

日本ホスピタリティマネジメント学会第26回全国大会

航空ビジネスにみる 多元的共創のグローバル・ホスピタリティ

大阪国際大学 国際教養学部 国際観光学科
准教授 久保 由加里

Contents

1. はじめに
2. 航空旅行の特殊性
3. サービスとホスピタリティ
4. グローバル・ホスピタリティへ

1. はじめに

現代のネットワーク社会、グローバリズムの潮流が生み出すボーダレス



多面的観点におけるホスピタリティ

Global Hospitality

「人種・性別・言語・民族・国家・生活様式などの違いを超えて、
広義のホスピタリティを基礎として、万人が対等となるにふさわしい
多元的相関関係を築き、地球規模におけるウェルビーイング
(安寧・健康・幸福・繁栄 など) を創造するための共通概念」

－ 服部 勝人 (2006) 『ホスピタリティ・マネジメント学原論』 丸善出版, p.316

2. 航空旅行の特殊性

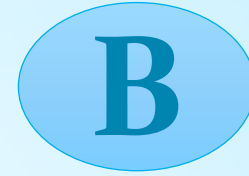


どのように移動したか → 価値あるサービス体験
コスト・パフォーマンス

定時性・利便性

安全

1. 航空旅行の特殊性



価値あるサービス体験

空の上という一種特殊な状況におけるサービス・マネジメント



航空機利用の前後を包含したサービス・マネジメント

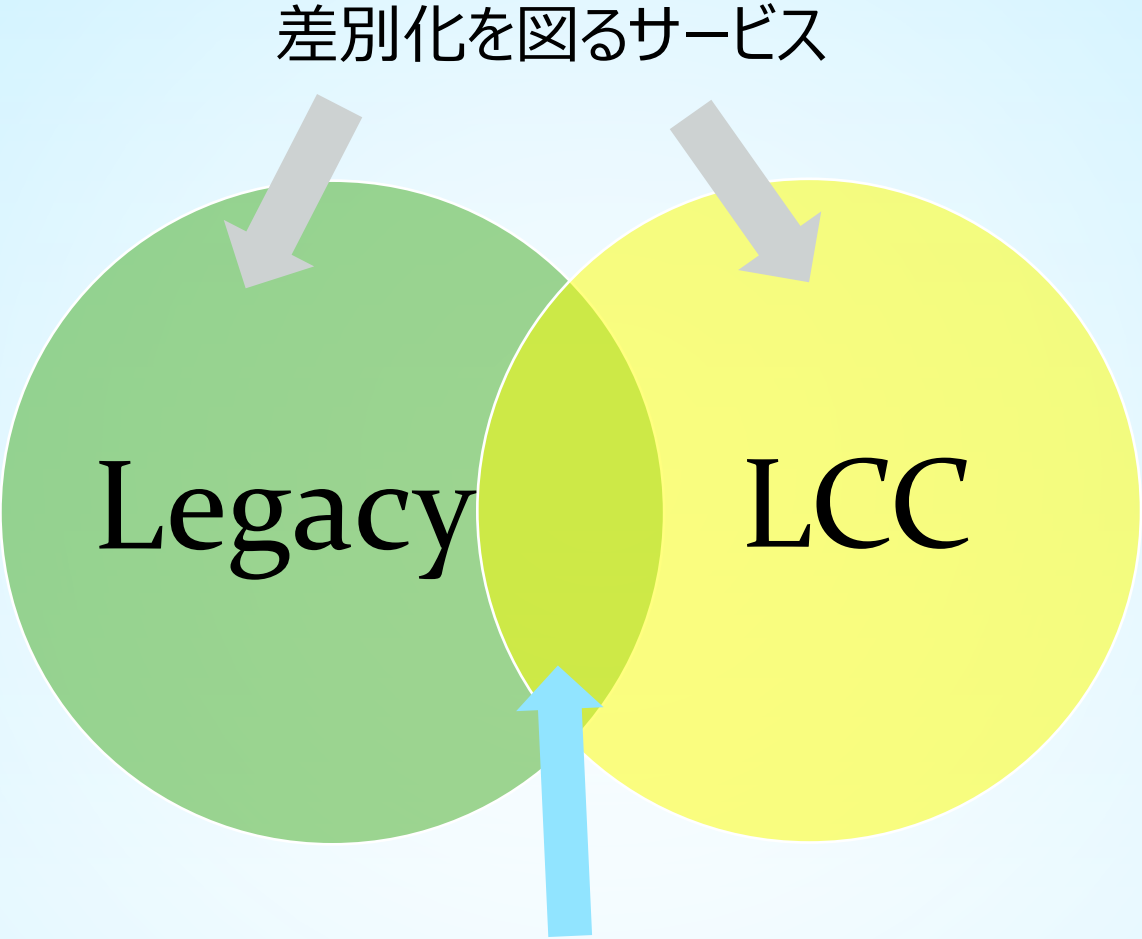


家を出たときから始まる航空旅行

定時性・利便性

安全

サービスの二極化



差別化を図るサービス

Legacy

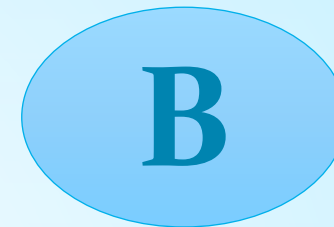
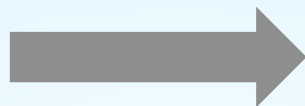
LCC

普遍的なサービス ・ ホスピタリティ

3. サービスとホスピタリティ



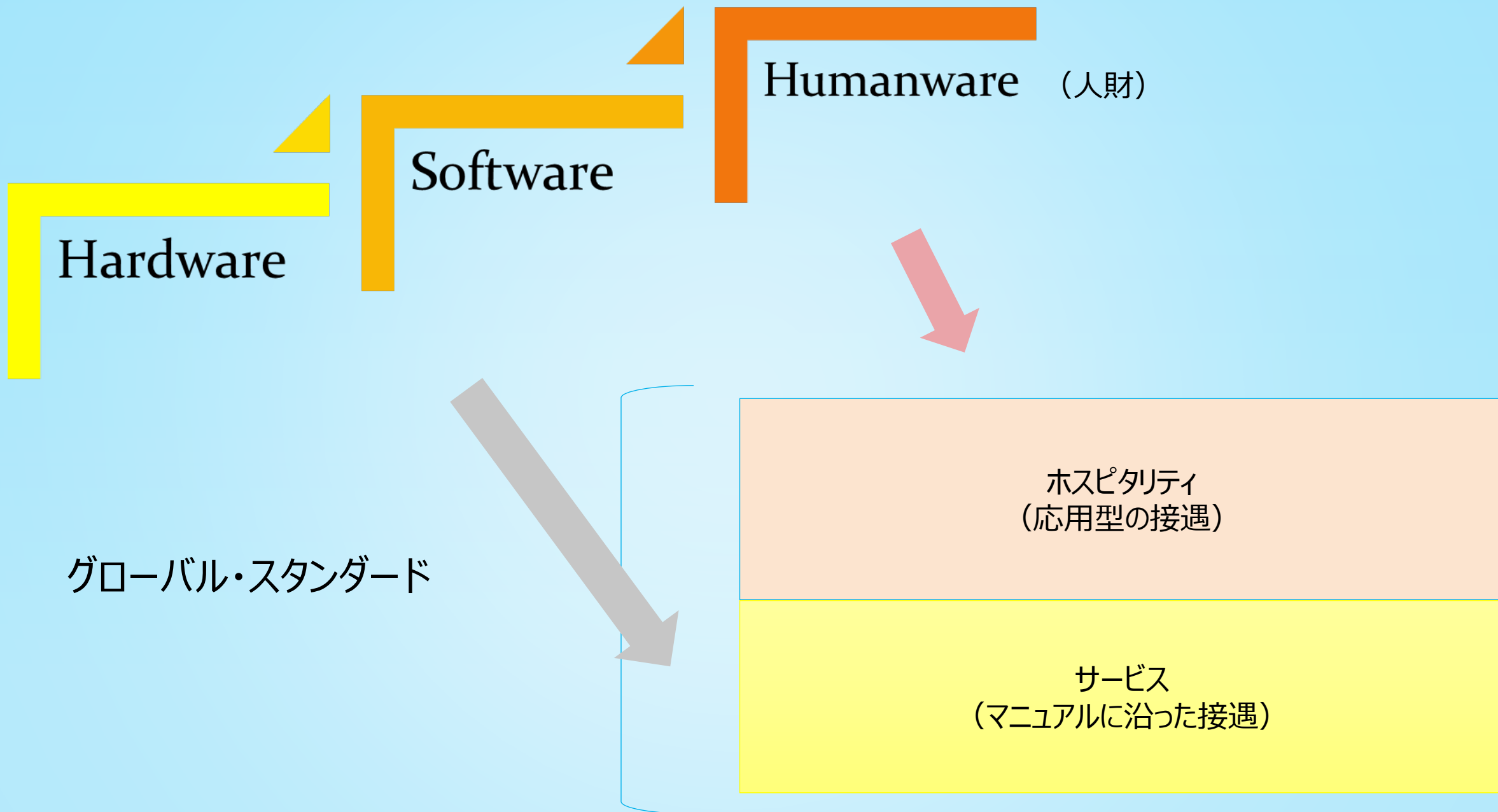
地域・国



地域・国



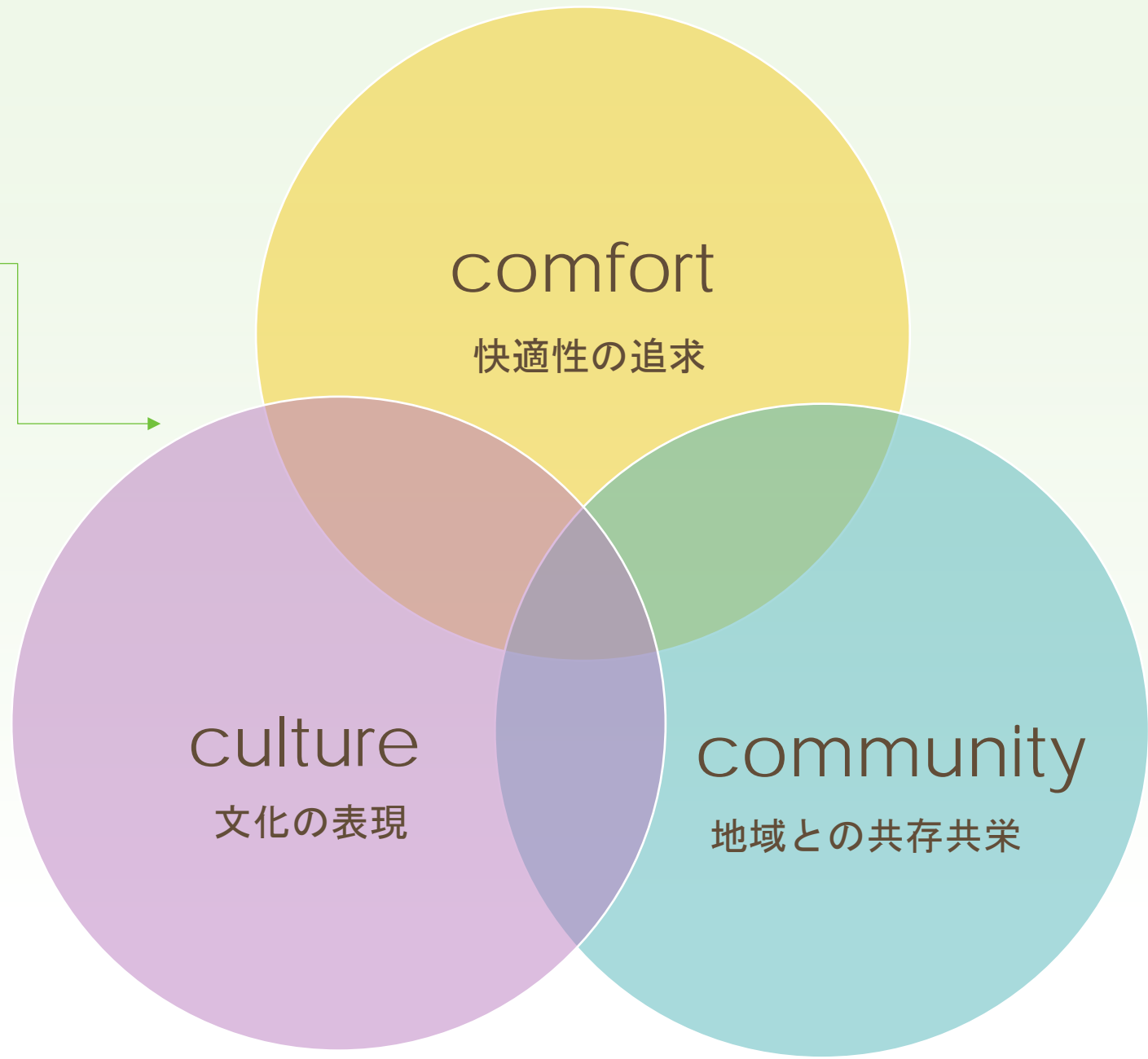
多様性・柔軟性・国際性



グローバル
ホスピタリ
ティ

心・技・体

3つのC





快適性の追求



日常性 + 異日常性 の融合



文化の表現





地域との共存共栄

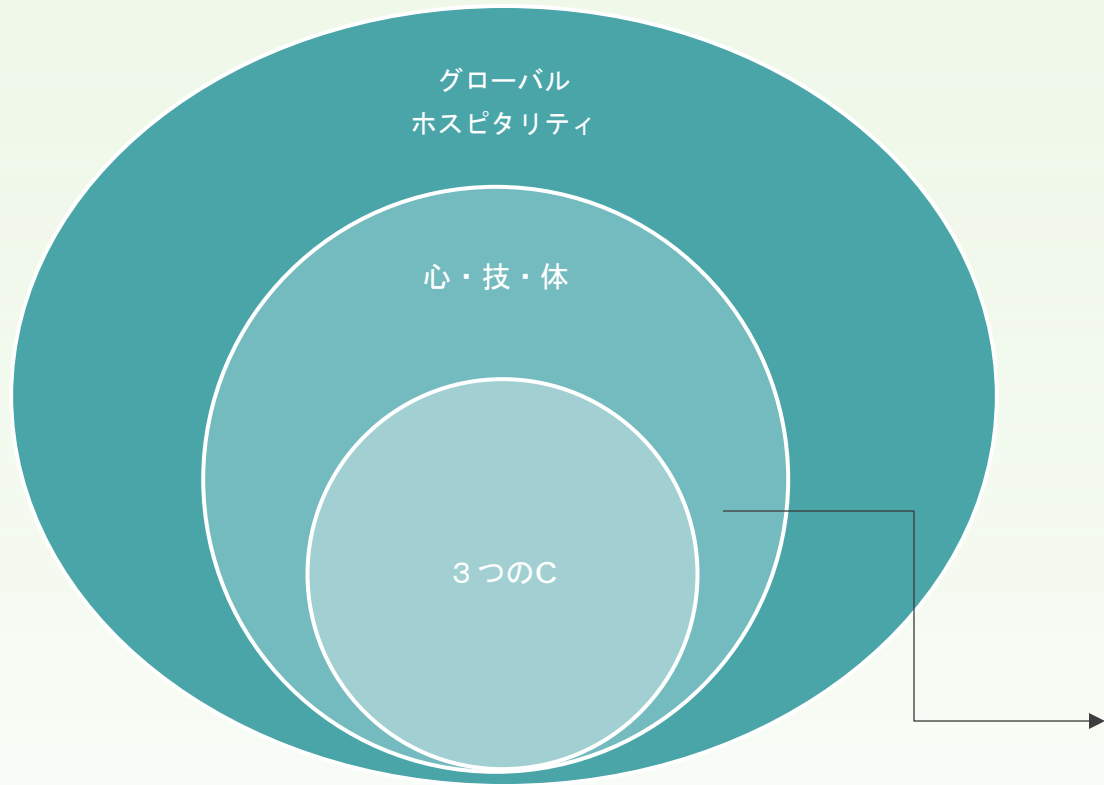


「新・ JAPAN PROJECT」 JAL

「Taste of Japan 」 ANA

【実施例】

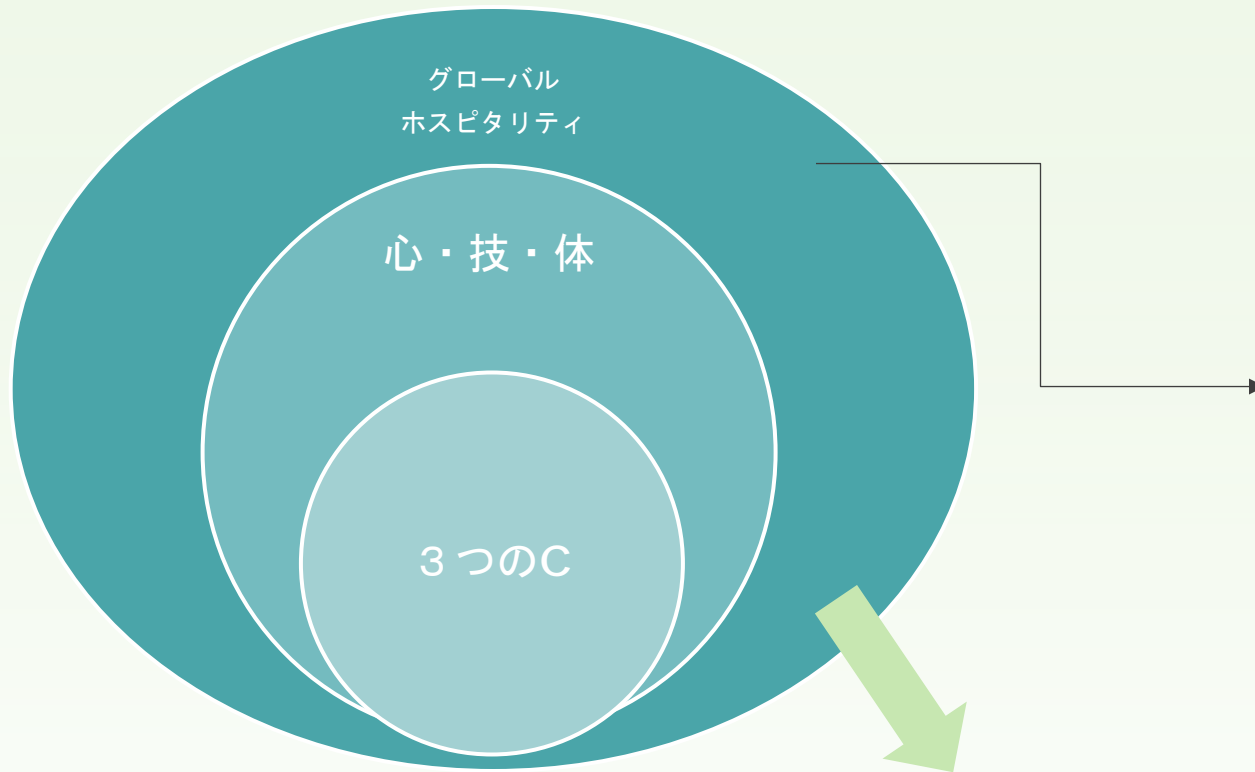
<p>米チェン! 道産米「ななつぼし」を 国際線機内食で。</p>	<p>麦チェン! 道産小麦を使用した パンを国際線機内食で。</p>	<p>酒チェン! 北海道の地酒を 空港ラウンジで。</p>	<p>ワインチェン! 北海道のワインを 空港ラウンジで。</p>
<p>*具体的なサービスは次ページをご覧ください。</p>			



自主的、主体的に相手を思いやること

相手を理解しながら、その状況を受け入れ、心からの
対応を行動であらわすこと

→ そこに人は感動する



地球的規模でのウェルビーイング

多元的共創

多くの異質な要素が複雑に関係する中で、多元的相関関係を築き
相互作用・相互補完・相互連携しあうことで、最適な環境を創出する