

令和 6 年度かごしま青年海外研修事業研修レポート（香港コース）

城山ホテル鹿児島

中村航輝

1. 自己の研修目的・課題

今回かごしま青年海外研修事業香港コースに参加させていただくにあたり私は「異文化理解の深化」・「専門知識の拡充」・「国際経験による自己成長」の 3 つのテーマを立て研修に臨むことにいたしました。1 つ目「異文化理解の深化」において異文化のコミュニケーションを通じて現地の文化や慣習を理解し、インバウンドをお迎えする際の接遇にいかしたいと思いました。2 つ目「専門知識の拡充」においては私が働く「翡翠庁」は広東料理であり、広東料理の本場である香港にて料理の提供方法、中国茶について学び、顧客満足度の向上に繋がりたいと思いました。最後に 3 つ目「国際経験による自己成長」においては私自身が海外に渡航するのが初めてであり、国際経験によって得られる知識やスキルを組織の発展に生かしたと考えております。また、自分の言語能力がどこまで通じ、コミュニケーションをとることが出来るのか試す機会になればと思っております。

2. 研修の概要、感想

【1 日目】 若手企業人等との意見交換会

1 日目の意見交換会では現地(香港)にて働かれている異業種の方とお話をさせていただきました。現地は日本に比べて物価が高いということ(家賃が高い、車にかかる税が 120%であること)や所得税が 2~14%、法人税が 16.5%であり、起業がしやすいということなど様々なことを聞くことができました。車は贅沢品と普段生活をしていく上では地下鉄、タクシーがあれば移動には困らないとのことでした。車の維持費よりもタクシーを使う方が安く済むほどとのことでした。今回、意見交換をした方の中には他の国にも行った経験があり、香港での生活に慣れてしまえば他の国で生活するよりも香港での生活の方がいいと、香港という場所がとても生活をしやすい環境であると言うお話を聞きました。



【2 日目】 個別研修(企業視察)

① 香港厨

- ・九州地方の食材を中心に仕入れており、商社を通さずに直接仕入れることで余分なコストをかけず販売を行っている。
- ・故郷長島(鹿児島)の食材を世界に広めたいという思いで起業した。
- ・工場の多くは HACCAP 等の資格を保有しており、品質だけでなく、食品の衛生面の管理もしっかりしている。

感想

働いていく中で現地の方はいい意味で上下関係が薄いということでした。上司の方には自分の意見をはっきりと言い、上司に言われたことをそのまま実行するのではなく、意見を取り入れつつ自分なりにかみ砕き仕事に取り組むとのことでした。香港では小さいころからロジカルシンキングを鍛える機会が多く、合理的に仕事に臨んでいるそうです。その例として休憩はフレキシブルにとり、勤務時間の中で好きなタイミングでとることがほとんどであるそうです。また、仕事に対する on と off がはっきりと分かれており、仕事に余裕が生まれたときは自分のスキルアップのために様々なことに取り組んでいるそうです。香港では転職を行うことが当たり前であり、2, 3 年の周期で転職を行うそうです。転職は自分の働きたい環境で働きたい・給料面での転職など、ワークライフバランスをとっても大切にし、残業もほとんどないとのことでした。日本での働き方、考え方と違うことを多く聞くことができました。



② 赤身焼肉 USHIO

- ・福岡(博多)に本店を置く、日本スタイルの焼き肉レストラン。
- ・お肉は本店と同じ鹿児島黒牛の赤身肉を提供と提供する食材も本店と同じものを使用しているそうです。

感 想

提供している料理のジャンルはことなりますが、同じレストランでのサービス業というお話をお話聞くことができました。香港で開店して3年目、ちょうどコロナの時期にオープンしたとのことでした。当初は営業することができなく、お弁当やバーベキューで使うお肉の販売を行っていてとても苦労したそうです。現在は現地の方だけでなく様々な国の方がお店に足を運んでくれるそうです。開店した当初は文化の違いから、日本でのサービスとの違いに苦労したとのことでした。その例として、ブロックごとに担当のスタッフを配置しているそうなのですが、最初は担当のブロック以外の仕事を手伝うということがなかったそうです。日本でいう仕事の助け合いというのがなかったとのことでした。現在は自然と助け合いをしながら営業を行っており、日本の雰囲気になくなったそうです。以前より日本食は現地の方に人気があり、今も人気とのことですが、現地での日本食(寿司、焼き肉、てんぷら)を取り扱った営業は厳しくなっているそうです。その理由として、今の円安の影響で香港にて高い日本食を食べるよりも、本場の日本に来て本場の日本食を食べる方が多くなっているそうです。一方でお好み焼きといった比較的安く食べることができる日本食の需要が現地では多くなっているとのことでした。お話を聞く中で現地の方は日本に対していいイメージを持っているということを感じることができ、日本食、日本のサービスに対する信頼の高さを実感することができました。



【3 日目】 個人研修(本場の香港料理とサービスについて)

私自身が広東料理のレストランで勤務おり、個人研修と夕食にて本場の料理を食べて回りました。現地のローカルのお店、金額の設定が高めのお店とサービスの違いを学ぶことができました。ローカルのお店では英語でのコミュニケーションが難しい場面も多々ある一方で、海外の方でのご利用がある市街地のお店では英語でのコミュニケーションが取れるとの違いがありました。また、中華料理は大皿での提供が多く、卓上のセットではとりわけ用の箸が先に用意されているお店も多くありました。日本との違いとして、無料のお冷というものは基本的になく、ドリンクは基本的に注文するものという感じでした。ドリンクはグラスでの提供もありましたが、缶のドリンクをそのまま提供するのが一般的で缶ビール、缶ジュースをそのまま提供されることに驚きました。瓶のドリンクはワインを除いてあまりない印象を受けました。料理の感想として、中華は油を多く使い重たいイメージがありますがそのようなことはなく、食べやすい料理がとても多かったです。点心関係は具材が大きく、とてもおいしかったです。お店によってはチップの文化もあり、日本との違いを感じました。屋台が立ち並ぶ通りは、香辛料の独特なおいがあり、苦手な人もいるのではないかと思います。



香港にてミシュランを取得している中華麺レストラン
ローメンと呼ばれる汁なしの麺料理
麺は春雨のように細いですが歯ごたえがしっかりある



香港にてカフェスタイルのレストラン
XO 醬とイセエビを使用した炒飯
ボリュームもあり、具材も大きく食べ応えありました。



中国で最も古いビールの1つ青島ビール
缶を直接テーブルに置かれるスタイルに
驚きました。

北京ダック、点心がおいしいというお店
看板に日本語表記があったので日本語で大丈夫か
なと思っておりましたが、日本語通じなかつたで
す・・・
北京ダックも食べたかったのですが、一羽からの注
文と、一人では厳しかったため、断念・・・





エビの揚げ物、衣の中に白身魚が混ざっており、食べ応えありました。



エビ蒸し餃子、1 つにエビが丸々1 尾入っており、とても大きかったです

3. 研修成果(自己評価)

今回の香港研修にて、現地で活躍されている異業種の方との交流や現地の方とのコミュニケーションをして文化の違いを多く経験することができました。特に 3 日目の個人研修では、1 日目、2 日目と違い 1 人での行動と、公用語である広東語は話せず、つたない英語でどこまで意思疎通できるか不安もありましたが、翻訳アプリやボディランゲージにて会話をすることができ、伝えようとする事の大切さと理解してくれようとする現地の方の暖かさに触れました。また、広東語であいさつ(おはよう、ありがとうなど)をすると笑顔で返してくれ、あいさつというものの大切さはどこの国においても変わらないものだと実感しました。しかしながら、英語というものがコミュニケーションをとるうえでは大切であるということも改めて知ることができ、自分の英語力も必要であると実感しました。

4. 研修成果の反映(今後の仕事にどう生かすか)

今回は自分が海外に赴くという立場でありましたが、今後はお迎えをする立場になりコミュニケーションをとっていく中で、自分の語学力でどのように伝えるのかを考えていきたいと思いました。今回の研修にて、文章ではなく、単語で伝える場面が多く必ずしもしっかりとした文章にしなくてはいけないわけではないということを知ることができました。今の時代は翻訳アプリもあり、満足度を上げるうえでは使用し求められていることに応える力も伸ばしていきたいです。研修が終わったあとにインバウンドのお

客様にサービスする機会があり、今回の研修を生かして積極的にコミュニケーションをとり笑顔で帰られる姿と、ありがとうとお礼を言われて帰られたときは今回の研修を生かすことができたのかなと実感を得ることができました。今後も自分のキャリアを重ねていく中で国際的な視野を大切にし、自分の語学力の向上と挑戦を続けていけたらと思っております。また、いつもご利用のお客様にも、今回の研修で得ることができた知識を生かしていけるように努めてまいります。また、自分の中のみで消化するのではなく、他のスタッフにも共有を行い、会社として国際的な視野を持っていけるよう努めてまいります。

5. 上司よりコメント

今回の海外研修を通じて、貴重な体験が出来、様々な気づきがあったと嬉しく思います。また、渡航前に立てた3つの研修テーマにも沿った充実した内容であったと感じました。

(1)研修内容について

研修プログラムの詳細な記述により、現地での学びを具体的に理解することが出来ました。特に[現地での顧客体験]は貴重な知見だと感じました。

本人も、積極的に自国（自身の店舗）との違いを感じようと努力し、ハード面や食材の違いだけでなく、ローカルな文化やしきたりなども感じ取ることが出来たのではないかと思います。「目で見て、肌で感じる」ことができたのは現地ならではのことだと思います。

(2)課題の分析について

[言語やコミュニケーション]に関する分析は非常に鋭く、問題の本質を捉えていると思います。今後のインバウンド需要拡大に向けて、大変参考になるのではないかと考えます。実際に、不安を感じながら手探りでもコミュニケーションをとろうと努力をしたことは素晴らしいのではないかと思いますし、短かく拙いやり取りでも「伝える・伝わる」喜びを感じられたことが、帰国後の接客に活かされていて嬉しく思いました。

(3)今後の展望について

帰国後の具体的な行動変容が明確に示されており、研修の成果を実務に活かそうとする姿勢が伝わってきました。今後も国際的な視野と新しい知識を積極的に業務に活かし、部署内にも共有しながら今回の研修をより実のあるものにしてもらいたいと思います。

更なる自己成長と、社業発展への貢献に期待します。