

教育研究業績

2026年5月1日

氏名 富樫 文予

研究分野

学位

ホテルのホスピタリティ マーケティング

学士

研究内容のキーワード

ホスピタリティ、ブランディング、サービススキル、マニュアル、マーケティング

教育上の能力に関する事項

事項	年月日	概要
1 教育方法の実践例		
1) コンシェルジュ論	2018年4月～	コンシェルジュ体験と称し、実際のコンシェルジュが対応するであろう無数のお客様対応（リクエスト対応）を、履修者すべてに異なるケースへの対応を準備させ、ロールプレイングを実施。また、実際のコンシェルジュよりの講義やコンシェルジュを主人公とした映画等を使用し、「接客サービスの最高のプロフェッショナル」と称されるコンシェルジュ実態を体感することにより日本のホスピタリティ産業への理解を深める工夫を行っている。
2) キャリア開発Ⅳ	2018年12月～	社会人になるための、接遇マナー、電話対応、言葉遣い、などを、高級ホテルで使用されている研修コンテンツを学生向けにアレンジして提供。
3) 卒論研究指導のための個別対応	2020年12月 2020年12月 2022年12月	帝国ホテル施設担当者及び饗啗スタッフに共同インタビュー 八芳園人事担当者に共同インタビュー 帝国ホテル宿泊担当者に共同インタビュー
2 作成した教科書、教材		
1) 接遇マナーの基本とプロトコール（サービス接遇Ⅰ・Ⅱサブ教材）	2019年6月	高級ホテルで実際に行われている接遇マナー及びプロトコールをわかりやすく解説。
2) 接遇マナーの基本と電話対応の実践（就業体験Ⅰ・Ⅱサブ教材）	2022年6月	高級ホテルで実際に行われている接遇マナー及び電話対応の実践をわかりやすく解説。
3) ホテル・フード実務論	2025年9月	ホテルビジネス検定試験ベーシックレベル2級取得レベルを目標として、ホテル・フード実務論の講義用資料を作成。
3 教育上の能力に関する大学等の評価（学生による授業評価アンケート）		
	2018年4月～	「コンシェルジュ論」において、ロールプレイングを含む実践的な学びは、高評価。大変だったけれども、最終的な達成感が大きかったなど、個別コメントも毎回多数。
	2020年4月～	「ホテル・フードサービス論」において、遠隔授業のパワポ動画が大変分かりやすいと高評価。
4 実務の経験を有する者についての特記事項		
5 その他		
職務上の実績に関する事項		
事項	年月日	概要
1 資格、免許		
1) 高等学校教諭二級普通免許	1985年3月31日	
2) 中学校教諭一級普通免許	1985年3月31日	
2 特許等		

3 実務の経験を有する者についての特記事項	1985年3月16日	(株)帝国ホテル入社、帝国ホテル東京 宿泊部 業務推進課長(2006・2014)、客室課長(2010)、ザ・クレストホテル柏総支配人室長(2015)		
4 その他 1) 日本観光学会会員 2) 日本フードサービス学会会員 (退会) 3) ホテル・マネジメント技能検定委員 4) 日本宿泊産業マネジメント技能協会会員	2018年3月～ 2018年3月～2025年3月 2018年12月～ 2020年4月～			
研 究 業 績 等 に 関 す る 事 項				
著書、学術論文等の名称	単著・共著の別	発行又は発表の年月	発行所、発表雑誌等又は発表学会等の名称	概要
(著書)				
(学術論文)				
(その他) 1. シニアマイスターの知恵126 「ハード」を創る「人」 2. ホスピタリティ概論 ホスピタリティ研究・教育・産業の現状と未来	単著  共著	2021年4月  2024年3月	観光経済新聞 (日本宿泊産業マネジメント技能協会)  株式会社学文社	第12章を担当執筆