

ホスピタリティに対する認識と類型化 — 大学間の学生比較に基づいて —

Recognition and Classification for Hospitality in University Students

麻 生 憲 一*
ASOH, Ken-ichi

Abstract: In this paper, we consider how the differences in student characteristics among four universities influence the understanding of hospitality. The differences in student characteristics are clarified from three factors, which are the understanding of hospitality, the self-recognition, the acceptance for “hospitality” from others. The main conclusion is that the understanding of hospitality affects the self-recognition and the acceptance recognition of hospitality from others.

Key words: ホスピタリティ (Hospitality), 認識 (Recognition), 類型化 (Classification)

- I はじめに
- II 調査概要
 - 1) 調査目的
 - 2) 調査期間
 - 3) 調査対象
 - 4) 調査手法
 - 5) 回答数
- III 集計結果
 - 1) 単純集計
 - 2) クロス集計
 - 3) 独立性の検定
 - 4) 「ホスピタリティ」概念の類型化による集計
 - 5) 類型化の基準
 - 6) 集計結果
- IV まとめ
- V おわりに

I はじめに

近年、わが国では「ホスピタリティ」(Hospitality)という言葉が広く社会一般に認識されつつあるが、その意味を正確に答えられる人はさほど多くない。「ホスピタリティ」を「おもてなし」と見做す場合もあるが、それについても広く同意が得られている訳ではない。

現在、大学などの高等教育機関（特に観光学部学科を設置する大学）の一部では、ホスピタリティ関連科目が開講され、理論と実践を中心に講義が行われている。また、観光関連産業が注目されるに従い、これまで観光学科目のない大学でも積極的にホスピタリティ関連科目を授業カリキュラムに組み込むところもみられる。しかし、それらの大学での教育内容は、「ホスピタリティ」の語源や定義、その歴史的背景、また抽象的な概念理解に多くの時間が割かれ、実務的な実践教育とは一線を画す大学もある。

大学教育では、理論と応用から観光現象を体系

* 立教大学観光学部・教授

的捉え、ディシプリンに基づき分析でき得る能力を培っていくことが目的とされる。しかし、観光関連産業の現場では、体系化された観光知識に基づいて、それを実践に移せる人材が求められている。その意味で、大学の教育方針と観光関連産業の人材ニーズとの間にはミスマッチが生じていると考えられる。

本稿では、「ホスピタリティ」という言葉の意味を大学生がどの程度理解しているかを質問紙により明らかにする。また、「ホスピタリティ」の有無に対する自己認識、他者からの「ホスピタリティ」の受容認識についても考察する。同時に、大学間で「ホスピタリティ理解」や「ホスピタリティ自己認識」、「ホスピタリティ受容」に差異があるかを集計結果から分析する。

II 調査概要

1) 調査目的¹⁾

大学間の学部学科の特性の違いにより大学生の「ホスピタリティ」に対する理解、自己認識、受容において差異があるかを明らかにすることを目的とする。

2) 調査期間

2013年4月～2017年12月

3) 調査対象

観光系の学部学科を設置している大学（立教大学）、観光系の学部学科を設置していないが多彩な観光系科目を履修できる大学（A大学）、観光系の学部学科を設置せず数少ない観光系科目しか履修できない大学（B大学）、観光系学部とは関係のない社会科学系の学部で観光系科目を履修できない大学（C大学）の各在籍学生をアンケート調査の被験者とする²⁾。

- 立教大学：ホスピタリティ系の科目履修が可能で、地域経済学と観光経済学の科目を履修した在学生（1～4年生）
- A大学：ホスピタリティ論をはじめ数多くの観光系の科目履修が可能で、観光論を履修し

た在学生（1～4年生）

- B大学：数少ない観光系科目の履修が可能で、観光論を履修した在学生（2～4年生）
- C大学：学部内では観光系科目の履修が不可能で、経済学を履修した在学生（1～4年生）

4) 調査手法

まず、講義前に質問紙を配布し、講義後回収する。「ホスピタリティ」の言葉の意味を知っているかどうかを最初の質問項目で確認し、知らない被験者に対しては質問紙に記載されたホスピタリティの説明文を読ませ、その後の質問項目に回答させる³⁾。なお、質問紙の項目内容は各大学で同一なものである。

5) 回答数

回答数は581件である。最も回答数が多かったのは立教大学の173件で、最も少なかったB大学の125件を含め、各大学とも回答数は100件台である⁴⁾。

表1 大学別回答数

No.	大学名	回答数	%
1	立教大学	173	29.8
2	A大学	142	24.4
3	B大学	125	21.5
4	C大学	141	24.3
	総数	581	100.0

III 集計結果

1) 単純集計（表2参照）

①まずQ1で「ホスピタリティ」の言葉の意味を知っているかどうかを尋ねた。

回答が最も多いものでは、「どちらかといえば知っている」が37.0%で、その次が「どちらかといえば知らない」の29.9%である。大学別では、立教大学の64.2%の学生が「どちらかといえば知っている」と回答し、逆にC大学では70.2%の学生が「全く知らない」と回答している。観光系の学部学科に在籍する学生と観光系科目のない大学に在籍する学生との間にはかなりの差異が生じ

ている。なお、A大学とB大学とも「どちらかといえば知っている」と「どちらかといえば知らない」との回答はほぼ同率である。

②Q2では、「ホスピタリティ」が回答者にどの程度あると認識しているかを尋ねた。

まず、全体では、「少しある」が55.2%で最も多く、「まったくない」との回答が3.4%で最も少ない。大学別では、各大学とも「少しある」との回答が最も多く、その中で立教大学の63.5%が最も多く、C大学の46.0%が最も少ない。なお、「かなりある」の回答で最も多かったのはB大学で10.9%を占め、次にC大学の7.9%が続く。

③Q3では、「ホスピタリティ」はどのような場所で求められるかを尋ねた。(複数回答)

「宿泊施設」の回答が44.4%で最も多く、「観光地」39.4%、「地域社会」35.5%、「医療施設」33.2%で続く。大学別でみると、立教大学の「宿泊施設」69.9%、A大学の「地域社会」47.9%、B大学の「医療施設」38.4%、C大学の「学校」41.1%が、それぞれの大学で最も回答数が多い。

これらの差異は、各大学でのホスピタリティ系科目との関連性に起因するものと考えられる。「ホスピタリティ」をホスピタリティ産業(宿泊業)との関連性で学生が履修する場合、「宿泊施設」を回答する場合が多くなると考えられる。

④Q4では、「ホスピタリティ」を養う方法として、何が有効かを尋ねた。(複数回答)

全体では、「家庭のしつけ」が最も多く59.4%であり、「社会教育」44.2%、「ボランティア活動」43.5%で続く。「高校教育」や「大学教育」などの学校教育は7%台で少ない。大学別では、立教大学の「社会教育」が53.8%で最も多く、他の大学とは異なる傾向を示している。他の3大学とも「家庭のしつけ」が最も多い。

⑤Q5では、これまで「ホスピタリティ」を他の人から受けたことがあるかを尋ねた。

全体では、「よくわからない」が58.2%で最も多い。大学別では、立教大学が他の3大学と異なる傾向を示しており、「受けたことがある」が50.6%で過半数を超えている。他の3大学とも「よくわからない」の回答率が最も多く、C大学ではその比率が71.7%で他大学の中で最大である。

⑥Q6では、「ホスピタリティ」を行動に移すには何が一番必要かを尋ねた。(複数回答)

全体では、「豊かな人間性」が54.4%で最も多く、「偏見のない広い心」48.9%、「精神的ゆとり」38.0%で続く。大学別では、A大学以外の大学で「豊かな人間性」の回答率が最も多く、A大学では「偏見のない広い心」52.1%が最も多くなっている。立教大学の場合、「行動力」を挙げる回答も42.2%で多く、A大学も同様の傾向にあるが、B大学やC大学ではこの傾向はみられない。B大学では「精神的ゆとり」の回答も多く、52.8%で過半数を超えている。

⑦Q7では、「ホスピタリティ」を身につけることは、回答者にとってどのような意味があるかを尋ねた。(複数回答)

全体では、「人間性を豊かにする」が最も多く65.7%を占め、「対人処理能力を高める」34.9%、「経験を豊かにする」27.0%、「人生観を深める」26.2%と続く。大学別では、立教大学を含め4大学とも「人間性を豊かにする」が最も多く、6割を超えている。「人間性を豊かにする」の次に多い項目では、立教大学の「経験を豊かにする」が34.7%、A大学の「人生観を深める」が33.8%、そしてB大学とC大学が「対人処理能力を高める」が38%台である。C大学では、「偏見をなくす」が29.1%で多く、他の大学と異なる傾向を示している。

表2 単純集計結果の大学間比較 (%)

質問NO	質問項目	選択肢	総数	立教大学	A大学	B大学	C大学
			100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Q1	「ホスピタリティ」の言葉の意味を知っていますか。	1.よく知っている	3.4	5.8	3.5	2.4	1.4
		2.どちらかといえば知っている	37.0	64.2	33.8	36.6	7.1
		3.どちらかといえば知らない	29.9	25.4	38.0	36.6	21.3
		4.全く知らない	29.7	4.6	24.7	24.4	70.2
Q2	上記の「ホスピタリティ」はご自分にはどの程度あると思いますか。	1.かなりある	6.3	4.1	3.6	10.9	7.9
		2.少しある	55.2	63.5	52.5	57.1	46.0
		3.あまりない	22.8	20.6	32.4	19.3	18.7
		4.まったくない	3.4	2.9	3.6	3.4	3.6
		5.わからない	12.3	8.8	7.9	9.2	23.7
Q3	「ホスピタリティ」はどのような場所で求められているものと思いますか。主なものを3つまで○を付けてください。(複数回答)	1.家庭	18.9	6.4	17.6	24.0	31.2
		2.地域社会	35.5	22.5	47.9	36.0	38.3
		3.職場	18.6	13.9	12.7	13.6	34.8
		4.学校	21.9	6.9	22.5	20.0	41.1
		5.医療施設	33.2	28.9	35.9	38.4	31.2
		6.公共輸送車両内	10.7	8.1	14.1	12.8	8.5
		7.公共施設(図書館など)	9.8	8.7	9.9	8.0	12.8
		8.役所	4.0	3.5	4.2	4.0	4.3
		9.公共の場(道路、公園など)	16.7	12.7	13.4	19.2	22.7
		10.観光地	39.4	64.2	41.5	37.6	8.5
		11.宿泊施設	44.4	69.9	47.2	36.0	17.7
		12.飲食店	29.4	45.7	22.5	25.6	19.9
		13.一般店舗	5.9	8.7	4.9	4.0	5.0
		14.その他	1.2	0.0	0.0	2.4	2.8
Q4	「ホスピタリティ」を養う方法として、何が有効だと思いますか。主なものを3つまで○を付けてください。(複数回答)	1.家庭のしつけ	59.4	51.4	64.1	62.4	61.7
		2.自己研鑽	29.9	22.5	28.2	42.4	29.8
		3.幼稚園教育	10.7	11.0	12.0	7.2	12.1
		4.義務教育	34.9	24.3	35.9	39.2	43.3
		5.高校教育	7.7	4.0	7.7	6.4	13.5
		6.大学教育	7.9	13.9	6.3	4.8	5.0
		7.社会教育	44.2	53.8	45.1	42.4	33.3
		8.社員教育	18.8	27.2	17.6	20.0	8.5
		9.宗教教育	1.7	1.7	4.2	0.0	0.7
		10.ボランティア活動	43.5	43.9	52.8	32.0	44.0
		11.その他	4.1	4.6	2.1	5.6	4.3
Q5	これまでに「ホスピタリティ」を他の人から受けたことがありますか。	1.受けたことがある	36.4	50.6	35.5	36.6	19.6
		2.受けたことがない	5.4	5.2	1.4	6.5	8.7
		3.よくわからない	58.2	44.2	63.1	56.9	71.7
Q6	「ホスピタリティ」を行動に移すには何が一番必要だと思いますか。主なものを3つまで○を付けてください。(複数回答)	1.豊かな人間性	54.4	54.9	48.6	56.8	57.4
		2.深い愛情	22.0	17.9	26.1	25.6	19.9
		3.平等主義精神	7.1	9.2	7.0	3.2	7.8
		4.偏見のない広い心	48.9	47.4	52.1	44.8	51.1
		5.教養	13.1	15.0	11.3	16.8	9.2
		6.宗教意識	0.3	0.0	1.4	0.0	0.0
		7.行動力	34.6	42.2	40.8	22.4	29.8
		8.対人関係処理能力	21.7	25.4	21.1	19.2	19.9
		9.文化的生活	3.1	3.5	2.1	3.2	3.5
		10.精神的ゆとり	38.0	32.4	38.0	52.8	31.9
		11.良い経済状態	4.1	3.5	3.5	4.8	5.0
		12.豊かな経験	16.7	21.4	16.2	16.8	11.3
		13.確固とした人生観	1.0	1.2	0.7	0.8	1.4
		14.明るい性格	13.1	15.0	8.5	12.0	16.3
		15.明るい家庭	4.6	1.7	6.3	4.0	7.1
		16.その他	2.2	1.7	2.1	2.4	2.8
Q7	「ホスピタリティ」を身につけることは、自分にとってどのような意味があると思いますか。主なものを3つまで○を付けてください。(複数回答)	1.人間性を豊かにする	65.7	68.2	64.8	67.2	62.4
		2.愛情を深める	17.2	16.2	16.9	20.0	16.3
		3.平等主義精神を育成する	4.8	4.0	4.2	4.8	6.4
		4.偏見をなくす	17.0	14.5	14.1	10.4	29.1
		5.教養を高める	9.3	12.7	6.3	8.0	9.2
		6.宗教意識を高める	0.7	0.6	1.4	0.0	0.7
		7.行動力を高める	24.6	25.4	29.6	11.2	30.5
		8.対人処理能力を高める	34.9	31.8	32.4	38.4	38.3
		9.文化的生活を可能とさせる	3.4	4.6	2.8	4.0	2.1
		10.精神的ゆとりを深める	23.2	26.6	26.8	22.4	16.3
		11.経済状態を向上させる	2.2	3.5	0.7	0.8	3.5
		12.経験を豊かにする	27.0	34.7	28.2	28.8	14.9
		13.人生観を深める	26.2	19.7	33.8	32.0	21.3
		14.性格を明るくする	12.7	16.8	7.7	8.8	16.3
		15.家庭を明るくする	1.2	1.2	2.1	0.0	1.4
16.その他	1.5	0.6	2.8	2.4	0.7		

2) クロス集計

3つの質問項目（「ホスピタリティ理解度」、「ホスピタリティ自己認識」、「ホスピタリティ受容」）についてクロス集計を行った。ここで、「ホスピタリティ理解度」とは、「Q1.ホスピタリティの言葉の意味を知っているか」の質問項目、「ホスピタリティ自己認識」とは、「Q2.ご自分にどの程度あるか」の質問項目、「ホスピタリティ受容」とは、「Q5.他の人から受けたことがあるか」の質問項目にそれぞれ該当している。

クロス集計では、大学別に、立教大学、A大学とB大学、そしてC大学の3つに分けている。立教大学の被験者は観光学部においてホスピタリティや観光関連の授業を履修できる大学生である。A大学とB大学の2大学の被験者は、いくつかの観光関連の授業を履修できる大学生である。そして、C大学はホスピタリティや観光関連科目を履修できない学生である。このように履修状況の異なる大学生たちの「ホスピタリティ」に関する特性の違いを明示するために、それぞれについてクロス集計を行った。

①「ホスピタリティ理解度」と「ホスピタリティ自己認識」のクロス集計結果（表3参照）

どの大学においても、「ホスピタリティ理解度」が高い学生ほど、「ホスピタリティ自己認識」において、「1. かなりある」「2. 少しある」と回答する傾向にある。立教大学の場合、「1. よく知っている」と回答した者の8割が「1. かなりある」「2. 少しある」と回答しており、「4. 全く知らない」と回答した者の5割が「3. あまりない」と回答している。他の大学の場合、「ホスピタリティ理解度」のどの選択肢も「ホスピタリティ自己認識」では「2. 少しある」との回答率が最も高くなっている。「ホスピタリティ自己認識」で「4. まったくない」との回答率はどの大学も3%前後であるが、立教大学、A大学、B大学では、「ホスピタリティ理解度」と「ホスピタリティ自己認識」の回答には関連性が認められる。C大学では、「ホスピタリティ理解度」で「4. まったく知らない」と回答した者は全て「ホスピタリティ自己認識」で「4. まったくない」と

回答している。

②「ホスピタリティ理解度」と「ホスピタリティ受容」のクロス集計結果（表4参照）

「ホスピタリティ理解度」によって、「ホスピタリティ受容」の回答に違いがみられる。立教大学の場合、「1. よく知っている」「2. どちらかといえば知っている」と回答した者の過半数以上が、「ホスピタリティ受容」において「1. 受けたことがある」と回答している。逆に「3. どちらかといえば知らない」「4. 全く知らない」と回答した者の75%が、「3. よくわからない」と回答している。2大学（A大学とB大学）の場合、「1. よく知っている」と回答した87.5%の学生が「1. 受けたことがある」と回答しているが、「ホスピタリティ理解度」のそれ以外の選択肢では、「3. よくわからない」が最も多い。「4. 全く知らない」と回答した7割以上の者が「ホスピタリティ受容」において「3. よくわからない」と回答している。C大学の場合、「ホスピタリティ理解度」の関わらず「3. よくわからない」の回答が最も多い。

これらの集計結果をみると「ホスピタリティ」の理解度の高さ和他者から「ホスピタリティ」を受容したときの認知度には関連性があると考えられる。これは、換言すれば、「ホスピタリティ」の意味がよくわからない者が、他者から「ホスピタリティ」を受容しても、それが「ホスピタリティ」であると認識できていない可能性がある。

③「ホスピタリティ自己認識」と「ホスピタリティ受容」のクロス集計結果（表5参照）

ここでのクロス集計の結果は、表4と同様の傾向を示している。立教大学の場合、「ホスピタリティ自己認識」において、「1. かなりある」と回答した全ての者が「ホスピタリティ受容」で「1. 受けたことがある」と回答している。また、「2. 少しある」と回答した6割近くの者が「1. 受けたことがある」と回答している。「ホスピタリティ自己認識」のそれ以外の選択肢では、「3. よくわからない」の回答が最も多い。2大学（A大学とB大学）の場合、「ホスピタリティ自己認識」で「1. かなりある」回答した者の66.7%が「1. 受

けたことがある」と回答している。「ホスピタリティ自己認識」のそれ以外の選択肢では、「3. よくわからない」が最も多い。C大学では、「ホスピタリティ自己認識」に関わらず「ホスピタリティ受容」で「3. よくわからない」との回答が最も多い。「ホスピタリティ自己認識」で「5. わからない」と回答した者の9割以上が「ホスピタリティ受容」で「3. よくわからない」と回答している。

これらの集計結果をみると「ホスピタリティ自己認識」と他者からの「ホスピタリティ受容」との間には関連性があると考えられる。

3) 独立性の検定

表6では、「ホスピタリティ理解度」、「ホスピタリティ自己認識」、「ホスピタリティ受容」のクロス集計について、独立性の検定を行った。 χ^2 検定によりその統計量をみると統計的に有意であったものは立教大学と2大学のクロス集計には関連性が認められる。C大学は「ホスピタリティ自己認識」と「ホスピタリティ受容」のクロス集計については、有意性が認められるものの他のクロス集計には有意ではなかった。関連性の強さをクラメール連関係数で計ると立教大学の「ホスピタリティ理解度」と「ホスピタリティ受容」の連関係数は0.336で最も大きな値を示している。他

表3 大学別の「ホスピタリティ理解度」と「ホスピタリティ自己認識」のクロス集計結果(%)

立教大学					
質問項目	選択肢	Q1 「ホスピタリティ」の意味を知っているか。			
		1. よく知っている	2. どちらかといえば知っている	3. どちらかといえば知らない	4. 全く知らない
	回答数	10	110	42	8
Q2 自分に「ホスピタリティ」がどの程度あるか。	1. かなりある	10.0	5.5	0.0	0.0
	2. 少しある	70.0	70.9	52.4	12.5
	3. あまりない	0.0	17.3	28.6	50.0
	4. まったくない	0.0	0.9	4.7	25.0
	5. わからない	20.0	5.5	14.3	12.5
2大学 (A大学・B大学)					
質問項目	選択肢	Q1 「ホスピタリティ」の意味を知っているか。			
		1. よく知っている	2. どちらかといえば知っている	3. どちらかといえば知らない	4. 全く知らない
	回答数	8	91	95	63
Q2 自分に「ホスピタリティ」がどの程度あるか。	1. かなりある	37.5	8.8	2.1	7.9
	2. 少しある	37.5	60.4	50.5	54.0
	3. あまりない	12.5	23.1	33.7	22.2
	4. まったくない	0.0	2.2	4.2	4.8
	5. わからない	12.5	5.5	9.5	11.1
C大学					
質問項目	選択肢	Q1 「ホスピタリティ」の意味を知っているか。			
		1. よく知っている	2. どちらかといえば知っている	3. どちらかといえば知らない	4. 全く知らない
	回答数	2	10	30	97
Q2 自分に「ホスピタリティ」がどの程度あるか。	1. かなりある	50.0	0.0	3.3	9.3
	2. 少しある	50.0	60.0	60.0	40.2
	3. あまりない	0.0	40.0	16.7	17.5
	4. まったくない	0.0	0.0	0.0	5.2
	5. わからない	0.0	0.0	20.0	27.8

表4 大学別の「ホスピタリティ理解度」と「ホスピタリティ受容」のクロス集計結果 (%)

立教大学					
質問項目	選択肢	Q1 「ホスピタリティ」の意味を知っているか。			
		1. よく知っている	2. どちらかといえば知っている	3. どちらかといえば知らない	4. 全く知らない
	回答数	10	110	44	8
Q5 「ホスピタリティ」を他人から受けたことがあるか。	1. 受けたことがある	50.0	64.5	25.0	0.0
	2. 受けたことがない	10.0	5.5	0.0	25.0
	3. よくわからない	40.0	30.0	75.0	75.0
2 大学 (A 大学・B 大学)					
質問項目	選択肢	Q1 「ホスピタリティ」の意味を知っているか。			
		1. よく知っている	2. どちらかといえば知っている	3. どちらかといえば知らない	4. 全く知らない
	回答数	8	92	97	65
Q5 「ホスピタリティ」を他人から受けたことがあるか。	1. 受けたことがある	87.5	47.8	29.9	23.1
	2. 受けたことがない	0.0	2.2	4.1	4.6
	3. よくわからない	12.5	50.0	66.0	72.3
C 大学					
質問項目	選択肢	Q1 「ホスピタリティ」の意味を知っているか。			
		1. よく知っている	2. どちらかといえば知っている	3. どちらかといえば知らない	4. 全く知らない
	回答数	2	10	29	97
Q5 「ホスピタリティ」を他人から受けたことがあるか。	1. 受けたことがある	0.0	40.0	24.1	16.5
	2. 受けたことがない	0.0	10.0	6.9	9.3
	3. よくわからない	100.0	50.0	69.0	74.2

表5 大学別の「ホスピタリティ自己認識」と「ホスピタリティ受容」のクロス集計 (%)

立教大学						
質問項目	選択肢	Q2 自分に「ホスピタリティ」がどの程度あるか。				
		1. かなりある	2. 少しある	3. あまりない	4. まったくない	5. わからない
	回答数	7	107	35	5	15
Q5 「ホスピタリティ」を他人から受けたことがあるか。	1. 受けたことがある	100.0	59.8	34.3	20.0	20.0
	2. 受けたことがない	0.0	5.6	8.6	0.0	0.0
	3. よくわからない	0.0	34.6	57.1	80.0	80.0
2 大学 (A 大学・B 大学)						
質問項目	選択肢	Q2 自分に「ホスピタリティ」がどの程度あるか。				
		1. かなりある	2. 少しある	3. あまりない	4. まったくない	5. わからない
	回答数	18	139	68	9	22
Q5 「ホスピタリティ」を他人から受けたことがあるか。	1. 受けたことがある	66.7	38.8	25.0	22.2	31.8
	2. 受けたことがない	5.6	0.0	5.9	33.3	4.5
	3. よくわからない	27.8	61.2	69.1	44.4	63.6
C 大学						
質問項目	選択肢	Q2 自分に「ホスピタリティ」がどの程度あるか。				
		1. かなりある	2. 少しある	3. あまりない	4. まったくない	5. わからない
	回答数	11	63	25	5	33
Q5 「ホスピタリティ」を他人から受けたことがあるか。	1. 受けたことがある	18.2	27.0	24.0	0.0	6.1
	2. 受けたことがない	18.2	9.5	4.0	40.0	3.0
	3. よくわからない	63.6	63.5	72.0	60.0	90.9

表6 独立性の検定

大学	項目名	χ^2 統計量	自由度	p 値	クラメールの 連関係数
立教大学	Q1「ホスピタリティ理解度」	35.71**	12	0.000	0.265
	Q2「ホスピタリティ自己認識」				
	Q1「ホスピタリティ理解度」	38.93**	6	0.000	0.336
	Q5「ホスピタリティ受容」				
	Q2「ホスピタリティ自己認識」				
2大学（A大学B大学）	Q1「ホスピタリティ理解度」	21.81*	12	0.040	0.168
	Q2「ホスピタリティ自己認識」				
	Q1「ホスピタリティ理解度」	21.21**	6	0.002	0.201
	Q5「ホスピタリティ受容」				
	Q2「ホスピタリティ自己認識」				
C大学	Q1「ホスピタリティ理解度」	17.52	12	0.131	0.205
	Q2「ホスピタリティ自己認識」				
	Q1「ホスピタリティ理解度」	4.64	6	0.591	0.130
	Q5「ホスピタリティ受容」				
	Q2「ホスピタリティ自己認識」				
C大学	Q5「ホスピタリティ受容」	17.15*	8	0.029	0.250
	Q5「ホスピタリティ受容」				

注：**は1%、*は5%の有意水準を示している。

の連関係数で統計的に有意なものは、ほぼ0.2台の数値であり、弱い連関性を示している。

4) 「ホスピタリティ」概念の類型化による集計

これまでの先行研究では、「ホスピタリティ」をさまざまな側面から概念規定を行っている。岸田（2011）によるとこれらの「ホスピタリティ」概念規定は3つの要因から捉えることができる⁵⁾。

①精神重視要因

精神重視要因とは、こころ、感動、共感、精神性などから「ホスピタリティ」を捉える。精神重視要因において、「ホスピタリティ」とは「共にこころを共感し合い、お互いの気持ちを大切に、思いやりをもつところに「ホスピタリティ」が生み出される。

②行為重視要因

行為重視要因からみると、「ホスピタリティ」とは行為や行動により表現できるものであると捉えられている。無償の行為や共創的行為により、お互いの気持ちが伝達し合えるときに「ホスピタリティ」が創出される。「もてなし」のこころをもつだけでは「ホスピタリティ」とはならない。それが行動に移され、相手に伝わったときに、互

いに共感を生み、精神的満足をもたらす。行為重視要因は、こころや精神的側面を否定するものではなく、こころや気持ちを形として表す行為に重点をおいている。

③関係性重視要因

関係性重視要因とは、「ホスピタリティ」を成立させる基盤としての社会システムや人間関係に重点をおくものである。精神重視要因が共生関係を成立させるための心理的・情緒的な精神的側面を重視するのに対して、関係性重視要因は共生関係を成立させるための制度や社会関係を重視する。社会システムの中で信頼関係が成立してくためにはどのような要因が必要とされるのかが、関係性重視要因にとって重要な要点である。

本調査では、「ホスピタリティ」とは何かについて被験者に直接に記述させ、「ホスピタリティ」の意味が分からない被験者に対しては、説明文を読ませた後に、「ホスピタリティ」とは何かについて直接に記述させた。それらの記述内容を上記の要因から類型化する。

5) 類型化の基準

①精神重視

「もてなしの心」「歓待の精神」という「心構えや気持ち」を重視するものであり、質問紙の記述の中に「心」「こころ」「精神」「気持ち」の言葉を含むものとする。

②行為重視

「客人や他人に対する歓待、厚遇」という「人をもてなす行為や行動」を重視するものであり、質問紙の記述の中に「行為」「行動」「ふるまい」の言葉を含むものとする。

③関係性重視

「喜びの共有」「こころの双方向性」という「互いの関係性」を重視するものであり、質問紙の記述の中に「関係」「共有」「双方向」「コミュニケーション」の言葉を含むものとする。

6) 集計結果

①単純集計

全体を要因別にみると、「精神重視」32.3%、「行為重視」9.0%、「関係性重視」22.3%、「どちらともいえない」36.4%である。「どちらともいえない」とは上記の類型化の基準のどれもにも該当しない記述であり、この回答が最も多い。これは「ホスピタリティ」の意味を十分に理解できていない被験者が多くいるためであると考えられる。要因別では、「精神重視」が最も多く、「ホスピタリティ」を心や精神的な問題と捉えている者が多い。

表7 類型化の単純集計結果

類型化項目	回答数	%
1. 精神重視	172	32.3
2. 行為重視	48	9.0
3. 関係性重視	119	22.3
4. どちらともいえない	194	36.4
総計	533	100.0

②クロス集計

(1) 大学別

大学別にみると、立教大学とC大学は「どちらともいえない」の回答が最も多く、A大学とB大

学は「精神重視」の回答が最も多い。「ホスピタリティ理解度」に関して、立教大学は被験者の理解度は高いが、その意味を記述するとさまざまな回答がみられ、類型化の基準に該当しないものが多くみられた。C大学は要因別では、「関係性重視」が多くなっているが、これは「ホスピタリティ」に関する説明文の内容が被験者に影響を及ぼしたとも考えられる。

(2) 「ホスピタリティ理解度」

「ホスピタリティ理解度」で「よく知っている」「どちらかといえば知っている」の回答で最も多いのは「精神重視」である。「どちらかといえば知らない」の回答では、類型化の「どちらともいえない」の回答が最も多い。「ホスピタリティ」の理解度が低いために、それに対する記述も不明確になっているものと考えられる。「全く知らない」では、類型化の「関係性重視」が最も多い。これは「全く知らない」の回答率の多いC大学に影響されている。C大学の被験者は説明文のコミュニケーションの言葉に影響されて記述したとも考えられる。

(3) 「ホスピタリティ自己認識」

「ホスピタリティ自己認識」として、「かなりある」「少しある」と回答した被験者では、「精神重視」が最も多く、「あまりない」「まったくない」「わからない」と回答した被験者では「どちらともいえない」が最も多くなっている。「ホスピタリティ自己認識」で自分自身に「3. あまりない」「4. まったくない」と回答した被験者は、「ホスピタリティ」を明確に説明できない傾向にある。また、「ホスピタリティ自己認識」の高い被験者はそれを心や精神の問題と捉える傾向にある。

(4) 「ホスピタリティ受容」

「ホスピタリティ」を他者から「受けたことがある」と回答した被験者の多くが「精神重視」である。また、「受けたことがない」と回答した被験者の多くが回答が不明確であり、類型化で「どちらともいえない」と分類されている。「ホスピタリティ」を他者から「受けたことがない」という回答の多くは、「ホスピタリティ」に関する記述の内容が不明確のため「どちらともいえない」となっている。

表8 「ホスピタリティ」類型化によるクロス集計結果 (%)

		合計	「ホスピタリティ」概念の類型			
			精神重視	行為重視	関係性重視	どちらとも いえない
大学別	立教大学	100.0	38.3	9.0	7.8	44.9
	A大学	100.0	34.1	9.3	23.3	33.3
	B大学	100.0	36.1	12.6	29.4	21.9
	C大学	100.0	17.8	5.1	34.7	42.4
Q1 「ホスピタリティ」の言葉の意味を知っていますか。	1. よく知っている	100.0	45.0	20.0	10.0	25.0
	2. どちらかといえば知っている	100.0	42.1	11.0	7.7	39.2
	3. どちらかといえば知らない	100.0	30.0	7.5	28.8	33.8
	4. 全く知らない	100.0	19.0	6.4	38.0	36.6
Q2 上記の「ホスピタリティ」はご自分にはどの程度あると思いますか。	1. かなりある	100.0	34.3	14.3	28.6	22.8
	2. 少しある	100.0	34.8	10.5	23.3	31.4
	3. あまりない	100.0	34.7	4.1	19.0	42.2
	4. まったくない	100.0	5.9	5.9	11.7	76.5
	5. わからない	100.0	22.2	5.6	24.1	48.1
Q5 これまでに「ホスピタリティ」を他の人から受けたことがありますか。	1. 受けたことがある	100.0	37.2	11.0	16.1	35.7
	2. 受けたことがない	100.0	23.1	7.7	19.2	50.0
	3. よくわからない	100.0	29.8	7.6	26.5	36.1

IV まとめ

本稿では、立教大学をはじめとして4大学の学生を被験者として、「ホスピタリティ」の意味の理解、自己の「ホスピタリティ」の自己認識、他者からの「ホスピタリティ」の受容について質問紙により回答させ、大学生の「ホスピタリティ」の捉え方を明らかにし、同時に観光系科目の履修状況の異なる大学においてそれぞれの大学生の特性の差異を考察することである。

以下、集計結果を要約する。

①大学生全体としての「ホスピタリティ理解度」は、「よく知っている」「どちらかといえば知っている」を合わせると約4割であり、残りの6割の大学生は「ホスピタリティ」を十分に理解していない。大学別にみると、立教大学では、ほぼ7割の大学生が「ホスピタリティ」を何らかの形で理解している。逆に、C大学では9割以上の学生が「ホスピタリティ」を十分に理解できていない。この差は、大学内で「ホスピタリティ関連科目」が学内で履修できるかどうか大きく影響されていると考えられる⁶⁾。

②立教大学と他の大学を比較すると、「ホス

ピタリティ理解度」, 「ホスピタリティ受容」において、差異がみられる。「ホスピタリティ自己認識」については、「少しある」がどの大学においても最も多く、差異はみられない。

③「ホスピタリティ」が求められる場所として、「宿泊施設」の回答が最も多い。大学別でみると、各大学での回答が異なる。立教大学では「宿泊施設」、A大学では「地域社会」、B大学では「医療施設」、C大学では「学校」の回答が最も多い。この差は各大学で開講されている「ホスピタリティ関連科目」の講義での位置付けに関係していると考えられる。

④「ホスピタリティ」を養うために有効な方法としては、「家庭のしつけ」が最も多く、「社会教育」が次に続く。「高校教育」や「大学教育」を挙げる被験者は非常に少ない。この結果をみると、「ホスピタリティ」とは幼年期の家庭教育もしくは社会における対外的人間関係において培われるものと考えていることが分かる。

⑤「ホスピタリティ」を実践に移す場合、必要なものとして、「豊かな人間性」を挙げる被験者が最も多く、「偏見のない広い心」が次に続く。大学別では、A大学以外は、「豊かな人間性」が

最も多い。「ホスピタリティ」を身につける意味については、全体として「人間性を豊かにする」との回答が圧倒的に多く6割以上を占めている。大学別では、どの大学の学生も「豊かな人間性」を最も多く回答している。

⑥「ホスピタリティ理解度」の高い被験者ほど、「ホスピタリティ自己認識」も高い。ただし、「ホスピタリティ理解度」の低いC大学は、この傾向は明確でない。立教大学では、「ホスピタリティ理解度」の高い学生は、他者からの「ホスピタリティ受容」についても明確に認知している。「ホスピタリティ」に対する理解度を高めることは、自己認識や他者からの「ホスピタリティ受容」に対する認知を高めることに繋がると考えられる。

⑦「ホスピタリティ」の直接記述では、「どちらともいえない」との回答が最も多く、被験者の「ホスピタリティ」に対する理解が不十分な結果であると考えられる。要因別では、「精神重視」が最も多く、「行為重視」が比較的少ない。大学別では、C大学で「関係性重視」が比較的が多く、これは質問紙の説明文の内容が影響したものと考えられる。

V おわりに

「ホスピタリティ」を十分に理解している者は、他者から「ホスピタリティ」を受容した場合、その認知度は高い。この意味において本稿の集計結果は、「ホスピタリティ教育」を考える上で重要である。大学教育において、「ホスピタリティ教育」の充実は、「ホスピタリティ」に対する自己認識と認知度を高めるという意味で大切なことである。しかし、「ホスピタリティ」をどのような場において、どのような形で提供すればいいのかの判断は、実践的な積み重ねが必要であると考えられる。

注

- 1) 本調査は、岸田さだ子氏（甲南女子大学）との共同研究の一部である。調査では共通の質問紙を利用している。また、被験者から収集したデータの一部を共有し

ている。なお、岸田（2017）では、6大学でのデータに基づいて分析を行っている。

- 2) 各大学の被験者は筆者の講義を履修している大学生である。
- 3) ホスピタリティの説明文は以下のものである。
『ホスピタリティとは、相手の立場に立って考え、相手の気持ちを大切に、お互いの双方向コミュニケーションにより生み出されるものです。これは、マニュアル通りの振る舞いからは生まれません、本当の意味でのおもてなしの心です。したがって、ホスピタリティという言葉には双方が一体となって心を通い合わせて、おもてなしをするというニュアンスが含まれており、相手のことを自分のことと考え、こころを込めて対応するという精神がホスピタリティ・マインドにつながっていきます。』
- 4) 特定の大学のバイアスを避けるために、大学間での被験者の数をほぼ揃えている。
- 5) 「ホスピタリティ」の類型化と記述部分の分類は岸田（2017）に従っている。
- 6) 辻・齋藤（2009）では、「ホスピタリティ理解」については、「はい」54.0%、「いいえ」46.0%となり、一般社会人の理解の高さを示している。

文献

- 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第40巻第1号』, pp.69～93.
- 大庭祺一郎（1995）「ホスピタリティ・産業を支える相互浸透性と裏面性に関する考察」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌HOSPITALITY』, 第2号, pp.41～45.
- 小沢道紀（1999）「ホスピタリティに関する一考察」『立命館経営学』, 第38巻第3号, pp.176～186.
- 唐津康夫（2002）「ホスピタリティ・マネジメント試論」『日本国際観光学会論文集』, 第9号, pp.18～26.
- 岸田さだ子（2011）「ホスピタリティ概念の類型化と現代的意義」『甲南女子大研究紀要文学・文化編』, 第48号, pp.31～38.
- 岸田さだ子（2017）「ホスピタリティ特性と認知度—大学生を被験者として—」『甲南女子大研究紀要文学・文化編』, 第53号, pp.17～24.
- 荒田幸司（1997）「わが国の家訓に見る経営の心—ホスピタリティの精神を求めて—」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌HOSPITALITY』, 第4号, p.73～80.
- 古閑博美（1994）「秘書の行動におけるホスピタリティ・マインドの重要性」『嘉悦女子短期大学研究論集』, 第66号, pp.17～26.
- 佐藤知恭（1998）「信頼関係マーケティングにおけるホスピタリティの意義と役割」『白鳳大学』, 第12巻, pp.1～26.
- 佐々木宏茂（1995）「ホスピタリティ・マネジメントの創造に向けて」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌HOSPITALITY』, 第2号, pp.21～25.

- 田口ヤス子 (1996) 「学校教育と企業教育におけるホスピタリティ」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』, 第3号, pp.70~79.
- 辻三千代・齋藤勇二 (2009) 「ホスピタリティ実践教育へのアプローチ—観光・国際コースにおけるホスピタリティ教育プログラムの開発—」『JIYUGAOKA SANNO College Bulletin』, no.42, pp.61-93.
- 服部勝人 (1993) 「ホスピタリティとサービス」『日本観光学会研究報告』, 第25号日本観光学会, pp.33~34.
- 服部勝人 (2004) 『ホスピタリティ・マネジメント入門』丸善
- 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.

- Morrison A.M. (1996) : *Hospitality and Travel Marketing*, Delmar Publishers.
- 山上徹 (1999) 『ホスピタリティ・観光産業論』白桃書房.
- 横沢利昌 (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
- 吉原敬典 (2005) 『ホスピタリティ・リーダーシップ』白桃書房.
- Williams,A. (2002) : *Understanding the Hospitality Consumer*, Elsevier Butterworth-Heinemann.

