

山梨中央銀行は、大学等の研究機関が保有する技術シーズと企業ニーズを結びつけ、新技術の開発や新規事業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、山梨大学の先生とその研究内容を紹介していきます。本リポートが、中小企業のみなさまが抱える経営課題の解決や新産業創出の“ヒント”となり、ビジネスチャンスにつながればと考えております。

<第14回>



エコビジネスへの心理学的アプローチ ～対人関係の視点の活用～

尾見 康博 先生（教育人間科学部 学校教育講座 准教授）

■心理学を研究されているそうですが？

一般的に、心理学は相手の心を探ったり理解する学問というイメージがあるようですが、実際は少し違います。「心理学者だから人の心がわかる」というほど単純なものではありません。心理学は、人間の錯覚や錯誤などについて考える学問であるともいえます。たとえば、相手に良かれと思ってしたことが、かえって迷惑がられてしまったり、同じ行為でも相手によって結果や効果が違ってくるといった経験は誰もががあると思います。このような身近な「対人関係」で起こる問題を中心に研究をしています。

■対人関係の問題について教えてください

最近、精神的健康を維持するためには、日常生活における人と人とのつながり（対人関係）が重要であると考えられるようになってきています。対人関係に関する研究として、様々な事情で精神的に弱っている人を周囲が支援する「ソーシャルサポート」について研究をしています。そのなかで、足りない物品等を提供するといった「道具的なサポート」の場合は、見知らぬ人からの支援でも十分効果があります。しかし、傷ついた心を癒す「情緒的なサポート」の場合は、支援者との間に一定の信頼関係がなければ良い効果が得られないことが分かっています。

対人関係においては、行為やサポートの内容だけでなく、「やりとりする両者の関係」が重要なポイントになります。

■最近はどのような問題について研究をされているのですか？

小笠原諸島をフィールドとした調査研究に参加したことがきっかけで、「環境教育」と「エコツーリズム」に興味を持ち、日本各地でフィールドワーク（現地調査）を行っています。小笠原諸島では、その豊富な自然資源と個性的な文化を活かした様々なエコツアーや環境教育プログラム、イベント等の開催により、多くのリピーターを獲得することを目指しています。

しかし、素晴らしい自然環境や施設（ハードウェア）だけでリピーターを獲得できるわけではありません。それらを十分楽しむためのツアーやサービス（ソフトウェア）の充実がとても重要です。旅先でどんなに楽しい時間を過ごしていても、宿泊施設のチェックアウト時の接客で旅全体の印象が悪くなることがあります。逆に、施設（ハードウェア）は普通でも、接客やサービス（ソフトウェア）が優れていると、旅行者の満足度は高くなります。

エコツーリズムは全国各地で取り組まれています。まだまだソフト面の充実が弱いように思えます。心理学の目線から、人と人とのつながり（対人関係）に基づいたツアーやプログラム、“おもてなし”等を提案していきたいと考えています。

■これまでに取り組まれた事例を教えてください

最近、リゾート施設の長期滞在型プログラムを作るプロジェクトにリラクゼーション担当として参加しました。日本人の場合、旅行から帰るとぐったり疲れ果てて、「やっぱり、家が一番だねえ」という人が少なくありません。観光ツアーや食事が充実していても、疲れる旅行では「また行こう！」という気にはなりにくいかもしれません。そこで、「どのようにすれば、何度も訪れたくなる本当のリラクゼーションとホスピタリティを提供することができるか」という課題について、心理学の目線から提案やアドバイスを行いました。また、小規模な旅行会社のエコツーリズムツアーの企画を私の大学での授業にリンクさせたこともあります。

■今後の活動と地域連携の可能性について教えてください

今後も、観光や環境ビジネスのフィールドワークをしていくとともに、研究成果を地域や社会に役立てていきたいと考えています。

対人関係の問題は、観光業だけでなく、すべてのサービス業に通じる問題です。接客や“おもてなし”、店舗を訪れたお客さまの満足度を高める方法、商品のイメージ戦略などについて心理学の目線からアドバイスや提案をすることができます。

また、心理学では、アンケート調査（質問紙調査）により集団の意識や嗜好性、行動などについて調べることがあります。マーケティングの分野は専門ではありませんが、顧客ニーズや消費者行動など目的に応じたアンケート調査の実施方法や、調査結果の分析などについてもご相談いただければと思います。

接客や“おもてなし”、顧客満足度の向上など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・法人推進室
TEL：055-224-1091 まで、お気軽にご連絡・ご相談ください。