

Together

知識 [Knowledge] と行動 [Behavior] で問題解決 [Solution] を支援

KBS は「HANDS ON 型」で、観光・サービス業界を支援します。http://www.kbsbiz.com E-Mail : info@kbsbiz.com

こんにちは。R&D 事業部 野中です。当事業部でも商品開発に取り組んでいる「ウェルネスツアー（心身の癒しを目的とした自己メンテナンス、健康増進をテーマとした旅行プログラム）」ですが、今後の展開として企業の皆様向けの社員研修プログラムのひとつとしての提供など新たな展開を迎えています。メンタルヘルス対策の充実・強化等を目的として、従業員数 50 人以上の全ての事業場にストレスチェックの実施を義務付ける「労働安全衛生法の一部を改正する法律（通称：ストレスチェック義務化）」が 2015 年 12 月 1 日に施行されることもあり、従業員のメンタルヘルスケアにも有効な旅行商品の開発を行っています。ストレス過多な現代のビジネスマンを対象に、医療だけではなく観光という概念でアプローチすることによる予防医学や QOL（クオリティ・オブ・ライフ）、業務生産性の向上等、既存の観光という概念の枠を超えた異業種連携のもとに生み出される新観光産業の創出にどうぞご期待ください。



R&D 事業部長 沖縄支店長 野中 瑠美子

<労働安全衛生法改正のポイント>

改正案におけるメンタルヘルス対策強化の大きなポイントは以下の 3 点です。

1. (50 名以上の事業所について) 全従業員へのストレスチェック実施
2. 高ストレス状態かつ申出を行った従業員への医師面接
3. 医師面接後、医師の意見を聴いた上で必要に応じた就業上の措置

また行政への報告として、会社はストレスチェックや面接指導の実施状況として以下の 4 点を 1 年に 1 回、労働基準監督署に報告しなければなりません。

- ① ストレスチェックの実施時期
- ② ストレスチェックの対象人数
- ③ ストレスチェックの受検人数
- ④ 面接指導の実施人数

KBS 創研 × 京都大学経営管理大学院 観光シンポジウム 2015 開催報告 「おもてなしは必要か？—観光業の場合—」

9 月 24 日に実施された、KBS 創研 × 京都大学経営管理大学院との観光シンポジウムのご報告です。総勢約 70 名程度の皆様にご参加頂き、4 時間では物足りないくらいの熱い議論を展開させて頂きました。

■企画趣旨

「おもてなしは必要か？—観光業の場合—」

昨今「おもてなし」という言葉は、観光業界だけに留まらず各所で話題とされることも多くなっています。しかしながら、その「おもてなし」の概念や前提、また提供する側や享受する側それぞれの捉え方の差異など、その言葉がもたらす意味は多種多様となっており、同列に論じるには難しい言葉でもあると考えます。今回のシンポジウムでは、「おもてなし」その実態は何なのか、ビジネスの場でどのような役割を果たすのか、あるいは果たさないのか。観光業には不可欠のようにも考えられる「おもてなし」について、当たり前のような問いに、原点に立ち戻り、観光業界の「ご意見番」とも言える方々からヒントを得ながら考えてみました。

■基調講演の概略

桐山 秀樹 氏 ノンフィクション作家

まず初めに、ここ数年、訪日観光客数が飛躍的に伸びている事実とは裏腹に、内実は「観光後進国日本」であるとの指摘。観光をビジネスとしてとらえ、学問として体系化し、実践する、すなわち科学的サービスが必要である。一方では、「おもてなし」が文化的なものであるとしても、これでお金をいただくことができればベストである。これらを京都でこそ推進できる可能性がある。



■開催日時

9 月 24 日 (木) 13:00 ~ 17:00 (開場 12:30 ~)

■開催場所

京都大学 吉田キャンパス 法経第 7 教室

■基調講演

ノンフィクション作家 桐山 秀樹 氏
著書/じつは「おもてなし」がなっていない日本のホテル (PHP 新書)

■パネリスト

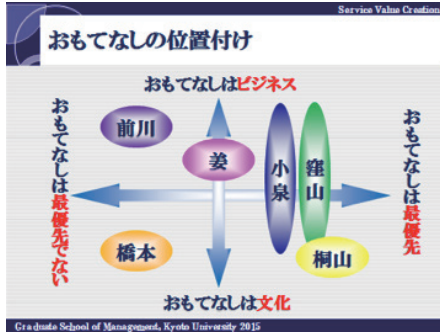
- ・株式会社ザ・パークグレイス・ホテルズ
代表取締役社長 窪山 哲雄 氏
著書/ホスピタリティ・マーケティングの教科書 (実業之日本社)
- ・帝塚山大学経営学部准教授 姜 聖淑 氏
著書/実践から学ぶ 女将のおもてなし経営 (中央経済社)
- ・京料理 梁山泊 主人 橋本 憲一 氏
著書/うまい魚が食いたい (晶文社)
- ・株式会社 KBS 創研 代表取締役 小泉 壽宏

■コーディネーター

京都大学経営管理大学院 特定准教授
前川 佳一 氏

■パネリストのトークの概略

コーディネーター（京都大学経営管理大学院
前川 佳一 特定准教授）による仮の位置付



姜 聖淑氏 帝塚山大学経営学部准教授

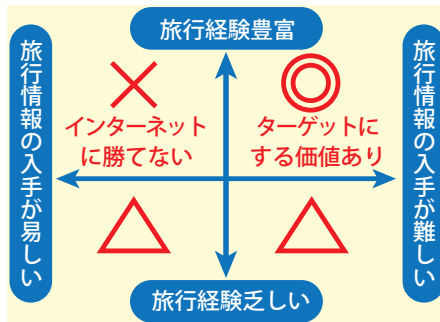


日本旅館での宿泊のハイライトは女将による夕食時の挨拶。そこでの女将の気づきが、仲居を通じて全体にルーティン化される。ここでの課題として次のようなものが挙げられる。このシステムは24時間・365日稼働すべきなのか？ 顧客のリテラシー（理解度）の差にはどう対応するのか？ 日本特有のサービス表現なのか？ あるいは、日本特有のサービス設計なのか？

小泉 壽宏氏 株式会社 KBS 創研 代表取締役



旅行者にしぼって考え、その状況を2つの軸で分類することを提案する。ひとつは顧客の旅行経験が豊富であるか乏しいかの軸。もうひとつは旅行情報の入手が難しいか易しいかの軸。



前川 佳一氏 京都大学経営管理大学院 特定准教授

たとえば「観光経営はおもてなしで」といった、あまりにも当たり前に関えることでも一度は疑いの目を向けてみてもよいのではと思っています。ただ、「おもてなしは必要か？」とか「おもてなしは最優先か？」といった今回の問いに、唯一の正解があるとも思いません。いや、そもそも「おもてなし」とはいったい何者かという解釈も、ひとによって違うでしょう。今回のシンポジウムでは、いろいろな分野でご活躍の登壇者の皆様から、それぞれの定義や実践をご披露いただけたと思っています。ご聴講いただいた方々からも示唆に富んだご意見を頂戴できました。コーディネーター本来の役割の不出来を棚に上げて、勉強させていただいたことに純粋に感謝しています。無理を承知で今回の教訓の一つ上げるとすれば、「おもてなし」という言葉で思考停止することなく、立場や目的や相手の分類・分析、およびそれに応じた実践が求められるのではないのでしょうか。

編集後記

今回、京都大学において行われた観光シンポジウムのテーマは、「おもてなしは必要か？—観光業の場合—」。一般的に、観光業にとって「おもてなし」は当然とされていることながら、具体的に何かと問われるとらえどころが無く答えることが難しい。パネリストのトーク内容もそれぞれの立場からのご意見で参考になります。訪日観光客数が飛躍的に伸びている今、あらためて問い直してみるテーマかもしれません。（増田）

株式会社 KBS 創研

コンサルティング事業部：〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町3丁目1-5-203 TEL:06-6423-5561/FAX:06-6423-5571
R&D事業部：〒103-0027 東京都中央区日本橋1丁目2-10東洋ビル3階 TEL:03-6453-9088/FAX:03-6453-9089
沖縄支店：〒900-0012 沖縄県那覇市泊2丁目1-18 T&C泊ビル4階 TEL:098-917-0117/FAX:098-943-1501
＜関連会社＞ネクストサポート株式会社（事業再生コンサルティング）
〒541-0043 大阪市中央区高麗橋4-6-20 マスイビル6階 TEL:06-6282-7226/FAX:06-4707-3855

- 代表取締役：小泉壽宏
- 事業内容：観光・サービス業の経営支援
- 設立：2004年4月
- 地域オフィス：関西・東京・沖縄

窪山 哲雄氏

株式会社ザ・パークグレイス・ホテルズ 代表取締役社長



おもてなし (O) = ホスピタリティ (H) + サービス (S)

このうちHは顧客に合わせて変幻自在であるべきで、ゆえに経済的不合理となりうる。これは「研究開発」でいうなら「研究」に相当する。この研究成果を「量産」化するためにはマニュアル化が必要となる。比喩的に言えば、個人プレーによる液体のような柔軟なものから、スタンダード化された固体のようなしっかりしたものへ。

橋本 憲一氏 料亭 梁山泊



「おもてなし」だけが独り歩きすることへの危惧。有償であるべきサービスを、「おもてなし」としてなかば強要される理不尽。「心の栄養」「心の充足」は、対価（経済的なものだけではなく、精神性のやり取りを含めて）を支払ってこそ得られるものではないだろうか。

コーディネーター

（京都大学経営管理大学院
前川 佳一 特定准教授）による提案

サービス供給者側からおもてなしを定義することが困難であるならば、顧客を分類してみようだろうか。

「上得意」との間では「おもてなし」は文化たりうる。「通もどき」へはビジネスと割り切った対応。「安全な客」が右側へシフトしないよう、「試金石」側へ啓蒙していくこともサービス供給者の役割か。

