② 山梨学院大学 経営ナビゲーション ービジネス革新への航海図

No. 27-1 平成27年7月21日発行 山梨中央銀行 公務・地方創生室 甲府市丸の内 1-20-8

山梨中央銀行は、大学等の研究機関が有する知的資産とビジネスの現場とを結びつけ、企業経営のイノベーションや事業機会の創出を支援するリエゾン(橋渡し)活動に取り組んでいます。

本リポートでは山梨学院大学の先生方と、その研究内容を紹介していきます。中小企業のみなさまが肌で感じとったビジネスの現場の空気と、気鋭の研究者たちが取り組むアカデミズムの最前線が出遭うこのリポートが、新たなビジネスの「創発(emergence)」の場となることを期待いたします。

〈第17回〉



ホスピタリティ

~そのとき、その方が、
そこで望んでいるコトをして差し上げる~

立石 貴子 先生

(現代ビジネス学部 准教授)

≪要点≫

- 主な研究分野は「ホスピタリティ」及び、サービスやおもてなしとホスピタリティとの 違いを明らかにする「ホスピタリティ・サービス論」
- ・ホスピタリティとは簡単な表現をすると、「そのとき、その方が、そこで望んでいるコトをして差し上げること」で、相手に寄り添い、より相手に心地良い環境を味わっていただけるようなコミュニケーションを取って行くこと
- ホスピタリティとサービスとの違いについて、サービスは対価を目的とするものだが、 ホスピタリティは顧客との信頼関係を構築するもの
- ・企業にホスピタリティを浸透させるためには、経営者が、ホスピタリティを利益につながるものであると捉え、継続して取り組んで行く風土をつくることが必要

■どのような分野を研究されていますか。

大学教員になって3年目。それまでは外資系ホテルで10年以上研修を担当してきたこともあり、「ホスピタリティ」に関しての授業を主として担当することから、単なる理論から今までの経験をもとに実践までを幅広く研究しています。サービスやおもてなしとホスピタリティとの違いを、学生にわかりやすく理解してもらうホスピタリティ・サービス論も担当しています。

■ホスピタリティとは具体的にどのようなものですか。

ホスピタリティとは簡単な表現をすると、「そのとき、その方が、そこで望んでいるコトをして差し上げること」です。仕事としてやらなければいけないサービスとは異なり、自分から自発的に相手の方の気持ちを洞察して、望んでいらっしゃるコトやその方の潜在的な気持ちや心配ごとを汲み取り相手に寄り添う、より相手に心地良い環境を味わっていただけるようなコミュニケーションを取って行くことです。

街の中で地図を見ている観光客に声をかけ、目的地だけでなく周辺の名所まで案内することにより、観光客は安心感と同時にちょっと得した気分になり、目的地以外でもプラスアルファの買い物をする可能性があります。また、ある商品をお勧めする際にも、値段の交渉ではなく、今その方が望んでいることを察知し、課題を解決するような提案をすることで販売につながることも考えられます。ゼミには、学んだホスピタリティをアルバイト先で実践したところ、リピーターの獲得に成功して、アルバイトに対するモチベーションが上がったという学生もいます。

このようにホスピタリティは、企業や地域に対しても有益であることに加え、実践する 本人にも相乗効果をもたらすものです。

■ホスピタリティとサービスとの違いはどのような点ですか。

レストランや居酒屋など学生にとって身近な業種のサービスとホスピタリティの違いについて、グループワークを通じて考察しています。例えば、カフェなどでスタッフがコーヒーの注文を受けて提供するのは仕事としてのサービスですが、その場所でコーヒーを飲んで良かった、心地良い、その店にまた来たい、そのスタッフにまた対応してほしいと思わせるのがホスピタリティです。

つまり、サービスは対価を目的とするものですが、ホスピタリティは顧客との信頼関係 を構築するものなのです。

■企業にホスピタリティを浸透させるために必要なことはありますか。

ホスピタリティは企業にとって、取り組みを開始したからといってすぐに利益につながるものではありません。取り組みを継続すること、ホスピタリティについて考え続けること、意識し続けること、同じことを繰り返すのではなく進化し続けることが難しいと言えます。

しかし、経営者が、ホスピタリティを利益につながるものであると捉え、継続して取り組んで行く風土をつくることで、必ずES(従業員満足度)やCS(お客さま満足度)の向上につながっていきます。新入社員が研修などでホスピタリティを学び、現場で上司や先輩が実践している姿を見ることで企業の取り組みが持続していくのです。

■企業と連携して取り組んでいきたいことなどはありますか。

外資系ホテルで10年以上にわたり研修担当者として、企業をはじめ官公庁や学校など幅広い分野の人材育成に携わってきました。ビジネスマナーやホスピタリティについては、理論から実践的な部分まで研修のお手伝いをすることができます。これまでには、ホスピタリティという言葉を初めて聞いたという経営者の方から講座を依頼されたこともありますので、お気軽にご相談いただければと思います。

■立石先生と学生の新しい取り組みについて

本校と多摩美術大学が共同で制作した「平成の富嶽三十六景」の版画を、絵はがきにして地域の皆様にも知っていただく新しい取り組みを実施しています。絵はがきの企画や管理・運営は全て学生が主体となって行なっていることから、様々な人との関わり合いを持つ良い機会となっています。



〈絵はがきを紹介する立石先生と学生の皆さん〉

"企業経営とホスピタリティ"についてご相談がある方は、 山梨中央銀行 営業統括部 公務・地方創生室

TEL: 055-224-1091 まで、お気軽にご連絡・ご相談ください。