

修士論文要約

サービス・エンカウンターで実施されるお辞儀の機能と指導内容に関する研究

—フルサービス・ホテルの出迎え場面に着目して—

**A Study on the Function of Bowing and the Content of Instruction Implemented  
in Service Encounter:**

Focusing on the Welcome Scene of Full-Service Hotels

有田 里奈  
ARITA Rina

キーワード：お辞儀，サービス・エンカウンター，フルサービス・ホテル，非言語行動

Keywords: bowing, service encounter, full-service hotel, nonverbal behavior

## 1. 研究の背景と目的

ホスピタリティ産業従事者と利用者がじかに接してサービスを生産・提供・消費する場面はサービス・エンカウンターと称され、実務のみならず研究としても注目を集めている。第一印象形成に影響する従事者の非言語行動の研究も進んでおり、出迎えのサービス・エンカウンターにおけるアイコンタクトや笑顔の重要性が示されてきた。しかし、日本では挨拶をする際にお辞儀を伴う習慣がある。このお辞儀は上体を前傾させる際、従事者からアイコンタクトを遮断し、笑顔を隠す動きと捉えることもできる。

そこで本研究は、挨拶に伴うしぐさであるお辞儀が、ホスピタリティ産業で従事者による出迎えの振る舞いとして実施されるにあたり、どのような歴史的経緯や文化的要因がお辞儀の形成に影響し、利用者を迎える一連の挨拶行為にいかに関与しているのか明らかにすることを目的とする。

## 2. 研究の方法と手続き

研究の方法は文献調査と半構造化インタビューである。本研究に取り組むために、①お辞儀は本来どのような機能を持ち、いかに実践されていたのか、②お辞儀に関する指導書・実際のサービス・エンカウンターでは、どのようなお辞儀が好ましいと指導されているのか、③なぜフルサービ

ス・ホテルでは、お辞儀の指導が重視されるのか、3つのSubsidiary Research Questionを設定した。

## 3. 研究の概要

本研究は6章で構成されている。

1章では、研究の背景、研究目的と研究方法、研究対象の選定理由を述べた。

2章では、お辞儀を含めた従事者の立居振る舞いがサービスとして持つ機能を考察した。サービスを構成する要素に、物理的環境・従事者・他の利用者・利用者本人がある(Langeardら, 1981)。従事者には「直接応対を行う者」と「利用者と空間を共にする者」が含まれ、フルサービス・ホテルでは後者の影響を軽視できない。フルサービス・ホテルではお辞儀・立ち方・歩き方といった「形」が徹底的に教育されている。これは、サービスが持つ生産と消費の同時性を活用し、利用者の視界に入る従事者の立居振る舞いを通して、絶えず高品質なサービスを提供するためである。出迎え時のお辞儀には、挨拶の相互作用という主たる機能と、サービス品質を「エビデンス」的に示す機能があることが示された(図1)。

3章では、史実や文化にまつわる要因が日本におけるお辞儀の仕方や機能に与えた影響を分析した。優位者への服従を示す低頭のしぐさは世界に多く見られ、神を奉るしぐさとも共通性がある。我が国のお辞儀の形成に影響を与えた小笠原流礼

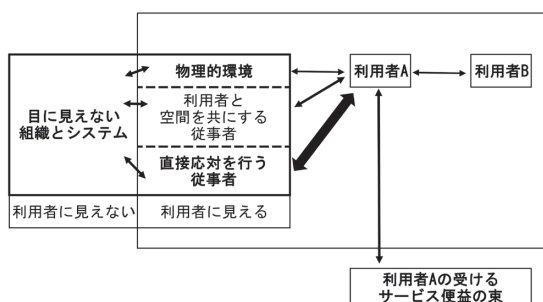


図1 フルサービス・ホテルの  
サーバクション・モデル

法では、お辞儀は相手に対して頭を低くすることで敬意を表す機能、相手と息を合わせてお辞儀を実施することで、心を通わせる機能を持った。また、お辞儀は社会秩序の維持や人間関係の醸成にも貢献してきた。武家社会においては、お辞儀の角度で相互の立場関係を承認する機能を持ち、ムラ社会では、頭を低くする頻繁なお辞儀で相手の勤労への感謝を示す機能を持った。立礼が制定された明治以降は、目上、特に天皇への敬意を表している。戦後、サービス品質向上による競合他社との差別化・体系的な人材育成システムの構築が進む1970年代以降、従事者のお辞儀は感じのよい第一印象を形成する機能を持ち、ビジネスの場でお辞儀指導が行われている。礼法-政府-ビジネスの場と、好ましいお辞儀を定める場が変化し、時々の用途にあわせたお辞儀の仕方が存在した。

4章ではサービスやマナーに関するテキスト・指導書から、現在指導されるお辞儀の特徴を分析し、5章では、国内日系フルサービス・ホテル4社の従事者に対して、どのようなお辞儀が好ましいと指導されているのか、半構造化インタビューを実施した。インタビューから、出迎えるサービス・エンカウンターでは屈曲角度15度、もしくは30度の「分離礼」が実施されていることが分かった。出迎え場面は「挨拶の声掛けを、利用者に視線を合わせて笑顔添えて行い、その後お辞儀を行う」と指導されている。また、実際のサービス・エンカウンターでは「利用者が都合のよいタイミングを見計らって声掛けを行い、利用者の意識が従事者に向けたタイミングで、笑顔でアイコンタクトを取り、お辞儀を行う」場合も多い。

日常の挨拶では声掛けとお辞儀を同時に行うことが多いが、フルサービス・ホテルでは声掛けとお辞儀は独立した行為として指導されていることが明らかになった。4章・5章の調査から、今日好ましいとされるお辞儀は、屈曲角度やテンポは小笠原流礼法の影響を受けており、笑顔・アイコンタクトの重要性が新たに加味されていること、ホスピタリティ産業では言葉掛けを先に、お辞儀を後で行う「分離礼」が実施されていることが明らかになった。

#### 4. 結論

6章の結論で以下の2点を指摘した。

①お辞儀の形成に影響を与えた文化的要因は、人類のマナー獲得の経緯に重ねることができる。マナーは生得の人間行動を抑圧し、獣との類似行動を拒否することに始まる。小笠原流礼法のお辞儀（屈体）は、筋力を用いて頭・首・背中をまっすぐ保ちながら相手へ頭を低くし、敬愛を示す。実用的・効率的かつ美しいお辞儀は劣位者が服従を示す低頭とは違い、マナーとして確立されたしぐさである。お辞儀は屈曲角度で相互の立場関係を承認する機能を持つため、身分社会の秩序維持に利用され、時代ごとに「お辞儀の仕方」が修正された歴史的経緯を持つ。今日は出迎えるサービス・エンカウンターで、感じのよい第一印象を形成する従事者の振る舞いとして多用されている。

②指導書では、言葉掛けとお辞儀を分けて行う「分離礼」が指導されていた。また、フルサービス・ホテルにおける出迎えるサービス・エンカウンターでは、挨拶の声掛けに付随する非言語行動はアイコンタクトと笑顔の表出であり、お辞儀は挨拶の声掛け後「分離礼」として指導・実施されることが分かった。挨拶の声掛けとお辞儀は独立した行為として一連の挨拶行為に組み込まれるため、第一印象形成にプラスの影響を持つアイコンタクトと笑顔の機能は保たれ、お辞儀独自の機能も付加した一連の挨拶行為が形成されていることを明らかにした。■