

ホスピタリティの理解と行動変化に関する研究

—— 短期大学生の授業を通して ——

井口 晴雄¹⁾

Research on Understanding Hospitality and Behavioral Changes: Through Classes for Junior College Students

Haruo Iguchi

Abstract

This study investigates the situation of understanding and awareness of hospitality among junior college students, and clarifies what kind of changes have occurred in behavior and consciousness in daily life by learning hospitality through class.

From the results of this questionnaire survey, it became clear that junior college students gradually deepened their understanding by learning hospitality through classes, and became aware of hospitality that intervenes closely, especially between family and friends.

Then it was confirmed that they became gratitude and began to express changes such as voluntarily creating hospitality and taking action. In addition, some students have experienced not only hospitality behavior that pleases and appreciates people, but also that they can get a sense of well-being themselves, and in the part-time job workplace, the awareness of self and customers has increased. It was confirmed that this led to self-development such as reviewing the attitude and customer service attitude.

These are thought to suggest that junior college students changed their consciousness and behavior regarding how to interact with others, and gradually developed a hospitality spirit through the lessons.

Key words: hospitality, junior college student, behavioral changes, analysis of students' papers

キーワード：ホスピタリティ，短期大学生，意識と行動の変化，アンケート調査

I はじめに

1. ホスピタリティ教育の現状と課題

2013年にアルゼンチン・ブエノスアイレスで開かれた、2020年夏季オリンピック・パラリンピックの開催地を決めるIOC（国際オリンピック委員会）の総会で、アンバサダーとして東京招致へのプレゼンテーションを行った、滝川クリステル氏が日本の伝統である、「お・も・て・な・

し」をフランス語でアピールし、東京招致への実現に大きく貢献した。そして、このフレーズは世界中に広まり、2013年の「新語・流行語大賞」の年間大賞を受賞した。この「おもてなし」という言葉は、一般的にホスピタリティと同義語とされ、今では観光サービス産業をはじめ、様々なフィールドでその言葉が飛び交うようになった。

一方で、近年ではICT（情報通信技術）やAI（人工知能）の研究開発が目まぐるしく進み、その最

1) 育英短期大学非常勤講師

先端の技術が我が国最大の課題である高齢化社会問題で生かされることに期待が高まっている。既にAIを導入しているサービス業などにおいては、何ヵ国語もの言葉でコミュニケーションがとれるロボットを採用し、接客スタッフの一員として業務に就かせているところも存在する。また慢性的な人材不足が懸念されている医療現場や介護現場でも、その活躍が切実に待ち望まれているところである。

しかし、様々な技術の発展に期待が高まる一方で、人と人の触れ合いや、人が共存するために最も大切なコミュニケーションまでもが疎かなものになってしまうことが危惧される。人と人のコミュニケーションから生まれる「温もり」「信頼感」「安心感」「幸福感」などは、やはり人が介在しなければ創出することはできないと筆者は考える。清家（2013）は、「非定型的な臨機応変の対応を求められるサービスは、機械にはできないことであり、サービスに対するニーズが人それぞれ異なる時には、それに応えられるのは人間のみだ」と述べている。

近年、大学や専門教育機関においてホスピタリティ教育に取り組むところが顕著に増えている。しかしこういった教育機関ではホスピタリティの概念や定義、またその解釈も其々微妙に違った言葉で表現している。狭義での説明では、「思いやり」「心のこもった手厚いおもてなし」「歓待」などとほぼ同様であるが、広義の解釈ではその教育機関ごとに様々な言葉で表現されている。

服部（1996）は、「ホスピタリティとは人類が生命の尊厳を前提とした創造的進化を遂げるための、個々の共同体もしくは国家の枠を超えた広い社会における多元的最適共創関係を成立させる相互容認、相互理解、相互確立、相互信頼、相互扶助、相互依存、相互創造、相互発展の8つの相互性の原理を基盤とした基本的社会倫理である」と定義づけている。また、徳江順一郎（2010）は、「ホスピタリティとは不確実性の高い環境における関

係性のマネジメントである」と解説している。飲食ビジネスの専門家である力石（1997）は、ホスピタリティとは「物事を心、気持ちで受け止め、心、気持ちから行動すること」と一般人にも分かりやすい表現をしているが、これらの説明においては、高度な学術研究から見出された専門的な見解であることから、これからホスピタリティを学習しようとする学生や社会人においては、今一步理解しやすい表現を期待したいところである。

広義の解釈や説明についてはその個人や組織によって様々であり、一定の表現に強制的に統一されるものではないが、ホスピタリティの説明として理解が難しいことは学習者を混乱させる可能性があることを筆者は危惧している。

これまで述べたように、教育機関によってホスピタリティの説明や解釈が其々異なっている中で、これから新たにホスピタリティを学習しようとする人がどこまで真のホスピタリティの概念を理解することができるだろうか。中には学習しようとしたけれど、「なんだか難しくよくわからない」といった漠然とした先入観を持ってしまい、その結果ホスピタリティという言葉から離れていってしまう人も少なくはない。そのことからホスピタリティを分かりやすく説明し、理解を深め、学習者自らがホスピタリティを日々の生活の中で積極的に体現していけるよう導いていくことが、ホスピタリティの教育者に求められるものであり、最も大事なことではないかと筆者は考える。

2. ホスピタリティの理解と研究目的

ホスピタリティとは一般的に、「心のこもったおもてなし」「歓待」「気づかいや思いやり」などと訳され、少し解釈を広げると前述したように実に様々な言葉で表現されている。筆者はホスピタリティを説明する際には、「心のこもったおもてなし」に続いて、「ちょっとした気づかいや思いやりで人をもてなすこと」と付け加えている。単に「心のこもったおもてなし」との説明だけでは

漠然としすぎており、観光ビジネスやサービス業などの接客に携わる人だけの特別なキーワードとして認識してしまう人が実に多いからである。「ちょっとした気づきか思いやりで人をもてなすこと」と付け加えることで、誰もが日々の生活の中でホスピタリティに直面していることに気づき、決して特別なものではないことが理解されるようになる。そして、ホスピタリティを理解した人には、どんなことでもいから自分にできるホスピタリティを創造し、日々の生活の中で行動に移すよう促している。

本研究は、短期大学生のホスピタリティへの理解や気づきの状況を調査し、授業を通してホスピタリティを学習することで、日々の生活における行動や意識にどのような変化が生じたかを明らかにすることを目的とした。

II 研究方法

1. 対象者と調査時期

対象者は、2021年度前期課程でホスピタリティ論を受講した育英短期大学現代コミュニケーション学科の学生37名（男子：2名、女子：35名）とした。アンケート実施時に、調査目的や回答内容が成績評価に一切影響しないことを説明し同意を得た。アンケート調査の時期は、2021年4月および7月である。

2. 講義内容および授業の流れ

本研究の対象者が受講している講義は、1回90分の計15回の授業構成となっている。また新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として学籍番号を奇数グループと偶数グループに分け、対面授業とリモート授業を隔週ごとに行った。奇数グループは14名、偶数グループは23名であり、講義内容と授業の流れは表1と表2のとおりである。

表1 対面授業の流れ

1	前回の対面授業の復習
2	前回の遠隔授業の課題提出確認および内容確認
3	授業テーマに基づくグループワーク
4	ホスピタリティ行動の発表 ※日々の生活の中で実践したこと (ホストとゲストの両方の立場から考える)
5	次回遠隔授業の課題範囲の説明 ※具体的な課題は当日に発表

表2 授業計画

[講義内容]	
第1回	イントロダクション ホスピタリティとは (語源・概念・定義)
第2回	ホスピタリティとサービスの比較 (歴史的背景や語源から考察)
第3回	ホスピタリティ資源の理解 (人的・物的・機能的・環境的・創造的)
第4回	ホスピタリティマインドの醸成とコンピテンシーの理解 (行動特性)
第5回	ホスピタリティ産業の課題 (ホストとゲストの立場から)
第6回	観光立国宣言と「おもてなし教育」の現状と課題
第7回	ホスピタリティ・マーケティング (事例研究/ホテル)
第8回	ホスピタリティ・マーケティング (事例研究/テーマパーク)
第9回	ホスピタリティ・マーケティング (事例研究/自由選択→発表)
第10回	ホスピタリティ・マネジメント (基礎理論)
第11回	ホスピタリティ・マネジメント (顧客満足・従業員満足)
第12回	ホスピタリティ・マネジメント (企業戦略研究)
第13回	ホスピタリティ・デザイン 「創造研究」 (自由設計)
第14回	ホスピタリティ・コンテスト 「プレゼンテーション」 (発表→評価)
第15回	まとめ (総括)

3. 回答方法

アンケートの質問は選択式7項目と記述式3項目の合計10項目であり、7項目の回答は「①そう思う ②そう思わない」の二択式とし、3項目

は自由記述式とした。アンケート項目は表3に示した通りである。

また、行動や意識の変化を明確にするため、授業を受ける前の状況と授業後の状況の質問に其々

答えさせ比較をした。〔授業前（4月）＝ホスピタリティ論をまだ受講していない状態〕〔授業後（7月）＝ホスピタリティ論を受講するようになってから〕

表3 アンケート調査項目

〔課題〕以下の10項目に回答してください〔選択7項目・記述3項目〕

*回答方法＝選択項目は①か②を選択してください 答え＝(① or ②)
 *(授業前)＝ホスピタリティ論をまだ一度も受講していない状態
 (授業後)＝ホスピタリティ論を受講するようになってから

1 (授業前) 今までの日常生活の中で、ホスピタリティという言葉を意識したことはあまりなかった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()
 (授業後) ホスピタリティは今の自分の日常生活の中にも存在しているものだと思うようになった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()

2 (授業前) 手を差し伸べるべきだったのに、何もしなくて後悔したことがある。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()
 (授業後) 困っている人に直面したら、後悔しないように行動しようと思っている。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()

3 (授業前) 家族からのホスピタリティをあまり意識したことはなかった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()
 (授業後) 家族からの思いやりやホスピタリティを感じるようになった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()

4 (授業前) 友人のちょっとしたホスピタリティにあまり気づかなかった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()
 (授業後) 友人のちょっとしたホスピタリティに気づくようになった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()

5 (授業前) 人の口調や顔の表情、また雰囲気などの変化をあまり気にしなかった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()
 (授業後) 人の口調や顔の表情、また雰囲気などの変化を意識するようになった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()

6 (授業前) コンビニやレストラン店員の接客態度についてあまり気にしなかった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()
 (授業後) コンビニやレストラン店員の接客態度について気になるようになった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()

7 (授業前) 人が自分の印象をどう思っているかなどは、あまり気にしなかった。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()
 (授業後) 人が自分の印象をどう思っているかが、少し気になりだした。
 ①そう思う ②そう思わない 回答 ()

8 あなたがホスピタリティを考えると、イメージする職種や業種は何ですか？
 自由回答 ()

9 あなたが将来、希望する仕事はどのようなものですか？
 自由回答 ()

10 あなたがホスピタリティ論を受講するようになってから、実行したことや心がけるようになったことがあれば記述してください。*複数記入可
 回答 ()
 ()
 ()

4. 調査項目の分類

調査する10項目は次の4分類に分けた。『A群』ホスピタリティの理解や気づきに関する項目、『B群』他者や自己に対する印象や意識に関する項目、『C群』ホスピタリティ行動や意識の変化に関する項目、『D群』ホスピタリティの職業感に関する項目である。

『A群』のホスピタリティの理解や気づきに関する項目では、ホスピタリティの理解度や、日常生活の中に介在するホスピタリティへの気づきの状況、『B群』の他者や自己に対する印象や意識に関する項目では、人と接する際に持つ相手への印象や感情、自己の表情や立ち振る舞いといった相手に与える印象や注意意識について、『C群』のホスピタリティ行動や意識の変化に関する項目では、授業を通してホスピタリティの理解を深め

たことで、自分の行動や意識にどのような変化があったかを具体的に記述させた。『D群』のホスピタリティの職業感に関する項目では、ホスピタリティをイメージする職業や職種、また、将来自分が希望する職業がどのようなものかを回答させ調査の参考とした。

Ⅲ 結 果

調査結果を表4と表5に示した。資料1は回答の集計である。『A群』のホスピタリティの理解や気づきに関する分類では、質問1（授業前）今までの日常生活の中で、ホスピタリティという言葉を意識したことはあまりなかった〔①=30〕〔②=7〕、（授業後）ホスピタリティは今の自分の日常生活の中にも存在して

表4 アンケート調査結果（選択項目）

質問項目の分類	質問番号	授業前			授業後		
		①	②	回答率 (抽出データ)	①	②	回答率 (抽出データ)
『A群』ホスピタリティの理解や気づき	1	30	7		34	3	
	3	29	8		36	1	
	4	18	19		35	2	
	合計	77	34	30.6%	105	6	94.6%
『B群』他者や自己に対する印象や意識	5	6	31		34	3	
	6	11	26		34	3	
	7	6	31		33	4	
	合計	23	88	79.3%	101	10	91.0%
『C群』ホスピタリティ行動や意識の変化	2	32	5		35	2	
	合計	32	5	86.5%	35	2	94.6%

質問回答数：各質問 37 [A群 111] [B群 111] [D群 37] 回答率：抽出データ（太字）が占める割合

表5 アンケート調査結果（記述項目：質問10）

〔ホスピタリティの対象と行動内容〕

（属性A）家族	（属性B）友人	（属性C）アルバイト職場	（属性D）不特定
26件	6件	23件	40件
家事手伝い 感謝 労わり 心がけ 気づき	手助け 気づかい 心がけ 気づき 声かけ	接客態度 心構え 心がけ 注意意識 気づかい	譲り合い 手助け 声かけ 心がけ 注意意識

対象（属性） A「家族」 B「友人」 C「アルバイト職場」 D「不特定」

いるものだと思うようになった「①そう思う＝34」「②そう思わない＝3」、質問3（授業前）家族からのホスピタリティをあまり意識したことはなかった「①そう思う＝29」「②そう思わない＝8」、（授業後）家族からの思いやりやホスピタリティを感じるようになった「①そう思う＝36」「②そう思わない＝1」、質問4（授業前）友人のちょっとしたホスピタリティにあまり気づかなかった「①そう思う＝18」「②そう思わない＝19」、（授業後）友人のちょっとしたホスピタリティに気づくようになった「①そう思う＝35」「②そう思わない＝2」であった。

『B群』の他者や自己に対する印象や意識に関する項目では、質問5（授業前）人の口調や顔の表情、また雰囲気などの変化をあまり気にしなかった「①そう思う＝6」「②そう思わない＝31」、（授業後）人の口調や顔の表情、また雰囲気などの変化を意識するようになった「①そう思う＝34」「②そう思わない＝3」、質問6（授業前）コンビニやレストランの店員の接客態度についてあまり気にしなかった「①そう思う＝11」「②そう思わない＝26」、（授業後）コンビニやレストランの店員の接客態度について気になるようになった「①そう思う＝34」「②そう思わない＝3」、質問7（授業前）人が自分の印象をどう思っているかなどは、あまり気にしなかった「①そう思う＝6」「②そう思わない＝31」、（授業後）人が自分の印象をどう思っているかが、少し気になりだ

した「①そう思う＝33」「②そう思わない＝4」であった。

『C群』のホスピタリティ行動や意識の変化に関する項目では、質問2（授業前）手を差し伸べるべきだったのに、何もせずに後悔したことがある「①そう思う＝32」「②そう思わない＝5」、（授業後）困っている人に直面したら、後悔しないよう行動しようと思っている「①そう思う＝35」「②そう思わない＝2」であり、人との関わり方への意識に変化がみられた。記述式の質問10「あなたがホスピタリティ論を受講するようになって、実行したことや心がけるようになったことがあれば記述してください」では、具体的な行動内容や意識の変化として「家事手伝い、手助け、声かけ、気づかい、譲り合い、感謝、労わり、心がけ、心構え、気づき、注意意識、接客態度」などに関する記述が多くみられた（表5、資料2）。

『D群』のホスピタリティの職業感に関する項目では、質問8「あなたがホスピタリティを考えると、イメージする職種や業種は何ですか？」では、ホテルスタッフ・テーマパークキャスト・キャビンアテンダント・ウェディングプランナーといった観光サービス産業が上位であったが、質問9「あなたが将来、希望する仕事はどのようなものですか？」においては、美容部員、介護士、医療従事者、心理カウンセラーといった、観光サービス産業以外の職業もみられた（表6）。

表6 アンケート調査結果（『D群』ホスピタリティの職業感）

質問8 あなたがホスピタリティを考えると、イメージする職種や業種は何ですか？		質問9 あなたが将来、希望する仕事はどのようなものですか？	
職種 (上位)	*職種での回答 ホテルスタッフ テーマパークキャスト ウェディングプランナー キャビンアテンダント 飲食店従業員 (ウェイトレスなど)	職種	*職種での回答 ホテルスタッフ テーマパークキャスト 美容部員 ウェディングプランナー 介護士 医療従事者 心理カウンセラー コンサルタント 保険外交員
その他	*職種での回答 空港スタッフ ツアーガイド 旅館従業員 スーパー店員 コンビニ店員 運転士 (バス・電車・タクシー)	業種	*業種での回答 観光業 (観光案内所) 接客業 サービス業 農業関係 航空・空港関係 金融関係
業種	*業種での回答 飲食業 宿泊業 観光業 航空業 接客業		

IV 考 察

1. ホスピタリティの理解や気づき

授業前のホスピタリティに対する意識や気づきの程度は30.6%と低値であったが、授業後では94.6%と飛躍的な変化が認められた(表4)。これは授業を通してホスピタリティとは限られた職業や人だけの特別なものではなく、既に誰もが直面しているものであるということを理解した結果と考えられる。そして日々の生活の中に介在するホスピタリティに気づくようになり、特に家族間でのホスピタリティ行動に気づくようになった。今までは当たり前だと思っていたことも、家族を想うかけがえのない愛情から創出される「心のこもったおもてなし」であることに気づき、感謝の気持ちを持つようになったことが顕著に示された。そして、自分も家族のために役立ちたいという意識や、気づかい、労わりといった心理的な変容が確認された。

2. 他者や自己に対する印象や意識

他者や自己に対する注意意識は授業前においても79.3%と高かった(表4)。人と接する時には顔の表情や口調などから相手の状況を瞬時に掴むことが良好なコミュニケーションへの鍵となる。相手に与える印象は、単に身だしなみや言葉づかいからではなく、その時の気持ちや感情が顔の表情や口調となって出現するからである。特に不特定多数の人を対象とする接客業においては、他者に与える印象や自己に対する注意意識がとても重要となる。授業後の回答においては、91%と更に高値を示したが、これは自己や他者への注意意識の重要性が改めて認識された結果であると考えられる。

3. ホスピタリティ行動や意識の変化

質問2の、「手を差し伸べるべきだったのに、何もしなくて後悔したことがある」では、86.5%

の学生が後悔していると回答している(表4)。後悔している理由として、勇気が出せなかったことや、断られるかもしれないという気持ちから躊躇してしまったり、また具体的にどう手助けをしたらよいのか分からなかったということが今一步前へ踏み出せなかった理由として挙げられた。しかし、授業後では94.6%の学生が困っている人に直面したら、後悔しないよう行動しようと思っていると回答している。これは授業を通してホスピタリティ行動へのモチベーションが高まったことや、具体的な手助けの方法や声掛けの言葉が自分なりに準備できるようになったからであると推察される。

質問10(記述式)の、「ホスピタリティ論を受講するようになってから、実行したことや心がけるようになったこと」の回答からは、相手となる対象者として、「不特定」「家族」「アルバイト職場」「友人」の順で記述が多く示された(表5、図1)。対象者が不明な不特定を除くと、家族へのホスピタリティ行動や意識の変化が最も多く全体の27.4%を占めていた。行動や意識の変化に関する具体的な内容は、「家事手伝い、手助け、声かけ、気づかい、感謝、労わり、心がけ、心構え、気づき、譲り合い、注意意識、接客態度」などであり、自らが積極的にホスピタリティを創造し行動に移すといった、ホスピタリティ精神の醸成を示唆する記述が多くみられた。

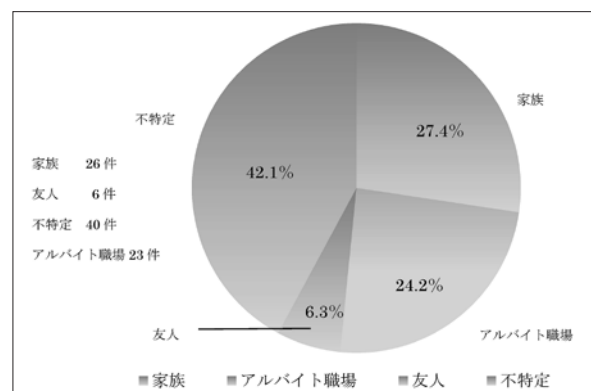


図1 ホスピタリティ対象の分類(属性)

4. ホスピタリティの職業感

ホスピタリティをイメージする職種や業種の回答として上位だったのは、ホテルスタッフ・テーマパークキャスト・キャビンアテンダント・ウェディングプランナーといった観光サービス産業が主体であった。将来希望する職業では、美容部員、介護士、医療従事者、心理カウンセラーと幅広く、ホスピタリティをイメージする際には出てこなかった職業も多くみられた。しかし、これらの職業も全て「人を専門的な知識や技術でもてなす」、といった行為から成り立つ仕事であり、広義の解釈においてはホスピタリティ産業に帰属するものと考えられる。

V まとめ

本研究は、短期大学生のホスピタリティの理解や気づきの状況を調査し、授業を通してホスピタリティを学習することで、日常生活での行動や意識にどのような変化が生じたかを明らかにすることを目的とした。調査はホスピタリティ論を受講する学生37名にアンケート調査を実施し、その結果を「ホスピタリティの理解や気づき」「他者や自己に対する印象や意識」「ホスピタリティ行動や意識の変化」の3つの分類から考察した。

「ホスピタリティの理解や気づき」の調査結果からは、授業を通してホスピタリティへの理解が深まったことで、家族や友人間に介在するホスピタリティに気づくようになった。特に家庭内に介在する家族間のホスピタリティに気づくようになり、今までは当たり前だと思っていたことも、家族を想うかけがえのない愛情から創出される「心のこもったおもてなし」であることに気づき、感謝の気持ちを持つようになった。そして、自分も家族のために役立ちたいという意識が芽生え、家族を気づかい、労わるといった心理的な変容が表出された。また、自分のホスピタリティ行動が人を喜ばせ感謝されるだけでなく、自らも幸福感を

得られることを身をもって経験することができた学生もいた。

「他者や自己に対する印象や意識」では、他者や自己への注意意識は授業前においても高く、授業を通して更に高値を示した。これは顔の表情や口調などから相手の状況を瞬時に掴むことが良好なコミュニケーションへの鍵となること、また接客業などの不特定多数の人を対象とする職業においては、他者に与える印象や自己に対する注意意識が非常に重要であるということを改めて認識した結果と考えられる。

「ホスピタリティ行動や意識の変化」では、相手となる対象者が不明の不特定を除くと、家族、アルバイト職場、友人の順で記述が多くみられた。具体的な内容としては「家事手伝い、手助け、声かけ、気づかい、感謝、労わり、心がけ、心構え、気づき、譲り合い、注意意識、接客態度」などであり、ホスピタリティの理解が深まったことで身近に介在するホスピタリティに気づくようになり、また自分も役立ちたいという意識が芽生え積極的にホスピタリティ行動を創出するようになった。アルバイト職場においては、自己や顧客への注意意識が高まり、心構えや接客姿勢を見直すなど、職務に対するモチベーションの上昇が確認された。

以上のことから、このアンケート調査結果からは、短期大学生が授業を通して理解を深めたことで、ホスピタリティへの気づきや他者や自己に対する注意意識が高まり、ホスピタリティ行動が表出されるなど、日々の生活において変化が生じたことが明らかとなった。そして、段階的な学習過程を通して次第にホスピタリティ精神が醸成されていったことを示唆する行動や意識の変化が確認された。

【引用文献】

徳江順一郎 (2008) 「飲食サービスとホスピタリティ」、『高崎経済大学論集』第51巻第2号 pp.43-56。

清家篤「雇用再生・持続可能な働き方を考える」NHK
ブックス (2013) pp.228-230.

服部勝人「ホスピタリティ・マネジメント」丸善ライブ
ラリー(1996)

カ石寛夫「ホスピタリティーサービスの原点」商業界
(1997) p.51.

【参考文献】

辻三千代・齋藤勇二「ホスピタリティ実践教育へのア
プローチ—観光・国際コースにおけるホスピタリ
ティ教育プログラムの開発」『JIYUGAOKA SANNO
College Bulletin No.42』(2009) pp.61-93.

Heal, F. Hospitality in early modern England, Oxford Uni-
versity Pres (1990)

Kotler, K. J. Bowen & J. Makens, Marketing for hospitality

& tourism Prentice-Hall (1996)

石丸淑子「大学生のホスピタリティに関する認識と理解
—ホスピタリティ論の授業を通して—」『京都光華
女子大学短期大学部研究紀要 48』(2010) pp.93-
111.

福永 昭・鈴木 豊編「ホスピタリティ産業論」中央経
済社 (1996)

山上 徹「ホスピタリティマネジメント論」白桃書房
(2005)

「平成 25 年度観光の状況」及び「平成 26 年度観光施策」
(観光白書)

「観光系人材育成のための産学連携関係政策」平成 22 年
5 月 29 日 (観光庁)

(2022 年 1 月 26 日受理)

資料1 アンケート調査結果（回答集計）

- 1（授業前）今までの日常生活の中で、ホスピタリティという言葉を意識したことはあまりなかった。
①そう思う（ 30 ） ②そう思わない（ 7 ）
（授業後）ホスピタリティは今の自分の日常生活の中にも存在しているものだと思うようになった。
①そう思う（ 34 ） ②そう思わない（ 3 ）
- 2（授業前）手を差し伸べるべきだったのに、何もしなくて後悔したことがある。
①そう思う（ 32 ） ②そう思わない（ 5 ）
（授業後）困っている人に直面したら、後悔しないよう行動しようと思っている。
①そう思う（ 35 ） ②そう思わない（ 2 ）
- 3（授業前）家族からのホスピタリティをあまり意識したことはなかった。
①そう思う（ 29 ） ②そう思わない（ 8 ）
（授業後）家族からのおもいやりやホスピタリティを感じるようになった。
①そう思う（ 36 ） ②そう思わない（ 1 ）
- 4（授業前）友人のちょっとしたホスピタリティにあまり気づかなかった。
①そう思う（ 18 ） ②そう思わない（ 19 ）
（授業後）友人のちょっとしたホスピタリティに気づくようになった。
①そう思う（ 35 ） ②そう思わない（ 2 ）
- 5（授業前）人の口調や顔の表情、また雰囲気などの変化をあまり気にしなかった。
①そう思う（ 6 ） ②そう思わない（ 31 ）
（授業後）人の口調や顔の表情、また雰囲気などの変化を意識するようになった。
①そう思う（ 34 ） ②そう思わない（ 3 ）
- 6（授業前）コンビニやレストランの店員の接客態度についてあまり気にしなかった。
①そう思う（ 11 ） ②そう思わない（ 26 ）
（授業後）コンビニやレストランの店員の接客態度について気になるようになった。
①そう思う（ 34 ） ②そう思わない（ 3 ）
- 7（授業前）人が自分の印象をどう思っているかなどは、あまり気にしなかった。
①そう思う（ 6 ） ②そう思わない（ 31 ）
（授業後）人が自分の印象をどう思っているかが、少し気になりだした。
①そう思う（ 33 ） ②そう思わない（ 4 ）
- 8 あなたがホスピタリティを考えると、イメージする職種や業種は何ですか？
自由回答（表6）
- 9 あなたが将来、希望する仕事はどのようなものですか？
自由回答（表6）
- 10 あなたがホスピタリティ論を受講するようになって、実行したことや心がけるようになったことがあれば記述してください。*複数記入可
自由回答（表5）

資料2 ホスピタリティ行動や意識変化に関する記述（質問10）

〔具体的な内容〕

家事手伝い・手助け・声かけ・気づかい・感謝・労わり・心がけ・心構え・気づき・注意意識・接客態度など

〔属性〕A（家族に関する記述）

- ・家族と買い物に行ったときは買った物を持ってあげるようにしている。
- ・家でお風呂掃除や手伝いをやるようになった。
- ・親への感謝を伝えたり、敬意を忘れないようになった。
- ・母のホスピタリティに気づき、料理を手伝ったり洗濯をするようになった。
- ・料理や片付けなど母親に任せきりではなく、自分からやるように心がけるようになった。
- ・家族と話すときにこの言葉は本当に言っているのか、を今まで以上に考えるようになった。
- ・時間がある時は家事を積極的にやっている。
- ・お母さんが腰を痛めているので、ゴミ捨てをやるようになった。
- ・家族に対して、やってもらっていることが当たり前だと思わずに感謝や労いの言葉はこまめにかけたいと思った。
- ・今まで習慣になっていて気づかなかった自分の家族に対しての手伝いがホスピタリティだと自覚できるようになりました。
- ・両親に日々の感謝を伝えようと思い、花や手紙を贈りました。
- ・親のお手伝いを沢山するようになった。
- ・犬の世話や普段やってもらっていることを自分でやり、親の分もやるように心がけた。
- ・家族に手伝いを頼まれた時に嫌な顔をしないように気遣い、相手が良い気分でいられるようにしている。
- ・母が会社から帰ってきて疲れているので、いつもより多く家事を手伝った。
- ・両親が疲れているとき、父がいつもやってくれる夕飯後の皿洗いを代わりにやったり、母がいつもやってくれる、洗濯物を干すことを代わりにやってあげたりした。
- ・相手の気持ちをしっかりと考え、発言するようになってきた。親が体調崩している時に、進んで出来ることをしてあげる。
- ・お母さん、お父さんに感謝の気持ちを持つことができた。
- ・家でなんでもしてくれることが当たり前ではなく強い愛情があるからこそなんだなと思った。
- ・家の事を自分から手伝うようになりました。
- ・いつもお世話になっているおばあちゃんの家に行き、疲れているおばあちゃんの代わりに夕飯の用意をしたり草むしりを手伝った。
- ・部屋が汚れていたら、自分が汚した汚していないにかかわらず、家族が過ごしやすいように綺麗に掃除をするようになった。
- ・親に感謝をするようになりました。
- ・親の家事を手伝うようになった。
- ・家族のホスピタリティというものが今まで考えた事もなかったので、当たり前ではないこの状況に対して家族に言葉で感謝を伝えることが多くなった。
- ・親が疲れた時は家事を手伝ったり、家族で過ごす時間を大切にしている。

〔属性〕B（友人に関する記述）

- ・友達の様子がおかしいと思ったらさりげなくLINEをするようになった。
- ・友達が体調を崩していたので家までプリントを届けに行きました。
- ・友達が悩んでいたら、話を聞いてあげること。
- ・友人に話しかけて、笑顔になるようなことを話題に出し辛いことも忘れさせるくらいのことをする。
- ・友人が家に来るときに、暑いかなと思って先にクーラーをいれ、部屋を涼しくしておいた。
- ・友達が休んだらノートを見せてあげられるようにしている。

〔属性〕C（アルバイト職場に関する記述）

- ・アルバイト先でお客様の靴を常に揃った状態にするように心掛けるようになった。
- ・アルバイトでの接客の態度を改めるようになった。
- ・アルバイトでは、レジと飲食店のアルバイトをしていますが、授業を受けてからお客様に寄り添うことを大事に話し方を変えたり、気遣いに気をつけることを意識するようになった。
- ・アルバイトで、お客さんが困っていそうであれば、声をかけてお客さんの支えとなるような行動をしています。
- ・バイト先で年代に合わせて分かりやすく接客した。

- ・アルバイト先でお客さんは、ただご飯を食べにきているだけかもしれないけど、自分自身こうしてもらったら嬉しいとか気持ちよく楽しくご飯が食べられるような接客を心がけるようになった。
- ・バイト中の接客の仕方を前よりも気をつけるようになりました。
- ・アルバイト先での接客時に様々な年齢のお客様に対して視線を合わせて接客するよう気を配るようになった。
- ・アルバイトでお客様にもっと親しみを持って接し、この店員さんにまた接客して欲しいと思ってもらえるように頑張ろうと思った。
- ・バイト時、アイスクリームを複数注文されたお客様に、お車までお持ちしましょうか？と声をかけた。
- ・接客時、声色を上げた。
- ・アルバイトでのお客様への対応の仕方が丁寧になった。
- ・アルバイト先で「お客様一人一人を特別なゲストのようにおもてなしをすること」を取り組みとしてやっているの意識してより良い接客をするように心がけている。
- ・アルバイトの時に小さなお子様連れの方に子供用のストローを利用するか聞いたり、アイスクリームにスプーンをつけるか聞くようになった。
- ・アルバイトをする際に、一人一人のお客様に寄り添って笑顔を忘れず対応したいと思った。
- ・ホスピタリティ精神を心がけて飲食店のアルバイトの接客をしたら、アンケートに私の名前を出してくれて「最高でした。絶対また来ます」と書いてくれて飛び跳ねるくらい嬉しかった。
- ・アルバイトの時のお客さんに対する接し方を見直そうと思いました。
- ・飲食店のアルバイトでお客様の気持ちに寄り添って接客を意識するようになった。
- ・アルバイトで接客時に笑顔を心がけ、より明るく接するよう意識するようになった。
- ・アルバイト先では、接客時にお客様に対してはきはきと明るく接するよう心がけて行動している。
- ・バイト先に耳が聞こえないお客様がきたので簡単な手話を使ったり、メモ帳に伝えたいことを書いて会話をした。
- ・バイトで嫌な客が常日頃からいるけど、嫌な客だからといって顔に嫌な表情を出さない。
- ・アルバイトで接客をする際に、「マニュアルで嘯まないように」ではなく「一番伝わりやすい言い方で」意識するようになって、自分のプレッシャーも減ってやりやすくなったし、ちゃんと「接客」をしている感じがするようになった。

「属性」D（不特定に関する記述）

- ・相手の気持ちになって物事を考えて積極的に行動することが多くなった。
- ・今までよりも感謝の言葉や笑顔を意識するようになった。
- ・周りをよく見るようになって相手の変化に素早く気づけるようになった。
- ・運転などで、曲がりたい車などを入れてあげるなどするようになった。
- ・生活する中で前より周りを気にかけるようになった。
- ・重そうな荷物を持って階段を上がっていた方がいらしたので「お持ちしましょうか？」と声をかけることができた。
- ・現在ではできることは自分が進んで行い、してくれたことについては感謝を言うことができるようになりました。
- ・正直苦手だなどと思う人に対しても穏やかに、むしろ笑顔で、丁寧に対応することを心がけるようになりました。
- ・困っている人がいたらタイミングを逃さないように「今、自分にできる最大のこと（おもてなし）ができる」ように普段から周りをよく見て行動することを心がけています。
- ・本など買う時、バーコードを上にして出すようになった。
- ・自分がお客の立場でも店員さんに気遣いを忘れないようになった。
- ・『私だったら〇〇されたら嬉しいな、助かるな』と考え行動するようになった。
- ・話すときの表情を以前よりも気を付けるようになった。
- ・相手に思いやることは授業を受ける前から自分のモットーであったが、この授業を受けることにより一層相手を思いやる気持ちが強くなり、自分自身も幸せになれると言う思いが強くなったため人として成長できたと思う。
- ・困っている人がいたら、ためらわずに助けるようになりました。
- ・相手を傷付けないような言葉選びをするように気を付けた。例えば、強い口調で話さないことや、刺々しい雰囲気を出さないように気を付けるなど。
- ・カフェのトイレに行ったときにトイレトーパーが自分でなくなること気づき、次の人に伝え、店員さんにも伝えることができた。「ありがとうございます」と感謝をされた。
- ・飲食店で食べ終わったお皿などを片付けやすいように置いた。
- ・相手の気持ちに寄り添うことや、自分から積極的に相手の身になる行動をした。
- ・電車の窓を閉めようとしている人がいてなかなか閉めることができない様子だったので一緒に閉めるのを手伝いました。

- ・コンビニやレストランの店員の方にもできる親切はないか意識するようになりました。
- ・何か困っている人を見つけたら声を掛けるようにしている。
- ・オープンキャンパススタッフでの対応で笑顔や気持ちに寄り添えるように意識している。
- ・レストランやカフェでお皿を下げてもらう時にお礼を言いながら重ねて片付けやすいようにしている。
- ・場所を聞かれたらその場まで案内してあげている。
- ・人と会話をするときは、目を見て相槌をうつなどしながら話を聞いている。
- ・こうしてあげたら喜んでくれるかなという考え方になる場面が多くなった。
- ・困ってそうな人がいたら、まだ少し緊張して躊躇するけど声をかけられるようになってきた。
- ・オープンキャンパスのスタッフにも挑戦し、そこで笑顔や挨拶を自分から積極的にすることを心がけています。
- ・オープンキャンパスで何か自分にできることはないかと考え、自然と動くようになりました。
- ・相手を理解しようという気持ちが大きくなった。
- ・相手の気持ちを考えた上で行動するようになった。
- ・相手の気持ちを考え、あとで後悔しないように、その時に行動する。
- ・目配り、気配りをしながら、困っている人の力になりたいと思った。
- ・高齢の方と接するときは、より丁寧に接するようになった。
- ・困っている人がいたら、もし自分だったらと考えるようになり、助けたいと思うようになった。
- ・電車やバスで、体調の悪そうな人に声をかけたり、席を譲ったりできるようになった。
- ・自分がされて嬉しいと思うことをしよう！と思うようになりました。
- ・相手の表情をより一層気にするようになり、何かしてあげられることはないかと考えるようになりました。
- ・相手の人にもっときちんと感謝の言葉を伝えるように意識しました。