様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９－１、Ｚ－１９　（共通）

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

平成 ２９ 年　 ５ 月 ２６ 日現在

機関番号：１３９０３
研究種目：基盤研究(C)（一般）
研究期間：2013～2016
課題番号：２５５０１００３

研究課題名（和文）ホスピタリティの心理的基盤についての実証的研究

研究課題名（英文）An empirical study on the psychological basis of hospitality

研究代表者
小田　亮（ODA, RYO）

名古屋工業大学・工学（系）研究科（研究院）・准教授

研究者番号：５０３０３９２０

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　　3,900,000円

研究成果の概要（和文）：ホスピタリティの心理的基盤について、調査と実験の両面から明らかにした。(1) 職業上発揮されるホスピタリティの程度には日頃関わりのある相手への利他行動の頻度が影響していた。(2) ホスピタリティの基盤となっている利他性が、目の絵のような抽象的な刺激によって促進されることが、実験室とフィールドにおいて示された。(3) 大規模調査データの分析から、個人レベルの互恵性が主観的健康を向上させる効果は、集団レベルの互恵性が低い場合により強いことが明らかとなった。

研究成果の概要（英文）：We investigated psychological foundation of hospitality by survey and experiments. (1) Altruism toward friends and acquaintances affected professional hospitality. (2) Experimental studies at a laboratory and a field revealed that abstract stimulus like eye pictures can facilitate altruism which is a base of hospitality. (3) Analysis of large scale survey data indicated that an effect of individual-level reciprocity on self-rated health increase when group-level reciprocity is low.

研究分野：比較行動学

キーワード：ホスピタリティ　利他性　進化　互恵性　ソーシャル・キャピタル

１．研究開始当初の背景

ホスピタリティは、観光産業にとって欠かせない要素のひとつであり、ある種の利他行動であるといえる。利他行動とは、行動学においてはその行為者が自らの利益、すなわち適応度を下げて受益者の適応度を上げる行為であると定義されている。人間においては他の動物に比べて非常に高度な利他行動がみられるが、利他性は人間の本性のひとつであり、このような人間の本性は進化の過程において、主に適応の結果として現在のようなかたちになっていると考えられている。ホスピタリティは定義上、共同体の外から来た人に対して発揮されるものなので、赤の他人に対する利他行動の一種とみなせる。人間には利他行動、なかでも赤の他人に対する利他行動に適応したさまざまな心理的基盤があることが明らかにされてきたが、このような心理的基盤がホスピタリティのような特殊な状況におけるある種の利他性とどう関係しているのか、またそこに影響する要因を明らかにすることで、観光産業やコミュニティづくりに応用できることが期待される。

２．研究の目的

観光産業において不可欠な要素となっているホスピタリティを、人間が本性として持っている利他性の一種として捉え、その心理的基盤の構造を科学的に実証する。

３．研究の方法

上記目的に照らして、研究代表者（小田）と２名の研究分担者（平石、福川）が、それぞれ以下の調査とデータ分析を行った。

(1) 研究 A:ホスピタリティと利他性、性格特性との関係についての質問紙調査（小田、平石）

(2) 研究 B：ホスピタリティに関わる利他性の特性についての実験研究（小田、平石）

(3) 研究 C：ソーシャルキャピタルとしての利他性と健康についてのフィールド調査（福川）

４．研究成果

上記３つの研究から得られた主たる結果の概要をそれぞれ以下に示す。

(1) 研究 A

①目的

ホスピタリティ産業に従事している人を対象として、日本型ホスピタリティ尺度（山岸・豊増，2009）の得点と対象別利他行動尺度（小田他，2013）によって測定される日常的な利他性、主要性格５因子との関係を検討する。

②方法

インターネット調査会社マクロミルの会員を対象に、ウェブ上での質問紙調査を実施した。マクロミルの従事業種カテゴリーのなかから、「百貨店・スーパー・コンビニエンスストア・ドラッグストア」、「家電量販店・ホームセンター・ディスカウントストア」、「飲食業」、「レジャー関連サービス（ホテル，レジャー施設など）」、「理容・美容・エステ」，「その他のサービス業」のどれかに従事している 208 人（男性 104 人、女性 104 人）を対象とした。年齢構成は 20 代から 50 代までの 4 群に男女それぞれ 26 人ずつ均等割り付けを行い、平均年齢は 39.8 歳、年齢幅は 21 歳から 59 歳であった。

回答者には日本型ホスピタリティ尺度、対象別利他行動尺度、Big Five 短縮版尺度（並川他，2012）のそれぞれに回答してもらい、得点について重回帰分析を行った。

③結果

重回帰分析の結果、日本型ホスピタリティ尺度のすべての因子に共通して影響がみられたのが、家族・友人／知人に対する利他性であった。日頃から関わりのない他人に対する利他性の影響は有意ではなかった。Big Five のうち、外向性はすべての因子に対して影響していた。また開放性は「サービス提供力」、「顧客理解力」、「誠実」に有意に影響しており、調和性は「歓待」と「外見と謙虚」のふたつの因子に影響していた。「外見と謙虚」には誠実性もまた影響していた。

④考察

今回の回答者がホスピタリティを発揮している相手には，常連客のような日頃から付き合いがある顧客と、いわゆる一見のほとんど知らない顧客の両者が含まれうる。それにもかかわらず、日頃関わりのある相手への利他行動とホスピタリティの間により強い関連が示された。常連客であるかどうかにかかわらず、相手が顧客であれば，そこには何らかの取引関係が生じる。そこで発揮されるホスピタリティは直接の対価と交換されるものではないが、最終的には給料や売上など、何らかのかたちで報酬がもたらされる。それは家族や友人といった、利他行動のコスト回収の確からしさがある程度保証されている関係と類似しているのかもしれない。

外向性は日常の利他行動とも強く関連しているが（Oda et al.,2014）、利他性の影響を統制してもなおホスピタリティに影響しているということが明らかになった。「サービス提供力」には「顧客の要望が想定外でも、創意工夫をこらして対応することができる」といった項目が含まれるため、芸術的な創作との関連性が高いといわれている開放性の影響が強いのではないかと考えられる。「歓待」と「外見と謙虚」には、「質問や会話をしやすい、雰囲気つくりをしている」や「清

潔感のある、服装や髪型をしている」といった項目が含まれており、どちらも顧客自身への配慮というよりは、場の雰囲気づくりに関連する要因である。ゆえに、人間関係への配慮の高さと関連する調和性が影響していたのではないか。誠実性は自己抑制と関連しており、ゆえに相手に対する謙虚さや自身の身なりへの配慮を示す因子である「外見と謙虚」に影響するのだろう。

(2) 研究 B-1

①目的

目の絵や写真などの刺激に利他性を高める効果があることが、多くの研究によって明らかになっている（例：Oda et al., 2011）。他者に対して利他的にふるまうことは社会規範であり、目の刺激が社会規範の遵守を促進している可能性が考えられる。本研究では、利他性と正直さというふたつの社会規範が相反する場合に、目の刺激がもたらす効果を実験的に検証する。

②方法

対象:大学生 118 名(男性 89 人、女性 29 人)

手順：実験参加者には紙コップの中でサイコロを転がしてもらい、出た目を自己申告してもらう。紙コップの底には穴が空けられており、覗き込むことで参加者のみが中を確認することができる。その際、目の数に 20 円を掛けた金額を実験者が日本赤十字社へ寄付すると参加者に教示した。

モニタの背景に「ホルスの目」がある条件（目条件）と、ホルスの目を要素に分解してランダムに並べた模様がある条件（対照条件）との間で、申告された目の数の頻度分布を比較した。

③結果

参加者が出た目を正直に申告したなら、目の数の頻度分布は一様になるはずである。しかしながら、対照条件においては一様分布から有意に偏っており、５の目が６分の１よりも多く申告される傾向があった。一方、目条件においては一様分布からの有意な偏りはみられなかった。

④考察

目の刺激が無い条件では、大きな目の申告が増えていた。これは、人間は利他的な嘘をつく傾向があるという先行研究（Lewis et al., 2012）を追認するものである。目条件では一様分布になったということは、目の存在によって評判を気にする心理が嘘を抑制したということを示唆する。金銭的な損失は補うことが比較的容易だが、嘘をついたことによる評判の低下は回復が難しい。このことが、目の刺激による嘘の抑制をもたらしたと考えられる。

研究 B-２

①目的

目の絵や写真などの刺激が利他性を高めるメカニズムについてはよく分かっていない。目の刺激に利他性そのものを高める効果が無くても、規範意識を高めるという効果があれば、社会規範である利他行動の程度は大きくなるだろう。そこで、募金箱の中身の金額と目の有無を変化させ、居酒屋に置くことにより、目の刺激の効果を検証する。

②方法

名古屋市内の居酒屋内の３箇所に透明な募金箱（幅 120×奥行き 97×高さ 179 ㎜）を置き、１日ごとの寄付額を調べることで、利他性を測定した。箱の背後にあるカード刺しに募金の趣旨を説明した文章を書いた紙を刺したが、目の絵が添えてある条件と、それを分解して再構成した絵が添えてある条件を設けた。また、中にあらかじめ 4,050 円を入れてある条件（少額条件）と 15,930 円を入れてある条件（多額条件）を設けた。それらの組み合わせによる４条件のそれぞれについて 21 日間、開店時間である 5 時半から 0 時半まで居酒屋に募金箱を置き、閉店後に寄付金額を数えた。

③結果

日ごとの寄付金額への目の刺激の有無（目あり/なし）、中身の金額（少額/多額）、それらの交互作用の影響を、一般化線形モデルを用いて分析した。モデルには日ごとの来客数をオフセット項として投入した。その結果、目の有無、金額、交互作用のすべてが有意であった。中身の金額が少額よりも多額のとき、目の絵が無いときよりもあるときの方が寄付が多くなり、特に金額が少額のときに、目の効果がより強くみられた。

周囲の「現実の目」の存在が目の効果に及ぼす影響を調べるため、目の刺激の有無（目あり/なし）、日ごとの来客数、それらの交互作用の影響を、一般化線形モデルを用いて分析した。分析は少額条件と多額条件に分けて行った。その結果、少額条件において、来客数が少ないほど目の効果が強いということが明らかになった。

④考察

あらかじめ入れておいた金額が少額のときの方が目の効果が強くなるという結果は、目の刺激が規範の遵守に影響しているのではなく、利他性そのものを高める効果をもっていることを示唆する。また、来客数が少ない日の方が目の効果が強かったことから、今回用いた目の絵には現実の目と同様の効果があったことが分かる。本研究は、人工的な刺激によって利他性を促進することができるということを、日常的な状況において示した。

(3) 研究C
①目的
コミュニティにおける社会関係は構成員の健康に影響するといわれている。しかし、これまでの日本における研究は、互恵性ではなく信頼をソーシャルキャピタルの指標として扱ってきた。また、年齢層による違いが考慮されてこなかった。そこで本研究では、ソーシャルキャピタルとしての互恵性と、主観的健康との関連について、地域住民の５年ごと５回の大規模調査データを分析することにより検討する。

②方法
年金シニアプラン総合研究機構によって行われた調査データを分析に用いた。調査は５年ごとに実施され、1991 年から 2011 年までに 25,333 人が対象となった。本研究における分析対象となったのは 14,073 人（男性 10,691 人、女性 3,382 人、平均年齢 54 歳）である。個人および集団レベルにおける互恵性についての認識と、主観的な健康についての認識を定量化し、マルチレベル分析を用いて分析した。

③結果
分析の結果、個人レベルの互恵性は 20 年間で変化がなかったが、集団レベルの互恵性は低下傾向にあることが示された。また、個人レベルの互恵性が主観的健康を向上させる効果は、集団レベルの互恵性が低い場合により強いことが明らかとなった。

④考察
子どもや青年を対象とした調査において、個人レベルの互恵性と主観的健康との関係が集団レベルのソーシャルキャピタルに依存しているという結果が報告されている。本研究の結果は、同様の傾向が中高年期においてもみられることを示した。また、日本に伝統的な「徒弟制度」の傾向が次第に薄れてきたことが、集団レベルの互恵性の低下を招き、個人レベルの互恵性が主観的健康を向上させているのではないかと考えられる。

５．主な発表論文等
（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計　17　件）

1. Oda, R. & Ichihashi, R. (2016). The watching eyes effect on charitable donation is boosted by fewer people in the vicinity. Letters on Evolutionary Behavioral Science, 7, 9-12. （査読有）doi:10.5178/lebs.2016.52
2. Oda, R. & Ichihashi, R. (2016). Effects of eye images and norm cues on charitable donation: A field experiment in an izakaya. Evolutionary Psychology, 14, 1474704916668874. （査読有）doi:10.1177/1474704916668874
3. Oda, R. Kato, Y., & Hiraishi, K. (2015). The watching-eye effect on prosocial lying. Evolutionary Psychology, 13, 1474704915594959. （査読有）doi:10.1177/1474704915594959
4. Fukukawa, Y., Onoguchi, W., & Oda, R. (2015). Reciprocity as social capital and self-rated health in Japanese community-dwelling adults. GSTF Journal of Psychology (JPsych), 2, 28-33. （査読有）http://dl6.globalstf.org/index.php/jpsych/article/view/1368/1382
5. 小田亮、平石界 (2015). 日常的な利他性とパーソナリティ特性がホスピタリティに及ぼす影響.パーソナリティ研究, 23, 193-196. （査読有）https://www.jstage.jst.go.jp/article/personality/23/3/23_193/_pdf
6. Oda, R., Machii,W., Takagi, S., Kato,Y., Takeda,M., Kiyonari,T., Fukukawa, Y., & Hiraishi, K. (2014). Personality and altruism in daily life. Personality and Individual Differences, 56, 206-209.(査読有)doi: 10.1016/j.paid.2013.09.017
7. Fukukawa, Y.(2013). Social network dynamics and psychological adjustment among university students. Journal of Educational, Health and Community Psychology, 2, 9-18. （査読有）http://journal.uad.ac.id/index.php/Psychology/article/view/3739

〔学会発表〕（計　30　件）

1. 小田亮、市橋良太.どうしたら寄付を増やせるか？：募金箱を使ったフィールド実験.2016 年 11 月 11-13 日. 日本動物行動学会第 35 回大会. 新潟大学（新潟県・新潟市）
2. 市橋良太、小田亮.目の絵と規範の手がかりが寄付に及ぼす影響：フィールド実験による検討.2015 年 12 月 5-6 日. 日本人間行動進化学会第 8 回大会. 総合研究大学院大学（神奈川県・葉山市）
3. Fukukawa, Y., Onoguchi, W., Niino, N., Kamei, T., Tajii, F., & Chigira, A.. Social network dynamics and quality of life among older people in a fall-prevention program. The 11th Biennial Conference of Asian Association of Social Psychology. 2015 年 8 月 19-22 日.Cebu (Philippines)
4. 小田亮、加藤雄大、平石界. 「利他的な

嘘」における目の効果. 2014 年 11 月 1-3 日. 日本動物行動学会第 33 回大会. 長崎大学（長崎県・長崎市）

5. Fukukawa, Y., Onoguchi, W., Oda, R.. Reciprocity as social capital and self-rated health in Japanese community-dwelling adults. The 7th International Conference on Health Psychology. 2014 年 11 月 10-14 日. Havana (Cuba)
6. 小田亮、武田美亜、清成透子、福川康之、平石界. 利他行動にパーソナリティが及ぼす影響. 2013 年 9 月 19-21 日. 日本心理学会第 77 回大会. 札幌コンベンションセンター（北海道・札幌市）
7. 小野口航、大井屋奏、福川康之. 高齢者におけるソーシャル・サポートの互恵性と抑うつとの関連. 2013 年 9 月 19-21 日. 日本心理学会第 77 回大会. 札幌コンベンションセンター（北海道・札幌市）

〔図書〕（計　6　件）

1. 小田亮他、春秋社、モラル・サイコロジー　心と行動から探る倫理学、2016 年、456 頁（31-72 頁）
2. 小田亮他、北大路書房、モラルの心理学、2015 年、273 頁（230-241 頁）
3. 小田亮、平石界他、朝倉書店、心と行動の進化を探る 人間行動進化学入門、2013 年、204 頁（1-35 頁、69-97 頁）

６．研究組織

(1)研究代表者

小田　亮　（ODA RYO）
名古屋工業大学・工学研究科・准教授
研究者番号：50303920

(2)研究分担者

福川　康之　（FUKUKAWA YASUYUKI）
早稲田大学・文学学術院・教授
研究者番号：90393165

平石　界　（HIRAISHI KAI）
慶応義塾大学・文学部・准教授
研究者番号：50343108