ホスピタリティ関連講座組み立ての背景と実施効果
――― 今後にむけて

前田香保里（ANA総合研究所研究員）

目　次

はじめに　39
1．ANA総合研究所の提供する「ホスピタリティ」の講義の考え方　39
2．学生の抱える課題と「ホスピタリティ関連講座」の実施効果　44

はじめに

「ホスピタリティ」をテーマに講義を開始してから約７年になる。講義の狙いとしては、観光やホテル・航空運送サービスなど「ホスピタリティ産業」とよばれる業界で将来を担う人材の育成を目的として構築した。「本稿では、社会に巣立つ前の学生に対して、企業での実務者・実務経験者が講師として学生の前に立つことの意義とその成果と少しでも明らかにすることを試みたい。まずANA総研が実施している講義の内容について、その考え方も含めて述べる。次に、実務経験者が講義を実施することの意義は何か、学生のアンケート結果も含めて検証する。

労働人口の減少、若者と企業とのミスマッチ、働く人のストレスの増大など、ホスピタリティ産業の抱える課題に少しでも資する学びを高等教育で提供するために、産業界からの出身者は何ができるのか、大学という場で社会に出た後にも、自らが成長していくことのできる人材を育てるために必要なものは何かという点について考察し、さらなる向上につなげていくことといたしたい。

1．ANA総合研究所の提供する「ホスピタリティ」の講義の考え方

“モノ”としての有形の商品の個性化・多様化が進むと同時に、“コト”を提供するサービスという名の無形の商品も多様なものとなってきている。消費者のニーズは変化し、サービスを提供する人間が対応できるよう、一定の手順やマニュアルで画一的に教育することだけでは難しい時代に入ってきている。サービスからホスピタリティへ、という言葉も出るようになった。

「ホスピタリティ」という言葉や概念は、ホテル事業や旅行産業など、顧客満足度の向上や接客接遇の場面での使用が多いが、学問としてはまだ明確になっているとは言えない。講義開始にあたって、ANA総研が提供するホスピタリティ関連講座の中で、「ホスピタリティ」をどのようにとらえ、授業では、どのように学生に向けて発信していくのか、１年ほどの時間を費やし、シラバスを構成した。「もてなし」と「ホスピタリティ」の違いは何か、「心のこもったサービス」と「HOSPITALITY」との違いをどう扱うのか、あるいはそもそもANAにホスピタリティという言葉はなく「接遇』との違いは何か、等、多くの意見が出された。最終的に、講義では、一つは広く

産業界で役に立つ内容、いま、一つはエアラインサービスを実務で経験したことを反映した内容、の２つの側面を大きな柱にして講義を組み立て、理解の促進とともに体得を目指すこととした。

⑴産業界でとらえられる「ホスピタリティ」と授業を作るにあたっての考え方

「ホスピタリティ」を幅広い学びとしてとらえてはいるが、産業界からの人間が講義を実施するのであれば、学生にとって実際に自分自身に役に立つ、実践的なものであることが必要である。学習評価は、授業を受けた学生が、社会に出たときに“この授業をとっていてよかった”“役に立った”と思えることである。すなわち、社会が多様化している中、机上の理論だけではなく体験的に学び、学生が社会へとつながる学びとしてとらえていくことが必要である。そのために、以下の２点を基本にすえることとした。

①「ホスピタリティ」は一方的なものではなく、人と人とが相互に交流を行うことによって、新しい価値を創造し、それが企業にとってはリピーターを生み出す付加価値となり、さらなる顧客満足を作り出す大きな影響力を持つ。

②同時に、接する人間にとっても、働く慶びや創造していくことの感動を生み出す。

「ホスピタリティ」を生み出すには、人と人との双方向のコミュニケーションが求められる。人そのものが価値を生み出すことの重要性は、言葉で理解することは容易であるが、実際に行動に移していくことは難しい。サービスの手順や方策など、決まったことを行っておけばいい時代ではない。私たちは、これからのホスピタリティ産業のフロントラインで能力を発揮する人材は、相手が歓ぶことを自らの歓びと感じることができ、所属する集団の目標や理念のために、自己成長していける意欲や意思がある人材が求められる、と仮定した。その人材が具体的に持っておくべき資質として、「自己理解」「他者理解」「場の理解」の３点をあげた。

まず、「自分」が「相手」に対して何ができるのかを「自分自身」が知っていなくてはならない(＝自己理解)。同時に、目の前にいる「相手」が何を欲しているのか、何を期待しているのか、言語に出てこない思いを察知しなくてはならない（＝他者理解）。そして自分ができることを、様々なニーズや周囲の場に応じて（＝社会・場の理解）相手に表現することが求められるほか、より適切な方法は何かを能動的に働きかける力（＝コミュニケーション）のあることが求められる。

その場において、最も高い価値を生み出すことは、接している顧客が満足することにほかならないが、対する従業員に不満を残るようなコミュニケーションのあり方では、いずれ従業員が疲弊してしまう。顧客が満足し、自分も満足し、そしてその両者が存在する場（社会）にとってもプラスになるような行動がこれからの時代においては重要になると考えられる。目の前の相手に対して、適切なコミュニケーションを行うことで新しい価値を創造するためには、一般的に求められる基礎的な知力はもとより、前例を踏襲するだけではなく、マニュアルにも縛られることもなく、柔軟に自分自身の持てる力を統合・整理し、活き活きと自らの行動に移せる人材でなければならない。そのためには、どのような観点で授業を構成し学生に伝えていくべきかが課題となった。

「ホスピタリティ」関連授業を行うにあたっては、エアラインやホテル事業などに特化して実施されるケースや、顧客満足や顧客ロイヤルティというものに焦点をあてていく方法もある。しかし、高等学校を卒業したばかりの学生たちを対象に、企業の経済活動という広い枠組みのテーマを取り上げていくことは、まだ社会経験の乏しい学生にとってはリアリティがなく興味がわかない。

また学校によっては、サービス産業のみを就職先としてイメージしているところばかりではない。さらに、多くの学生が観光やエアライン等の業界を目指しているといっても、その業務理解は浅く実感が伴わない。

さらに就職活動においては、他分野の業界も視野にいれて活動する学生に対しては、特定業界に特化してしまうと、彼らが期待する授業内容にはならないだろうと考えた。

一方、接客が主な業界に就職するとしても、ひとたび社会に出ればお客様と接する以外の活動や能力も必要である。多様な人が集まった社会や企業組織は、多種多様な人と仕事の集まりである。航空会社のフロントラインや接客レベルの高い人材となるように育てることは重要であるが、その前に、高い社会人力を持った人材を育成することが必要である。

さらに、人と人とが接したその瞬間に高い付加価値を生み出すことができる人間は、あらゆる事業分野で求めらると考えられる。企業は、顧客とコミュニケーションを行いながら、これまでにない価値をもった商品を生み出すことが求められている。

商品を生み出す労働の場においても、グローバルな多国籍の人間とのコミュニケーションは必須であり、こうした就労環境も大きく変化している。

働く人間の労働観や生活観、価値観が多様化してきた現在、産業現場で求められるものは、お互いがお互いを知る努力（相互理解）と、予想もしていなかった新たな価値を相互の間で生み出すための「前に踏み出す力」である。

そして、グローバルな社会で自分の力を発揮していくためには、どんな環境下でも「自分は頑張っていける」という自己肯定感と、形もなく正解もないものをとことん考え、自分なりに意見を持って他者に働きかけていく「チームワーク、コミュニケーション能力」が必要である。

人間は、蓄えた力を自ら活かせる能力があると、自分の中に実感できれば、自然と力を高められるはずである。これを[1]『伸ばす力』という。「人が好きなので接客業」「観光が好きなので観光産業」「CA・GSになりたいから」という単純な動機で、講座を履修する学生は多い。したがって、「好き」を仕事にでき、その上でさらに自らの力を伸ばしていけるような人材を育てていくことが私たちに求められる。講義する側は、その期待を受け取め、社会のあり方や社会で求められる力を実感し、少しでも自らの力を高めていこうという意識（＝自らを伸ばせる能力があるという自信）を、学生にもたせることができる講義を提供できるかどうかが問われている。

社会に出た人間が、自分が選んだ業界で、自らの持てる能力を生かしている実感を持つことができれば、自らの仕事に誇りをもち、成長していける。そして個人の成長が、組織の成長につながる好循環をもたらすはずである。したがって、特定の業態にとらわれることなく、日本でも世界でも、広く社会で生きる基本的な力を持たせることを目指し、授業を構成した。

⑵エアラインサービスで発揮される「ホスピタリティ」のとらえ方

エアラインサービスに従事してきた体験から、「ホスピタリティ」のとらえ方を整理してみたい。ホテルやレストランなど、地上で行われる「お客様」への「もてなし」は、エアラインサービスのそれとは、若干背景が異なる。

航空運送の商品は、「移動」という単体商品である。サービスが先にあるものではない。宿泊や食事という「非日常の場面」でお客様に満足していただけるサービスを提供することが目的ではなく、「移動手段という日常」の中で、お客様に快感情をプラスしていくことができるのかという点に違いがある。事業目的に特化せず、人と人とがかかわることで、その商品に価値をプラスする、という活動は、あらゆる事業・産業においても幅広く活用することができる考え方である。「ホスピタリティ」を体得させ伝えるには、エアラインサービスという事業は最適である。

同じ便の中で、ファースト、ビジネス、エコノミーという“クラス”によって客室乗務員の「ホスピタリティ」は変わるのか、ということをよく聞かれるが、クラスによって「商品としてのサービスの

提供」は変わるが、「お客様へ付加できる価値を生み出すホスピタリティを発揮すること」は変わらないと説明している。ホスピタリティは目の前にいるお客様とともに感動や歓びを共有することによって、顧客と従業員が満足することであり、有形な物品に影響されるものではない。

具体的に説明すると、航空機を利用して「お客様」が移動する際、そこには必ず「制限」がある。たとえば、空港では時間の制限がある。搭乗時には、個別のお客様の都合や希望・個人のニーズにかかわらず、どのお客様でも同じ時間で搭乗していただかなくてはならない。また、機内では、「早く座ってください」「ベルトを締めてください。ベルトは毛布の上から締めてください」「携帯電話は電源を切ってください」「化粧室のご利用はご遠慮下さい……」など、次から次へと制止・制限・禁止が続く。ゆっくりしたいといっても到着時間は変えられず、気流が悪ければ動くこともできない状況は、客室乗務員には変えられない。

サービス要員としての客室乗務員は、ある程度のサービス品質を提供できるまで訓練を積んで乗務に臨むが、機内に搭載されているものは必要頻度にあわせて最低限のものしかなく、お客様への物品サービスは限られている。また上空では、トラブルなどで急に人手が必要となった場合でも、バックヤードから臨時に職員を増加することはできないという環境にある。航空運送事業における接客の環境では、顧客満足を下げることになってしまうことや、現実的に満足させることは不可能なことが多々あるのが実情である。あらためて地上と比較し、航空機内における「ホスピタリティ」発揮の特徴は何か、という点について考えていくと、物や人員の数にかかわらず、目の前の顧客に、自分たちが保有している限られたものを工夫することによって、満足させられるかどうかという「人の力」に着目ができよう。そして、そのフロントラインをサポートする組織の重要性が浮き上がる。

「制限」と「個人の要望」とは相反するものである。その両方を満足させることはたいへん難しいが、そこを乗り越えることは、その場にいる従業員の蓄積された感性や柔軟な発想と能動的な行動力があって可能となる。しかし、実際に経験した者にとっては理解ができるが、社会を経験していない学生にとってはイメージがつきにくい。そのため、ホスピタリティ論の講義においては、ⅠとⅡと演習という形にし、Ⅰでは、「ホスピタリティを多視点からアプローチし、自らが考えられる力をつけること」を目標とした。また、Ⅱでは、「ホスピタリティ産業の中における“ホスピタリティ”を考えることで職業観を涵養すること」を目標とした。

授業内容は、実際に発生したエピソードやニュース記事も利用し、社会と自分、さらに自分以外の人間の考え方に意識をつなげ、自分なりの意見を柔軟に表現できるように組み立てた。さらに講義の中では、ホスピタリティを幅広く考えられるように、以下のように定義づけて授業を展開することとした。

A ホスピタリティ：ホスピタリティ産業において、顧客と従業員が接点をもった際に、相互にかわされるコミュニケーションが、無形の価値を生み出し、その価値は顧客満足のみならず、従業員満足にもつながること。

B ホスピタリティ産業：サービス産業という分野をベースとするが、サービス産業に限らず成熟した産業群の中で、実質の商品価値に加え、従業員のホスピタリティによって付加価値が生まれ、同業他社との高い差別化が実現できる産業。競争が熾烈であればどのような産業もホスピタリティ産業となりうる。

C ホスピタリティマインド：ホスピタリティ産業で業務を行う従業員が、高いホスピタリティを生み出すために必要とされるマインド。ホスピタリティ発揮のためには、「ホスピタリティマインド」が高い従業員であることが求められる。ホスピタリティマインドは生まれながらの感性はもとよ

り、経験と学習で高められる。

D ホスピタリティ・マネジメント：ホスピタリティ産業の事業マネジメントという範疇をとらえるか、ホスピタリティを生み出す人だけに焦点をあてたマネジメントととらえるか、議論のあるところではあるが、講義においては前者をとらえている。主に顧客に対するフロントラインに位置づけられる従業員が、その顧客接点において「ホスピタリティ」を質よく頻繁に生み出すために、物的、人的、システム的な効果を最大限あげられるようにマネジメントすること。ホスピタリティ産業の生産性、経営、人員への教育投資、理念、組織構造なども広く含まれる。

なお、顧客満足とホスピタリティをどのように関係づけるかという点については、多様な意見が出された。顧客満足の追求については、ビジネスにおいてはたとえ従業員満足が得られなくても行わなくてはならない領域と考える。だが、ホスピタリティは常に、顧客満足とともに従業員満足にもつながっており、顧客とモチベーションの高い従業員との心的なリレーションがリピート客を生み出し、企業収益に貢献する好循環を生み出すと考えられる。

以上の捉え方から、エアラインの業務を事例としてとりあげて講義を行ったとしても、それは航空会社の企業説明となってはならない。航空運送事業の業態を例として、「学ぶ力」「気づく力」を自らの中に発見させることが大きな目的として講義を実施していく必要がある。

⑶ホスピタリティ論の授業概要

上記のように「産業に役立つ観点」「エアライン実務からの観点」の二つを基盤におきながら、学生が自ら考え、興味を持てるものになるよう高等教育としての講義を構成した。「ホスピタリティ論」とはいえ、ホスピタリティにアプローチしていく方法は多岐にわたると考えられる。生産性の高め方、人的資源としてのマネジメント、ホスピタリティ産業で労働する人間の意識と行動、等、実際の企業活動とあわせて取り上げれば、非常にそれは幅広いものとなる。今後社会で活躍していく人材を育成するための伸びしろとして、扱う領域は拡大しておくべきと考えた。特定の業界に特化してしまうと、もとめる能力が狭まる可能性がある。そこで、多くの学生が社会に出たときに求められる意識や考え方について実感をもって学び活用できるよう、できる限り業界を狭めず、かつ、どの業界でも求められる核となる点に絞ってホスピタリティを考えていくアプローチをとった。より研究を重ねて多方面からの学びにしていくほうが、幅広い学生に対応できると考えるため、今後のさらなる改善は必要である。

①ホスピタリティ論の授業の核・目指すゴールと効果

基本的な授業の核となるものとして、学生に対しては、「ホスピタリティ」の視点を「社会・自分・他者」の３点にしぼった。

［ホスピタリティⅠ］では、主に自分が他者に何ができるのか、その行動は社会にとってどのような意味をもつのか、という視点からのコミュニケーションを考えた。また、ホスピタリティという概念を、自分の身近なこととして行動に移せることを目指した。

一方、「ホスピタリティⅡ」においては、ホスピタリティ産業を中心にとりあげ、学生が社会に出て「ホスピタリティ産業」に身を置いたとき、「ホスピタリティ」を十分発揮できる人材となることを目指した。

②授業実施上の工夫

以下に実際に行った工夫を含めて２点述べる。

⒜大学の教室内は、「社会」であることの意識づけの工夫（＝自律意識の醸成）：大学において授業を行う場は、一つの「社会」であると考えを明確に示した。

具体的には、授業中の「私語・携帯・睡眠・内職」の厳禁である。社会の場では一定のルー

ルのもとに行動することが求められることを体得させた。知識を教えるのではなく、心構えを表現できることを重視し、実際に社会に出たときに当たり前の行動がとれることを目指した。

机上の理論や資料さえ見ればわかることであれば実務者が講師となる必要はない。授業においては、頭で知ることが目的ではなく、行動できることが目的であることを明確化し、評価についても、体験することこそが目的として出席を重視した(出席がゼロであった場合はたとえ100点をとっても評点は不可となる)。この説明として強調した点は、「禁止されるからやらない」というものではなく、「自分にとって、今一番やりたいことを選択する自律性を持つこと(自己決定)」と「選択したことについての責任をとること(自己責任)」を伝えていくことが必要と考える。

具体的な例として、「もし私語がしたければ、それにふさわしい場所を選ぶこと」が必要であり、自分の意思でもって教室を選んだのであれば、私語はしないということの判断が必要である。自分で自分をコントロールする力をもつことは、社会人への第一歩との認識の強化につながる。

また、授業のあらゆる場面をとらえて、それぞれの受講生が自然に、自分以外の人間を意識した行動をとれるように働きかけた。100名を超える場合にすべての学生にかかわることは難しいが、具体的には、姿勢や歩き方、そしてレポートを提出する際には相手が取りやすいように配慮した渡し方をする、など、細かな場面を繰り返し個別に注意した。また全体にはなぜこうした行動が求められるのか、という点について社会の事例をとりあげながら説明を行うことである。

(b)社会の具体的事例の活用と自分の考えを導き出す工夫(=社会の一員である意識の醸成):エアラインや社会の他の業界において関連することを事例としてとりあげ、意見交換を行った。また、それを文章にして、自分の意見を述べる時間も作った。事例を知ることが重要なのではなく、事例から新しい学びに「気づく」ことが求められる。講師がいるからこそできるホスピタリティの気づきの講義であり、担当講師にはファシリテーションのスキルも求められる。

上記2点を実施するには細かな個別指導が必要である。また、受講する学生にとっては、通常の授業では見られない指導と感じると考えられる。私語や携帯の使用が恒常的にみられる学校では、「静かな授業でよかった」「授業に集中できてよかった」という声もアンケートから多くきかれた。ごく当たり前のことが守られていない大学の現状が浮き彫りになった形であったが、あらためて教育のあり方を考えさせられる点が多々あることを付け加えておきたい。

講師にとっては忍耐力のいる作業であるが、学生とのリレーションができれば、必ず伝わり学ぶ姿勢は改善される。

企業人の講師であっても将来の学生を教育する立場となれば、常に未来の人材を「育てる」という意識を忘れてはならない。社会で求められる全人的な育成が求められる。その際に心がけたいことは、どのような時もまず受容し、学生の考えを聞き、そこから「今、何が求められているのか」を学生自らが判断できるように導いていくことだ。それに向けて、根気強く授業を創意工夫していくことが必要である。

2. 学生の抱える課題と「ホスピタリティ関連講座」の実施効果

ホスピタリティ関連講座を実施した学校で、授業後に学生にアンケートを実施し、講義を選択した動機、受講してみた満足度、自分にとって役に立ったかどうか等、検証を試みた。

(1)学生は社会への不安と対人関係への不安を抱えている(学生の課題)

学生たちには「ホスピタリティ」という言葉の認知は高い。その多くはアルバイト先などで聞い

ている。ある学校では、その言葉を以前から知っていたという学生が半数を超えていた（n-88 53%）。また講義の選択理由をまとめてみると以下のようになった。

①「社会はどんなものか」：社会に対する漠然とした興味と不安。現役社会人の話を聞きたい。

②「どうすれば人と良い関係をもてるか」：学生社会では体験できない人との接し方への不安。

③「ホスピタリティとは何か」：知りたい・興味関心・学びたい。

ホスピタリティとは何か、という学びを純粋に求めると同時に、①と②では、自分たちが社会に出るにあたっての不安や恐れがあるといえる。授業実施に際しては、このような不安から脱し、かつ、自らが不安を払拭し乗り越えていける力と自信を持たせることが求められると考えられる。

⑵ホスピタリティ」関連講座は社会人基礎力」育成に寄与できる（講義の効果）

「ホスピタリティ関連講座」は、社会に広く求められてる力を育成することを目指すとし、そこで伸ばされる力や、効果を検証した。A 大学で授業前と授業後で「社会人基礎力」に関する意識がどのように変化したかというスケールを使ったアンケートを試みた。また、B・C 大学では、自分が授業を通じて伸ばされたと感じる点を「社会人基礎力」の項目の中から選択してもらうことにより、どのくらいの影響が起きているのかを調査した。

講義の成果として着目した点は、「自己肯定感」の強化である。具体的には自分自身の中に「自分には伸ばすことができる力があり、今後困難があっても少しは自分なりにやっていけるだろう」という実感を得ることである（「人を伸ばす力」）。

社会に出る学生にとっては、自分の力で自分の将来を自ら切り開いていく力にもなる。「伸びた力はどのようなものか」を回答する基準は、自分のイメージや感覚がベースであり客観的な評価尺度をもっているものではないが、授業を受けた後に、少しでも自己に対する肯定感が増すことができれば、選択した職業の中で自ら学ぶ力を伸ばしていく可能性の増大が期待できる。

以下の①と②では、そのアンケート結果からの概要を述べる。

①質問項目と結果（A 大学）

社会人基礎力[2]として経済産業省が提示している 12 の項目（1 から 12 に番号付け）に「13　社会に対する関心の度合い」と「14 自分自身の将来が楽しみであることの度合い」の二つを質問に

図表 1　講義によって伸ばされたと思う力の傾向

社会人基礎力		A大学（n-88）授業前と後で特に変化が大きかった項目	B大学（n=63）自分自身の能力で伸ばされたと思う項目	C 大学（n=77）自分自身の能力で伸ばされたと思う項目
前に踏み出す力	①主体性：物事にすすんで取り組む力	○	○	
	②働きかけ力：他人に働きかけ巻き込んでいく力	○	○	
	③実行力：目的を設定し確実に行動する力			
考え抜く力	④課題発見力	○		
	⑤計画力	○		
	⑥創造力			
チームで働く力	⑦発信力	○		○
	⑧傾聴力		○	
	⑨柔軟性	○	○	○
	⑩情況把握力		○	○
	⑪規律性			
	⑫ストレスコントロール力			
追加項目	⑬社会への関心	○	○	
	⑭自分の将来に対する意欲や希望	○	○	○

加え、その度合いをスケール（－5～0～＋5 プラスになるほど、得意もしくは自分に能力があると感じている）にマークする形の回答方式で、授業の開始前と後とマークしたものと数値に変化があるかどうかを検証した。

②質問項目と結果（B大学／C大学）

自分にとって学んだ点があるかどうかについては、100％の学生が何らかの学んだ点があったと回答している。学生にとっては有益であり、自分自身に学んだ点が多かったと自覚できた講義となったと考えられる。また、講義終了時、自分自身において伸ばされた能力は何かと項目で選択する質問を実施した。

その結果からは、授業実施後に肯定的な数値があがっており、社会人としての意識や力は高まっていると予想される。社会人基礎力を高めるに、一定度有効な講義であると考えられる。

また、自由意見では、学生から以下のような声があげられた。

・「会社や観光地などが良い印象をうけるのは、ただその会社、観光地が良いだけではなく、人のホスピタリティ精神があってこそなのだということがわかった。社会に出てからもこの授業で学んだことを忘れてはいけないと思った」

・「「ホスピタリティ」は店員さんやCAなど、サービスを行う人だけでなく私たち一般人が普段の生活で必要なことだと学んだ」

・「社会でどのような能力、姿勢が必要となってくるのかということが少しわかった気がします。他の大学の授業ではこのような内容の授業があまりないので非常に良かったです」

全体的な傾向としては、業界に特化した内容について学んだというよりも、社会に出た際に求められるものは何かという点に気づき、また、自ら今後にむかって成長するためのきっかけや発見となったという感想が目立つ。企業説明に陥らずに、社会全体に意識を向けさせることに、このホスピタリティ関連講座は寄与できていると考えられる。

⑶今後に向けて：「ホスピタリティ関連講座」を今後さらなる向上につなげるために

学生の反応やアンケートの結果からは、当講義は一定度有益であり、学生の持つ力を伸ばす効果がある講座と評価できる。今後もさらに「ホスピタリティ」が学問として成り立つために、講義実施の意義の議論と、内容の吟味を重ねるべきである。そのための3つの視点を述べる。

①学校と社会をつなげる講義の充実を目指すこと

研究者ではない講師としては、大学と社会とを結ぶ、“のりしろの講義”としての価値を生み出すことと、これまでにない講義の存在意義を打ち出す必要がある。しかし現時点においても、学生の声として、将来につながったという感想が少なくない。以下にそれをご紹介したい。

・「私はとても自己中心的な性格という訳ではないが、慣れた友達にはズケズケと後先考えずになんでも　口に出したり、行動してしまう。この授業を受けてから、ホスピタリティの意味を知り、このままでは自分は最低だな、と思った。バイト先へのお客様とかの前に、すぐ近くにいる人に対してホスピタリティがなかったら何にもできないと感じ、頭を打った」（女子3年）

・「私はこの授業がきっかけで、将来の職業観が少し定まったと思う。いろんなことに気付く大切さ、そしてそれを行動にうつすこと、相手がそれによって喜びを感じてくれて、その相手の喜びを自分のことのようにうれしく思えること。全て当たり前のことだけど、簡単にできることではない。しかし、これらのことに意識を向けるきっかけを与えてもらった。私は4年間の授業の中で一番熱心になることができた」（女子4年）

②自らが学ぶことの興味や関心を持てる学びを強化し、未来につなげること

あらゆる学びには無駄はなく、学生時代に蒔

いた種が必ずどこかで開花する時がある。ホスピタリティの学びの根本を「社会で生きていくために必要な力であり、幅広い視野をもてるもの」とするならば、それを受講することにより、自らの興味と関心が広がり新たな視点の獲得と学びにつながるはずである。アンケートにおいても「社会に興味が増した」という数値がいずれからも高まっており、その視野拡大に有効であると考えられる。

社会に出る前の学びとして、卒業することがゴールではなく、その先にある社会という世界への入口に立っていることを意識させる講義を目指さなくてはならない。自分自身の意思で、自主的自発的に学んでいくことの意義を見出していく意識転換には、担当する社会人講師が自らの経験から社会を語り、社会の変化とともに歩いてきた生き様そのものが身近で最良な教材といえよう。担当する一人ひとりの講師が自らの考えを持ち、学生に語ることが有意義である。影響された声がアンケートの中で現れていたこともご報告しておきたい。

・「私が伸ばされたと思うのは、「考える」ということです。当たり前なのに、私は何にも考えていませんでした。相手のことだけでなく、自分のことも考えていませんでした。もっとまわりを見て考えて行動できるような人となるために、一日一日を大切にしたいと思いました」(女子３年)

・「この授業を受けて自分が変わったと思うことは、バイト先の行動である。以前までの私は、お金のため、時間が早くすぎたらよいなあとダラダラ働いていた。しかし、今は、お客さんが品物をとりやすい様に並べたり、笑顔で接している自分がいます」(男子３年)

・「ホスピタリティがどんなものかを学びたくて、この授業をとりましたが、ホスピタリティ以前よりも人間として、社会にでていく者として大切なことを学んだ半年でした。
気づくことがいかに大事か、瞬間の出来事を大切にすること、変化についていくこと、あげればきりがないですが、これらを活かして力を伸ばすのは自分自身の力、意識の問題だと思います。これから変わるために、頑張ろうと思います」(女子３年)

この３つの声についていえば、「自己理解」が深まっていることがわかる。自分の意思が大切であること、その行動が変わっていると自分自身が気づく力が発見されていることは「自分の足で歩いていける人材」と変わっていることが感じられる。

③地域に根付いた人材の育成を目指し、地域社会に貢献できる学びを創ること

社会という大きな広がりはもちろんであるが、観光やサービス業を通じて、その地域において活躍していける人材を育てることはこれからの課題である。地域を活性化させ、これまで見逃されていた地域の魅力を発掘し行動に移していく力をもった人材は、これからの時代に必要な存在となるだろう。埋もれた宝に気づく力をもった若者が、その地域で土地の人と交流を行いながら成長していくことができれば、学生は地域を愛し、自分の地域をより良いものとするためにさらに新しい価値の発見をしていく。そうした地域で活躍できる人材を育てるにあたって、大きな役割を果たすのは、地域に根づいた大学である。ホスピタリティという授業を通して、学んだものを活かして自ら考えて行動することができれば、何らかの成果を地域に生み出すこともできる。

・「自分の力が伸ばされたと思うこと」＝「コンビニでバイトをしているのですが、年配のお客様から、『兄ちゃん、前よりだいぶ気遣いができるようになったなあ』といわれたこと」(男子３年生)

この学生の感想からは、地域のお年寄りと学生とが暖かい交流をしている姿が活き活きと目に浮かぶ様子が感じられる。学生にとって、地域の人々との交流の際に、自己成長している実感を持つことができれば、日々の経験が社会への助

走となって未来に活かせることに繋がる実感となることはいうまでもない。学ぶ学生・地域・大学の三者にとっても良い影響を出せる講義を目指すことが必要だろう。

大学は社会における一つの「場」であり、一般社会と隔絶するようなものではない。社会で求められる“挨拶”や他者を思いやりながら自分の意見を主張していく行動は、学校であるから求められないものではない。そんな当たり前のことが、かけ離れているのが現実なのかもしれない。

ホスピタリティの講義はまだ検証途上であり、今後も常に社会の変化に応じて見直しと工夫を重ねていく必要がある。だが、いくつかの授業を実施した結果は、よりよく生きる社会人を生み出すことに少しは寄与している部分はあると判断できる。

理論的な裏づけや授業の展開の方法の工夫や深化は必須であると同時に、企業から派遣されて学生の前に立つ講師としては、授業を受けた学生が、「変わる」こと、「育つ」ことを最も大切にしていくべきであり、それを証明できることが求められる。

これからの時代は物ではなく「人」が財産であり、「他者」を大切にできる人間は「自分」もかけがえのない存在として大切にできることを伝えていきたい。そして産業界も未来も拓くことのできる人間に育てるために、今何ができるのかを真剣に考えていかなくてはならないだろう。教育界と産業界がお互いに尊重し合い、人という財産である若者に一貫してかかわっていくことこそが、将来を担う人材育成につながり、ひいては未来の社会つくりにつながると考える。

注

(1) リチャード・L・デシ／リチャード・フラスト著、櫻井茂男訳［1999］『人を伸ばす力――内発と自立のすすめ』新曜社

(2) 経済産業省「社会人基礎力」（http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/ 2015年12月14日アクセス）