

## 2023年度フィールドスタディ実施報告(ホームページ掲載)

科目名	フィールドスタディC	教員名	古川裕康
実習先	米国ラスベガス&ロサンゼルス		
実習期間	2023年8月29日(火)~9月8日(金)		
テーマ	海外サービス産業調査		

### 目的(実習のねらい):

サービス産業が世界の中で進展しているのが米国西海岸である。各企業の取り組みだけでなく、街づくりという観点からもマーケティング施策について学ぶことが多い地域である。インバウンド観光客獲得に関する自治体のマーケティング施策に関しても極めて優れており、観光客の増加に後押しされ、過去10年間、人口も急速に増え続けている(伸び率は全米でTOP4に入る)。この様に企業や自治体のサービス産業展開状況について実地調査する事が目的である。

### 実習報告:

本報告書を記載している現在、円ドルの為替相場は約150円/1USDという水準となっている。またコロナ渦を経て米国の物価は高騰し続けており人々の消費活動にも甚大な影響を与えている。2019年以降、一時的に世界の観光客数は著しく減少したものの、2023年現在においては急速に回復しつつある現状にあった。しかしアジアからの来訪者は減少したままである。これまで多く存在していた中国からの来訪者はほとんどおらず、欧米からの来訪者で溢れかえっていた。

実習中に訪問した企業、視察先について下記に要点を纏めて記述する。

#### ・Nakata マーケット (@ラスベガス)

米国において和食は非常に人気のあるジャンルとして親しまれている。Nakata マーケットでの視察では General Manager の羽田氏にヒアリングをさせて頂いた。歴史的に在米の日系人向けに日本の食材や調味料等を提供開始した当初から、日本食ブームと相まって日本人コミュニティだけでなく、現地人や観光客からも購買されるようになってきている。

また渡航時は連日40度を超える気温であったため、生鮮食品だけでなく、乾物等も冷蔵保存しながら鮮度を保つ必要がある事、また米国内での卸・流通のために航空機ではなく、船舶やトラックが果たす重要な役割についてもご説明頂いた。



・ Zappos (@ラスベガス)

靴のオンライン小売業として 20 年以上の歴史を誇る米国企業である。本社がネバダ州ラスベガスに存在する。独自の企業文化と成長性に着目され、2009 年には Amazon.com の傘下となっている。本社内を視察させてもらったが、同社の理念やパーパスを単なる文字ではなく目に見える形で体現されている。例えば Deliver Wow という一要素を取ってみても、社内に映画館、劇場、音楽コンサート会場、ゲームセンター、監獄を模したジム、恐竜で溢れかえった部署等が存在し、消費者や顧客だけでなく、社内で働く人々が自社の文化を感じ、深く理解するための仕組みづくりが行われていた。このような点が同社の競争力に繋がっている。



### ・エリア 15 (@ラスベガス)

新しい小売店の形を模索しているのがエリア 15 という施設である。小売店を単なる商取引の場としてとらえるのではなく、アート、音楽、アミューズメントやそれに伴う体験を掛け合わせ「来店する事」に意味のある場づくりを目指している施設である。オンラインで全て商取引が完結する現代において、消費者を来店させるためには様々な工夫が必要とされる。店内は小売店というより無料で楽しめるエンターテインメント施設の様相となっている、そしてその延長線上として関連した商品が購入できるようになっている。新しい実験としての位置づけがある店舗形態だが、今後の小売店の未来を模索している興味深い事例であった。



### ・メイン通りの街づくり (@ラスベガス)

ラスベガス中心街についても新しく Resort world hotel が誕生したりと開発が進んでいる。各ホテルのコンセプトが明確で、様々な国や地域を体験できる街づくりとなっているのは昔のままであるが、街を洗練させながら進化を続けている。観光施策である MICE の一環として、コンベンションセンター間を地下で結び、Tesla 社の電気自動車で繋ぐ交通システムも整備が進められている。経営の視点からは、ホテルの宿泊費用を相対的に低下させカジノ産業で稼ぐというキャプティブ価格戦略について、参加学生達は深い理解と実感を得たようである。





・ Sky creation (@ロサンゼルス)

エアラインパイロットを養成している Sky creation CEO の中村氏にもお話を伺う事ができた。ロサンゼルスで日本人をターゲットにした教育事業を展開し、多くの卒業生を輩出している。世界的な航空業界の現状、そしてロサンゼルスで事業展開をすることの意義、そして海外で働くことの楽しさ等についてお話頂いた。また実際に空港の滑走路へ案内頂き、本物の機材でパイロット体験までさせて頂いた。何より自社のパーパスやそれに準ずる価値観を非常に大事にしており、それが同社の企業文化を形成している事を実感した。



・ 紫紺会ロサンゼルス支部会長 内田氏

今回のプログラムには明治大学 OBOG 会（紫紺会）ロサンゼルス支部会長の内田氏に大きな協力を頂いた。内田氏は医師として、全日本のスノーボード・ハーフパイプチームに帯同しながら世界を駆け巡っている。ご自身がなぜ海外で医師という職を選びここまでやってきたのか、海外で働くという事はどういう事なのか、その楽しさと怖さはどこにあるのか等についてお話を伺った。またオリンピックで活躍する中で、チームのモチベーションがどのような形で高められてきたのか等についてもお話頂いた。





総じて充実したフィールドスタディとなったが、共通する部分は強い信念やコンセプトを軸にして事業展開、経営活動、街づくりが行われていた点である。経営活動において収益は必須の事項であるが、それを支える屋台骨になるのが、パーパス、コンセプト、価値観、企業文化という点である。世界の中でもサービス産業やマーケティング活動が地域的に発展しているラスベガスやロサンゼルスにおいて、このような観点が重要視されているという点は特筆すべきポイントである。著者は何度もこの地を訪れているが、近年本傾向は強くなっていると実感している。経営活動の未来を垣間見ることができた。

専任准教授 古川裕康