

平成29年度学生による地域フィールドワーク研究助成事業 研究成果報告書

- 機関及び学部、学科等名：富山短期大学 経営情報学科
- 所属ゼミ等：高木ゼミナール
- 指導教員：高木綾子
- 代表学生：山本紗矢香
- 参加学生：四十本捺子、押田茉美、澤井愛理、松井裕佳理、山本紗矢香

【研究題目】富山県(石川県)の観光地におけるおもてなしの実態を探り、観光客増加に向けた接遇の課題と今後のあり方

1. 課題解決策の要約

北陸新幹線が整備され、全国から富山県や石川県に観光客が訪れている。富山には世界有数の山岳観光ルートである立山があり、石川には日本三名園のひとつである兼六園が人気を集めている。両県共に北陸新幹線開業効果で観光客数は伸び続けていると推測されたが、本研究によると、わずか3年で開業効果が無くなっている現状が分かった。

本調査で、富山石川両県の観光地にて、観光客の実際の声アンケートで拾い上げまとめ上げた。結果、北陸新幹線の開業で観光客誘致の基礎が整備されたものの、職員のおもてなしやサービスなどのマニュアルがまだ整備されていない現状が垣間見える結果となった。訪れた観光客は観光地を見て楽しむだけでなく、より質の高いおもてなしやサービスにも期待を膨らませていることが分かった。観光地の職員のおもてなしや接遇は、観光客の期待に応えるものになっているかどうかの検証が必要と考える。

北陸新幹線開業時の賑わいを取り戻していくためには「顧客満足度を高める工夫」と「職員の情熱」が課題解決策であると結論付ける。

2. 調査研究の目的

本研究は代表的な観光地のおもてなしを調べ、現状と課題点を浮き彫りにし、再び賑わいを取り戻し持続していくことが狙いである。富山県は北陸新幹線の開業を機に更に、現在観光客を増やすことに力をいれている。しかし、平成28年の観光客入り込み数は前年と比較して3.4%の微増となり、官公庁算出入り込み総数に至っては、前年比0.2%減少。¹⁾²⁾³⁾⁴⁾となっており、北陸新幹線開業効果が薄れている。そこで、私たちはおもてなしという部分に着目した。おもてなしを改善することで観光客が増えるのであろうか、又、顧客が求めるおもてなしは具体的にどんな点なのか、探ることにした。



【富山県 石川県 観光交通・地域振興局 観光振興室より】独自作成

3. 調査研究の内容

富山県、石川県の代表的な観光地として富山県は「立山室堂」、石川県は「兼六園」に絞り、兼六園で観光客、各々200人にアンケートを配った。観光地に訪れて職員のおもてなしや改善点について意見を頂き、集まったアンケートを基に現状把握を行った。アンケートの内容としては、「職員のあいさつ」「職員の態度（表情）」「職員の説明」「職員の言葉遣い」「職員のおもてなし」「観光地のおもてなし」として全体の評価を良かった・ほぼ良かった・やや悪かった・悪かったの四段階でチェックしてもらった。また、「職員のおもてなしで良かったと感じた点」「職員のおもてなしで改善してほしい点」「その他、気づいた点」を自由記述で書いてもらう。

4. 調査研究の成果

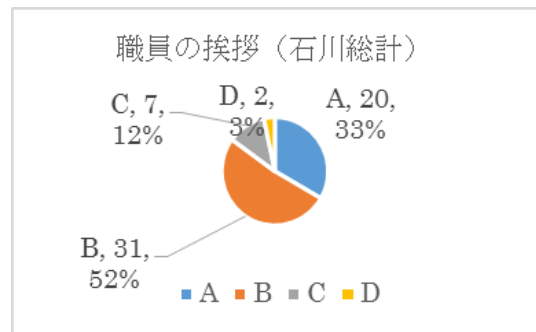
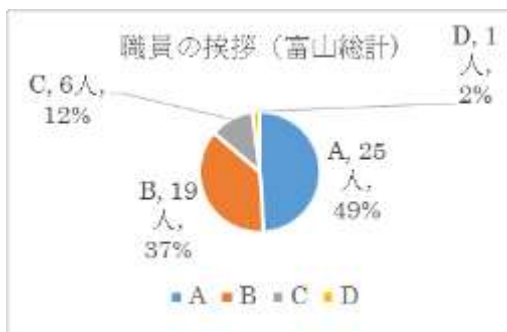
全体回答状況

富山県（立山室堂）回収回答率 26%（52 通）

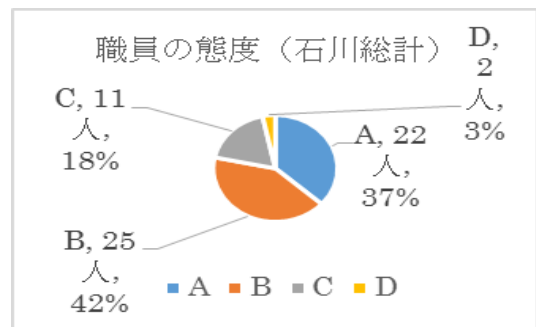
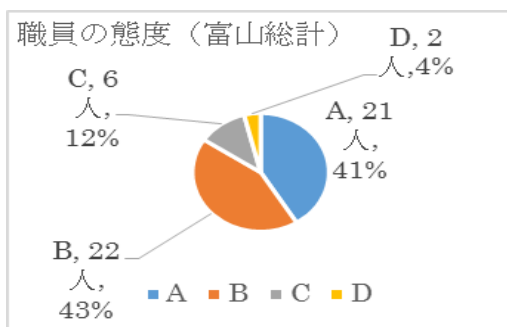
石川県（兼六園）回収回答率 30%（60 通）

回収率は低くなったものの返送されたアンケートには自由記述も多くあり、研究データとしてふさわしいと考え、以下このデータを基に分析していく事とする。

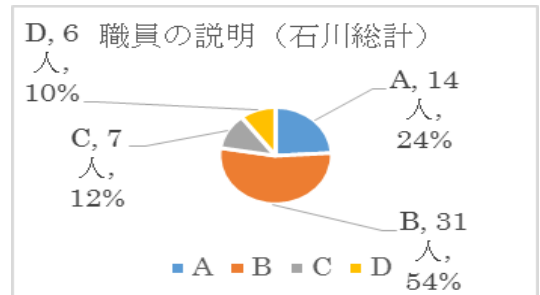
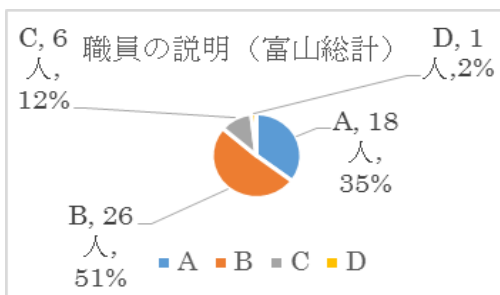
(1)職員の挨拶



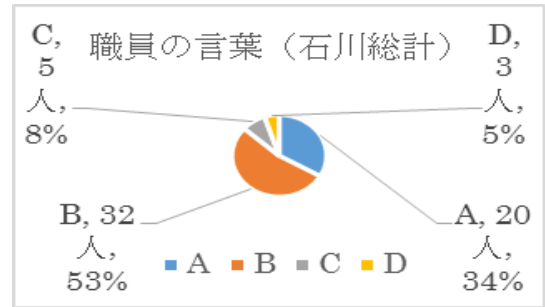
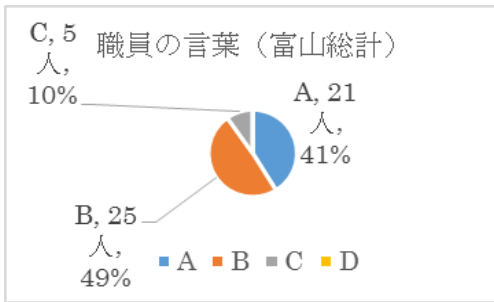
(2)職員の態度



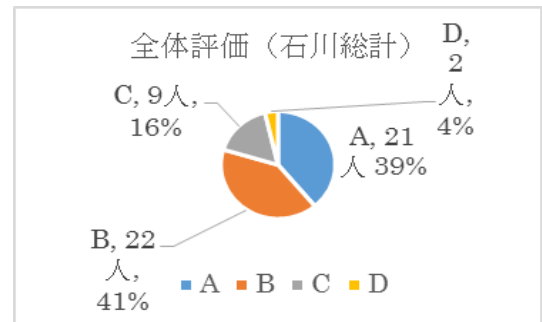
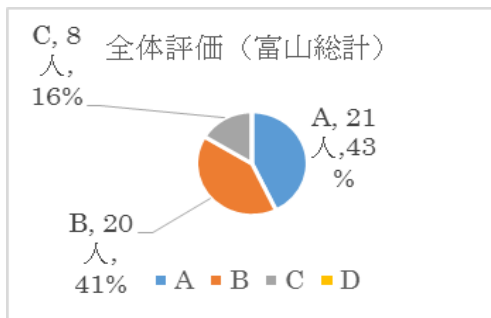
(3)職員の説明



(4)職員の言葉



(5)全体評価



北陸新幹線開業に伴う経済効果は、石川県の独り勝ちであると報道されているが、アンケート結果では、富山県の方が石川県に比べ満足度が高いという結果になっていることが分かる。

「良かった」「ほぼ良かった」などの肯定的な評価の平均は、富山県は86%、石川県は82%となり、どちらも数字的には悪い結果ではないが、富山の方が4ポイント上回っている。「良かった」という評価単体数字では、富山平均42%に対して、石川平均32%となり、富山の方が10ポイント高い結果となった。

そして、全質問の中で最も満足度が低かった問いが「職員の説明」の実態を答えるもので、「良かった」と答えた人が富山35%、石川23%という数字となった。

富山は、真面目な性格の県民性が反映しているのか、挨拶や見送り、チケット売り場の対応等、人と関わる際にマニュアル通りにしてしまい、それが返って良くも悪くも観光客の接遇として評価されている。良いか悪いかと聞かれれば、どちらとも言えない結果といえる。

(6)自由記述 主なもの

富山：自由記述にて（良かった点）

- ・山に登るときに「お気をつけて」の一言が良かった（50代男性）
- ・次の便の案内など、団体客に対しての案内が慣れていてわかりやすい（20代男性）
- ・高原バスで手を振って見送ってくれた（30代男性）
- ・生憎の雨風で雪の大谷見学にいけなかったが、自然保護センターで雪の断層からわかる季節の様子が聞けて良かった（60代女性）
- ・山荘の方の態度・食事が良かった（50代女性）
- ・集合地での挨拶は良かった（70代以上男性）
- ・声が聞こえやすい（50代男性）
- ・異なる場所の、混み具合の会話や案内があった（50代男性）
- ・説明や案内が丁寧でわかりやすく、親切で良かった（10名回答）
- ・笑顔が良かった（4名回答）

石川：自由記述にて（良かった点）

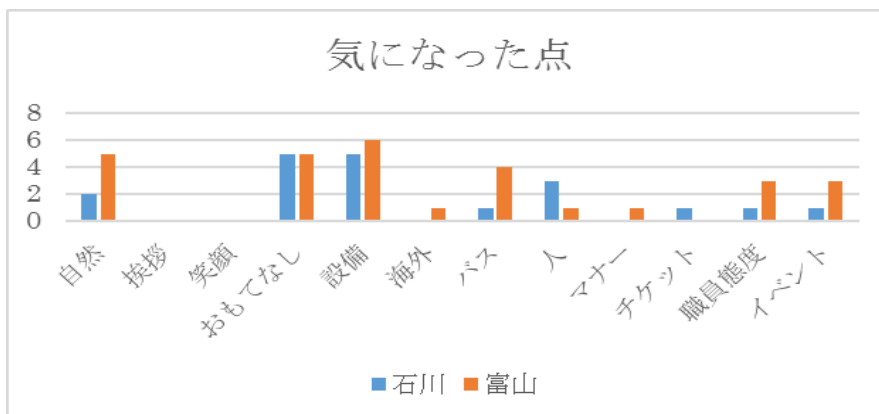
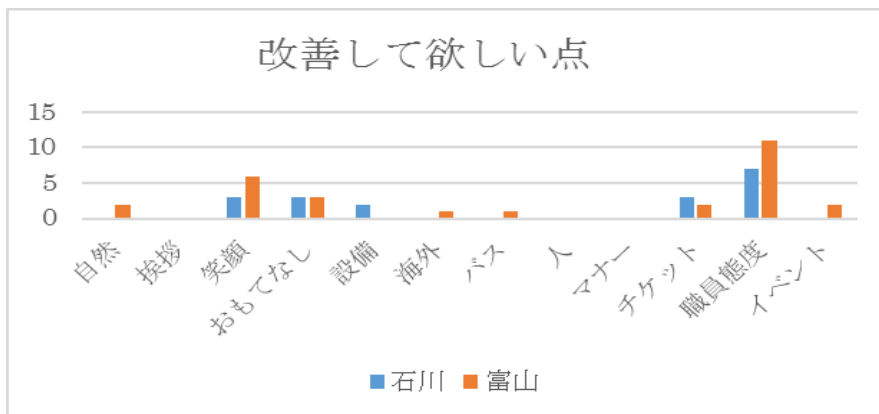
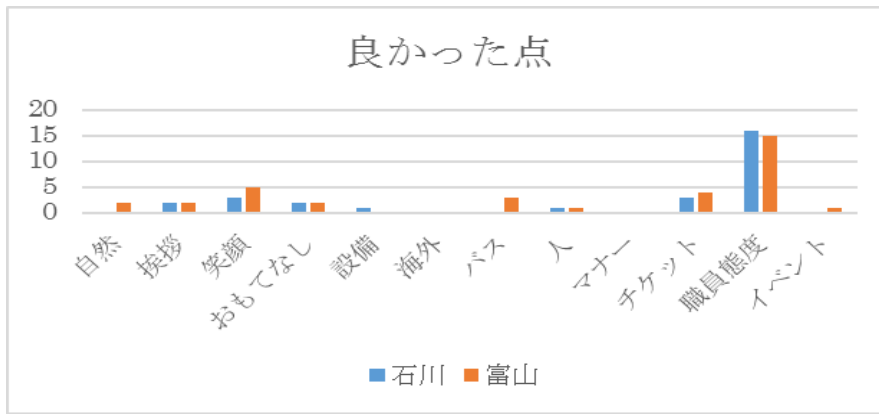
- ・石川門のおじさんがフレンドリーだった（40代女性）
- ・祖母が身分証を見つけられずにいると、生年月日だけで高齢者割引の対応をして頂き、とてもありがたかった（20代女性）
- ・樹木の手入れをしている人が素晴らしい仕事ぶりだった（30代女性）
- ・茶席の雰囲気을大切にすることが良かった（20代女性）
- ・小さい子供をつれており、娘にまで“こんにちは”と挨拶や手を振ってくださったのがうれしかった（30代女性）

富山：自由記述にて（改善を要する点）

- ・企画力が足りない（60代男性）
- ・自然にあぐらをかいている（60代男性）
- ・おもてなしされた記憶がない（60代男性）
- ・楽しませる催しがない（60代女性）
- ・アピールするものが足りない（40代男性）
- ・仕事でやっている感が出ている（30代男性）
- ・真心が無くともお客様は来ると勘違いしている（60代男性）
- ・バスの出発で手を振るのが決まりだが、仕事のお仕着せで手を振っている感じがした（30代女性）
- ・観光地の机やイスが破損している（40代男性）
- ・設備・案内掲示が分かりにくい（40代男性）
- ・笑顔が足りない、暗い（3人回答）
- ・海外からの観光客が多い中、山でのマナーや環境をまもっていけるかが課題（30代女性）
- ・雨対策が必要（10代男性）

石川：自由記述にて（改善を要する点）

- ・上から目線の対応、従業員が高齢の方が多い（10代女性）
- ・チケット売り場の印象が悪い（50代男性）
- ・車椅子では進みづらいところがある、聞きたいことが聞けなかったのでフレンドリーさが欲しい（50代女性）
- ・「ご自由に」は自力で楽しむ力を必要とされている感じがする（50代女性）
- ・身分証明が無く困っていると「今回は仕方ないが、次回からは必ず提出してよ」と強く言われた（70代女性）
- ・順路の説明があるととても良い（20代女性）
- ・「県内在住の人は土日無料」を知らなかったのもっと告知して欲しい（10代女性）
- ・職員の方は仕事上、ルーティンな対応になっているので、ゆっくりと話したほうが良い（60代男性）
- ・観光客のカメラ撮影要望が多い（70代男性）
- ・仕事でマナー研修を担当しており、どこか「やっつけ」的な古い感じがした（40代女性）



自由記述で多かったものが、富山では、バスの運行間隔が空き過ぎている、雨天時のイベントが少なく、十分に満喫できない点があげられた。それらから、観光客に対する企画力で、お客様を楽しませる臨機応変な対応が不足している点や、PRが不足している。観光客には、何か物足りない感覚を抱かせているのではと推測される。

一方、石川では、全体の職員ではなく、一般の人柄の良さや特定の店の人の対応の良さなど限られた人に対しての意見が多く、個人の力量に頼っている感が少しある。特に職員の態度についての解答が多く見られ、チケット売り場（窓口業務）に対して改善を求める人が多くいた。石川のあまり人と関わりたがらない県民性が観光客にとって冷たいという印象を植え付けてしまったのではないかと考えられ、「町全体でおもてなしを考え直すべき」という指摘もあった。

5. 調査研究に基づく提言

これらの調査結果を踏まえ、富山石川本研究を結論づけた上で、自由記述であった観光客からの言葉から我々の提案を明記する。本提案は我々がゼミナールで研究を続けているリッツ・カールトンホテルのおもてなしの実情を記した文献に照らし合わせた形で述べるものとする。

使用文献

- ・「リッツ・カールトンが大切にする、サービスを超越る瞬間」かんき出版⁵⁾
- ・「リッツ・カールトン 至高のホスピタリティ」角川新書⁶⁾

筆者 高野 登について

1953年、長野県戸隠生まれ。プリンス・ホテル・スクール第一期生。卒業後ニューヨークに渡り数々のホテルにて活躍後、サンフランシスコのリッツ・カールトンの開業に携わる。1994年リッツ・カールトンホテル日本支社長として帰国し、大阪・東京の開業をサポート。

富山県の改善点への提案 1

【自由記述】

「特におもてなしをされているとは感じなかった」(40代 女性)

【参考文献】

みんなが常にお客様の視点に立ったサービスを心掛けていると、自然にアイデアが湧き、それを実現するチームワークが発揮されます。ちなみにボストンのスタッフは、このときご迷惑をおかけしたお客様から叱られるどころか、逆にお褒めの言葉を頂いたそうです。「もう無理だと諦めかけていたけど、さすがはリッツ・カールトンね」これは私たちにとって最高の褒め言葉です。お客様に喜んで頂く事で私たちがまた幸せな気持ちになれるし、成長できるのです。これが仕事の本質ではないでしょうか。(P23 L6)

「リッツ・カールトンが大切にするサービスを超越る瞬間」より抜粋

【提案】

仕事を淡々とこなすのではなく、お客様の立場に立って対応すべきと考える。常にお客様にどのようなおもてなしを心掛ければ良いか考え、お客様と共に幸せな気持ちを味わえるような接遇を行う。

特に富山県は企画力が足りないと言及する意見が多くあった。雄大な自然を提供しているとあぐらをかくのではなく、わざわざ富山の自然を満喫にきた観光客をどのようにおもてなし、どのような思い出を演出するかは職員の知恵にかかっていると考える。

富山県の改善点への提案 2

【自由記述】

「観光地の机イスが破損しています。修繕した方がより景観が良くなると思います」(40代 男性)

【参考文献】

じつは、たったこれだけのことで一生懸命やり続けていると、人と会った瞬間に、「あの方は靴を大事にしているな」「あの方も自分の背広を大事にしているな」、あるいは、「そういうことには全然無頓着な人なのだな」と、相手のことがよく見えるようになってくるのです。自分が実行してみて、はじめてそのものさしが自分の中にできてくるのです。高級品をはいているとか、そういうことではありません。パッと見た瞬間に、「きちんと靴を磨いている、自分の持ち物を大事にしている、この人はそういう気配りができている人だ。という、本質的な面がわかるようになるということです。また、こういったことを大事にしている人を、どれだけたくさん友達として持てるのかどうかも、感性を磨くうえではとても大切です。(P61 L12)

「リッツ・カールトン 至高のホスピタリティ」より抜粋

【提案】

観光地を楽しみにして訪れたお客様が破損している設備を見てどのように感じるかを意識することにより、お客様の考えが見えてくると考える。観光地の備品を大切にする気配りが無い環境は、そこで働く職員達の本質が見えてくる。観光地そのものを大切にしていないと受け取られても仕方が無いと認識する。

石川県の改善点への提案 3

【自由記述】

「チケット売り場の印象が悪い」（50代 男性）

【参考文献】

これまでホテルの従業員はお客様より一段へりくだってサービスするのが当然になっていました。従業員はあくまでサーバンド(給仕する人)であり、お客様が上、従業員は下という不動の関係のもとにサービスが行われていました。しかし、それではお客様とのコミュニケーションが取れず、人間対人間の信頼関係を築くことは難しくなります。心が通ったサービスをするには、お客様と従業員が同じ目線を持って尊敬し合うことが必要不可欠なのです。また、精神面においても召使いのように受動的に働くだけでは、仕事に対しての誇りも喜びも感じられないでしょう。ひとりの人間として認められてこそ、生き生きとして働くことができるのです。（P59 L2）

「リッツ・カールトンが大切にしているサービスを超越する瞬間」より抜粋

【提案】

マニュアル通りに仕事をこなすのではなく、お客様の目を見て会話しお客様の感じていることを読み取ることが、お客様だけでなく従業員にとっても気持ちの良い仕事となる。心理学者アルバート・メラビアンによると第一印象は7秒で決まると論述しており、チケット売り場はまさに、観光地の第一印象に当たる。わずか7秒の印象が観光地全体の印象に繋がることを知るべきと考える。

石川県の改善点への提案 4

【自由記述】

「兼六園のトイレが汚くて臭かった」（30代 女性）

【参考文献】

予約スタッフとフロントスタッフが話し合いを持つことにより、お客様のより細かな要望を正確に伝えるプロセスが生まれるかもしれません。大切なものは、お客様に快適に過ごしていただくために、従業員一人ひとりがお客様と同じ感性で問題定義を持ちながら仕事に取り組むということ。ホテルマンといえども人間ですから、完璧などということはありませんし、間違いを犯すことも多々あります。心ならずもお客様に不快の念を与えてしまうこともあるでしょう。そういうとき、それを情緒的に解決するだけでなく、科学的にアプローチすることによって、できる限り完全な状態を創り出すための努力は必要なのです。（P135 L9）

「リッツ・カールトンが大切にしているサービスを超越する瞬間」より抜粋

【提案】

職員一人ひとりが観光地の清潔さを保つため気を配り、考え行動することが必要であり維持していくべきと考える。常にお客様と同じ感性で気を配ることが大切である。特にトイレはその国の文化とも言われており、観光地の品質そのものを指していると職員全員が意識すべきと考える。

6. 課題解決策の自己評価

今回のアンケートでは、後日郵送という方式を取ったために、「作業が面倒」「忘れる」といった理由で回収率が低くなったと推測される。その他封筒に両面テープを張ってなかったことや、その場でもアンケートを書けるように配慮していなかった事などが課題として考えられる。

その反面、富山石川両観光地では、事前にアポイントを取ってしまうと実態が分からないと考え、突然の調査依頼になったが、快く協力いただけた。炎天下や早朝に行った調査では、観光客に丁寧に頭を下げ、大学名や卒業論文調査であることを説明した上でアンケートをお願いすると、観光客から「応対がいい」とのお褒めの言葉をい

ただることが出来た。依頼する際の接遇訓練になったと考える。

調査研究では、お客様、観光地、職員、県などといった、各方面から見たおもてなしについての解決策を挙げる事ができた。また、おもてなしで有名な「リッツ・カールトンホテル」の実話や教訓をエビデンスとし、今後のお客様対応の提案をまとめることが出来た。尚、本研究を通してまとめたこの提案は小冊子にして、「立山室堂」を管理運営する立山黒部貫光、「兼六園」の管理事務所、富山県内 15 市町村の計 17 箇所の場所に配布する。この小冊子から、観光客が求めているおもてなしや接遇のあり方を理解して頂き、今後の観光地の活性化に役立てて貰えたら幸いと考える。

またこれから社会に羽ばたく我々など若い世代も、故郷の観光資源に目をむけ、環境整備や観光客へのおもてなしを見直し、県民全体で「また来たい」と思ってもらえる県へと更に発展する様に努めていきたいと考える。

参考文献

1)富山県観光・交通・地域振興局観光振興室

「富山県観光客入込数（推移）H27.1.1～H27.12.31」P1

http://www.pref.toyama.jp/cms_pfile/00013393/01037150.pdf（2017/12/18 アクセス）

2)富山県観光・交通・地域振興局観光振興室

「富山県観光客入込数（推計）H28.1.1～H28.12.31」P1

http://www.pref.toyama.jp/cms_pfile/00013393/01037151.pdf（2017/12/18 アクセス）

3)石川県観光 県民文化局 県民交流課 統計情報室

「石川県観光入込客数（推計）H27.1.1～H27.12.31」

http://toukei.pref.ishikawa.jp/search/min.asp?sc_id=56&mc_id=39（2017/1/9 アクセス）

4)石川県観光 県民文化局 県民交流課 統計情報室

「石川県観光入込客数（推計）H28.1.1～H28.12.31」

<http://www.pref.ishikawa.lg.jp/kankou/documents/h28kankouirikomi.pdf>（2017/1/9 アクセス）

5)「リッツ・カールトンが、大切にする、サービスを超越する瞬間」高野登・かんき出版(2013/10/15 発行)

6)「リッツ・カールトン至高のホスピタリティ」高野登・角川新書(2015/11/30 発行)

以上