

自主研究「ホスピタリティ研究会」中間報告

ホスピタリティ研究会
コーディネーター 木下 雅夫
【(財)和歌山社会経済研究所 総括研究部長】

待望の和歌山大学観光学部がスタートした。

ヴィジットジャパン政策を展開する国の方針のみならず、観光立県をめざす和歌山県の発展に大きく貢献するであろう観光政策の実現に向けて大きな一歩を記したといえる。観光政策の重要性や背景、また、和歌山大学観光学部設置の理念については、和歌山地域経済研究機構発刊の「地域経済」第10号「観光による地域再生の可能性」として、小田 章本研究機構理事長（当時）・和歌山大学長による寄稿が掲載されている。ご一読いただきたい。

ところで、いうまでもなく“観光”という事象・事業・行動が成立するには、多くの要素が必要となる。詳細は別の機会に譲るとして、その中の一つに「ホスピタリティ」という要素がある。観光の国際化や観光学の成立・進展に伴い観光に関する諸事象の理論的な整理・構成が進み、近年特に注目を集めるようになってきたが、これは日本では古くから“おもてなし”や“癒し”、あるいは“居心地の良さ”といった言葉で表現されている概念に近いものと考えられる。しかし、それらの言葉はいずれも抽象的表現であり、需要側あるいは供給側の主観・感覚によるところが大きく、具体的な指標等では表現しにくい。また、一般的に使われる「サービス」とはどう違うのだろうかといった疑問も多く指摘されるところでもある。

このようなことを踏まえ、今回、和歌山地域経済研究機構では、「ホスピタリティ研究会」として、ホスピタリティを和歌山県の観光資源の一つとして捉え、和歌山県におけるホスピタリティの状況について調査研究活動を展開することとした。具体的には、和歌山県を訪れる観光客へアンケート調査を実施し、訪問地の選定理由や評価、また、施設内容や従業員の接遇状況などの調査・評価も予定している。さらに、今後の和歌山県の観光政策立案に寄与するとともに観光学の研究素材として、また、事業遂行コンセプトの要素として利活用できるよう調査研究活動を展開することも考慮していくこととしている。

以下に研究会メンバー及び研究会実施経過を記載する。

ホスピタリティ研究会中間報告

<メンバー>

コーディネーター	竹林 明 (和歌山大学観光学部教授)
	木下 雅夫 (和歌山社会経済研究所総括研究部長)
研究員	山田 泰宏 (和歌山商工会議所主事)
	吉村 典久 (和歌山大学経済学部教授)
	出口 竜也 (和歌山大学観光学部教授)
	廣岡 裕一 (和歌山大学観光学部教授)
	竹田 明弘 (和歌山大学観光学部准教授)
	藤代 正樹 (和歌山社会経済研究所主任研究員)
	中平 匡俊 (和歌山社会経済研究所主任研究員)
	阪本 浩之 (和歌山社会経済研究所研究員)
	石橋 宏之 (和歌山社会経済研究所研究員)
事務局	高崎 典久 (和歌山商工会議所)
	山本 敦子 (和歌山大学経済学部助教)

<活動内容>

1. 基本的確認事項

- ① 研究対象
 - ・和歌山県における“ホスピタリティ”とは何か。
- ② 研究の方向性
 - ・和歌山県の“観光資源”の一つとして捉える。
 - ・ホスピタリティとサービスの違い
 - ・ホスピタリティと経営管理
 - ・観光産業対象
 - ・成果物の幅広い利活用による地域活性化
 - ・需要側（観光客、施設利用者）、供給側（事業者）双方に対する調査
- ③ 日程計画
 - ・平成 21 年度末を目処に報告書作成
 - ・研究会開催は原則月 1 回
- ④ その他
 - ・アンケート、ヒアリング、ワークショップ等は研究内容に応じて実施する。

2. 研究会内容

#1 平成 19 年 12 月 13 日（木） 於：和歌山大学

内容 ■「ホスピタリティについての基本的見解」

竹田准教授

- ・ホスピタリティとサービスの違い

■「意見交換」

#2 平成 20 年 1 月 29 日（火） 於：(財) 和歌山社会経済研究所

内容 ■「ホスピタリティ研究のリサーチプラン」

- ・メンバー各自による発表

#3 平成 20 年 4 月 17 日（木） 於：和歌山大学

内容 ■「ホスピタリティに関するアンケート調査項目案」

- ・アンケート項目は 20 項目程度に絞る
- ・実施時期は夏休み期間中の 1～2 日
- ・配布場所候補 ①和歌山市内 ②白浜 ③那智勝浦
- ・回収率アップのため景品提供（旅行券・県特産品）

#4 平成 20 年 7 月 8 日（火） 於：和歌山大学

内容 ■「報告書構成案」 竹林教授

■「アンケート内容について」

- ・宿泊地、目的、泊数、費用、宿泊施設選定理由等
- ・宿泊施設の評価、訪問地の評価等

■「アンケート実施要領」

- ・実施時期 8 月 18 日（月）～31 日（日）
- ・実施場所 ①和歌山市内（和歌山商工会議所担当）
②高野山（(財) 和歌山社会経済研究所担当）
③白浜（ ” ” ）
④那智勝浦（和歌山大学担当）
- ・配布部数 ①～④ 各地域 250 部・合計 1,000 部
- ・配布方法 宿泊施設に据え置き及び手渡し
- ・回収目標 500 部
- ・回収期限 9 月 10 日（水）

以上