

## 「サウジ国民の幸福度と国際空港の満足度」



日本食普及の親善大使 Wakame ブランド大使 佐藤 たき

リヤドに3年、現在はジッダで2年間暮らしている経験から、サウジアラビア王国（以下サウジ）への玄関口である二大都市の空港についてお話させていただきます。

首都リヤドは政治行政の中心であり、商業・金融の拠点でもあります。博物館や文化施設も充実しており、サウジの歴史や文化を体験できます。拠点空港はキング・ハーリド国際空港（以下ハーリド空港）です。一方の第2の都市ジッダは紅海に面した港湾都市で、貿易や商業の中心地です。多様な文化や民族が集まり、国際的な雰囲気があります。また、歴史的な旧市街などもあり、観光都市としても魅力的です。拠点空港はキング・アブドゥルアジズ国際空港（以下アブドゥルアジズ空港）です。リヤド市とジッダ市は日本では東京と鹿児島と同程度の距離になり、両都市間は飛行機の移動が一般的です。リヤドは乾燥した砂漠気候であり、ジッダは湿度の高い海洋性気候であり気候も異なります。訪れる都市によって適切な服装を選ぶことが重要です。

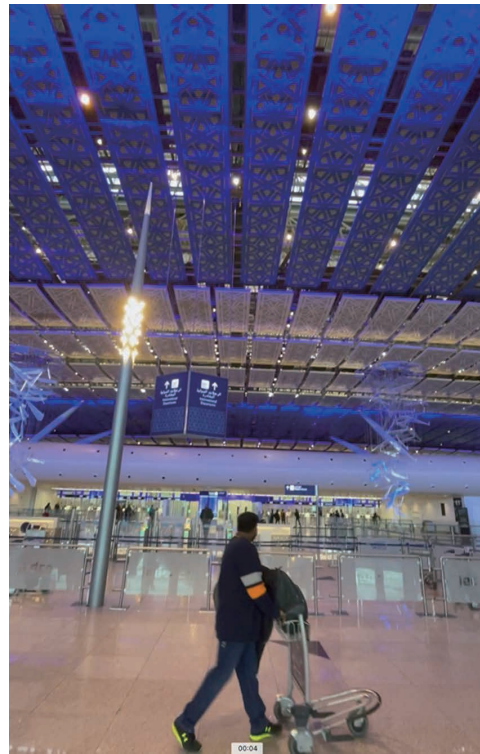
皆様はサウジ入国の際はどちらかの空港を利用することになると思いますが、空港内の施設や設備が充実しているかどうかは、旅行者の満足度に大きな影響を与えます。例えば、快適なラウンジ、清潔なトイレ、効率的なチェックインやセキュリティチェックの手続きなどがその評価の要素となりますが、この満足度について、行政企業のGACA（サウジ民間航空総局）が旅行者約90万人を対象としたデータを集計しておりますのでご紹介させていただきます。

ハーリド空港では、総合評価／地上サービスの手続き／空港内サービス／清潔度の4指標においてそれぞれ79％／79％／72％／83％の満足度を示し、アブドゥルアジズ空港は、68％／68％／65％／70％を示しました。(1) 因みに日本の羽田空港国内線ターミナルは、92％／83％／71％／94％です。(2)

国による評価基準はそれぞれに異なる前提条件があり、また個々の旅行者の経験や好みによっても評価は異なる場合がありますが、例えばチェックインやセキュリティチェックの効率化について、サウダイゼーションによるサウジ人女性スタッフ化が2021年頃より改



1. キング・ハーリド国際空港



2. リニューアル後の  
キング・アブドゥルアジズ国際空港

革的に進められたことにより、私の肌感覚では空港内サービス評価は両空港ともに今後10%程度の向上が見込める改善策がなされていると感じます。また、アブドゥルアジズ空港は2019年後半にリニューアルを行い、その清潔さと良好なメンテナンス、案内表示の明瞭さには個人的にもとても満足しており、日本の国際都市の施設と遜色のない経験値は今後、総合評価を15%程度上げる要素になると予想します。

しかし残念ながら、各空港から循環的に派生する交通手段については、日本人旅行者にとって未だ快適な環境とは言えません。サウジは近年の開国化による国境を越えた観光都市化事業の展開が進んだばかりであり、言語の障壁などをはじめ二大都市間のサービスインフラも世界の主要都市と比べて改革は順調とは言い難い状況です。よって費用感に制限がなく快適さと利便性を求める場合には、現時点では専用の運転手付き送迎サービスが最適な交通移動手段であると私は考えます。私は携帯端末操作で空港まで車両手配が可能であるUberと、特に中東地域での利用が一般的であるCareemなど世界的有名なライドシェアサービスを、空港への日常的な交通手段として利用しています。

今回、リヤドのハーリド国際空港と日本の羽田国際空港の総合評価に11%の満足度の差がある興味深いデータが明らかになりましたが、この差は入国審査カウンターから出口ゲートに向かう順路内における整備技術の機能的要因からなののでしょうか、または対応するサウジ人スタッフの人的要因からなののでしょうか。

実際、サウジの労働力の質には改善の余地があります。特に空港サービスにおいては、従来の施設サービスを越えたスキルが求められるため、個々の高度なスキル向上が必要です。しかしサウジ人女性の空港サービスへの参加率拡大により、向上心の高い女性と労働力の質の低い男性の交代が進んでいます。この取り組みを通じて、サウジはグローバル社会に対応できる経営システムを独自に構築し、11%の差を縮小させると私は期待をしています。

サウジの空港にはもう一つ評価されるべき点があります。それは空港施設内においてスリや置き引きなどの小犯罪、空港スタッフによる荷物の盗難や不正行為の懸念がないということです。皆様も空港でサウジにおける旅客者への眼差しがとても柔らかいことに気が付かれることでしょう。

このサウジ国民が醸し出す高い幸福感を最後にデータでお伝えさせていただきます。国際連合の持続可能開発ソリューションネットワークが発行する、生活の幸福度調査レポート(3)ではサウジ国民は6.3点（10点満点）という、先進国と同等またはそれ以上の高い指数を示しており、日本国民の示す6.1点より高いと言う意外な結果になりました。サウジが世界幸福度レポートで日本以上の比較的高い指標が出ている理由は、豊かな石油資源による経済の安定と豊かさ、イスラム教の文化や価値観による社会の結束、比較的安定した国内の治安、政府による教育、医療、住宅などの基本的な社会サービスの提供などが関与していると思われます。ただし幸福度は個人の経験や宗教的価値観など複雑な問題があり、その指標を総合的に評価することは難しいです。またサウジは世界にも少ない絶対王政主権の国の一つであり、グローバル資本社会の概念からは異質のデータが上がる国であることも忘れてはなりません。しかしそれでも私はこのサウジ人の高い幸福度は感覚的に正しく示されていると思います。

人並みに日本で料理人として修行を重ねた後、サウジで日本食コンサルタントの仕事を得る機会に恵まれて、現在は中流層のサウジ人になじみのない日本食を娯楽としてアクセスする環境を構築し続けながら、外国籍の日本料理人たちに対し精神的・技術的支援の活動をしています。

私の持つ日本人職人文化の技術・精神論は、このサウジの外食産業界では重要視されません。では別の手法を、と欧米で体系化され始めているグローバルな日本食を紹介するも、彼らの望む献立になるものはごくわずかです。

今年からサウジでは日本産和牛の輸入が解禁となりました。サウジ国内ではまだごく一部の高級レストランや特定の食肉市場でのみ入手可能であり、一部の食通や外国料理の愛好家の間にとっては注目のトレンド食材です。この潜在性のある商材をどのようにアプローチしていくのか。現段階ではっきりしていることは、サウジ国民の生活の幸福度と相関関係を強く示すローカライズ献立をいかに生み出せるかが必須だということです。今ま



3. 和牛プロモーションイベントと筆者



4. 和牛プロモーションイベントバナーと筆者

で成功してきた数々の新献立もこの相関関係がありました。今後も啓発活動を継続して参ります。今年には日本の大学院と連携する機会を得ることもできましたので、その実相に迫る研究をしながら数々の偶発性を引き寄せ、日本産和牛から派生したブランド日本食献立を創出したいと考えています。

[参考文献]

- [1] サウジ民間航空総局 (2019)
- [2] 日本空港ビルデング (2019) 『2018年度 お客さま満足度調査の結果について』
- [3] World Happiness Report (2023) <https://ourworldindata.org/grapher/happiness-cantril-ladder>

写真はすべて筆者提供