

第1回西武文理大学 ホスピタリティアワード・意見交換会 記録

Records of The First Bunri Hospitality Awards and Opinion Exchange Meeting

西武文理大学 現代ホスピタリティ教育研究会

座長 宮島 健次 (サービス経営学部)・高橋 幸子 (看護学部)

メンバー (サービス経営学部) 富樫 文予・瀬沼 文彰

(看護学部) 石川 幸代・茂手木明美

オブザーバー 徳田 行延 (サービス経営学部長)、神庭 純子 (看護学部長)

本稿は、サービス経営学部の教員と看護学部の教員による共同研究会(現代ホスピタリティ教育研究会)が企画・開催した「第1回西武文理大学ホスピタリティアワード(2025年9月28日(日)実施)」にて表彰された4人の受賞者を交えた意見交換会における議論の記録である。

当日、司会者(聞き役)として宮島、高橋の両名が登壇した。またアワード受賞者4名は以下の方々である。

- ① 森山 理氏 (サービス経営学部2期生。小山ゼミ出身。現在はレジャー産業界に従事する傍ら、本学で後進の指導に当たっている)
- ② 野中絹枝氏 (サービス経営学部2期生。小山ゼミ出身。現在は靴小売業に従事している)
- ③ 木内亜紀氏 (地域ケアステーションゆずり葉(訪問看護)勤務。看護学部創設当初から実習指導者を務めている)
- ④ 石井可奈氏 (看護学部2期生。卒業後、公務員として保健師を務め、2024年度から看護学部助教に就任)

文中の司会1は宮島、司会2は高橋を指す。また、発言中の冗長な表現や繰り返し等は文意が変わらない程度に若干の修正を加えていることを付記しておく。

司会1：ここからサービス学部の宮島がマイクを持ち、進行します。今回はホスピタリティアワードを受賞された4名の方々の日常の実践を掘り下げます。普段どのような仕事をしているのか、どのような経緯で受賞に至ったのか、ど

のような実践をしているのかといったことを明らかにしたいと考えています。司会は私と看護学部の高橋先生が務めます。早速ですが、受賞者の皆さん、日々の仕事について簡潔にご紹介いただけますか。

森山：レジャー施設でプロジェクトマネジメントを担当しています。新しいプロジェクトをスムーズに作り、受け入れられるようにすることが仕事です。重要なのは顧客を考えることです。来場者だけでなく、従業員も大切な顧客です。彼らが「ありがとう」と思うもの、良いものだと感じるものを作るのが私の仕事であり、やりがいです。

司会1：ありがとうございます。森山さんのお話は、大学の教育と同じで「学生ファースト」の考え方ですね。先生は力を持っていますので先生ファーストになりがちですが、大切なはその力を自分たちのために使うのではなく、相手のため、力のない人のために使う、ということ、ですね。大学でいえば学生ですね。そのような学生を優先する姿勢が、森山さんのお仕事に通じる場所があると思いますがいかがでしょうか。

森山：その通りです。

司会1：野中さん、靴販売で特に嬉しかった顧客とのエピソードを教えてください。

野中：卒業してから24年間、靴の販売をしています。学生時代に靴を買った際、トラブルで店に電話したら「返品できない」と言われ、悔しい思いをしました。それがきっかけで、誰もそんな思いをしないようにと靴業界に入りました。人の話を聞くのがサービスの基本で、顧客と話すのが楽しく、24年続けています。大学のサービス教育がこの考え方をくれました。靴は第二の心臓と言われます。足の調子が悪いと頭痛や腰痛、膝痛につながります。顧客の要望や悩みを聞き、解決できたとき、特に本音を話してくれたときが嬉しいです。提案が当たり、「どうして分かったの?」と言われる瞬間がやりがいです。

司会2：木内さん、自己紹介と現在の仕事、大学での教育への関わりを含めてお話してください。

木内：訪問看護師として働いています。学生時代の実習で、病院とは異なる在宅看護の魅力に

気づきました。卒業後、病院勤務を経て3年目に訪問看護の世界に入りました。患者や家族から多くを学び、さまざまな人生に関われるのがこの仕事の魅力です。大学の看護学部1期生の実習受け入れから始まり、今も学生と交流しています。学生の素直さやホスピタリティマインドから学ぶことが多いです。

司会2：何か、学生から学んだことで心に残っているようなエピソードがあったらお願いします。

木内：学生が初めて看護実習に来た際、緊張しつつも好奇心や細かい視点を持って疑問を投げかける姿が印象的でした。経験を重ねると、 $1+1=2$ の「2」が先に浮かび、過程を省略しがちですが、学生の疑問や体験を通じて「その過程があったから今がある」と改めて気づかされ、学びになりました。

司会2： $1+1=2$ なんだけれども自分もかつては紆余曲折があって0.5を足したりいくつか引いたりしたということを感じかされた、ということですね。では次、石井さん、よろしくお願いします。

石井：私は以前、行政で保健師として働いていましたが、縁あって教育の場に携わるようになりました。学生時代に実習で指導を受けた先生と今回一緒に賞をいただくなんて、恐縮しつつもとても嬉しい気持ちです。保健師の仕事は、生まれてから亡くなるまで幅広い年齢層を対象に、行政や産業保健、学校などさまざまな場で「見て、つないで、動かす」視点が大切です。学生時代、この3つの言葉を先生から教わりましたが、当時はイメージしにくかったものの、活動を通じてその意味を深く実感しています。保健師は表舞台で支援するよりも、裏方で人と人をつなぎ、生活をより良くする視点や実践が魅力だと感じています。

司会2：教育の道に入るきっかけは何だったんですか。

石井：教育の道に進んだきっかけは、保健師と

して「もっとできることがあるのでは」と感じ、勉強を重ねたいと思ったのが一番の理由です。

司会 1：看護学部の方々のお話を聞いて、サービス経営学部の卒業生にも聞いてみたいと思いました。石井さんのお話から「人と人をつなぐ」、もう一人の方から「人生に関わる」仕事のやりがいを感じました。教育は人の人生に影響を与える仕事で、何気ない一言が子どもたちの方向性や人生を変えることがあります。森山さんは、仕事の中でそうしたやりがいを感じたことはありますか？

森山：テレビ番組等で、家族写真が紹介される際に、私が働くレジャー施設で撮影された写真が使われることがあります。写真のなかのその一瞬が家族にとってかけがえのない宝物になっていると思うと、プレッシャーもありますが、大きなやりがいを感じます。特に、自分が関わったプロジェクトが映ると、なおさら感謝の気持ち湧きます。エンゲージメントは、こうした瞬間にあると感じます。プロジェクトマネジメントでは、人と人をつなぐことが重要ですが、私はこの調整のスキルを大学での学びで得たと考えています。サービス経営学部で、どんな講義もホスピタリティと関連づけて教えられたことで、点と点を線でつなぐ「コネクティング・ドッツ」の視点が身につきました。ステークホルダーを考え、普段連絡が漏れてしまうような相手とも事前調整することで喜ばれる瞬間があり、大学での指導に感謝しています。

司会 1：大学での学びは、高校までの点のような知識を線でつなげていく過程です。点と点がつながり、「そういうことだったのか」と腑に落ちる瞬間や、伏線回収のような楽しさがあります。野中さんはいかがですか。

野中：ホスピタリティやサービスを学ぶ上で、「ありがとう」をもらうことは大切ですが、私はその前の段階、お客様の気持ちや欲しいもの、解決したい課題を聞き出すことに大きなやりがいを感じます。カリスマ販売員のような売り込

みは得意ではなく、お客様に「どうですか？」

「こういうの好きですか？」と話を引き出すのが私の強みです。お客様が「実はね」と本音を話してくれたり、「こういうのが好きかも」と気づいた瞬間がとても嬉しいです。初対面で性格や好みがわからない中、提案の成功率は10～20%と低いですが、「こういうお悩みがあるなら、これで解決できますよ」と提案し、「なんでわかったの？」と言われたとき、大きなやりがいを感じます。

司会 1：たぶんその「見抜いたぞ」というところが楽しいんでしょうね。

司会 2：木内さんはいかがですか。やりがいがないければ長く続けられないお仕事だと思いますが、やりがいといわれてもいくつかのパターンがあるかと思います。そういった中で改めて木内さんのやりがいは？と問われたとき、どのようにお考えになりますか。

木内：私が携わる訪問看護は、0歳から高齢者まで、病気や障害を抱える方々が地域で暮らすことを支える現場です。病院での医療実践とは異なり、患者さんの自宅にお邪魔し、その方の歴史や生活を尊重しながら看護を提供します。訪問看護は強制ではなく、患者さんの選択によるものなので、まず家に入れてもらい、家の空気感を読み取り、求められていることや拒まれていることを感じ取りながら必要な医療を届けるのが私たちの役割です。特に、ご自宅でのお別れ（看取り）の場面では、若い方から高齢者までさまざまな方とご家族と共に過ごし、「家で最後までいられてよかった」「あなたたちと一緒に看取れてよかった」と言っていただけとき、大きなやりがいを感じます。一人ひとりの人生とその後の人生に関わることこそ、私たちの仕事の核心だと感じています。

司会 2：ふつう誰かが家に来るとなると部屋を掃除したり整えたりして準備をしますが、訪問看護師さんはそう言った準備ではなく、もともとある生活の中にお邪魔して、その

おうちの空気とか雰囲気とかに入って違和感を感知させないようにかかわっていくのですね。貴重なお話ありがとうございます。石井さんもそのような経験はおありなのですね。石井さんのやりがい、以前の保健師でもいいですし、教員としてでも結構ですが、教えてください。

石井：この仕事のやりがいを一言で表すなら、人と関わることでその人から得られるエネルギーを近くで感じられることだと思います。尊敬の念はもちろん大切ですが、相手が持つ「こんなもんじゃない」という力を引き出すことが保健師に求められ、それがやりがいにつながると感じています。保健師の「見て、つないで、動かす」という視点を教育の場に当てはめるなら、学生さんが持つ力を引き出し、伸ばしていくことが大切です。それがやりがいであり、自分が取り組むべき使命だと感じています。

司会1：石井さんの「引き出す」というキーワードを借りて、森山さんに伺います。大学時代、小山ゼミに所属されていたそうですが、小山先生に力を引き出されたなと感じた経験や、社会人になってから気づいたことでも構いません。教えてください。

森山：ゼミに入るまでは受け身の学びが多かったのですが、小山先生のゼミに入り、「教えないゼミ」という言葉に最初は戸惑いました。なぜ教えてくれないのかと思いましたが、先生は答えを出さず、学生一人ひとりが答えを探す環境を提供してくださいました。課題を自分で見つけ解決する力は、今の仕事につながっています。

司会1：今もその「教えない」というメソッドはお仕事で活用しているのですか。

森山：私自身も思っていますし、メンバーに対してもよくいうことですが、世の中の課題というものは、誰かが「課題がある」と指摘してくれるものを解決するだけでは意味がないと考えています。声になっていない潜在的な課題を自分たちで見つけ出し、それを自分たちで解決していくことが重要だと感じています。そのよう

な仕事の進め方の基礎は、小山先生から学んだものだとして強く感じており、感謝の気持ちでいっぱいです。

司会1：私は、教育学を専門としていますが、人が最も学ぶ瞬間は、目の前の課題を解決したいと強く願うときだと考えています。一般的に教え込む形の教育が行われがちですが、課題解決への意欲が学びのスイッチを入れる鍵となります。このような教育を受けたことは、大変貴重な経験だったと感じています。野中さんはいかがですか。

野中：私は小山先生のゼミで学びました。ゼミではテキストを使いながら、具体的な事例に対してみんなで意見を出し合い、ディスカッションをよくしました。いろんなベクトルで話が盛り上がり、それぞれの得意分野や個性がどんどん出てきました。その中で、人の話を聞いて新しい方向性を提案したり、議論を盛り上げたりするのが自分の強みだと気づくことができました。今仕事をする中でも「決まったやり方」にこだわるのではなく、みんなが同じようにできなくてもいい、得意なことを活かすのが大事だと考えています。誰かの不得意分野は誰かの得意分野です。まずはその人の得意なことを伸ばす、この考え方は学生時代に学んだことが1番大きかったと感じています。

司会1：看護のお二人はいかがですか。

木内：何か1つのことに向かって力を合わせる時に大事なことで、どの世界でもきっと共通だと思います。そういうことを学生時代に学べる場があるのは、とても素晴らしいことです。人にちゃんと力があると信じて、ティーチングだけでなく待つてあげられる余裕が大事だと思っています。学生さんと関わる中できっと大事なものは心の中にあるはずなので、それが言葉になるまで、時間がかかっても待つてあげる余裕が必要です。また、伝えたからといってすぐに届くわけでもなく、その人自身が欲するまでは学びは定着しないと思います。馬を水辺に

誘っても水を飲むかどうかは本人次第なので、喉が乾くのを待つしかありません。でも、いかに美味しい水に見せるか努めるのが伝える側の努力ですし、学ぶ側にも積極的に学んでほしいと思います。その相乗効果で学びはどんどん深まる、社会に出てもその考えはずっと続いていると思います。

石井：今まで皆さんのお話を聞いていて、私が思い出したのは、今まさに4年生が総合実習で学生時代最後の実習に出かけていることです。保健センターへ行った時に、他の学校と実習期間が重なっていて、事業の見学や片付けの場面がありました。使った椅子を片付ける際、他校の学生さんは椅子を引っ張る取手を奥にしてしまっていました。うちの学生はどうするか見ていると、椅子を引き出して取手を手前に直し、さらにギリギリまで椅子を入れ直して、隣の机も寄せておさめていました。この「何も言われなくてもできる」ことは、当たり前のように実は当たり前じゃないのかもしれない、とその場面で改めて感じました。やっぱりホスピタリティを大切にしている大学だからこそ、4年間で身についた力なのだと思います。皆さんのお話を聞きながら、そのことを思い出しました。

司会1：ありがとうございます。今、ちょうど石井さんがおっしゃってくれたように、「他の大学と比べて」ということを聞いてみたいと思います。大学に在る間は、他の大学なんて見えてないからあまりよくわからないと思います。でも社会に出ると、結構その違いについて感じるのではないのでしょうか。

森山：シンプルに言うと色々あります。例えば身だしなみもそうです。私たちの学生時代は制服がありました。その当時は「なんで大学で制服着なければいけないんだろう」と思っていました。相手の立場に立って、相手に不快感を与えない身だしなみの大切さは、1年生の時から意識づけられました。加えて、サービスやホスピタリティの知識を圧倒的に持っていたこと

がすごく強みだったと思います。「ホスピタリティって何だろう」「サービスって何だろう」と学問として真剣に考えた時間があり、顧客満足やCSについての知識も他の人より持っていたと思います。仕事をする上で、知識だけではなく体験も重要ですが、知識の理論と感情を融合させて初めて“仕事”になると感じています。経験を重ねると、お客様に対するホスピタリティやサービスの本質が分かるようになり、アカデミックな知識と現場経験を合わせることで1歩先に進めると感じます。その理論的な裏付けが頭にあることで、よりリードできることもありました。当時、サービスと名のつく学部は日本に1つしかなく、他大学でも後から似た学部が作られてきましたが、当時は徹底的に学べたサービス・顧客満足・ホスピタリティの知識の優位性は大きかったです。

司会1：やはり他の同僚と考え方や行動の違いも感じましたか。

森山：そうですね。要は誰かを喜ばせればいいというだけでなく、その奥には人それぞれの深い背景があり、バックグラウンドがあり、人の数だけ期待や想いがあるわけで、決して単純な話ではないのですよね。顧客志向を感じ取れ、考えられる知識と力を大学で得られたことは、自分にとって大きかったと思います。

野中：森山さんの話は弁が立っていますが、私は基礎的なことで違いを感じます。挨拶の習慣です。社会では忙しさから挨拶がされないことが多いですが、大学では朝の「おはよう」や「また明日」を友達、教授、事務局の方と自然に交わしていました。教授や事務局の方も挨拶してくれて、時には話しかけてくれます。挨拶が習慣になり、嫌だと思える人は少ないです。挨拶する際、相手の顔を見て自然にアイコンタクトになり、笑顔で「おはよう」と言います。4年間の習慣が社会でも自然に出ます。新入社員が挨拶しないとされますが、私はそう言われたことがなく、笑顔で挨拶するのが強みです。挨拶

は先手必勝です。相手より先に挨拶すると「やってやった」と思います。この習慣は大学で友達、教授、事務局が自然に作ってくれた環境のおかげです。

司会1：大学のある先生が「最近の学生は挨拶しない」と言いました。それに対して「先生は挨拶していますか？」と聞き返しました。その先生は「しない」と答えました。そこで、「先生が『挨拶しない』から学生も『しない』んですよ」と伝えました。野中さんのおっしゃる通り、挨拶は先手必勝です。こちらから挨拶すると、学生は手を振って返してくれます。今はその先生も挨拶してくれるようになりました。他の先生も同じく挨拶しています。

司会2：木内さん、大学や他の専門学校の学生と関わる中で、西武文理大学の学生の特徴を教えてください。

木内：看護学部が創設されて17年、私も17年携わっています。西武文理大学の学生は素直です。初めて看護を学び、戸惑いや悩みを抱えながら、それを素直に発信してくれます。分からないことや悩みを指導者や仲間と言えるのは素晴らしいです。ポジティブなことは言葉にしやすいですが、迷いやできないことを表現するのは勇気があります。それができるのは、仲間との関係性が安心安全だからです。温かく見守る先生が多く、学生との距離が近いです。相談や分からないことを受け止めてくれる安心感があるから、学生が素直でいられます。サービスやホスピタリティを提供するには、自分の気持ちに余裕が必要です。迷いや悩みを抱えたままでは十分なサービスができません。学生時代や仕事でも弱さを出せる環境が、ホスピタリティのクオリティを高めます。

司会2：やはり対人にサービスやホスピタリティを提供する仕事をする時、自分自身の気持ちに余裕があったり、落ち着いていないとき、心の中で迷いや悩みを抱えた状態では、他人に十分なものを提供するのは難しいのではないかと

思います。特に学生の間も、働いてからも、自分の弱いところをしっかりと出していくことが大事です。そのうえで自己検査を行いながら、ホスピタリティやサービスの質を高めていくことも重要だと思います。

石井：挨拶の話に共感します。大学時代、友達が「〇〇ちゃん、おはよう」と大きな声で名前を呼んで挨拶してくれました。嬉しくて返さなきゃと思います。保健師時代、介護予防教室で30人ほどの住民と関わる際、名前を覚えて「おはよう」「こんにちは」と声をかけるようにしました。相手も名前を覚えてくれて、びっくりしてくれて信頼関係が生まれ、関わりやすくなりました。

司会2：挨拶は大切です。学校では清掃スタッフにも「おはよう」「よろしく」と声をかけるようにしています。すると近寄ってきて、夏休みの仕事の相談をしてくれます。相手に合わせた一言を加えるのが重要です。

司会1：今の話を本学の教育に引き寄せましょう。本学の強みは、先生が学生一人ひとりの顔と名前を覚えていることです。他の大学では大人数で名前がわからないから誰にでも使える「君（きみ）」と呼ばれますが、うちは「誰々さん」と個人名を呼びます。これも本学の魅力であり強みです。さて、話題を変えましょう。皆さんは仕事のやりがいや良い学びを話してくださいましたが、仕事には良い面も悪い面もあります。コインの裏表のようなものです。話せる範囲で構わないので、仕事の裏側や感情の折り合いをどうつけているか教えてください。

森山：私は今プロジェクトマネジメントの仕事をしています。現場責任者として100名、200名規模の従業員のクオリティ管理をしていた時期がありました。当然、お客様から苦言をいただくことがあり、最初の頃は精神的にかなり厳しかったです。大学で「ご意見は改善のための一歩」と学んでいましたが、時にはきつい言葉や理不尽な指摘に落ち込むこともありました。

そんな時、まず「この人に悪気はない」と思い込むことにしました。そして「この人の家には寝たきりの人がいるのかもしれない」と想像し、その人が最終的に笑顔で帰り、家でその日あった良いことを寝たきりの方に伝える。そして、そこで笑ってもらった瞬間こそが、私たちの提供するサービスで成し遂げたいこと。そんな思いでサービスに向き合うようにしました。そう考えると、その人の本当の立場で考えられるようになり、肩の荷が下りる瞬間が増えました。慣れかもしれませんが、だんだん感情のコントロールもできるようになったと感じます。また、お客様からのご意見は宝です。その発言の裏にどんな感情や本心があるかを汲み取って返すことは、人間にしかできない大事なことだと強く思っています。今はAIも進化していますが、お客様の言葉の裏にある気持ちを読み取るのは人間だけの役割です。時には怒られた裏側の理由を解き明かすのも、やりがいの1つになることもあります。まずは素直に受け止め、その裏の気持ちを見ることで乗り越えてきました。

司会 1：発想の転換ですね。真正面に受けるとへこみますが、発想を変えると楽になりますよね。とても共感します。いろいろ言われても、相手には理由があります。必要としている人が他にいるかもしれないと思うと気が楽になります。野中さんはいかがですか。

野中：私も苦情をいただく機会は当然あります。商品に対する苦情が多いですが、自分個人や他のスタッフ、時には会社そのものに関する不満を私にぶつけられることもあります。若いころはすべて自分への攻撃のように感じていて、とても苦しくなり、時には裏で泣いてしまうこともありました。ですが今は、「私一人で解決しなくてもいい」「全部を自分だけで背負わなくていい」と考えるようになりました。何か問題が起きたときは、まず常時上司に報告し、一緒に働いている仲間にも共有しています。そのうえで、自分の対応に不足がなかったか、もっと

良い方法がなかったかを相談する習慣を持つようにしています。そして森山さんとも意見が一致しますが、「報告・連絡・相談(ホウレンソウ)」の大切さは西武文理大学で学びました。学生時代は呪文のように毎日唱えていましたが、その大切さに本当に気づいたのは社会に出てからで、今は自分の気持ちを軽くする方法としてとても役立っています。自分の中に染み込んでいたものを社会で自然と表に出せるようになり、それが感情を整理するのに役立っていると感じます。**司会 1**：「ホウレンソウ」は大学のスピナッチホールに貼ってあります。スピナッチとはホウレンソウのことです。今のお話を聞いていて思ったのが、困ったときに「助けて」といってもいい関係性ができていたり、そういう環境があったりすることが大切だ、ということですね。誰かが「助けて」といったら仲間が「どうした？」と助けてくれる、そういう関係性があることですよ。

司会 2：木内さん、看護では病気や身体機能低下、ご家族との関わりでメンタル面の課題があると思います。感情の折り合いをどうつけていますか。

木内：訪問看護の仕事では、人生の最終段階であるお別れの場面に立ち会うことがあります。ご家族と深く関わり、その分、喪失の苦しみも大きいですが、悲しさや寂しさを無理に我慢する必要はないと思っています。実際に、お見送りの場面で家族と一緒に涙を流すこともあります。その中で大切なのは、「ここで終わり」ではなく、ご家族がこの先また一歩を踏み出せるように、その時間の意味付けを一緒に考えることです。自分自身を大切にできてこそ、他の人にも本気で愛情や思いやりを向けられると思っています。だから私は、自分のことも大切にしたいし、その思いを周りの人にも同じように向けられる自分でありたいと願っています。ネガティブな感情があっても、それを超えて自分も成長していきたいと考えています。

司会2：石井さんは、保健師時代に住民からさまざまな意見を受けたと思います。どう折り合いをつけましたか。

石井：木内さんのお話の後に、私が少し暗い話をしてしまうのは申し訳ないのですが、私は公務員だったので、住民サービスについて住民の方から色々なご意見をいただくことが多くありました。「それを私に言われても…」と感ずることもたくさんありましたが、逆にそうやって言ってくれるのは信頼関係があるからだと思うようになりました。新人保健師として配属された時、先輩もいない状況で、事業の進め方が全く分からない中、たまたま同級生（職員としては先輩）に「いいんだよ、わかんないんだったら自分で考えて自由にやればいいじゃん」と明るく言われたことが、とても心に残っています。その一言で考えが変わり、ネガティブなこともポジティブに変えて進めていくことが大切だと今も思っています。受け止めて、しっかり消化してアウトプットし、成長につなげていきたいと思っています。

司会1：話が盛り上がりましたが、時間がなくなりました。楽しい時間は早く過ぎます。サービス学部と看護学部の共同研究として、職業アイデンティティの獲得をテーマにしています。今後ご協力をお願いします。今日がピークではなく、さらに活躍して、各業界で素晴らしいサービスパーソンになってください。ありがとうございました。

学長：プログラムにありませんが、4人の話を聞いて影響を受け、感動しました。審査員の目が高いです。審査員はどなたですか。

司会1：代表は私宮島で、司会を務めた高橋先生、富樫先生、瀬沼先生、石川先生、茂手木先生、オブザーバーとして神庭先生、徳田先生です。

学長：卒業生や学園の中への目配りも素晴らし

いです。第2回もそういうお目の高さで素晴らしい方を選んでください。第1回で素晴らしい方々がいることを学びました。感謝申し上げます。それから小山先生、名前が何度も出ましたね。

小山先生：ありがとうございます。今日は度々私のことを出していただき、ありがとうございます。私は西武文理大学ができて2年目から先生として働いてきました。当時はサービスやホスピタリティについて議論がほとんどない時代で、自分自身も何を教えればよいのか迷いながら先生をしていました。2年目に森山君や篠原さん、今は野中さんたちと出会い、こんなに素晴らしい学生がいるんだと感じました。3年、4年と付き合い、本当に私の倍も成長したと実感しています。それも西武文理大学の雰囲気や環境、個性豊かな先生それぞれが接着剤のような役割になっているからで、他の大学にはない魅力的な大学だと思っています。このホスピタリティアワードが始まり、その経験や学びが若い世代に引き継がれていくのは、本当に大学の財産になると感じています。私自身も約30年、“そば打ち”会で活動してきました。先輩から教わった「“そば”ってそんなに難しいものじゃないけれど、一度深みにハマると抜け出せない」という言葉を思い出します。サービスも同じで、頂点はなく毎日が勉強です。名人を目指してきましたが、今でも「迷人（めいじん）」です。皆さんも、何か一つでも「この中に素晴らしいものがある」と信じる気持ちを持ち続けてください。今日は素晴らしい話を聞かせていただき、ありがとうございました。

司会1：小山先生、ありがとうございます。学長、ありがとうございます。最後に、登壇者に盛大な拍手をお願いします。ありがとうございました。