

大学におけるホスピタリティ教育 に関するレポート分析

—授業の効果と学生の行動の変化に着目して—

小山 知子

The Analysis of Students' Papers on Hospitality Education at University

—From the View Point of the Effects of the Lecture of “Hospitality” and
Students' Behavioral Changes—

KOYAMA, Tomoko

Abstract

There have obviously been behavioral changes among students who have taken the hospitality teaching at university. Particularly in social life, it has been found out that those university students have become conscious of relations with other people whom they had not come into personal contact with before, and that they have actually taken a step toward creating relations with others.

As a result of the present writer's analysis of the students' papers that give details of their behavioral changes and the process of those changes, this research paper makes it clear that the students have come to realize that their own behavior can have a profound effect on the other person(s), and that they therefore have gotten unexpectedly great joy and motivation out of their interactive dialogue and conduct. It also shows that their understanding and recognition of those things encourage them to express hospitality through behavior.

要 約

大学の授業におけるホスピタリティ教育により、大学生たちの行動に変化が見られるようになった。特に社会生活において、これまで接触を持とうと考えて来なかった他者との関わりを意識するようになり、大学生自ら働きかけを行っていったことが分かった。本研究では、受講生のレポートをもとに行動の変化とその過程に関する分析を行った。その結果、自分の行動が相手に与える影響の大きさを認識したこと、相手

との相互作用により得られる会話や行為が予想以上に自分自身の喜びとなったこと、アルバイト職場においては働くモチベーションの上昇につながったことがきっかけとなり、ホスピタリティ行動が表出されることが明らかになった。

キーワード

ホスピタリティ (Hospitality)

大学生 (University Students)

行動の変化 (Behavioral Changes)

レポート分析 (Analysis of Students' Papers)

1. 研究の背景

急速な情報技術の発達、市場環境の変化により、現在の日本では高い付加価値を持つ製品を効率的に生産し、迅速に対応、サービスすることが可能となっている。軽量かつ持ち運びが楽なモバイル機器、新聞記事をデジタル配信する電子版、航空機国際線利用時の自動チェックイン機によるスピーディな搭乗手続きなど、どれをとってもこの20年ほどで驚くほど質の高い製品、サービスへと変わり、今では多くの人が便利に使っている。

一方でメールやファックス、携帯電話、インターネットが普及し始めた1995年以降、人と対面して話をする機会や世代間をつなぐ機会は減少傾向にある。利便性が向上した現在、人と対話をしなくても暮らすこと、仕事をするのが可能になったといえよう。しかし、操作マニュアルに沿って効率よく物事が処理できるようになり、顧客と接する時間が短くなった分、利用者が困っていることはないか、望んでいることは何か、ということを一瞬に察し、対応できる能力が求められているのではないかと考える。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。幼少期から情報技術が発達した社会で育ってきた若年層にとっては、それらの必要性を理解できても、短時間のうちに相手の心情を汲み取り、行動に移すことに戸惑いを感じる可能性がある。

2009年より筆者は、新規に設置された科目「ホスピタリティ」の授業を担当する機会を得て、約6年間、大学でのホスピタリティ教育に携わってきた。授業が始まってもない時期には、人と関わる際に一歩踏み込んだ対応をすることにどのような意味があるのか、理解できなかった学生が、ホスピタリティについて学ぼうちに行動、意識の面で徐々に変化していくのを目の当たりにしたのである。

例を挙げてみよう。ある学生が駅で切符の買い方が分からず、困っている高齢者を見かけた。しかし、その場には「他人に干渉する余裕も時間もない」といった冷たい雰囲気か流れている。高齢者の存在に気が付いた彼(彼女)は声をかけるべきか、躊躇しているうちにタイミングを逃してしまう。そして行動に移せなかったことを後悔する。困っている人を見ると手を差し伸べたいと思う自分、時に通りがかりの人に対し、親切に道案内している人を見ると嬉しくなる自分もいる。一方で、見知らぬ人に声をかけることは怖い自分も存在し、あれこれ葛藤した後、日を改めて駅で同じような状況に遭遇するのである。そこで切符の買い方が分からず、困っている

人がいることに気が付き、自分から「何かお困りですか」と声をかけ、一緒に問題解決していく。この一連の心の動きと行動について、彼（彼女）は「これこそがホスピタリティだと思う」と話すのだが、その姿は何かがかっ切れたようにも見えるのである。

こうして気持ちに折り合いをつけ、相手がおかれている状況を察し、自ら行動を起こすようになった学生にはどのような意識、観点の変化があったのだろうか。人と人とのつながりが希薄になったといわれる昨今ではあるが、大学生が他者を思う気持ちや意識は情報技術が発達する前と比べてさして変わりはないのではないか、という念が湧き上がってくるのである。

そこで本研究では、「ホスピタリティ」の授業を受講した学生のレポートを分析し、ホスピタリティ教育を受けた大学生の行動の変化に焦点をあて、授業の効果がどのように発揮されていくかという点を明らかにしていきたい。

2. 研究目的

本研究の目的は「他者への配慮」「心配り」をテーマにした「ホスピタリティ」を受講した大学生の行動の変化を明らかにすること、授業で学んだことをどのように理解し、最終的にホスピタリティ行動の表出につながるのか、という2点の分析を行うことである。「他者への配慮」とは、マナーを含めた立居振舞い、言葉遣いを指し、「心配り」は相手の心情、状況を想像し、自発的に働きかけようとする気持ちである。これら二つが伴ってこそ、相手に歩み寄ることができると考えるからである。自らの行動を起こす場を日常生活およびアルバイト職場に分別し、半期15回の授業を受講した後に（1）対人関係や行動、

価値観、意識にどのような変化が起こったのか、（2）その変化の起因となるものは何か、ということ考察していくものである。

3. 研究の意義

2020年東京オリンピック・パラリンピック開催と和食の無形文化遺産登録（ユネスコ）を契機に、日本における「おもてなし」という言葉が頻繁に聞かれるようになった。観光庁「平成25年度観光の状況」及び「平成26年度観光施策」によれば、訪日外国人は対前年比24%増の1.036万人となり、念願の1,000万人を超える数字を記録した。さらに過去10年間の訪日外国人旅行者数の伸びは、98.9%とUNWTO（国連世界観光機関）発表の世界の国際観光客到着数の伸び55.7%増を大きく上回っている。今後、訪日外国旅行者は日本人の「おもてなし」「ホスピタリティ」に対し、ますます大きな期待を寄せるであろう。

一方、平成22年4月時点での観光庁の調査では、観光系学部学科を設置している大学は43校、定員4,877名であり、平成4年調査開始時から一貫して増加している。辻・斎藤（2009）は観光産業以外の対人サービス業務においても「ホスピタリティ」の基本的な考え方は中心概念として注目され始めていること、「ホスピタリティ」の意味を理解し、日常生活の中でも実践できる人材育成を行っていくべきであるとしている。観光関係高等教育機関の類型例は（1）人文・社会科学系、（2）地域づくり系、（3）ホスピタリティ系、（4）経営系であるとし、経営系は観光産業からの期待が最も高いと述べている。筆者が担当しているホスピタリティ系の科目は上記類型の（3）であり、その特徴として「接遇レベルの教育を重視。資格取得など卒業後すぐに役立つ実務を学ぶ」ものだとしている。

また、日本学生支援機構の調査によると平成24年度昼間部に在籍する大学生のうち、74%が何らかのアルバイトをしている。しかし、本授業において「アルバイトをする際にどのような意識で仕事をしているか」と尋ねたところ、「淡々と作業し、客には最低限のことをする」「特になにも考えずに仕事し、ひたすら時間が過ぎるのを待つ」という学生が少なからず存在するのが実情であった。上記(3)のホスピタリティ系の授業を受講して学んだこと、発見、気づきを日常生活だけでなく、アルバイトでの接客やともに働く仲間への対応につなげることで「ホスピタリティ」を学ぶ意義を認識できるのではないだろうか。

以上のことから、70%以上の学生が関わっているアルバイト、身近な日常生活での学生の行動の変化を注視し、分析していくことで、今後の同授業運営への示唆につながると考える。そして、大学生を代表とする日本人若年層のホスピタリティ行動のプロセスを明らかにすることで、訪日外国人旅行客を迎え入れる際の教育研修などにも活かせるという点で意義を持つものと考えられる。なお、本研究における「ホスピタリティ」とは力石(1997)により導かれた次の定義を用いる。

「物事を心、気持ちで受け止め、心、気持ちから行動すること」

4. 先行研究の検討

「ホスピタリティ」に関する先行研究には、教員による授業方法及び内容とその成果の関係に注目するものが見られる。辻・斎藤(2009)は日常生活でホスピタリティを身につけるための授業プログラムの開発を行い、その教育内容を明らかにしている。ホスピタリティを発揮するためには(1)サービスマ

キル(身だしなみ、表情、言葉遣いなど)、(2)企業理念・業務・システムの理解と実践、(3)ホスピタリティ実践(感性、知恵、自己表現)が必要であると、それらを実際に授業内で実践した。その結果、ホスピタリティ行動のとり方に関してはほとんどの学生が大きな進歩をしたと考え、授業内容の理解に関しても約88%の学生が10段階で8以上の自己評価をつけているという。

石丸(2010)は、「ホスピタリティ論」の受講生にアンケート調査を行い、初回時と比較し、授業を受けたことにより学生自身があらゆる人間関係において双方向の思いやりの重要性と必要性を理解し、人間性を向上させたと述べている。

一方、山口(2006)は現代社会のニーズに対応した「ホスピタリティ・マネジメント」の導入の大切さに触れ、感動や感情をつかさどる右脳重視型中心の教育が、学生の個性を生かすことになるとしている。つまり、情報技術が進歩すればするほど、知識力に加え、「感性」が必要となるというのである。見玉(2011)は大学生の行動調査を実施し、一般的な日常生活におけるホスピタリティ行動の実態を把握した。これによると、ホスピタリティの提供対象者は、知人、アルバイトでの顧客、非知人、環境美化に対する行動の4つに分類されたという。ホスピタリティの提供場面は(1)アルバイト職場、(2)大学生生活、(3)それ以外の私生活場面であったと述べている。そこからホスピタリティ行動に影響を与えるパーソナリティ特性を明らかにしたという点で意義がある。

筆者は、授業最終日に「15回の授業を通じて、あなたのホスピタリティマインドはどのように変わりましたか。例を挙げて具体的に説明してください」というタイトルを指定し、学生にレポート提出を求めた。自分のホ

スピタリティマインドが変化したと思う場面、状況としての事例は、アルバイト職場と日常生活の二つに分かれた。そこで本研究では、児玉（2011）が分類したホスピタリティの提供場面を「アルバイト職場」と「日常生活」に分類し、それぞれの場において（1）どのような人と関わったのか、（2）直接、人と関わらなくても状況を観察することで動いた感情はなかったのか、という点に着目し、分析することとする。その理由には、どのような気持ちの動きを経てホスピタリティ行動を表出したか、という研究の蓄積が薄いことが根底にある。現在、ブラックボックスとなっているホスピタリティ行動を表出するまでの心的変化と過程を明らかにし、今後ホスピタリティ教育に携わる際の示唆としたい。

図1は、授業を基盤に「アルバイト職場におけるホスピタリティ」と大学生生活を含む「日常生活におけるホスピタリティ」の二つに分け、最終的に大学生がホスピタリティ行動を表出していくフレームワークを示してい

る。アルバイト職場、日常生活における大学生の変化として「意識」「観点」「行動」に着目し、それらがどのように結びつき、ホスピタリティ行動の表出へと至ったのか、という流れを図式化したものである。

5. 研究方法

5-1 分析方法

本研究はKJ法（川喜田（1970））に基づき、学生のレポートを「アルバイト職場」と「日常生活」に分類し、分析を行った。その理由として、人間の感情・認識・行為など、質的な体験を対象とし、学生個人の持つ考え、価値観の変化の過程が記されたレポートごとに比較し、その意味内容を類似性に従って分類することに適していると考えるためである。また、授業内でレポートの内容に基づくプレゼンテーションを実施していることから記述した内容に謙遜・誇張された可能性が低いことも付け加えておきたい。

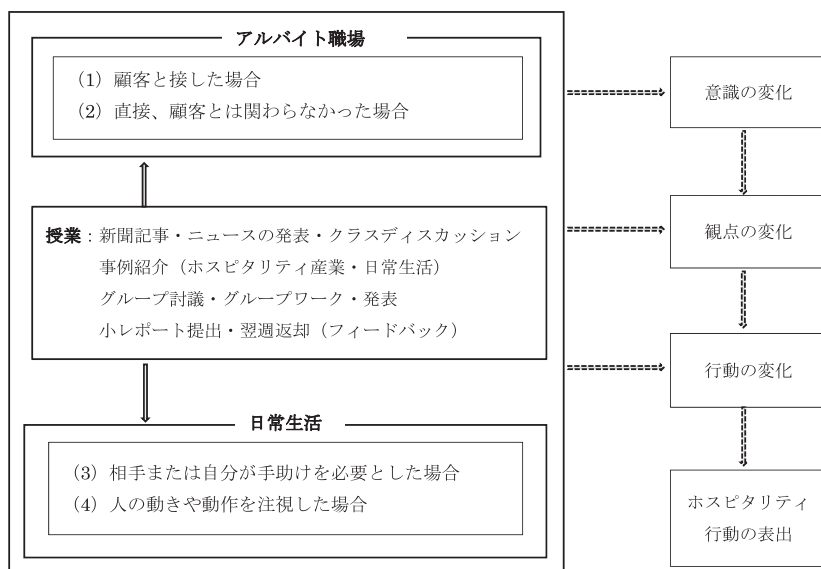


図1 ホスピタリティ行動を表出するまでの心的変化とその過程（筆者作成）

5-2 使用データ

A 大学学部生81名（3年生45名：男子14名、女子31名、4年生36名：男子23名、女子13名）第15回授業終了後のレポートである。被験者に対する倫理的手続きとして、第15回授業に出席した学生に対し、提出したレポートを用いて分析すること、研究目的と内容の説明を行った。個人を特定することはしないこと、今後の学習および成績評価に不利にならないことを説明し、承諾・同意が得られた学生を対象とした。

調査対象時期は、2014年7月および2015年1月である。

5-3 対象者が受講している講義

本研究の対象者が受講している講義形態は90分、1時限を2連続で行うスタイル（90分×2）で編成されている。また1講義は30名から50名程度に人数調整されている。15回の授業内容の概略と流れは次のとおりである。

【授業内容】

第1回	講座概要・ホスピタリティの歴史と定義
第2回	日本におけるホスピタリティ
第3回	航空業界の現状とCS（1） －空港旅客係員を中心に－ ※CS: Customer Satisfaction の略、「顧客満足」
第4回	航空業界の現状とCS（2） －客室乗務員を中心に－
第5回	航空業界の現状とCS（3） －運航乗務員を中心に－
第6回	航空業界の現状とCS（4） －整備部門を中心に－
第7回	ツーリズム産業事例研究（1） －旅行会社－
第8回	ツーリズム産業事例研究（2） －テーマパーク－ 2限目に学内清掃スタッフの話（約15分）
第9回	第1回プレゼンテーション（グループ発表）
第10回	ホテル産業事例研究（1）
第11回	ホテル産業事例研究（2）
第12回	コミュニケーションと国際理解 （2限目は元総合商社勤務者：ゲストスピーカーとの講義）

第13回	ホスピタリティと日本文化 －茶道を中心に－
第14回	日常生活におけるホスピタリティの実践
第15回	総括・第2回プレゼンテーション （個人発表）

【講義の流れ】

1限目

- (1) 担当受講生による直近一週間の新聞記事・ニュースの紹介
- (2) 担当受講生が記事・ニュースをもとにグループでディスカッションしたいテーマを提示
グループごとに話し合った内容を発表
- (3) 前週の復習
- (4) ・ホスピタリティ産業の仕事の紹介（航空会社、ホテル、旅館、旅行会社、製造業など）
・企業・社員のCS事例紹介
・日常生活におけるホスピタリティ行動の事例紹介

2限目

- (5) (4) に基づいたテーマを設定し、グループ討議・グループワーク
- (6) 発表
- (7) 小レポート作成と提出

である。
小レポートに関しては添削し、コメントを記入して翌週受講生に返却した。

5-4 手続き

第15回に提出されたレポートの内容から、学生自身の変化に言及した内容をKJ法（川喜田（1970））の手続きに基づき、「小ラベル」として抜き出した。選択基準はアルバイト職場で（1）顧客対応において意識の変化を実感している記述、（2）直接、顧客と接する機会がない仕事でも顧客の存在を意識するようになったという記述、（3）顧客の心

情を汲んだ対応ができるようになってきたと実感している記述、(4) ともに働く仲間を意識するようになったと実感している記述、日常生活において(5) 自分が困っている状況下で他人から心配りを受けたと実感している記述、(6) 他人が困っている状況下で学生自身の意識が変化し、行動に移したと明記している記述、(7) 日常生活において他人がホスピタリティ行動を表出していることに気づいたと実感している記述、とした。

それぞれの「小ラベル」を付箋紙に一つずつ書き出し、模造紙のうえに並べ、以下の分析を行った。まず、記述内容の本質が近い「小ラベル」同士をグループとしてまとめ、「サブカテゴリー」に編成し、命名した。「小ラベル」の例として「顧客の普通ではない様子の察知」「働く仲間への気遣い」「あいさつの意味と行動化」などであった。次に同様の手続きで「サブカテゴリー」から「カテゴリー」へと編成した。

小ラベルを分析した結果、10のサブカテゴリー、5のカテゴリーに分類された。アルバイト職場のカテゴリーは(1) 他者への気づきと声かけ、(2) 日常生活との関連性の発見、(3) 他者との関わり方の変化、である(表1)。日常生活のカテゴリーは(4) 自分と相手との関係、(5) 状況観察、である(表2)。

6. 結果と考察

6-1 アルバイト職場における学生の変化

表1にある「意識の変化：労を惜しまない」は、セルフサービスの飲食店でのアルバイト体験によるものである。顧客をよく見てみると、お年寄り、子供連れ、荷物をたくさん抱えている方がいることに気づき、彼らにとっては商品を受け取りにいくことも一苦労なのだと察したのである。これまでは効率を求

め、早く作り、受け取りに来てもらう、という一連の流れにとらわれがちであったが、状況が許す限り、自ら顧客に届けてみようと思ったという。すると、予想していた以上に顧客から「ありがとう。助かったよ」という反応があり、労を惜しまずに動くことがホスピタリティに結びつく和理解したという。自分のしたことが結果的に相手の助けとなり、お互いに嬉しい気持ちになる、いわゆる相互作用が成立したのである。

授業開始当初、受講生の多くは「ホスピタリティ」というと、航空会社やホテルにおいて顧客と関わる、特定の業務をしている人たちだけが発揮するものだと捉えていた。航空会社を例にとると、直に顧客と接する仕事をしているのは主に客室乗務員と空港職員である。しかし、実際にはそれ以外の業務に携わっている社員も顧客のことを想っている仕事をしている。そこで、受講生と顧客と顔を合わせて対応することができないと自分の気持ちは伝えられないのか、また伝わらないのか、という議論を繰り返し、「顧客の顔が見えないのに、どうやって自分の気持ちを伝えることができるのか」という意見も出た。運航乗務員は顧客に安心して機内で過ごしていただけるよう、適宜アナウンスを入れ、飛行状況を伝えていること、その際に自分に対する信頼感を持ってもらうために、また客室と操縦席は一体であることを伝えようと、ユーモア溢れるアナウンスを行っている機長の事例も紹介した。そのうえで筆者は、「機長の機内アナウンスは、顧客と顔を合わせなくても自分の気持ちを伝えている一つの例だと思う」と話した。その他に整備士、ものづくりの職人なども常に顧客を意識して仕事をしている、という事例を伝えるうちに少しずつ考え方に変化が見られたのである。最終回のレポートの中にいくつか挙がっていたものが、

「観点の変化：裏方のホスピタリティ」である。表1の学生の一人はレポートに次のように書いている。(以下抜粋)

「見えないところでのホスピタリティなんて考えてもみなかったうえに、見えないれば大丈夫、という心を持っていました。例えば皿洗いなど、適当にやっても少しぐらいわからないだろうと思いがらやってきました。でも、その皿をきれいに洗うことでお客さんからのクレームもなくて済み、接客をしている仲間も余計なことに時間が取られることがないことが分かりました。裏方だからといって手を抜かないでやるのがどれだけ重要なのか気づき、今ではマニュアルに少し工夫を入れた裏仕事をすることができるようになりました。」(3年 男子)

表1の「観点の変化：裏方のホスピタリティ」ならびにこの学生のレポートから考察すると、相手の顔が見えなくても提供する料理や物品、そしてアナウンスや電話対応の声に顧客に対する思いをどこまで込めるかにより、受け取る側の印象が変わることに気が付いたといえる。実際に目には見えない顧客の存在を意識するようになってから、アルバイト先の上司や顧客から褒め言葉をもらうことが多くなり、働く喜びを実感したという。

「日常生活との関連性の発見」の中の「意識の変化：ホスピタリティの意味」では、ホスピタリティは日常生活にもつながっていることに気づいたことが分かる。目の前の顧客を自分の家族や親しい人と同じように思い、接することで表出する行動に変化が起こる。例えば、レジのアルバイトをしている時に手の不自由な顧客と接し、袋詰めや商品の運搬

を手伝った際、「ありがとう。助かりました」と言われ、やる気が高まったという。顧客という、「他者」をこれまでよりも自分に近い存在として位置づけて業務にあたることで、顧客に対して一歩踏み込んだ対応をするようになったのである。それらを数か月にわたり、連続して行った結果、自分の成長にも連動していくと理解したのである。

「他者との関わり方の変化」においては「顧客心理の察知」から「創意工夫の意義」へとつながり、結果として他者と関わる際の観点の変化が起こったことが分かる。「顧客心理の察知」ではまず「なぜ顧客が自分に話しかけてくるのか」という点に関し、立ち止まって考えている。答えを見出した時、また答えを見出そうと相手と時間を共有した時、「自分はどう接し、行動したらよいか」という次のステップの答えが見え、行動に移したといえる。時間がない顧客、うまく話をするができない顧客と接する中で、ニーズの多様性に気づいたのだといえよう。そして目の前の顧客だけではなく、一緒に働く仲間にも目を向けてみると、全体として仕事がうまく回るようにと陰ながら貢献している人がいることに気づき、自分中心に物事を考えてきたことを省みているのが分かる。表1にある学生の一人は最終回のプレゼンテーションで、「『誰かがやってくれるだろう』という考えでいた自分を反省した。みんなのために動いている人がいることに気づき、自分も動かなくては、と思うようになった」と語っていた。

アルバイト業務において、早く終わらせて帰ることしか考えずにいた学生、仲間と楽しく働きながらも面倒なことは人任せにしていた学生も毎回グループディスカッションやクラス全体で話し合いをすることでホスピタリティ行動を表出してみようと考え始めた。それはアルバイトであっても正社員であって

も、一人ひとりが会社、店の代表であること、表に出ようが、裏にしようが自分の行動はすべて会社や店の評判や緊張感、雰囲気につながっていくことを認識するようになったからである。店を利用してよかった対応、気分を害したサービスについて事例を挙げて意見交換する中で、自分自身はどうあるべきか、考えるようになったのである。

その結果として、顧客には今までより時間をかけて丁寧に対応してみる、出来上がったものを取りに来てもらうという、待ちの姿勢ではなく、相手を見て場合によっては届ける、料理を美味しく作ろうと心がける、きれいに盛り付ける、といった行動は、相手にとり時として非常に助かるものであると理解した。小さなことであっても相手からの反応が自分への感謝の言葉、表情であるとモチベーションの上昇になるほど嬉しいものとなっている。これはなぜなのだろうか。

洋菓子店でアルバイトをしている学生Bさんは次のようにレポートに書いている。(抜粋)

「以前は接客用語も言わなくてはいけなさと決まっているから言う、という完全にマニュアル人間だった。しかし、この講義でたくさんの方のエピソードを聞き、『自分だったらどうするか?』ということを考えていくうちに“相手を思いやる”ことの大切さに気付いた。それからは常に笑顔を意識し、お客様一人ひとりに丁寧に接することを心がけるようにした。すると以前よりもアルバイトに対して意欲がわき、お客様からの『ありがとう』という言葉がとても嬉しく、もっとホスピタリティマインドを磨こう、という気持ちになった。

また電話での対応では相手の顔が見

えないので、より慎重に対応するようにした。ある日、ケーキの電話予約を受け、切ろうとした際に何度も名前を確認されたことがあった。後日、そのお客様がケーキを引き取りに来た時、『Bさんっていう人の電話対応が親切で気持ちがよかったわ。お店まで少し遠いけど、また買いに来ます。ありがとう』と書いてくださった。

ホスピタリティを学んで、私は相手を思いやって行動することで相手も自分も幸せな気分になるということを実感し、理解することができた。これからも今まで以上に笑顔を意識し、ホスピタリティマインドを高めていきたいと思っている。」(3年 女子)

これまでは「～してあげる」と思って行動に移したことが、「～してみよう」と自発的な行動に変化したことで、予想以上に相手からもらう「喜び」が大きいことに気が付いたのだと考える。それはこれまでの友人関係の中では感じることのなかった感覚であろう。もともとは見知らぬ人であっても相手を大切に思い、関心を持って関わり共感することで自分の存在意義や人としての価値を自ら認識することができたからではないかと考える。

以上のことからアルバイト職場において、顧客と直接関わった場合もそうでないケースでもホスピタリティ行動を表出できると認識したことによる意識の変化、それに伴って顧客、共に働く仲間の気持ちを慮れるようになったことによる観点の変化、さらに行動の変化およびホスピタリティ行動の表出へと連動していったのである。

「アルバイト職場におけるホスピタリティ」に関する考察結果は表1に示すとおりである。

表1 「アルバイト職場におけるホスピタリティ」

カテゴリー	サブカテゴリー	小ラベル (代表的な学生の言葉と要約)
他者への気づきと声かけ	意識の変化： 労を惜しまない (人と接する)	「お年寄りや荷物をたくさん持った人にとって商品を受け取りにくくするのは一苦勞なのだと気付いた」 「自分がしたことが結果的に相手のためになり、とても嬉しかった」
	観点の変化： 裏方のホスピタリティ (人とは接しない)	「キッチンでの仕事は表でお客さんをもてなしている人をサポートし、それを最大限に引き出す効果がある」 「調理場でおいしく料理を作ろうと思うことでもお客さんに自分のホスピタリティを伝えることもできる」 「キッチンの人も盛り付け方をきれいにすることでできると相手にも気持ちが伝わっている」 「アナウンスでは声のトーンに気を付ける、その時のお客様の状況に合わせることで、顔が見えなくても自分の気持ちは伝えることができる」
日常生活との関連性の発見 (直接人と接する)	意識の変化： ホスピタリティの意味	「ホスピタリティとは付加価値のあるサービスを提供するだけではない。家族を労わる優しさ、年配・妊婦の方を思いやる気持ちでもある」 「目に見えない、形に残るものでなくても相手には通じる」 「暑い夏に涼しい部屋と冷えたお茶を用意することこそ、相手の立場に立ったおもてなしと言える」
	意識の変化： モチベーションの向上	「『ありがとう。すごく助かりました』とまっすぐ目を見ていってくれた時、‘やりがい’というものを感じた」 「『ありがとう』と言われることで自分の喜びになり、自分のやる気、モチベーションにもつながる」 「ホスピタリティを意識すること＝自分のやる気を出すことにつながるのであれば、自分自身の成長にもなる」
他者との関わり方の変化 (直接人と接する)	観点の変化： 顧客心理の察知	「一人のお客様に多くの時間を使ってみるといつものイライラした気持ちはなくなっていた」 「このお客さんは今日の夕食のメニューを考えているのだと察して、自分なりに商品を勧めた」 「男性が声を発することが不可能だと理解し、筆談により注文を受けた。そして最初にせかしてしまったことをお詫びした」
	観点の変化： 創意工夫の意義	「人間観察をしてどう接したらいいのか考え、実践するようになったら、『対応が良くなったね』と社員の方から言っていた」 「短い時間の中でできるだけことはするようにしたらお客さんからお礼を言われ、話しかけてもらえることが増えた」
	意識の変化： 働く仲間への意識	「誰かがやってくれるだろうと思って放置していたゴミ捨てを文句も言わずにしている後輩がいることに気が付き、自分も一緒に行った。そして他の仲間にもやろうと声をかけた結果、今ではみんなもゴミ捨てをするようになった」 「見えないところでも人の役に立て、周りを見られる人になりたいと思った」 「一緒に働くスタッフへの配慮が足りないと気付き、お客様と接するときのように相手のことを考え、手が離せないとき以外は手伝うようにした。その結果、自分の仕事のスピードが上がった」

6-2 大学生生活におけるホスピタリティ行動

日常生活において私たちはホスピタリティ行動を受けている、ということを確認するには、(1) 誰かに助けてもらった、逆に手助けした経験があるか、(2) 人の行動を見て「心が温かくなる」と感じた経験があるか、この2点に絞って後半の講義を進めることに

した。そこで(2)について考える機会として、大学の清掃スタッフの女性Cさんに日々、どのような思いで学内を清掃しているのか、授業でお話いただいた。その理由として、大学生生活において、どのようなホスピタリティ行動があるのか、ということに気付けば、日常生活全般にも視点を広げていけるのではないかと考えたこと、いつも手抜きをすること

なく丁寧に拭き掃除をし、誰に対しても礼儀正しくあいさつしている姿に触れ、筆者自身、心が温かくなる思いを抱いてきたことが挙げられる。Cさんの話を聞いた日の小レポートに、次のように書いた学生がいる。(以下、抜粋)

大学の清掃をしてくれているCさんの話を聞いていくつか思ったことがあった。それは自分たちが何気なく過ごしている教室やトイレなどの清掃も私たちが次に使用する際に気持ちよく使えるように意識してきれいにしているということだ。どんなことをすればその場を使う人が快適に過ごせるのか、相手のことを考えていることに感動した。(3年 女子)

今まで自分がゴミ捨てを雑にしていたことがとても申し訳なく感じた。これからは掃除してくれている人がいることを忘れずに、自分の行動を見直そうと思った。(4年 女子)

Cさんの話を聞いて「これがホスピタリティなんだ」と強く感じた。清掃はこれでいいと思えば終わらせることも可能である。しかし、次のスタッフが戸惑うことなく掃除ができるように引き継ぐ、キャンパスを利用する人の気持ちを考えるなど、給与には表れない心がけが大切なのだと理解した。(3年 男子)

このCさんにお話いただいた第8回の授業を機に、日常生活におけるホスピタリティの事例紹介・グループ討議などを行い、理解を深めていけるよう、授業を展開していったの

である。

6-3 日常生活における学生の変化

表2の「自分と相手との関係」において、「観点の変化：自分が弱者のケース」では自分への対応について振り返ることで新たな発見をしている。例えば知人に家まで送ってもらったこと、外国で道に迷っていた時、目的地の近くまで案内してもらったこと、宿泊先で嫌いな食べ物を残してしまった際、好物と交換してくれたことなど、さまざまな場面において自分のことを思い、行動してもらってきたのだと気付いている。これらはどちらかというと自分が弱い立場であったことが共通している。

それに対し、道路や電車内、鉄道の駅構内においてお年寄りや車いす利用者を見かけることがある。これまでは手助けを必要としているのではないかと思う人を見かけても、自分から歩み寄っていかなかったことが「行動の変化：相手が弱者のケース」からも分かる。しかし、授業をきっかけに相手を意識すること、思いを察することの重要性とその意義について理解したことで、知らぬふりをするのではなく、車いすを押す手伝いをする、困っている人に声をかける、電車内で座っていても時には顔をあげて周りを見る、などという行動につながっていったのである。坂道で車いすを押すことを手伝ったという学生は次のように書いている。(以下、抜粋)

授業でグループのみんなと話し合ううちに、いつか自分も行動に移したいと思っていた。ある日、坂道で車いすが思うように動かせなくなっているおばあさんを見て、いてもたってもいられなくなって駆け寄った。『押しましようか』と言って手伝ったところ、す

ごく喜んでくれた。素直に嬉しかったし、勇気を出して行動して本当によかったと思っている。就職活動の面接のときにもこのエピソードを話し、その企業から内定をいただくことができた。（4年男子）

またCさんの話を機に、他人の目には見えにくい、または見えないことを日常してくれている人があるということに気づいたことで、物事を見る観点、自分自身の意識が変化し始めたのである。その例が「観点の変化：日常生活の振り返り」である。書店の店員が本を汚さないように手袋をはめ、顧客が見やすいように並べ替える、ある製造業の会社で

は、顧客の思いに応えようと出来上がった製品を装着してもらい、納得するまで調整するという作業を繰り返すなど、一つひとつの行為、作業には思い入れがあるということに気が付いたのであろう。

自分の行動をどこかで誰かが見ていること、自発的に行動した場合には相手が反応してくれる場合があること、それが予想以上に嬉しく、喜びに繋がり、心が温かくなることを実感していることも明らかになった。その結果として、電車に乗ってもスマートフォンの操作をする前に周りを見渡す、直接は自分の利益や得にならないことでも相手の気持ちを考え、携帯電話の落とし主に連絡し、届けようという行動に移す、自分の生活を支えて

表2 「日常生活におけるホスピタリティ」

カテゴリー	サブカテゴリー	小ラベル（代表的な学生の言葉と要約）
自分と相手との関係	観点の変化：自分が弱者のケース	「夜遅くなった時に送ってもらう、道案内をしてもらうなど、思い返すと今まで多くの人からホスピタリティを受けてきたのだと気付いた」 「旅館で苦手な食べ物を快く交換してくれた時、とてもうれしく思った経験から誰かにホスピタリティ精神を発揮したいと思った」
	行動の変化：相手が弱者のケース	「今まで車いすの方が困っていても誰かが助けるだろうと思って知らぬふりをしてきた。ある日、坂道で車いす押しを手伝って見たら、相手からの『ありがとう』の一言がすごく気持ちがよいものだった。手伝って本当によかった」 「困っている人に気づいてもなかなか話しかける勇気を出すのは難しいと思ってきた。授業をきっかけに駅で機械操作に戸惑っているおばあさんに声をかけた。間違えないように一緒に確認しながら切符を買ったところ、何度も何度もお礼を言ってくれた」 「今まで電車の中で顔を上げなかった自分だが、今では周りにどんな人いるのか知るために顔を上げるようになった」 「電車内で譲るべき相手が乗ってきたら無言で席を立てていたが、それでは『席が空いた』としか思っていないのではないかと。少しの一言でも声をかけるようにしたら、相手の役に立てたかもしれない『ありがとう』の言葉に嬉しさを感じた」 「これまで自分の利益にならないことは基本的にしてこなかった。しかし、携帯電話の落とし物に気づき、持ち主に連絡して返すことができた。その時、自分の利益にならないことなのに、とても良い気分になった」
状況観察	観点の変化：日常の振り返り	「教職員や掃除のおばさんに会ったときは会釈しかしていなかったが、感謝の気持ちを持って声に出して挨拶をするようになった」 「本屋で本を元の位置に戻す店員、発車前に忘れものを取る車掌などの何気ない行動の一つ一つがホスピタリティであり、評判を上げ下げするものになっている」 「先生の体験談や資料によって企業はこんなにも努力をしているのだと知った。『先入観は悪』という言葉があるが、その通りだった」 「何をすれば相手が心地よく感じるかを考えることの大切さが分かった半年だった」

くれている教職員や清掃スタッフに声に出してあいさつすることにつながったと考える。

以上のことから、自分が手助けを必要とした場合には相手から「ホスピタリティを受けた」という、新たな観点を見出していることが分かる。相手が手助けを必要とする場合には、グループ討議や事例紹介を通じ、自分を省みた結果、行動を起こそうという気持ちが湧いたのである。そして行動を起こしてみると、相手との相互関係を築けたことにより互いに嬉しい気持ちになり、行動してよかったという一連の心の変化へと繋がったのである。

「日常生活におけるホスピタリティ」に関する考察結果は表2のとおりである。

7. 結論と今後の研究課題

ホスピタリティとは相手を大切に思う気持ちから生じ、それを相手に伝えるという双方向の関係から生み出される。そこで相手の安堵の表情や笑顔に触れると新たな喜びが生まれることに気が付き、また次の行動に繋がっていくという、連動性がある。今回81名のレポートの分析し、それぞれが身近な家族、友人だけでなく、他人に対して歩み寄ろうとする行動の変化が見られた。つまり、これまでは自ら積極的に接点を持つとと考えて来なかった他者との関わりを意識するようになり、何らかの働きかけを試みていることが垣間見える。ホスピタリティ教育により、学生に意識の変化が起こり、力石（1997）の定義「物事を心、気持ちで受け止め、心、気持ちから行動する」ようになったといえる。自分の行動が相手に与える影響の大きさを認識したこと、相手との相互作用により得られる会話や行為が予想以上に自分自身の喜びとなること、アルバイト職場においては働くモチベーションの上昇につながったことがきっかけと

なり、意識、観点、行動が変化していった。そして、本研究のフレームワークにあるように、ホスピタリティ教育を受けたことにより最終的にホスピタリティ行動の表出につながっていく過程が明らかになったのである。全学生のレポートを分析する限り、ホスピタリティ教育を受け、何の変化もなかった、という記述は皆無であったことも付け加えたい。

この変化の起因となったものは、(1) 相手の気持ちを「想像」し、自分の行動を「創造」していく過程において、どんなに短い時間、たとえ一瞬の出来事であっても相手との信頼関係を築き、心に刻み込まれていく喜びは何にも代え難いこと、(2) ホスピタリティ行動を表出することができるのは、特定の職種に就いている人たちに限定されないこと、(3) ホスピタリティ行動はアルバイト職場、身近な日常生活において心がけ次第で表出することができ、自分自身の成長にもつながっていくということへの強い認識だと考える。

この連動性と心がけに気づいた学生が将来、高い付加価値を持ったサービスを行う人材に成長していくことを願っている。そして増加傾向にある訪日外国人旅行者に対しても言語、文化、習慣の差異を超え、接して欲しいと考える。

本研究に残された課題は、分析結果が90分、2連続の講義形態に限られることなのか、あるいは90分の講義にも当てはまることなのか、ということが検証できていない点にある。今後、複数の大学でホスピタリティに関する講義を行い、研究の積み重ねを行うことを筆者の課題としたい。

【引用文献】

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

- して一』『京都光華女子大学短期大学部
研究紀要48』(2010) pp.93-111.
- 川喜田二郎 『続・発想法—KJ法の展開と応用』
中央公論社 (1970) .
- 児玉桜代里 「ホスピタリティ産業における対人
サービス適性に関する研究—ホスピタリ
ティ行動に影響を与えるパーソナリティ
特性とその影響」『立教ビジネスデザイ
ン研究8』(2011) pp.57-75.
- 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.
- 力石寛夫 『ホスピタリティ サービスの原点』
商業界 (1997) p.51.
- 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.
- 平成24年度学生生活調査 独立行政法人
日本学生支援機構 (Japan Student Service
Organization) www.jasso.go.jp 平成27年2
月1日閲覧.
- 「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) www.milt.go.jp
平成27年2月1日閲覧.
- 「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
[http://www.mlit.go.jp/common/000119660.
pdf](http://www.mlit.go.jp/common/000119660.pdf) 平成27年5月4日閲覧.
- 山口祐司「新しい学域『ホスピタリティ・マネ
ジメント』と大学教育」『桜美林大学 経
営政策論集』(2006) pp.103-111.