

日本ホスピタリティ・マネジメント学会
第26回 全国大会 @同志社女子大学

2017年8月13日

西武文理大学 サービス経営学部

大野 恵子

Keiko OHNO

E-mail: k-ohno@bunri-c.ac.jp

1. はじめに

- 研究領域：マーケティング・マネジメント
- 研究の関心：ホスピタリティ・ビジネス（宿泊サービス）業におけるホスピタリティ・マネジメントと経営戦略、ブランド構築
- 今までの経緯：
 - 大学院：インターナショナル・ホテルチェーンにおけるダイレクト・マーケティングの事業計画、BtoC戦略の構築
 - 実務：インターナショナル・ホテルチェーンにおける日本・アジア市場の獲得に向けたグローバル・マーケティング戦略のローカリゼーション構築と実行

➤ 研究活動：(2013～)

- 宿泊サービス業における戦略的経営とホスピタリティ・マネジメント、フランスにおける個人経営型ホテルのケース
- 日本の旅館における経営とマーケティング戦略
(小規模旅館の競争優位性の実態調査)
- 小規模ホテルにおける経営戦略、フランスの事例からみる競争優位性の競合分析
- Strategic Hotel Service Management of unique competence: Independent hotels in France

問題の背景 消費者市場の変化に向けた戦略へ転換

伝統的で保守的な ホテル業界



ミレニアルズ世代にアプローチするため大規模なグローバル・ホテルチェーンが小さなブティックホテルを買収、運営。

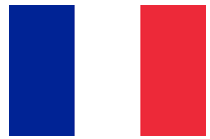
出所:

Travel Voice <http://www.travelvoice.jp/20160405-63507>
<https://www.tnooz.com/article/sabre-millennials-may-be-the-largest-hotel-spenders-as-soon-as-2017/>
最終アクセス日2016年5月27日

ブティックホテル (Boutique Hotel)

欧州市場における、対象顧客を絞り込んだ差別化戦略。
小規模で一部機能を高度化した高度化施設。
歴史的な建造物や修道院などを改装、ミシュランのレストラン、高度でパーソナルタッチのサービス提供。

コンソーシアム組織、SLH, Relais & Chateauxに加盟



フランス 2016年度実績データ

世界一の観光国

● 外国人観光客数 8,350万人

(2016年度国際旅行者の6.7%に相当。欧州における
連続多発テロの影響を受け、例外的に対前年比-10%)

● 外貨獲得金額 €400億(約5.2兆円)

対GDP比 7.3%



THE ESSENCE OF HOSPITALITY & SERVICE (G. PEZZOTTI, 2011)

- ホスピタリティとサービスは、定義は異なるが、関連性がある。
- ホスピタリティは戦略、サービスはその手段と考えられる。
- ホスピタリティとサービスは、あらゆるビジネスにおける構成要素、ホスピタリティ・ビジネスでは基礎となる。

Hospitality (Michael D. Johnson, 2011)

行動規範の 基本的なアプリケーション。

自分自身が、こうしてもらいたいと望むことを他者に対して提供する。あらゆる国に広義的に共通する。様々な文化価値の違いにより、フレンドリー、ウエルカム、おもてなしなどに対する期待と満足感は異なる。

優れたホスピタリティ・サービスとは

(G. PEZZOTTI, 2011)

1. **Great Service** Means Being Personal
2. **Great Service** Means Providing Extra Value in Unexpected Ways
3. **Great Service** Means Having a Personal Touch

Research Question: ホスピタリティ・ビジネスの経営

BUSINESS MANAGEMENT
(Operation & Profit Management)



Hospitality
Management



Marketing
Management

3-2. 個人経営型ホテルにおける経営戦略 フランスの事例からみる競争優位性

Strategic Hotel Service Management of unique
competence: Independent Hotels in France

3-2. 研究方法と実証

方法： フランスの個人経営型ホテルへのフィールド・リサーチ

- 観察調査及び一部インタビュー
- それぞれの仮説に基づいた設問、全21問の調査票。
- 5段階の評価尺度法にて採点。

- 調査実施時期：2016年8月15日～30日まで。
1軒のみ2015年8月22日～24日に実施した調査データを活用。

参考文献

- 石井淳蔵、廣田章光 2001年 『1からのマーケティング』碩学舎、中央経済社。
- Bill Carroll 'Demand Management', *The Cornell School of Hotel Administration on Hospitality*, John Wiley & Sons, Inc., 2011.
- Cathy H.C. HSU, Tom Powers, 'Hospitality Service Marketing', *MARKETING HOSPITALITY*, John Wiley & Sons, Inc., 2002.
- Christopher Lovelock and Jochen Wirtz 'Managing the Customer Interface', *SERVICES MARKETING*, Prentices Hall, 2010.
- Gary Hamel and C.K. Prahalad Core Competence 1995年「コアコンピタンス経営」一條和生訳 日本経済新聞出版社。
- John Beech & Simon Chadwick, 'The accommodation subsector', *The Business of Tourism Management*, Prentices Hall, 2006.
- Michael Lynn, 'Segmenting and Targeting Your Market, Strategies and Limitations', *The Cornell School of Hotel Administration on Hospitality*, John Wiley & Sons, Inc., 2011.
- Philip Kotler, John Bowen, James Makens, *Marketing for Hospitality and Tourism* Six Edition, PEARSON Education, 2014.
- Tom Duncan, Sandra Moriarty Driving Brand Value 1999年「統合型マーケティング戦略」有賀勝訳 ダイヤモンド社。