HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	ホスピタリティ研究における分析枠組みに関する一考察 : ホスピタリティ認知研究とその研究課題について
Author(s)	崎本, 武志; 岡本, 健
Citation	日本ホスピタリティ・マネジメント学会第17回全国大会 [発表要旨集]. pp.9-10
Issue Date	2008-06-28
Doc URL	http://hdl.handle.net/2115/34976
Type	proceedings (author version)
Note	日本ホスピタリティ・マネジメント学会第17回全国大会. 平成20年6月28日. 習志野市
File Information	okamoto-2.pdf

Instructions for use

Hokkaido University Collection of Scholarly and Academic Papers : HUSCAP

ホスピタリティ研究における分析枠組みに関する一考察

―ホスピタリティ認知研究とその研究課題について―

Review of Framework to Hospitality Management and Research

崎本　武志*　岡本　健**
SAKIMOTO Takeshi　OKAMOTO Takeshi

キーワード：ホスピタリティ認知、情報処理論、スキーマ

１．はじめに ～目的と背景～

本稿の目的は以下のとおりである。

ホスピタリティ享受者やホスピタリティ提供者の認知に注目した、ホスピタリティ認知研究の枠組みを提案し、今後の研究課題を明らかにすることである。

このような目的を設定するにいたった背景は以下のとおりである。

近年、人々の価値観が多様化している（あるいは、価値観の多様性が表面化している）ため、ホスピタリティの感じ方はその享受者によってそれぞれ違ってきている。それゆえ、画一的な対応では、享受者がホスピタリティを感じることができなくなっている。

このような状況にあって、ホスピタリティ・マネジメント研究は、享受者と提供者との互恵性及び相関関係が創出する満足についての概念研究[1)2)3)]、サービスとホスピタリティの概念比較における研究[1)]が中心であった。ホスピタリティの認識に関する研究としては、システムやプロセスに関する知見[4)5)]、医療関連における知見[6)7)]、社会心理学についての知見[8)]等がある。

しかし、ホスピタリティ認知に関して、ホスピタリティを感じる際の内的過程にまで言及した上での分析は、管見したところ見当たらない。

それゆえ、今後ホスピタリティ研究においては、享受者がホスピタリティをどのように認知するのか、といった享受者側の認知や、ホスピタリティ提供者が、客をどのように認知するのか、といった提供者側の認知について、その内的過程を含めた詳細な分析が必要になってこよう。

２．方法

主に、社会的認知(Social Cognition)研究の知見を整理、統合することでホスピタリティ認知モデルを構築し、今後検討すべき、ホスピタリティ認知に関する課題を抽出する。

社会的認知研究とは、社会心理学に認知的アプローチをとりいれた研究分野を指す[9)]。社会的認知研究は、認知的アプローチをとりいれていることにより、人間の価値判断の内的過程に言及しつつ、実際の社会的な問題を分析している。社会的認知研究のアプローチは、この点において他者との関わり方の一つの形態であるホスピタリティの精緻な分析に適していると考えられる。

３．ホスピタリティ認知研究

ホスピタリティを人と人との相互作用とその結果としてとらえ、ホスピタリティの提供者や享受者が、相互作用をどのように認識し、その結果どのような価値判断を行うのかを、内的過程も含めて研究する枠組みを「ホスピタリティ認知研究」とする。

以下、ホスピタリティ認知研究における「ホスピタリティ場面」「情報」「人間観」について解説をおこなう。

3-1「ホスピタリティ場面」について

ホスピタリティ認知研究では「ホスピタリティ場面」を「ホスピタリティが生じる可能性を有する、人と人とのコミュニケーション場面」とする。ホスピタリティ場面では、コミュニケーションのあり方としての情報交換が行われる[10)]。また、「ホスピタリティ場面」には、対面直接のコミュニケーションだけではなく、物を通した情報交換も含まれる。

3-2「情報」について

「ホスピタリティ場面」において交換される「情報」についての定義をおこなう。情報には様々な定義が存在するが、ここでは、「ホスピタリティ場面において、人間が入出力を行う物理的パターン」として情報を扱う。「情報」はそれ自体では意味や価値を持たず、人間によって

*ＬＥＣ東京リーガルマインド大学　総合キャリア学部　専任講師
**北海道大学大学院 国際広報メディア・観光学院 観光創造専攻 修士課程

処理されて初めて意味や価値を持つものとする。

3-3「人間観」について

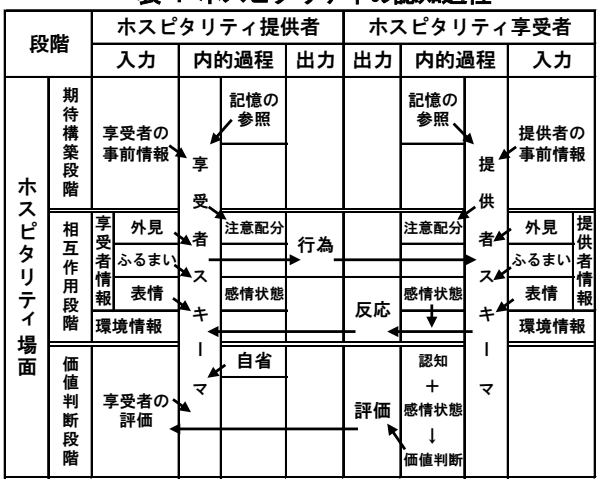
ホスピタリティ認知研究で用いる「人間観」について整理する。本稿では、感覚器官によって「情報」を取得し、情報処理をおこない、行動する、情報処理論的人間観を採用する。

情報に対する評価は、「スキーマ」と呼ばれる知識構造や、感情の影響を受け、情報の入力によって「スキーマ」は変化し、感情も表出・変化する[9]。

4．ホスピタリティの認知過程

実際のホスピタリティ場面でどのような情報交換や情報処理が行われているかを整理し、結果を表-1 にまとめた。

表-1 ホスピタリティの認知過程



ホスピタリティ場面は、大きく分けて次の 3 つの段階に分けられる。それぞれ『期待構築段階』『相互作用段階』『価値判断段階』である。

『期待構築段階』では、提供者、享受者ともに相手についての事前情報を得たり、過去の記憶を参照して、スキーマを活性化させる。

『相互作用段階』では、情報交換をおこない、提供者は行為をおこない、享受者はそれに対して反応をする。これらはすべてスキーマを変容させる。

『価値判断段階』では、享受者は相互作用の認知と、感情状態から相互作用結果について価値判断を行い[11]、評価をする。提供者は教授者が出力した評価と自己反省をし、スキーマを再構築する[)]。

このように、ホスピタリティ提供者・享受者の情報の入出力とそれに影響を与える変数についてまとめることで、ホスピタリティ認知の分析枠組みの基礎作りができた。

5．まとめ

今回、社会的認知の知見をホスピタリティ場面に適用することで、ホスピタリティ認知の分析枠組みの概観が示された。今後は、これらを用いて、実証的研究を行う必要がある。

例えば、ホスピタリティ提供者が相互作用段階でどのような享受者情報を得ているのかを明らかにし、得る情報によって提供者の行為に差があるかどうかを検討することで、ホスピタリティ提供者の熟達化の条件を探ることができる。あるいは、ホスピタリティ享受者の感情状態が、提供者の行為の認知やその価値判断にどのような影響を与えているかを検討することで、享受者のホスピタリティ認知の仕方を明らかにすることができる。

また、モデルの精緻化も今後の課題となる。実証研究にモデルを用いることによって、モデルを改善するとともに、より広範にわたって知見を収集し、整理をおこない、モデルを改善することも必要となる。

【参考文献】

1)服部勝人（1994）:『新概念としてのホスピタリティ・マネジメントーポスト・サービス化社会の指標ー』学術選書, pp. 17 - 18

2)前田勇(2006):「ホスピタリティと観光事業 」『観光ホスピタリティ教育第１号』日本観光ホスピタリティ教育学会, pp. 4 - 16

3)山上徹（1999）:『ホスピタリティ・観光産業論』白桃書房, p. 10

4)山本壽夫(2006)：「創造都市の形成とマネジメント」『経済志林第 73 巻第 3 号』pp. 353－358

5)吉原敬典（2001）:「ホスピタリティ・プロセスに関する一考察（Ⅰ)」『HOSPITALITY-日本ホスピタリティ・マネジメント学会　学会誌第 8 号』pp. 109－115

6) 関口潔（1999）:「ホスピタリティ・プロセスに関する一考察（Ⅰ)」『HOSPITALITY-日本ホスピタリティ・マネジメント学会 学会誌第 6 号』pp. 52－59

7)町田修三（2004）:「医療機関のホスピタリティ・マネジメント　-医療情報 IT 化のインパクト-」『HOSPITALITY-日本ホスピタリティ・マネジメント学会　学会誌第 11 号』pp. 55－62

8) 白瀬朋仙(2004):「ホスピタリティ・マネジメントの心理学的アプローチ」『HOSPITALITY-日本ホスピタリティ・マネジメント学会　学会誌第 10 号』pp. 133－138

9))山本眞理子・外山みどり・池上知子・遠藤由美・北村英哉・宮本聡介(2001)『社会的認知ハンドブック』 北大路書房, p. 323

10) David Matsumoto（著）南雅彦・佐藤公代（監訳）(2001):『文化と心理学』 北大路書房, p. 241

11) 唐沢穣・池上知子・唐沢かおり・大平英樹(2001):『社会的認知の心理学 社会を描く心のはたらき』ナカニシヤ出版, p. 283