	3	0	0	18	0	0	0	0	0	18		

2002年ワールド・カップ韓日共催をめぐる諸問題とその対応（そのI）

合計	0	10	25	16	1	52	3	41	10	0	54
%	0	19%	48%	31%	2%		6%	76%	18%	0%	0%
公衆トイレの数	非常に多い	多い	普通	不足	非常に不足	合計	非常に多い	多い	普通	不足	非常に不足
	1	1	5	9	1	17	0	4	9	1	16
観光案内所	非常に充実	充実	普通	不足	非常に不足	合計	非常に充実	充実	普通	不足	非常に不足
充実度	0	2	8	6	1		2	10	6	0	18
外国語での対応	1	3	7	6	0		0	1	9	8	18
治安状況	非常によい	よい	普通	悪い	非常に悪い	合計	非常によい	よい	普通	悪い	非常に悪い
	2	3	8	4	0	17	1	5	12	0	18
外国語表示	道路・案内図・案内標識	0	4	4	0	17	0	12	6	0	18
	飲食店での外国語表示	0	1	14	0	17	0	1	6	11	18
	食べ物のサンプル・写真展示	0	3	6	7	17	3	12	3	0	18
合計	0	9	16	25	1	51	4	30	27	11	72
%	0%	18%	31%	49%	2%		8%	42%	37%	15%	100%
交通マナー	0	1	3	11	2	17	2	12	4	0	18
國民秩序尊厳	0	0	10	6	0	16	3	12	2	1	18
物価水準	非常に高い	高い	普通	低い	非常に低い	合計	非常に高い	高い	普通	低い	非常に低い
	0	4	12	1	0	17	5	13	0	0	18
	物価水準の高さ	9	6	2	0	17	0	4	9	5	18
	価格に対する商品満足度										