



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

# ホスピタリティ・アップデート Hospitality Updates

第4号

発行日 2006年10月

発行人 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

## WELCOME! 鳥尾ゼミナール



ちゃん。副ゼミ長で22歳、乙女座のシュガー。ヨソ様の存在の副ゼミ長のキムキム。セクレタリーで頼りになるかおりん。同じくセクレタリーで“美”のおちゃん。みんなをひっぱってってくれるめぐちゃん。秩父生粋のうっちい。鳥尾ゼミ元気っ子のえりちいん。自称ギタリストのオーケー。長野県民+ミニモニオ同盟のあいちん。鹿島っ子の雅子ちゃん。ドライブ好きの清水くん。岩手

私たちは『3』（自主、自助、自発）』を信条としてインバウンドツーリズムの研究、観光認識の研究、本質の追及を行って「光」を見つけています。

去年の杏園祭では、夏の合宿で行った京都、高山の人、自然、歴史の「光」を展示しました。特に京都の人、自然、歴史の光について一期一会の体験価値があると考えました。時間の流れの中「人、自然、歴史」があり常に変化する表情の一瞬を体験することこそ本質だと思います。夏合宿のあの日、私たちが体験した京都は二度と戻ってきません。私たちが行った京都は、たくさんの顔を持っています。春の顔、夏の顔、秋の顔、冬の顔、朝の顔、夜の顔、それらのたくさんの顔はその時その時で常に変化していて同じ顔には二度と会うことができません。今、こうしている間も京都の顔は色々な表情をされていて常に変化しています。一時だけの京都を心に留めることが価値になると思いました。

研究以外にも、観光ゼミ対抗でスポーツ大会をしたり、ロッジに泊まりに行ったりしています。

では、ここで鳥尾ゼミ6期生を紹介します。まず、我らの鳥尾先生を筆頭にゼミ長で熊本なまりのしも

美人のゆかりっち。パープルが定番色のヒグ。飲みたがりのヤスくん。ピアノが得意のますみちゃん。ダンサーのみかちん。天然キャラのさっちん。バスケライフのカジ。中国語ぺらぺらのサイチェン。長野県民+ミニモニオ同盟のなっち。ゼミのみんなは個性豊かで笑顔と笑いが絶えず仲良しです。

現在は、個々で卒論に取り組み頑張っています。

毎週木曜日4限目、ゼミ室のドアを開け、みんなに会えるのが楽しみです。

我らの鳥尾先生に感謝  
 ここで出会えた仲間へ感謝



観光文化コース  
 教育スタッフ



岩崎 公生 教授  
 サービス品質の評価基準と評価システム  
 エコツーリズムと地域振興

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

### 今月の観光用語(4) 「マス・ツーリズム」

限定された特権階級だけでなく、広く一般の大衆が観光を享受できるようになった「観光の大衆化」、もしくは「大衆観光」と呼ばれる近代観光の特徴。社会・経済的条件の変化とともに、観光事業の急速な展開、パッケージツアーに代表されるような低廉な旅行商品の登場によって大衆化が大きく促進された。しかし近年、この大量化した観光によって引き起こされる、弊害や影響への批判や反省をふまえた研究が展開されている。

(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  
Update  
Online  
huonline.exblog.jp



Hospitality DNA  
ホスピタリティ DNA

## 木崎ゼミナール グループ研究 医療・小売研究グループ

### 医療について...

「今必要とされている医療サービスとは何なのか？」を追究するため、高齢者を対象に介護を中心とした治療を行っている青梅慶友病院の見学、及びFAXによる質問を行いました。調査は、自分たちでアポイントメントを取り、院内施設の見学や、実際に勤務している看護師の方に、医療サービス等に関するお話を伺う形式で実施しました。研究の結果、私たちに得た見解は、「患者に加えてその家族も心のケアを求めている。」ということでした。多くの病院に寄せられる患者さんのご家族からの声で、最も多いのが食事介護に時間をかけてほしい・入院期間に制限があるのが困る・個別に担当医と話す機会が欲しい・家族の心の相談にものって欲しいといった内容でした。青梅慶友病院では「長く生きるよりも、豊かに生きる」をコンセプトとし、病気を治すことに集中するのではなく、患者さんとそのご家族に、最期時まで楽しんで生活してほしいと願っています。このような病院が、これからはもっと必要なのではないかと思いました。



### 小売について...

最近、経済誌でも取り上げられているルミネの横浜店に取材することができました。ルミネの経営方針やCSやESについての取り組み、従業員研修の有り方など、詳しい話を聞くことができました。私たちは「なぜルミネが身近に感じるのか」という観点から研究を進め、ありきたりではありますが、それは顧客視点のCS経営に軸足を置いた結果であると結論づけました。ルミネでは、長期スタッフはもちろん、一週間以内のアルバイトの人まで必ず入店時の研修を受けなければなりません。厳しい研修もさることながら、すべての従業員が楽しんで接客していることが大きな要因であると感じました。従業員が楽しんでいるからこそ、お客様も楽しく買い物ができるのです。医療と小売という違った二つの職種のサービスについて研究することは、大変でしたが、自分たちなりに満足のいく結論を出せたことは、とてもよかったと思います。何より、自分たちで考えたり行動したりすることは、メンバーにとってよい経験となりました。

## 帝国ホテルインターンシップに参加して 5セメ 小川栄里歌(木崎ゼミ)

今年8月下旬、帝国ホテルインターンシップに参加し、私の狭かった視野と少なかった知識に大幅な革命が起こりました。たった5日間という短い期間でしたが、将来観光業に就きたいと思う私にとっては、インターン中の通勤ラッシュや暑い中のスーツなど大変なこともありましたがとても有意義なもので、2年生のうちに参加しておけば良かったと悔しくも思いました。そんな帝国ホテルインターンシップは毎日が驚きと感動の連続です。

まず全体を通して様々な実技が行われました。接客マナーでは挨拶や敬語、歩き方などをプロの方に一人一人見てもらい、ヒールを履いて綺麗に歩くことの難しさ、状況に応じて変わるお辞儀の仕方などを徹底的に学びました。そして動作のポイントである、「笑顔を添える・視線を添える・仕草を添える・言葉を添える・心を添える」実践もしました。特に人間の第一印象を決めるのは、55%が視覚、38%が聴覚、7%が話しの内容だそうなのでこのポイントはなくてはならないものであり、帝国ホテルで働く方々がとても温かみがあるのは常に基本に返っているからなの



左から二人目が小川栄里歌さん

だと思いました。レストラン、レ・セゾンにてフルコースを食べながら学んだテーブルマナーは歳を取っても一生使える知識でした。

帝国ホテルで働いているスタッフの皆さんは常に向上心を忘れず、とても帝国ホテルに誇りと自信を持っていて、帝国ホテルが大好きな方々ばかりだと感じました。それは職種に関係なく、働く上で一番大切なことなのではないかと思います。何もかもが高品質で、隠すところが何も無い、ドーンと構えている、そんな所が私の考える帝国ホテルらしさであると思います。116年という長い歴史のなかで培われてきた経験と勤は他のどのホテルにもない強みで、これからもその歴史と伝統は受け継がれていきます。私もその歴史と伝統を受け継ぐ一人になれたらいいなと思いました。

最後に、私は姿勢が悪いので帝国ホテルで学んだ歩き方や姿勢など、普段から気をつけるようにして直していきたいと思います。そして挨拶や笑顔を忘れず、就職活動時には自然にできるようになっていければいいなと強く思いました。貴重な経験を本当にありがとうございました。

