

科目名	開講年次	開講期	単位数	科目区分
コンシェルジュ論	3	前期	2	学科専門・選択必修
担当者名(ふりがな)	学生との連絡方法			○
(とがし ふみよ) 富樫 文予	授業の初回時に連絡、説明します。 UNI-PROVE を使用します。			

(英文科目名 Concierge)

授業の概要

「接客サービスの最高のプロフェッショナル」と称されるフランス発祥のコンシェルジュの歴史・実態を学び、ホテルの枠組みを超えて多種多様な企業産業に配置されている現代日本のホスピタリティ産業の分析をします。

科目の位置づけ

この科目は、本学部のカリキュラム・ポリシー(3)、すなわち、ホスピタリティ・ツーリズムコースの実践的で柔軟な専門性を修得する科目として位置づけられます。本学の必須科目である「対人関係基礎・応用演習」を基に、ホスピタリティ産業全般にわたる顧客満足を目的としたコミュニケーションについて考え、その最たるコンシェルジュという職種について考察します。元来ホテル特有のサービスであったコンシェルジュが、今や航空、客船、デパート、電鉄、銀行、不動産、保険などの企業産業に進出している背景を学びます。それは取りも直さず、現代日本の産業に求められているサービスとは何かを考えることに他ならないのです。

ディプロマ・ポリシーと到達目標

修得できる能力(ディプロマ・ポリシー)	関与度	到達目標
(1) 知識・理解 体系的な学修や多様な学修を通して、サービス経営学を構成する諸科学の学問内容及び方法を理解する。	◎	「コンシェルジュ」の歴史・背景及び、そのプロフェッショナルリズム、ホスピタリティ産業全般における顧客満足を目的としたコミュニケーション力の重要性と方法論を理解し、説明することができる。
(2) 汎用的技能 学んだことや考察した結果を適切な手段によって適切に表現することができる。	○	課題に対し、調査・分析および、独自のレポート作成・プレゼンテーションをすることができる。
(3) 態度・志向性 学問の論理や体系に関心を持つとともに、学問的な見方や考え方の良さを認識し、それらを事象の考察や実践に積極的に活用しようとする。		
(4) 総合的な学修経験と創造的思考力 ①教育課程の多面的、計画的な履修による学びの統合により、サービス産業の多様な課題を発見し、問題を解決する能力等の思考力を身につける。 ②社会の変化に対応できる力を身につけ、生涯にわたる自らのキャリア形成を含め、人生の目標に向かって努力実践できる。		

授業の方法・講義手法の概要

講義を中心とし、演習(個人ワーク・発表)を行います。また、ゲスト講師(ホテルコンシェルジュ)を招聘(予定)し、コンシェルジュ業務の実態とそのプロフェッショナルリズムを学びます。

授業期間全体を通じた授業の進め方

回	内容	事前学修/事後学修
1	オリエンテーション、ホテルの概要	事前学修: ホテルコンシェルジュに関

		<p>連する資料・記事を読む(90分)</p> <p>事後学修:ホテルの概要及びホテルコンシェルジュについて復習・理解(90分)</p>
2	サービス理論の整理と復習__サービスとホスピタリティ	<p>事前学修:自身のサービス体験談発表準備、サービスとホスピタリティの違いについて調べておく</p> <p>事後学修:「サービス理論(サービスとホスピタリティ)」について復習・理解(90分)</p>
3	コンシェルジュの歴史 レクレドールについて、その歴史、組織、運営システム	<p>事前学修:コンシェルジュの歴史・レクレドールについて調べておく(90分)</p> <p>事後学修:コンシェルジュの歴史、レクレドールについて復習・理解(90分)</p>
4	コンシェルジュの資質__心の準備・外見・常識	<p>事前学修:コンシェルジュに必要な資質について調べておく</p> <p>事後学修:コンシェルジュの資質について復習・理解(90分)</p>
5	コンシェルジュの業務 演習(第10・11・12回)オリエンテーション	<p>事前学修:コンシェルジュの日常業務がどのようなものか調べておく(90分)</p> <p>事後学修:コンシェルジュの業務について復習・理解(90分)</p>
6	ホテルとコンシェルジュ__同僚・マネジメント・ホテル外の人脈	<p>事前学修:ホテル内外のコンシェルジュの人脈について調べておく(90分)</p> <p>事後学修:ホテル内外のコンシェルジュの人脈について復習・理解(90分)</p>
7	ゲスト講師(ホテルコンシェルジュ)による講義	<p>事前学修:ゲスト講師の所属ホテル及びコンシェルジュに関して調べておく(90分)</p> <p>事後学修:ゲスト講師講義の復習・理解(90分)</p>
8	=中間のまとめ= 演習(第10・11・12回)オリエンテーション	<p>事前学修:第1回～7回のまとめ、復習・理解(90分)</p> <p>事後学修:演習課題下調べ(90分)</p>
9	コンプレイン・クレーム対策、ストレス対策	<p>事前学修:コンプレインとクレームの違い・対応策について調べておく(90分)</p> <p>事後学修:コンプレインとクレーム、ストレス対策について復習・理解(90分)</p>
10	無限のサービス提供の可能性	<p>事前学修:演習課題準備(各回90分)</p> <p>事後学修:演習後レポート作成(各回90分)</p>
11	[演習]コンシェルジュ体験	
12	3回に分けて、全員(1人3-5分)がコンシェルジュ体験の演習を実施、全員で内容を評価。	
13	日本型コンシェルジュ__おもてなしと茶道精神	<p>事前学修:日本ならではのおもてなしとは何かについて調べておく(90分)</p> <p>事後学修:日本ならではのおもてなしについての復習・理解(90分)</p>
14	欧米と日本の相違点__バトラー・女将・インフォメーション	<p>事前学修:コンシェルジュとバトラー・女将・インフォメーションの相違点を調べ</p>

		ておく(90分) 事後学修:コンシェルジュとバトラー・女将・インフォメーションについての復習・理解(90分)
15	コンシェルジュの進化 =総括=	事前学修:ホテル以外のコンシェルジュについて調べておく(90分) 事後学修:コンシェルジュの今後の進化についての復習・理解(90分)

成績評価の方法・基準

フィードバックシート(20%)、課題・プレゼンテーション(30%)、試験50%

指定教科書

なし

参考文献等

- ・「Le Hall__読み継がれるコンシェルジュのバイブル」オータパブリケーション 池田里香子 著
- ・「黄金の鍵で心、読みます。__コンシェルジュという究極のサービス」多 桃子 著
- ・「お客様の気持ちを読みとく仕事 コンシェルジュ」秀和システム 阿部 佳 著
- ・「ホスピタリティマネジメント」吉原敬典 編著
- ・「新版 はじめての国際観光学-訪日外国人旅行者を迎えるために」-山口一美・椎野信雄 編著

履修上の留意点

コンシェルジュの出発点となったホテル(宿泊部門)の基本事項を復習しておく必要があります。

実務経験

株式会社帝国ホテルに勤務。ホテル統轄マーケティング部門・宿泊部門を担当。ゲストリレーションズ支配人などの経験をもとに、ホテルのホスピタリティやそれを支える組織や人財について話をします。