

西武文理大学サービス経営学部研究紀要

第43号

目 次

論 文

- 運動習慣の有無および主観的運動強度の違いが大学生の精神的健康に与える影響
..... 神野 雄・武井 陸 (3)

授業実績報告書

- ホスピタリティスキルズ授業における対人関係力・コミュニケーション力育成の実践報告
..... 神田八穂 (11)

授業実績報告書

- 留学生に対する日本語授業実践報告－日本語能力試験N2対策講座－
..... 牧野 充 (19)

資料・記録

- 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
西武文理大学 現代ホスピタリティ教育研究会
宮島健次・高橋幸子・富樫文予・瀬沼文彰・
石川幸代・茂手木明美・徳田行延・神庭純子
..... (27)

書 評

- 潜道文子著『関係をつむぐビジネス－Business for Society 経営の可能性』
..... 金子章予 (35)
-

学校法人 文理佐藤学園

西武文理大学サービス経営学部

2026

ISSN 2760-4241

西武文理大学サービス経営学部研究紀要

第43号

学校法人 文理佐藤学園

西武文理大学サービス経営学部

2026

運動習慣の有無および主観的運動強度の違いが 大学生の精神的健康に与える影響

Effects of Exercise Habits and Subjective Exercise Intensity on Mental Health Among University Students

神野 雄 武井 陸
Yu KANNO Riku TAKEI

要旨

本研究の目的は、大学生における運動習慣の有無および運動強度の違いが、幸福感や生活満足度、ストレスなどの精神的健康指標に与える影響を実証的に検討することであった。大学生162名を対象に質問紙調査を実施し、運動習慣の有無による群間比較および、運動習慣のある者を低・中・高強度に分類した上での比較を行った。その結果、運動習慣のある群はない群に比べ、幸福感、生活満足度、睡眠時間が有意に高く、ネガティブ感情およびストレスが有意に低かった。また、運動習慣のある者の中では、低強度群に比べ中強度群および高強度群で幸福感や生活満足度が高い傾向が示された。一方で、中強度群と高強度群の間では多くの心理指標において有意差は認められず、中強度運動が最も安定した心理的利益をもたらす可能性が示唆された。これらの結果は、運動習慣の有無に加え、運動強度を考慮することの重要性を示している。

Abstract :

The purpose of this study was to examine the effects of exercise habits and exercise intensity on mental health among university students. A questionnaire survey was conducted with 162 university students, assessing exercise habits, subjective exercise intensity, and multiple mental health indicators including happiness, life satisfaction, stress, emotional experiences, sleep duration, and interpersonal interaction. Participants were first divided into exercise and non-exercise groups, and those with exercise habits were further classified into low-, moderate-, and high-intensity groups based on subjective evaluations.

Results of Welch's t-tests indicated that students with exercise habits reported significantly higher levels of happiness, life satisfaction, and sleep duration, as well as lower levels of negative emotions and stress, compared to those without exercise habits. Analysis of variance among the exercise groups revealed that students engaging in moderate- or high-intensity exercise showed higher happiness and life satisfaction than those in the low-intensity group. However, no significant differences were found between the moderate- and high-intensity groups on most psychological indicators, despite moderate-intensity exercisers tending to show slightly higher mean scores on several variables.

These findings suggest that engaging in regular exercise is beneficial for university students' mental health, and that exercise intensity plays an important role in shaping the magnitude of these benefits. In particular, moderate-intensity exercise may provide the most stable psychological benefits without the potential fatigue or stress associated with high-intensity exercise. The present study highlights the importance of considering both exercise habits and intensity when examining the relationship between physical activity and mental health in young adults.

[キーワード]

運動習慣, 運動強度, 大学生, 幸福感, 精神的健康

Keywords : exercise habits, exercise intensity, university students, happiness, mental health

1. 問題

運動は、身体的健康だけでなく、精神的な健康にも多くの利点があることが知られており、ストレス解消や気分の改善に効果的であることが実証されている。例えば、Biddle & Asare (2011) のレビューでは、定期的な身体活動がうつ病や不安の予防に寄与することが示されており、Penedo & Dahn (2005) のレビューでは、運動が身体的な健康のみならず、精神的な健康にも良い影響を与えることが示されている。Fox (1999) は、運動が自己効力感や自己肯定感の向上を通じて幸福感を増進することを指摘している。その過程にあるメカニズムとしては、運動を行うことでセロトニンやエンドルフィンといった神経伝達物質が分泌され、幸福感が高まることが報告されている研究がある (河合 2022)。また運動は、ストレス軽減効果を持つ重要な要因とされており、特に有酸素運動が心理的ストレスの緩和に効果的であることを示した先行研究もある (山本 2011)。さらに、運動を継続することでストレス耐性が向上し、長期的な心理的健康にも寄与すると考えられる。

大学生の運動習慣が精神的健康に及ぼす影響に関する研究も、近年では多く行われている。たとえば、日本における調査 (谷代 2013) では、

大学生の運動習慣がうつ病・落胆と混乱を減少させる可能性があることが示唆されている。大学生にとって、運動はただの趣味や娯楽にとどまらず、ストレス軽減や集中力の向上、さらには社会的なつながりを強化する重要な手段でもある。特にチームスポーツやクラブ活動では単なる運動で得られる効果のみならず、学生間のコミュニケーションが活発化し、友人関係が強化されることにより心理的な安心感や幸福感をもたらしている可能性も考えられる。

運動にも散歩やジョギング、水泳やサッカーなど運動強度には大きな幅があり、Gronwald et al. (2018) が指摘するように運動の精神的な健康への影響を考える際には強度についても考慮に入れる必要がある。運動の強度に着目すると、メンタルヘルスとの関連は必ずしも単純ではないことが指摘されているためである。Peluso & Andrade (2005) は、適度な運動が気分改善に有益である一方、過剰な高強度運動は気分の悪化やストレス増大のリスクを伴う可能性があるとして述べており、運動の「量」だけでなく「強度」が精神的健康に影響を及ぼす重要な要因であることが示唆されている。また、Nakagawa et al. (2020) は若年成人を対象とした研究において、単なる歩行量よりも中等度から高強度 (moderate-to-vigorous intensity) の身体活動の方が、メンタルヘルス指標と

より強く関連することを報告している。Gerber et al. (2014) も客観的に測定された高強度運動がストレスの低さや良好な睡眠、主観的な精神的健康と関連することを示しており、一定の強度を伴う運動が心理指標に好影響を及ぼす可能性がある。

運動強度が高ければ高いほど心理的利益が増すわけではなく、「適度な強度」が最も安定した効果を示す可能性も指摘されている。若年層を対象にした総説では、中等度から高強度の身体活動がうつ病や不安症状の改善と関連する一方、効果には個人差が大きく、強度の上昇に伴って効果が直線的に高まるとは限らないことが報告した研究がある (Pascoe et al. 2020)。このように、運動強度と精神的健康との関係は線形ではなく、適切な強度の見極めが重要であると考えられる。

にもかかわらず、大学生の日常的な運動習慣において、強度を分類し、幸福感・生活満足度・ストレス・睡眠・感情体験など多面的な心理指標と比較した研究は十分に蓄積されていない。特に、運動習慣の有無と同時に、強度の違いがどの心理指標において差異を生むのかを包括的に検討した研究は少ない。国内の研究で、運動強度により精神的健康に与える影響が異なることを実証した研究には山津・井上他 (2012) などがあるが、運動の主観的強度と精神的健康指標との関連を包括的に検討した研究は国内外で限られている。そのため、運動強度による心理的影響の違いを検討することは大いに意義がある。

上記の議論から、運動習慣は大学生においても精神的な健康に良い影響を持つと考えられるが、同時に運動強度を考慮に入れることで、どの程度の運動強度の運動習慣を持つことが、精神的な健康により良い影響を期待できるか、実証的に検討できると考えられる。そのため本研究では、(1) 運動習慣の有無、(2) 運動習慣の有る者のなかでも運動強度の違いが、大学生

の幸福感、生活満足度、ストレス等精神的健康の度合いに与える影響を実証的に検討することを目的とする。これらの実証的検討により、運動習慣があるかどうかの効果、運動強度別に見た場合の効果、の2段階の効果を確認することができ、運動が大学生の心にどのような利益をもたらすか、段階的に示すことができる点が本研究の独自性である。

本研究が確認する仮説・探索的に検討する項目は下記の通りである。

仮説1：運動習慣のある群は、運動習慣のない群に比べ幸福感・生活満足度が高い

仮説2：運動習慣のある者の中で、低強度群よりも中・高強度群の方が幸福感・生活満足度が高い

探索的検討：ポジティブ感情・ネガティブ感情、睡眠時間、対人交流の違い、中強度群・高強度群の違い

2. 方法

(1) 研究協力者

大学生 (大学院生・専門学生含む) を対象に調査を実施した。協力者は162名、うち男性81名、女性81名である。平均年齢は19.82歳 (標準偏差1.61) であった。

(2) 調査手続き

2024年9～10月にGoogle formによる任意の質問紙調査を実施した。倫理的配慮として、データは集団的に処理され、回答の匿名性が確保されており、回答しないことで不利益は生じず、いつでも中断・撤回できること、データは学術研究の目的のみに使用される旨をformの冒頭で強調して説明した。

(3) 質問内容

① 運動習慣に関する質問

運動習慣の有無「あなたは普段、運動 (週2回以上、1回30分以上、1年以上のもの) をしていますか?」(厚労省HPより表現を参照)

について、「はい」「いいえ」の2件法で回答を求めた。運動習慣がある者に対しては、②の運動習慣のある者への質問項目へと誘導し、運動習慣がない者に対しては、③以降の幸福感等の質問項目へと誘導した。

②運動習慣のある者への質問

運動強度「あなたが行う運動の強度はどのくらいですか？（選択肢として低強度（ストレッチ、ウォーキング、散歩など）、中強度（ランニング、軽い筋トレなど）、高強度（ハードなスポーツ、ウェイトトレーニングなど）」を3択で、運動頻度（1：週1回未満、2：週1～2回、3：週3～4回、4：週5回以上）、1回の運動時間（1：30分未満、2：30分～60分、3：60分～90分、4：90分以上）を4件法で回答を求めた。

なお、本研究では、調査協力者自身の主観的判断に基づき、運動強度を低・中・高の3群に分類した。これは、大学生が日常的に実施している運動が多様であり、統一的な客観的強度（心拍数・最大酸素摂取量など）を測定することが困難であるためである。主観的強度は、日常生活に即した身体活動の実態を捉える上で、心理指標との関連を検討する研究では国際的にも広く用いられている。

③幸福感

「あなたは普段どの程度幸せだと感じていますか？」について、「0：全く感じない」～「10：非常に感じる」の11件法、1項目で回答を求めた。

④生活満足度

「あなたは現在の生活にどれくらい満足していますか？（0：全く満足していない～10：非常に満足している）」の11件法、1項目で回答を求めた。

⑤最近のポジティブ／ネガティブな感情の経験
「最近、ポジティブな感情（楽しい、嬉しいなど）をどのくらい経験していますか？」、「最近、ネガティブな感情（不安、落ち込みなど）をど

のくらい経験していますか？」のそれぞれ1項目、「1：非常に少ない」～「5：非常に多い」の5件法で回答を求めた。

⑥1日あたりの平均睡眠時間

「1：5時間未満」、「2：5～6時間」、「3：6～7時間」、「4：7～8時間」、「5：8時間以上」で回答を求めた。

⑦日常生活におけるストレス

「学業やアルバイトによるストレスはどの程度感じますか？」の1項目、「1：全く感じない」～「5：非常に強く感じる」の5件法にて回答を求めた。

⑧対人交流

「友人や家族との交流はどれくらいありますか？」の1項目、「1：非常に少ない」～「5：非常に多い」の5件法にて回答を求めた。

なお、本研究で使用した項目については、本研究の探索的性質と調査協力者の人数確保、負担軽減による調査への積極的な参与の観点から項目数の削減を優先し、関連する先行研究を参考に独自に作成した項目でそれぞれ回答を求めた。

3. 結果

運動習慣の有無による各変数の平均値の差を検討するためにWelchの t 検定を用いて群間比較を行った（Table 1）。その結果、運動習慣のある群（70名）は、ない群（92名）に比べ、有意に高い「幸福感」「生活満足度」「睡眠時間」を示した（ $p < .001 \sim .05$ ）。これらの結果から、仮説1は支持されたといえる。運動習慣のある群は、ない群に比べ、有意に低い「ネガティブ感情」「ストレス」得点を示した（ $p < .001 \sim .01$ ）。運動習慣の有無によって「ポジティブ感情」および「対人交流」では有意な違いは得られなかった。 t 検定での効果量は総じて小～中程度であり、心理学研究として現実的な大きさであった。

次に、運動強度の違いによる影響はANOVA

Table1 運動習慣の有無による各変数の平均値とt検定の結果

| 変数 | なし(N=92) | あり(N=70) | t 値 | df | p | d |
|---------|------------|------------|-------|--------|-------|-------|
| ポジティブ感情 | 3.39(1.07) | 3.67(1.15) | -1.58 | 142.64 | .116 | -0.25 |
| ネガティブ感情 | 3.55(1.01) | 3.00(0.99) | 3.50 | 149.92 | <.001 | 0.55 |
| 睡眠時間 | 2.34(0.91) | 2.69(1.02) | -2.27 | 139.14 | .025 | -0.36 |
| ストレス | 3.49(0.97) | 3.06(0.95) | 2.85 | 130.24 | .005 | 0.45 |
| 対人交流 | 3.73(0.96) | 3.74(1.07) | -0.09 | 139.65 | .929 | -0.01 |
| 幸福感 | 6.55(2.22) | 7.26(2.16) | -2.03 | 150.60 | .044 | -0.32 |
| 生活満足度 | 6.04(2.31) | 7.26(2.22) | -3.40 | 152.22 | <.001 | -0.53 |

(出典：本研究データをもとに第一著者作成)

Table2 運動強度による各群ごとの平均値(標準偏差)と一要因分散分析の結果

| 項目 | 分析対象群 [※] | | | Welch検定 | | | 多重比較(上:調整p値, 下:d値) | | |
|---------|--------------------|-------------|-------------|---------|---------|-------|--------------------|-------|-------|
| | 低強度 | 中強度 | 高強度 | F 値 | df | p 値 | 低-中 | 低-高 | 中-高 |
| 運動頻度 | 2.15 (0.16) | 2.58 (0.14) | 3.29 (0.15) | 15.79 | 2,42.97 | <.001 | ns | <.001 | .002 |
| | | | | | | | -0.57 | -1.53 | -0.96 |
| 運動時間 | 1.75 (0.20) | 2.58 (0.17) | 3.46 (0.18) | 28.23 | 2,44.36 | <.001 | .002 | <.001 | .002 |
| | | | | | | | -0.92 | -1.90 | -0.98 |
| ポジティブ感情 | 3.20 (0.25) | 4.04 (0.22) | 3.67 (0.23) | 3.87 | 2,44.40 | .028 | .042 | ns | ns |
| | | | | | | | -0.74 | -0.41 | 0.33 |
| ネガティブ感情 | 3.10 (0.22) | 3.40 (0.20) | 2.88 (0.20) | 0.29 | 2,44.19 | .749 | ns | ns | ns |
| | | | | | | | 0.06 | 0.22 | 0.16 |
| 睡眠時間 | 2.50 (0.22) | 2.46 (0.19) | 3.08 (0.20) | 3.00 | 2,40.87 | .061 | ns | ns | ns |
| | | | | | | | -0.04 | -0.58 | -0.62 |
| ストレス | 2.95 (0.21) | 3.08 (0.19) | 3.13 (0.20) | 0.21 | 2,44.06 | .813 | ns | ns | ns |
| | | | | | | | -0.13 | -0.18 | -0.05 |
| 対人交流 | 3.25 (0.23) | 3.85 (0.20) | 4.04 (0.21) | 3.35 | 2,43.17 | .045 | ns | .042 | ns |
| | | | | | | | -0.56 | -0.75 | -0.19 |
| 幸福感 | 5.75 (0.32) | 8.23 (0.38) | 7.46 (0.39) | 10.44 | 2,44.46 | <.001 | <.001 | .010 | ns |
| | | | | | | | -1.26 | -0.87 | 0.39 |
| 生活満足度 | 6.20 (0.47) | 8.08 (0.41) | 7.25 (0.43) | 4.86 | 2,44.46 | .012 | .011 | ns | ns |
| | | | | | | | -0.88 | -0.49 | 0.39 |

カッコ内は標準偏差

※低強度群20名, 中強度群26名, 高強度群24名

(出典：本研究データをもとに第一著者作成)

を行い、有意な場合はHolm法による多重比較を行った。低強度群(20名)、中強度群(26名)、高強度群(24名)の結果をTable 2に示す。前提として、「運動時間」「運動頻度」は「運動頻度」で低強度群と中強度群の間に有意な差がみられなかったが、全体的には低強度<中強度<高強度の順に運動時間、運動頻度が有意に高くなっていく傾向にあったことが示された($p < .001 \sim .01$)。その他、本研究で扱った各変数

に関する主要な結果としては、低強度群に比べ、中強度群が有意に高い「ポジティブ感情」「幸福感」「生活満足度」を示し($p < .001 \sim .05$)、高強度群は低強度群に比べ有意に高い「対人交流」「幸福感」を示した($p < .01 \sim .05$)。

中強度群と高強度群の差に着目すると、「運動頻度」「運動時間」以外では有意な得点の差は示さなかった。ただし、「ポジティブ感情」「ネガティブ感情」「幸福感」「生活満足度」と、中

強度群の方が高強度群に比べ有意でないものの高い得点を示すものも散見された。なお、多重比較での効果量は大きなものも散見されたが、本研究ではサンプル数の少なさから、外れ値の影響を受けやすくなっている可能性も考えられるため、結果の解釈には留意が必要である。

4. 考察

本研究ではまず、運動習慣のある学生はない学生に比べて、幸福感・生活満足度・睡眠時間が高く、ネガティブ感情やストレスが低いという全体的な傾向が確認された。これは、定期的な運動が気分改善やストレス緩和に寄与するという先行研究（Peluso & Andrade 2005；Nakagawa et al. 2020）と一致している。運動習慣を有することで、自己効力感の向上や達成経験、ストレス反応の抑制が得られ、それが精神的健康の向上につながった可能性がある。

次に、運動習慣のある学生の中で強度別に比較した結果、中強度あるいは高強度の運動を行う群は、低強度群よりも「幸福感」や「生活満足度」が高い傾向を示した。これは、適度な身体的負荷が達成感や爽快感を生み、自己効力感を高めることが心理的利益につながるという理論（Fox, 1999）と整合する。また、Nakagawa et al. (2020) が報告するように MVPA（中～高強度活動）が若年層の精神的健康と強く関連することとも一致している。これらの結果から、仮説2も支持されたといえよう。

中強度と高強度の間では心理指標に大きな差が見られないことも示された。特に「ストレス」に関しては、全ての群間において有意な差はみられなかった。この理由として、Dregney et al. (2023) では中強度の運動にはストレス緩和効果が期待される一方、過度な高強度運動では疲労や身体的負荷が心理的ストレスを高める可能性も指摘されている。そのため強度間で結果が打ち消し合い、群差が小さくなった可能性

がある。他にも、「ストレス」は今回1項目のみの測定のため妥当性には注意が必要である。また「ストレス」は今回は学業やアルバイトに関する文脈を強調した聞き方になってしまっているため、運動による緩和が反映されにくいものであった可能性にも留意する必要がある。

Peluso & Andrade (2005) が指摘するように、高強度の運動が必ずしも追加的な心理的利益をもたらすとは限らず、負荷が増えることにより疲労やストレスが生じ、効果が頭打ちになる可能性も考えられる。中強度運動が最も心理的利益をもたらすのは、覚醒水準の最適点が存在するという Yerkes–Dodson の法則とも整合する。本研究でも同様に、「幸福感」や「生活満足度」では有意な差はなくとも、単純な得点でいえば中強度が最も高い傾向を示しており、“適度な強度”が大学生の心理的利益において最も望ましい可能性がある。

全体として、本研究の結果は「運動すること自体が精神的健康に有益である」という第一段階の効果に加えて、「運動習慣のある者の中でも、強度の違いが心理的利益の程度を左右する」という第二段階の効果が存在することを示唆している。特に中強度の運動は、高強度ほどの疲労リスクを伴わず、心理的利益を最も安定して得られる可能性があり、大学生における現実的かつ有益な身体活動の形として位置づけられる。

本研究においては主観的強度に基づく三分類を採用したが、これは実際の生理的負荷を必ずしも正確に示すものではない。そのため、中強度と高強度の差が一部の指標で明確に検出されなかった点は、強度分類の粗さが影響している可能性がある。一方で、運動が心理的にどの程度の負荷として経験されるかは、心理的效果に直接影響するとの指摘もあり（Peluso & Andrade, 2005）、主観的強度を用いることは心理指標との関連を検討する上で一定の妥当性を有する。

今後は、運動の種類（個人・集団スポーツ）、動機づけ、継続期間などの要因を加味しつつ、強度と精神的健康の関係をより多面的に検討する必要がある。

【引用・参考文献】

<邦文文献>

- 河合克尚 (2022). 身体活動の効果と心身健康科学. *心身健康科学*, 18, 92-101.
- 谷代一哉 (2013). 大学生の運動習慣の相違と気分プロフィール (POMS) の関連について. *札幌大学総合論叢*, 35, 1-12.
- 山本大誠 (2011). 身体運動によるストレスへの対策. *バイオメカニカル学会誌*, 35 (1), 15-21.
- 山津幸司・井上伸一・栗原淳 (2012). 高強度身体活動はメンタルヘルス低下の防御因子である：大学体育の場を活用した6ヶ月の縦断研究. *大学体育学*, 9, 93-100.

<欧文文献>

- Biddle, S. J. H., & Asare, M. (2011). Physical activity and mental health in children and adolescents: A review of reviews. *British Journal of Sports Medicine*, 45(11), 886-895.
- Dregney, T. M., Thul, C. M., Linde, J. A., & Lewis, B. A. (2023). Affective responses to high intensity interval training relative to moderate intensity continuous training. *Physical Activity and Health*, 7 (1).
- Fox, K. R. (1999). The influence of physical activity on mental well-being. *Public Health Nutrition*, 2 (3 a), 411-418.
- Gerber, M., Brand, S., Herrmann, C., Colledge, F., Holsboer-Trachsler, E., & Pühse, U. (2014). Increased objectively assessed vigorous-intensity exercise is associated with reduced stress, increased mental health and good objective and subjective sleep in young adults. *Physiology & Behavior*, 135, 17-24.

- Gronwald, T., Velasques, B., Ribeiro, P., Machado, S., Murillo-Rodríguez, E., Ludyga, S., Yamamoto, T., & Budde, H. (2018). Increasing exercise's effect on mental health: Exercise intensity does matter. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 115(51), E11890-E11891.
- Nakagawa, T., Koan, I., Chen, C., Matsubara, T., Hagiwara, K., Lei, H., ... & et al. (2020). Regular moderate- to vigorous-intensity physical activity rather than walking is associated with enhanced cognitive functions and mental health in young adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(2), 614.
- Pascoe, M. C., Bailey, A. P., Craike, M., Carter, T., Patten, R., Stepto, N. K., & Parker, A. G. (2020). Exercise interventions for mental disorders in young people: a scoping review. *BMJ Open Sport & Exercise Medicine*, 6 (1).
- Peluso, M. A. M., & De Andrade, L. H. S. G. (2005). Physical activity and mental health: the association between exercise and mood. *Clinics*, 60(1), 61-70.
- Penedo, F. J., & Dahn, J. R. (2005). Exercise and well-being: A review of mental and physical health benefits associated with physical activity. *Current Opinion in Psychiatry*, 18(2), 189-193.

付記：本研究は、第二著者が2024年度に西武文理大学サービス経営学部に提出した卒業研究をもとに、指導教員の第一著者が加筆修正、再分析を行ったものである。なお、本研究の内容の一部は日本心理学会第89回大会（2025）にて発表された。

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が、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言われますが、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に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、喪失の苦しみが大きいですが、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。

潜道文子著
『関係をつむぐビジネス—Business for Society
経営の可能性』

(白桃書房, 2025年2月)

Review of Ayako SENDO's *Businesses that Foster Relationships:
The Promise of 'Business for Society' Management*

金子章予
Akiyo Kaneko

一言で言えば、美しい本である。何が美しいのか。

タウンファーザーの話から紐解かれる。タウンファーザーとは、その町の創設者やその町の発展に尽力した人々を賞賛した呼び名である。この言葉は、ちょうどアメリカが西部へと領土を広げていった19世紀中葉に使われ始めたことが確認されている。彼らは、自分たちの町のインフラを、国や誰かを当てにするのではなく、自分ごととして自分たちの手で作っていったのである。余ったお金で作られたのではなく、そこでは、社会的価値と経済的価値とが両立する形で町が形作られていった。

かつてできたのであったのなら、今だってできるはずである。実際、現在でも、社会的課題解決という社会的価値と同時に利潤という経済的価値も創出している組織は、少なからず存在する。企業の「社会的責任」という「義務」の概念を超えたものとして、山積する社会的課題を「自分ごと」として捉え、他者とともに自らができることを見出し、「当然のこと」としてそれに事業として取り込んでいる組織が存在する。著者はそのような組織を、著者自身が直接

訪れ、関係者にインタビューを実施して調査研究することにより、ますます巨大化し複雑化し混迷化していく社会的課題を解決するアクターとしての企業の可能性を追究している。

一般に、企業の活動目的は利潤の追求と言われている。が、そもそも、それは正しいのか。利潤が無ければ事業が継続できないため、営利、非営利を問わず利潤は、事業のための条件である。しかし、企業活動の目的は、それだけではないはずである。一人の個人ができないことを成し遂げるためにこそ、企業は存在しているはずである。企業は、社会における他のアクターと同様、社会のために存在しているはずであり、そうであるからこそ存在を許されているはずである。企業は、利潤追求という目的のために存在していて、社会から信頼を得るために余力を社会のために使用する、という存在ではないはずである。

本書の重要な結論の一つは、社会的価値と経済的価値をともに生み出す企業が実在する、ということではない。もちろんそれも重要であるが、より重要なことは、企業が自らを社会課題の中に身を置き、新たなエージェンシー(作用)

によって新たな連関を生み出し、その多様な連関によってその社会課題を解決する糸口とする可能性である。すなわち、著者は、企業による多様な連関の創造に、現代社会における社会課題への突破口と希望を見出している。それは、社会と対峙するものとして企業を捉えるのではなく、また企業を中心として利害関係者との関係を考えるのではなく、多様なネットワークの

重要な継ぎ目の一つとして企業を捉え、それらの相互作用によって社会課題を解決に導こうとするものである。

本書はなぜ美しく感じるか。関係をつむぐことへ自ら身を置いた著者だからこそ、説得力をもって訴えてくるものがあるからである。関係をつむぐビジネスの可能性と希望を。

本号執筆者紹介（掲載順）

論文

神野 雄（本学サービス経営学部専任講師）
武井 陸（卒業時所属：西武文理大学サービス経営学部生）

授業実践報告書

神田八穂（本学サービス経営学部専任講師）
牧野 充（本学サービス経営学部専任講師）

資料・記録

宮島健次（本学サービス経営学部教授）
高橋幸子（本学看護学部教授）
富樫文子（本学サービス経営学部教授）
瀬沼文彰（本学サービス経営学部准教授）
石川幸代（本学看護学部教授）
茂手木明美（本学看護学部教授）
徳田行延（本学サービス経営学部教授）
神庭純子（本学看護学部教授）

書評

金子章予（本学サービス経営学部特任教授）

西武文理大学サービス経営学部研究紀要 第43号
（継続前誌：『西武文理大学研究紀要（通巻第47号）』）

2026年（令和8年）3月15日発行

| | |
|-----|--|
| 編集者 | 西武文理大学サービス経営学部 研究紀要編集委員会 |
| 発行者 | 西武文理大学サービス経営学部学部長 徳田 行延 |
| 発行所 | 西武文理大学サービス経営学部 〒350-1336 埼玉県狭山市柏原新田311-1 TEL（04）2954-7575 |
| 印刷所 | 望月印刷株式会社 〒330-0854 埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-195-1 大宮ソラミチKOZ11階 TEL（048）741-9300 |

〔非売品〕

Journal of Bunri University of Hospitality Faculty of Service Management

No. 43

Contents

Articles

- Effects of Exercise Habits and Subjective Exercise Intensity on Mental Health
Among University Students Yu KANNO and Riku TAKEI (3)

Reports on Teaching Practices

- Practical Report on Fostering Interpersonal and Communication Skills
in Hospitality Skills Classes Yaho KANDA (11)

- Report on Japanese Language Teaching Practices for International Students:
Japanese-Language Proficiency Test (JLPT) N 2 Preparation Course
..... Mitsuru MAKINO (19)

Data And Records

- Records of The First Bunri Hospitality Awards and Opinion Exchange Meeting
Kenji MIYAJIMA, Sachiko TAKAHASHI, Fumiyo TOGASHI,
Fumiaki SENUMA, Sachiyo ISHIKAWA, Akemi MOTEGI, Koen TOKUDA,
And Junko KAMINIWA (27)

Book Review

- Review of Ayako SENDO's *Businesses that Foster Relationships:*
The Promise of 'Business for Society' Management Akiyo KANEKO (35)
-

Bunri University of Hospitality
Faculty of Service Management

2026