

## 科学研究費助成事業 研究成果報告書

令和 5 年 6 月 19 日現在

機関番号：32629

研究種目：基盤研究(B) (一般)

研究期間：2020～2022

課題番号：20H04441

研究課題名(和文)観光とコミュニケーションに関わるコンピテンシー評価指標の開発

研究課題名(英文) Toward Creating Can-Do List for Hospitality Communication

研究代表者

藤田 玲子 (Fujita, Reiko)

成蹊大学・経営学部・教授

研究者番号：90366930

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 4,400,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、観光人材の不足や人材育成教育が喫緊の課題となる中で、その解決に資する成果を提示することを目的とした。宿泊施設などの観光の現場においてホスピタリティを提供するための適切なコミュニケーション能力を備えた人材を育成するため、ホスピタリティ人材に必要な言語および非言語のコミュニケーションスキルを可視化して、どのような知識やスキル(コンピテンシー)が必要かを2種のCan-doリストの形で示したものが、本研究の成果物である。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究では、コミュニケーションがホスピタリティの分野で重要と認識されながらも、具体的にどのような要素が必要であるのかが明確でなかったところを可視化したことに意義がある。その要素は、身体表現から、言語パフォーマンス、異文化対応など10項目18要素に渡った。また、必要な言語レベルについては、CEFRの指標を援用し、A2+～B1+レベルであることも明らかにした。さらに、研究過程での知見を統合し、観光現場でホスピタリティを発揮するコミュニケーションを行うために身に付けるべき知識・スキルといったコンピテンシーをフレームワークの形としてまとめたことも、その意義と言える。

研究成果の概要(英文)：The purpose of the study is to contribute to the resolution of the pressing issues related to the shortage of tourism personnel. By developing human resources with the necessary communication skills, particularly in the field of hospitality within tourism, such as accommodation facilities, the study aims to enhance staff education effectively. To achieve this, the researchers first identify the knowledge and skills (competencies) required for hospitality communication and then visualized them through Can-Do lists, which outline the necessary verbal and non-verbal communication competencies for hospitality personnel.

研究分野：英語教育、開発教育、観光教育

キーワード：ホスピタリティ コミュニケーション 言語教育 コンピテンシー 観光人材育成 Cando リスト

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属します。

## 1. 研究開始当初の背景

ホテルなどのホスピタリティ産業の現場では、接客を通じて満足度の高いサービスを提供できる適切なコミュニケーション能力を備えた人材の育成が求められている。しかし、インバウンド客が 3000 万人を超え今後さらなる増加を目指している日本において、現場では人材不足が深刻であり、観光人材の育成は喫緊の課題となっている。観光人材が身に付けるべきコンピテンシー（能力やスキル）の一つとしてコミュニケーション力がある。これは多くの先行研究でも言及されているが、具体的にどのようなコミュニケーション能力が必要であるのかは、あまり掘り下げられていない。実際、コミュニケーション能力の要素は多岐に渡るが、観光人材育成の教育項目としてのコミュニケーション要素ははまだ明確に整理されていないのが現状である。したがって、その評価のあり方や、現場で手軽に利用できる評価指標の開発も十分ではなく、より効率的な人材育成のためには、コミュニケーション要素の研究とそれを反映させた評価指標が必要不可欠であるといえる。

## 2. 研究の目的

以上の現状を受け、本研究は日本のインバウンド受け入れに必要な外国語（特に日本人学習者の英語、外国人学習者の日本語）による対顧客コミュニケーションスキルとそれに伴うホスピタリティのコンピテンシーにフォーカスを当て、具体的に何ができる必要があるかを明確化する。その上で、観光コミュニケーションのコンピテンシーの指標を Can-do リストの形式で開発する。

すなわち、本研究の目的は、段階的に 2 つある。

- ① 外国語としての英語または外国語としての日本語による観光現場の対顧客コミュニケーションに必要な言語スキル・内容・技能・態度・行動を明らかにすること。
- ② 観光人材育成に有益な対顧客の外国語コミュニケーション運用力の Can-do 型指標を開発すること。

観光人材育成のための有益なツール、また学習者自身の到達目標の設定として役立つ成果物を産出することを目指す。

## 3. 研究の方法

本研究ではインタビューおよび参与観察を通じてデータを集め質的分析を実施した。特に顧客との接触の多い宿泊業従事者にインタビュー、さらに宿泊施設における現場の参与観察をおこない、データを収集した。これらの複合データを QDA ソフト (Nvivo) の活用により整理分類し、コーディング作業を実施した上で分析し、対顧客コミュニケーションに関わるコンピテンシーを抽出した。抽出された結果をもとに、Can-do リストの形式で評価票を作成した。その後、確認と検証のために宿泊業従事者からの聴き取り調査と学習者へのパイロット調査を複数回実施しながら修正を重ね、完成版を作成した。2019 年の準備段階から終了年の 2022 年の期間に実施したインタビュー協力者数は合計 31 人、各 1 時間から 2 時間の所要時間であった。

## 4. 研究成果

ホスピタリティを伴うサービスを提供する現場で、職種や場面に限定されず共通して必要なコミュニケーションスキルには、言語使用に限らず、様々な要素から成り立っていることが先行研究の整理やパイロットインタビューで明らかになっていた。そこで、本研究の過程では、二つの柱を立てることにした。一つ目は接客に必要なコミュニケーションの態度や非言語の側面である。二つ目はそれに伴う英語や日本語などの言語使用に関する側面である。

### (1) ホスピタリティ・コミュニケーションの評価表

一つ目については、まず、収集したデータから、接客場面で重要な概念コードを明らかにする試みを行った（田中他 2022, 藤田他 2022）。この調査では 13 のコードと 5 つの子コードが表出していた。これらの概念コードを評価票へと発展させるために、その定義や背景にある言及を検討し、18 の項目を整理しリスト化した。その上で確認のための 5 件の追加インタビューを実施した。インタビューでは、リストに対する正当性や感想などを聞き、各項目についてさらに詳細な情報があれば提供をお願いした。この追加インタビューデータを勘案し、リスト化された 18 の項目を「～ができる」という記述文の形式に仕立て、Can-Do リストの原案を作成した（総田他 2021）。次のステップとして、上記の 5 件の追加インタビュー結果を詳細に定性分析し、原案を精査の上加筆修正してバージョンアップを図った。さらに、この版の確認を 2 人のベテランホテルスタッフにお願いし、意見やコメントを反映させた上で最終版を確定した。以下に示すものが、ホスピタリティ・コミュニケーションの評価表である（表 1）。対顧客コミュニケーションを図る際に身に付けるべき項目がリストとして、可視化されており、学習者や指導者はこれらができるかどうかをチェックしながら、未習の部分を補強していくためのツールとなっている。

表 1. ホスピタリティコミュニケーションの Cando リスト

	カテゴリー	重要な要素	能力記述文（ディスクリプター）
1)	基本の型の理解と実践	① 基本の型の理解と実践	ゲスト対応の場面におけるフローを理解し、マニュアルなどにある基本の型を使用してゲストに対応することができる
2)	自己制御	② 自己制御	自分の気持ちをコントロールし、プロフェッショナルな意識をもってゲストに対応できる
3)	外国語運用能力	③ 外国語対応	必要に応じ、外国語（特に英語）でゲスト対応を行うことができる
4)	言語パフォーマンス	④ 言葉使い	適切な言語で、敬語の選択や婉曲な言い方などを使い対応ができる
		⑤ アプローチの演出	適切な声のトーンや言葉の抑揚を使用し、目線を合わせて挨拶や声かけなどが積極的にできる
		⑥ 言葉の演出	ゲストの名前を呼ぶ、一言添えるなど、言葉で相手の注意をひくことができる
5)	身体表現	⑦ 身体表現	笑顔やお辞儀、立ち居振る舞い、身だしなみなど、身体で表現されるコミュニケーションに注意を払いながら職務をこなすことができる
6)	察知	⑧ 観察と察し	お客様や周囲の状況をよく観察、把握し、お客様の感情や要求を察して、必要に応じコミュニケーションを図ることができる
		⑨ ニーズの察知と提案	ゲストとのやり取りの中で、ゲストのニーズを引き出して最適な提案をすることができる
7)	お客様へのエンゲージメント	⑩ 情報提供の準備と提供	必要な情報や最新の情報を提供できるように常に準備し、わかりやすく伝えることができる
		⑪ ホスピタリティの気持ち	ゲストに満足してもらいたい、喜んでもらいたいというホスピタリティの気持ちを持つことができる
		⑫ ホスピタリティの実践	全てのゲストに対してあらゆる場面において誠心誠意をもって対応することができる
8)	個別対応	⑬ 特別対応の実践	リピーターのゲストに対しては好みなどを理解し個別感を与えるコミュニケーションを図ることができる
		⑭ 要望への対応	ゲストからの要望に対し、応えられない場合は代案を提示するなどして、ゲストの心理に寄り添ったコミュニケーションを図ることができる
		⑮ クレーム対応	ゲストからのクレームに対し、傾聴したうえで共感を示し必要であれば謝罪し解決策を提示するなどの、ゲストに納得して頂ける対応を心掛けることができる
9)	チームワーク	⑯ チームワーク	お客様により良いサービスを提供するためにチーム連携ができる
10)	異文化対応	⑰ 異文化の知識	国や宗教などによる文化の違いを知識として理解し、ゲスト対応の準備をすることができる
		⑱ 異文化の理解と実践	文化背景の異なるゲストに対し、自分の価値観を押し付けることなく対応ができる

本 Can-Do リストは、10 のカテゴリーに分類した上で、18 の重要なコミュニケーションスキルを提示している。能力記述文にはそのスキルを発揮するために必要な具体的行動を示してある。18 項目は、学習者にとって難易度が異なると想定される。ホテルスタッフへのインタビューにおいては、本 Can-Do リスト上の項目の難易度についてのコメントをもらったが、回答には意見

の相違があり、難易度順に並べる形式にはできなかった。したがって、本リスト上には難易度は反映させていない。

## (2) ホテルタスク Cando リスト

二つ目の成果として特に言語使用に焦点を当てながら、ホテルの接客対応で何ができるかを記述した Can-Do リストも作成した。インタビュー調査から得たデータを場面ごといくつかの対応ケースに分け、それぞれ言語要素と場面特有の非言語要素に分けて整理したものである。また、言語要素については、CEFR(Common European Framework of Reference for Languages)を使ってレベル付けを実施した。

ホテルにおいて主要な8つ場面(チェックイン、チェックアウト、クローク、インフォメーション、ハウスキーピング、ドア、ベル、電話)のそれぞれの対応ケースにおいて、具体的に「○○(が)できる」という形で言語要素を提示した。紙幅の都合上こちらには1場面のサンプルのみ示すが(表2)、2022年3月に出版した本科研報告書(2022)には全て提示してあるので、こちらを参照されたい。

表2 ホテルタスク Cando リスト<レセプション:チェックイン>

場面	対応	言語要素	できる	CEFR	非言語要素 場面特有	できる
チェックイン対応	お迎え	正確な言葉遣いでお客様をお迎えすることができる	<input type="checkbox"/>	A2+	・お客様を迎えるお辞儀(同時礼・分離礼・会釈・敬礼・最敬礼の使い分け)をTPOに合わせてできる。	<input type="checkbox"/>
	登録・宿泊	宿泊登録を行う際は、 ①お客様のお名前を確認しながらかつ挨拶(お待ちしております。誠にありがとうございます)を言うことができる。 ②お客様から適切な方法で情報を頂き、頂いた情報を確認しながらお客様の客室情報を正確に伝え、チェックイン作業を行なうことができる。 ③ホテルの基準に従い、朝食や館内案内などの情報を迅速かつ簡潔にお客様に伝えることができる。 ④チェックインの作業後はルームキーをお渡しし、チェックインの業務が終了したことを伝えることができる。 ⑤そしてチェックアウトの時間や部屋までの行き方のご案内と、チェックイン完了の挨拶やベルスタッフへの引継ぎを行なうことができる。 ⑥ お客様へひとこと気遣いの言葉をかけることができる	<input type="checkbox"/>	A2+	・アイコンタクトでお客様への関心を保ち続けることができる。 ・ものの受け渡し(ルームキー)が適切な方法でできる。 ・状況に合わせてお辞儀(会釈・敬礼)ができる(迎える時、チェックインの業務が終わり、お客様がお部屋に向かう時)	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	B1+		<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	B1		<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	A2+		<input type="checkbox"/>
ウオーキングへの対応	予約なしで訪れたお客様には、ホテルで定められた手順に沿って客室の利用状況を調べ、空室状況をお客様にお伝えし、お客さまの意向を確認しながら客室をご案内することができる。	<input type="checkbox"/>	B1	・方向を指し示しご案内できる(あちら、そちら、こちら)	<input type="checkbox"/>	
キャンセルへの対応	キャンセル客が発生した場合はホテルで定められた手順に沿って予約状況を確認したり、お客様に情報を的確に伝え、キャンセルの業務を遂行することができる。	<input type="checkbox"/>	B1+	・明るい声のトーンで対応できる	<input type="checkbox"/>	
客室変更への対応	最良の客室への案内	客室の入室状況およびホテルのルールに応じて、お客様の希望を満たす客室のうち最もよい客室を柔軟に案内することができる。	<input type="checkbox"/>	B2	・客の要望に沿う際:笑顔 ・客の要望に添えない場合、謝罪のお辞儀(同時礼)	<input type="checkbox"/>
	客室内設備への対応	お客様からの客室内施設の不具合に関する問い合わせに迅速に対応し、お客様にどのように対処するのか、伝えることができる。	<input type="checkbox"/>	B2		

この Can-Do リストは、トレーニングや教育を実施する担当者や教員、そして教育を受ける学生の利用を想定している。教育担当者であれば、このリストをあらかじめ確認することで教育すべき内容について知り、それをプログラムの中に組み込むことによりプログラムの恣意性を弱め一貫した教育を可能とする。学習者であれば、自身がリスト上の項目について自己評価し、自分に足りない部分を強化改善していくために使用することが可能である。研修プログラムや学習の開始前に各項目ができるかできないかのチェックを行い、終了後に再度チェックをして、自

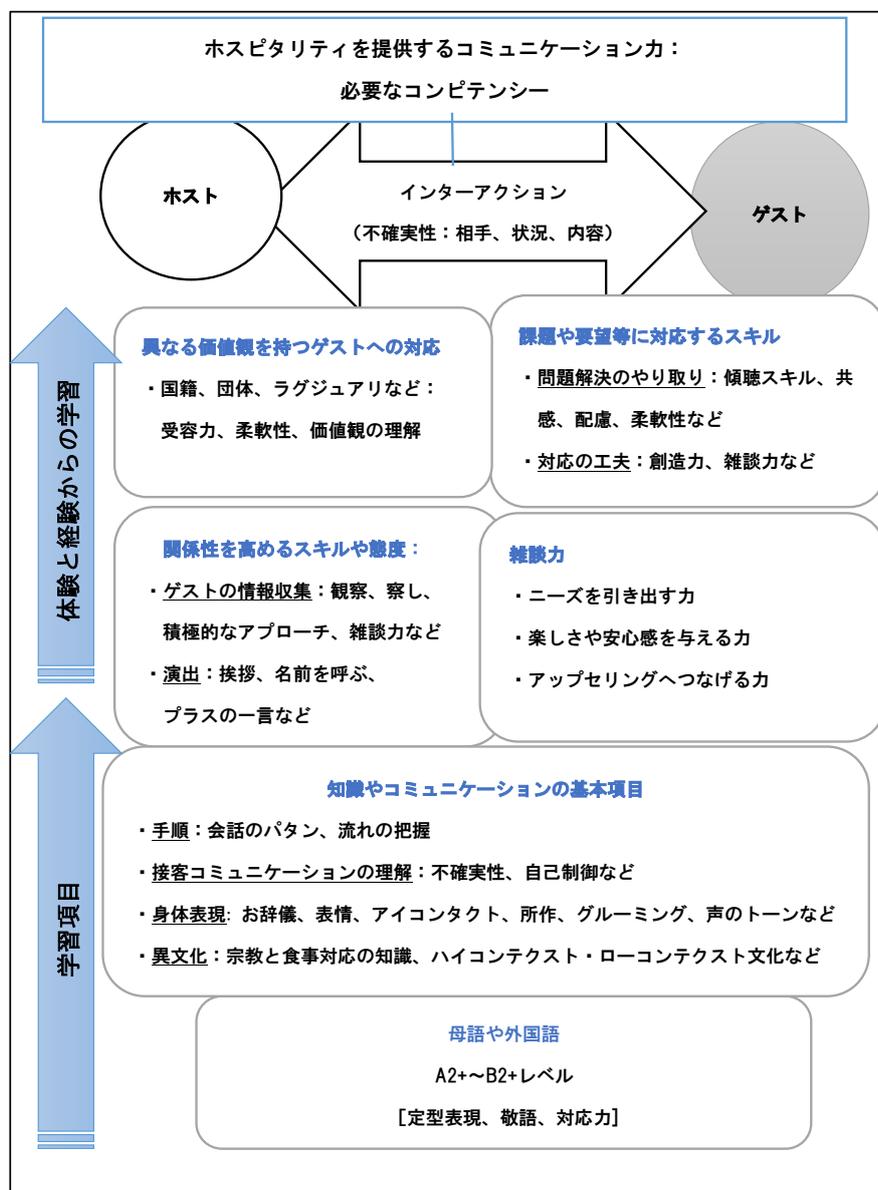
己評価を行うことが効果的な使用法である。未習と判断された部分は継続してスキルを磨いていくことが必要となる。

### (3) 観光コミュニケーションのフレームワーク

本研究の大きな成果は、接客コミュニケーションの抽象的な側面を可視化することで、人材育成に効率的につなげることを可能にしたことである。またホテルにおける接客場面での言語レベルを日本語、英語ともに CEFR A2+~B1+レベルに相当することを明らかにした。この結果は、特にホスピタリティ産業へ就職を目指す学習者に対する外国語教授のあり方における有益な示唆となる。

本研究で抽出した様々な要素は、まず Cando リストの形式で示したが、どのように教育やトレーニングに落とし込むのかを可視化する必要があると考えた。そこで、これまでの知見を統合し、観光現場でホスピタリティを発揮するコミュニケーションを行うために身に付けるべき知識・スキルといったコンピテンシーを図式化した(図1)。下部にあるものが土台または基礎となり、その上部にあるものは比較的難しいと判断できる項目である。ホスピタリティ人材育成のためのコミュニケーション教育の際の参考にしてほしい。

図1. ホスピタリティ・コミュニケーション教育のフレームワーク



### (4) 今後の展望

3年の研究期間で得た成果は、まだ完全なものとは言い難く、今後もさらなるデータの構築や検証を実施し成果の改良を行っていくことが必要であると認識している。また、調査の中で得た膨大なデータの詳細はまだすべてを提示しきれず、それらを還元できるような出版物の作成が次の課題である。観光人材不足が深刻な今、早急に継続の研究や出版作業を進めていきたい。

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計13件（うち査読付論文 3件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 4件）

1. 著者名 田中直子 藤田玲子	4. 巻 No19
2. 論文標題 宿泊業のゲスト対応場面におけるスキルの抽出 - 厚生労働省職業能力評価基準表とインタビュー調査データから分かること -	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 北星学園大学短期大学部論集	6. 最初と最後の頁 31-38
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている (また、その予定である)	国際共著 -
1. 著者名 藤田玲子・田中直子	4. 巻 Vol.33.No.2
2. 論文標題 観光の接客場面におけるホスピタリティのコンピテンシー抽出の試み コミュニケーションの視座から	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 観光研究 日本観光研究学会機関誌	6. 最初と最後の頁 1-11
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) 10.18979/jitr.33.2_35	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている (また、その予定である)	国際共著 -
1. 著者名 総田はるみ、藤田玲子	4. 巻 第36回
2. 論文標題 接客コミュニケーションにフォーカスしたCAN-DOリスト原案作成 ホスピタリティ人材育成のためにー	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 第36回日本観光研究学会全国大会学術論文集	6. 最初と最後の頁 251 - 256
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -
1. 著者名 林千賀	4. 巻 第29巻第2号
2. 論文標題 接客場面の『申し訳ございません』の使用実態 クレーム談話の「謝罪」に着目してー	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 城西国際大学紀要	6. 最初と最後の頁 75-100
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている (また、その予定である)	国際共著 -

1. 著者名 中井延美	4. 巻 23
2. 論文標題 敬意標識として機能する英語の文法要素について	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 明海大学大学院『応用言語学研究』	6. 最初と最後の頁 33-42
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 Reiko Fujita, Harumi Kaseda	4. 巻 7
2. 論文標題 Creating Can-Do Statements for Hospitality Communication: Human Resource Development for the Tourism Sector.	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 Journal of Global Tourism Research	6. 最初と最後の頁 105 - 112.
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) 10.37020/jgtr.7.2_105	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている(また、その予定である)	国際共著 -

1. 著者名 藤田玲子・総田はるみ・田中直子・林千賀・森越京子・中井延美	4. 巻 16
2. 論文標題 ホテル接客業務で必要とされるコミュニケーション能力の評価指標の作成 言語能力のCEFRレベル付け	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 観光ホスピタリティ教育	6. 最初と最後の頁 2-16
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 中井延美・田中直子・森越京子	4. 巻 17-1
2. 論文標題 ホスピタリティ人材の育成に向けた接客英語に関する一考察	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 明海大学ホスピタリティ・ツーリズム学部紀要	6. 最初と最後の頁 11-19
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 中井延美・藤田玲子	4. 巻 17-2
2. 論文標題 伝統旅館の接客コミュニケーションを構成する言語・非言語要素の研究	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 明海大学ホスピタリティ・ツーリズム学部紀要	6. 最初と最後の頁 16-25
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 総田はるみ、藤田玲子	4. 巻 37回
2. 論文標題 ホスピタリティ・コミュニケーションのシラバス作成に向けた基礎調査 ホテルベテランスタッフ・インタビュー及び学生アンケート結果	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 第37回日本観光研究学会全国大会 学術論文集	6. 最初と最後の頁 327-331
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 森越京子	4. 巻 20号 (通巻第58号)
2. 論文標題 アフターコロナに向けた観光ホスピタリティ人材育成のための大学英語教育再考	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 北星学園大学短期大学部北星論集	6. 最初と最後の頁 21-37
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 Tanaka, N., Fujita, R., Morikoshi K., Nakai, N.	4. 巻 1
2. 論文標題 Cultivating hospitality English for human resource development	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 56th RELC Conference New Anthology Series	6. 最初と最後の頁 58-73
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 藤田玲子、総田はるみ、田中直子、中井延美、林千賀、森越京子	4. 巻 1
2. 論文標題 観光とコミュニケーションに関わるコンピテンシー評価指標の開発	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 科学研究費補助金基盤研究B 調査研究成果報告書	6. 最初と最後の頁 1-43
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計13件 (うち招待講演 0件 / うち国際学会 2件)

1. 発表者名 総田はるみ、林千賀
2. 発表標題 ホスピタリティ・マネジメントのための接客コミュニケーション・スキルの抽出(1) フロントオフィス業務における言語コミュニケーション・スキル
3. 学会等名 日本観光ホスピタリティ教育学会, 観光コミュニケーション分科会第1回研究会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 藤田玲子、田中直子
2. 発表標題 接客コミュニケーションのコンピテンシー抽出のための基礎研究：厚生労働省職業能力評価シートとインタビューデータの分析結果の比較
3. 学会等名 日本観光ホスピタリティ教育学会, 観光コミュニケーション分科会第1回研究会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 中井延美
2. 発表標題 英語の接客場面で敬意標識として機能する文法要素について
3. 学会等名 日本観光ホスピタリティ教育学会 観光コミュニケーション分科会 第1回研究発表会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 林千賀、総田 はるみ、中井延美、田中直子、森越京子、藤田玲子
2. 発表標題 ホテルフロントの接客コミュニケーションの Can-Do リスト作成プロセス：外国語教育を通じた観光人材育成を視野に入れて
3. 学会等名 日本観光ホスピタリティ教育学会第20回全国大会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 藤田玲子、田中直子、総田はるみ、森越京子、林千賀、中井延美
2. 発表標題 ホテル宿泊業務における接客コミュニケーションのCan-doディスクリプターとCEFRレベルの検討
3. 学会等名 日本観光ホスピタリティ教育学会 観光コミュニケーション分科会 第2回研究発表会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 中井延美
2. 発表標題 接客コミュニケーションにおける二重敬語と敬語連結について
3. 学会等名 日本観光ホスピタリティ教育学会 観光コミュニケーション分科会 第2回研究発表会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 Tanaka,N., Fujita, R., Morikoshi K., Nakai, N.
2. 発表標題 Cultivating hospitality English for human resource development
3. 学会等名 56th RELC International Conference (国際学会)
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 中井延美
2. 発表標題 観光言語学への展望：With/Afterコロナ時代の観光ホスピタリティ教育を考える
3. 学会等名 シンポジウム、日本観光ホスピタリティ教育学会 第21回全国大会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 Reiko Fujita・Naoko Tanaka・Nobumi Nakai
2. 発表標題 Importance of small talk in teaching ESP for hospitality communication
3. 学会等名 The 42nd Thailand TESOL International Conference 2023 (国際学会)
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 藤田玲子、総田はるみ
2. 発表標題 観光とコミュニケーションに関わるコンピテンシー評価指標の開発過程～成果からの政策提言～
3. 学会等名 日本言語政策学会 第24回研究大会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 森越京子
2. 発表標題 観光ホスピタリティ産業と人材育成;英語教育の視点から
3. 学会等名 日本観光ホスピタリティ教育学会 2022年度第1回研究会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 林千賀、総田はるみ
2. 発表標題 ホスピタリティマネジメントのための接客コミュニケーションスキル(2) - フロントオフィス業務における敬意表現の特徴 -
3. 学会等名 科研研究成果中間報告会「観光とコミュニケーションに関わるコンピテンシー評価指標の開発」(北星学園大学於)
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 田中直子、中井延美、森越京子
2. 発表標題 ホスピタリティ人材の育成に向けた接客英語の調査と考察
3. 学会等名 科研研究成果中間報告会「観光とコミュニケーションに関わるコンピテンシー評価指標の開発」(北星学園大学於)
4. 発表年 2022年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

<p>成蹊大学 研究紹介  <a href="https://www.seikei.ac.jp/university/research/introduction/2021/11542.html">https://www.seikei.ac.jp/university/research/introduction/2021/11542.html</a></p>
---

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	田中 直子  (Tanaka Naoko)  (20733702)	北星学園大学短期大学部・短期大学部・准教授    (40118)	

6. 研究組織（つづき）

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	総田 はるみ  (Kaseda Harumi)  (40424840)	横浜商科大学・商学部・教授    (32712)	
研究分担者	森越 京子（横山京子）  (Morikoshi Kyoko)  (40299730)	北星学園大学短期大学部・短期大学部・教授    (40118)	
研究分担者	中井 延美  (Nakai Nobumi)  (30406384)	明海大学・ホスピタリティ・ツーリズム学部・准教授    (32404)	
研究分担者	林 千賀  (Hayashi Chiga)  (70406776)	城西国際大学・国際人文学部・教授    (32519)	

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関