

従業員の幸福がホスピタリティの未来を開く。

観光・ホスピタリティ産業を支える“内側”に着目。 従業員のウェルビーイング研究で、持続的発展に貢献。

観光・ホスピタリティ産業では、従業員の人手不足や労働環境の課題が顕在化しています。従業員の心身にかかるストレスが非常に大きい一方、その仕事はサービス品質に直結し、経営を左右するほど重要です。本研究は従来軽視されてきた「従業員のウェルビーイング」に着目。職場のストレス要因や回復メカニズムを科学的に解明し、その知見をもとに職場環境の改善策を提案し、産業の持続的発展に貢献しようとしています。

研究代表者

齊藤 広晃

SAITO Hiroaki

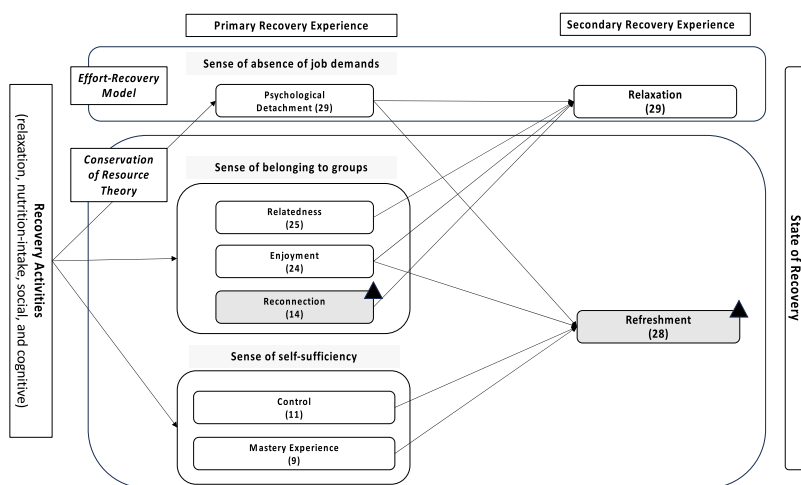
立命館アジア太平洋大学
国際経営学部 准教授

「人々が心身ともに健康でハッピーに働き、産業も発展していく。そんな関係づくりに貢献したいと考えています」

新規性・独自性 | ホスピタリティ産業の持続可能性を従業員から解き明かす、ユニークな研究アプローチ。

本研究は、ホスピタリティ産業における「従業員のウェルビーイング」、いわば“内側”に焦点を当てた独自の研究です。その中核となるのは、組織内部の従業員の状態に関する実証的研究です。海外の研究者との協働で、異なる文化的背景における従業員のウェルビーイングの調査研究も行っています。

さらに本研究は、休憩の実態や休憩室の役割など具体的な職場環境要因が従業員の心理・生理学的回復に与える影響を分析し、職場環境改善への知見を提供しようとしています。日本ではこの分野の先行研究がほとんどなく、世界的にも心理学や社会学からの研究が近年出始めたばかりです。この包括かつユニークなアプローチは、海外の研究者や学会からも注目されています。



ホスピタリティ業界で顧客対応をする従業員の、休憩時間中の回復についての分析。
▲印は、この研究の分析から浮かび上がった新しい回復体験を示している。

社会連携に向けて | ホスピタリティ産業が直面するさまざまなレベルの課題に、実践的な貢献を目指す。

本研究は、ホスピタリティ産業の人材マネジメントの課題に実践的な貢献を目指します。実践研究から得られた知見から、従業員の満足度向上への具体的な示唆や、心身の健康を考慮した休憩室デザインなどの実践的な提案などが可能です。それは、一つのホテル・施設にとどまらず、地域の観光産業への人材面からの支援へと発展する可能性があります。現在、研究代表者の担当するゼミでは、大分県別府市のホテル経営者と学生によるディスカッションを運営。ローカルでの着実な活動とグローバルな視点を融合させた社会連携を進めています。



国際的なカンファレンスに登壇する研究代表者（写真左） 研究代表者のゼミではホテル経営者などの実務家をゲストスピーカーとして招くことも多い（写真右）

