



杏林大学外国語学部  
 応用コミュニケーション学科  
 観光文化コース & 外国語学科専門科目群E群

# ホスピタリティ・アップデート Hospitality Updates

創刊第3号

発行日 2006年9月

発行 観光文化コース  
 tourism@kyorin-u.ac.jp

広報担当 野口 洋平  
 noguchi@kyorin-u.ac.jp

## 木崎ゼミナール グループ研究 エアライン研究グループ

私たち木崎ゼミナールは、「優しい心を持った人間になろう!」をテーマに日々活動をしています。

グループ研究では、「エアライン」「宿泊」「テーマパーク」「外食産業」「医療・小売」の5つのグループに分かれて約5カ月かけて、それぞれのテーマに沿った研究を行ってきました。どのグループも企業にアポイントメントを取って直接インタビューや見学を行ったり、学生にアンケートを行ったりと研究のために様々な調査をしました。そして研究結果をまとめてゼミの時間にプレゼンテーションを行いました。プレゼンテーションの発表方法もみんなに分かりやすくするために工夫をしたので、どのグループも個性あふれる発表となりました。

私たちエアラインは、「航空会社のES(従業員満足)とCS(顧客満足)の関係」をテーマとして、研究を進めました。そのため、成田空港と羽田空港のJALオペレーションセンターを訪ね、客室乗務員の方々に直接インタビューを行ったり、オペレーションセンターを見学させていただ

きました。このような貴重な体験ができて大変嬉しく思いました。そして、研究を進めていく中で私たちは、調査計画の重要性を学びました。

このグループ研究はとても大変でしたが、研究をとしてみんなそれぞれいろいろなことを学び成長できたと思います。これからもこの研究で学んだことを生かして、ゼミ活動をしていきたいと思っています。

木崎ゼミでは、杏園祭や合宿など、楽しい活動をたくさんしています。是非みなさん、遊びに来てください!! お待ちしています。



## 観光文化コース 教育スタッフ



(前列左から鳥尾、岩崎、  
 後列左から古本、木崎、野口)

### 岩崎 公生 教授

サービス品質の評価基準と評価システム  
 ITツールの活用と地域振興

### 鳥尾 克二 教授

観光産業(価値・構造・政策)

### 木崎 英司 講師

ホスピタリティ産業における顧客接点人材

### 古本 泰之 講師

観光開発論

### 野口 洋平 講師

ホスピタリティ・マネジメント

## “ホスピタリティ・アップデート・オンライン”

<http://huonline.exblog.jp>

観光文化コースのニューズレターであるHUは、皆さんのご愛読により創刊3号を迎えました。これからも観光文化コースと外国語学科専門科目群E群の情報を中心に最新のニュースをお伝えしていきます。

そしてこのたび、よりリアルタイムに最新の情報をお伝えするために、ブログ形式のニュースチャンネルを始めました。

その名も「ホスピタリティ・アップデート・オンライン」(HUO)。アクセスはとっても簡単です。PCでもケータイでもアドレスは<http://huonline.exblog.jp>でOK。24時間いつでも利用することができます。

HU Onlineは、HUのデジタル版だけではなく、各ゼミからの情報発信やHUO独自のコンテンツを配信していきます。どうぞご期待下さい。

HUとHUOでは、学生の皆さんからの投稿をお待ちしています。学生生活、旅行や外食の感想など何でもOKです。必ずお名前、所属ゼミ、学年等を明記の上、お送り下さい。写メールもウェルカムです。

皆さんの投稿をお待ちしています!!

投稿先: [tourism@kyorin-u.ac.jp](mailto:tourism@kyorin-u.ac.jp)

お返事をお送りします。上記アドレスからの受信を許可する設定にして下さい。

## 今月の観光用語(3)

「レクリエーション」さまざまな定義や解釈があるが、一般に、仕事などの拘束によって疲れた心身を娯楽、運動などによって回復(再創造)すること、およびそのために行われる諸活動の総称。観光政策審議会は、余暇活動を行為目的によってレクリエーションとその他に分け、レクリエーションのうち移動を伴ったものを観光と規定している(1969年)。なお、観光との関連で用いる場合には、特に肉体的(スポーツ)活動のみをさし、区別するのが一般的である。

(出典:朝日新聞アエラムック「観光学がわかる。」)

杏林大学外国語学部  
応用コミュニケーション学科  
観光文化コース

〒192-8508  
東京都八王子市宮下町476

電話 042(691)0011 (代表)  
FAX 042(691)8617 (共用)  
Email: tourism@kyorin-u.ac.jp

Hospitality  
Updates  
Online  
huonline.exblog.jp



Hospitality DNA  
ホスピタリティ DNA

## 岩崎ゼミナール 「鎌倉合宿報告」

私たち岩崎ゼミ7期生は鎌倉で8月1日から8月3日まで2泊3日の合宿を行いました。1名のみ中国留学中のため合宿には参加できなかったものの、残りの17名全員が合宿に参加することができました。

私たち岩崎ゼミ7期生は、今年度の調査活動テーマを「商店街による八王子のまちおこし」とし、観光地として有名な鎌倉、および経済産業省による「がんばる商店街77選」に選ばれた川越を比較対象に決定しました。そして今回、日頃の研究成果を杏園祭で発表すべく、比較対象地のひとつである鎌倉を合宿地を選びました。

鎌倉での調査は、商店街調査を由比ガ浜商店街および小町通り商店街の2ヶ所に絞り、おもに商店経営者と利用者にお話を伺いました。



今回の鎌倉調査で、パーク・アンド・ライドの実施や、電柱の地中化への取り組み、たくさんの季節イベント実施などたくさんの見習うべきところを発見できた一方、商店の人たちの価値観が共有化されていないことや、商店街に個性がないこと、公衆トイレや休憩所が少ないこと、そして観光客に対するホスト意識が低いことなどが分かりました。鎌倉は現在の認知度に満足することなく、住む人にとっても、訪れる人にとっても快適なまちになるように、さらなる向上が必要ではないかと思いました。

今回、鎌倉での調査が、杏園祭での展示発表、および八王子のまちづくり向上につながればよいと思います。

最後にお忙しい中、私たちの質問に親切にお答えして頂いた商店の皆様およびお店を訪れていた利用者の皆様、ご協力ありがとうございました。そして、私たちの合宿に引率していただいた岩崎先生本当にありがとうございました。

岩崎ゼミナール 3年 奥井 由里子

## 「八王子祭り」清掃ボランティアに参加して（岩崎ゼミナール）

平成18年8月4・5・6日の3日間八王子祭りが行われました。私たち岩崎ゼミナールは今回、ゼミとしては初めてのボランティア活動を行いました。内容としては、八王子祭りが行われた中心である甲州街道沿いのごみの清掃でした。八王子駅周辺から追分の方まで2ヶ所にリサイクルステーションを設け、各ステーション2・3名ずつ配置し、そこで、ごみの分別指導を行う内容でした。時間帯は12時から17時と17時から21時までの時間帯で、私たち岩崎ゼミナールは今回8月5日（土）に参加しました。参加までの経緯としては、財団法人八王子市学園都市文化ふれあい財団コミュニティスポーツ振興課の方からのお誘いであり、去年私達が参加した八王子いちょう祭りがきっかけでした。それを機に、岩崎ゼミナールの存在を知っていただきました。そして参加を決めた私達は当日清掃ボランティアを行いました。そこでお世話になったのは、八王子市職員組合の方々でした。

当日、八王子市立第一小学校に集合し、各ステーションに分かれ、清掃を行いました。行方前の印象としては、清掃ボランティアというイメージは、あまり人に受け入れられないという考えを持っていました。実際、職員組合の方にも冷たい反応がないとはいえない

と言われていたからです。しかし、現実はいいい意味で違っていました。ごみを捨てる方々にごみの分別をお願いしたところ、快く分別をしてくださったのです。むしろ、「ご苦労様」や「お疲れ様」といった温かいお言葉までいただき、ゼミ生一同とても充実した時間を送っていました。お客さんだけではなく組合の方々も、当日ゼミ生のひとりが体調不良になった際、迅速かつ親切に対応してくださいました。後日お礼をかねて組合の方にお会いし、お話を聞きました。印象的だったのは、八王子市は2004年10月よりごみの有料化を導入したことによって少しずつ意識が変わってきていて、それが皆さん分別をする行動に出たのではとおっしゃっていたということです。

今回、清掃ボランティアに参加し、ごみは一人一人の意識の問題であると再認識しました。そして何より、この貴重な体験にお誘いしてくださった方々、八王子祭りに参加していた団体そして来ていたお客さんとの交流を図れたことが今回当ゼミにとってはとても大きな意味をもったと思います。これからも岩崎ゼミナールは「交流」ということを大切に活動していきたいと思っています。

岩崎ゼミナール 6期生 高橋 綾一

