

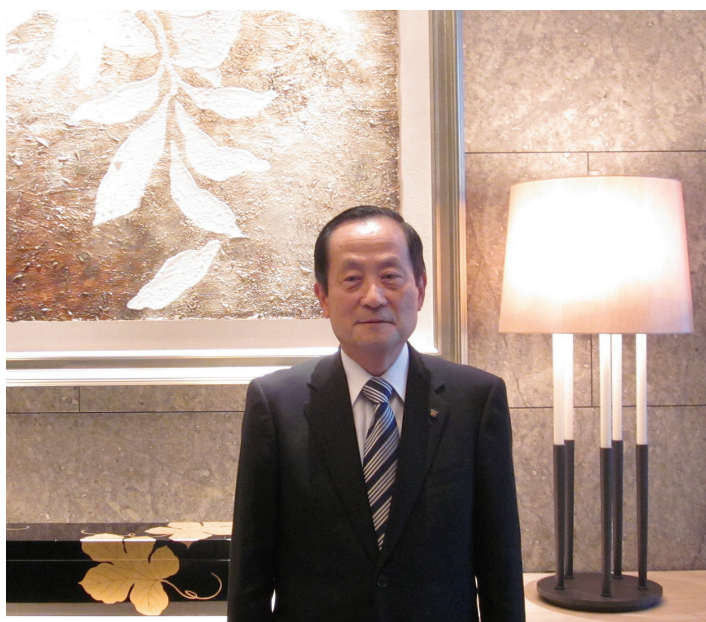
観光研究所だより

Vol.10 No.2 Spring 2014

Interview

新生パレスホテル ～パレスホテル東京の現状と今後の展望～

株式会社パレスホテル 取締役社長 小林 節氏



小林 節 (こばやし・たかし)

1945年生まれ。69年東京大学経済学部卒業。74年ペンシルヴァニア大学ウォートンスクール (MBA) 修了。69年(株)日本興業銀行、90年同国際業務部参事役を経て、91年(株)パレスホテル取締役経理部長、93年同常務取締役・ホテル副総支配人、95年同専務取締役、99年同専務取締役・ホテル総支配人を歴任。2001年同取締役社長に就任、現在に至る。

2012年5月17日にグランドオープンしたパレスホテル東京。丸の内1-1-1という最高の立地に甘んじることなく、今も進化を続けています。その進化を牽引する社長の小林節氏に、現状と今後の展望についてお話を伺いました。パレスホテル東京はもとより、グループ全体のコンセプトや目標、さらには2020年東京オリンピック・パラリンピック開催が決定したことを踏まえ、今後の観光産業におけるホテルの役割についてお話しいただき、大変示唆に富むインタビューとなりました。

ホテル外観



CONTENTS

Interview

新生パレスホテル

～パレスホテル東京の現状と今後の展望～ ……1～3

株式会社パレスホテル 取締役社長 小林 節氏

2013年度「ホスピタリティ・マネジメント講座」活動報告 ……4

2014年度「旅行業講座」日程・受講申込受付のお知らせ ……5

シリーズ/韓国最前線 劉 亨淑 ……6

シリーズ/九州便 福島 規子 ……7

所員報告 豊田 三佳 (立教大学観光学部 交流文化学科准教授) ……8



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/>

1. パレスホテル東京は開業から1年半が経ちましたが、当初の計画と比較したホテルの現状についてお聞かせください。

お陰様で皆様から「賑わっていますね」というお声をいただきます。初年度の目標としては、客室の稼働率は6割程度いけばいいというイメージでしたが、2013年度上期の稼働率は63%、下期は72%ほどです。10月は80%、11月は85%ぐらいまでに到達すると思います。これらの具体的な数字からみても、客室については想定通りの稼働といえるでしょう。

婚礼に関しては予想以上、宴会は想定通りです。以前のホテルと異なるのは、外資系ブランドのパーティーや外車の発表会などをご利用いただけるようになった点です。外車発表会については、エレベーターで車を搬入できるような構造にしたのが一因といえるでしょう。

宿泊は、平日は7割が外国からのお客様です。「グランド キッチン」というレストランは、平日の朝食の時間帯は大半が外国人のお客様ですので、まるで海外のホテルのような雰囲気を醸し出しています。しかし、週末はガラッと変わって、都内にお住まいの日本人ご夫婦が宿泊くださるようになりました。また、婚礼や宴会にお越しの日本人のお客様でも賑わっています。これは平日にも言えることですが、個人利用、特に若いお母様方のご利用が増えたのも事実です。従来のパレスホテルはビジネスユースのお客様が多かったので、私自身、以前とはホテルの風量が随分変わったという印象を持っています。

2. 同ホテルのブランドコンセプト、また最もポイントとされている点をお聞かせください。

建て替えにあたっては部屋の大きさを決めることからスタートしました。客室の廊下の光加減や部屋の広さなどについては特にこだわりました。部屋数は全290室と、旧ホテルより100室ほど減らす代わりに、全室45m²以上のゆったりとした空間を心がけました。

レストラン・バーに関しては、席数を約1,100席から600席程度へと、以前の半分ほどに縮小しました。その代わり、一席ごとの空間に余裕を持たせ、

全体のコンセプトに合わせて料金を少し高めに設定しました。更に、プール、フィットネスルーム、そして日本初上陸の「エビアン スパ 東京」など、以前のパレスホテルにはなかったサービス（施設）も導入しました。

ブランドコンセプトを作る際、「お客様はホテル従業員に対して何を期待しているのか」を、侃々諤々議論しました。その結果、50年、100年と使えるようなハードを兼ね備えた「お客様との距離感が近いホテル」を目指し、「美しい国の、美しい日々が

ある。」というブランドコンセプトに決定しました。東京の中心で、日本らしい最上質の空間をすべてのお客様に提供したいというところから始めたのです。英語では「Experience the Heart of Japan.」としました。このHeartには、東京の真ん中という位置的な意味合いと、私たち日本人の持つホスピタリティを提供したいという決意を込めています。

ホテル設計は、ロンドンのデザイン事務所のインテリアデザイナー、テリー・マクギニティー氏に依頼しました。当初は日本人のデザイナーに依頼するつもりでしたが、少しだけ新しいことへのチャレンジ精神を發揮したいと思ったのです。時代にあったスタイルでありながら、日本的なイメージを大切にしたいということを伝え、あとは彼の想像力に賭けてみようと思いました。結果としては大変満足しています。

3. 同ホテルを複合再開発されたポイントと、現状についてお聞かせください。

オフィスビル事業を基盤として、まずはホテル経営を安定させたいと考えていましたので、計画当初から複合再開発は決めていました。我々はホテル専業会社ですので他に事業はありません。以前より、オフィス併設による収益の安定化で、売上変動の大きいホテル事業をサポートしてきました。そのため今回の複合再開発で、ホテルの床面積はほぼ同じですが、オフィススペースは以前に比べ4.5倍に拡張しました。まずは建て替え費用を回収し、経営を安定させていこうと考えています。

外国からのお客様の宿泊率については、2009年に休館し2012年に再開するまでの3年数ヶ月間休んでいたわけですから、影響がないといえば、嘘になります。コーポレート契約もいったん打ち切っていましたからね。稼働率が上がってきたのは2013年3月頃からです。2012年に比べて、20ポイントほど稼働率が上がっています。以前のお客様が戻ってきてくださっているということもありますが、一度ご宿泊いただいたお客様がリピートくださる、そして口コミによって新規のお客様がいらっしゃるという、いい循環があるように感じています。

4. パレスホテルグループ全体としての企業理念と目標についてお聞かせください。

現在パレスホテルグループは東京、立川、大宮、箱根、グランドパレス（九段下）の5つのみです。東京はオフィスビル経営を基盤としつつ、日本のラグジュアリーホテルとして、立川と大宮については、地域のコミュニティホテルとして代表的な存在にしていきたいと考えています。箱根は50年以上経っておりますので、リゾートホテルとして今後どのように展開していくかは検討中です。

しかし、当面は東京のブランドをどのように定着させていくかが課題の中心となります。その上で次のステージに進んでいければと考えています。

ホテル内観





メインロビー

5. 2020年、東京オリンピックをはじめとするMICE* に関し、ホテルの役割と取り組みについてのお考えを お聞かせください。

長い歴史、美しい風景、おもてなしの心、そして豊富なコンテンツを持つ日本の魅力をいかに世界に発信していくかを、今後考えていく必要があるでしょう。観光庁が掲げる史上初の年間訪日外国人旅行者1,000万人という目標は、おそらく達成されると考えています。昨年は「IMF・世界銀行年次総会」開催、今年は富士山の世界文化遺産登録、そして2020年東京五輪の決定など、世界にアピールできるイベントやコンテンツがあるのですから、それらをどんどん発信していけば、海外からのお客様も増えていくのではないのでしょうか。

個人的には、五輪開催へ向けて、都市と空港のアクセスを中長期的に改善していく必要性を感じます。また、世界各国からお客様がいらっしゃるのですから、英語がもつと通じる国にしていけるべきだと考えています。

そして、各国からのお客様をお出迎えするという役割を、ホテルが担うこととなります。例えばIMF総会開催時、IIF (Institute of International Finance) という団体を中心に沢山の方々が、パレスホテル東京に滞在してくださいました。この経験はグランドオープンしたての私たちにとって大変貴重な経験となりました。同時に、お客様は震災から1年半の東京を見て、震災のイメージとは異なる街の風景や、人々の活気に驚かれています。

また、今年3月にはIOC評価委員会が、このパレスホテル東京で開催されました。秋の開催地決定に影響するということでしたので、従業員一同、自ずと対応に力が入りましたが、無事東京での開催が決まって、本当に嬉しく思いました。

MICEは非常に経済効果があります。国際的なフォーラムやイベントに向けて、各ホテルがどのようにアライアンスを組んでいくかが課題になるでしょう。また、それを呼び込む会場の確保、および効果的に利用できるような枠組み作りが急務です。

*企業等の会議 (Meeting)、企業等の行う報奨・研修旅行 (インセンティブ旅行) (Incentive Travel)、国際機関・団体、学会等が行う国際会議 (Convention)、展示会・見本市、イベント (Exhibition/Event) の頭文字のこと。多くの集客交流が見込まれるビジネスイベントなどの総称。

6. 日本の観光産業発展のための、ホテルとしての今後の課題は何だとお考えでしょうか？

私は銀行で22年勤務した後、ホテル業に転身しました。それから早23年、気がつけばホテル業界での経験のほうが長くなっております。ホテル業は手触り感がある業種だといえます。だからこそ従業員一人一人に、「お客様の喜びが自分の喜びだ」という意識をもって仕事をすることが大切です。ある時、「立派なハードに負けないようなスタッフになりたい」という一人の従業員の言葉が、お客様を介して私の耳に入りました。その時、こうした個々の従業員のモチベーションがホテルのブランドを作っていくのだと痛感したのです。ホテルのハードは当然のことながら日々劣化していきませんが、それを補うためには、我々のサービスの質を高めていく必要があります。パレスホテル東京はまだまだ発展途上ではありますが、施設の劣化によりトータルバリューが日々落ちていくことを意識した上で、これからも精進していきたいと考えています。

一問一答

1. 最近一番感動した出来事は？

やはり2020年オリンピック・パラリンピックの東京開催決定でしょうか。プレゼンテーションと決定の瞬間、思わず涙してしまいました。

2. お好きな言葉は？

「着眼大局・着手小局」です。ホテル建て替えの際、ずいぶん大胆な決断をしましたが、誰かが決断しなくてはいけないタイミングだったので、ある程度のリスクは承知で邁進していきました。その際、この言葉に支えられました。

3. 今一番なりたいことは？

日本には素晴らしい所が沢山あります。日本の各地を巡りながら油絵を描きたいです。

4. 現職に就かれていなければ、どの様なお仕事に就かれていましたか？

高校の教師になって、野球部の監督として甲子園を目指したと思います。若い人達とともに、同じ目標に向かって努力をすることは、本当に素晴らしいことだと思います。

5. 「人生とは……」に続く言葉は？

人生とは後戻りができないもの、一日一日の積み重ねが人生そのものだと考えています。人生に於ける一日一日を充実したものにできるよう、日々の継続を大切にしていきたいと思っています。

ご協力、ありがとうございました。

(取材日2013年11月15日)

【関連サイトURL】

- ・パレスホテル東京
— <http://www.palacehoteltokyo.com/>
- ・MICE
— <http://www.mlit.go.jp/kankoch/shisaku/kokusai/mice.html>
- ・第67回 (2012年) 国際通貨基金・世界銀行年次総会
— <http://www.imf-wb.2012tokyo.mof.go.jp/>
- ・2020年東京オリンピック・パラリンピック
— <http://tokyo2020.jp/jp/>

2013年度「ホスピタリティ・マネジメント講座」活動報告

2013年度ホテル見学会レポート

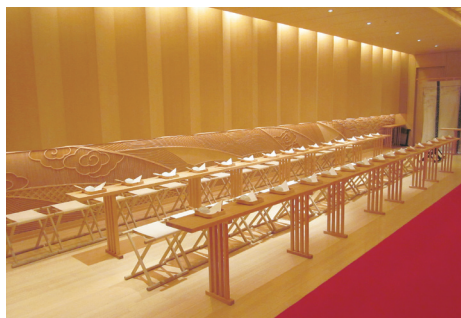
パレスホテル東京

- ◆実施日：2013年10月28日（月）
- ◆参加者：ホスピタリティ・マネジメント講座受講生4名、観光研究所スタッフ3名、観光学部特任教授
- ◆見学場所：ホテルロビー、客室2室（デラックス45㎡、グランドデラックス55㎡）、レストラン（和田倉、クラウン）ラウンジバー（プリヴェ）、プール&フィットネスルーム（エビアン スパ 東京）、結婚式場（チャペル、神殿）

客室 デラックス



結婚式場 (チャペル)



結婚式場 (神殿)



日本料理 和田倉

パレスホテル東京見学会 参加感想文

昨年リニューアルオープンをしたことは知っていたが、新しい「パレスホテル東京」に足を運んだのは初めてである。見学を終えホテルを出たとき、温かみのある居心地のよい空間に魅力を感じ、「近中に宿泊、またはレストランで食事をしたい」との思いに駆られた。その魅力は短い文章では語り尽くせないが、大きくソフト面とハード面に分け、簡単に感想を述べることにする。

まず、ソフト面では、目を引いたのがエントランス、ロビースタッフの洗練された立ち居振る舞い、気配りの細やかさである。特にプロトコールの男性が柔らかな表情でお客様に目配りをし、さりげなく声を掛けている姿からベテランにしか醸し出せない、パレスホテルのおもてなしの心を感じた。また、エントランスでは車寄せまでご婦人方をお見送りするスタッフの姿が幾度も見られた。VIPに対するお見送りはもちろん、その後に通る一般のお客様にもお見送りの配慮があり、「個」を意識したお客様との関わりが随所に感じることができた。これも「パレスホテル東京」のファンを創造していく一因なのであろう。また、見学中、出会った全てのスタッフが「パレスホテル」で働いているプライドを持ち業務に当たり、高いお客様意識を持っていることが伝わる対応であった。

ハード面では、何といてもロケーションの素晴らしさが挙げられる。都心の一等地に位置しながら、客室の窓からの景色は、都心の雑然とした印象は微塵も感じられない。窓が開かない多くのホテルと違い、テラスから外気と太陽の光をふんだんに取り入れることのできるリゾートホテルを思わせるホテルである。近代的なホテルの構造と和風の備品との融合がパレスホテルの格式高い非日常の贅沢な空間にほっと心を和ませる要素を演出している。邦人はもちろん、外国人客にも人気がある所以であろう。さらに一流ホテルである、パレスホテル東京とBIで連結するパレスビル内にコンビニエンスストアが設置され

ていることも驚きであった。ファシリティの充実の中にコンビニエンスストアを求めるお客さまも多いのであろう。

「パレスホテル」の一流の格調のなかに人の温かさを感じたホテル見学であった。

最後になりましたが、ご多忙中にもかかわらず、見学の機会をいただき長時間ご案内をしてくださった「パレスホテル東京」の皆様にご心から感謝申し上げます。
(社会人・女性)

2013年度意見交換会

- ◆10月12日（土）：前立教大学観光学部特任教授 平尾彰士先生（参加者11名）
- ◆11月9日（土）：大手前大学教授 四方啓暉先生（参加者10名）
- ◆12月7日（土）：(株)加賀屋 小田禎彦先生、帝京大学短期大学教授 満野順一郎先生（参加者10名）

今年度はライフスナイダー館にて三回実施いたしました。ご出席くださった先生方はもちろん、受講生の皆様も活発に議論を展開していただきました。富士山と日本食の世界遺産登録や、2020年オリンピック・パラリンピック開催決定など、今後のホスピタリティの在り方を考える出来事が続いた年らしい、大変実りある会となりました。



2014年度「旅行業講座」日程・受講申込受付のお知らせ

当研究所が開講する「旅行業講座」は、旅行業務取扱管理者試験対策講座として、実績、歴史ともに自信を持ってお薦めできる公開講座です。2014年度「旅行業講座」の受講申込受付期間は4月1日(火)～4月9日(水)です。国内受験コース、総合受験コース、海外受験コース(国内資格保持者で、総合試験受験を希望する方が対象)の3コースから、ご希望にあったコースをご選択いただけます。

受講願書は観光研究所ホームページ(<http://www.rikkyo.ac.jp/research/laboratory/IT/>)の旅行業講座内、「詳細・日程・募集要項」ページからダウンロード出来ます。また、希望者には詳しいパンフレットを当研究所(池袋キャンパス12号館2階)にて配付しております。郵送をご希望の方は、下記E-mailアドレスにお名前、ご住所、旅行業講座パンフレット郵送希望の旨をご記入の上、ご送信ください。その他のお問い合わせにかんじましても、立教大学観光研究所事務局までご連絡ください。

2014年度の時間割は以下の通りです。

2014年度の時間割は以下の通りです。

立教大学観光研究所

(Tel: 03-3985-2577 Fax: 03-3985-0279

E-mail: kanken@rikkyo.ac.jp)

2014年度 旅行業講座時間表

立教大学観光研究所

		火・木曜日 19:00～20:30 7号館7101教室、		土曜日 14:00～15:30 / 15:40～17:10 7号館7101教室				
月	日	曜日	科目	講師				受講コース
4月	19	土	オリエンテーション	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
	19	土	国内実務(観光資源 1)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
	22	火	国内実務(観光資源 2)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
	24	木	国内実務(観光資源 3)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
	26	土	旅行業法令(1)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内	
	26	土	旅行業法令(2)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内	
	29	火	国内実務(観光資源 4)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
5月	6	火	国内実務(運賃料金1)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
	8	木	国内実務(運賃料金2)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
	10	土	旅行業法令(3)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内	
	10	土	旅行業法令(4)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内	
	13	火	国内実務(運賃料金3)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
	15	木	国内実務(運賃料金4)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
	17	土	旅行業法令(5)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内	
	17	土	約款(1)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内	
	20	火	国内実務(運賃料金5)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
	22	木	国内実務(運賃料金6)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
	24	土	約款(2)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内	
	24	土	約款(3)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内	
	27	火	国内実務(運賃料金7)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	加藤 俊明	総合・国内	
29	木	旅行実用英語	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外		
31	土	約款(4)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内		
31	土	約款(5)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内		
6月	3	火	海外観光資源(1)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	5	木	海外観光資源(2)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	7	土	約款(6)	一般社団法人 日本旅行業協会	登録講師	下平 久人	総合・国内	
	7	土	国際航空運賃(1)	株式会社 マイバック カスタマーサービス部長		渡辺 清一	総合・海外	
	10	火	海外観光資源(3)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	12	木	海外観光資源(4)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	14	土	国際航空運賃(2)	株式会社 マイバック カスタマーサービス部長		渡辺 清一	総合・海外	
	14	土	国際航空運賃(3)	株式会社 マイバック カスタマーサービス部長		渡辺 清一	総合・海外	
	17	火	海外観光資源(5)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	19	木	海外観光資源(6)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	21	土	国際航空運賃(4)	株式会社 マイバック カスタマーサービス部長		渡辺 清一	総合・海外	
	21	土	国際航空運賃(5)	株式会社 マイバック カスタマーサービス部長		渡辺 清一	総合・海外	
	24	火	海外観光資源(7)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
26	木	出入国制度(法令実務1)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外		
28	土	国際航空運賃(6)	株式会社 マイバック カスタマーサービス部長		渡辺 清一	総合・海外		
28	土	国際航空運賃(7)	株式会社 マイバック カスタマーサービス部長		渡辺 清一	総合・海外		
7月	1	火	出入国制度(法令実務2)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	3	木	出入国制度(法令実務3)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	5	土	出入国制度(法令実務4)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	5	土	海外旅行実務(1)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	8	火	海外旅行実務(2)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
	10	木	海外旅行実務(3)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外	
12	土	海外旅行実務(4)	学校法人 国際文化アカデミー	JTBトラベル&ホテルカレッジ専門講師	膳 史朗	総合・海外		
8月	7	木	国内旅行業務取扱管理者試験 模擬試験	株式会社 ジェイティービー総合研究所		15:00～17:30	国内	
9月	4	木	総合旅行業務取扱管理者試験 模擬試験	株式会社 ジェイティービー総合研究所		13:30～17:30	総合・海外	

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

釜山と対馬：誠信の交隣¹⁾ 부산과 대마도：성신교린

2013年11月末、対馬へ行って来た。日本本島（九州）からは145km離れている対馬だが、私が住んでいる釜山市との距離（49.5km）は日本本島よりはるかに近い。釜山から一番近い外国である。天気がよければ島の最北端「韓国展望台」から釜山が見える²⁾。本稿では韓国と日本の中継地であり、古代から「国境の島」として重要な役割を果たしてきた対馬を回った感想を述べることにする。

1999年、釜山・対馬国際定期航路が開設されたときは、韓国大亜高速海運の高速船（Ocean Flower）のみが運行していたが、現在ではジェットfoilであるBEETLEやKOBIMO、毎日釜山と対馬間を運行している。釜山港から対馬の北に位置する比田勝港までは約1時間、南に位置する巖原港までは2時間あまりで到着する。

釜山から対馬への観光商品は徐々に企画され、人口3万4千人の対馬には、韓国から年間15万人の観光客が訪れている³⁾。対馬市のダウンタウンである巖原地域を歩いていると、隣からハングルが聞こえてくるし、多数の韓国団体に会うこともできる。しかし、旅行マナーが悪い韓国人観光客もいて島民が少々困っている様子も伺える。

対馬の第一印象は、「ハングル看板が多い」、「韓国と関連する地域が多い」ことであった。2002年の日韓ワールド



「朝鮮國通信使之碑」

カップ後、日本本土にもハングルの案内標識が増えたが、対馬のようにハングル看板が多く見られるところはまずない。必ず、日本語の次にハングルが書いてある。

韓国と関連する地域は、周囲がきれいに整備されており、日本語とハングル表記併用の記念碑が目立っ



「蜂洞」



「朝鮮國王姫の墓」（日本語とハングル表記）

いた。日本と韓国両国の交流史に関する顕彰碑を対馬に建設する事業として、「対馬韓国先賢顕彰会」は、1986年修善寺で「大韓人崔益鉉先生旬国之神碑」を建設し始め、以降2011年までの25年間で10基の記念碑を建設したようだ。

特に対馬を舞台にした両国の史実を歪曲することなく正しく後世に伝え、活用することによって日韓親善交流に寄与することが目的だという。これらの記念碑にもハングル表記で説明が正確に書いてある。まさに誠信の交隣である。

また、対馬を回るときに頻りに目に入ったのが蜂洞（写真参照）であった。対馬には日本ミツバチによる養蜂文化が伝承され、6,500個ほどの蜂洞が設置されている（対馬市二ホンミツバチ部会より）。養蜂の歴史は古く、対馬が誇る豊かな蜜源とともに、きれいな自然が残っているからであろう。IT大国である韓国では、最近通信会社の送信塔からの電磁波の影響で、蜂の方向感覚が鈍くなり、自分の蜂洞へ戻れなくなることで蜂蜜が取れなくなる悪循環に陥っているとの報道があった。何だか笑えない話である。

今度また対馬に関して書く機会があれば、曲港出身の海女さんについても述べたいと思っている。



1. 雨森芳州（1668～1755）が、朝鮮と日本は信義と誠実で交流する（誠信交隣）べきであると主張した。特に、1607年から最初の朝鮮通信使が派遣された後、200年間12回通信使が来日した朝鮮通信使は、誠信交隣を精神を引き継いだ文化交流使節である。
2. 10月、釜山市の広安里海水浴場で行われている「お花火祝祭」を対馬でも楽しむことができる。数年前、対馬に来たときには、韓国の通信会社の電波が届いて韓国の携帯電話が使えたが、最近は使えなくなった。
3. 対馬が韓国で紹介され、知名度を上げるようになったのは、17年前から対馬観光商品を企画し、対馬へ観光客を送客している、(株)バルハツアー（발해투어）のお陰である。(株)バルハツアーは、対馬へ送客した人数が一番多く（7年連続1位）、大亜高速海運からその功績が認められ、表彰もされた。

劉亨淑（コウ・ヒョンスク）

韓国・東亜大学校自然科学物理学部物理学科卒業。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月立教大学観光学部研究員。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.13

九州便

九州国際大学国際関係学部教授

福島 規子

地元北九州企業版・仕事旅行

東京のベンチャー企業、株式会社仕事旅行社が提供する「仕事旅行」をご存知だろうか。一言でいえば、大人のための「職業体験旅行」なのだが、この仕事のラインナップがすこぶるつきに面白い。「眼鏡職人になる旅」「トリマーになる旅」「鍛冶屋になる旅」などは、職業名から何となく仕事内容は想像できる。しかし、「神主になる旅」とか「伝統芸能 能楽師になる旅」、「古い師になる旅」となると、仕事内容はもとよりどうすればその仕事に就けるのかすらわからない。謎である。個人的には「特殊メイクアーティストになる旅」に惹かれている。特殊メイクとは、人間の顔にシリコンやラバーなど特殊な素材を取り付けて別の顔に仕立て上げるメイク技術のことだが、仕事旅行では2人1組になり互いの顔にゾンビメイクを施しあう。どれだけ不気味な顔に作り上げることができるのか。希望者はそのまま街に繰り出すこともできるらしい。もちろん、何が起っても自己責任ではあるが。



仕事旅行社 田中航氏

さて、今回の九州便はこの仕事旅行を企業版として再構築した話である。「地元北九州企業版・仕事旅行」のプランナーは九州国際大学国際関係学部所属する観光ビジネスコースの学生12名。学生らは、仕事旅行社の指導を受けながら独自の企画立案に着手した。

既存の仕事旅行と学生らが企画する北九州版・仕事旅行の相違点は二つ。ひとつは、既存の仕事旅行が職業体験先を職人などの「個人」としているのに対し、北九州版では企業や団体の「組織」を受け入れ先とした点である。モノづくりの町北九州を標榜する同市の産業と観光を結びつけて、モノづくり関連の産業自体をも活性化させようとする意欲的な試みである。

もうひとつは、体験する業務を通じて「北九州の町歩き」を取り込むこと。ターゲットを北九州市以外の居住者に限定し、住民以外が町中を歩くことで町の魅力を広めていこうというのが狙いだ。

実は、この取り組みは同大学が主催する「第4回観光シンポジウム『仕事旅行で、町を歩く』」の一環として実施されたもので、学生らはシンポジウムの運営管理をはじめ「地元北九州企業版・仕事旅行」のプレゼンテーションな

どすべてを自分たちの手で行った。基調講演には仕事旅行社の田中航氏を招き、「仕事旅行とは。その誕生から現在まで」と題したご講演をいただいた。

共同で仕事旅行を開発した企業・団体は、到津の森公園、北九州フィルム・コミッション、九州鉄道記念館、小倉リーセントホテル、スターフライヤー、千草ホテル、門司港ホテル(50音順)の7社で、それぞれにユニークな「企業版・仕事旅行」が出揃った。市民動物園である到津



「動物園のお医者さんになる旅」

の森公園の獣医に密着する「動物園のお医者さんになる



「映画人になる旅」

州鉄道記念館で館長になる旅」(九州鉄道記念館)、「街コンプランナーになる旅」(小倉リーセントホテル)、「理想のプロポーズを学ぶ旅」(千草ホテル)、「観光アドバイザーになる旅」(門司港ホテル)といった多彩な企画が並び、いずれも北九州への誘客プランとしてはまずまずの出来だった。



「理想のプロポーズを学ぶ旅」

「地元北九州企業版・仕事旅行」は美味しいものに舌鼓を打ち、温泉に浸かるような余暇を楽しむ「ハレの旅」ではない。いうなれば日常の延長線上にある、働くことを楽しむ「仕事着の旅」である。元来、余暇とは労働時間以外のことを指すものだが、労働そのものを余暇活動へと変換したところが「企業版・仕事旅行」の魅力といえよう。

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。

アジア新興諸国におけるメディカルツーリズム グローバルに流動する患者と医療人材

立教大学観光学部 交流文化学科准教授 豊田 三佳



バムルンロード病院 外観 (バンコク)



バムルンロード病院 内観①



バムルンロード病院 内観②

1998年のアジア通貨危機以降、その打開策として、タイのタクシン政権はメディカルツーリズムを国家開発政策に位置づけ、医療関連産業と観光を連携させた新しい観光形態を打ち出した。タイの医療技術に関しては、美容整形の分野(性転換手術を含む)において特定の対象には知られていたが、一般的にはあまり知られていなかった。そこで、海外から治療を目的として渡航するより広い医療患者の信用を獲得するために、国際的な病院評価基準であるJCIの認定を獲得することに精力を注いだ。2002年タイはアジア諸国内で初めて、JCI認定を取得した。なぜタイにおいて、いち早くJCI認定取得が可能だったかという点、実は、それ以前のタイのバブル経済期の頃から医療産業の自由化が推し進められており、「公共の福祉」としての公立病院とは、格段に異なる最新の医療設備を整え、五つ星ホテルの様相をもつ私立病院がバンコクなどの都市部に設立、経営されていたからである。筆者がタイに滞在していた当時でさえ(1993-1997)タイの病院に入院した経験のある日本人は、タイの私立病院における至れり尽くせりのVIP扱いに「日本にはこんな病院ありませんよね…」と感嘆の声を漏らしていた。

タイの病院で働く医師と看護師は、タイの国家試験に合格しなければならないので、タイ語がネイティブ並みの人がほとんどである。しかし、タイの病院には、医療に直接的には従事しないサービススタッフが多く雇用されている。よって、現場で働いている人は、タイ人ととどまらない。看護師の資格をもつフィリピン人が英語の通訳や受付を行うレセプションリストとして雇用されていたり、タイ語と日本語に堪能な日本人が、日本人患者の「付き添い通訳」として雇用されている。

シンガポールにおいても2003年に医療産業のアジアにおける先導的な地位を確立することを目指した10カ年計画が打ち出された。1980年代から医療改革の一環として公立病院がすでに民営化されているシンガポールでは、公立病院においても外国人患者を積極的に受け入れている。経営においては、それぞれの公立病院群が独立して医療サービスの値段を設定し、市場の競争原理に基づき、スタッフの給与体系の交渉が可能な雇用体制を構築している。シンガポールのメディカルツーリズム政策は、ただ単に海外からの医療患者の数を増やすことにより収益を増長させることにとどまらない。シンガポールの通産省は、バイオ医療の研究活動を促すため、世界各国30か国から有能な研究者を戦略的にヘッド

ハンティングして、バイオポリス(Biopolis)を設立した。さらに、バイオ医療の主要な会社(Eli Lilly, Novartis, GlaxoSmith Kline, ViaCell)をシンガポールに誘致し、新薬の研究開発が商業化に結び付く体制を整えている。

また、世界でトップレベルの医療研究を進めるため、ハーバード、クイーンズランド、デューク大学の医学部の分校をシンガポールに誘致した。米国のデューク大学と提携して設立されたシンガポール大学医学部の大学院で学ぶ学生の70%は、政府の奨学金を受けている。つまり、優秀な学生には学費負担を軽減し、医学部の大学院に進める道を準備することで、医療人材の育成を図っている。とはいえ、急速に拡大していく医療産業の需要に供給は追いつかない。2011年6月現在、シンガポールの病院で働いている医師の5人に一人は海外で医学の学位を修得し、研修を受けた医師である。シンガポール政府は、どの国のどの大学の医学部の学位を公認するかを海外の159の大学の医学部リストにより限定している。ちなみに日本の大学の医学部の中で公認されていたのは、以前は東京大学、京都大学、北海道大学、大阪大学の4大学のみであったが、リストを159に拡大した際、慶應義塾大学、名古屋大学、九州大学、東京女子大学が加えられた。

看護師において、グローバルな規模の人材の流動性はさらに顕著である。外国人看護師(主にフィリピン、中国、インド出身)の多くはシンガポールでの勤務経験を踏み台にして、より良い条件の職場を求めて、アメリカ、カナダ、オーストラリアへ転職していく。シンガポールの病院で、多国籍の人材と働く勤務経験は、その後のキャリアに有利であるという理由と、看護師として働くビザが取得しやすいという理由からシンガポールにやってくるが、流動的な看護師の人材を長期的に確保し続けることは容易ではない。その対策として、シンガポール政府は、二国間協定を結び、高卒で、看護師希望の中国とミャンマーからの学生に対して奨学金を支給している。シンガポールの看護師訓練専門学校で3年間学ぶ奨学金を受けたものは卒業後、6年間はシンガポールの病院で働くことが条件という制度である。

このようにメディカルツーリズムは医療サービスを「消費する側」である医療患者のみならず、医療サービスを「供給する側」においてもその市場を開放し、グローバルな規模で人の流動を促しているといえるだろう。

注：掲載写真は本研究所所員の稲垣勉教授よりご提供いただきました。