

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 27 年 6 月 14 日現在

機関番号：32408

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2012～2014

課題番号：24611018

研究課題名(和文) リゾートにおける対人サービスが滞在者に及ぼす効果

研究課題名(英文) Healings at resorts from the viewpoint of interpersonal service.

## 研究代表者

山口 一美 (Yamaguchi, Kazumi)

文教大学・国際学部・教授

研究者番号：60383220

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 4,300,000円

研究成果の概要(和文)：リゾートにおいてどのような対人サービスが癒しをもたらし、観光者満足、再来訪行動に影響を及ぼすのかについて、実際のリゾートでのインタビュー調査を行った。その結果、距離感のあるサービスと観光者のニーズを満たすサービスが重要であることが明らかになった。その結果から対人サービスのプロセスモデルを作成し、検証したところ、距離感のあるサービスが観光者に癒しをもたらし、観光者満足、企業への信頼、再度訪れたいという行動に影響を及ぼすことが明らかになった。従業員対象の調査からは、適切な報酬や研修、情報の蓄積とその活用、エンパワーメントが職務満足、対人サービス行動に影響を及ぼすことが示唆された。

研究成果の概要(英文)： The interviews were conducted with hotels at resort in Japan and in the United States. The results of interviews revealed that two kinds of services, "service concerned with tourist's privacy" and "service based on individual tourist needs", were important to enhance tourist's emotional healing and tourist satisfaction. Based on the results, we postulated four hypotheses. This study was conducted by Internet survey. We collected 624 tourist evaluations. Covariance structure analysis was performed. Interpersonal service was a significant antecedent of tourist's emotional experiences. Tourist's emotional experiences significantly affected tourist satisfaction, trust and loyalty behavior. We also collected 413 employee evaluations. We postulated three hypotheses. This study was conducted by Internet survey. Covariance structure analysis was performed. Reward and training, information system, empowerment significantly affected job satisfaction and interpersonal service.

研究分野：観光学

キーワード：リゾート 癒し 対人サービス 顧客満足 ロイヤルティ行動 職務満足

## 1. 研究開始当初の背景

### (1) 癒しを提供するリゾート

日本においてうつ病などの精神疾患を患っている人が急増し、その一因が疲労の蓄積あるといわれていた。この精神的疲労の蓄積を解消するためには、精神的活力の回復やストレスの低減を図ること、すなわち癒しを得ることが重要である。その際に、癒しを経験できる場所としてリゾートがあげられる。リゾートにおける自然環境や多様なセラピーなどの対人サービスが観光者に癒しをもたらすと推測された。

### (2) いかなる対人サービスが癒しをもたらすか

とりわけ、対人サービスの良し悪しが観光者満足に影響を及ぼすこと(山口・小口,2001)や、ホテルやレストランなどの従業員の行動が観光者満足に影響を及ぼす(Grandey,Fisk, Mattila,Jansen & Sideman,2005)ことが明らかにされている。しかし、リゾートにおけるいかなる対人サービスが、観光者に癒しを与え、観光者満足を高め、再来訪意向や再来訪行動を高めるのかについては検討がなされていなかった。

## 2. 研究の目的

第一に、リゾートにおいていかなる対人サービスが癒しをもたらすのかを、実際のリゾートでのヒアリング調査を踏まえた上で、心理学的に明らかにすることを目的とする。第二に、対人サービスが、癒しのみならず、観光者満足、再来訪意向にどのように関わるのかを、実証データから共分散構造分析を用いて、モデル化して捉えることを目的とした。

## 3. 研究の方法

### (1) 平成 24 年度

文献研究を通して、仮説モデルの構築を行った。国内の主要リゾートとして、集客力の高い施設を抽出し、インタビュー調査を行った。インタビュー調査は、平成 24 年 9 月 6 日、6 日沖縄県 2 施設において計 4 名、平成 24 年 11 月 2 日、3 日長野県 1 施設において 3 名、平成 25 年 2 月 20 日東京(本社) 1 施設(施設は神奈川県)において 1 名、平成 25 年 3 月 15 日、16 日北海道 2 施設において計 3 名に実施した。各インタビュー内容は対象施設の同意を得た上で IC レコーダーに録音し、その内容をテープおこしし、テキストデータに変換し、分析を行った。

### (2) 平成 25 年度

米国の主要リゾートとして、集客力の高い施設を抽出し、インタビュー調査を行った。インタビュー調査は、ハワイ州(3 施設)、コロラド州(1 施設)で実施した。また現地調査として、米国フロリダ州(2 施設)、沖縄(1 施設)で実施した。インタビュー調査は、平成 25 年 7 月 31 日、8 月 1 日ハワイ州 2 施設において計 4 名、平成 26 年 2 月 17 日~19 日ハワイ州 1 施設において計 4 名、3 月 20 日、

21 日コロラド州 1 施設において計 2 名に実施した。各インタビュー内容は対象施設の同意を得た上で IC レコーダーに録音し、その内容をテープおこしし、テキストデータに変換し、分析を行った。

### (3) 平成 26 年度

インタビュー調査として、平成 26 年 7 月 27 日、28 日静岡県熱海市 2 施設において 2 名、7 月 31 日~8 月 4 日タイ 1 施設において計 3 名に実施した。各インタビュー内容は対象施設の同意を得た上で IC レコーダーに録音し、その内容をテープ起こしし、テキストデータに変換し、分析を行った。インターネット調査では、インタビューから得られた知見から仮説モデルを確定し、信用性の高いネット会社にインターネット調査を依頼した。調査は観光者(リゾートホテル宿泊した者)対象とリゾートホテル(旅館)の従業員対象との 2 種類を実施した。そのデータからモデルのパスを検証し精緻化することでモデルの構築を図った。

## 4. 研究成果

### (1) 平成 24 年度

インタビュー調査を実施した成果として、以下のことが明らかになった。「癒し」をもたらす対人サービスとして、つかず離れず距離感のあるサービス、観光者のニーズを察するサービスがあげられた。観光者に癒しを感じてもらうためには、観光者がゆったりとした気分ですトレスを解消できるような対人サービスが必要であると認識されていた。

そのために、従業員に求められる要件として、観光者の行動や非言語的行動に注意を払い、笑顔とアイコンタクトを通して観光者のニーズを察することのできるコミュニケーション能力、声かけの必要性を見分けられる能力、適切な言葉遣い、海外からの観光者の文化や歴史への配慮、外国語能力、素直、ひたむき、真面目、誠実性、積極的、明朗、タレント性などがあげられた。

また、対人サービスが癒しをもたらすために、観光者の立場に立ったパーソナルなサービスを提供するための指導と社員研修が実施され、従業員が観光者情報を利用できる管理システムが必要であるという共通認識があった。

### (2) 平成 25 年度

インタビュー調査の成果として、以下のことが明らかになった。「癒し」をもたらす対人サービスとして、観光者のニーズを察し、そのニーズを満たすサービスが重要であることが明らかになった。

そのために、従業員に求められる要件として、「聴く(listen)」能力、観光者対応能力、関係構築能力が必要であり、観光者の話を聴くことでそのニーズを理解し対応することで、観光者との良い関係を構築することが重要であることが示唆された。

パーソナリティとしては、外向的で、他者と

の関わりを持つことが好きであり、親切で温かく思いやりがあり面倒見の良いことがあげられた。また、観光者に敬意(respect)を持って接すること、それは従業員間においても重要であることが明らかにされた。声かけを見分ける能力としては、観光者との最初の出会いで見分けることや海外からの観光者の文化や習慣を理解し対応すること、外国語の会話力向上の必要性があげられていた。親しみやすさと礼儀正しさのどちらを表すかを判断するには高い対人スキルが重要であるという指摘があった。パーソナルなサービスを提供するための指導と社員研修として、自社施設の歴史的意味や自社ブランドへの理解、顧客との関わり方などを学ぶ研修が提供されていた。また観光者情報を蓄積した管理システムが必要であり、そのアクセスにはマネジメントレベルによって一定の制約を設けているという共通点があった。観光者にとって必要なことは実施してよいという権限移譲を行っていた。

### (3)平成 26 年度

#### インターネット調査(観光者対象)の成果

対人サービスの良し悪しは顧客の肯定的な感情経験に影響を及ぼし(Ladhari, Brum & Morales, 2007)、肯定的な環境経験は顧客満足、企業への信頼とコミットメントを促進し、ロイヤルティ行動に影響を及ぼす(Han & Jeong, 2013)ことが明らかにされている。これらの先行研究の結果と平成 24 年度、平成 25 年度の調査結果から明らかになったことを踏まえてプロセスモデルを作成した。調査方法として、インターネットによる質問紙調査(リゾートホテルあるいは旅館の宿泊客対象)を行い、624 名の回答を得た。質問項目は、対人サービス、感情経験、観光者満足、信頼、コミットメント、ロイヤルティ行動で構成した。対人サービス、感情経験の項目をそれぞれ因子分析し、対人サービスは「問題対応」「礼儀挨拶」「距離感」、感情経験は「癒し」「安寧」「興奮」の因子を得た。

観光者による一連のプロセスを検討するために、共分散構造分析を行った。その結果、図 1 の結果が得られた。適合度指数は CFI=.98, AGFI=.90, RMSEA=.09 であり、モデルの適合度は良好であった。従業員の礼儀正しい態度や挨拶、距離感のあるサービス、適切な問題への対応が、観光者に心地よさや癒されたなどの感情経験を生み、それが観光者満足に影響を及ぼし、信頼を高め、再度このホテルを利用する行動を促進することが明らかにされた。距離感のあるサービスや癒しという要因が、リゾートにおけるサービスでは重要であることが示されている。この結果は、今後の国内リゾートにおける対人サービスのあり方に示唆を与える重要な結果であった。

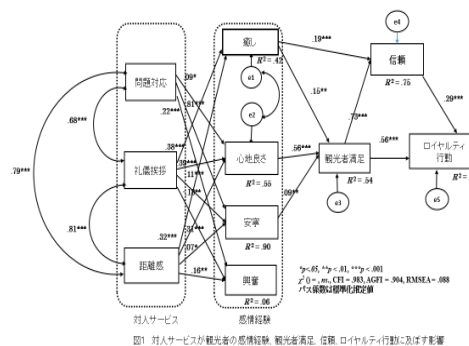


図1 対人サービスが観光者の感情経験、観光者満足、信頼、ロイヤルティ行動に及ぼす影響

#### インターネット調査(従業員対象)の成果

平成 24 年度、平成 25 年度の調査結果から明らかになったことをふまえて、プロセスモデルを作成した。調査方法として、インターネットによる質問紙調査(リゾートホテルあるいは旅館の従業員対象)を行い、413 名の回答を得た。質問項目は、マネジメント・コミットメント、職務満足、対人サービス、パーソナリティで構成された。マネジメント・コミットメント、職務満足、対人サービスの項目それぞれを因子分析し、マネジメント・コミットメントは「報酬と研修」「情報蓄積活用」「エンパワーメント」、職務満足は「やりがい」「適切な給与」「職場人間関係」、対人サービスは「不満解決」「礼儀挨拶」の因子を得た。

従業員による一連のプロセスを検討するために、共分散構造分析を行った。その結果、図 2 の結果が得られた。適合度指数は CFI=.98, AGFI=.90, RMSEA=.09 であり、モデルの適合度は良好であった。従業員が企業において適切な報酬と研修が行われていると認識することで、仕事へのやりがいや職場の人間関係が良いと感じ、観光者への不満を直ちに解決しよう行動を起こし、礼儀正しく挨拶を行うことが明らかになった。また、観光者情報を活用できると認識していることが、職場の人間関係が円滑であると理解し、それが観光者の不満解決や礼儀正しく挨拶をする行動に影響を及ぼしていた。また、エンパワーメントがあると認識していることは仕事へのやりがいを生み、それが観光者の不満解決や礼儀正しく挨拶をするなどの行動へ影響を及ぼしているということが明らかになった。これらの結果からは、リゾートにおける企業は、適切な報酬と研修を提供すること、観光者情報を蓄積しそれを自由に活用できる仕組みを作ること、従業員にエンパワーメントを与える必要性が示唆されている。

24 年度から 26 年度に実施した調査結果からは、日本のリゾートにおける対人サービスのあり方ならびにマネジメントのあり方について重要な示唆を与えるものであったといえよう。

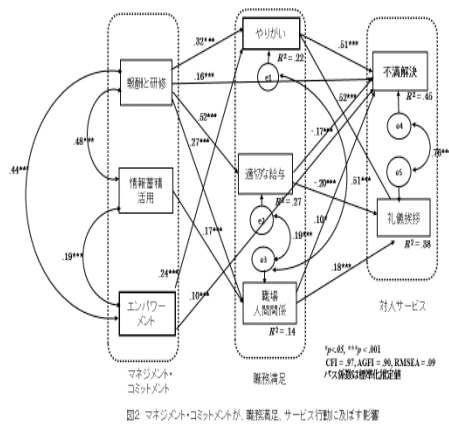


図2 マナジメント・コミットメントが、業務満足、サービス行動に及ぼす影響

<引用文献>

Grandey, A.A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J., & Sideman, L. A. Is service with a smile enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 96, 2005, 38-55.

Han, H. & Jeong, C. Multi-dimensions of patrons' emotional experiences in upscale restaurants and their role in loyalty formation: Emotion scale improvement, *International Journal of Hospitality Management*, 32, 2013, 59-70.

Ladhari, R., Brum, L., & Morales, M. Determinants of dining satisfaction and post-dining behavioral intentions, *International Journal of Hospitality Management*, 27, 2007, 563-573.

山口一美・小口孝司 旅館客室係の評価を規定する心理学的要因 スマイル、アイコンタクト、パーソナリティからの検討、*観光研究*、12、2001、9-18.

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計8件)

川久保 惇・小口孝司、メンタルヘルス・ツーリズムとしての短期旅行が従業員の精神的健康に及ぼす影響、*日本国際観光学会論文集*、22、2015、189-195。(査読有)

川久保 惇・吉岡明里・小口孝司、自然環境の映像と音がストレス低減に及ぼす影響、*立教心理学研究*、57、2015、11-20。(査読有)

中島実穂・森正樹・小口孝司・丹野義彦、反芻・省察を変動させる対人ストレスイベントの種類、*パーソナリティ研究*、23、2014、101-104。(査読有)

大嶋玲未・廣川佳子・小口孝司、神経症傾向が職務満足と組織市民行動に及ぼすネガティブな影響を軽減するセルフ・モニタリング、*パーソナリティ研究*、22、

2014、262-272。(査読有)

Io, M. U. & Oguchi, T. Chinese immigrants' psychological well-being and homeland visit. *Tourism Analysis*, 19, 2014, 227-232。(査読有)

大嶋玲未・小口孝司、サービス提供者のセルフ・モニタリング、誠実性と評価指標の関連性、*立教心理学研究*、56、2014、23-32。(査読有)

Oguchi, T. Saiga, R., & Io, M. Y. The effects of visiting homelands on immigrants' psychological well-being. 19<sup>th</sup> Asia Pacific Tourism Association Annual Conference Proceedings.2013. (9pages) (査読有)

Takeda, H., Momose, H., & Oguchi, T. Effects of vacation preference and images of similar scenery on stress recovery, *Proceedings of TOSOK International Tourism Conference*, 2013,10。(査読有)

[学会発表](計11件)

Yamaguchi, K. & Oguchi, T. Effects of interpersonal service at resorts on customer satisfaction and loyalty behavior at Japanese resorts. *International Congress on Coastal and Marine Tourism*, 10-13 November 2015, Kailua-Kona, Hawaii, USA.

山口一美・小口孝司、リゾートにおける対人サービスが顧客満足、ロイヤルティ行動に及ぼす影響、*日本観光研究学会2015年度総会*、2015年5月30日、立教大学。

Kawakubo, A. & Oguchi, T. Psychological evaluation of the depression and sleep to improve the quality of life, *The 6<sup>th</sup> World Congress on Sleep Medicine*, March, 2015 Seoul, Korea.

Kawakubo, A. & Oguchi, T. Effects of rumination, reflection and self-disclosure on depression among adults. *The 16<sup>th</sup> Annual Meeting of the Society for Personality and Social Psychology*, February, 2015 Long Beach, California, USA.

岩野温子・山口一美、リゾートが提供する要素と旅行者満足、再来訪との関わり、*日本観光研究学会第29回全国大会発表論文集*、101-104、2014年12月7日、大阪府立大学。

川久保 惇・笠原亮多朗・小口孝司、自然環境の映像と音がストレス低減に及ぼす影響、*日本心理学会第78回大会発表論文集*、378、9月11日、同志社大学。

山口一美・小口孝司、対人サービスから見たリゾートにおける癒し-米国リゾートの調査から-、*日本観光研究2014年度*

学会総会、423-424、2014年5月31日、立教大学

山口一美・小口孝司、対人サービスから見たリゾートにおける癒し、日本社会心理学会第54回大会、2013年11月2日、3日、沖縄国際大学。

岩野温子・山口一美、海での過ごし方パーソナリティとストレスとの関わり、日本社会心理学会第54回大会、2013年11月2日、3日、沖縄国際大学。

川久保惇・小口孝司、睡眠の質を規定する要因及び主観的ストレス、抑うつへの影響、日本社会心理学会第54回大会発表論文集、2013年11月2日、3日、沖縄国際大学。

廣川佳子・小口孝司、サイコロジカルエンパワメントに関する実証的研究 サービス従事者を対象とした検討、産業・組織心理学会第29回大会発表論文集、42-45、2013年、京都橘大学。

〔図書〕(計4件)

山口一美、創成社、感動を創る！ホスピタリティマネジメント、2015、304頁。

小口孝司、ナツメ社、よくわかる社会心理学、2013、199頁。

小口孝司・花井友美、原書房、観光者の欲求・動機とパーソナリティ、橋本俊哉(編著) 観光行動論、2013、17頁。

山口一美、原書房、観光における接遇 観光者満足の見点から、橋本俊哉(編著) 観光行動論、2013、18頁。

〔産業財産権〕

出願状況(計0件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
出願年月日：  
国内外の別：

取得状況(計0件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
出願年月日：  
取得年月日：  
国内外の別：

〔その他〕

ホームページ等

6. 研究組織

(1) 研究代表者

山口一美 (YAMAGUCHI, Kazumi)  
文教大学・国際学部・教授

研究者番号：60383220

(2) 研究分担者

小口孝司 (OGUCHI, Takashi)  
立教大学・現代心理学部・教授  
研究者番号：70221851

(3) 連携研究者

( )

研究者番号：