

田園の学舎

発

～第3部 XVI

ホスピタリティの比較研究 —香港研修旅行

国際地域学部国際観光学科4年

安藤美希、増田陽子

も、ホスピタリティの考え方に基づいています。ゼミでは、責任感が生まれるようそれぞれが役割を担い、社会に出てもすぐに即戦力となるように積極的に活動しています。ゼミの先輩たちの多くはサービス産業（ホテル、旅行業、航空業、接客業（アパレル等）の分野で活躍しています。

中国とポルトガル

ゼミ活動の一環として、2006年9月10日から13日にか

交代で添乗員役に

歴史や社会状況下調べ

私たち服部ゼミ四期生8人はホスピタリティについて学んでいます。人と人が出会い、直接触れ合い、互いに高めあえるような環境を創造すること、そしてお互いに対等な関係を築いていくこと、さらに相手の予想を超えるような感動を与えること

け、香港・マカオへ研修旅行に行ってきました。旅行中は、普段学んでいるホスピタリティ実践の場とすべく、交代で添乗員役を務めました。添乗員の仕事

大で美しい教会だったと言われる聖ポール天主堂ですが、今でも近くで見ると本当に存在感があり、まさにマカオのシンボルといえるでしょう。

16世紀から400年以上にわたってポルトガルの影響下に独自の文化を築き上げたマカオには、中国とポルトガルの文化が共存融合しており、魅力的な風土を作りあげています。聖ポール天主堂訪問では、人々のホスピタリティを感じる事ができました。マカオの道は非常に入り組んでいて、地図を見てもすぐに迷ってしまうのですが、そんな時、現地の人から話しかけてくれたことが印象に残っています。

を迎えました。当日はあいにくの雨でしたが、ゲストにはさまざまな記念グッズが配られていました。紙製のどんがり帽子、ミッキーのバッジ、ティンカーベルのストラップ、カップケーキなど、ウオルト・ディズニーの精神である「イベントを大切にしよう」という心配りがうかがえます。

香港ディズニーランドは、アジアで一番目のディズニーランドとして注目を集めました。開業1年目は目標の入場者数560万人を達成できませんでした（ちなみに、東京ディズニーランドの1年目、1983年の入場者数は903万人）。その理由としては、なんと言っても

香港ではミッキーマウスがそれほど認知されておらず、日本のような熱狂的なファンがあまりいないことが挙げられるでしょう。開業直前のリハーサル営業での混雑、接客態度の悪さ、オープン前後の混乱などによってマイナス情報が飛び交ったことも痛手となりました。

実際、東京ディズニーランドと比較すると、規模が小さいこと、アトラクションの数の少ないことが目立ちます。テーマパークエリアの敷地は、東京ディズニーランドの半分しかありません。半日で回る事ができる規模にもかかわらず、料金（日本円に換算）は大人が平日3920円、休日4650円と日本並みで、香港の物価からすると割高感があります。

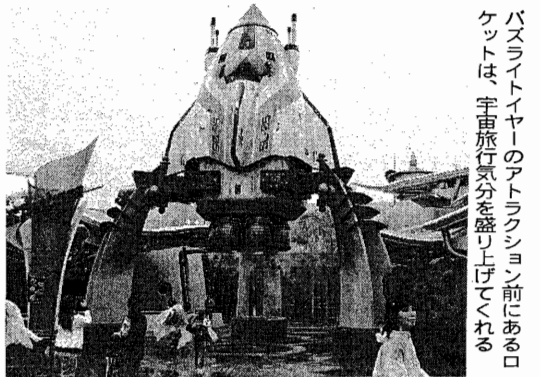
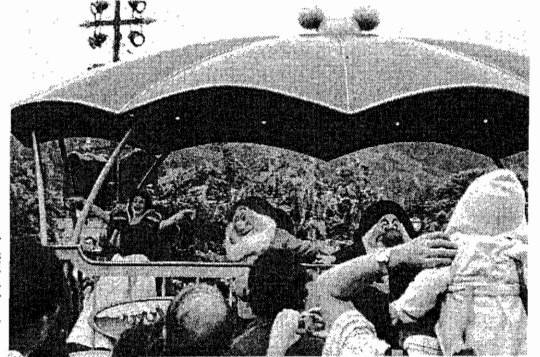
コンセプトは「ドリームマジック（夢と魔法の王国）を実現」となっていますが、園内は非日常的空間の創出という点で物足りず、「何度も行きたい」というリピーターの気持ちにはなれません。また、ディズニーランド特有のきめ細かなホスピタリティ・サービスの点において

も、劣っているように感じました。東京ディズニーランドの基本理念である、SCSEと比較してみよう。

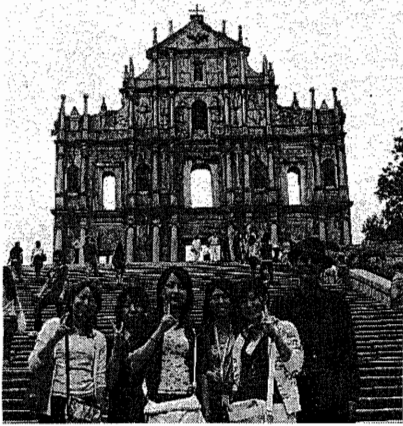
まずSafety（安全性）に関しては、それほど怖いアトラクションはなく、年齢や身長制限の説明もきちんとなされています。しかし、Courtesy（礼儀正しさ）の点では、キャストによって対応に差があり、また備品が散乱しているなど改善すべき点が多く見受けられました。Show（ショー）は本格的で、幅広い年齢層が楽しめます。Efficiency（効率）は入場ゲートや情報センターなど、ゲストが集中する場所を混雑を招いている点で問題です。

香港ディズニーランドは、物珍しさから1年目はそれなりの客を集めました。しかし、先輩の東京ディズニーランドと比較すると、さまざまな問題を抱えていることがわかります。今後どのようにこれらの問題を改善して、リピーターを獲得していくかが重要な課題です。

雨の日専用パレード Mickey's Rainy Day Express



バスライターのアトラクション前にあるロケットは、宇宙旅行気分を盛り上げてくれる



ポルトガル文化が残るマカオの世界遺産 聖ポール天主堂前にて（一番左が増田さん、右から3番目が安藤さん）