

ホスピタリティの発揮を予測する 学生用尺度の考察

An Assessment for students on Potential Ability of Hospitality

児玉 桜代里

Sayori Kodama

要旨

対人サービスにおける、職業適性として重要なものはホスピタリティである。ホスピタリティの原理は、外からの強制によらない主体的な貢献意欲から行動として表出することである。相手が喜んでくれることが自分の心地よさとなり、自分が行ったことに対して見返りを求めないことが前提となる。このことから、ホスピタリティ行動には、訓練で身につけられるスキルだけに頼れない、個人の先天的なものや育った過程で経験し、学習を通して形成された資質が影響していると予測する。本研究は、その資質を明らかにするための尺度を検討するものである。

【キーワード】 ホスピタリティ、職業適性、尺度開発

1. はじめに

日本におけるサービス化経済の発展は、これまでのモノを対象とした時代から、人間を対象とした時代へと変化したことを意味している。特に平成 18 年 12 月には観光立国推進基本法が成立し、平成 19 年 6 月には観光立国推進基本計画が閣議決定された。観光立国の実現が 21 世紀の日本経済社会の発展のために不可欠な国家的課題とされる中、特にホスピタリティ・ビジネスの機能充実が求められている。

ホスピタリティは、近年、主にサービス産業の一部で取り入れられているが、単なる表面的な接客対応のしかたを示したものの域を出ていない。ホスピタリティ・ビジネスは、人件費削減を主目的として雇用形態が多様化し、対人サービスに対する労働力確保の手段としてパートタイマーやアルバイトの活用が進んでいる。ホスピタリティを発揮できる人材はどのようにして確保するのか。ホスピタリティの原理を学ぶことは、知識教育として容易であろう。しかし、ホスピタリティは頭で理解すればよいものではなく、頭と心と体が一体となったものである。一体とは、それぞれが相互関係するのではなく最初から非分離に設定されなければならないということである。実際には、マインドを勉強するとマインドだけになりが

ちであり、実践方法を勉強すれば実践だけになりがちである。そうした分離されたものではホスピタリティの教育として成立しているとはいえない。まず、体に染みついたコードを一掃し、新たなコードに切り替えなければならない。これまで慣れ親しんだ、受け身な主従関係で取引をするサービスのコードを、主体的に貢献するホスピタリティのコードに替えるということであり、ホスピタリティ教育の難しさとして課題が挙がる。

ホスピタリティはマニュアル化が困難であり、教育にも時間がかかる。ホスピタリティはシステムにできるか。この課題に取り組もうとするならば、ホスピタリティを実践できる人材を採用するシステムならば実現が可能ではなからうか。それを検討するためには、ホスピタリティを図る尺度が必要となる。

筆者は、採用時に、将来ホスピタリティを発揮するかどうかを予測できる質問紙での尺度として、菊地（1998）の向社会行動学生版が妥当ではないかと考えた。その仮説をホスピタリティの定義と大学生の行動調査から検討する。

2. ホスピタリティ尺度に関する先行研究のレビュー

山岸・曾増（2009）は、ホスピタリティの普及を目指して日本型ホスピタリティ尺度の妥当性と、看護師、看護補助者、宿泊業の接客従事者、飲食業の接客従事者の、4職種間での比較を試行的に実施した。日本型ホスピタリティの因子構造は、サービス提供力、歓待、顧客理解力、外見と謙虚、誠実である可能性の5因子であるとした。サービス提供力とは顧客の要望に対応する知識と技術、歓待とは顧客を歓迎し接客を楽しむ態度、顧客理解度とは顧客の意向や気持ちを察する知識と技術、外見と謙虚とは言葉遣い・服装と謙虚な態度、誠実とは顧客を尊重し思いやる態度と定義している。ホスピタリティを実践する個人の資質に着目した場合、この5因子を測る尺度では、新卒採用に活用するには学生を対象とするので不向きであると考えられる。また、厳密に言えば、この5因子はビジネス書などで一般的に言われる接客スキルであり、学術研究ではホスピタリティの因子であるとは述べられていない。

祁（2012）は、ホスピタリティ教育の成果を知る手段としてホスピタリティと道徳の研究に注目し、コールハグの道徳性発達段階を元に面接法によるホスピタリティの測定を試みた。これは、対象が学生であり、ホスピタリティの概念を歴史的な背景や文化的な理解から接近し、対人サービスに限定したものではない。しかし、ホスピタリティの測定と分析は、いくつかのジレンマストーリーに対して被験者の回答から発達段階を評価するものであり、機械的に行えない難点がある。採用活動を効率的に実施でき、ホスピタリティを測る尺度は未だ残された課題のままである。

菊地（1998）は、ラシュトンら（1981）の愛他行動尺度を参考にして、援助行動や親切行動など、向社会的行動をどの程度行っているか、行動経験を自己報告により測定する「向社会的行動尺度（大学生版）」を作成した。思いやり尺度と呼べるが、自分の生命が危険にさらされるようなシリアスな行動は含まないため、小さな親切行動とも呼べる内容の尺度である。本尺度は、ホスピタリティが接客の仕事のみに限定せず、自ら進んで他人の役に立ち、それが自分自身にも心地よいと感じる本質にも対応するものと考えた。この妥当性について、他

尺度との関係は表 1 の通りである。

表 1 他尺度との関係 (r)

尺度	変数	対象 (男子)	対象 (女子)	対象 (全体)
対人的価値尺度 (ゴードン・菊池,1963)	支持的	(N=117) -.139	(N=54) .005	(N=161) -.066
	同調的	-.026	-.084	.019
	承認的	-.064	.131	-.038
	独立的	-.256	-.285**	-.258**
	博愛的	.278**	-.011	.215
	指導的	.137	.327**	.083
情緒的共感性尺度 (加藤・高木,1980)	感情的温かさ	(N=46) .391**	(N=67) .212*	(N=113) .341**
	感情的冷淡さ	-.371**	-.184	-.279**
	感情的非影響性	.005	-.007	.029
自意識尺度 (菅原,1984)	公的自意識	(N=60) -.030	(N=73) .039	(N=133) .015
	私的自意識	.079	.298**	.171
セルフ・モニタリング尺度 (岩淵・田中・中里,1982)		(N=76) .344**	(N=55) .357**	(N=131) .397**
社会的スキル尺度 (堀毛,1985)		(N=60) .332**	(N=42) .270**	(N=102) .426**

* $p < .05$ ** $p < .01$

出所：菊池 (1998) 「向社会的行動尺度 (大学生版)」吉田富士雄編 (2001) 『心理測定尺度集Ⅱ』

3. ホスピタリティを測定する尺度開発

3. 1. ホスピタリティの定義からの検討

さまざまな研究者が定義した内容をまとめ、共通している内容を検証する。ホスピタリティには次のような定義がある。平野 (2001) の「見返りや代償を超えた親切」は、思いやりや心遣いなど精神的な要因に焦点を当てた定義である。Bardi (2003) の「ゲストへの思いやりのある心からの対応」は、顧客に対する行動要因に焦点を当てた定義である。

平井 (2000) の「すべての他者に対する心のこもったもてなし」、吉田・名東 (1994) の「限りない慈しみと敬愛の念を表明することにより安らぎと満足感を与える所作の総称」、古関 (2003) の「触れ合い行動、発展的人間関係を創造する行為」は、人間関係に焦点を

当てた定義である。

福永・鈴木(1996)の「働く人の満足と人間関係に関する感性」は、従業員満足に焦点を当てた定義である。

服部(2004)の「人類が生命の尊厳を前提とした創造的進化を遂げるための、個々の共同体もしくは国家の絆を超えた広い社会における多元的共創関係を成立させる相互容認、相互理解、相互確立、相互信頼、相互扶助、相互依存、相互創造、相互発展の8つの相互性の原理を基盤とした基本的社会倫理」は、社会倫理に焦点を当てた定義である。

これらの定義から、内包する意味を表2に整理する。

表2 ホスピタリティの定義に内包する意味

	思いやり	行 動	人間関係	満 足	社会倫理
平野(2001)	○				
Bardi(2003)	○	○			
平井(2000)	○	○			
吉田・名東(1994)	○	○		○	
古閑(2003)		○	○		
福永・鈴木(1996)			○	○	
服部(2004)					○

また、ホスピタリティの定義には以下の5つの特徴が挙げられる。

1. 人間関係における親切行動
2. 顧客への思いやりのある対応
3. 従業員の満足に対する感性
4. おもてなしの行動(所作)
5. 社会倫理における相互作用のある行動

共通した内容は、親切、思いやり、人間関係、満足、行動・対応、相互性である。この検証内容を尺度検討の参考の1つにする。

3. 2. 大学生の行動調査からの検討

服部(2006)のホスピタリティの成果¹を参考に、自分が自発的に行ったことで相手の感情が「安心」「喜び」「満足」「感動」「良い」に作用した過程の行動は何かを自由記入方法で大学生122名に調査した。(調査日2008年10月21日、22日)

【質問内容】

1. 自発的に自分がしたことで相手が「安心」していたと思われること。

2. 自発的に自分がしたことで相手が「喜んで」いたと思われること。
3. 自発的に自分がしたことで相手が「満足」そうだったと思われること。
4. 自発的に自分がしたことで相手が「感動」していたと思われること。
5. 誰に対してというわけではないが、自発的に自分がした「良い」と思われること。
6. 自発的に相手がしたことで自分が「安心」したこと。
7. 自発的に相手がしたことで自分が「嬉しかった」こと。
8. 自発的に相手がしたことで自分が「満足」したこと。
9. 自発的に相手がしたことで自分が「感動」したこと。
10. 誰に対してというわけではないが、人が自発的にしていた「良い」こと。

この調査により、一般的な日常生活におけるホスピタリティ行動の実態を把握する。有効回答はホスピタリティの原理（主体性・相互性）に基づいたものとし、行動の指示や依頼があった内容は無効とした。

【分析結果】

ホスピタリティ行動の「提供内容」は、有形か無形かに分類された。有形とは、形のあるものを相手に提供することで、主な例として「プレゼントした」「御馳走した」「手紙を送った」「お金をあげた」などの行動があった。無形とは形のないものを相手に提供したことで、主な例として「励ました」「声をかけた」「笑顔を見せた」「連絡（メール・電話）した」「ノートを見せた」「席を譲った」「挨拶した」「褒めた」「教えた」「助けた」などの行動があった。

ホスピタリティ行動の「提供対象者」は、知人に対する行動、アルバイトでの顧客に対する行動、非知人に対する行動、環境美化に対する行動、の4つに分類された。知人に対する行動とは、家族、友人、先輩、後輩、先生など、日頃自分と関わりのある人への「プレゼント」「手伝い」「もてなし」「お見舞い」「挨拶」「連絡」「相談」などの行動である。アルバイトでの顧客に対する行動とは、役割の中で自分から業務を工夫し、率先して顧客や職場の従業員に対して行う「常客の嗜好商品を覚えた」「率先して声をかけて案内」「指示されなくても自ら雑用の遂行」「率先して従業員のフォローやカバー」「自ら明るい挨拶」などの行動である。

非知人に対する行動とは、アルバイト業務以外で、日頃自分と関わりのない人への「公共交通機関での譲席」「道案内」「援助」などの行動である。環境美化に対する行動とは、公共の場で「ゴミを拾った」「店などで乱れている商品を整えた」などの行動である。

ホスピタリティの「提供場面」は、プライベート、アルバイト職場、大学生活、の3つに分類された。プライベートとは、自宅や通学中、消費活動などの私的生活の場面であり、アルバイト職場と大学キャンパスでの場面を除いたものである。

表3 大学生のホスピタリティ行動「提供内容」「提供対象者」「提供場面」別の割合

提供内容			提供対象者					提供場面			
有形	無形	無効	知人	顧客	非知人	環境	無効	プライベート	アルバイト	大学内	無効
30.0%	61.5%	8.5%	46.5%	20.8%	15.8%	8.7%	8.3%	50.8%	25.0%	15.9%	8.3%

これらの調査から、知人や非知人への親切行動や、アルバイト職場の従業員や顧客への気配り、公共の場での環境美化に対する行動が挙げられる。

大学生の日常におけるホスピタリティは、プライベートな場面で、自分がよく知る存在に対して、行為を中心とした無形の内容を提供することが多い傾向にある。ホスピタリティは「自発性・相互性」を基盤とした関係性を表す概念であることから、その傾向が日常的にホスピタリティを発揮しやすい環境や状況であることは自然であろう。ホスピタリティ行動を測定する場合に、仲の良い人やよく知っている人などの特定の相手のみに対するホスピタリティだけでは不十分であり、日頃関わりのない人に対するホスピタリティを組み合わせた内容にすることが適切であろう。

ホスピタリティの定義と大学生の行動調査の2つの検討から、ホスピタリティ行動は向社会行動に共通するものと考えられる。平井(2000)は、向社会行動を次のように説明している。「人間は社会的動物であるといわれるように他者との相互作用を通して生活する中で、さまざまな行動を獲得していく。このような他者との関わりの中で営まれる行動を向社会的行動という。」向社会的行動は表4の通り細分化することができる。

表4 向社会行動のクラスター分析

向社会行動の構成	内 容
寄付・分与行動	災害、貧困などで自分の物心を寄付したり分け与える行動
提供行動	自分の臓器や血液を提供する行動
組織的な援助行動	署名やアンケートなどに協力する行動
小さな親切行動	ほとんど出費を含まない援助行動
緊急事態における援助行動	人命に関わるような緊急事態に苦しんでいる人を助ける行動
非組織的援助行動	日常の生活場面で困っている人に自発的に助ける行動
気配り行動	相手のことを考え、気を配る行動

出所：平井誠也(2000)「思いやりとホスピタリティの心理学」

4. 考察

本論文では、対人サービスにおける職業適性として挙げられるホスピタリティと、資質の関連を検証するために、ホスピタリティを測る尺度について研究した。

第2章では、ホスピタリティ尺度に関する既存研究をレビューしたが、いずれも既にサービス職に就いている者が対象者であり、資質との関連を調べるには向かないものであった。しかし、ホスピタリティ尺度としては使用されていない向社会行動尺度が、ホスピタリティの本質を捉えていると考え、第3章では、その妥当性を各研究者による定義と大学生の行動調査から検討した。

向社会行動とは、他人の利益や助けになるような行動であり、ちょっとした気配り行動から人命救助までさまざまな行動が含まれる。平井(2000)は、ある程度の損失を覚悟し、相手からの外的な報酬を期待せず、自ら進んで行う行動のこととしている。これは、ホスピタリティの概念と一致している。

また、ホスピタリティ定義からの検討による、共通項目である、親切、思いやり、人間関係、満足、行動・対応、相互性とも一致する。

表面的な接客スキルや一般的な仕事環境の中でのルーティンワーク水準を評価するのではなく、ホスピタリティの概念に基づいた、人と人が形づくる関係の在り方の根本的な力、つまり、人の役に立つことが自分にとっての心地良さとなる互惠性の原理とするホスピタリティ行動を測る尺度として、菊池(1998)の向社会行動大学生版の内容を用いることは妥当であると考えられる。

この研究により、ホスピタリティと資質の関連について検証することが可能となった。ホスピタリティと資質の関連を検証することは、ホスピタリティ・ビジネスに従事する対人サービス職の人的資源管理に活かすことができるであろう。対人サービス職は感情労働を担う。たとえ疲れていてもCS(顧客満足)に努めるために、本来の感情とは矛盾した態度をとらなければならないこともあり、適切な感情状態を保つために感情コントロールが職務の一部となっている。

ホスピタリティの土台となる要素が人であること、さらにはそうした人同士の出会いや関係性が含まれていることは、研究者の共通の見解となっているが、本研究は人と人が形づくる関係の在り方の根本的なもの、人の中に潜む力を開花させることこそがホスピタリティ実践の鍵であるという認識からスタートしている。人の役に立ちたいとする意識は、一般的な仕事環境の中でのルーティンワーク水準とは違うものだ。それは外からの強制によらない主体的な活動スタイルである。その活動スタイルは、顧客との関係性、仕事との関わり方に影響を及ぼすものであろう。ホスピタリティの発揮の予測が見込める研究は、ホスピタリティ・ビジネスにおける人財活用を一步進める役割を果たすことができるであろう。

注)

1 服部(2006)はホスピタリティの成果として、人間が他人に接点をもつ瞬間に生じる意識の情態が、義務、充足、歓喜、感動、感銘、高揚の順に作用することを示した。

引用文献・参考文献

- [1]菊池章夫(1998)「向社会的行動尺度(大学生版)」吉田富士雄編(2001)『心理測定尺度集Ⅱ』サイエンス社 pp.178-181
- [2]Rushton,J.P.,Chrisjohn,R.D.,&Fekkin,G.C.1981 The altruistic personality and the self-report altruism scale. *Personality and Individual Differences*,2,pp.293-302
- [3]菊池章夫(1963)「対人関係価値の測定(1)」『福島大学学芸部論集』14,pp.8-14
- [4]加藤隆勝・高木秀明(1980)「青年期における情動的共感性の特質」『筑波大学心理学研究』2,pp.33-42
- [5]菅原健介(1984)「自意識尺度日本語版作成の試み」『心理学研究』55,pp.184-188
- [6]岩淵千明・田中國夫・中里浩明(1982)「セルフモニタリング尺度に関する研究」『心理学研究』53,pp.54-57
- [7]堀毛一也(1985)「自己モニタリングと社会的スキル」『東北心理学会』第39大会発表
- [8]山岸なまほ・豊増桂子(2009)「日本型ホスピタリティ尺度開発の試みと職種間比」『国際医療福祉大学紀要』第14巻第2号
- [9]祁李寧(2012)「ホスピタリティに関する測定尺度の作成 - コールバーグの理論に基づく - 」『日本国際観光学会論文集』第19号 pp.21-26
- [10]平野文彦(2001)『ホスピタリティ・ビジネスⅡ』税務経理協会
- [11]Bardi,J.A.(2003) *Hotel Front Office Management* John Wiley&Son,Third ED
- [12]平井誠也(2000)『思いやりとホスピタリティの心理学』北大路書房
- [13]吉田勇・名東孝二(1994)『ホスピタリティとフィランソロピー産業社会の新しい潮流』税務経理協会
- [14]古閑博美(2003)『ホスピタリティ概論』学文社
- [15]福永昭・鈴木豊(1996)『ホスピタリティ産業論』中央経済社
- [16]服部勝人(2004)『ホスピタリティ入門』第1章 日本ホスピタリティ教育機構
- [17]服部勝人(2006)『ホスピタリティ・マネジメント学原論』丸善