

Title	ホスピタリティ能力習得プロセスに基づいた中小規模宿泊業の人材育成モデル
Author(s)	信川, 景子
Citation	
Issue Date	2024-09
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	http://hdl.handle.net/10119/19383
Rights	
Description	Supervisor: 敷田 麻実, 先端科学技術研究科, 博士

概要

近年、日本における観光需要が高まる中、観光産業の中核を担う宿泊業では、高度化が要求されるサービスや人手不足のため、顧客サービスの質低下が懸念されている。それに対応するため、多様なニーズに対応し顧客との価値共創を可能にする、ホスピタリティ能力を備えた人材の育成が求められている。一方で、宿泊業のほとんどを占める中小規模宿泊業では、現場任せの人材育成が続いており、体系的な人材育成体制の整備は進んでいない。また宿泊業の人材育成研究は、これまで大規模宿泊業の研究が主であり、サービスの質向上に人材育成の有効性は確認されているが、経営者視点に立った経営管理研究に偏重している。従業員視点における、学習理論（例えば、Kolb, 1984）で説明されるような能力育成に関する知見の蓄積は少ない。

そこで本研究では、宿泊業従業員のホスピタリティ能力の習得プロセスに着目し、育成する側の「経営者視点」と能力を習得する側の「従業員視点」の両面から、中小規模宿泊業の効果的な人材育成モデルを構築することを目的とした。

まず経営者視点として人材育成に必要な要素を明らかにするため、石川県の中規模宿泊業の経営者層を対象としたアンケートおよびインタビュー調査を行った。その結果分析から、人材育成に重要な3要素（計画的OJT、マニュアル活用、組織内コミュニケーション）を導出した。次に、従業員視点として、従業員のホスピタリティ能力習得プロセスを解明するために、同県の中規模宿泊業の従業員へインタビューを行った。得られたインタビューデータを修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（M-GTA）により分析した後、経験学習論を援用して、従業員視点によるホスピタリティ能力習得プロセスに関して検討した。その結果、3段階（初期・中期・後期）を経ながら、ホスピタリティ能力習得プロセスが進むことが示された。プロセスの核となる内面の成長は、従業員同士の、また顧客との2つの交流から影響を受け、さらに、主業務外の新たな役割の付与により能力習得が促進されることが示された。

以上の2つの視点から明らかとなった、経営者視点の人材育成に必要な3要素と、従業員視点の能力習得プロセスを合わせることで、宿泊業における効果的な人材育成モデルを提示できた。さらに中小規模宿泊業の効果的な人材育成を実現するためには、経営者視点の3要素を適切な育成期に運用するとともに、主業務外の新たな役割の付与が必要であることを明らかにした。

キーワード：人材育成モデル， 中小規模宿泊業， ホスピタリティ能力習得プロセス， 経営者視点， 従業員視点