

## 所長の海外体験記

その6 George Town, Penangの  
忘れられた交通機関ともう一つの顔  
立教大学観光研究所所長  
小沢 健市

Penang Islandは、わが国ではリゾート地としてよく知られ、毎年多数の日本人が訪れている。Jabatan Imigresen Malaysia, Negeri Pulau Pinangの統計によれば、2006年にPenangを訪れたビジターの総数は571,821人であり、そのうち日本人ビジターは27,746人であり、この訪問者数は、Indonesiaの233,205人、Singaporeの76,647人、そしてTaiwanの36,353人に続き、4番目である。

Penang Islandの中心はGeorge Townであるが、町には、現在もHeritage Buildingとよばれるイギリス植民地時代のコロニアル調の建物が数多く存在し、独特な街並を形成し、その景観には目を眩るものがある、といっても過言ではない。また、George Townには、現在では忘れられた存在であるかもしれないが、2つの陸上交通機関が存在していた。



Electric Tram



Trolleybus

注) 路面電車とトロリーバスの写真は、R.Francis & C.Ganley (2006) *Penang Trams, Trolleybuses & Railways* から、またPenang HillのHeritage Buildingの写真は、Municipal Council of Penang Island (1998) Bukit Bendera Local Plan から引用した。

R.Francis and C.Ganley (2006) *Penang Trams, Trolleybus & Railways*によれば、1900年代初期にはGeorge TownにはElectric Tramと呼ばれた路面を走る電車(日本では都電や市電と呼ばれていた路面電車)が存在していた。その路面電車も、1923年に試験的に導入されたTrolleybusへの転換により、1950年代後半には姿を消していった。一方、Trolleybusは、第2次世界大戦の前後に一時その姿が見られなくなるが、戦後復活し、1960年代初期まで、運行が続けられた。地球環境の悪化を考えると、廃止されてしまったことは極めて残念である。



Penang Hill Funicular Railway



Gate House

ところで、Penangには標高800メートルほどのPenang Hillと呼ばれる小高い岡があるが、その麓から頂上までケーブルカーを利用し、行くことができる。そのケーブルカーはPenang Hill Funicular Railwayと呼ばれ、その建設は、1897年に“Penang Hill Railway Co.Ltd.”という会社によって開始された。リゾート地として知られているPenangのもう一つの顔がこのケーブルカーであろう。頂上からはGeorge Townの町を一望することが可能であり、Penang Hillの頂上付近には、暑さを逃れ、避暑に来たであろう英国の紳士や淑女が滞在した別荘のような、いわゆるHeritage Buildingが現在も利用されており、その建物の佇まいには目を眩るものがある。そのHeritage Buildingは、Municipal Council of Penang Island (1998) Bukit Bendera Local Planに掲載されている写真だけでも35棟にのぼる。現在は、The Town and Country Planning Acts, 1976およびDevelopment Plan Rules, 1989に基づき、それらの貴重な建物の保存活動が実施されている。今後も、ぜひ保存して欲しい建造物である。

# 観光研究所だより

Vol.5  
No.1

Summer 2008

## CONTENTS

「ザ・ペニンシュラ東京」の人を活かす法について……………	1~3
中谷 恵一(ザ・ペニンシュラ東京 人材開発部長)	
千々岩 朋子(ザ・ペニンシュラ東京 トレーニングマネージャー)	
観光学部 新学部長挨拶……………	4
豊田 由貴夫(観光学部 学部長)	
2007年度観光研究所活動報告……………	4
2008年度「ホスピタリティ・マネジメント講座」受付始まる……………	5
シリーズ 韓国最前線……………	6
劉 亨淑	
シリーズ 九州便……………	7
曾山 毅	
所長の海外体験記 その6……………	8
小沢 健市(観光研究所所長)	



立教からの挑戦  
RIKKYO UNIVERSITY

発行:立教大学観光研究所  
〒171-8501 東京都豊島区西池袋3-34-1  
TEL.03-3985-2577 FAX.03-3985-0279  
E-mail: kanken@grp.rikkyo.ne.jp  
URL: http://univ.rikkyo.ac.jp/research/laboratory/IT/

## ~「ザ・ペニンシュラ東京」の人を活かす法について~

「ザ・ペニンシュラ東京」

人材開発部長……………中谷 恵一氏  
トレーニングマネージャー……………千々岩 朋子氏



### 中谷 恵一氏

大学卒業後、ホテル専門学校で学ぶ。東京都内3つのヒルトンホテルを運営約20年経験し、うち2つのホテル開業に携わる。93年パークハイアット東京開業スタッフとして入社。購買部長・人事部長を経て06年ザ・ペニンシュラ東京に転職、人材開発部長。青森県出身。

### 千々岩 朋子氏

短大卒業後、ホテルニューオータニ東京勤務。シドニーに渡り、ザ・リージェントシドニー、パークハイアットシドニーにてゲストリレーションズ職に就く。帰国後、麻生外語観光カレッジ常勤講師として12年勤務。07年よりザ・ペニンシュラ東京の現職へ。長崎県出身。

### トレーニングマネージャー 千々岩 朋子氏の「ある一日」の仕事

- 8:00 出勤 メールチェック 総支配人、人事部長と打ち合わせ、ミーティング
- 9:00 当日のトレーニング内容・資料に目をとす。
- 10:00 「ハウスキーピング英会話」
- 客室フロアへ上がる前に、ルームアテンダント全員で毎日1フレーズずつ練習する。
- 10:30 「レストラン英会話」
- 外部講師によるトレーニングには顔を出す。内部のトレーニングでは講師として指導もあり。
- 11:00 各部署のトレーナーとミーティング
- 12:00 ランチを取りながら各部署のスタッフの話を聞く。
- 13:00 「みんなのビジナナ」
- 今日は「挨拶と名刺交換」。ビジネスマナーの基本を毎月テーマを決めて確認する。
- 14:00 「サービス介助」
- ハンディキャップをお持ちのお客様へのお手伝いの仕方を練習する。
- 17:00 各部署でのトレーニング内容や資料作成等のアドバイス
- 18:00 現場見回り
- 19:00 退社

### トレーニングマネージャー 千々岩氏へのQ&A

1. 現在の仕事の感想  
毎日がチャレンジで落ち着くには時間がかかりますが、とても充実しています。まだまだ発展途上なので、これからの課題は山積みですが、非常に素直で前向きな若いスタッフが多数いるので、本当にエネルギーをもらっていると思います。
2. 元気でいる秘密  
ホテルを離れたら仕事のことなどは忘れ、美味しいものを食べ、良く寝ることです。仕事上で一つ言えるのは、周りも気持ちのいい人達で、スタッフのために何が出来るのだろうか常に考えて仕事をしている、ベクトルが同じ方向にあるということが疲れの理由かもしれません。
3. 生まれ変わっても今の仕事に?  
ホテルに限らず人と関わる仕事には就いているでしょうね。
4. 総支配人(マルコム・トンプソン氏)については?  
日本人以上に日本が大好きな方。そして現場が大好き、若いスタッフも彼に見られているとほととのお父さんのような存在です。



ザ・ペニンシュラホテルズの世界で8番目となる「ザ・ペニンシュラ東京」がオープンして8ヶ月。新入社員のなかから選ばれた20名を開業前10ヶ月間ザ・ペニンシュラ香港とバンコクで研修を受けるという「ペニンシュラ・アンバサダー」の制度をはじめ、ペニンシュラの人材教育(トレーニング)は業界から注目されている。今回の観光研究所だよりでは、「ザ・ペニンシュラ東京」の社員教育に携わる「トレーニングマネージャーの重要性」を人材開発部長・中谷氏から、具体的な「人を活かす法」についてトレーニングマネージャーの千々岩氏から伺った。

■他のペニンシュラにはない「ザ・ペニンシュラ東京」の特徴は何でしょう？

千々岩氏(以下、敬称略):「和」でしょうか。私どものホテルでは、日本の伝統的な職人の技や木や石などの自然素材をふんだんに使い、一步入るとスタイリッシュとは違うどこか懐かしい、落ち着いたデザインを重視しています。同時にサービスもそれにふさわしいものになるよう力をつけて日々努力しているところです。

■「ザ・ペニンシュラ東京」の求める人材とは？

千々岩:「ザ・ペニンシュラ東京」ファミリーの一員として、これはアウトソーシングの業者の方々も含めて一つのファミリーとして、思いやりを持って働ける人であることです。それから、多様性を持つ事。現在当ホテルでは約17カ国の人が働いており、様々な国籍、経歴、年齢層の中でチームワークを大切に、一緒に頑張っていくことができる人。さらに楽しみながら人々に対して情熱を注げるか、他のスタッフとお互いに情熱を注ぎ合うことができるのかというところが、当ホテルのスタッフとして必要な資質で、我々もそのようにありたいと思っています。

■「ザ・ペニンシュラ東京」の社員教育で、最も力を入れていることは何でしょうか。

千々岩:スタッフの平均年齢が27歳と若いので、きちんと理解してもらうために何がベストかを考え、体験型のトレーニングを多く取り入れています。まず説明をして、実際に体験し、体で感じて理解するというかたちです。今日学んだことが、現場に戻って明日から使える、それは英語でも他のトレーニングでもしかり、学んだ知識をすぐに現場で活かすことができる。そのことにより、小さな自信になる。お客様に喜んでもらえて嬉しかったという経験をすることで、それはスタッフのモチベーションにもなります。ホテルの仕事は、お客様から求められるものが多く、それに対して自分の知識のなさに落ち込んだりということもありますが、様々な体験をおしてしっかりと身に付けて、現場で生かしてもらおう。トレーニングとはそういう体験の場ですね。

■「ザ・ペニンシュラ東京」でのトレーニングマネージャーの役割をお聞かせください。

中谷氏:人事的な立場からトレーニングマネージャーというのは何でも知り、教えるというようなイメージがあります。採用する時には、トレーニングマネージャーはトレーニングを実際にできる方がいいわけですが、当ホテルではトレーニングを全部やらせてもらうというのではなく、むしろコーディネートしてもらう役割です。千々岩は英語のトレーニングも他のトレーニングも出来るのですが、ある程度選別して彼女自身がトレーニングをし、他は外部講師にお願いしています。彼女の主な仕事はアウトソーシングした外部講師とホテルの中の各部署トレーナー(ディパートメント・トレーナー)の間に立ってマネジメントすることや、実際に担当してもらうトレーニングについてコーディネートすることです。今はトレーニングマネージャーの役割が以前と大きく変わり、ますます重要に

なっています。半面、採用にあたって非常に苦労しました。というのは、日本ではトレーニングマネージャーに多くお金を払っているところはないゆえに、ふさわしい人もなかなかいないのです。ホテルが生き残れるかどうかの重要なファクターですから、今後はトレーニングマネージャーとしての地位をきちんと確立していくことが大切と考えます。私共も、本社から人が来る度に、トレーニングがどのような状況かということ聞かれます。お金のことなど、細かいことよりも、トレーニングに対してモチベーションを持ってやってくださいと言われている状況です。もう一つ大事な点は、人事側とトレーニングマネージャーは密接な連携をする必要があります。ホテルのオペレーション、実情を全然知らないでトレーニングをやっても効果は上がりません。つまり、従業員が今どういう状況なのか、お客様が今たくさん入っているのか否か、スタッフが何に困っているのかなどを無視してトレーニングをやっていくと、オペレーションとは全くかけ離れた状況になってくるのです。私は千々岩とのコミュニケーションを密にして、人事的なことを全部把握してやっています。また、トレーニングのマネージャーというのは知識だけではなく部分があるということもお話しさせていただきます。

■トレーニングで、絶対に欠かせない教えはありますか？

また、他にないトレーニングがありましたら教えてください。  
千々岩:トレーニングは苦痛なものであってはいけません。明るく、元気に、楽しくというのが私の考えです。トレーニングルームを使う場合や、必要に応じて宴会場を使用し行う場合もあります。また、トレーナーをトレーニングすることもあり、それは私が担当します。マネージャークラス以上のトレーニングはまだ頻繁に行っていないので、マネジメントトレーニングを今後は充実させていきたいです。

他にはないものとしては「ザ・ペニンシュラ スノバby ESPA」と



マネージャー研修(コミュニケーション)の一コマ

〈表1〉ザ・ペニンシュラのホテル一覧

ホテル名	客室数	設立年
ザ・ペニンシュラ香港	300室	1928年
ザ・ペニンシュラニューヨーク	239室	1988年
ザ・ペニンシュラシカゴ	339室	2001年
ザ・ペニンシュラパリールヒルズ	193室	1991年
ザ・ペニンシュラバンコク	370室	1998年
ザ・ペニンシュラ北京	525室	1989年
ザ・ペニンシュラマニラ	453室	1976年
ザ・ペニンシュラ東京	314室	2007年
ザ・ペニンシュラ上海	235室	2009年予定

いうスパ施設があるのですが、フィットネススタッフのトレーニングも兼ねて、スタッフみんなの健康も考えるトレーニング「みんなの健康」というプログラムがあります。ストレッチをしたり、イライラに効くエクササイズをやっています。また、若いスタッフが多いので、ビジネスマナーを学ぶ「みんなのビジマナ」というプログラムもあります。基本的にトレーニングは誰でも参加することができます。

■オープンから軌道に乗るまで一番苦労されたことはどのようなことでしたか。それに対してどのような工夫をされましたか。

千々岩:軌道に乗るまではあと数年かかるとは思いますが、軌道に乗せるべく日々努力をしています。苦労ではないですが、疲れているスタッフを元気にするために、「頑張っていますね」などと声をかけるようにしました。スタッフはお客様の前では常に笑顔で欲しいと思っておりますので、どうしたら笑顔になれるのか、どのように「頑張っていますね」というメッセージを伝えていけるか、何かお手伝いができるかということに心を配っているというところでしょうか。

■スタッフと話して、彼らの一番の楽しみと悩みは何だと感じておられますか？

千々岩:イベントが楽しかったなどたくさんあるのですが、やはりお客様から良いコメントを頂くと嬉しいです。こういうお客様が来て、こういう風にして、こうやって楽しかった、嬉しかった、喜んでくれたという話をよく聞きます。悩みはやはり言葉遣い。今の20代の方々は言葉遣いが得意ではないですね。「言葉を知らないのか」とお叱りを頂く場合もあります。あとは、自分の知識がまだ足りなくて、きちんと答えられなかった、サービスができなかったなどの点はスタッフが悩む部分です。

■“ペニンシュラ・アンバサダー”の目的は何でしょうか。

千々岩:ペニンシュラは今回初めて日本でのオープンなので、ザ・ペニンシュラホテルズのカルチャーや考え方を知る人間が日本にはほとんどいないわけです。そうすると、成長していく人たちにペニンシュラのカルチャーを肌で感じて理解することから体験してもらって、そのカルチャーを、オープン時に入社してきた若いスタッフや他のスタッフに伝えていくお兄さん・お姉さんのような存在として育てていきたいという考えです。

■“ペニンシュラ・アンバサダー”の皆さんは他のスタッフと良い関係で働いていますか？

千々岩:当ホテルのファミリー的な雰囲気は他のペニンシュラで長年受け継がれてきたものです。香港ではお父さん、お母さんがペニンシュラで働いて、その息子たちがまたペニンシュラに入社してという本当にファミリーで働いているという状況にあります。そういうところで10ヶ月体験して入ってきた人たちですので、よい関係を築くことができています。彼らは帰国後、レストラン、フロントデスク、ゲスト・リレーションズ、ハウスキーピングなど各部署に配属され、他のスタッフたちと一緒に一生懸命頑張っていますので、これから大きく成長してほしいと思っております。

■本日はありがとうございました。

(インタビュー:2008年5月16日)



インタビューを終えて

・ザ・ペニンシュラ東京 社員から一言

新入社員トレーニングでは、マニュアルなどのテキストは使わず、チームで一つの課題に取り組み、チームワークと行動力がいかに大切かを教えられました。今、私はビジネス英語トレーニングでE-mailの書き方を勉強しています。他部署の人と和気藹々とした雰囲気の中で学び、習った次の日にはすぐ活用できる実用的な講座です。やる気さえあれば、会社はあらゆる機会を提供してくれます。(宿泊部オペレーター勤務、07年立教大学観光学部卒業 井上佳子)

・インタビューに同行した学生の感想

インタビューに参加させていただき、「ザ・ペニンシュラ東京」ファミリーの一員として活躍したいという気持ちが溢れてきました。楽しそうに働くスタッフの姿を見て、ホテルでの仕事がとても充実しているのがわかった気がします。そのスタッフを支えるトレーニングの役割が大きいことも認識できました。細かい心遣いと明るく生き生きとした元気がこそ人の心を喜ばせる力の源泉になると感じました。(立教大学観光学部3年平尾セミ 永井里佳、李玉蓮、池美映)

**観光学部 新学部長の挨拶**

豊田 由貴夫 (観光学部 学部長)



観光学部 学部長  
豊田由貴夫

今年の3月に、北海道大学を訪ねる機会がありました。観光創造専攻という、観光系の大学院ができて1年経ち、そのお披露目のような会であるフォーラムがあったので、立教大学観光学部の他のスタッフとともに挨拶を兼ねて行ってきました。石森秀三先生という文化人類学者がリーダーですが、非常にバイタリティの強い方で、専攻の学生さんたちも、ポスターセッションで活発に研究発表を行っていました。私はこの石森先生と同じ文化人類学をやってきており、しかもオセアニア研究という点でも同じなのですが、その石森先生に挨拶をしたところ、何度か「我々は立教を追いかける立場だから」と言われました。立教大学が観光の教育・研究において長い歴史を持っているのに対して、北

大は始めて1年ばかりであることから、このような発言になったものと思われま。もちろん、そこにはわれわれ立教大学に対するリップサービスもあると思われま。そう言いながらも、石森先生は、新設の大学院に多少の(あるいはかなりの?)自信もあるようでした。

そこに多少のリップサービスがあるのかもしれませんが、「我々は立教を追いかける立場だから」と言われるように、それだけ立教大学の観光教育・観光研究が評価されているのも事実です。それは、立教大学の観光教育・観光研究の長い歴史と、それによってこれまで築いた、広範なネットワークのおかげだと考えています。実際、この北大のフォーラムでも、立教大学の卒業生の何人かが観光系の各大学の教員として参加しており、すぐに立教大学観光学部、観光学研究科のネットワークの広さを感じることができました。

最近、国立大学でも観光関連学部が作られる動きがあり、私立大学でも首都圏で観光関連の学部や学科が増えるという動きもあります。立教大学もどうかとはしてはられません。われわれもこれまで以上に、努力を続けるつもりです。

立教大学の観光教育・観光研究は、実践的な部分と理論的な部分を同時に考える、という点を大きな特徴としてきました。観光研究所も、各種の講座を行うと同時に、海外の研究機関、研究者との協力とともに研究活動を充実させてきました。これらの活動を通じて築かれてきた広いネットワークが立教大学の観光教育・観光研究の強みであります。今後も皆さんとの協力を生かしながら、研究所の活動を発展させていきたいと考えておりますので、よろしくお願ひいたします。

**2007年度観光研究所活動報告**

▼公開講座

・【旅行業講座】(国内コース:23回 総合コース:46回)  
2007年4月21日(土)～2007年7月21日(土)  
修了証書授与式・・・7月21日(土)  
受講生・・・83名 国内コース:17名:立教生12名、他大学3名、社会人2名  
総合コース:65名:立教生59名、他大学6名、社会人3名  
講座修了生・・・80名



旅行業講座の授業風景

・【ホスピタリティ・マネジメント講座】(全33回)  
2007年9月20日(木)～12月18日(火)  
修了証書授与式・・・3月1日(土)  
受講生・・・71名 立教生11名、他大学17名、社会人43名  
講座修了生・・・50名  
「受講生意見交換会」10月14日(土) 参加者27名  
テーマ:「講座の感想」「社会人として大切なことは?」「学生としてこれからしたいこと」  
「ホテル見学会」10月17日(水) 参加者27名  
ザ・リッツ・カールトン東京

・【出版】  
『ホスピタリティマネジメント』立教大学観光研究所(編)  
1000部発行 非売品  
『観光研究所だより』Vol.4.No.1～Vol.4.No.2  
・【受託研究】  
\*社団法人 日本ホテル協会  
「ホテルにおける高齢者・障害者へのサポートサービスの資格制度化に関する検討」  
\*鳥羽市観光振興課「鳥羽市観光基本計画策定業務」

**「ホスピタリティ・マネジメント講座」受講受付始まる**

2008年度「ホスピタリティ・マネジメント講座」受講申込受付が7月1日(火)から始まりました。本学の在学学生・卒業生はもとより、高校卒業以上の資格をお持ちの方ならどなたでも受講できます。専門的な内容をどなたにも理解できるように授業を組み立てました。

希望者には詳しいパンフレットをお送りいたします。問い合わせは立教大学観光研究所まで。  
受講申込受付は7月24日(木)まで

立教大学観光研究所 (Tel : 03-3985-2577 Fax : 03-3985-0279 E-mail : kanken@grp.rikkyo.ne.jp)

月	日	曜日	火・木曜日 19:00～20:30 7号館 7101教室		講 師
			土曜日 14:00～15:30 5号館 5322教室		
			科 目		
9月	20	土	オリエンテーション	立教大学観光学部教授・観光研究所長	小沢 健市氏
	25	木	リゾート事業の現状と展望	株式会社星野リゾート 代表取締役社長	星野 佳路氏
	27	土	ホテルマーケティング戦略	ホテルバシフィック東京 常務取締役総支配人	玉井 和博氏
	30	火	現代ホテル経営の課題	ロイヤルパークホテル 取締役会長、社団法人 日本ホテル協会会長	中村 裕氏
10月	2	木	温泉旅館の再生	株式会社 ツーリズムマーケティング研究所 主任研究員	井門 隆夫氏
	4	土	旅館経営の課題と展望	社団法人 国際観光旅館連盟 会長	佐藤 義正氏
	7	火	旅館の接客訓練	オフィスヴァルト代表 サービスコンサルタント	福島 規子氏
	9	木	国際ホテル経営論	前日本スターウッド・ホテル(株) 会長、立教大学観光学部教授	平尾 彰士氏
	11	土	ホテル事業展開論	ホテルオークラ 代表取締役会長	松井 幹雄氏
	14	火	ホテルにおけるIT経営	(株)タップ 代表取締役社長	林 悦男氏
	16	木	サービス・マーケティングの発想	明治大学 大学院グローバル・ビジネス研究科教授	近藤 隆雄氏
	18	土	リッツ・カールトンのホスピタリティ・マネジメント	(株)阪神ホテルシステムズ ザ・リッツ・カールトン大阪顧問、流通科学大学教授	飯塚 義昭氏
	21	火	ホテルの人的資源管理論①	株式会社阪急阪神ホテルズ執行役員グループホテル事業本部 グループ事業推進部長	黒沢 直樹氏
	23	木	ホテルの人的資源管理論②	株式会社阪急阪神ホテルズ執行役員グループホテル事業本部 グループ事業推進部長	黒沢 直樹氏
	25	土	ホテル資産投資の概要	ジョーンズラングラサールホテルズ東京オフィス マネージングディレクター	沢柳 知彦氏
28	火	ホテル管理会計～その功罪を考える	(株)KPMG FAS ホスピタリティグループディレクター	後藤 克洋氏	
11月	6	木	ホテルのレベニュー・マネジメント	(株)JALホテルズ 執行役員 営業本部副本部長	藤崎 齊氏
	8	土	ホテルのファシリティ・マネジメント	NPO法人 旅行電子商取引促進機構 理事長	石原 直氏
	11	火	ホテルの顧客情報とISO	NPO法人 旅行電子商取引促進機構 理事長	石原 直氏
	13	木	購買管理とFBC	NPO法人 旅行電子商取引促進機構 理事長	石原 直氏
	18	火	ホテル旅館法規①	風間・畑法律事務所 弁護士	畑 敬氏
	20	木	ホテル旅館法規②	風間・畑法律事務所 弁護士	畑 敬氏
	22	土	ホテルにおけるバランススコアカード	ホテルメトロポリタン秋田 経営企画室 ホテル企画室長	國井 直樹氏
	25	火	外食産業の経営システム	立教大学大学院ビジネスデザイン研究科教授	王 利彰氏
	27	木	日常型ホテルの経営戦略	東横イン グループ代表	西田 憲正氏
	29	土	シティホテルにおける宴会のマーケティング	名古屋 Marriott アソシアホテル専務取締役総支配人	四方 啓暉氏
12月	2	火	外食産業の新業態	立教大学大学院ビジネスデザイン研究科教授	王 利彰氏
	4	木	ホテルの新業態と開発	東日本旅客鉄道(株)事業創造本部ホテル・メディア事業推進部門 課長	大見山俊雄氏
	6	土	シティホテルにおけるレストランマーケティング	ホテルバシフィック東京 常務取締役総支配人	玉井 和博氏
	9	火	由布院の観光地づくりと旅館経営	由布院 玉の湯 代表取締役社長	桑野 和泉氏
	11	木	総支配人の職務	日本ホテル(株)常務取締役 ホテルメトロポリタン総支配人	塩島 賢次氏
	13	土	ホテルの社会的責任	社団法人 日本ホテル協会 事務局長	満野順一郎氏
	16	火	ホスピタリティ産業の環境経営	川村学園女子大学人間文化学部観光文化学科准教授	丹治 朋子氏
	18	木	ホテル経営とデザイン	株式会社デザインの森 代表取締役	森 一朗氏
20	土	ホスピタリティ産業の課題と展望	立教大学名誉教授、帝京大学経済学部観光経営学学科教授	岡本 伸之氏	

シリーズ

# 韓国最勢線 ~その八~

東義大学校商経大学ホテル・コンベンション経営学科助教授  
劉 亨淑

先月、ある日本の新聞社の特派員である女性の記者からうちの大学のカジノ授業を取材したいとのことで電話があった。大学は今年の2月にホテル経営実習室を大きく工事し、ルーレット(Roulette)・ブラックジャック(Blackjack)・バカラ(Baccarat)などのカジノゲームが実習できるカジノ実習室をオープンした。4年生の大学でカジノ実習室を兼備している大学は少ないため、大学側は新しく開館したカジノ実習室を新学期始まりから宣伝や広報に結構使っていたので、その広報記事を読んだ記者は大学へ取材を申し込んできたわけだ。

4年生大学でカジノの実習室を設けているのは日本では考えられない。そう、韓国でも大学でカジノの実習室を設けているのはメジャーではない。校内で実習室を建てるのにお金がかかることやカジノ産業に対するギャンブルとしての根深い暗い認識のせいなどがその原因であると考えられる。しかも日本ではカジノ産業を観光産業として認めていない。

韓国は1960年代末に経済開発のため、外貨獲得が必要だった時期にカジノ事業が許容され、現在カジノ事業体は17箇所であり、外国人専用カジノが16箇所、韓国人出入可能カジノが1箇所<sup>1)</sup>である。カジノ産業を観光産業と規定してから、1994年外来観光客は358万名から2006年616万名で、年平均4.6%の成長率を記録している。またカジノ産業は外貨獲得効果(93.7%)が優れた産業であり、半導体(39.3%)、TV(60.0%)、自動車(79.5%)などと比べると断然トップであると報告されている。

現在、アジアでカジノを保有している国家は、マカオ・マレーシア・ネパール・フィリピン・韓国があり、今後カジノ産業に進出しようとする国家として、シンガポール・台湾・タイ・ベトナム・日本などがあげられている。昨年10月、マカオでオープンしたばかりのヴェネチアンマカオリゾートホテル<sup>2)</sup>へ学生達と一緒に見学・視察に行き、マカオのカジノ市場の大きさや高級さに驚いたことがある。



ホテル経営実習室(カジノ実習室)

マカオは2002年カジノ産業を開放して以来、総合カジノリゾート開発が行われ、2006年ラスベガスを超え世界最大のカジノ都市になった。人口は50万名に過ぎないが観光客が年間2,700万名(2007年基準)訪れている。今年29箇所のカジノリゾートの販売額は103億4,000万ドルで昨年に比べ47%増加したという。たった5年間で世界最大のカジノ都市として名をあげようになったマカオの成長から世界中の国々がカジノ産業育成へ大きな期待をしているのがわかる。

私が在籍しているホテル・コンベンション経営学科は数年前から、韓国でカジノ産業をリードしてきている“パラダイスカジノ釜山”出身の役員やベテラン・ディーラーを兼任教授や講師としてお招きし、“カジノ経営論”という科目を教えてもらってきている。やっと今年からカジノ実習室ができ、理論より実習を主に進捗するようになったわけだ。学校でカジノ実習の施設がなかったとき、学生の中では個人的にカジノディーラー養成塾などへ通っていたりもしたようで、大学にカジノ実習室ができたことを喜んでくれた。

2007年現在、韓国のカジノ産業で働いている従業員の数は6,413名である。2004年に韓国観光公社が運営する新規外国人専用カジノ(ソウルで2箇所と釜山で1箇所)がオープンしてから、持続的にカジノの従業員数は増加してはいる。しかし、カジノ産業への従業員の供給を国内のみに限らず、アジア各国のカジノ企業へ関心を持つ必要があると思われる。実際マカオの場合、2009年までにカジノディーラーが5万名は必要だという。最近の求職難で悩んでいる高級人力である大学生達、特にうちの学生達が今年オープンしたカジノ実習室を大いに利用し、数理的な能力や外国語能力をより学習・強化し海外にあり国際的な多国籍企業であるカジノ産業へ就業をしてくれることを期待している。

註1) 1995年“閉鎖地域開発支援に関する特別法”が国会で通過され、閉鎖地域の中で経済事情が劣悪な地域の一箇所に限りカジノ業が許可されるようになり、(株)江原ランドが低減した江原南部閉鎖地域の経済再生と国内観光産業の活性化のために何箇所の機関との投資により設立された。2000年、韓国人が出入可能である江原ランドカジノが開場することによって韓国では外国人専用カジノと韓国人出入可能カジノという二種類のタイプが運営されている。江原ランドカジノは国内最大の専用営業面積と従業員数を保有しており、2007年1兆ウォン以上の販売額と180万名の入場客を示している。

註2) 2007年8月にオープンしたThe Venetian Macao Resort Hotelは、3,000室を超える客室全てがスイートタイプであり、2階のカジノを通過して客室へ行ける構造になっている。ヴェネチアンマカオカジノは、マカオで27番目のカジノであり、サッカー場3箇分の面積にゲームテーブルが4,000個、スロットマシンが1,200個ある世界最大の規模のカジノである。

劉 亨淑(ゆう ひよんすく)  
韓国・東亜大学校自然科学大学物理学科卒業。立教大学大学院観光学研究所博士課程後期課程修了。観光学博士。2002年4月～2003年3月立教大学観光学部助手。2003年4月～2004年3月立教大学観光研究所学術研究員。2004年3月～2006年2月韓国・東明情報大学校ホテル経営学科専任講師を経て2006年3月より東義大学校商経大学ホテル・コンベンション経営学科専任講師。2007年3月から助教授。

# 대학의 역할과 카지노산업 (大学の役割とカジノ産業)

シリーズ

# 九州便 ~第二報~

九州産業大学商学部観光産業学科准教授  
曾山 毅

5月の連休中に有田の陶器市に行ってきました。今年の有田陶器市は4月29日から5月5日まで7日間開催されました。主催者側によると例年約100万人を集めるとのことです。有田までのアクセスは博多駅から特急で約1時間20分かかりますが、日帰りの行楽にはちょうど良い距離です。この時期、陶器市のために臨時列車が増発されることからその人気うかがえます。有田を訪れるのは二回目ですが、普通の有田とは全く様子が異なり、この時期は町中の至る所が陶磁器の展示即売会場に様変わりしています。

佐賀県有田町はいまでもなく、日本の陶磁器産業を代表する場所で、豊臣秀吉が朝鮮に出兵した際に渡来した李参平によって、わが国ではじめて磁器製作が行われたことで知られています。現在の有田焼には気軽に使える日用品から、高級磁器を量産する深川製磁や香蘭社、そして源衛門、今右衛門、祐右衛門など著名な窯元まで、さまざまな味わいをもった焼きものが生みだされています。有田焼は高級感と大衆性がバランスした最もポピュラーな磁器のブランドだといえるでしょう。

それでは陶器市ではどのような焼きものが売られているかというと、これもまさにピンからキリまで、二、三百円の茶碗からはじまり当然上を見れば切りがありません。バーゲン用の焼きものも大量に並んでいますから、衝動買いには要注意です。ブランド磁器のB級品も良く目に付きました。B級品とは色絵の発色が微妙に良くないなど、正規品として売れないものです。しかし、B級品とはいえそこはさすがに深川製磁や香蘭社です。なかなか立派な値段がついています。せっかく買うならもう少しお金を払って正規品がいいなあという向きも私を含めてあるのでは。以前デパートのバーゲンセールで買った急須の模様違いを妻が目ざとく発見しましたが、値段はほぼ同じとの評です。それにしてもあんな沢山の焼きものの中から良く見つけれられるものです。

陶器市を楽しむための出で立ちというものがあるようです。知人にアドバイスされたのは、軍手と大きなリュックサックです。リュックサックの目的は分かりませんが、軍手は、ほこりなどで汚れている焼きものから手を保護するために必要とのこと。軍手は

忘れた人のために会場でも販売しているという親切さです。業務用などに大量に買い込むために、写真のようにカートを持参している人たちも結構目につきました。

有田陶器市の魅力の一つは、JR佐世保線有田駅から同線上有田駅までちょうど一駅続く3キロほどの焼きものの町が、そのまま広大な陶器市会場になっていることです。有田内山の町なみは重要伝統的建造物群保存地



カートをひく女性

# 有田陶器市

区に平成3年に指定されています。しかし、店頭には積まれた大量の陶磁器に、横断幕、タテ看板、食べ物の屋台、臨時のテント、そして焼きものを目当てに集まってきた人びと。それはそれで大変楽しい催しです。しかし、有田の町なみや歴史をゆっくりと散策しながら楽しむ余裕は、残念ながら連休中の有田の

どこにもありません。初めて有田を訪れるのであれば、よほどのイベント好きは別として陶器市のシーズンは外したほうが無難かもしれません。

単なる連休中の物見遊山に有田陶器市を訪れた私たち夫婦は、陶器市の熱気に若干当てられました。幸いにも衝動買いには走らずに、例の模様違いの急須と陶器製の剣山一つずつ買い求め、念のために持参した軍手は結局使わずに帰宅の途についた次第です。

曾山 毅(そやま たけし)  
慶應義塾大学経済学部卒、立教大学大学院社会学研究科応用社会学専攻博士課程後期課程退学。観光学博士。1998年4月～2002年3月立教大学観光学部助手。2002年4月～2004年3月立教大学観光研究所学術研究員。2004年4月～2007年3月名桜大学国際学部観光産業学科助教授を経て2007年4月より九州産業大学商学部観光産業学科准教授。