

2022年 3月 修了

早稲田大学大学院商学研究科

修 士 論 文

題 目

責任あるギャンブルが統合型リゾートの経営に及ぼす影響

～マカオを例に～

研究指導 企業社会論

指導教員 谷本 寛治

学籍番号 35201040—1

氏 名 鄧 倩雨

概要書

本研究は、統合型リゾートの「責任あるギャンブル」が企業経営、あるいは顧客関係に与える影響について、調査・分析したものである。

近年、統合型リゾートはますます注目され、カナダ、南アフリカ、マレーシア、オーストラリア、マカオ、韓国、シンガポールなど多くの国と地域がその開発に力を入れており、日本も統合型リゾート実施法案を可決している。しかし、統合型リゾートは国や地域に膨大な経済的利益をもたらしている反面、ギャンブルに関する犯罪やギャンブル依存症など、多くの社会問題も引き起こしている。統合型リゾートが引き起こす社会問題を解決するために、責任あるギャンブルの概念が提出されている。また、新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、ホスピタリティ産業は最もダメージを受けた産業の一つだと考えられている。したがって、統合型リゾートと顧客との間で良い関係を作ることが以前より重要になっており、以前より重視すべき課題である。

統合型リゾートによって引き起こされるさまざまな社会問題に取り組むため、統合型リゾートの CSR がより重要視されるようになってきている。また、責任あるギャンブルはユニークな CSR 戦略と定義されており (Song et al., 2012)、責任あるギャンブルの研究が求められている。しかしながら、統合型リゾートの CSR 研究とアジアの責任あるギャンブルに関する研究は不足しており、特に責任あるギャンブルが統合型リゾートの経営に与える影響についての研究は極めて少ない。もし責任あるギャンブルが統合型リゾートの企業イメージ、顧客のロイヤリティや顧客満足度などにプラスの影響があると証明できれば、責任あるギャンブルを行なっている統合型リゾートは社会問題を解決すると同時に社会価値を創出し、顧客との関係をマネジメントできることを言える。また、カジノというネガティブなイメージを持っている企業に対して、企業のイメージを向上させる方法を見つけることができる。さらに、ギャンブラーだけでなく、ギャンブラーではない顧客のロイヤリティと満足度を高めると考え、顧客との関係を維持し、企業の収益を増加し、統合型リゾートの持続可能な発展を期待できる。そして、経営者が戦略を制定する際に、政府が要請した強制的責任あるギャンブルだけを実施することではなく、自発的に責任あるギャンブルにもより力を入れていることを考えており、win-win の状態になる。

多数の先行研究によると、企業の CSR は顧客関係に対して積極的な影響を及ぼし、企業イメージ、顧客ロイヤリティ、顧客満足度、顧客維持に正の影響を与えると示されている

(Luo and Bhattacharya 2006 ; Gürlek and Düzgün 2017; Lee et al 2018) 。そこで、責任あるギャンブルは統合型リゾートの CSR の一環として、企業イメージ、顧客ロイヤリティ、顧客満足度、顧客維持に積極的な影響を与えることを推定できる。しかし、Yoon et al. (2006)の研究から見ると、ネガティブイメージを持っている企業は、誠実な動機に基づいて、中立の情報源を通じて、企業利益と関係していない CSR 活動のみが企業のイメージを改善することができる。責任あるギャンブルは企業利益と関係している CSR 活動であり、統合型リゾートの企業イメージを改善できない可能性もある。また、責任あるギャンブル有用性を証明できる研究が極めて少なく (Ladouceur et al., 2017) 、多くの責任あるギャンブル措置の効果はやや低いである。したがって、責任あるギャンブルが統合型リゾートの経営に及ぼす影響を詳しく研究すべきである。本研究は先行研究を踏まえて、以下4つの仮説を提出した。

H1: 責任あるギャンブルは統合型リゾートの企業イメージに正の影響を与える。

H2: 責任あるギャンブルは統合型リゾートの顧客満足度に正の影響を与える。

H3: 責任あるギャンブルは統合型リゾートの顧客ロイヤリティに正の影響を与える。

H4: 責任あるギャンブルは統合型リゾートの顧客維持に正の影響を与える。

本研究はマカオの統合型リゾートの顧客を研究対象とした。マカオのギャンブル業は1847年からポルトガル政府によって合法され、長い歴史を持っており、統合型リゾートの導入も早い。また、これまでの責任あるギャンブルの関する先行研究はほぼ欧米諸国の研究であり、アジア諸国の関する研究は少ない。したがって、本研究はマカオの統合型リゾートに訪ねたマカオ住民と観光客を研究対象として、アンケート調査を行った。アンケートのデータを分析した結果、相関分析によって、責任あるギャンブルは企業イメージ、顧客ロイヤリティ、顧客満足度、顧客維持に正の影響を与えることを証明できる。しかし、回帰分析の結果から見ると、責任あるギャンブルが企業イメージ、顧客ロイヤリティ、顧客満足度、顧客維持を説明できる割合が小さい。つまり企業イメージ、顧客ロイヤリティ、顧客満足度、顧客維持に影響を与える原因が多く、責任あるギャンブルの変化によって引き起こされた企業イメージ、顧客ロイヤリティ、顧客満足度、顧客維持の変化は小さいと言える。

責任あるギャンブルが統合型リゾートの企業イメージ、顧客ロイヤリティ、顧客満足度、顧客維持に及ぼす影響力が弱い原因を究明するために、本研究はマカオの責任あるギャンブルを推進する NPO 組織と統合型リゾートの顧客にインタビューを行った。

インタビューの内容と先行研究によって、統合型リゾートの責任あるギャンブルの影響力が弱い原因はギャンブル業の特殊性、統合型リゾートの部門間の対立、責任あるギャンブルの普及の不足、責任あるギャンブル活動の認知度の不足、責任あるギャンブル活動の形骸化、政府の責任あるギャンブルに対する監視の形骸化、責任あるギャンブルの有用性が問われていること、ジャケッットビジネスに対する不安に分けられる。ジャンケッットビジネスは、ギャンブル業者とギャンブラーの仲介役が担っており、特にプレミアムプレーヤーを誘致することであり、ジャンケッットオペレーターの未登録者は売春や闇金融など違法行為が常に指摘されている（梁 2018）。そこで、統合型リゾートの責任あるギャンブルの影響力を高めるために、6つの対策を示した。①政府、統合型リゾート、NPO 組織を協働、ステイクホルダーの間の協働が重要である。②統合型リゾートは形式的責任あるギャンブル活動を展開するだけでなく、経営の細かいところまで注意を払う必要がある。③統合型リゾートは SNS やマルチメディアを活用して、顧客に責任あるギャンブルを宣伝し、顧客が統合型リゾート責任あるギャンブルに対する認知度を高める。④統合型リゾートはギャンブル制限措置を取り、⑤政府と統合型リゾートは責任あるギャンブルと顧客援助において基準を定めるべきである。⑥政府は税金とマカオの産業の多様化を促進することと共に、統合型リゾートも収益と事業の多角化を行うべきである。

