

論 文 審 査 の 要 旨

博士の専攻分野の名称	博 士 （ 学 術 ）	氏名	BAGADAYEVA ANEL																				
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当																						
<p>論 文 題 目</p> <p style="text-align: center;">公共サービスにおけるホスピタリティ － J R改革を事例に－</p>																							
<p>論文審査担当者</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 15%;">主 査</td> <td style="width: 15%;">教 授</td> <td style="width: 50%;">江頭 大藏</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">印</td> </tr> <tr> <td>審査委員</td> <td>教 授</td> <td>川崎 信文</td> <td style="text-align: right;">印</td> </tr> <tr> <td>審査委員</td> <td>教 授</td> <td>三井 正信</td> <td style="text-align: right;">印</td> </tr> <tr> <td>審査委員</td> <td>准教授</td> <td>鈴木 玉緒</td> <td style="text-align: right;">印</td> </tr> <tr> <td>審査委員</td> <td>准教授</td> <td>浅利 宙</td> <td style="text-align: right;">印</td> </tr> </table>				主 査	教 授	江頭 大藏	印	審査委員	教 授	川崎 信文	印	審査委員	教 授	三井 正信	印	審査委員	准教授	鈴木 玉緒	印	審査委員	准教授	浅利 宙	印
主 査	教 授	江頭 大藏	印																				
審査委員	教 授	川崎 信文	印																				
審査委員	教 授	三井 正信	印																				
審査委員	准教授	鈴木 玉緒	印																				
審査委員	准教授	浅利 宙	印																				
<p>〔論文審査の要旨〕</p> <p>本論文は、1987年の国鉄分割民営化後におけるJ R各社のサービス改善の取り組みを、ホスピタリティを向上させるための公聴体制の変遷という観点から分析することにより、公共サービスにおけるホスピタリティの諸特徴およびいかにしたらその推進が可能となるかを検討したものである。論文は序章・終章と6章から構成される。</p> <p>序章では、現在では高級なサービスととらえられがちなホスピタリティが、その成り立ちにおいて本質的に社会の結束を促すための社会規範であるという視点を導入し、不特定多数が利用する公共サービスにおいていかにすればホスピタリティを実現し社会の安定化が可能かという課題を設定する。そして、その課題を解決するための具体的事例として、J R各社におけるサービスとホスピタリティ向上のための取り組みが最適であることを指摘し、論文構成として以下の各章の概要を示す。</p> <p>本論は2部で構成され、第1部（第1－3章）ではホスピタリティにかんする先行研究を概観し、その概念の歴史的成り立ちやサービスとの相違点を検討した上で、ホスピタリティを構成する諸要素の中でも「共感」が中心的な役割を担っていることを指摘する。</p> <p>第1章「ホスピタリティの概念」では、内外におけるホスピタリティ概念の研究の成果を渉猟し、それが本来来訪者に対する宗教的義務として発生し、良好な社会関係を創出するためのホストとゲストとの間の相互的義務として発達し、やがて私的な領域と営利的な領域に分化してきた経緯をたどる。そして、現在の研究はもっぱらホスピタリティ産業のような営利的領域に焦点を当てる傾向が強いため、ホスピタリティが高級なサービスと混同される結果となっていると指摘する。このことを受けて第2章「サービスにおけるホスピタリティ概念」では、サービスとホスピタリティを比較検討することで両者の相違点を明確にする。すなわち、前者が上下関係を前提とした一方向的なものであるのに対し、後者はサービスの充実を前提としつつも対等な視点から利用者に共感することによって、他者理解に基づいた個別的な対応が可能となり、相互的な関係の構築につながる。さらに第3章「ホスピタリティにおける共感」では、社会心理学や感情社会学の研究を参照しつつ共感の社会的意義を確認する。先行研究によると共感は向社会的行動を促進する要因ととらえられており、また感情規則の中でも相手の感情に</p>																							

共感することは敬意の表明を意味していることから、ホスピタリティが対等で相互的な社会関係を築く際に共感が中心的な役割を担っていることを確認する。

第2部（第4－6章）では、JR各社のサービス改善・ホスピタリティ向上のための公聴体制の変化を分析する。そこでは受動的な意見の収集を中心としたものから始まった公聴体制が能動的な各種アンケート調査を経て、現在は乗客への共感によってその潜在的欲求を職員が主体的に読み取る方向へと変化しつつあることが示される。

第4章「JR改革の経緯」では日本における鉄道事業の歴史から国鉄の分割・民営化とその後の推移を概観した上で、ホスピタリティおよびJR改革についての先行研究を網羅的に検討し、ホスピタリティの観点からJR改革を研究した先行研究が見当たらないことを確認する。続く第5章「JR各社におけるホスピタリティ」では、JR関係者が主な執筆者となっている情報誌『JRガゼット』の26年間におよぶ記事の内容分析を中心に、その他の業界誌や関連資料、JR各社による社史や業績報告書の検討に基づき、JR各社ごとの公聴体制の変化やホスピタリティ向上への影響を詳細に分析する。その結果、上記に示したような公聴体制の全般的変化の傾向が見いだされ、ホスピタリティの向上において共感の役割が徐々に前面に出てきていることが示唆される。そして、このような傾向が最も顕著に見られたのがJR九州であったため、第6章「JR九州における共感」では、同社経営企画部長へのインタビューや文書による問い合わせで得られた知見も加え、同社の公聴体制の変化をより詳細に検討する。そこでは長年継続してきた顧客満足度調査をあえて廃止し、①覆面調査によるサービスランキングと②職員による「気づき」の2項目を公聴体制の主な柱としたこと、また同社の観光列車開発と客室乗務員の接客サービス改善への取り組み状況の分析から、職員による自主的な共感能力の発揮がサービスおよびホスピタリティの向上を支えていることが示される。

終章では序章で提起された問題への解答として、不特定多数を対象とする公共サービスにおいては、個々の利用者への個別的対応ができないかわりに、一般化された利用者の態度に主体的に共感することによりホスピタリティが実現できることが示され、その他の論文の成果と今後の課題が提示される。

本論文には、論理展開の整理の仕方が不十分で論証が停滞する箇所が散見され、また第1部の理論的検討が第2部の実証分析に十分生かされていないことが指摘されるものの、以下の諸点について評価することができる。まず、ホスピタリティにかんする内外の文献を精読してその研究状況を把握し、ホスピタリティの社会的意義を整理したこと、そしてJR各社の26年間にわたる改善の記録を詳細に読み込み、サービス改善システムの諸段階を分析した上で公聴体制の進化の一般的傾向を抽出できたこと、とりわけ公共サービスにおけるホスピタリティ実践の範例を指摘しえたことの意義は大きい。また、ホスピタリティを商業的領域に限定せず、社会の結束を促す社会規範の次元でとらえ直し、その観点から公共サービスの改善の方法を考察している点は、社会関係資本の活用による行政や経済の効率化の議論にも関連づけることができる可能性があり、注目に値する。

以上のように、審査の結果、本論文の著者は、博士（学術）の学位を授与される十分な資格があると認められる。

備考 要旨は、1,500字以内とする。