

一橋大学ホスピタリティ・マネジメント・プログラム

香港・マカオ国際研修プロジェクトレポート

HMBA15 期：田辺雄一（全体編集）・居初学・樋野元章

1：研修主旨・概要

一橋大学大学院商学研究科経営学修士コース（H-MBA コース）は、H21 年度より「ホスピタリティ・マネジメントプログラム」（寄附者：東日本旅客鉄道株式会社・株式会社ジェイティービー）を開設し、今年で6年目を迎える。その一環でH26年度は、「香港・マカオ国際研修プロジェクト」を8月25日（月）～8月31日（日）の6泊7日の行程で、実施した。

本研修プロジェクトは、国際感覚の養成、将来のビジネスにつながる人的関係の構築を主な目的として行なう。今回は、山内弘隆教授、妹尾堅一郎教授、岡本純也准教授の引率のもと、総勢13名が参加した。今年も、中華人民共和国の特別行政都区を二都市巡った。一つ目の都市は、アジアのゲートウェイから、アジアのショーケースに変貌を遂げようとしている香港である。二つ目の都市は、多くの世界遺産を抱え、世界最大規模のカジノ都市であるマカオである。実際に、私たちはこれらの地域におけるサービスやホスピタリティについて体験することができた。また、そこで訪問させて頂いた現地企業や大学、香港如水会を通じて、多くの気づきや学びを得ることができた。こうした知見は、日本がますますグローバル化が進む中で、将来参加者一人ひとりの活躍の場で「サービス・ホスピタリティ」を展開する上で、貴重な経験となったと言える。

本研修プログラムに参画頂いた現地企業の皆様や大学関係者、如水会の皆様におかれましては、改めてこの場を借りて深く御礼を申し上げたい。

2：カオルーンホテル

カオルーンホテルは、“ゴールデンマイル”と呼ばれる買い物天国、ネイザン・ロードの中心に位置している。カオルーンホテルは、地下鉄尖沙咀駅と直結しているため利便性が高く、ヴィクトリア・ハーバーや尖沙咀の何千ものショップやレストラン、香港文化センター、博物館など、どこに行くにも便利であった。

部屋の広さはちょうど2人分のスーツケースを広げられるコンパクトなサイズで、土地の狭い香港においては標準的な広さである。部屋には毎日、無料の水が提供されホテルのホスピタリティを感じることができた。



カオルーンホテルロビー

3：香港市内視察

今回研修で訪れた香港は、喧噪と言っていいほどの活気に溢れた都市である。高層ビルや高層アパートが立ち並ぶ街並は、近代的な印象的を与える。その一方で、都市部から少し離れると、昔ながらの古い建築物も多く存在していた。決して広くはない香港ではあるものの、近代的な一面と昔ながらの一面、両面を垣間見ることが出来た。

本研修で訪問した香港の視察先は、香港島と九龍地区である。香港島は、世界中の銀行や証券会社等の金融機関が集まり、金融、貿易、商業を牽引する中心部となっている。九龍地区は、大規模なショッピングモールが乱立するとともに、高級ブランドが立ち並んでいる。

また、近年では中国本土へのゲートウェイとして位置づけられる香港に、多くの日本企業が進出をしている。そのため、香港市内を視察すると多くの日本企業を見つけることが出来た。特に、日本から進出している和食レストランやラーメン店では、行列が出来るほどの人気となっている。

香港市内には、多くの観光スポットも存在している。年間 700 万人以上が訪れるというヴィクトリアピークは、香港の街並全体を見渡すことが出来る香港を代表する観光スポットである。ヴィクトリアピークの山頂部分では、景色だけではなく様々な楽しみを提供している。ピーク・タワーとピーク・ギャラリーは、展望台に加えショッピングセンター等の複合施設が設けられている。

シンフォニー・オブ・ライツは、2004 年から香港がイギリス植民地から中国へ返還されたことを記念して香港政府観光局が開始したものである。香港島と九龍地区合わせて 46 棟のビルが参加し、ギネス世界記録にも認定されている世界的に有名な光と音ショーである。政府と民間企業がコラボレーションした取り組みであり、多くの観光客が賑わいをみせている。日本でも官民一体となった取り組みの重要性を強く感じた。



ヴィクトリアピーク山頂部分

4. 香港における企業訪問について

本研修では、毎年訪問都市において展開されている日系企業や、交流の深い大学を訪問している。訪問先は、SMBC 日興証券様と香港大学様、JTB 香港様、ユニクロ香港様、日本航空様である。以下、それぞれの企業訪問で得た知見について述べる。

4.1. SMBC 日興セキュリティーズ（香港）

SMBC 日興セキュリティーズの企業訪問では、香港市場の概要や日本企業の中国進出状況、香港市場に上場した日系企業についてお話を伺った。香港市場に関しては金融・物流・観光・サービスにおける香港の四大機能についてお話を伺うことができた。特に印象的だったのは、香港の役割がアジアにおけるゲートウェイからショーケースへと変容しつつあるといこうことである。

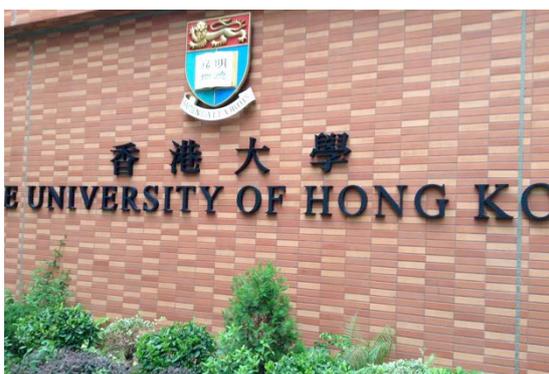
香港市場において IPO した日系企業 2 社について具体的にご説明を頂いた。日本で上場していないパチンコ大手ダイナムや資金調達を目的としないユニクロ香港が、香港市場で上場する意義について示唆を得ることができた。このように香港における証券業務や香港マーケットについて日本では得られないリアルなお話を伺うことができた。



SMBC 日興セキュリティーズ

4. 2. 香港大学

香港大学は、1911 年に創立された香港最古の大学である。香港大学のキャンパスは香港島西部の高台に位置している。学生数は総勢 2 万 7 千人を超え、うち半分は香港以外の学生が占めている。それゆえ、香港大学はアジアを代表するグローバルな大学となっている。また、香港大学はラーニングコモン等の学習支援システムが充実しており、学生が学ぶことに専念できる環境が整備されている。今後、日本の大学がグローバル化していくためには、このようなハード面の整備も必要不可欠であると感じた。



香港大学

4.3. JTB 香港

JTB 香港支店は、1967 年に設立された海外事業会社であり、JTB グループの中国地域事業に属している。主な業務はインバウンドとアウトバウンドに分けることができる。インバウンドの業務は、主に日本から香港を訪れる日本人観光客向けのホテル等の仕入れ手配業務やお土産販売サービスを行っている。アウトバウンドの業務は、香港での法人向け日本宅配サービス、法人 MICE 営業及び香港人・在留邦人向け海外旅行手配、観光客向けお土産販売サービスを行っている。

現在の JTB 香港支店はインバウンドの割合が大きいいため、今後はアウトバウンド活動を重要視していくとのことであった。その中でも特に MICE 等の法人営業に注力していくという話を具体的な戦略を交えてお話を伺うことができた。

4.4. ユニクロ香港

ユニクロ香港は 2005 年に設立され、現在香港で 22 店舗を運営しており、アジア地域の重要な拠点として販売活動を行っている。その証拠として 2013 年にグローバル旗艦店を出店したことや、2014 年に香港市場に上場したことがあげられる。今後も香港内で店舗数を増やし、更なる売上拡大に注力していくとのことであった。

ユニクロ香港の実店舗では、日本と同じ製品を提供し店舗運営を行っているとのことであった。実店舗を視察した結果、日本流のホスピタリティの高い接客や清潔な店舗管理が香港でも行われていることが分かった。このような日本流のサービスが、香港において高く評価されているものと感じた。



ユニクロ

4.5. 日本航空

日本航空香港支店は、日本と香港を結ぶ香港路線における香港地域の拠点である。香港路線は、1955 年から運航を開始し、現在は香港国際空港から羽田空港・成田国際空港を中心に就航をしている路線である。

日本航空では、サービスとコストのトレードオフのバランスを取りつつ、他の航空会社と差別化を図るサービスを実現していくことが難しい現状についてご教示いただいた。さらに、現在の航空業界は、アライアンスの連携に加え、さらに進化したジョイントベンチャー（共同事業）と呼ばれる別の提携形態が増えてきている旨のお話も伺った。このような状況の中、日本航空が航空業界で勝ち抜いていくためには、他の航空会社との連携をうまく活用するとともに、日本企業が得意とするホスピタリティやサービスの強化を図ることが必要不可欠であると強く感じた。



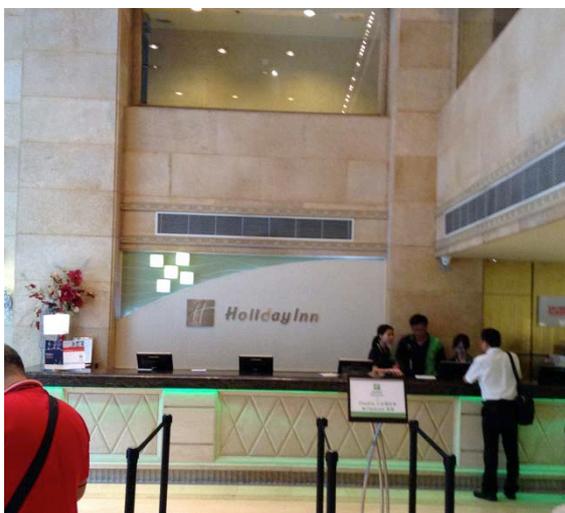
日本航空

5 : ホリデイ・イン・マカオについて

ホリデイ・イン・マカオは、マカオ半島東部の繁華街に位置する国際チェーンのシティホテルである¹。マカオ地区の多くのホテルと同様に、ホリデイ・イン・マカオには、カジノや屋内温水プール、スパ、フィットネスセンター、香港-マカオ・フェリーターミナルからの無料シャトルなどのサービスが受けられる。

ホテルの周辺は、セナド広場や聖ポール天主堂跡などの世界遺産が数多く存在し、大変立地の良いホテルである。スタンダードルームのツインの客室には、クイーンサイズベッドや広々としたバスタブ、インターネット接続無料など十分な設備が備わっていた。また、ホリデイ・イン・マカオの客室は、香港のカオルーンホテルと比較して約 1.5 倍の広さがあった。ホリデイ・イン・マカオはロビーや客室を含め全体的に機能的な造りだったと言える。

¹ ホリデイインホテルは、インターコンチネンタルホテルズグループの傘下のシティホテルやビジネスホテル、リゾートホテルとして世界に 1200 以上を展開している。



ホリデイ・イン・マカオ

6 : マカオ市内視察

私たちの視察チームは、ホリデイ・イン・マカオより 20 分程度歩いたところにある、二つの世界遺産と二つの代表的なカジノを主に視察することとした。

一つ目の世界遺産は、マカオを代表するセナド広場²である。

二つ目の世界遺産は、セナド広場から 10 分程歩いたところに位置する聖ポール天主堂跡である。これは、1602 年～1640 年に建設された聖母教会の跡地で、当時「ローマ以東で最も美しい教会」と言われていた。しかし、1835 年に火災で教会のほとんどが燃えてしまったため、現存するのはファサード³のみであった。

視察を行った代表的なカジノは、ザ・ヴェネチアン・マカオとギャラクシー・マカオである。ザ・ヴェネチアン・マカオは、マカオにある世界最大規模のカジノリゾートである。2007 年にコタイ地区で、イタリアのベネチアをモデルとして設計された、最初の大型複合施設である。ザ・ヴェネチアン・マカオにおけるカジノのフロア面積は、約 51,000 平方メートルの世界最大の広さを有する。このカジノリゾート内では、350 店舗以上のショッピングエリアや 40 店舗以上のレストラン、15,000 人収容のコンサートホールを備え、世界中の有名アーティストによるコンサートも開催される。

ギャラクシー・マカオは、2011 年にコタイ地区で 3 番目に開業した大型複合リゾートである。同リゾート内には、日系ホテルのホテルオークラマカオやギャラクシーホテル、バンヤンツリーマカオの 3 つのホテルが存在している。ギャラクシー・マカオにおけるカジノのフロア面積は、約 39,000 平方メートルの広さを有する。現在コタイ地区リゾートホテ

² セナド広場は、マカオを代表する広場で、さまざまな祝典や催事の会場としても利用されている。2005 年 7 月に世界文化遺産に登録。中国の世界遺産としては、31 番目登録で、世界で 3 番目に多く世界遺産登録をもつ国である。

³ 歴史的建築物の正面部分（時には正面の一部）。

ル開発が進められており、2015 年には、約 70,000 平方メートルの世界最大規模となる予定である。

マカオ視察を通して、歴史や文化を感じることができる世界遺産およびタイパ島を中心に開発が進む最先端の IR 型統合リゾートについて、多くの知見を得ることができた。特に後者に関しては、いまだ進化し続けているマカオの実情も垣間みることができた。



セナド広場



聖ポール天主堂跡



ザ・ヴェネチアン・マカオ

以上