

(授業報告ノート)

「身近なホスピタリティに対応する教育実践の試み」

文学部日本語日本文化学科 准教授

谷口 重徳

## 1. はじめに

本稿は日本語日本文化学科ホスピタリティコースにおいて筆者(以下、谷口)が2020年度に担当した「神戸ホスピタリティ実践論」と「日本語日本文化基礎演習」での取り組みに関する実践報告である。

日本社会の産業構造の転換や消費意識の多様化、さらには政策面での誘導により、観光や宿泊、飲食・サービス等のホスピタリティに関わる分野の存在感は、1990年代を経て2000年代以降、極めて大きくなっている。また、グローバリゼーションの進展と新興諸国の経済発展は日本にもインバウンド需要の高まりをもたらした。こうした社会的環境<sup>1</sup>においては観光やホスピタリティ分野への学生の関心も高い。

2020年初頭からの新型コロナウイルスの世界的な感染拡大の影響は、観光やホスピタリティ分野へも及んでいる<sup>2</sup>。とはいえ、国土交通省・観光庁所管の「Go To トラベル」(観光キャンペーン)事業では多数の利用が報告されているように<sup>3</sup>、こうしたコロナ禍においても人々の潜在的な観光需要は依然として極めて大きく、状況の収束後には観光の回復が予想される。

とはいえ、やはり新型コロナ禍は観光やホスピタリティのあり方に大きなインパクトを与えている。新型コロナ禍の直前まで、例えば特定の観光地の中には国内外からの観光客の急増による過密も生じていた。そこではホストの側や地域社会に過度な負荷がかかり、サービス・ホスピタリティ担当者の疲弊や地域住民の日常生活に支障をきたす様相も見受けられた。新型コロナ禍によって生じた一時的な危機的状況を契機として、観光やホスピタリティの分野ではこれまでのあり方を問い直し、観光と地域の関係性やゲストとホストの関係性のあり方を持続可能なものへ転換する方策が模索されている。なかでも、アフターコロナに向けた動きとして、マイクロツーリズムやコミュニティ・ツーリズムなどが、感染症のリスクも相対的に低く、観光と地域の持続可能性のバランス

---

<sup>1</sup> 国土交通省観光庁によれば、2019年の日本人及び訪日外国人旅行者による日本国内における旅行消費額は27.9兆円とされる(国土交通省観光庁『観光白書』2020年6月16日、第I部、21頁、2021年2月10日閲覧確認)。(https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001348282.pdf)。

<sup>2</sup> 2020年度当初の段階では、3月の日本人国内旅行消費額は前年同月比53.1%減、4月の訪日外国人旅行者数は前年同月比で99.9%減となっていた(国土交通省観光庁『観光白書』概要版、2020年6月16日、13-4頁、2021年2月10日閲覧確認)。(https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001348279.pdf)。

<sup>3</sup> 事業開始の2021年7月22日から一時停止となった同年12月28日までに少なくとも約8,781万人泊の利用があったとされる(国土交通省観光庁ウェブサイト「Go To トラベル事業における利用実績等について」、2021年2月15日閲覧確認)。(https://www.mlit.go.jp/kankocho/news06\_000499.html)

を取るものとして注目されているのである。

そこで、こうした動きに対応すべく、「身近なホスピタリティ」という視点から観光と地域コミュニティの関係性についての学びを試行した。本稿はその実践の報告である。

## 2. 神戸ホスピタリティ実践論について

### 2.1. 授業の位置づけとねらい

日本語日本文化学科には「甲南女子大学ホスピタリティプログラム」が設置されている。同プログラムは新時代の社会のニーズに応えられる人材育成を目的として、所定の科目を履修し、修了認定申請を経て認定証が授与されるものである。

神戸ホスピタリティ実践論は、同プログラムの1科目でもあり、前期集中講義科目として8月に実施される。本科目では、受講生が神戸市内のホテルや観光地などへのフィールドワークを通じ、神戸における観光の取り組みやホテルなどのホスピタリティ産業への理解を深めることがめざされている。

なお2020年度は新型コロナウイルス感染防止のため、我々は受講生による現地でのフィールドワークを取りやめざるを得なかった。そのため、本科目はオンライン形式によるオンデマンド方式とリアルタイム方式（Microsoft Teamsを使用）を併用して実施した。授業内容を情報伝達の部分とディカッションを中心としたワークショップの部分に切り分けることでオンライン授業に対応したのである。

2020年度は38名が履修し（日本語日本文化学科28名、英語文化学科8名、多文化コミュニケーション学科2名）、8月3日にオンデマンド授業、4日、5日にリアルタイムのオンライン授業を実施した。

2020年度の授業では①ホスピタリティ概念への理解を深め、身近なホスピタリティの可能性を探ること、②フィールドワークへの理解を深めること、③観光都市・神戸について理解を深めること、④神戸らしいホスピタリティのあり方を検討すること、を主なテーマとして授業設計を行なった。その取り組みの詳細は以下のとおりである。

### 2.2. 授業の取り組み内容

#### ①ホスピタリティ概念への理解を深め、身近なホスピタリティの可能性を探る

ここではまず、新型コロナ禍を踏まえつつ、改めて現代社会におけるホスピタリティ概念の可能性を捉え返すことをめざした。現代の日本社会においては全就業者の中で第三次産業の就業者割合が約7割を占めている<sup>4</sup>。そこでは就業者の大多数にとって「人と関わること」が業務の中に含まれている。それゆえ、他者との良好な関係性の構築をめざすホスピタリティは多くの人々にとって共通のテーマであるといえる。また、それ

---

<sup>4</sup> 2015年の15歳以上就業者の第三次産業従事者の割合は71%とされる（総務省統計局『平成27年国勢調査 就業状態等基本集計結果』、概要、12頁、2021年2月10日閲覧確認）。

(<https://www.stat.go.jp/data/kokusei/2015/kekka/kihon2/pdf/gaiyou.pdf>)

だけに今回の新型コロナ禍が広範囲の影響を及ぼすことになったともいえる。いわゆるソーシャルディスタンスをとることが推奨される情勢下において、他者と関わることの意義や他者と良好な関係性を構築し、それを維持していくことの意義が改めて問われるようになったのである。

こうした問題意識を踏まえた上で、授業ではホスピタリティ概念を日常生活における社会関係を支えるものとして位置づけつつ、身近な人間関係や社会生活に溶け込んでいくホスピタリティを掘り起こすことも試みた。

また新型コロナ禍の情勢下で注目されるようになったマイクロツーリズムの可能性を探った。マイクロツーリズムは、自宅から近距離の場所を訪れ、楽しむという小旅行である。それは必ずしも有名な観光地に限らず、日頃あまりにも身近であるために見逃していたような場所を訪れ、その魅力を再発見して楽しむことも含まれる。遠距離の旅行に比べると安全で安心して楽しむことができる。ゲストとホストは地理的にも近接しているため、両者が地域内で交流するという側面を持つ。地域の景観、歴史や伝統、食べ物や名産などを媒介しながら、ゲストとホストが地域の魅力を再発見していくことにつながってゆくの、地域活性化の手段としての可能性も持つ。授業では身近なホスピタリティの例としてマイクロツーリズムの可能性やゲストとホストの関係性について受講生とオンラインでのディスカッションを行い、理解を深めた。受講生からは「旅とは目的を持って非日常的な体験をするイメージがありましたが、その土地でのんびりと地域性を感じる旅もよいと思いました」というコメントや「親しみやすくていいなと思いました。誰かと一緒でも一人でも、自然体でゆっくり過ごせる場所なのかなと感じました」というコメントなどが寄せられた。マイクロツーリズムにおけるゲストとホストの関係性について、「一緒になって楽しめるので、ゲストにとっても親しみやすさがあり、より相互関係を深めることができそうだと思います」というコメントや「それぞれ相互にホスピタリティを与えあう関係というのは難しい部分もあるかとは思いますが、ホスピタリティの理想形だと思います。あたたかく素敵な関係だと思います」というコメントに見られるように本テーマへの理解が進んだと考えられる。

## ②フィールドワークへの理解を深める

授業には現地でのフィールドワークが組み込まれていることから、(質的)社会調査の基本的方法を取りあげた。フィールドにおいて調査対象者との関係性の作り方(ラポール)や現地での立ち居振る舞い方など、限られた授業時間の中ではあるが、受講生が、調査する立場と調査される立場の関係性について理解を深めることをめざした。

なお、先に述べたように当年度はオンライン形式での授業となったため、現地調査の部分については谷口が現地を調査し、その様子を写真や動画に記録し、それらをオンライン授業の中で解説することとした。

谷口による現地調査は、(1)一般財団法人神戸観光局の事務局(神戸市中央区、7月

17日)、と(2)有馬温泉の月光園鴻臚館(神戸市北区、7月18日および23日)をそれぞれ訪れた。

(1)の神戸観光局(【写真1】)では、観光都市・神戸の取り組みの現状と課題、さらには新型コロナ禍の神戸観光への影響と対策についてインタビューを行ない、その様子をオンライン授業で紹介した。今回のインタビューに応じて頂いたのは神戸観光局観光部で誘致統括業務をされているA氏である。A氏からは同局の通常業務として観光客を神戸に誘致するために行う国内・国外でのプロモーション活動の概要や神戸のアピールポイントなどについての説明を受けた。また新型コロナ禍の影響に対する神戸の観光業への対策をうかがった(今回のインタビュー時期は「Go To トラベルキャンペーン」の準備時期と重なっていた)。なお、観光という視点から見た神戸のアピールポイントについては次の③および④で触れることとする。



写真1 神戸観光協会事務局の入り口

(2)の有馬温泉の月光園鴻臚館では(【写真2】)、総務部長のB氏にインタビューと館内を詳しく案内して頂き、その様子を撮影したものをオンライン授業で紹介した。インタビューでは、有馬温泉という観光地の特色と魅力に加え、ホスピタリティについての心がけ、さらにはホスピタリティ業界において求める人材像など多岐にわたりお話をうかがった。



写真2 月光園鴻臚館

とりわけ、近年の有馬温泉はインバウンドを対象にした大規模温泉ホテルと個人客を対象にした高級温泉ホテルに二極化しているという。新型コロナ禍の中でも大阪などから個人客が安全・快適・安心な場所として高級温泉ホテルを利用していることなどをうかがった。なお、有馬温泉の特徴と神戸とホスピタリティのあり方についても次の④で改めて触れることとする。

### ③観光都市・神戸についての理解

観光やホスピタリティという視点から神戸の特徴を理解するために、先ほど述べた神戸の観光・ホスピタリティ関係者へのフィールドワークを通じ明らかになった要点は次のとおりである。

各種観光パンフレットなどによると神戸という観光都市の魅力として神戸ビーフ、灘の日本酒、有馬温泉を機軸に、街・山・海が近接する景観や港町としての異国情緒と近

代文化の融合などが表されている。またサッカーやラグビーなどスポーツチームの存在も神戸の魅力に数えられている。しかしながら、神戸の観光プロモーションをする際、神戸が京都や大阪に近い場合、インパクトという点でどうしてもそれらに負けてしまうという。とくに、外国人観光客にとっての知名度では、神戸よりも京都や大阪の方が有名であるため、外国人観光客は、神戸に宿泊するよりも京都や大阪への宿泊を優先するという。したがって、神戸には、宿泊の観光客よりも日帰りの観光客が多くなってしまいうので、神戸への経済効果は少なくなるのである。観光地としての神戸にとって、いかに観光客に神戸に宿泊してもらえかが課題であるとされる。そのために、神戸としてのキーコンテンツが必要であるとも指摘されている。

こうした問題意識を踏まえ、授業では受講生が神戸のキーコンテンツを選び、それについてディスカッションを行うというワークショップを行なった。受講生が選んだ神戸のキーコンテンツは【表1】のとおりである。

【表1 受講生が選んだ神戸のキーコンテンツ】

順位	項目	3点	2点	1点	合計
1	メリケンパーク・ハーバーランド周辺（ポートタワー・神戸港・オリエンタルホテル含む）	11	4	2	43
2	有馬温泉	4	3	3	21
2	北野異人館（北野エリア含む）	3	4	4	21
3	摩耶山（六甲山・掬星台・夜景含む）	3	3	4	19
4	神戸ルミナリエ	1	6	1	16
5	南京町	2	2	5	15
6	街並み全体	1	1	1	6
7	布引ハーブ園	1		2	5
8	神戸牛		1	2	4
9	ハラチャン		1		2
10	生田神社			2	2
11	神戸市王子動物園		1		2
12	明石海峡大橋		1		2
13	西村珈琲			1	1
14	旧居留地			1	1
15	スイーツ店			1	1
16	高架下			1	1

各自が投票した項目の1位に3点、2位に2点、3位に1点を配点。

まず、受講生が神戸のキーコンテンツと思われるものを3つ選び、各自が順位付けを行う。そして各自の順位に荷重配点をして集計した結果、1位は、メリケンパーク・ハーバーランド周辺となった。ここはポートタワーやホテル、神戸港などがあり、神戸の海の玄関口にあたる。2位は、有馬温泉と（同点で）北野異人館街になった。3位は、摩耶山であった。これらの集計結果について受講生とのディスカッションを行なったところ、海、山、夜景に表される自然景観と神戸港周辺や元町、三宮などの街並みがコンパクトにまとまっている「ちょうど良いサイズ感」が都市の魅力として浮かび上がった。コンパクトであるがゆえに、気軽にそれらに触れ、体感できるということが神戸という街の魅力であるというのが受講生に共通する意見であった。

#### ④ 神戸と観光、そしてホスピタリティ～暮らしと旅の融合～

受講生による神戸の魅力を探るワークショップを通じて「ちょうど良いサイズ感」というキーワードが導出された。そして、その上で改めて神戸観光局が構想中の観光コンセプトを受講生に紹介した。それは「暮らすように旅をする」というコンセプトである。これは単純に観光客数を追い求めるのではなく、観光（客の体験）の質を高めて、観光客の満足度を高めようとする動機に由来する。すなわち、このコンセプトは、旅を非日常の体験として捉えるのではなく、日常生活の地平とつながる旅を提案していると解釈できる。そして、このコンセプトは本授業での①で取り上げたマイクロツーリズムのあり方とも通底するものといえる。

さらに同様の視点は、②の有馬温泉での調査からも得られている。有馬温泉は、神戸中心地や大阪など関西圏からとても近く、安心して気軽に訪れることができる場所である。今回の調査で現地を訪れた日にも多数の観光客の姿を目にしたが、ほとんどの観光客はその服装と持ち物からも、あたかも日常生活の延長でふらっと来たという姿に見受けられた。今回の調査でインタビューをしたホテル担当者の方は、「パンフレットやバーチャルな情報では伝わらない、実際に来ていただいて初めて伝わるものを重視したい」という。そして、来訪者が安心して訪れることができる場所でありつつ、高品質のホスピタリティを提供することを心がけているという。ここでは日常の地平と連なる高品質のホスピタリティが重視されている。

### 2.3. 授業の効果と課題

以上のような、神戸観光局の「暮らすように旅をする」というコンセプトや有馬温泉の「日常の地平と連なる高品質のホスピタリティ」という視点、さらにワークショップを通じて導出された神戸の「ちょうど良いサイズ感」という魅力を論点として受講生達は最終的なディスカッションを行なった。

その結果、受講生からは「日常的な遊び場所に加えられそうなスポットが多いので、『暮らすように旅をする』というコンセプトは神戸ならではのと思いました」、また、「神

戸の気軽に立ち寄れる感じや落ち着いた雰囲気にとってもあっていて良いなと思いました」というコメントや「神戸のオシャレなカフェでお茶をする、ショッピングのついでに海辺の景色を楽しむなど神戸の観光資源が日常生活のなかでの贅沢を味わえるものが多いので、暮らすような旅をするというコンセプトは、神戸に合っていて良いと感じました」、さらには、「『暮らすように旅をする』ことは観光ツアーと違ってスケジュールが決められていないので自分のペースで旅行が楽しめる所が良いと思いました。また、現地の食べ物や自然にふれる機会が増えることで、その土地の暮らしや文化をより深く知ることができる所も良いポイントだと思いました」などのコメントが出された。

本授業を通じ、受講生はホスピタリティ概念を日常生活の地平においても捉えることができるという視点を理解しつつ、観光都市としての神戸の魅力、さらには神戸らしいホスピタリティについて考察することができた。神戸において観光やホスピタリティに携わる関係者の意見を参考にしながら、日常生活の地平につながる旅やちょうど良いサイズ感などのキーワードを導出することができたことも本授業の効果の一つである。

課題としては、やはり新型コロナ禍の影響により、受講生を現地に引率してのフィールドワークができなかったことがあげられる。谷口による現地調査の映像や画像などである程度は補うことができたともいえるが、直接、現場に触れることによる気づきはやはり大きい。次年度以降、受講生によるフィールドワークが可能になるような状況の好転を願う。

### 3. 日本語日本文化基礎演習での取り組み

#### 3.1. 授業の位置づけとねらい

日本語日本文化学科では日本語日本文化コース、視聴覚コミュニケーションコース、ホスピタリティコースの3つのコースから様々な分野の科目が幅広く開講されている。2年次後期には、3、4年次での専門教育の基礎を学ぶためにこの3つのコース・分野に関連するゼミとして本演習科目が配置されている（2020年度は8ゼミ）。

2020年度、谷口はホスピタリティコースの中の1つのゼミとして本科目を担当した。谷口が担当する本ゼミにおいても資料検索や文献購読、レジュメの作成、報告（プレゼンテーション）、ディスカッション、レポート作成など今後の卒業研究につなげていくための基礎的な研究方法の学びに主眼を置きつつ、その教材としてホスピタリティコースの内容の中からホスピタリティのあり方やマイクロツーリズムと地域の魅力の（再）発見、地域活性化などをテーマに用いた。その理由としては、ゼミ開講時点で受講生の関心がそれらのテーマに沿ったものであったことや今年度の本ゼミの受講生10人のうち半数の5名が上述した神戸ホスピタリティ実践論の受講者だったことによる。なお、本演習科目はキャリア教育の基礎にも関わるため、本ゼミでも受講生の進路研究・進路選択とつながる小テーマも随時採り入れた。

### 3.2. 授業での取り組み内容

マイクロツーリズムと地域の魅力の（再）発見、地域活性化などへの学びを効果的に進めるため、当年度は次の3つのステップによってゼミを進めた。

#### ①ステップ1：学内の魅力再発見～見慣れたところに新たな魅力を見つけ出す～

すでに述べたように、マイクロツーリズムは自分の生活圏に近い場所を訪れ、楽しむという旅行形態であり、訪問地は必ずしも有名な観光地に限らない。むしろ、日頃、あまりにも身近であるために見逃していたような場所の魅力を再発見することもマイクロツーリズムの楽しみに含まれる。そこで本ゼミでは、最初のステップとして自分たちが日頃慣れ親しんだ環境について改めてその魅力を発見するという経験を自覚的に行うこととした。すなわち、見慣れた環境に再帰的な視線を向けることを追体験するのがここでの目的である。受講生に共通して最も慣れ親しんだ環境はやはり甲南女子大学のキャンパスであろう。そこで学内の魅力を再発見するというテーマでグループワークを実施した。

まず受講生が大学の魅力をどのように捉えているかについてグループワークを行なった。ここではKJ法を用いてブレインストーミングから概念の整理を経てディスカッションを行なった（【写真3】）。

次に、そこでの概念整理に基づき、各自が自分たちの考える大学の魅力を（スマートフォンのカメラで）撮影した。写真撮影に際しては、大学の魅力を他者に伝えるためのキービジュアルにすることを意識した（【写真4】）。

最後に各自が撮影した画像についてプレゼンテーションとディスカッションを行なった。一連のグループワークを通じ、受講生はキャンパス内の施設・設備や眺望などのハード面による魅力だけでなく、友人や教職員とのつながり、さらには全ての構成員が相互に尊重し合い、良好な関係を築いている（ホスピタリティを発揮している）という部分まで、有形無形の本学の魅力を再発見した。ちなみに本稿での掲載は控えるが、実際に



写真3 KJ法によるブレインストーミング



写真4 学生が撮影した大学のキービジュアル

受講生が撮影した写真の多くは、施設単体の画像ではなく、施設と一緒に学生が写し込まれていた。このことから、受講生にとって大学のイメージとは友人と一緒に過ごすキャンパスライフそのものであることがうかがえる。

## ②ステップ2～地元の魅力再発見～

次のステップとして、マイクロツーリズムをテーマとして取り上げた。ここでは、各自が自分の地元もしくは自分の通学圏の中で好きな場所の魅力を発見し、紹介する取り組みを行なった。各自は、ステップ1で学んだ方法を用いて紹介したい場所を選び、その魅力をマイクロツーリズムの企画書という体裁にまとめた（なお、2020年度後期は新型コロナウイルス感染防止の観点から受講生に現地調査を推奨することが難しかったため、企画書に用いる画像については出典を明記した上でインターネット等の画像を利用することも可とした）。

受講生からは、加古川市、西宮市、三田市、川西市、東大阪市、奈良市、橿原市、岸和田市、阪南市など関西一円についての報告がなされ（【写真5a・5b】）、ディスカッションを通じ、近隣の地域が多様な魅力を持つことについて相互理解を深めた。



写真5a 地域の魅力紹介 (表)



写真5b 地域の魅力紹介 (裏)

## ③ステップ3～文脈への理解を深める～

見慣れた場所について改めてその魅力を発見するというマイクロツーリズムへの基本的な理解を得たところで、さらに次のステップとして、そのテーマが現代社会においてどのような文脈と関連しているのかを理解することをめざした。この分野について受講生の間で概念の共有を図るために共通のテキストとして古賀弥生著『芸術文化と地域づくりアートで人とまちをしあわせに』（九州大学出版会、2020年）を用いた。本書で

は近年の各地の地域振興の取り組みについて、文化芸術を起点にしつつも、教育、医療・福祉、街づくり、創造都市、文化行政、企業の役割、NPO とボランティアの役割、社会的包摂などのテーマが豊富な事例と法制度などと共にコンパクトにまとめられ、初学者にとっても利用しやすくなっている（レジュメも作りやすくなっている）。受講生は各章を順番に担当し、レジュメを作成して報告した。そして、ディスカッションを通じて現代日本の地域社会や地域文化が抱える課題に気づききっかけを得ながら、そこにマイクロツーリズムやホスピタリティとのつながりを探った。

### 3.3. 授業の効果と課題

以上が 2020 年度の 2 年次ゼミでの取り組みである。受講生は資料検索や文献購読、レジュメの作成、報告、ディスカッション、レポート作成などの基本的スキルを学びながら、ホスピタリティを自分たちの生活と関連づけながら考察しつつある。また、受講生にとって慣れ親しんだ環境について新たな魅力を発見することの面白さや地域社会・地域文化への関心が高まってきている。

これらの取り組みは途上であり、現時点では成果としてまとまっていないが、次年度以降、さらに取り組みを進めていきたい。また、発見した魅力を効果的に伝えるための写真撮影技術やレイアウト編集技術なども向上させる必要があるだろう。さらに 2020 年度は新型コロナの影響により、受講生による学外での活動ができなかったことから、次年度以降、（新型コロナの収束状況も見つつ）可能な限りで学外との地域連携や情報発信にも着手していきたい。

### 4. おわりに

以上のように、「身近なホスピタリティ」という視点から観光と地域コミュニティの関係性についての学びを試行した。新型コロナ禍というインパクトにより、ホスピタリティの意義が問い直されつつあるなかで、アフター・コロナにおいては日常の地平における身近なホスピタリティの重要性が増していくものと思われる。そしてそれと結びつくように都市や地域のコミュニティの中に新たな魅力を発見することへの関心がいっそう高まるものと予想される。

次年度以降、可能な限り学外との地域連携や情報発信を視野に入れつつ、身近なホスピタリティについての学びをさらに展開していきたい。