

□調査報告□

日本型ホスピタリティの尺度開発の試みと職種間比較

山岸 まなほ* 豊増 佳子*

抄 録

日本型ホスピタリティの構成概念を明らかにし尺度開発することによって、日本型ホスピタリティの普及や向上に活用することを目的とし、尺度の妥当性の検討と職種間比較を試行的に実施した。

看護師 53 名・看護補助者 11 名・宿泊業 23 名・飲食業 26 名から回答を得た結果、日本型ホスピタリティの構成概念は、サービス提供力・歓待・顧客理解力・外見と謙虚・誠実である可能性が示唆され、日本型ホスピタリティの行動や態度の一部を明確にすることができた。職種間比較では、提供力・顧客理解力・外見と謙虚は宿泊業が看護職と飲食業より高い可能性が示唆されたが、対象者数が少なく職種別回収率にばらつきがあるので今後の検証が必要である。

Keywords: ホスピタリティ, 看護師, 職種間比較

I. はじめに

わが国のサービス従事者は 2008 年に 62%に増加しており（厚生労働省 2008）、サービスは国内産業だけでなく国際的にも主要な商品となっている。サービスは、顧客がその内容のサービスを利用するために料金を支払うコアサービスと、副次的に付随するサブサービスがあり（井部 2003）、サービスを売る際の接客はサブサービスである。そして接客などのサブサービスは、コアサービス以上にサービスの品質評価の上で重視されることも多い（Lages et al. 2006）。

近年おもてなしの心を重視する日本型の接客を日本型ホスピタリティと呼び、国際的にも評価が高まっている。しかし日本型ホスピタリティの構成概念や測定するための尺度は報告されておらず、どのような行動や態度を向上し活用すればよいか不明確な状況にある。そこで本報告では、日本型ホスピタリティの構成概念を明らかにし尺度開発することによって、日本型ホスピタリティの普及や向上に活用することを目的とし、試行的調査を実施した。

なお本報告では、ホスピタリティの定義は「訪問者を

丁寧にもてなすこと」を使用した（松村編 1999）。日本型ホスピタリティの定義は文献を参考に操作的定義し、「訪問者を、細やかな観察力と気配りを用いて歓待すること」とした（五十嵐 2005）。

II. 方法

看護師と看護補助者・宿泊業・飲食業の接客従事者を対象に、平成 20 年 9～12 月に横断的調査を実施した。看護師と看護補助者は、西日本地方都市の一般病院 1 施設の、非常勤を含む看護師 100 名と看護補助者 24 名全員、飲食業は東京都心部 3 施設の接客従事者 26 名全員に、管理者を通して調査依頼書と調査票を同時に配布した。宿泊業は職員数 520 名の東京都心部 1 施設を対象として、各部署に依頼書と調査票を設置し各自コピーの上での回答を依頼した。

日本型ホスピタリティの質問紙作成においては、先行報告がほとんどなかったため、文献検討から想定概念と質問項目を抽出し（LaMonica et al. 1986；井上 2005；高橋 2002；橋本 2001）、飲食業や小売業の接客従事経験のある筆者と大学院生 2 名による討議、病院

受付日：2009 年 8 月 24 日 受理日：2009 年 11 月 2 日

*国際医療福祉大学 小田原保健医療学部 看護管理学領域

Specialty of Nursing Management, International University of Health and Welfare, ODAWARA

E-mail : myamagi@iuwh.ac.jp

看護部幹部2名と筆者を含む看護学研究者2名による討議によって決定した。討議した概念は、サービス提供力・顧客理解力・接遇・分類できない統合概念(例:思いやりがある・支払った金額以上の価値がある)で質問数は38問であった。討議後除外したものは、分類できない統合概念、内容が重複している質問、自己評価では回答できない質問(例:話しているだけで気分が良い、気持ちをわかってくれる)であり、最終的に調査に用いた概念はサービス提供力(9問)・顧客理解力(6問)・接遇(9問)で質問数は24問であった。討議後の想定概念と質問項目を表1、実際に使用した調査票を文末資料に示す。

その他の調査内容は、宿泊業や飲食業の調査協力が難しく回収率向上のために質問数を最小限とする必要があり、ホスピタリティの関連要因として組織風土(12問)・業務のゆとり(3問)・個人特性(9問)を選択した。また、組織風土の下位因子には帰属意識・モチベーション・成果志向・指示型管理・コーチ型管理・組織公正感・変革性などがあるが(Euwema et al. 2007; 境 1982; 宮入 2007)、本調査の対象は接客従事者であることから、ホワイトカラーでなく一般職員を育成する

際に効果的であるとされている下位因子として、コーチ型管理、組織公正感、変革性を選択した。またこれらの概念を同時に測定する既存の尺度がなかったため文献を参考に作成した(Euwema et al. 2007; 境 1982; 宮入 2007)。業務のゆとりは簡易版職業性ストレス調査表の因子を使用した(錦戸他 2000)。

回答は7段階のリッカート尺度で、ホスピタリティの選択肢は行動や態度の頻度とし、「全くそうでない」「ほとんどそうでない」「まれにそうである」「時々そうである」「よくそうである」「ほとんどそうである」「いつもそうである」であった。組織風土と業務のゆとりの選択肢は「全くそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらかといえばそう思わない」「どちらともいえない」「どちらかといえばそう思う」「かなりそう思う」「非常にそう思う」であった。

個人特性は、年代・職種経験年数・性別・職種・婚姻・学歴・常勤(週40時間以上勤務)とし、調査方法の倫理的配慮は広島大学医学部保健学科倫理委員会の承認を得た。調査票は匿名とし、閉封シール付き封筒を調査票に添付して回答者自身が閉封後提出した。

分析方法は、リッカート尺度による回答を0~6点と

表1 日本型ホスピタリティの想定概念と質問項目

質問項目	
サービス提供力	1 顧客の要望が想定外でも、創意工夫をこらして対応することができる
	2 顧客の要望が想定外でも、速やかに対応することができる
	4 顧客の要望に対応できない場合は、代案を提案している
	5 ※※ 顧客の要望が想定外だと、対応することができない
	9 顧客の要望に対応できない場合は、誠実に理由を説明している
	10 ※※ 多くの要望がある場合は、優先順位の判断ができない
顧客理解力	19 ※ 顧客の要望に気づく、観察力がある
	20 サービス提供に必要な、専門知識を持っている
	24 顧客の理解度を判断し、最も理解しやすいように説明している
	7 顧客が必要とするサービスを、予測している
	11 適切なタイミングで、サービスを提供している
	15 顧客の好みを職員間で共有し、提供するサービスに反映している
接遇	16 ※ 顧客が必要とするサービスに、気づくことができる
	21 顧客の状況にあわせて、声の調子を変えている
	22 顧客の前回利用時の好みを、提供するサービスに反映している
	3 質問や会話をしやすい、雰囲気づくりをしている
	6 顧客の要望を、誠実に聞いている
	8 おくゆかしく謙虚な態度で、接している
	12 尊敬語、謙譲語、丁寧語を、適切に使うことができる
	13 楽しそうに働いている
	14 積極的に、声掛けや挨拶をしている
17 笑顔で接している	
18 清潔感のある、服装や髪型をしている	
23 思いやりのある態度で、接している	

*は逆転項目、※は因子分析後削除

して各質問の得点分布を検討後、因子分析(主因子法、プロマックス回転)とクロンバックの信頼性分析にて構成概念を決定した。ホスピタリティ・組織風土・業務のゆとりの職種間比較を一元配置分散分析と多重比較(Tukey法)にて、ホスピタリティ・組織風土・業務のゆとり・個人特性の職種別の相関をピアソン相関係数にて検討した。統計解析にはSPSS 14.0Jを用い、有意水準は5%とした。

III. 結果

看護師 53名(53%)・看護補助者 11名(46%)・宿泊業 23名(4%)・飲食業 26名(100%)から回答を得た。女性割合は看護師 92%・宿泊業 26%・飲食業 42%、年代は看護師と飲食業は20歳代が約半数で宿泊業は30歳代が約半数であった。職種経験年数は、看護師 8.9年・宿泊業 14.3年・飲食業 5.0年、学歴は看護師は専門学校が88%、宿泊業は大学が87%、飲食業は大学15%と専門学校が42%であった。常勤(週40時間以上勤務)は看護師 53%・宿泊業 91%・飲食業 73%であった。

1. 日本型ホスピタリティと組織風土の構成概念

因子分析(主因子法・プロマックス回転)にて、因子負荷量0.4以上の質問数が各成分3問以上で、かつ因子内質問の整合性のある因子数を検討し、最終的に20質問5因子構造を得た(表2)。まず、逆転項目2質問(想定外だと対応できない、優先順位を判断できない)を含めて解析したところ、因子数を変更しても整合性のある因子構造が得られなかったため、逆転項目特有の回答傾向であると考え除外した。その後最も想定した因子に近い5因子構造を選択し、因子負荷量0.3以下の1質問(観察力がある)、因子内質問との整合性が得られなかった1質問(必要なサービスに気づく)を除外した結果、5因子の累積寄与率は69.8%でクロンバックの信頼性係数は0.70~0.86であった。

想定した因子は、サービス提供力・顧客理解力・接客であったが、得られた構造は接客が3因子に分かれ、因子負荷量の大きい順にサービス提供力(5問)・歓待(5問)・顧客理解力(4問)・外見と謙虚(3問)・誠実(3問)となり、次のように定義した。

サービス提供力：顧客の要望に対応する知識と技術
 歓待：顧客を歓迎し、接客を楽しむ態度

表2 日本型ホスピタリティの因子構造

		成分1	2	3	4	5
	クロンバックの信頼性係数	.86	.84	.81	.82	.70
	固有値	9.2	2.1	1.4	1.0	0.9
	寄与率(%)	44.0	9.9	6.8	4.8	4.4
	累積寄与率(%)	44.0	53.9	60.7	65.5	69.8
サービス提供力	1 顧客の要望が想定外でも、創意工夫をこらして対応することができる	.86	.05	.05	.00	-.13
	2 顧客の要望が想定外でも、速やかに対応することができる	.83	-.15	.11	.18	-.04
	4 顧客の要望に対応できない場合は、代案を提案している	.58	-.16	.40	-.26	.22
	7 顧客が必要とするサービスを、予測している	.61	-.05	.13	.23	.14
	15 顧客の好みを職員間で共有し、提供するサービスに反映している	.61	.50	-.18	-.23	.10
歓待	3 質問や会話をしやすい、雰囲気づくりをしている	.27	.65	.11	-.03	-.14
	13 楽しそうに働いている	.22	.68	.01	.12	-.46
	14 積極的に、声掛けや挨拶をしている	-.11	.86	.06	-.03	-.03
	17 笑顔で接している	-.22	.88	.02	.02	.08
	23 思いやりのある態度で、接している	.07	.52	.15	.08	.26
顧客理解力	20 サービス提供に必要な、専門知識を持っている	.42	-.12	.63	.02	-.08
	21 顧客の状況にあわせて、声の調子を変えている	-.04	.24	.79	-.01	-.09
	22 顧客の前回利用時の好みを、提供するサービスに反映している	.23	-.03	.62	-.03	.17
	24 顧客の理解度を判断し、最も理解しやすいように説明している	-.07	.31	.47	.12	.15
外見と謙虚	8 おくゆかしく謙虚な態度で、接している	-.03	.09	-.24	.73	.34
	12 尊敬語、謙譲語、丁寧語を、適切に使うことができる	.31	-.09	-.04	.89	-.18
	18 清潔感のある、服装や髪型をしている	-.25	.10	.30	.73	.06
誠実	6 顧客の要望を、誠実に聞いている	.32	.31	-.05	.03	.40
	9 顧客の要望に対応できない場合は、誠実に理由を説明している	-.06	-.16	.10	-.01	.92
	11 適切なタイミングで、サービスを提供している	.42	-.03	-.15	.13	.51

顧客理解力 : 顧客の意向や気持ちを察する知識と技術

外見と謙虚 : 言葉遣い・服装と謙虚な態度

誠実 : 顧客を尊重し思いやる態度

なお、組織風土の3因子の構成概念を因子分析により確認したところ、因子負荷量は0.4以上、クロンバックの信頼性係数は0.7以上であり、因子を次のように定義した(表3)。

コーチ型管理 : 部下と職場のニーズに敏感で、人間関係の調和を重視する風土

組織公正感 : 組織の仕組みや職務の合理性

変革性 : 組織と職場を良い方向に変化させる風土

2. 日本型ホスピタリティと組織風土・業務のゆとりの職種間比較

ホスピタリティの質問の得点傾向を説明する。職種別平均点は6点満点中2.4~5.2点であった。ホスピタ

リティの質問のうち、4職種共に6点満点中4.5点以上は17笑顔と23思いやり、4職種共に4.0以上は14声かけと挨拶・6誠実に聞く・9誠実に説明であった。

宿泊業のみ4.5点以上は、7サービスを予測・3会話しやすい雰囲気・22前回は反映・24理解度を判断・8謙虚・12言葉遣い・18服装であった。3.5点以下の質問は宿泊業はなかった。看護師・看護補助者・飲食業共に3.5点以下は、1創意工夫・2速やかに対応・20専門知識であった。

ホスピタリティ・組織風土・業務のゆとりの因子の得点を表4に示す。ホスピタリティの因子のうち、4職種共に4.0点以上は歓待と誠実であった。宿泊業は5因子共に4.0点以上であった。組織風土と業務のゆとりの因子のうち、4職種共に3.0点以上は変革性であった。

一元配置分散分析による職種間の有意差は、ホスピタリティのサービス提供力・顧客理解力・外見と謙虚において、宿泊業が他職種より高かった(p<0.01~0.05)。組織風土のコーチ型管理は飲食業が看護師・看

表3 組織風土の因子構造

		成分1	2	3
クロンバックの信頼性係数		.84	.80	.73
固有値		4.8	1.6	1.2
寄与率(%)		43.7	14.1	11.0
累積寄与率(%)		43.7	57.9	68.8
管理 コー チ 型	1 自分の仕事について、自分の意見を反映することができる	.80	-.14	.11
	2 私の行動や成果を、的確・公正に見ている	.84	.09	-.10
	3 私の相談事に対して前向きに指導、または親切にフォローしてくれる	.86	.04	-.12
	14 私の意見に耳を傾けてくれる	.72	.03	.17
公 組 正 感	5 部署や会社の方向性や方針、目標について必要な事柄をきちんと説明してくれる	.35	.61	-.02
	7 部署や会社のシステムは、合理的なものである	-.23	.88	.18
	9 仕事に必要な情報を提供してくれる	.13	.73	-.24
	10 適切に問題を処理するように機能している	.01	.81	.01
変 革 性	6 部署や会社の問題について、関係者が話し合いをしている	.17	.37	.45
	11 改善した方が良くと思うことは、関係者に相談をしている	-.21	.10	.92
	13 何かがおかしいと感じたことは、上司に対しても発言をしている	.30	-.23	.81

表4 日本型ホスピタリティと組織風土・業務のゆとりの職種別得点(括弧内はSD)

	看護師	看護補助職	宿泊業	飲食業	F 値	p	Tukey の多重比較での有意な組み合わせ
ホ サービス提供力	3.4 (0.8)	2.9 (0.9)	4.3 (0.9)	3.7 (1.0)	8.8	0.000	宿泊業>看護師, 看護補助者, 飲食業
ホ スピ 歓待	4.2 (0.9)	4.3 (0.7)	4.5 (0.9)	4.2 (1.2)	0.7	0.550	
ホ タ 顧客理解力	3.7 (0.7)	3.5 (1.0)	4.5 (0.9)	3.7 (1.2)	4.9	0.003	宿泊業>看護師, 看護補助者, 飲食業
ホ テイ 外見と謙虚	4.0 (0.9)	4.4 (0.9)	4.8 (0.8)	3.6 (1.4)	5.8	0.001	宿泊業>看護師, 飲食業
ホ テイ 誠実	4.1 (0.8)	4.1 (1.1)	4.6 (1.0)	4.3 (0.8)	2.0	0.123	
組 コーチ型管理	3.4 (0.9)	2.8 (1.5)	3.5 (1.1)	4.1 (1.0)	4.5	0.005	飲食業>看護師, 看護補助者
組 組織公正感	3.2 (0.7)	3.0 (1.3)	2.3 (1.1)	3.7 (1.0)	9.7	0.000	宿泊業<看護師, 飲食業
組 風土 変革性	3.5 (1.1)	3.6 (0.9)	3.2 (0.9)	4.0 (1.3)	1.9	0.138	
業務のゆとり	2.0 (1.1)	3.0 (1.1)	3.0 (1.2)	2.5 (1.1)	5.0	0.003	宿泊業>看護師

護補助者より高く ($p<0.01, 0.05$), 組織公正感は宿泊業が看護師・飲食業より低かった ($p<0.01$)。業務のゆとりは、宿泊業が看護師より高かった ($p<0.01$)。

3. 日本型ホスピタリティ・組織風土・業務のゆとり・個人特性の相関

N=11であった看護補助者を除き、看護師・宿泊業・飲食業の職種別に相関係数を検討した(表5・6)。ホスピタリティと組織風土・業務のゆとりの相関係数0.4以上の関連は、看護師には見られず宿泊業は誠実と変革性のみであった ($R=-0.42$)。飲食業はホスピタリティ5因子全てと変革性の相関係数が0.4以上であった。また、飲食業はコーチ型管理・公正感も、N=26・ $R=0.25\sim 0.43$ のため有意差は見られないが、ほぼ正相関していた。

個人特性との相関係数は、有意差が見られた年代・職種年数・女性・常勤のみを表6に示す。相関係数0.4以上の関連は、宿泊業におけるサービス提供力と女性のみであった ($R=-0.55$)。婚姻・学歴・職位には有意差が見られなかった。ホスピタリティと年代・職種年数は、看護師のみ正相関していたが $R=0.12\sim 0.37$ であった。

IV. 考察

本報告は日本型ホスピタリティの尺度開発のための試行的調査を実施し、対象者数は十分ではなかったが、尺度の妥当性の検討と職種間比較をすることができた。日本型ホスピタリティの構成概念は、サービス提供力・歓待・顧客理解力・外見と謙虚・誠実である可能性が示唆された。これらは、学術論文では報告されていないが、多くの実用書で述べられている日本型ホスピタリティの概念と一致していると考え(橋本2001)。

ホスピタリティの職種間比較においては、4職種共に歓待と誠実は4.0点以上であり、歓待と誠実は業種に関わらない日本型ホスピタリティの特徴であると考えられる。

宿泊業は5因子共に看護職と飲食業より高く、特に有意差の見られた提供力・顧客理解力・外見と謙虚は、看護職と飲食業に向上の余地があると思われる。宿泊業のホスピタリティが看護職より高い理由は、宿泊業は競合企業が多いことから、コアサービスの宿泊施設は当然の上サブサービスの接客も良質である必要があるからであろう。医療業のコアサービスは医療の提供であり、サブサービスの患者対応は宿泊業に比べて比

表5 ホスピタリティと組織風土・業務のゆとりとの相関

	看護師(N=53)				宿泊業(N=23)				飲食業(N=26)			
	コーチ型	公正感	変革性	ゆとり	コーチ型	公正感	変革性	ゆとり	コーチ型	公正感	変革性	ゆとり
ホスピタリティ												
サービス提供力	.05	.11	.36**	-.18	.28	-.24	.31	-.12	.38	.25	.65**	-.20
歓待	.04	.17	.14	.04	.29	-.02	.11	-.06	.28	.37	.56**	-.22
顧客理解力	.10	.13	.22	.03	.24	-.25	-.01	-.14	.34	.30	.55**	-.26
外見と謙虚	.21	.04	.21	.03	.09	.03	-.21	.02	.43*	.30	.73**	-.15
誠実	.13	.23	.17	-.02	.05	-.16	-.42*	.04	.28	-.07	.47*	-.18

** $p<0.01$, * $p<0.05$

表6 個人特性とホスピタリティ・組織風土・業務のゆとりとの相関

	看護師(N=53)				宿泊業(N=23)				飲食業(N=26)			
	年代	職種年数	女性	常勤	年代	職種年数	女性	常勤	年代	職種年数	女性	常勤
ホスピタリティ												
サービス提供力	.35*	.23	-.04	.25	.02	.15	-.55**	.08	.23	.09	-.21	.29
歓待	.23	.37**	-.08	-.08	-.06	-.35	-.06	-.21	-.11	-.15	.05	-.04
顧客理解力	.24	.12	.02	-.06	-.26	-.17	-.38	.12	.23	.19	-.09	.18
外見と謙虚	.29*	.30*	-.14	.05	.15	-.13	-.08	-.14	-.21	-.26	.15	-.12
誠実	.31*	.14	-.05	.09	.07	-.11	-.18	-.08	.03	-.12	-.31	.17
組織風土												
コーチ型	-.02	-.02	.02	.25	-.08	-.22	.15	-.20	.28	.08	-.16	-.07
組織公正感	.02	.10	-.04	-.03	.04	-.24	.33	-.36	-.14	-.15	.23	-.17
変革性	.12	.10	-.09	.38**	.27	.29	-.16	-.14	.01	-.20	.05	.10
業務のゆとり	-.13	-.09	.09	-.38**	-.13	-.28	.10	-.04	-.08	-.17	-.07	-.32

** $p<0.01$, * $p<0.05$

重が低くなる要因であるとされている(内布 2004)。

なお、宿泊業の回収率は5%でホスピタリティに関心が高い者が回答している可能性があり、本来のホスピタリティの過大評価などのバイアスが推測されるため、今後の検証が必要である。

ホスピタリティと組織風土・業務のゆとりとの相関においては、飲食業のみホスピタリティに組織風土のコーチ型管理・組織公正感・変革性が関連する可能性が示唆された。このことから、一般職員を育成する際に効果的であるとされているコーチ型管理・組織公正感・変革性は、職種によってはホスピタリティの向上には関連しないと思われる。

ホスピタリティと年代・職種年数は、看護師のみ $R=0.12\sim 0.37$ ではあるが正相関していた。看護師は経験を重ねることにより、ホスピタリティの重要性を認識し向上させていくのかもしれない。保健医療サービスの品質を高めるためにも、看護職のホスピタリティを宿泊業のように向上させることは有用であると考ええる。

V. 結論

日本型ホスピタリティの構成概念を明らかにし尺度開発することによって、日本型ホスピタリティの普及や向上に活用することを目的とし、試行的調査を実施した。結果、対象者数は十分ではなかったが尺度の妥当性を検討することができ、日本型ホスピタリティの構成概念は、サービス提供力・歓待・顧客理解力・外見と謙虚・誠実である可能性が示唆された。よって、日本型ホスピタリティの行動や態度の一部を明確にすることができたと考える。

文献

- Euwema M.C., Wendt H., VanEmmerik H., 2007, Leadership styles and group organization citizenship behavior across cultures, *Journal of Organizational Behavior*, 28, 1035-1057
- 橋本保雄, 2001, 3時間で一流のサービスが身につく本, 15-44, 97-122, 青春出版社
- 井部俊子, 2003, 5章看護サービスマネジメント, 井部俊子, 中西睦子監修看護管理学習テキスト1 看護管理概説, 97-128, 日本看護協会出版会
- 五十嵐元一, 2005, ホスピタリティと企業行動に関する研究—SERVQUAL 研究を手掛かりとして, 北海学園大学経営論集, 3(2), 99-110
- 井上正隆, 2005, 患者の受領者満足 of 構造分析—看護サービスの提供に対して患者が持つ満足の構造, 病院管理, 42(Suppl), 93
- 厚生労働省, 2008, 平成20年毎月勤労統計調査特別調査結果の概況, <http://www-bm.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/monthly/tokubetu/08/mk20maitoku.html>, accessed on March 12 2009
- Lages L.F., Fernandes J.C., 2005, The SERPVAL scale: a multi item instrument for measuring service personal values, *Journal of Business Research*, 58, 1562-1572
- LaMonica E.L., Oberst M.T., Madea A.R., Richard M., 1986, Development of a patient satisfaction scale, *Research in Nursing & Health*, 9, 43-50
- 松村明編, 1999, 大辞林第二版, 三省堂
- 宮入小夜子, 2007, 組織風土の特性尺度の開発と活用—企業変革における組織風土特性尺度の活用の可能性について, 日本橋学館大学紀要, 6, 3-12
- 錦戸典子, 影山隆之, 小林敏生, 2000, 簡易質問紙による職業性ストレスの評価—情報処理企業男性従業員における抑うつ度との関連, 産業精神保健, 8(2), 73-82
- 境忠宏, 1982, 組織風土とワークモチベーション, 横浜経営研究, 3(2), 139-156
- 高橋和子, 2002, 接遇指導による看護師の自己評価の変容—指導前後の意識調査より, 日本看護学会看護管理, 302-304
- 内布敦子, 2004, 論点2 看護サービスの質とその保証, 井部俊子, 中西睦子監修, 看護管理学習テキスト3 看護マネジメント論, 93-97, 日本看護協会出版会

資料

平成20年11月吉日

調査協力者の皆様

「日本型ホスピタリティ測定尺度の開発と関連要因の検討」

・本調査に協力いただき、ありがとうございます。回答された調査票は、〇月〇日(金)までに、添付しました封筒に入れて各自、または企業でおとりまとめの上ご投函ください。

・本調査の設問には“正しい答え”“間違った答え”というものはないので、思ったままをありのままをあまり深く考えこまずに答えてください。またお手数ですが、回答終了後回答もれがないかどうか、ご確認をお願いいたします。

・毎日の業務でお忙しい中お手数をおかけいたしますが、よろしく願いいたします。

ご不明な点がございましたら、お問い合わせください。

〇〇大学 〇〇学部 〇〇 〇〇

TEL: xxxx-xx-xxxx

e-mail: xxxx@xxxx.ac.jp

設問1

顧客に接する際の、あなたの行動や考えについて、お聞きします。

あてはまる数字に○をつけて下さい。

		全く そうでない	ほとんど そうでない	まれに そうである	時々 そうである	よく そうである	ほとんど そうである	いつも そうである
1	顧客の要望が想定外でも、創意工夫をこらして対応することができる	0	1	2	3	4	5	6
2	顧客の要望が想定外でも、速やかに対応することができる	0	1	2	3	4	5	6
3	質問や会話をしやすい、雰囲気づくりをしている	0	1	2	3	4	5	6
4	顧客の要望に対応できない場合は、代案を提案している	0	1	2	3	4	5	6
5	顧客の要望が想定外だと、対応することができない	0	1	2	3	4	5	6
6	顧客の要望を、誠実に聞いている	0	1	2	3	4	5	6
7	顧客が必要とするサービスを、予測している	0	1	2	3	4	5	6
8	おくゆかしく謙虚な態度で、接している	0	1	2	3	4	5	6
9	顧客の要望に対応できない場合は、誠実に理由を説明している	0	1	2	3	4	5	6
10	多くの要望がある場合は、優先順位の判断ができない	0	1	2	3	4	5	6
11	適切なタイミングで、サービスを提供している	0	1	2	3	4	5	6
12	尊敬語、謙譲語、丁寧語を、適切に使うことができる	0	1	2	3	4	5	6
13	楽しそうに働いている	0	1	2	3	4	5	6
14	積極的に、声掛けや挨拶をしている	0	1	2	3	4	5	6
15	顧客の好みを職員間で共有し、提供するサービスに反映している	0	1	2	3	4	5	6
16	顧客が必要とするサービスに、気づくことができる	0	1	2	3	4	5	6
17	笑顔で接している	0	1	2	3	4	5	6
18	清潔感のある、服装や髪型をしている	0	1	2	3	4	5	6
19	顧客の要望に気づく、観察力がある	0	1	2	3	4	5	6
20	サービス提供に必要な、専門知識を持っている	0	1	2	3	4	5	6
21	顧客の状況にあわせて、声の調子を変えている	0	1	2	3	4	5	6
22	顧客の前回利用時の好みを、提供するサービスに反映している	0	1	2	3	4	5	6
23	思いやりのある態度で、接している	0	1	2	3	4	5	6
24	顧客の理解度を判断し、最も理解しやすいように説明している	0	1	2	3	4	5	6

裏ページへお進みください ⇒

設問2

あなたの部署や会社の風土について、あなたがどのように感じているかをお聞きします。あてはまる数字に○をつけて下さい。

		全く そう 思わない	あまり そう 思わない	どちらか といえば、 そう 思わない	どちらか といえば、 そう 思う	かなり そう 思う	非常に そう 思う	
1	自分の仕事について、自分の意見を反映することができる	0	1	2	3	4	5	6
2	私の行動や成果を、的確・公正に見ている	0	1	2	3	4	5	6
3	私の相談事に対して前向きに指導、または親切にフォローしてくれる	0	1	2	3	4	5	6
4	自分ひとりだけでは、何を言ってもはじまらない、という風潮がある	0	1	2	3	4	5	6
5	部署や会社の方向性や方針、目標について必要な事柄をきちんと説明してくれる	0	1	2	3	4	5	6
6	部署や会社の問題について、関係者が話し合いをしている	0	1	2	3	4	5	6
7	部署や会社のシステムは、合理的なものである	0	1	2	3	4	5	6
8	私の部署は、あまりに仕事が多すぎる	0	1	2	3	4	5	6
9	仕事に必要な情報を提供してくれる	0	1	2	3	4	5	6
10	適切に問題を処理するように機能している	0	1	2	3	4	5	6
11	改善した方が良いと思うことは、関係者に相談をしている	0	1	2	3	4	5	6
12	私の部署では、仕事量が多くて、仕事がこなしきれない	0	1	2	3	4	5	6
13	何かがおかしいと感じたことは、上司に対しても発言をしている	0	1	2	3	4	5	6
14	私の意見に耳を傾けてくれる	0	1	2	3	4	5	6
15	私の部署では、猛烈に働くことが必要だ	0	1	2	3	4	5	6

次のページへお進みください ⇒

設問3 ご自身のことについて、お答えください。

- | | | | | |
|-------------|-------------|------------------|---------------|-------------|
| 1. 年齢 | (1) 10～20歳代 | (2) 30歳代 | (3) 40歳代 | (4) 50歳代 |
| 2. 性別 | (1) 男性 | (2) 女性 | | |
| 3. 婚姻状況 | (1) 未婚 | (2) 既婚 | | |
| 4. 最終学歴 | (1) 中学校 | (2) 高等学校 | (3) 専修学校・各種学校 | |
| | (4) 短期大学 | (5) 大学 | (6) 大学院 | |
| 5. 職種 | (1) 看護師 | (2) 看護助手 | (3) 医療事務職 | |
| | (4) 宿泊業 | (5) 飲食業 | (6) 小売業 | (7) その他 () |
| 6. 1週間の労働時間 | (1) 20時間未満 | (2) 20時間以上40時間未満 | (3) 40時間以上 | |
| 7. 職位 | (1) 管理職 | (2) スタッフ | (3) その他 () | |
| 8. 勤務地 | (1) 関東地方 | (2) 中国地方 | (3) その他 () | |
| 9. 勤務年数 | 現在の施設・企業 | ()年()ヶ月 | | |
| | 現在の職種 | ()年()ヶ月 | | |

◆ 以上で質問は終わりです。

お手数ですが、回答もれがないかご確認ください。

ご協力ありがとうございました。