

観光研究所だより

Vol.10 No.1 Summer 2013

Interview

日本の「迎賓館」帝国ホテル

～激動の時代におけるホテル業界の行方～

株式会社 帝国ホテル 代表取締役会長

小林 哲也氏

日本の「迎賓館」として1890年(明治23年)に開業して以来、120余年にわたり日本のホテル業界を牽引してきた帝国ホテルが、昨今の変動著しい時代状況の中で、伝統を守りつつ、大きな変化を遂げようとしています。帝国ホテル、さらには日本のホテル業界を先頭に立ってリードする帝国ホテル代表取締役会長、小林哲也氏にお話を伺います。帝国ホテルについてはもちろん、小林会長ご自身の使命や役割、ホテル業界全体の展望、そしてこれからのホテル業界を担う方々へのメッセージ等、貴重なお話満載のインタビューになっています。

初代建物



小林 哲也 (こばやし・てつや)

1945年生まれ。慶応義塾大学法学部卒業後、帝国ホテル入社。宿泊予約、営業企画、営業などを経て、89年セールス部長、92年宿泊部長、98年取締役総合企画室長、2000年常務取締役帝国ホテル東京総支配人、04年代表取締役社長。13年度より代表取締役会長に就任。



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@rikkyo.ac.jp
<http://www.rikkyo.ac.jp/research/laboratory/IT/>

CONTENTS

Interview

日本の「迎賓館」帝国ホテル

～激動の時代におけるホテル業界の行方～ ……1～4

株式会社帝国ホテル 代表取締役会長 小林 哲也氏

2013年度「ホスピタリティ・マネジメント講座」受講受付のお知らせ ……5

2013年度「ホスピタリティ・マネジメント講座」新講義案内 ……6～7

2013年度研究調査報告 稲垣 勉(観光研究所 所員) ……8～9

シリーズ/韓国最前線 劉 亨淑 ……10

シリーズ/九州便 福島 規子 ……11

所長就任あいさつ 庄司 貴行(観光研究所 所長) ……12

1. この度、社長を若き後継者にお譲りになられた 今のご心境をお聞かせください。

まずは、自分が決めた人物に自分が決めたタイミングでバトンを渡すことができ、ほっとしています。

昨年の10月、世界中から2万人を超える方々が参加された国家的かつ歴史的な大イベントである「IMF・世界銀行年次総会」が、48年ぶりに東京で開催され、弊社はそのメイン会場として、弊社の経営理念にもある、日本を代表するホテルとして、この大役を果たすことが出来ました。

その総会受け入れの運営面、営業面での成功を、弊社の歴史における大きな節目と捉え、このたび、帝国ホテルの未来を若い世代に託し、引き継いでいく決断をいたしました。社長職を託しました定保英弥につきましても、私より16歳若返るわけではありますが、入社以来、主に営業部門での研鑽を重ね、海外経験も豊富な、とても国際感覚にすぐれた人間であります。

私もそういたしましたように、偉大なる先達の歴史と伝統を受け継ぎながらも、若い感性とバイタリティーを存分に発揮して、この会社の舵取りをしていって欲しいと思っておりますと同時に、私としては若い新社長をしっかりとバックアップしていきたいと思っております。

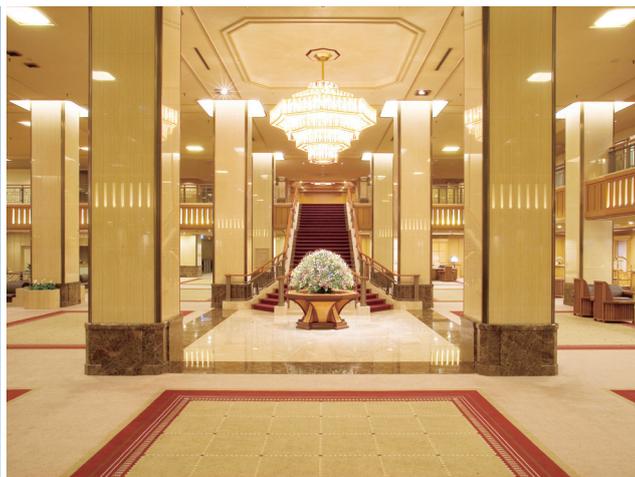
2. 長年に亘り、名門ホテルのトップとして一番 心掛けていらっしゃることは……

国の要請に応え、日本の「迎賓館」として開業した帝国ホテルは誕生したときから「ブランド」でした。123年間、先達の弛まぬ努力によって、そのブランドが守られ、今日につながっており、この歴史を絶やすことなく、良いかたちで次の世代に引き継いでいくことが使命と思っています。

変えてはならないおもてなしの本質といった守るべき伝統を基盤としながらも、時代の要請を見極めながら、常にスピーディーに挑戦を繰り返し、新しいサービスと文



帝国ホテル 東京外観



上) 本館正面ロビー 下) 旧本館 (通称: ライト館)

化を発信し続けること、それによってお客様の感動を創造し続けることこそが業界を代表するリーディングカンパニーであり続けるための条件であると考えます。

3. 時代の変化の中で、これからの 小林会長の役割・使命はどのように変化されると お考えでしょうか・・・？

私が社長として在任した9年間は、激動する世界情勢のもと、予測のつかない、新たな時代への対応を、模索し続ける日々でありました。

リーマンショックという経済危機を乗り越えて、やっと少しずつ、経済が上向いてきたかなと思った矢先に、東日本大震災が起きました。一時期は、月間の客室稼働率が33%という、過去に一度も経験したことのない、危機的な売上の減少というものを強いられましたけれども、従業員一人ひとりが、今、何が出来るのかを考え、実践

し、この未曾有の難局を乗り越えてまいりました。

そして現在は一転して、第2次安倍政権の政策の下で、景気回復を期待させる経済への好影響が顕著になってきており、今年は、業界全体にとっても上昇基調に転ずる契機だと考えています。そのような折、奇しくも先般、日本ホテル協会の会長に就任いたしました。

今後は、国際的ベストホテルとしての自覚をよりいっそう強めていくとともに、協会として国内外の観光業界従事者との交流を図り、日本のホテル業界全体の発展にしっかりと貢献することが、弊社の責務であると考えます。

昨今、鳥インフルエンザの拡大や、テロなどの海外のニュースが報道されていますが、良くも悪くも何が起るかわからない時代の変化の中で、あらゆる危機が実際に起こった場合に備えてのリスク管理体制も業界全体で強化していかななくてはならない課題と捉えております。

また、業界全体のサービスレベルの向上のために必要なことを加盟ホテル間で共有し、人材を育成していくこと



上) 客室一例 下)「オールドインベリアルバー」



メインダイニング「レゼン」

で、全体の底上げを図るとともに、性質や規模の異なる各ホテルが持つ課題、ニーズをうまく集約して、単独のホテルではなかなか解決できないことも、協会として解決できるような活動に取り組んでいきたいと考えています。

4. 観光立国を標榜する中、

**今後の日本のホテル業界のキーポイントは
どのようなところだとお考えでしょうか……？**

ただでさえ、日本の人口は減少していくのですから、海外のお客さまに来ていただいて経済の繁栄を図る必要があります。そのためには、ホテルだけに限らず、観光資源の豊富な日本という国をもっと世界に知ってもらうための「発信」をしていくことが重要です。

現在の日本における出入国者数事情は、貿易に例えるならば極端な輸出超過に陥っています。1,800万人以上の日本人が海外に出かけているのに、外国人入国者は830万人強に過ぎず、世界第3位の経済大国が、入国者数は世界39位、アジアでも10位にとどまっています。この状況を分かりやすく個人の生活にたとえるならば、友達の家にはよく遊びに行くけれど、友達は自分の家には興味がないから来てくれないということと同じです。これは淋しい現実です。

2008年に発足した観光庁を中心に、官民が一体となって、観光立国に向けた取組みが行われています。私自身、昨年、観光庁が設置した「観光産業政策検討会」にはメンバーとして参加しており、先般、「世界最高・最先端の観光産業を目指して」という提言が出されました。

日本の観光立国実現に向けて宿泊業界が果たす役割は、まずは「安心・安全・清潔」な宿泊施設の提供です。日本のホテルはこの点については比較的高い水準を示していると思いますが、世界からお客様をお迎える上で、この点をもっと磐石なものとし、もっと強くセールスポイントとしてアピールするべきだと思います。

そして、この「安心・安全・清潔」の徹底が、結果的に日本に対する信頼と、更なるインバウンド加速につながる土台となり、また、日本の観光立国実現の一翼を担うホテル業界の役目であると考えます。

ホテルというものは、訪日外国人から見れば、その国の印象を決める重要な要素です。日本のホテルすべてが民間外交の窓口を担うくらいの思いが大切と考えています。

5. これからホテル業界を目指す若者達に

伝えたいこと、そして小林会長が期待される事をお聞かせください。

ホテルにとって大切な要素が3つあります。「ハードウエ

ア」「ソフトウェア」「ヒューマンウェア」です。ハードウェアは建物、ソフトウェアは組織や仕組み、ヒューマンウェアは人のことです。この3つの要素が、高品位にバランスよく機能することが良いホテルの条件であり、中でも特に大切なのがヒューマンウェア（人）です。人間として、「誠実・謙虚・感謝」の気持ちを持つことが大切なのはもちろんのことですが、その上で、ホテルで働く者の大切な資質として求められるのは、「素直で・明るく・元気よく」という点です。

ホテルは多くの人が集い、楽しんでいただくための場所でもあります。まずは自らが行動することでお客様をはじめとした多くの人々に出会い、また多くの現象にも出会い、そしてその出会いに気づき、それを受け入れ、次の行動につなげていくことを「セレンディピティ」（＝幸福な偶然を生み出す能力）と呼んでいます。ホテルの仕事とは一人一人のお客様に心をこめておもてなしをし、自ら発信することで、喜びを感じていただくことです。お客様から「有難う」「さすがですね」と言ってくれたいことにやりがいを感じる、こんなに素晴らしい仕事はないと思います。ホテルマン、ホテルウーマンを目指す皆さんには、ぜひ我々とともに笑顔で「セレンディピティ」を発揮して、ホテル業の更なる発展を担っていただけることを期待しています。

一問一答

1. 最近お感じになった一番の驚く出来事は……

ホテルでは毎日が驚くべきドラマの連続です。なかなかひとつには絞れません。

2. 一番リラックスできる時は……

カントリーミュージックを仲間たちと演奏しているとき。

3. 好きな言葉は……

「百術は一誠に如かず」

4. 今のお仕事に就かれてなかったら、 どのような道に……

考えた事ありませんが、やはり人と接する仕事だと思います。

5. 人生とは……

「人、人、人。」

世の中を動かしているのは人間です。生まれてから死ぬまで、尊敬できる人、素敵な人にどれだけ出会えるかが人生の醍醐味だと思います。

(取材日:2013年5月17日)

2013年度「ホスピタリティ・マネジメント講座」受講受付のお知らせ

本年度の「ホスピタリティ・マネジメント講座」は9月17日(火)開講、受講願書受付期間は7月1日(月)～7月19日(金)です。本学の在學生・卒業生はもとより、高等学校卒業以上の資格(もしくはそれと同等の能力)をお持ちの方であればどなたでも受講いただける公開講座です。業界の第一線で活躍する講師陣による講義を受講して、すでに従事されている実務や就職活動前のスキルアップを目指してみませんか。

受講願書は観光研究所ホームページ (<http://www.rikkyo.ac.jp/>)

research/laboratory/IT/) の「ホスピタリティ・マネジメント講座」内の、「詳細・日程・募集要項」欄からダウンロード可能です。また、希望者には詳しいパンフレットを当研究所にて配布しております。郵送をご希望の方は下記のE-mailアドレスにお名前、ご住所、「ホスピタリティ・マネジメント講座パンフレット希望」とご記入の上、送信してください。

その他のお問い合わせは立教大学観光研究所までどうぞ。

本年度の講座時間割は下記の通りです。 (2013年6月現在)

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

月	日	曜日	火・木曜日 19:00～20:30 7号館 7101教室、 土曜日 14:00～15:30 7号館 7101教室		備考	
			科目	講師		
9月	17	火	オリエンテーション	立教大学観光学部教授 観光研究所 所長	庄司 (玉井)	11号館2階A203
	19	木	ホスピタリティビジネスの新たな価値観	前・(株)ホテル京急 代表取締役社長、立教大学観光学部特任教授	玉井 和博	11号館2階A203
	21	土	都市開発とホテル事業投資論	森トラスト株式会社 常務取締役 ホテル&リゾート事業本部	小松 稔男	
	24	火	観光立国の推進について	観光庁 審議官	加藤 隆司	
	26	木	帝国ホテルの歴史とおもてなしの心	株式会社帝国ホテル 代表取締役会長	小林 哲也	
	28	土	クラシカルリゾートホテル論	富士屋ホテル株式会社 取締役会長	勝俣 伸	
10月	1	火	ホテルの新業態と開発	盛岡ターミナルビル株式会社 代表取締役社長	大見山 俊雄	
	3	木	ホテル経営とデザイン	(株)デザインの森 代表取締役社長、(社)国際観光施設協会 副会長	森 一郎	
	5	土	新しいホテルの在り方を求めて	株式会社UHM 代表取締役・庭のホテル東京 総支配人	木下 彩	
	8	火	「～Compact & Luxury～ ファーストキャビンの事業理念」	株式会社ファーストキャビン 代表取締役社長	来海 忠男	
	10	木	ホテルにおけるIT経営	株式会社タップ 代表取締役会長	林 悦男	
	12	土	国際ホテル経営論	前・立教大学観光学部特任教授、元・スターウッド・ホテル(株) 会長	平尾 彰士	意見交換会
	15	火	総支配人の職務	日本ホテル株式会社取締役・東京ステーションホテル総支配人	藤崎 斉	
	17	木	ネット集客の実情～勝ち組と負け組の差は?～	株式会社リクルートライフスタイル 代表取締役社長	冨塚 優	
	19	土	ホテルのレベニュー・マネジメント	株式会社サイグナス 代表取締役	丸山 英実	
	22	火	シティホテルにおける宴会集客マーケティング	株式会社ロイヤルパークホテル 常務取締役総支配人	南 安	
24	木	シティホテルにおけるブライダルビジネス論	ホテル日航東京 総支配人	本中野 真		
26	土	ホテル資産投資の概要	ジョーンズラングラサール株式会社 執行役員	沢柳 知彦		
29	火	シティホテルにおけるレストランマーケティング	日本ホテル株式会社 常務取締役・ホテルメトロポリタン総支配人	塩島 賢次		
11月	7	木	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	
	9	土	ザ・リッツ・カールトンのホスピタリティ・マネジメント	大手前大学教授 元・ザ・リッツ・カールトン大阪副総支配人～名古屋マリオットアソシア専務取締役総支配人	四方 啓暉	意見交換会
	12	火	経験価値マーケティング ～新たなマーケティングの視点～	株式会社 HMRI デジタル・ストラテジスト 兼 BRAND KARMA 日本地区責任者	吉崎 夏来	
	14	木	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	
	19	火	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	
	21	木	イベントMICE経営論	MPI Japan Chapter 名誉会長	浅井 新介	
	23	土	旅館業新マーケティング論	(株)井門観光研究所 代表取締役、関西国際大学人間科学部経営学科准教授	井門 隆夫	
	26	火	ホテル投資とファイナンス	立教大学大学院ビジネスデザイン研究科 特任教授、Hospitality Capital Management, Co., Ltd. 代表取締役	平 浩一郎	
	28	木	ホテルの人的資源管理論	株式会社帝国ホテル 専務取締役	森谷 一彦	
	30	土	ホテルの社会的責任	帝京大学短期大学現代ビジネス学科教授	満野 順一郎	
12月	3	火	ホテル管理会計制度	ハイアットリージェンシー東京 副総支配人	山岡 孝次	
	5	木	ホテル旅館法規	畑・植松法律事務所 弁護士、立教大学観光学部兼任講師	畑 敬	
	7	土	旅館経営の課題と展望	株式会社加賀屋 代表取締役会長	小田 禎彦	意見交換会
	10	火	ホスピタリティ産業の環境経営とISO	川村学園女子大学生生活創造学部観光文化学科准教授	丹治 朋子	
	12	木	購買管理とFBC	フォーシーズンズホテル丸の内東京 購買マネージャー	市橋 純	
	14	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科教授	岡本 伸之	

2013年度「ホスピタリティ・マネジメント講座」新講義案内

2013年度の当講座では、7名の新しい講師の皆様をお迎えし、更に幅広い講義内容をご用意しております。また、ホテル見学会や講師の皆様との意見交換会といった、ホスピタリティ講座ならではのプログラムも予定しております。

以下、新講師の先生方と講義内容になります(講義日程順)。



2012年度ホテル見学会(東京ステーションホテル)



2012年度講座オリエンテーション

9月26日(木) / 帝国ホテルの歴史とおもてなしの心



株式会社帝国ホテル
代表取締役会長

小林 哲也 (こばやし・てつや)

1945年生まれ。慶応義塾大学法学部卒業後、帝国ホテル入社。宿泊予約、営業企画、営業などを経て、89年セールス部長、92年宿泊部長、98年取締役総合企画室長、2000年常務取締役帝国ホテル東京総支配人、04年代表取締役社長。13年度より代表取締役会長に就任。

1890年、明治日本の政財界を挙げて迎賓館の役割を持ち誕生した帝国ホテル。それぞれの時代背景の中で、変えるべきものと変えてはならないものを選択を繰り返し、近代日本の歴史とともに歩んできました。人の縁がつくったその歴史、また、国際的ベストホテルを目指す企業としての理念、おもてなしの心をお話します。

10月8日(火) / 『~Compact & Luxury~ ファーストキャビンの事業理念』



株式会社ファーストキャビン
代表取締役社長

来海 忠男 (きまち・ただお)

1984年 北野建設株式会社入社
2004年 株式会社プランテック総合計画事務所入社
2007年 代表取締役社長就任
2009年 ファーストキャビン 代表取締役就任(兼任)

コンパクト&ラグジュアリーをコンセプトに飛行機のファーストクラスをイメージしたコンパクトホテル「ファーストキャビン」。現在国内4施設を運営しておりますが、コンパクトな空間ながらも快適で機能的、そしてセキュリティも万全なことからビジネスマンだけでなく女性客にも好評をいただいております。

ファーストキャビンの生い立ちは、ファシリティに関するトータルソリューションを提供するプランテックグループから始まります。なぜ、今「コンパクトホテル」という全く新しいスタイルのホテルが時代にもニーズにもフィットしているのか、今後の事業戦略も含めてお話しさせていただきます。

10月15日(火) / 総支配人の職務



日本ホテル株式会社 取締役
東京ステーションホテル 総支配人

藤崎 斉 (ふじさき・ひとし)

1956年 東京都生まれ
1980年 立教大学経済学部卒業
1984年 東京ヒルトンインターナショナル(現ヒルトン東京)開業スタッフとして入社 フロント支配人、宿泊支配人、ヒルトンインターナショナル社 日本、韓国、グアム、ハワイ地区担当エリアフロントオフィスコーディネーター
2002年 ウェスティンホテル東京入社 宿泊部長を経て副総支配人
2006年 株式会社JALホテルズ 営業本部副本部長として入社 執行役員 営業本部副本部長兼マーケティング部長兼ホテルニッコーUSA社長を経て、執行役員 営業本部副本部長
2011年7月 日本ホテル株式会社 東京ステーションホテル開業準備室 室長として入社
2012年6月 同社 取締役 東京ステーションホテル総支配人に就任

ホテルの総支配人は、事業規模からみても中小企業のトップに通ずるものがあります。

従来は、ホテルオペレーション部門の知見を積んだ人材がその役職に就くことも多かったのですが、昨今はよりファイナンスやマーケティング等、企業経営全般を管理統率することが要求されてきています。それは、外資系ホテルの進出、また外資系ファンドオーナーの台頭と無縁ではないと思います。そこで、日系及び外資系の組織比較なども含め、果たすべき役割、求められる能力等を、具体例も挙げながら、解説したいと思います。

10月22日(火) / シティホテルにおける宴会会マーケティング



株式会社ロイヤルパークホテル
常務取締役 総支配人

南 安 (みなみ・やすし)

1980年3月 慶応義塾大学 工学部 卒業
1980年4月 東京ヒルトンホテル入社
1983年9月 東京ヒルトンインターナショナル(現ヒルトン東京)入社
開業準備室～宴会セールス
1988年3月 株式会社ロイヤルパークホテル入社 開業準備室
マーケティング部営業二課 主任
総務部人事課 課長代理
1994年4月 宴会部 次長
2000年7月 マーケティング部(兼)宴会部 部長
2002年7月 取締役 宴会部 部長
2003年6月 取締役 副総支配人 宴会部(兼)宿泊部 部長
2004年11月 取締役 総支配人
2005年10月 常務取締役 総支配人
2007年4月

宴会会場を併設するシティホテルでは、会議・パーティー・展示会から結婚披露宴など多種多様な宴会会場が行われます。最近では「お別れの会」が喪主と企業共催となりホテルの宴会会場を利用するケースも多くなりました。近隣の同業ホテルのほか、これらの会合を専門に取り扱う会議施設や展示会場なども多くあり、同じ地域にて競合や相互協力など様々な関わり合いを持っています。このような市場環境下、宴会会場利用の様々な目的や開催内容のトレンド・需要など市場を把握し提案により競争力を高め、また地域一丸となり国内外の大型宴会会・展示会の誘致も図ります。以上のような都市ホテルでの宴会会場マーケティングについてお話しします。

10月24日(木) / シティホテルにおけるブライダルビジネス論



ホテル日航東京
総支配人

本中野 真 (もとなかの・まこと)

1963年8月28日生まれ。日本大学法学部卒
1987年4月 株式会社ニューオータニエンタープライズ入社
1996年1月 株式会社東京ヒューマニアエンタープライズ ホテル日航東京入社
2002年7月 料飲部レストラン・バークグループ 支配人
2003年3月 宴会部長
2004年6月 宴会部長(兼)料飲部長
2006年1月 営業本部長
2007年4月 副総支配人
2012年1月 総支配人

少子高齢化が叫ばれ、ブライダルビジネスの先行きが不安視されている中で、ホテルウエディングは、ゲストハウスの台頭により厳しい競争下におかれてきました。更には昨今では、格安婚や個人、企業のプロデュース等、婚礼マーケットに対する新しい動きも出てきています。そんな状況下、シティホテルにおけるブライダルビジネスの位置づけ、差別化戦略について過去のホテル日航東京の事例を交えながら検証し、現在のホテル日航東京のブライダルビジネスに対する取り組みと将来についてお話し致します。

<キーワードは> 1. 右手にロマン、左手にソロバン
1. ウエディングゲストはリピートします
1. ウエディングを売る=ホテルを売る
1. 最後は人

11月9日(土) / ザ・リッツ・カールトンのホスピタリティ・マネジメント



大手前大学教授 元・ザ・リッツ・カールトン大阪副総支配人
名古屋マリオットアソシア専務取締役総支配人

四方 啓暉 (しかた・よしあき)

1969年 立教大学法学部卒業
ホテル観光講座履修
1969年 東洋ホテル
1984年 大阪全日空ホテル シェラトン
1990年 阪神電気鉄道株式会社 西梅田開発ホテル担当
"The Ritz-Carlton Osaka" 副総支配人
2002年 名古屋マリオット アソシアホテル 専務取締役 総支配人
株式会社ジェイアール東海ホテルズ
2010年 大手前大学総合文化学部 教授

様々な企業が生き残りを模索する昨今、多くの企業が興味を示し、取り組み・成果を上げているテーマが「ホスピタリティ」だと思います。

これまで「ホスピタリティ」はホテルを主とする観光サービス業等で、サービスの在り方と共に研究されてきました。

その中で、特に幅広く様々な業界に影響を与え、評価されている例の1つが米国「ザ・リッツ・カールトン」のホスピタリティとマネジメントではないかと思っています。

講座では「クレド」と言われる理念から始まり「CS・ES」の考え方、教育・管理職の在り方を具体的な例と共に伝えたいと思います。

11月12日(火) / 経験価値マーケティング～新たなマーケティングの視点～



株式会社 HMRI
デジタル・ストラテジスト 兼 BRAND KARMA日本地区責任者

吉崎 夏来 (よしざき・なつき)

(株) ホテルニューオータニ、及び舞浜、ハワイのシェラトンホテルにて、フロント、マーケティング管理職を務める。'94年に(株) マジネットとしてホテル向けVOD市場の嚆矢となる事業を代表取締役として創業、'99年には米IDEAS社総代理店として国内では最も早くからレベニューマネジメント・コンサルを担当、'01年からはドコモ・インタータッチ(株)を代表取締役として設立しインターネット接続サービスといった事業開発を手掛ける。'07年に、海外での化粧品事業起業という全くの異業種に飛び込み、Kawaii Tokyo社のシンガポール現地法人総支配人として、流通開拓とブランド・マネジメント、広報宣伝、WEBマーケティングの最新市場動向を学んだ。現在は宿泊料飲産業のソーシャルメディア全般とオンライン・マーケティングを専門としており、全国でのセミナー講演や個別コンサル、専門誌への執筆活動を多数手掛ける。
平成24年度 京都大学 観光経営トップセミナー 特任講師

経験価値マーケティングという、ホスピタリティ業界ではいまだに一般的とは言えないマーケティング手法を通して、「顧客経験価値」を定義し、オフラインでの接遇、サービス提供が、オンラインでの「顧客口コミ価値」として表出されている現状を分析します。ホスピタリティ企業を取り巻く、財務諸表では表せない無形資産としての「顧客口コミ価値」をいかに潜在顧客への訴求活動に利用するか、現在の消費者嗜好により親和性のあるサービス提供形態の設計構造を考えます。

ヒルステーションの「取り戻し」

—旧仏領インドシナにおけるカジノホテル開発

立教大学観光研究所所員 観光学部教授 稲垣 勉



農民の衣装で記念撮影する新婚旅行のカップル（シムラ・インド）



ボート遊びをする人々、背後の山には別荘地が広がっている（ナイニタール・インド）

帝国主義の拡張期、植民地列強は支配下に置いた植民地の山間部に高原保養地を建設していった。これがヒルステーション（Hill Station）と呼ばれる文化混濁的な独特の雰囲気を持つリゾートである。南アジア、東南アジアを中心に多くのヒルステーションが残存しており、現在でもその大半は多様なかたちでリゾートとして余暇の機能を果たしている。もっとも早い段階から建設を始め、同時にもっとも多数のヒルステーションを開発したのはイギリスである。イギリスのヒルステーション建設は19世紀初頭のインドに遡る。当初の目的は帝国主義的拡張にともなう戦略的要衝の確保であった。しかしほどなく、地政学的重要性に加え、山間地の冷涼な気候を活用した軍駐屯地、サナトリウムが建設され、別荘やホテル、競馬場や植物園などのレジャー施設も作られて避暑地としての体裁をなすようになる。また植民者の子弟を教育する学校も作られ、山上の西歐的な別世界が構成されていた。

もちろんすべてのヒルステーションが、同様の性格を持つ訳ではない。発展段階も相違し、山上都市としての成熟度もそれぞれに異なっている。旧仏領インドシナに建設されたヒルステーションは、インドにおけるイギリスのヒルステーションからほぼ1世紀近く遅れて、開発が始まる。仏領インドシナでヒルステーション開発が始まった19世紀末～20世紀初頭には、イギリスがヒマラヤを挟んで対峙した清の国力も衰え、山間部の軍事的あるいは地政学的重要性も大幅に低下していた。こうした時代背景のもと、旧仏領インドシナのヒルステーションは、当初から軍事的な性格が希薄で、冷涼な気候を利用したレジャー空間として位置づけられたとみなしてよさそう。

本報告ではカンボジアを中心とする旧仏領インドシナの事例¹⁾をもとに、観光という文脈の下で、ヒルステーションが新興国民国家に取り戻されていくプロセスを、現地調査をもとにして概観することにしてしよう。

ヒルステーションの「取り戻し」

ヒルステーションが植民地主義の所産であったことは言をまたない。植民地主義が終わり新興の国民国家が成立すると、ヒルステーションはそれま

でとは全く異なる位相の下に置かれることとなった。しかし荒廃し、忘れ去られたヒルステーションは、軍事的な機能に特化したごく一部を除いてことに旧英領ではほとんど存在しない。軍事的機能に傾斜したヒルステーションでさえ、その多くは新興国家の軍事拠点として生きながらえる。インドを例にとれば、軍事、療養、教育、レジャーなど多機能化したヒルステーションは、植民者達が去ったあとも、ほとんどそのままの形態を維持しつつ存続している。

この背景にはヒルステーションの多くが地方行政などの社会的機能を担い、その機能が新興国家に引き継がれたこと、これらの機能あるいは植民者達の生活を維持するため、平地から相当数の人々が移住して自律的に経済構造、社会構造を維持可能な都市規模に成長していたことが指摘できよう。さらにインドでは早い時期からサマーパレス（Summer Palace）と呼ばれる藩王の別邸がヒルステーションに建設され²⁾、また第2次世界大戦終結以前からクラブへのインド人メンバーの加入、植民者の子弟を教育する学校へのインド人の入学が認められ、一定の範囲で現地化が進行していたこともヒルステーションが大きくかたちを変えずに存続した要因となっている。

インド独立後、藩王の支配権は年金化され、その後段階的に年金や特権は縮小、廃止されていく。半面、中産階級の勃興にともなって、ヒルステーションは国内観光の目的地として変質していく。現在インド国内のヒルステーションの多くは、残存する宗主国を思わせる町並み、果樹や蔬菜などの温帯的植生、冷涼な気候などから、西歐的景観を特徴とする国民国家の特別な場所、エキゾチックな場所として、新婚旅行やインセンティブツアーにとって格好の目的地となっている。

こうしてヒルステーションの主体が植民者から新興国民国家に移行していく過程、ことに国内観光の目的地となる過程を、ここでは「取り戻し」と呼ぶことにしよう。取り戻しの大きな原因が、経済発展に起因する中産階級の出現と、それにもなう大衆観光の成立であることは間違いない。しかし「取り戻し」の様態は様々であり、段階的に大衆観光に移行していったインドとは異なる事例も存在する。旧仏領インドシナのヒルステーションの一

部はその好例であろう。実例を検討することで、新興国民国家によるヒルステーションの取り戻しの様態を決定する要因について考えることにしよう。

カンボジアのヒルステーション

ボーコー（Bokor・植民地時代の旧表記Le Bockor）はカンボジア南部、カンボット州のダムレイ山系に所在している。全体に平坦で山地に乏しいカンボジアにとって、標高1,000m程度とは言え相対的に冷涼な気候を持つ、国内唯一のヒルステーションといわれている。ボーコーへの探検が最初に行われたのは1860年代に遡ると言われているが、ヒルステーション候補地として「発見」されたのは、20世紀に入ってからの1917年である。³⁾

1925年にはシャム湾（タイランド湾）を望む山頂近くにボーコー・パレス・ホテル・アンド・カジノが完成する。それに先立つ1921年には山頂に続く道路が開通し、近隣の貿易港カンボットからのアクセスが確保されるとともに、ヒルステーションとしての体裁が整い始める。しかしヒルステーションとしての存続時期は短く、十分には発達しないまま、フランス本国を取り巻く情勢の悪化、第2次世界大戦のためにヒルステーションとしての発展が終わることとなった。未完のヒルステーション開発という歴史的経緯は、ベトナムのダラット（Da Lat）を除く、ほぼ全ての旧仏領インドシナのヒルステーションに共通する特徴である。仏領インドシナでもっとも高度に発展したヒルステーションであるダラットにしても、開発計画がすべて完成したわけではない。⁴⁾

第2次世界大戦終結後、再度支配権奪還を目論むフランスとの間で抗争が生じ、ボーコーのヒルステーションとしての機能は停止することとなった。しかし1953年に完全なかたちでの独立が達成され、さらに人民社会主義共同体（サンクム・リアハ・ニヨム、略称サンクム）と呼ばれるシハヌークを中心とする翼賛体制が成立すると、ボーコーは再びヒルステーションとして再生することになる。

サンクムは「社会主義」という名称とは裏腹に、多様な政治勢力を糾合した運動であり、政治的には非同盟、反植民地主義を標榜する。一方文化的にはクメール文明の強調など、時には民族主義的性格をもつものの、基本的にフランス、アメリカの生活など西歐への憧れを特徴とする屈折した運動であった。自動車の普及もままならないまま、自動車旅行者を対象とするモーテルが建設され、キリロム（Kirirom）のような滞在型レジャー開発が国家レベルで推進された。⁵⁾ この一連のレジャー・観光開発は、アジアで最初の組織的な近代ツーリズムの実験であったということが出来る。ボーコーもこの一連の流れの中で再生し、ボーコー・パレス・ホテル・アンド・カジノは修復され、往時の華やかさを取り戻し、王族の別荘などが山上に建設される。60年代を通じてボーコーは新興国家におけるヒルステーションとして機能することとなった。ボーコーの取り戻しは、植民者達のライフスタイルを新興国民国家のエリート層が模倣するかたちで行われたと考えて良い。



修復途上のボーコー・パレス・ホテル・アンド・カジノ（ボーコー・カンボジア）



新築された巨大カジノ・ホテル、タンスール・ボーコー・ハイランド・リゾート（ボーコー・カンボジア）

しかしボーコーの全盛期は長くは続かなかった。1970年の親米クーデタとそれに続く内戦の中で、ボーコーは再びヒルステーションとしての機能を停止する。72年にクメール・ルージュがボーコーを占領し、戦略拠点として利用し始める。その後クメール・ルージュによる政権・民主カンボジアの期間を含めてボーコーは戦略的な重要性を失わず、78年のベトナムによる侵攻後はベトナム軍との間でボーコーを巡る激しい戦闘が起きている。ボーコーが最終的にクメール・ルージュの支配を離れるのは92年であり、この間多くの建物が失われ、主要な建物も廃墟となった。

その後ボーコーを含む一帯は93年にプリア・モニヴォン国立公園として指定される。しかし観光の利用としては、荒廃した道を四輪駆動車で登り、ボーコー・パレス・ホテル・アンド・カジノなどわずかに残存する廃墟を見学するアドベンチャーツーリズムの場としてきわめて限定的に機能していたに過ぎない。2000年にボーコー全体で発生した経済効果は、総額10,000米ドルの国立公園入場料収入にすぎなかったという。

ボーコーが変化し始めるのは2010年を間近に控えた時期からである。カンボジアを代表する財閥であるソキメックス (Sokimex) が、ヒルステーション一帯を99年の期限で租借し、大規模観光開発が始まる。アクセス道路が整備され、すでに山上には大規模なカジノホテル、タンスール・ボーコー・ハイランド・リゾート (Thansur Bokor Highland Resort) が開業している。ソキメックスは現在418室の同ホテルを1,000室まで増築する予定であり、巨大なコンベンションセンターも建設途上にある。この他ソキメックスは傘下のホテル企業ソカ (Sokha) を通じて、600室の高級ホテルを建設する予定であり、ボーコー・パレス・ホテル・アンド・カジノも修復されて22室のブティックホテルに生まれ変わる。さらに不動産部門は2,000棟の別荘開発を計画しており遊園地も建設される予定である。ソキメックスにとってボーコーは社運を賭けた巨大開発である。⁶⁾

「取り戻し」と大衆観光

ボーコーにおける最近の大規模観光開発は、国民国家によるヒルステーションの「取り戻し」のひとつのかたちである。しかし今回の「取り戻し」は50年代末から60年代に掛けてのそれとは大きく性格が異なる。ソキメックスが開発したカジノホテルは、ベトナムからのギャンブル客を主対象としている。カンボジアに先駆けて経済発展するベトナムでは、大衆レベルでの観光需要が生まれ始めている。大衆観光勃興期は所得消費的であり、享乐的

な傾向が強いことで知られている。ボーコーは当面ベトナムの大衆観光需要に依存し、カンボジアの経済発展を待って、カンボジアの国内大衆観光需要にシフトする目論見であろう。急拡大すると予想される東南アジアの国内観光が、ボーコー山上における大規模供給を長期にわたって維持可能にするという経営判断があることは確かである。

旧仏領インドシナのヒルステーションにおける、大衆観光を対象とした大規模観光開発はボーコーだけではない。ベトナム中部の中心都市ダナン (旧名トゥーラン) の西、チュオンソン山脈 (安南山脈) に立地するバナ (Ba Na) でも同様の開発が進行している。バナはトゥーランおよびフエからアクセス可能なサナトリウム適地として1900年に発見され、1919年のサナトリウム完成からヒルステーションとしての歴史が始まったと言われる。ボーコーとほぼ同時期に属するヒルステーションである。一時は200棟あまりの別荘を擁するヒルステーションとなったもの、植民地時代の終焉とともに衰退し、残存する植民地期の遺構も数少なくなっていた。

現在バナではホーチミン市を本拠とする不動産開発企業によって大規模観光開発が進行中であり、山上へのアクセスのためのロープウェイ、室内遊園地が完成しており、ヨーロッパ中世の都市を模したフェスティバルマーケット、蠟人形館などの建設が進んでいる。ボーコー、バナの開発はカジノや遊園地の集積という享乐的施設の集積から見て、ヒルステーションのイメージを借りた大規模観光開発・ゲンティンハイランド (Genting Highlands・マレーシア) の流れを汲むものと言えよう。⁷⁾ しかしそれが目指すところは、ヒルステーションにおけるライフスタイルの継承ではなく、大衆観光に特有な所得消費的レジャー空間の提供である。

ボーコー、バナにおける観光開発はいくつかの共通点を持っている。ヒルステーションとしてのアジア世界における西歐的景観という文化混淆的イメージはほとんど使われていない。バナに建設中の「フレンチ・ヴィレッジ」も文化混淆的というより、ヒルステーションと何の関係も無い中世都市を模したテーマパーク、もしくはフェスティバルマーケットと言ってよい施設である。開発にあたって使われていたのは、かつて西歐が領有した土地であったというきわめて薄いイメージであり、レジャーの場としての知名度に過ぎない。両地域とも山上に残ったヒルステーション遺構の多くは、新施設の建設のため取り払われ、景観も著しく変化している。西歐的景観など文化混淆的状况そのものが、魅力として「取り戻し」の対象となっている旧英領植民地におけるヒルステーションとは事



わずかに残存するコロナウイルス越しに望む遊園地の尖塔 (バナ・ベトナム)

ロープウェイから見た室内遊園地外観 (バナ・ベトナム)



「フレンチ・ヴィレッジ」完成予想図 (バナ・ベトナム)

情が大きく異なっている。

山上における大規模観光開発も、ヒルステーションの「取り戻し」の一形態であることは否定できない。しかし英領植民地におけるそれとの差異はどのような原因によっているのであろう。指摘すべきは旧仏領インドシナのヒルステーションのほとんどが、発展のかなり初期段階で未完に終わったという事実である。ボーコー、バナとも一応必要な生活機能を充足する空間が形成されたことは事実である。しかし実際は別荘地開発に近く、都市的な機能の集積は進んでいなかった。

英領植民地のヒルステーションでは、植民者のヒルステーションにおけるレジャー、教育等の生活一般、さらに行政機能、軍事などを維持するため、多くの被植民者が移住して土着的な都市が形成される。ヒルステーションとは植民者の空間と、土着的な空間からなる重層的な都市だった。植民地時代から、ヒルステーションを自らの空間として生きた被植民者達が存在したかどうかは、きわめて大きな問題である。だからこそ新興の国民国家の成立とともに、ヒルステーションにおけるライフスタイルを自らのものとして継承し、ひいてはヒルステーション自体を自らの側に取り戻す必然性が存在した。こうした契機を欠く旧仏領インドシナのヒルステーションの多くが表層的な「取り戻し」に終わったことはきわめて納得的である。

1. 大橋健一「インドシナにおけるヒルステーションの現状」『植民地期に宗主国によって建設されたリゾート地域の総合的研究』立教大学観光学部 2009
2. 稲垣勉「マウント・アブ (Mount Abu) におけるサマーパレス」『植民地期に宗主国によって建設されたリゾート地域の総合的研究』立教大学観光学部 2009
3. Mogenet, Luc, *Kampot Miroir du Cambodge, Promenade Historique, Touristique et Littéraire*, Librairie You-Feng 2003
4. Wright, Gwendolyn, *The Politics of Design in French Colonial Urbanism*, University of Chicago Press 1991
5. 稲垣勉「擬似ヒルステーション」の概念規定と国民化の様態」『立教大学観光学部紀要』立教大学観光学部 2011
6. *The Cambodian Daily*, Jan 31 2008のソッコ (Sok Kong・ソキメックスオーナー) へのインタビュー
7. Reed, Robert R., "The Colonial Genesis of Hill Stations: The Genting Exception", *Geographical Review*, 69 (4) 1979

稲垣 勉 (いながき つとむ)

観光消費論、文化研究専攻。立教大学社会学部観光学科卒業、同大学院社会学研究科修了。1987年より本学勤務。ヴァージニア工科大学客員教授、ハワイ大学客員教授、タマサート大学客員教授などを歴任。著者に「観光産業の知識」、「ホテル産業のリエンジニアリング戦略—環境・コミュニティ・表現・スタイル・場所性—」(以上単著)、*Japanese Tourists* (共編) など。

韓国最前線

東義大学校商経大学ホテル・コンベンション経営学科副教授

劉 亨淑

近くて遠い日本と韓国 가깝고도 먼 일본과 한국

日本と韓国間の関係を例えていうとき、「近くて遠い国」という表現がある。日本と韓国における地理的な近さと両国における歴史・文化・政治などで感じる乖離または異質が集約された表現である。昨年の9月から日本にきて生活しながら「近くて遠い日本と韓国」といわれていることについて感じたことをここで述べることにする。

今度の来日の際に、韓国で使っていたスマートフォンである、iphoneを持って来たので、通信会社へ持って行き日本で使えるかを尋ねた。通信会社からは、「USIMカード¹⁾」を換えれば使えるとのことだったので、日本で使えるUSIMカードに換えることにした。しかしiphoneが数十分間操作された結果、日本と韓国では「USIMカード」を換えても使えないとのことであった。通常日本と韓国以外の国では、USIMカードを換えることでiphoneは全世界で使えるそうだ。なんと、近くて遠い国であろう。がっかりであった。

日本では、先方から電話がかかってきてベルが鳴る時間が韓国に比べると短い。4~5回ベルが鳴っては切れる。カバンの中から携帯を取ろうとすると電話はもう切れてしまう場合が結構あった。せっかく電話をしたのであればもう少しベルを鳴らしてもいいのではと思ひ、かかってきた電話番号のところへ折り返して電話をすることが多い。すると、その際に留守電に伝言が入ってしまう場合もある。最近、韓国では携帯電話へ電話をかけた場合、用件を録音しておくという行為はあまり行わなくなってきた。都合上、携帯電話にでられなかった時には、「不在中、着信あり」という表記が電話機に表示されるので、それをみて折り返しの電話をするのが普通である。日本で携帯電話を使いはじめ、留守番電話の知らせをうけて少し考えた。私に電話をかけてくる人々の年齢層が少々高いことがその理由であるのかと……。

日本では公の場として、電車や地下鉄などの交通機関の中では携帯電話をかけないのが普通であり、携帯ではメールやゲームをしながら周りには迷惑をかけない。日本人の「配慮文化」が公衆マナーとして根付いているのであろう。しかし韓国では、地下鉄やバスの中で、隣に誰がいても構わず携帯電話で通話をする。本当に迷惑な風景に直面する機会がしばしばある。あまりにも周りに気を配らない韓国人の悪い習慣であるといえる。

日本に来て間もなく、TVで「カカオトーク」²⁾の広告を見たことがあった。「カカオトーク」は韓国では老若男女の隔てなく、ともに楽しむ国民的なアプリとして定着しているので、日本のTVでなぜ「カカオトーク」の広告をするのかが不思議であった。韓国ではスマートフォンのアプリとして普及した「カカオトーク」があるため、2011年NAVER³⁾は「LINE:ライン」というアプリのサービスを海外で始め、特に日本では5,000万人以上の加入者が集められたと報告されている。しかし、2つのモバイル・メッセージサービスは全世界的に大勢の使用を確保するには成功しているが、収益を得ることは苦勞しており、多方面での収益モデルを追求しているようである。

日韓において、モバイル・メッセージ「カカオトーク」と「ライン」というように使い分けが生じるのも「近くて遠い」国柄からではないかと思っている。

1. USIMは、「Universal Subscriber Identity Module (汎用加入者識別モジュール)」の略で、USIMカードを携帯電話端末に装着することで、その端末をカード内に記録されている電話番号で利用できる。
2. カカオトーク (KakaoTalk) は、2010年 (株) Kakao社によって韓国で開発されたスマートフォン用の無料通話・メッセージングアプリケーションである (韓国国内の加入者は3,700万人、全世界では9,000万人として推定)。
3. NAVERは、1999年サービスを開始した韓国のポータルサイトで、韓国のインターネット市場を掌握しており、2000年以後にはNHNで運営されている。NAVERは、全世界231カ国で、1億5,000万人がラインを使用していると2013年5月6日発表している。



カカオトーク ホームページより (画面キャプチャー)

自分の携帯電話 (スマートフォンと2Gフォン)

劉 亨淑 (コウ・ヒョンスク)

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科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月より助教授、2011年3月より副教授。

シリーズ/No.12

九州便

九州国際大学国際関係学部教授

福島 規子

早起きせずとも三文得する素敵な街

2011年春、震災直後の混乱が収まらない中、引越し荷物をまとめて福岡県北九州市に単身赴任した。筆者の出身は宮城県仙台市。東北の片隅から九州のてっぺんに来て、最も驚いたことは日が長いこと。そろそろ夕暮れかなと思うもののいつまで経っても日が暮れない。空が明るいままなのだ。仙台では、とうに家路についているような時間でもまだ明るい。早起きは三文の得というが、ここ九州では早起きをしなくても三文くらいは得しそうな感じである。

さて、5月の大型連休の後半、3日、4日に開催された「博多どんたく港祭り」に足を運んだ。年頭に福を祝って行く芸事「松囃子」を起源とする祭りで、治承3年(1179年)に始まったとされている。明治5年、松囃子は、時の県知事によって山笠ともども中止になったが、明治12年に再開。オランダ語で休日の意味するZondag(バンターク)から「博多どんたく」と呼ばれるようになった。その後、戦時中に再び中断されたものの戦後の昭和21年5月に「松囃子」と「どんたく」が8年ぶりに復活、「博多どんたく」のおはやしを瓦礫の町に響かせながら練り歩いたことが復興へ大きな勇気を与え、年に一度の無礼講行事として年々盛んになっていったという。

現在のような市民参加型の『福岡市民の祭り「博多どんたく港まつり」』となったのは、半世紀前の昭和37年。毎年、5月3日、4日の2日間は、老若男女が思い思いの出で立ちで「しゃもじ」を叩いて町を練り歩く。第52回を数えた今年も明治通りの「どんたく広場」のほか市内随所に演舞台が設置され、参加団体約480、参加人数37,000人という大人数で大いに盛り上がった。

ところで、「博多どんたく」は「市民の祭り」と言われるだけに地域の町内会でも手作り感満載の笑顔と温かみ溢れる「博多どんたく」が開催されていた。早良区西新演舞

台で綿菓子やらヨーヨーのプールで祭りを盛り上げていたのは、NPO法人GREEN'Sの代表加藤幸之助さんが率いる大学生集団だ。西新商店街と協同で博多どんたくの企画運営を担うのは、福岡県内の5つの大学(九州大学、西南学院大学、福岡



加藤幸之助さん

女学院大学、中村学園大学、福岡工業大学)に所属する環境系サークルの学生たちだ。また、地域の博多どんたくには、外国人居住者も数多く参加しており、世話役から



異国の少女

しゃもじの叩き方を熱心に教わっていた。もちろんお決まりのゆるキャラ「たかりん」も愛嬌をふりまいている。しかし、実は、このゆるキャラ、西新商店街のオリジナルキャラクターではなかった。近くの高取商店街からの借り物だったのである。西新商店街なのに「たかりん」とは、おかしいと思ったのだが、ゆるキャラが一体いるだけで、場はかなり和む。一緒に写真を撮ろうとする家族連れが列をなす。そういえば繁華街の演舞台でも、ゆるキャラを目撃した。三角おにぎりから手足をはやし、体の真ん中に猿の顔を張り付けた奇抜というか、奇妙な形状だった。名前は「たかもん」。大分県「高崎山自然動物園」の「モンキー」をイメージしたもので、頭文字(?)の「高」と「モン」から名付けられたという。自分では体の幅がわからないのか、着ぐるみにあけられた目の位置が悪いのか、まっすぐに歩けない「たかもん」は、付き添い人にグイグイと引き摺られるように歩かされていたのが、ちょっと切なかった。

「博多どんたく港まつり」の2日間の人出は220万人。どんたくのフィナーレを飾るのは、飛び入り参加大歓迎の「総おどり」だ。しゃもじを打ち鳴らし、見よう見まねで踊っているうちにじんわりと汗ばんでくる。時刻は18:45。まだ、明るい。やっぱり三文以上、得した気分だ。

福島 規子 (ふくしま・のりこ)

立教大学観光学部観光学科卒、立教大学大学院観光学研究科博士課程後期課程修了 観光学博士。広告代理店勤務後、柴田書店「月刊ホテル旅館」の記者を経てサービスコンサルタントとして独立。全国各地の高額小規模旅館や大型観光旅館、レストラン等のサービスオペレーションの構築、運営指導にあたる。2011年4月より九州国際大学国際関係学部教授。



「たかりん」



大分の「たかもん」

立教大学観光研究所 所長就任あいさつ



立教大学観光研究所 所長 庄司 貴行

立教大学観光研究所の起源は古く、第2次世界大戦直後の1946年に開講された「ホテル講座」にはじまります。立教大学における観光教育の歴史としては、その後1967年には日本で最初の4年制観光教育機関として社会学部観光学科が誕生し、また1973年からは社会学部研究科応用社会学専攻として観光領域の大学院教育がスタートしました。そして1998年にはその社会学部から独立して観光学部が設置され、さらに2006年からは従来の観光学科に加え、交流文化学科との2学科体制に移行しました。

立教大学は日本における観光研究の主要拠点のひとつとしてその役割を担ってきた自負がありますが、そのルーツは「ホテル講座」であり、その意味では観光研究所の方が、観光学部よりも「老舗」と言うことができます。観光教育に対する社会の関心・期待は、第2次世界大戦という苦い経験による「平和産業としての観光」への思いに始まったものでした。この時に国際交流の新時代を象徴したのがホテルであり、その新時代を担う人材の育成を目的とした公開講座が、この「ホテル講座」でした。「ホテル講座」の伝統は、現在観光研究所が開講する「ホスピタリティ・マネジメント講座」に引き継がれましたが、日本の観光教育の扉を開いたこの講座を現在でも公開講座として運営できていることは、立教大学にとっての大きな誇りでもあります。

日本における観光の状況は、高度経済成長期に大衆旅行時代が到来し、さらに海外渡航が自由化されることで海外を含めた旅行は急速に一般化することとなりました。そしていわゆる「バブル経済」に至る過程とその崩壊によって、観光産業は大きく変化・変質することになりました。たとえば、老舗と呼ばれた有名ホテル・旅館がいくつも倒産し、観光ホスピタリティ産業の不振が、地域金融機関を巻き込んで地域経済に深刻な打撃を与える、といった状況が出現しました。その一方で、高齢化・過疎化・あるいは地元経済の構造的変化といった要因によって活力を失った地域経済の再建築として、観光に関心が

集まることになりました。ことに、「インバウンド」と呼ばれる、海外から日本を訪れる外国人観光客の増加が意識されるようになり、2003年の観光立国宣言以来、「ようこそジャパン」などのキャンペーンが展開され、2008年には観光庁が設立されるに至りました。

観光をめぐる状況は、言うまでもなく大きな変化のなかにあります。学術的研究の観点からはもちろん、観光教育として求められるものも変化してきていると考えています。観光研究所ではこれまで、ホテルを中心とした「ホスピタリティ・マネジメント講座」と、旅行業務取扱管理者の国家資格取得を視野に入れた「旅行業講座」を2本柱として開講してきました。現在ではこれに「観光地経営専門育成プログラム」が加わっていますが、今後もさらに社会に開かれた観光教育の場として、講座のあり方を検討していきたいと考えています。

たとえば、観光研究の新領域のひとつとして、「ラグジュアリービジネス」に注目しています。「贅沢」や「豪華な消費」といった概念は観光と密接に結びついています。それがビジネスとしてどのように管理・運営されているのかは、これまであまり研究されていません。観光研究所ですでに、ラグジュアリービジネスに関する研究会をスタートさせています。さらに「伝統」のホテル分野についても、ホテル経営とホテル所有という機能がますます分業化する近年の業界の状況を踏まえて、「ホテル・アセットマネジメント」に関する研究会も併せてスタートさせています。こうした研究会の成果は、大学・大学院の科目として還元されるだけでなく、研究所の講座としても整備することを検討しています。

観光研究所の大きな特徴のひとつは、その源流となったホテル講座に象徴される、先進性と革新性にあります。またそうした特徴は、大学内部に限定されることなく、観光産業をはじめとした多くの外部の企業・団体との密接な協力関係により維持されてきました。今後も多くの方々のご協力・ご支援をいただきながら、観光研究所は進化し続けてまいります。