



# 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概念を用いた研究方法の提案
Author(s)	岡本, 健
Citation	HOSPITALITY, 16, 129-136
Issue Date	2009-03-31
Doc URL	<a href="https://hdl.handle.net/2115/47264">https://hdl.handle.net/2115/47264</a>
Type	journal article
File Information	Hospitality-Okamoto_2009.pdf



# 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概念を用いた研究方法の提案－

Discussion about Method for Hospitality Cognition

北海道大学国際広報メディア・観光学院 岡本 健

OKAMOTO Takeshi

キーワード ホスピタリティ認知、実証研究、アニメ聖地巡礼

## 1. 目的と背景

本稿の目的は以下の2点である。

1 点目は、ホスピタリティを感じる主体の感覚を実証的に研究するための分析枠組みとして「ホスピタリティ認知」を提案することである。

2 点目は、「ホスピタリティ認知」の分析枠組みを基礎として、「ホスピタリティ認知」過程を実証的に分析するための具体的方法を提案することである。

このような目的を設定するに至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<sup>①</sup>ため、ホスピタリティの感じ方や、どのような行為に対してホスピタリティを感じるのかについては、人によってそれぞれ異なっていると考えられる。そうすると、従来型の「このような行為をすれば、ホスピタリティを感じさせることができる」というような最大公約数的、画一的、マニュアル的な対応では、様々な来訪者に対してホスピタリティを感じさせるような出来事がおこらない。

このような状況にあって、ホスピタリティ研究の分野では、ホスピタリティ享受者と提供者との互惠性及び相関関係が創出する満足についての理論研究<sup>②</sup>がなされており、相互価値共創が生じるような関係性の構築がホスピタリティの理想状態である、といった仮説も提示されている。

上記の通り、理論研究で得られた知見や仮説は既に多くあり、今後はそれらの妥当性や

問題点を明らかにするための実証研究をおこなっていく必要があるだろう。実証研究をおこなうためには、理論を実証するための方法論の構築が必要になる。

こうした状況で、本稿では、ホスピタリティの認識に関する実証研究のための分析枠組みとして「ホスピタリティ認知」を提示し、その枠組みを元に「ホスピタリティ認知」について検討するための方法を提案する。

## 2. 方法

### 2.1. 概念構築の方法

認知心理学や社会心理学、基礎情報学など、関連分野の知見を整理し、それをもとに「ホスピタリティ認知」概念を構築し、モデル化をおこなう。

### 2.2. 方法論の提案

構築した「ホスピタリティ認知」概念を応用し、実証研究のための方法論を具体的な事例に即して提案する。

## 3. 「ホスピタリティ認知」の定義

本稿では、「ホスピタリティ認知」を「人が他者の作用によって産出された物理的パターンからプラスの気持ちという情報を構築すること」と定義する。

以下、上述の定義について詳しく説明するとともに、ホスピタリティと「ホスピタリティ認知」について整理し、概念図を示す。

「ホスピタリティ認知」の基本構成要素は、

人と物理的パターンである。それぞれについて、認知心理学、社会心理学、基礎情報学の知見を整理することで定義する。

### 3.1. 物理的パターン

この世界の中で人間が知覚する可能性のあるものをすべて含んだものである。例えば、人間が目でそれを知覚する光学的パターン、耳でそれを知覚する音響的パターンなどが挙げられる。

具体的に言うと、光学的パターンは風景や人の姿、人の行為の様子など、視覚に訴えるものである。音響的パターンは、人の話し声、物音、音楽、など聴覚に訴えるものである。

物理的パターンそれ自体に固有の意味はなく、人間がそれを認識し、意味や価値を付与することで初めて人間が用いることができる情報となる。

#### 3.1.1. 知覚

人が物理的パターンを感覚器官でとらえることを知覚と呼ぶ。人間がとらえる世界が物理的パターンから成っていることは前述したとおりであり、人間は周囲の物理的パターンを知覚し、様々な次元で意味付けや価値づけをおこなうことで、生命活動をおこなっている。

#### 3.1.2. 作用

人間を含む生物全体は外部環境からの物理的パターンを知覚し、認識するだけでなく、外部環境に対して物理的パターンを生成しながら生命活動をおこなっている。この、外部環境に対して物理的パターンを生成することを作用と呼ぶ。

具体的には、声を発する、表情を示す、物を動かす、歩く、身ぶり手ぶり、いでたちなど、外部から観測可能な人間のおこないや様子はすべて作用に含まれる。

### 3.2. 人

「ホスピタリティ認知」を生じる人の基本的なメカニズムを整理する。

#### 3.2.1. 知識構造

人間は外界の状況を把握したり、物事の価値判断をしたりする際に、既存の知識や経験の蓄積である知識構造を参照し、比較するとされている<sup>(3)</sup>。

ゆえに、同一の物理的パターンを認知しても、構築される情報は、知識構造がそれぞれ異なっているため、人それぞれで変わってくる。

また、知識構造は一定不変のものではなく、新たに得た情報によって常に改変されていくものである。

「ホスピタリティ認知」に関しても、これは例外ではないだろう。「プラスの気持ち」を生じさせる物理的パターンは、それ自体では意味をもたず、人の知識構造が物理的パターンに意味づけをし、初めて情報としての「プラスの気持ち」が生じる。

つまり、人によってこれまで経験してきたことが異なっているため、人が持つ知識構造は程度の違いこそあれ、異なっており、それゆえに人によってプラスの気持ちを生じさせるような物理的パターンが違っていると考えられる。

#### 3.2.2. 感情

人間は知識構造のみで価値判断をおこなっているわけではない。その時々感情の影響も価値判断に大きな影響をおよぼす<sup>(4)</sup>。特に「ホスピタリティ認知」に関しては、感情面の影響は無視できない。

つまり、同一の物理的パターンを得ても、その時々感情状態によって情報としての「プラスの気持ち」が生じることもあれば、そうでないこともあり得る。

通常の状態であれば「プラスの気持ち」を生じないような物理的パターンであっても、ポジティブ感情が優位な状態では「プラスの気持ち」を生じるという場合もあり得るし、その逆も考えられる。

#### 3.2.3. 情報

ここで情報の定義をおこなう必要がある。

情報の定義は様々な分野で数多くなされているが、ここでは、「ホスピタリティ認知」概念に用いる上で、情報を「物理的パターンを人間が価値付けしたもの」と定義する<sup>6)</sup>。

### 3.3. プラスの気持ち

「プラスの気持ち」とは、人間が構成する情報の一つであり、相手に好意を抱いたり、尊敬したり、感謝したりするような、心理的な状態を意味する。「プラスの気持ち」は、アンケートへの好意的なコメント、相手に対するお礼、金銭的報酬、笑顔、相手への援助的行動、ストレス指標の変化など客観的観測が可能な形で表現されることが多い。

逆にマイナスの気持ちは、相手に敵意を抱いたり、軽蔑したり、低く評価したりするような気持ちを意味する。マイナスの気持ちは、アンケートへの苦情、相手への苦言、報酬の要求、怒りや不満の表情、マイナスの気持ちを生じさせた相手への攻撃行動、ストレス指標の変化など客観的観測が可能な形で表現されることも多い。

ただし、上記にあげたような行動が外部から観測できたからと言って、それが直接人間の心理的な状態を示していると即断することはできない。

### 3.4. 誤帰属

人間は自分自身の状態をいつ何時も客観的に正確にとらえているわけではない。それは、「誤帰属」と呼ばれる現象の考察によって明らかになった。「誤帰属」とは、自分の生理状態や感情状態に関して、その原因を外部環境のあるものに誤って帰属してしまう状態をさしている<sup>6)</sup>。

例えば、ある被験者が薬物投与によって興奮状態を作られた場合に、薬物が投与されていることが知らされていないと、外部にある状況（例えば、対面している相手）を興奮状態の理由にしてしまうといった現象である。

### 3.5. ホスピタリティ場面

人が存在し、「ホスピタリティ認知」が生じ

得る場を「ホスピタリティ場面」と定義する。「ホスピタリティ認知」は概念であるから、それを実際にモデル化し、実用に耐えうるように具体化する際には、現実的な場所としての「ホスピタリティ場面」が必要である。

### 3.6. ホスピタリティと「ホスピタリティ認知」

ここまでの議論を整理した上で、ホスピタリティと「ホスピタリティ認知」の関係について議論する。

ホスピタリティに関しては前述のとおり多くの理論研究が存在し、様々な定義がなされているが、本稿では、方法論の提案という目的を達成するため、以下のように定義する。

「ホスピタリティ認知」は上述したように、人が他者の作用によって産出された物理的パターンからプラスの気持ちという情報を構築することを指す。

ホスピタリティは、この「ホスピタリティ認知」が、相互に関係する2人以上の人間で起こった状況のことを指すものとする(図-1)。

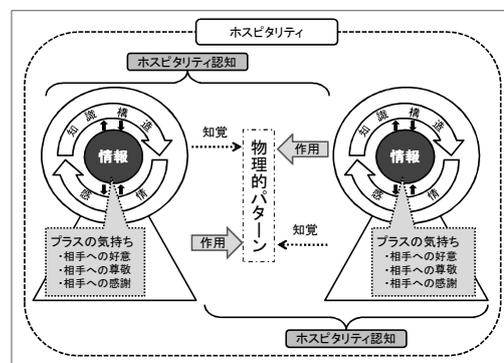


図-1 「ホスピタリティ認知」とホスピタリティ

図-1 では、ホスピタリティ場面において、2人の人がおり、それぞれ環境に作用して、物理的パターンを作っている。そして、作られた物理的パターンに関して、それぞれそれを知覚している。この際には、相手が作り出した物理的パターンのみならず、それ以外の環境にある物理的パターンについても人が注意を向けたものに関しては知覚している。

知覚された物理的パターンを認識する際には、既存の知識構造や感情によって様々な意

味付けをおこなって情報を構築する。構築された情報は、逆に知識構造や感情に作用し、知識構造や感情を変化させる。

物理的パターンを知覚し、意味づけることで構築された情報の中には、「プラスの気持ち」がある。これは、前述のとおり、相手への行為や尊敬、感謝である。

「ホスピタリティ認知」は、この「人（知識構造、情報、感情）・他者の作用・物理的パターン・知覚・プラスの気持ち」による過程全体を指し、それぞれを「ホスピタリティ認知」過程と呼ぶ。

ホスピタリティは、「ホスピタリティ認知」が相互に関係する2人以上で起こった状況のことを指す。

つまり、この「ホスピタリティ認知」の枠組みでは、ホスピタリティが成立する関係として、従来考えてこられたような、客（ホスピタリティ享受者）-従業員（ホスピタリティ提供者）、ツーリスト（ホスピタリティ享受者）-地域住民（ホスピタリティ提供者）、というような立場や肩書などによる固定的な関係は想定しない。

#### 4. 概念の現実状況への適用

3章で示したホスピタリティ認知概念を適用して他者、物や環境、に対するホスピタリティについて記述する。

##### 4.1. 他者との関係性

「ホスピタリティ認知」は、前述のように個人が「プラスの気持ち」という情報を構築することであるが、それは他者が作り出した物理的パターンが引き金になっている。

「ホスピタリティ認知」概念では、人間を閉鎖系ととらえて、情報は人間の内部で構築されるものとしているため、他者との関連性を否定するものとしてとらえられる恐れがあるが、そうではない。あくまで状況の意味づけや価値づけが人間の内部でおこなわれていることを示しているのであって、他者とのコミュニケーションや、外の環境がすべてまがいもので、人間が脳内で作り出したイメージ

にすぎない、とするようなものではない。

##### 4.2. 物や環境に対するホスピタリティ認知

「ホスピタリティ認知」概念を応用すれば、物や環境に対して感じる「プラスの気持ち」、というものも他者との関係性と関連づけて説明が可能である。

物や環境も人が作用しているものであれば、「ホスピタリティ認知」を生じる可能性がある。物や環境も物理的パターンの一部であり、その物理的パターンに人の作用が介在していることは多い。

現実的な場面で、物や環境から生じる「ホスピタリティ認知」の状況には以下の3つのパターンが考えられる。

- ①製作者（お土産物、グッズなど）や管理者（景観や森林資源など）が明確ではない場合
- ②明確であり直接相互作用が可能な場合
- ③明確ではあるが直接相互作用は不可能な場合

つまり、おみやげ物やグッズという物理的パターンから「プラスの気持ち」が生じることはあり得るが、状況によって、その製作者と直接会って会話ができれば、そうでない場合もあるということだ。

また、会う、会わない、という以前に、具体的に誰が作ったものか、管理しているものか、がわかる場合と、わからない場合がある。

ただし、「プラスの気持ち」を抱くべき対象が不明であっても、名前の知らない誰かに対して、「プラスの気持ち」を抱くことはありえると考えられる。その場合、個人に「ホスピタリティ認知」は生じるが、対象となる他者が不明であるため、本稿で定義するホスピタリティが成立したとは言い難い。

#### 5. 「ホスピタリティ認知」の研究手法

これまで整理してきたホスピタリティ認知の研究概念を用いて、実際のケースを分析する。今回は、アニメ聖地巡礼が、地域振興に結びついた事例、埼玉県鷲宮町のらき☆すた聖地巡礼についてのケースを分析する。

## 5.1. 埼玉県鷲宮町のホスピタリティ場面

埼玉県鷲宮町は、アニメーション作品「らき☆すた」のロケ地の一つとなった地域であり、アニメ聖地として認識され、多数のアニメ聖地巡礼者が訪れ、地域住民との交流や、アニメ聖地巡礼者同士の交流が促進されている地域である。

アニメ聖地巡礼に関する知見は、著者らが取り組んだ研究<sup>7)</sup>に詳しいので、ここでは概況だけを述べる。

埼玉県鷲宮町は、アニメーション「らき☆すた」のロケ地となり、作品中に鷲宮町内の風景（特に鷲宮神社とそこに隣接する大西茶屋）が、オープニングで人気キャラクターとともに登場している。そのため、「らき☆すた」のファンが鷲宮町を「アニメ聖地」とし、そこを訪れる「アニメ聖地巡礼」をおこなった。

その結果、地元商工会や商店、角川書店、ファンが共同してグッズ開発やイベント催行をおこなうという、現象が起こった。そうして作られたグッズやイベントの評価はファンの中で非常に高く、鷲宮町へのリピーターも多い。

実際、著者がおこなった現地でのファンへのインタビューでは、ファンから「鷲宮町に来ると癒される」「鷲宮町の人たちはとてもいい人が多い」「鷲宮町は居心地が良い」という内容のコメントが得られた。

また鷲宮町商工会の経営指導員2名へのインタビューでは、「ファンの人が喜んでくれるのが嬉しい」「ファンがアニメだけではなく、鷲宮町自体を好きだと言ってくれる」「ファンに喜んでもらうことを一番に考えて、グッズやイベントを考えている」という内容のコメントが得られた。

以上のように、鷲宮町では、様々な場面で地域住民、アニメ聖地巡礼者の双方に「ホスピタリティ認知」が生じていることが推測できる。しかし、これらのインタビューのコメントだけを論拠に、当該地域において、それぞれに「ホスピタリティ認知」が生じ、ホスピタリティが成立しているとは言い切れない。

また、それぞれに「ホスピタリティ認知」が生じる条件や、そのメカニズムについて明らかにすることはできていない。それらを議論するためには、より詳細な客観的方法を用いた調査が必要である。

## 5.2. 仮説発見のための広範囲の情報収集

本事例「アニメ聖地巡礼」については研究蓄積がまだ少なく、どのような過程で動機が生成され、アニメ聖地巡礼を実行するのか、アニメ聖地巡礼者がアニメ聖地でどのような行動をおこなっているのか、については詳細にはわかっておらず、その行動については理論化の途上にあると言える。

こうした場合、まず現地での広範囲にわたるデータ収集が必要となろう。危険なのは、アニメ聖地巡礼を宗教的な聖地巡礼と、名前が似ているというだけで関連付けをしたり、自分の思い込みで現場を見ずに判断をしたりすることである。

広範囲のデータ収集の段階では、様々な方法が考えられるが、本稿では「ホスピタリティ認知」概念の観点から以下の2点の方法を提案し、その妥当性と問題点を抽出する。

### 5.2.1. 実験観察的手法

「ホスピタリティ認知」を客観的にとらえるための、基礎的な知見として、巡礼者が持つ知識構造を把握することが必要である。

「ホスピタリティ認知」が知識構造の影響を受けることから、アニメ聖地巡礼者がどのように動機を生成し、どのような知識を持って地域を来訪するのかについては、詳細に把握する必要がある。

この場合、最も容易なのは、調査紙を用いることであろう。ただ、調査紙を作成した時点で、研究者による限定的な解釈が入る可能性が大きいし、調査紙に記入する際に、調査対象者に無理に記憶を想起させ、事実とは異なった動機生成の過程を述べさせてしまう可能性も多分にある<sup>8)</sup>。それゆえ、知識構造が構築されていく過程を詳細にとらえる必要がある。

アニメ聖地巡礼者は、アニメを視聴し、そのアニメの背景として当該地域が使用されているのを知り、そして実際にアニメ聖地巡礼をおこなうものと思われる<sup>9)</sup>。

このようなアニメ聖地巡礼の動機生成、当該アニメ、およびアニメ聖地巡礼に関する知識の蓄積に関しては、極めて個人的な行為によるものが多いため、通常の観察や、調査法によってデータを得にくいと考えられる。

そこで、本稿では実験観察の手法を提案する。実験観察の手法は、仮説発見型の実験であり、統制はきわめて低く、量的なデータよりもむしろ、質的なデータを多く得るための方法である。

具体的には、当該アニメ<sup>10)</sup>に関する事前知識が無い者にアニメーションのDVDを貸し出し、その後1週間ごとにミーティングを繰り返し、作品についての感想や、作品について自分で調べたこと、などについてヒアリングをおこなう。

こうすることで、元々アニメ聖地巡礼についての知識も動機も無かった者が、どのようにアニメ聖地巡礼動機を生成し、その過程でどのような関連知識をどうやって手に入れていくのか、について明らかにすることができる。これは、「ホスピタリティ認知」過程を知る際に必要不可欠な基礎的知見である。

本方法の課題は、実験参加者にはアニメDVDの視聴と、1週間に1度のミーティングが課されるため、実験参加者の負担が大きくなることである。実験参加者には事前に詳細な説明をし、理解を得る必要がある。

また、ほとんど統制を加えないため、アニメ聖地巡礼までいたるケースそのものが少ない可能性もある。しかし、逆にアニメ聖地巡礼まで至らないケースについても、どういった探索行動をおこなうのか、あるいはおこなわないのか、について詳しい知見が得られるため、いずれにせよアニメ聖地巡礼における「ホスピタリティ認知」を検討するための基礎的知見として有用である。

## 5.2.2. 聖地巡礼ノート分析

前項では、実験観察の手法で、アニメ聖地巡礼者の知識構造について様々な基礎的知見を明らかにできる可能性を示唆した。

次に、実際現地でどのようなホスピタリティ認知が生じているのかを明らかにするために、聖地巡礼ノート分析について検討する<sup>11)</sup>。

聖地巡礼ノートとは、アニメ聖地に置かれている一般にコミュニケーションノートや、雑記帳と呼ばれるものである。

市販のB5版のノートに「聖地巡礼ノート」と書かれ、鷺宮神社に隣接する飲食店、大西茶屋に置かれている。同時に2~3冊置かれていることが多い。

この記述を分析することで、「ホスピタリティ認知」をとらえる事ができる可能性がある。

聖地巡礼ノートは、特に客について仔細に知るためのツールとして置かれていたわけではなく（もちろんそういった役割も皆無ではない）、参加者同士のコミュニケーションの場の提供を主な設置理由としている。

それゆえに、書き込みは自発的なものである。「ホスピタリティ認知」が生じた場合、前述したとおり、そこで生じたプラスの気持ちを表現することが多いと考えられる。

類似の手法として調査紙を用いる方法やインタビューをおこなう方法があるが、これらの手法では、「ホスピタリティ認知」が生じた瞬間を捉えられるかは不明であるし、自発的な感情の発露ではないため、様々な誤帰属が起こる可能性が高い。

このように自発的で、わざとらしくない形で、「ホスピタリティ認知」をとらえる工夫が必要とされるだろう。

聖地巡礼ノート分析の問題点は、以下の通りである。

まず、採集できるデータが限定的であることが挙げられる。鷺宮町の場合、聖地巡礼ノートは、茶屋内に最大でも3冊しかなく、一度に書き込める人数は限られている。

次に、データ収集の効率の悪さが上げられる。書き込む内容についても、分析者側から限定することができないため、ホスピタリテ

イ認知につながるような感情表現や、ホスピタリティ認知が生じた原因となる情報についての記述がうまく収集できるとは限らない。

ゆえに、聖地巡礼ノートを長時間現地に放置しておかなければならず、調査者の思い通りにデータの量を集めることはできない。

しかし、この問題点に関しては、今回の目的を考えた時には、利点のほうが上回るだろう。聖地巡礼ノート分析の目的は、ホスピタリティ認知の状況や、ホスピタリティ認知を生じさせる物理的パターンについての質的なデータ収集である。

つまり、聖地巡礼ノートは長時間現地に放置されることによって、非常に質の高いデータを多く集めることができる。

聖地巡礼ノートは、何を書いても良いノートであるから、質問紙やインタビューなどのように、肩肘をはった回答、人に見られることを意識した回答ではなく<sup>(12)</sup>、リラックスした状態で、自分の思ったとおりのことを発露すると考えられる。

こういった自然な方法で自由に記述されたものを分析し、鷺宮町で来訪者がホスピタリティ認知をどのような情報から感じ、そして感謝の気持ちを誰に伝えているのか、などを網羅的に収集し、分析することで、仮説発見が期待できる。

## 6. まとめ

本稿では、認知心理学、社会心理学、基礎情報学などの知見の要素を整理・統合することで、ホスピタリティ認知概念を構築した。

また、その構築した概念に基づいて、実際の地域でホスピタリティ認知を計測する場合にどのような応用可能性があるのか、について議論し、その有効性と問題点を指摘した。

今後、認知心理学、社会心理学、基礎情報学の知見をさらに収集・整理することにより、ホスピタリティ認知概念の充実を図るとともに、実際に実証研究に概念を用いて、今回提案した方法でどのようなデータが得られ、それはホスピタリティ認知概念にどのように還元されるのか、を検証していく必要がある。

また、本稿では、ホスピタリティ認知過程の一部を詳細に検討する方法を2点提示したが、ホスピタリティ認知概念を用いることで、この他にも、ホスピタリティ認知過程の様々な段階で様々な手法を適応することが可能となる。今後それらの手法の開発に取り組んでいく必要がある。

### 【補注】

(1) 近年になって人々の価値観が多様化したのか、潜在的には多様であったのが、様々な可能性の広がりとともに顕在化したのかは、明確な結論の出していない問題であろうが、どちらにせよ、現在人々の価値観が多様であり、それが行動にあらわれていることは様々な社会現象から考えて妥当であろう。

(2) 参考文献 [1] [2] [4] などがある。

(3) 参考文献 [5] を参照

(4) 参考文献 [11] の第1章(pp. 2-40.)を参照

(5) 参考文献 [6] [7] において、西垣が示している基礎情報学における情報の定義によった。西垣は情報を外にあるものではなく、人間の意味とのつながりが深いものとして扱っている。

(6) 参考文献 [12] の pp. 200-201 を参照

(7) 参考文献 [3] [8] [9] [10] [13] [14] がこれに該当する。アニメ聖地巡礼および、その具体的事例としての鷺宮町に関する知見が蓄積されている。

(8) これは、実験参加者が恣意的に動機生成の過程を捏造する、という意味ではなく、無理な記憶想起によって、それに対する理由付けを無意識のうちに後で考え出してしまう、という人間の基本的な性質によるものである。

(9) アニメ聖地巡礼のことはニュース映像として流れたり、新聞にとりあげられたりしていることもあり、様々なメディアから知識を得る場合もある。その場合アニメ視聴より先に、アニメ聖地巡礼のことを先に知る可能性もある。だが、本稿で提案する実験観察的手法では、はじめに実験参加者に対して予備知識の有無を尋ねるため、そういった場合も含めて検討できる。

(10) 鷺宮町の場合「らき☆すた」である。

(11) 聖地巡礼ノート分析の詳細な方法について

ては、文献〔9〕に詳しいので、適宜参照していただきたい。ここでは、方法の概略を述べ、「ホスピタリティ認知」の把握に関連付けて議論する。

〔12〕もちろん、聖地巡礼ノートに関しても人に見られることは意識しているが、アンケートやインタビューのように最初から調査を目的とした方法に比べると、言葉遣いはフランクで、絵や絵文字などもふんだんに使い、感情表現が豊かで、より本音に近い意見であると考えられる。

### 【参考文献】

〔1〕服部勝人(2006)：『ホスピタリティ・マネジメント学原論』丸善株式会社

〔2〕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』No40, 1, pp. 69-93

〔3〕石川美澄・岡本健・山村高淑・松本真治(2008)「アニメーション作品が観光振興に与える影響に関する研究(その3)～埼玉県鷲宮町における「らき☆すた」聖地巡礼者の属性と旅行形態に関する考察～」『第23回日本観光研究学会 全国大会 学術論文集』pp. 357-360.

〔4〕前田勇(2007)：『現代観光とホスピタリティサービス理論からのアプローチ』学文社

〔5〕中島義明(2007)：『情報処理の心理学 認識と「基準」』コロナ社

〔6〕西垣通(2004)：『基礎情報学』NTT出版

〔7〕西垣通(2008)：『続・基礎情報学』NTT出版

〔8〕大谷あやの・岡本健・野中萌・坂田庄巳(2008)「アニメーション作品が観光振興に与える影響に関する研究(その4)～「らき☆すた」聖地における巡礼者の人数把握方法について～」『第23回日本観光研究学会 全国大会 学術論文集』pp. 361-364.

〔9〕岡本健(2008)「アニメ聖地における巡礼者の動向把握方法の検討 聖地巡礼ノート分析の有効性と課題について」『観光創造研究』No. 2, pp. 1-13.

〔10〕岡本健・山村高淑・松本真治・坂田庄巳(2008)「アニメーション作品が観光振興に与える影響に関する研究(その1)～アニメ

聖地巡礼の誕生と展開～」『第23回日本観光研究学会 全国大会 学術論文集』pp. 349-352.

〔11〕高橋雅延・谷口高士(編著)(2002)：『感情と心理学 発達・生理・認知・社会・臨床の接点と新展開』北大路書房

〔12〕山本真理子・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

〔13〕山村高淑(2008)「アニメ聖地の成立とその展開に関する研究～アニメ作品「らき☆すた」による埼玉県鷲宮町の旅客誘致に関する一考察～」『北海道大学国際広報メディア・観光学ジャーナル』No. 7, pp. 145-164.

〔14〕山村高淑・岡本健・松本真治・坂田庄巳(2008)「アニメーション作品が観光振興に与える影響に関する研究(その2)～埼玉県鷲宮町における「らき☆すた」聖地巡礼の展開経緯と来訪者動態について～」『第23回日本観光研究学会 全国大会 学術論文集』pp. 353-356.

### Key Word :

Methodology, Hospitality Cognition, Anime Pilgrimage

### Summary :

This paper has two purposes. One is to discuss about methodology for Hospitality Cognition. Another is to suggest two definite research plans.

This report also suggests that two research plans could be considered as the analytical methodology for understanding Hospitality Cognition, and indicates validity of this method.