

ホスピタリティ特性と認知度

——大学生を被験者として——

岸 田 さだ子

Hospitality Characteristics and the Recognition Level of University Students

KISHIDA Sadako

Abstract : In this paper, we consider how “hospitality” is recognized by university students based on questionnaire method. We consider about the self-recognition for “hospitality” and the reception recognition for others at the same time. From the results, it is clarified that the characteristic has a difference by the students between universities. In addition, it is clearly indicated that the difference in the recognition level of hospitality greatly influences acceptance of hospitality.

Key Words : Hospitality, Recognition level, Tourism Education, University student

はじめに

近年、わが国の観光立国の推進に向けての動きとともに観光系の学部学科を設置する大学が増加しており、観光系のない大学でも観光関連科目を学部カリキュラムに組み込む大学もみられる。現在、40数校の大学で観光系科目が開講され、約5,000人近くの学生たちが観光系科目を履修している。また、観光産業に新しいビジネスモデルを提案するものとして注目されている「ホスピタリティ」教育に重点をおく大学も出てきている。しかし、そこでの教育内容は、「ホスピタリティ」の語源や定義、その歴史的背景、また抽象的な概念把握だけにとどまるものも多い。大学教育では、観光現象を体系的に理解し、分析でき得る能力を培っていくことを教育理念としているが、観光の現場では、観光知識に基づいて、それを具体的に実践に移せる人材を必要としている。その意味で、大学の教育志向と観光関連産業の求める人材ニーズとの間にミスマッチが生じていると考えられる。特に接客業を中心とするホスピタリティ産業ではその傾向が強いといえる。

本稿では、「ホスピタリティ」という言葉が若者た

ちにどの程度浸透し、また彼らがその意味をどのように解釈しているかを質問紙調査に基づいて明らかにすることを目的とする。同時に、「ホスピタリティ」に対する自己認識、他者への受容認識について考察する。

1. 調査概要

(1) 調査目的

被験者を大学生に絞り、大学間の学部学科特性により大学生の「ホスピタリティ」に対する捉え方に差異があるかどうかを考察しようとするものである。

(2) 調査期間

2010年9月～2016年7月

(3) 調査対象

観光系の学部学科を設置している大学（A大学、B大学）、学部学科を設置していないが数多くの観光系科目を履修できる大学（甲南女子大学、C大学）、経済学部で数少ない観光系科目を履修できる大学（D大学）、経済学部で観光系科目を履修できない大学（E大学）のそれぞれの学生を調査対象としている。

○甲南女子大学：ホスピタリティ論などの科目を履修した2～4年生

○A 大学：ホスピタリティを含む数多くの観光系科目を履修している2～4年生

○B 大学：ホスピタリティを含む数多くの観光系科目を履修している1～4年生

○C 大学：観光論などの数少ない観光系科目を履修している2～4年生

○D 大学：観光経済論などの数少ない観光系科目を履修している2～4年生

○E 大学：観光系科目を履修していない1～4年生

(4) 調査手法

講義前に質問紙を配布し、講義後回収する。「ホスピタリティ」の言葉の意味を知っているかどうかを最初の質問項目で確認し、知らない被験者に対してはホスピタリティの説明文を読ませ、その後の質問項目に回答させる。説明文は以下のものである。なお、質問紙は各大学で同一のものを使用した。

『ホスピタリティとは、相手の立場に立って考え、相手の気持ちを大切に、お互いの双方向コミュニケーションにより生み出されるものです。これは、マニュアル通りの振る舞いからは生まれない、本当の意味でのおもてなしの心です。したがって、ホスピタリティという言葉には双方が一体となって心を通いかわせて、おもてなしをするというニュアンスが含まれており、相手のことを自分のことと考え、ここを込めて対応するという精神がホスピタリティ・マインドにつながっていきます。』

(5) 回答数

回答総数は1053件で、6大学中、甲南女子大学の学生が最も多く、ほぼ半数に上る。甲南女子大学の学生は、筆者の講義を履修している者で、文学部以外に人間科学部、看護リハビリテーション学部の学生も回答者に含まれる。

表1 大学別回答数

No.	大学名	回答数	%
1	甲南女子大学	525	49.7
2	A 大学	49	4.7
3	B 大学	143	13.6
4	C 大学	127	12.1
5	D 大学	65	6.2
6	E 大学	144	13.7
	全体	1053	100.0

2. 集計結果

2.1 単純集計

①Q1「ホスピタリティ」の言葉の意味を知っていますか。

回答の最も多かったのは、「どちらかといえば知らない」で38.2%，その次が「どちらかといえば知っている」の32.4%である。大学別では、A大学の71.4%の学生が「どちらかといえば知っている」と回答しており、逆にE大学では70.8%の学生が「全く知らない」と回答している。観光系の学部学科の大学と観光系とはまったく関係のない大学との間で学生の認識に差異が生じている。なお、甲南女子大学の場合、44.2%の学生が「どちらかといえば知らない」と回答しており、文学部以外の学生にその傾向が強くみられた¹⁾。

②Q2「ホスピタリティ」がご自分にどの程度あると思いますか。

全体では、「少しある」が53.4%で最も多く、「まったくない」と回答した者は2.6%で最も少ない。大学別では、各大学とも「少しある」と回答した比率が最も多く、その中でA大学の71.4%が最も多く、E大学の46.0%が最も少ない。甲南女子大学は52.1%で6大学中5番目の回答率となった。

③Q3「ホスピタリティ」はどのような場所で求められますか。（複数回答）

「宿泊施設」の回答が最も多く52.0%で、「観光地」37.8%、「飲食店」37.3%と続く。大学別では、甲南女子大学66.5%、A大学67.3%、D大学44.6%で「宿泊施設」の回答が最も多く、B大学で「地域社会」、C大学で「医療施設」、D大学で「学校」の回答が最も多くなっている。これらの差異は、ホスピタリティ科目と他の科目との関連性に関わっていると考えられる。ホスピタリティがホスピタリティ産業（接客業）との関連で学生が履修する場合、「宿泊施設」の回答が多くなる傾向にあると考えられる。

④Q4「ホスピタリティ」を養う方法として、何が有効だと思いますか。（複数回答）

全体では、「家庭のしつけ」が最も多く55.9%を占め、「社会教育」51.5%、「ボランティア活動」46.5%がそれに続く。「大学教育」は15.4%で回答率としては多くない。大学別では、甲南女子大学とA大学では、「社会教育」が61.5%、61.2%で最も多く、その他の大学は「家庭のしつけ」が最も多くなっている。

甲南女子大学の場合、「社会教育」の次に「ボランティア活動」が大きな比率を占めており、他の大学と異なる傾向を示している。

⑤Q5 これまで「ホスピタリティ」を他の人から受けたことがありますか。

全体では、「よくわからない」が56.6%で最も多い。大学別では、A大学を除き、「よくわからない」の回答率が最も多く、A大学は「受けたことがある」59.2%が最も多くなっている。

⑥Q6 「ホスピタリティ」を行動に移すには何が一番必要だと思いますか。(複数回答)

「豊かな人間性」が56.6%で最も多く、「偏見のない広い心」49.5%、「行動力」42.4%と続く。大学別では、B大学を除き、「豊かな人間性」の回答率が最も多く、B大学では「偏見のない広い心」51.7%が最も多くなっている。甲南女子大学の場合、「豊かな人間性」の次に「行動力」51.0%が続いており、これは

A大学と同様の傾向にある。その他の大学では、C大学の「精神的ゆとり」52.0%が高い回答率を占めている。

⑦Q7 「ホスピタリティ」を身につけることは、自分にとってどのような意味があると思いますか。(複数回答)

全体では「人間性を豊かにする」が最も多く69.1%を占める。「行動力を高める」32.2%、「退陣処理能力を高める」31.9%が続いている。大学別では、全ての大学で「人間性を豊かにする」が最も高い回答率になっている。

2.2 クロス集計²⁾

「ホスピタリティ認知度」, 「ホスピタリティ有無」 「ホスピタリティ受容」の3つの項目についてクロス集計を行った。ここで、「ホスピタリティ認知度」とは質問の「Q1のホスピタリティの言葉の意味を知っ

表2 大学別単純集計結果(%)

質問番号	質問項目	選択肢	総計	甲南女子	A大学	B大学	C大学	D大学	E大学
			100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Q1	「ホスピタリティ」の言葉の意味を知っていますか。	1. よく知っている	3.4	4.2	8.2	3.5	2.4	0.0	1.4
		2. どちらかといえば知っている	32.4	34.1	71.4	33.6	36.8	35.4	6.9
		3. どちらかといえば知らない	38.2	44.2	18.4	37.8	36.0	49.2	20.8
		4. 全く知らない	25.9	17.5	2.0	25.2	24.8	15.4	70.8
Q2	上記の「ホスピタリティ」はご自分にはどの程度あると思いますか。	1. かなりある	5.5	3.7	6.1	3.6	10.9	9.4	7.9
		2. 少しある	53.4	52.1	71.4	52.5	57.1	60.9	46.0
		3. あまりない	25.0	27.9	10.2	32.4	19.3	21.9	18.7
		4. まったくない	2.6	1.9	4.1	3.6	3.4	1.6	3.6
		5. わからない	13.4	14.4	8.2	7.9	9.2	6.3	23.7
Q3	「ホスピタリティ」はどのような場所で求められているものと思いますか。主なものを3つまで○を付けてください。	1. 家庭	15.1	8.0	10.2	17.5	23.6	20.0	30.6
		2. 地域社会	31.6	24.4	28.6	47.6	35.4	36.9	37.5
		3. 職場	19.5	18.9	16.3	12.6	13.4	21.5	34.0
		4. 学校	17.3	10.7	4.1	22.4	19.7	13.8	40.3
		5. 医療施設	35.7	38.5	28.6	35.7	37.8	26.2	30.6
		6. 公共輸送車両内	8.3	4.8	8.2	14.0	12.6	15.4	8.3
		7. 公共施設(図書館など)	10.4	10.1	8.2	9.8	7.9	15.4	12.5
		8. 役所	2.5	1.1	2.0	4.2	3.9	3.1	4.2
		9. 公共の場(道路、公園など)	15.1	12.4	14.3	13.3	18.9	18.5	22.2
		10. 観光地	37.8	42.9	55.1	41.3	37.0	43.1	8.3
		11. 宿泊施設	52.0	66.5	67.3	46.9	35.4	44.6	17.4
		12. 飲食店	37.3	49.7	42.9	22.4	25.2	29.2	19.4
		13. 一般店舗	5.6	6.5	4.1	4.9	3.9	6.2	4.9
		14. その他	1.2	1.1	0.0	0.0	2.4	0.0	2.8
Q4	「ホスピタリティ」を養う方法として、何が有効だと思いますか。主なものを3つまで○を付けてください。	1. 家庭のしつけ	55.9	50.1	49.0	63.6	61.4	70.8	60.4
		2. 自己研鑽	29.5	26.1	34.7	28.0	41.7	33.8	29.2
		3. 幼稚園教育	9.6	7.4	2.0	11.9	7.1	27.7	11.8
		4. 義務教育	30.8	22.9	20.4	35.7	38.6	50.8	42.4
		5. 高校教育	6.6	5.0	2.0	7.7	6.3	6.2	13.2
		6. 大学教育	15.4	24.2	16.3	6.3	4.7	7.7	4.9
		7. 社会教育	51.5	61.5	61.2	44.8	41.7	38.5	32.6
		8. 社員教育	18.3	21.3	24.5	17.5	19.7	10.8	8.3
		9. 宗教教育	1.1	0.4	4.1	4.2	0.0	1.5	0.7
		10. ボランティア活動	46.5	51.6	38.8	52.4	31.5	35.4	43.1
		11. その他	3.5	3.2	6.1	2.1	5.5	1.5	4.2

Q5	これまでに「ホスピタリティ」を他の人から受けたことがありますか。	1. 受けたことがある	35.3	37.4	59.2	35.5	36.6	31.3	19.6
		2. 受けたことがない	8.1	9.4	8.2	1.4	6.5	14.1	8.7
		3. よくわからない	56.6	53.2	32.7	63.1	56.9	54.7	71.7
Q6	「ホスピタリティ」を行動に移すには何が一番必要だと思いますか。主なもの3つまで○を付けてください。	1. 豊かな人間性	56.6	59.0	61.2	48.3	55.9	53.8	56.3
		2. 深い愛情	21.5	18.9	28.6	25.9	25.2	24.6	19.4
		3. 平等主義精神	7.5	8.8	8.2	7.0	3.1	6.2	7.6
		4. 偏見のない広い心	49.5	50.7	38.8	51.7	44.1	52.3	50.0
		5. 教養	11.3	10.5	10.2	11.2	16.5	13.8	9.0
		6. 宗教意識	0.2	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0
		7. 行動力	42.4	51.0	49.0	40.6	22.0	40.0	29.2
		8. 対人関係処理能力	18.1	16.2	18.4	21.0	18.9	23.1	19.4
		9. 文化的生活	2.0	0.6	4.1	2.1	3.1	6.2	3.5
		10. 精神的ゆとり	32.1	26.1	34.7	37.8	52.0	29.2	31.3
		11. 良い経済状態	2.2	0.4	4.1	3.5	4.7	1.5	4.9
		12. 豊かな経験	18.2	20.8	22.4	16.1	16.5	18.5	11.1
		13. 確固とした人生観	0.9	0.4	4.1	0.7	0.8	3.1	1.4
		14. 明るい性格	16.7	21.7	4.1	8.4	11.8	15.4	16.0
		15. 明るい家庭	3.4	1.5	2.0	6.3	3.9	4.6	6.9
		16. その他	1.5	0.8	4.1	2.1	2.4	0.0	2.8
Q7	「ホスピタリティ」を身につけることは、自分にとってどのような意味があると思いますか。主なもの3つまで○を付けてください。	1. 人間性を豊かにする	69.1	73.9	67.3	64.3	66.1	66.2	61.1
		2. 愛情を深める	15.4	13.0	18.4	16.8	19.7	20.0	16.0
		3. 平等主義精神を育成する	6.3	7.2	0.0	4.2	4.7	10.8	6.3
		4. 偏見をなくす	17.5	16.8	8.2	14.0	10.2	27.7	28.5
		5. 教養を高める	11.0	13.9	10.2	6.3	7.9	9.2	9.0
		6. 宗教意識を高める	0.4	0.0	2.0	1.4	0.0	0.0	0.7
		7. 行動力を高める	32.2	39.0	32.7	29.4	11.0	29.2	29.9
		8. 対人処理能力を高める	31.9	27.8	34.7	32.2	37.8	38.5	37.5
		9. 文化的生活を可能とさせる	3.7	3.8	8.2	2.8	3.9	4.6	2.1
		10. 精神的ゆとりを深める	19.3	15.2	34.7	26.6	22.0	26.2	16.0
		11. 経済状態を向上させる	2.2	1.9	2.0	0.7	0.8	7.7	3.5
		12. 経験を豊かにする	25.5	27.8	30.6	28.0	28.3	16.9	14.6
		13. 人生観を深める	26.5	26.7	18.4	33.6	31.5	18.5	20.8
		14. 性格を明るくする	14.7	17.7	16.3	7.7	8.7	13.8	16.0
		15. 家庭を明るくする	1.1	1.1	0.0	2.1	0.0	1.5	1.4
		16. その他	1.1	0.8	0.0	2.8	2.4	0.0	0.7

ているか」に該当し、「ホスピタリティ有無」とは、「Q2のご自分にどの程度あるか」、「ホスピタリティ受容」とは、「Q5の他の人から受けたことがあるか」にそれぞれ該当している。

①「ホスピタリティ認知度」と「ホスピタリティ有無」

「ホスピタリティ認知度」の違いによって、「ホスピタリティ有無」の回答に大きな差はみられないが、「よく知っている」と回答した者の22.2%が「ホスピタリティ有無」で「かなりある」と答えている。「全く知らない」と回答した者の22.9%が「ホスピタリティ有無」で「わからない」と回答している。

②「ホスピタリティ認知度」と「ホスピタリティ受入」

「ホスピタリティ認知度」の違いによって、「ホスピタリティ有無」の回答に大きな差異が生じている。「よく知っている」「どちらかといえば知っている」と回答した者の多くが、「ホスピタリティ有無」におい

て「受けたことがある」と回答しており、逆に「どちらかといえば知らない」「まったく知らない」と回答した者の多くは「ホスピタリティ有無」について「よくわからない」と回答している。ホスピタリティの認知度の高さが、他者からホスピタリティを受容したときの認識に繋がっていると考えられる。換言すれば、ホスピタリティの意味がよくわからない者が、他者からホスピタリティを受け入れても、それがホスピタリティであると認識できていないということである。この意味では、大学でのホスピタリティ教育は重要な意味を持っているといえる。

③「ホスピタリティ有無」と「ホスピタリティ受容」

「ホスピタリティ有無」において、自分にホスピタリティが「かなりある」と回答した者の58.9%が他者からホスピタリティを受け入れたことがあると回答している。「ホスピタリティ有無」において、「少しある」「あまりない」「まったくない」「わからない」と

表3 「ホスピタリティ認知度」と「ホスピタリティ有無」のクロス集計 (%)

質問項目	選択肢	合計	Q1 「ホスピタリティ」の意味を知っているか。			
			1. よく知っている	2. どちらかといえは知っている	3. どちらかといえは知らない	4. 全く知らない
			100.0	100.0	100.0	100.0
Q2 自分に「ホスピタリティ」がどの程度あるか。	1. かなりある	5.5	22.2	5.1	3.5	6.9
	2. 少しある	53.4	63.9	65.3	49.1	43.1
	3. あまりない	25.0	8.3	23.7	29.2	22.9
	4. まったくない	2.6	0.0	1.2	3.0	4.2
	5. わからない	13.4	5.6	4.8	15.1	22.9

表4 「ホスピタリティ認知度」と「ホスピタリティ受容」のクロス集計 (%)

質問項目	選択肢	合計	Q1 「ホスピタリティ」の意味を知っているか。			
			1. よく知っている	2. どちらかといえは知っている	3. どちらかといえは知らない	4. 全く知らない
			100.0	100.0	100.0	100.0
Q5 「ホスピタリティ」を他人から受けたことがあるか。	1. 受けたことがある	35.3	75.0	54.2	28.1	17.0
	2. 受けたことがない	8.1	8.3	4.5	10.6	8.7
	3. よくわからない	56.6	16.7	41.4	61.3	74.2

表5 「ホスピタリティ有無」と「ホスピタリティ受容」のクロス集計 (%)

質問項目	選択肢	合計	Q2 自分に「ホスピタリティ」がどの程度あるか。				
			1. かなりある	2. 少しある	3. あまりない	4. まったくない	5. わからない
			100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Q5 「ホスピタリティ」を他人から受けたことがあるか。	1. 受けたことがある	35.3	58.9	42.7	25.7	14.8	18.2
	2. 受けたことがない	8.1	7.1	5.5	11.3	33.3	8.0
	3. よくわからない	56.6	33.9	51.8	63.0	51.9	73.7

回答した者は、「ホスピタリティ受容」において「よくわからない」と回答した割合が最も高い。自分にホスピタリティが「まったくない」と回答した33.3%が他者からホスピタリティを「受けたことがない」と答えており、高い割合を示している。自分のホスピタリティに対する自己認識が、他者からのホスピタリティの受容認識に対して影響を与えていると捉えることができる。自己にホスピタリティマインドを見いだせる者は、他者からのホスピタリティマインドに対してより感応的になれるといえるかもしれない。

3. 「ホスピタリティ」概念の類型化

拙稿(2011)において、ホスピタリティの概念把握を行った。そこでは、ホスピタリティの捉え方を、「精神やこころを重視する立場(精神重視派)」、「関係性や機能を重視する立場(関係性重視派)」、「行為・行動を重視する立場(行為重視派)」の3つの要因に分類した。ここで「精神重視派」とは、ホスピタリティにおいて、心理的・情緒的なこころの交流を重視す

る立場であり、「関係性重視派」とは、社会的関係の中で相互関係を基盤とした共生関係を重視する立場、そして「行為重視派」とは、人間同士のふれあい行動や行為を重視する立場である。以下では、それらを簡潔に要約する。

(1) 精神重視要因

精神重視要因のキーワードとしては、こころ、感動、共感などがある。精神重視要因からみると、ホスピタリティとは「共にこころを共感し合い、お互いの気持ちを大切にし、思いやりをもつところにホスピタリティが生み出される」ということを意味している。

(2) 行為重視要因

行為重視要因の特徴は、ホスピタリティは行為や行動により表現できるものと捉える点である。無償の行為や創造行為により、お互いの気持ちが伝達し合うときにホスピタリティが生み出される。おもてなしのこころをもつだけではホスピタリティにはならない。それを行動に移し、相手に伝わったとき、互いの共感を

生み、精神的満足に繋がっていく。行為重視要因は、こころや精神的側面を否定するものではなく、こころや気持ちを形として行為に表すことに重点をおくものである。

(3) 関係性重視要因

関係性重視要因の特徴は、ホスピタリティを成立させるための社会システムや人間関係に重点を置くことである。精神重視要因が共生関係を成立させるための心理的・情緒的な精神的側面を重視するのに対して、関係性重視要因は共生関係を成立させるための制度や社会関係を重視する。社会システムの中で信頼関係を成立させるためにはどのような要因が必要であるのか、関係性重視要因にとって重要な観点である。

4. 概念の類型化と集計結果

4.1 「ホスピタリティ」概念の類型化の基準

本調査では、質問紙において、「ホスピタリティ」とは何かについて学生に直接記述させ、「ホスピタリティ」の意味が分からなかった学生については、説明文を読ませた後に、「ホスピタリティ」とは何かについて直接記述させた。それらの記述を上記の概念類型化に沿って分類する。

類型化の基準

①精神重視

「おもてなしの心」「歓待の精神」という「心構えや気持ち」を重視するものであり、質問紙の記述の中に「心」「こころ」「精神」「気持ち」等の言葉を含むものとする。

②行為重視

「客人や他人に対する歓待、厚遇」という「人をもてなす行為や行動」を重視するものであり、質問紙の記述の中に「行為」「行動」「ふるまい」等の言葉を含むものとする。

③関係性重視

「喜びの共有」「こころの双方向性」という「互いの関係性」を重視するものであり、質問紙の記述の中に「双方向性」「共有」「関係性」「コミュニケーション」等の言葉を含むものとする。

4.2 集計結果

(1) 単純集計

「精神重視」が最も多く 34.9%、「関係性重視」19.7%、「行為重視」12.9% の順で続き、「どちらともい

表 6 類型化の単純集計

類型化	回答数	%
1. 精神重視	348	34.9
2. 行為重視	128	12.9
3. 関係性重視	196	19.7
4. どちらともいえない	324	32.5
全体	996	100.0

ない」が 32.5% となった。「どちらともいえない」は上記の類型化の基準のどれも満たさない、または重複した記述の場合である。「ホスピタリティ」を心や精神の問題と捉える傾向にあるといえよう。

(2) クロス集計

①「ホスピタリティ認知度」

「ホスピタリティ」を「よく知っている」「どちらかといえば知っている」「どちらかといえば知らない」と回答した者では「精神重視」が最も多く、「全く知らない」と回答した者では「どちらともいえない」と回答した者が最も多くなっている。「ホスピタリティ」の言葉に対する認知度が低いと、それに対する記述も不明確なものが多い。

②「ホスピタリティ有無」

自分に「ホスピタリティ」が「かなりある」「少しある」「あまりない」と回答した者では、「精神重視」が最も多く、「まったくない」「わからない」と回答した者では「どちらともいえない」が最も多くなっている。自分の中にある「ホスピタリティ」を心や精神の問題と捉える学生が多いことを示している。

③「ホスピタリティ受容」

「ホスピタリティ」を他者から「受けたことがある」と回答した者の 38.3% が「精神重視」に分類されて最も多く、「受けたことがない」と回答した者の 49.4% が「どちらともいえない」を回答し最も多い。ホスピタリティを他者から「受けたことがない」という回答の多くは、ホスピタリティに対する記述が不明確であった。これはホスピタリティをよく理解できていないために、「受けたことがない」と回答した可能性がある。

④大学別

大学別にみると「精神重視」の回答が最も多い大学は、甲南女子大学、B 大学、C 大学、D 大学であり、A 大学と E 大学は「どちらともいえない」の回答が最も多い。甲南女子大学と A 大学では、「行為重視」が「関係性重視」を上回るが、他の大学は逆に「関係性重視」が「行為重視」を上回っている。

表7 「ホスピタリティ類型化」とクロス集計 (%)

		合計	「ホスピタリティ」概念の類型			
			精神重視	行為重視	関係性重視	どちらとも いえない
Q1「ホスピタリティ」の言葉の意味を知っていますか。	1. よく知っている	100.0	38.9	22.2	11.1	27.8
	2. どちらかといえば知っている	100.0	44.1	17.0	9.3	29.6
	3. どちらかといえば知らない	100.0	33.1	11.1	23.9	31.9
	4. 全く知らない	100.0	24.4	8.5	28.6	38.5
Q2 上記の「ホスピタリティ」はご自分にはどの程度あると思いますか。	1. かなりある	100.0	37.5	16.1	23.2	23.2
	2. 少しある	100.0	35.3	14.4	20.2	30.1
	3. あまりない	100.0	38.9	10.7	18.7	31.7
	4. まったくない	100.0	8.0	8.0	20.0	64.0
	5. わからない	100.0	28.1	10.7	18.2	43.0
Q5 これまでに「ホスピタリティ」を他の人から受けたことがありますか。	1. 受けたことがある	100.0	38.3	17.4	15.4	28.9
	2. 受けたことがない	100.0	27.8	7.6	15.2	49.4
	3. よくわからない	100.0	34.1	10.7	22.8	32.4
大学別	甲南女子大学	100.0	35.9	16.8	15.3	32.0
	A 大学	100.0	40.8	10.2	6.1	42.9
	B 大学	100.0	34.1	9.3	23.3	33.3
	C 大学	100.0	36.2	12.6	29.4	21.8
	D 大学	100.0	53.9	4.8	12.7	28.6
	E 大学	100.0	17.8	5.1	34.7	42.4

ま と め

本稿の目的は、6大学の学生を被験者として、ホスピタリティの言葉の意味、自己のホスピタリティの有無、他者からのホスピタリティの受容等を回答させることにより、大学生のホスピタリティに対する捉え方を明らかにするとともに、大学間の特性の差異を明確にすることである。

以下、集計結果を要約する。

(1) 大学生のホスピタリティの言葉に対する認知度は、「よく知っている」「どちらかといえば知っている」を合わせて全体で35.8%である。これは一般人を対象に行った辻・齋藤(2009)の委託調査内での質問(あなたはホスピタリティという言葉を知っていますか。「はい」54.0%、「いいえ」46.0%)に比べて低い数値となった。

(2) 観光系の学部学科を有する大学と観光系とはまったく関係のない大学の学生とでは、「ホスピタリティ認知度」、自己の「ホスピタリティ有無」、他者からの「ホスピタリティ受容」の認識において、差異が見られる。大学での講義が「ホスピタリティ」に対する認知を高めているといえる。

(3) 「ホスピタリティ認知度」の高い学生ほど、自己に「ホスピタリティ有無」があると回答する傾向に

あり、同時に他者からの「ホスピタリティ受容」があると回答する傾向にある。ホスピタリティに対する理解や認識を高めることは、自己ないし他者とのホスピタリティに対する認知度を広げることに繋がる。

(4) ホスピタリティの直接記述では、「精神重視」が最も多く、「行為重視」「関係性重視」的な捉え方は比較的少ない。また、ホスピタリティの言葉の意味がよく理解できていないために、ホスピタリティの直接記述が不明確であり「どちらともいえない」に分類される傾向にある。

いま観光関連企業(ホスピタリティ産業)が求める「ホスピタリティ教育」とは、ホスピタリティを具体的な行為や行動に移せる「ホスピタリティ実践力」の養成である。特に接客業においては、ホスピタリティをただ「知っている」段階から他者に対して即座にホスピタリティを実行できる人材が求められている。その意味では、ホスピタリティに対する「行為重視」や「関係性重視」の視点からホスピタリティを捉える教育指導が必要とされる。

注

- 1) 甲南女子大学の質問紙調査では学生に学籍番号を明記させ学部の違いを把握した。
- 2) クロス集計では、独立性の検定を行った。ここで取り上げた3項目のクロス集計とも統計的に有意な相関

関係が認められた。

参 考 文 献

- 石川英夫 (2007) 『ホスピタリティ・マインド実践入門』研究社。
- 乾弘幸 (1999) 「観光ビジネスにおけるホスピタリティ：ホスピタリティ・エンカウンター概念形成」『九州産業大学商経論叢第 40 巻第 1 号』 pp.69～93.
- 海老原靖成 (2005) 『ホスピタリティ入門』大正大学出版会。
- 大庭祺一郎 (1995) 「ホスピタリティ・産業を支える相互浸透性と裏面性に関する考察」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第 2 号 pp.41～45.
- 小沢道紀 (1999) 「ホスピタリティに関する一考察」『立命館経営学』第 38 巻第 3 号 pp.176～186.
- 唐津康夫 (2002) 「ホスピタリティ・マネジメント試論」『日本国際観光学会論文集』第 9 pp.18～26.
- 鎌田實 (2007) 『超ホスピタリティおもてなしのこころが、あなたの人生を変える』PHP 研究所。
- 岸田さだ子 (2011) 「ホスピタリティ概念の類型化と現代的意義」、『甲南女子大研究紀要文学・文化編』第 48 号 pp.31～38.
- 岸田さだ子 (2012) 「観光まちづくりとホスピタリティ」、『甲南女子大研究紀要文学・文化編』第 49 号 pp.47～50.
- 荒田幸司 (1997) 「わが国の家訓に見る経営の心ーホスピタリティの精神を求めてー」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第 4 号 pp.73～80.
- 古閑博美 (1994) 「秘書の行動におけるホスピタリティ・マインドの重要性」『嘉悦女子短期大学研究論集』第 66 号 pp.17～26.
- 古閑博美 (2003) 『ホスピタリティ概論』学文社。
- 佐藤知恭 (1998) 「信頼関係マーケティングにおけるホスピタリティの意義と役割」『白鳳大学』第 12 巻 pp.1～26.
- 佐々木宏茂 (1995) 「ホスピタリティーマネジメントの創造に向けて」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第 2 号 pp.21～25.
- 田口ヤス子 (1996) 「学校教育と企業教育におけるホスピタリティ」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第 3 号 pp.70～79.
- 辻三千代・齋藤勇二 (2009) 「ホスピタリティ実践教育へのアプローチー観光・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ー」『JIYUGAOKA SANNO College Bulletin』no.42 pp.61-93.
- 力石寛夫 (1997) 『ホスピタリティ サービスの原点』商業会。
- 星野克美 (1991) 「もてなし文化・ルネッサンス」『サントリートリー不易流行研究所』
- 服部勝人 (1993) 「ホスピタリティとサービス」『日本観光学会研究報告』第 25 号日本観光学会 pp.33～34.
- 服部勝人 (2004) 『ホスピタリティ・マネジメント入門』丸善
- 平野文彦 (1999) 『ホスピタリティ・ビジネス』税務経理協会。
- 山上徹 (1999) 『ホスピタリティ・観光産業論』白桃書房。
- 横沢利昌 (1994) 『ホスピタリティとフィランソロピーー産業社会の新しい潮流』税務経理協会
- 吉原敬典 (2005) 『ホスピタリティ・リーダーシップ』白桃書房。p.58