

卒業論文

日本の宿泊施設の「おもてなし」

織田 直樹 (21211073no@tma.ac.jp)

1. 目的・動機

私は就職活動中、ホテル業界を回っていた。そこでは「おもてなし」というキーワードを頻繁に耳にすることがあった。日本の「おもてなし」は優れているというイメージを強く持っていた。その中でも宿泊施設が特化していると感じ、このテーマを調べて見ようと思った。今より宿泊業界が賑わうように、日本のおもてなしを見直し、考える。

2. 日本のおもてなし文化について

おもてなしの歴史をさかのぼること約400年、江戸時代の頃にできたと言われている。また、日本のおもてなしは日本人の文化であり、生まれ持った気質であると考えられているのだ。ところで近年の日本では「心の込めたおもてなし」を標榜する旅館やホテルが増えている。

3. 日本と海外の宿泊施設の比較

宿泊施設における世界標準のサービスニーズとはどういったものがあるのか。また、世界のサービスは日本のおもてなしをどのように取り入れようとしているのか。

4. ヒアリング予備調査

(1) 目的

外国人観光客は、日本の宿泊施設のどこに魅力を感じているかを調査する。

(2) 調査結果

最も多かった意見が店員の接客との意見があった。

(4) 考察

日本と海外とでは、接客がそこまで違うものなのだろうか。日本の宿泊施設を海外の宿泊施設と比較することによって、日本のサービスの良さを改めて実感した。日本のおもてなしは、そう簡単には真似できない。しかし、日本のおもてなしを導入することが出来れば、諸外国の宿泊施設は今後、さらによくなっていくのではないか。

{参考文献・引用文献}

- 1) 上田比呂志『日本人にしかできない「気遣い」の習慣』クロスメディア・パブリッシング 2011年
- 2) 林田正光『おもてなし力が身につく57の習慣』こう書房 2007年