

海外においても「和」のきめ細やかな 心配りを徹底するホテルオークラ

去る2012年8月3日、高級ブティックが並びホテル激戦地である中山北路エリアに日系ホテルチェーン、オークラホテルズ&リゾートが運営する、大倉久和大飯店（以下、オークラプレステージ台北）がオープンした。208室のラグジュアリーな部屋に加え、ハイレベルな日本料理、中華料理、ビュッフェレストランやヘルスクラブを備える当ホテルは、開幕1か月でありながら早くも、良質なサービスが話題となっている。今回はオークラプレステージ台北の梅原総経理を訪ね、台湾事業の概況、台湾ホテル市場の今後の事業展望についてお話を伺った。



オークラプレステージ台北
総経理 梅原真次氏

—台湾進出の経緯について

当社は、長鴻榮實業股份有限公司から運営委託契約を受けオークラプレステージ台北を運営しております。ホテルの経営方法は大きく分けて3種類あります。自らホテルを建設し運営まで行う「自営」、他企業が建物を用意し運営のみを行う「運営受託」、そして特定のホテルチェーンの名前を使用し運営を他の事業者が行う「フランチャイズ」です。オークラホテルズ&リゾートは台湾進出するに当たり、2番目に挙げた「運営受託」の形をとっています。海外においても当社が日本で行っているサービスクオリティを保ちながら、オークラブランドに責任をもって運営を行うために、日本本社からスタッフを派遣しています。

当社が海外進出の検討を開始する際は、ビジネスオーナーから当社に直接運営依頼を受ける場合と、建設会社や銀行からホテル・リゾート開発のお話を頂く場合の2種類に分かれますが、オークラプレステージ台北に関しましては、ビジネスオーナーから直接依頼を受けました。台湾に欧米系のホテルチェーンが多い中、競合に対する優位性の確保と親日の人が多い土地柄を鑑みて、当社に運営委託を依頼したと聞いております。

—海外展開における台湾の位置付けについて

当社の海外展開の歴史は、1979年の韓国進出に始まりです。現在では、台湾に1拠点、中国に2拠点（内、マカオ1拠点）、韓国2拠点、タイに1拠点を有し、その他の地域についてはアメリカに1拠点、オランダに1拠点を展開しています。

従来からアジア市場の開拓に力を入れて参りましたが、こ

こ2年で、更に積極化しています。2011年にマカオ、2012年3月にはバンコクに運営受委託の形で進出しております。その2拠点に続く形で進出した台湾は、ホテルオークラのアジア戦略を更に加速させる拠点として位置付けております。当社はアジア中心に事業を展開していく意向を持っており、規模を追求するのではなく日本で行っているサービスのクオリティを保持しながら着実にアジア市場に展開しています。

海外市場の開拓をする際に、直接運営に関わるのではなく、マーケティング契約という形をとる場合もあります。この形態の一例として、シンガポールに拠点を置く高級ホテルチェーン・バンヤンツリーグループと契約をしており、バンヤンツリーグループが強い顧客基盤を持つ東南アジアとオークラが強い顧客基盤を持つ日本の間で相互送客を行っています。

—現時点の事業状況について

レストラン部門に関しましては、当初の予想より好調に推移しています。台湾人の富裕層を主な顧客のターゲットとしていましたが、実際現時点で利用者の80-85%は台湾人のお客様です。残りの15%は日本を中心とした外国人のお客様で、主にビジネスなどでご利用になる方が多くなっております。

宿泊部門に関しましては、8月というローシーズンにオープンしましたが、比較的好調に推移しています。今後下期から、旅行代理店との契約が開始する事もあり、一層の利用者増加が期待できます。

—競合に対する優位性について

特に競合を意識して特別に行っていることはありません

日本企業から見た台湾

が、当社が日本で行っているサービスと同じクオリティーのサービスを提供する事が優位性に繋がると信じています。日本流、オークラ流のきめ細かいサービスを世界中どこでも行うという軸をぶれさせることなく運営し、日本から派遣されているスタッフと現地のスタッフが協力してベストな「ACS (Accommodation, Cuisine, Service)」を提供していくことが一番の優位性につながると考えています。ベストな「ACS」と言葉にすると簡単ですが、海外で本国と同じサービスを提供する事は容易なことではありません。一つの例として、レストラン部門では魚の仕入れなどは苦労しています。日本では新鮮で最高の素材が比較的容易に手に入るのに対し、台湾では水揚げした魚の下処理(血抜き)を徹底する業者が少ない事もあり、今後方法を考える必要があると感じています。一方、台湾には良質且つ安価な果物が安定的に手に入るという利点もありますね。

台湾サービス業界の人材について

現在当社の社員は、260名程、今後300名程まで人材を増やしていく予定です。その中で、日本から派遣されたスタッフが16名働いております。開業前の段階では、これに更にサービス指導の人材が10名おりました。10月末に更に4名帰国予定ですが、今後も、12名は駐在員として台湾に残って活動をします。サービスの質を守るために日本人スタッフを多く駐在させ、サービス指導、料理指導を中心の役割を担っています。

台湾人スタッフは一般的な公募や、地場の人材登録サービスの104人力銀行、1111人力銀行を利用するほか、大学の就職セミナーなどに赴いて募集を行いました。

台湾人スタッフの構成は、ホテル業の経験者が全体の7-8割、残りの2割が新卒となっています。台湾人のサービススタッフの応募動機は、日本人のサービス業を学ぶため、レストランの厨房スタッフは、いわゆる「日式」(日本風)ではなく本格的な日本料理を学びたいということで、入社するシェフもいます。特徴として台湾人スタッフ総じて言えることは、指導前からサービスの質が一定レベルにあるということです。

台湾ホテル業界の今後の展望について

311以降の日本人の台湾人に対する心象の好転や、中国

人の個人旅行解禁など追い風を受けて、今年の來台観光客は700万人に達すると予想されており、観光客増のトレンドに合わせてホテルの供給側についても今年7月～15年12月までに、新たに開業予定のホテルは400軒程と予想ができております。一見するとホテルの供給過多にも見えますが、中国人観光客増加が下支えとなり、今後も台湾のホテル業界は伸びていくと考えております。去年1年間で日本から台湾へいらした観光客は約130万人。中国からは約180万人で、今年は200万人を超える見通しも出ております。毎年、中国人観光客は数十万人という規模では増えていく可能性は十分に考えられます。また、日中韓の政治的な問題により、元々中国や韓国に旅行する予定だった日本人の方が、予定を変更して台湾に旅行先を変える流れが起こっており、台湾の観光業界は好調となっております。

一方、当社として一番気にかけていることは、為替リスクです。現在は円高となっており日本人旅行者にとって海外旅行をしやすい環境です。そこで311後の心象好転と合わせて、日本人観光客にとって台湾は旅行地選択上、上位に挙がっています。しかし、来年以降もこのまま円高傾向が続くかどうかは、読み切れないところです。

今後の抱負について

今後はここ台湾拠点において、しっかりとオークラクオリティーのサービスを提供し、ブランド力を高めた上で、お客様に選んでもらえるようなホテルグループであるよう、努力して参ります。

ありがとうございました。

大倉久和大飯店の基本データ

会社名	大倉久和大飯店
開業	2012年8月
総経理	梅原真次
社員数	260人(内日本人16名)
事業内容	オークラブステージ台北の受託運営

注)2012年9月時点のデータによる。
出所)公開資料及びヒアリングよりNR1整理