

# 教育研究業績

2023 年 5 月 1日

氏名 服部 裕美子

研究分野	学位
サービス、ホスピタリティ、エアライン、観光	修士（教育学）

## 研究のキーワード

サービス ホスピタリティ 接客 マナー おもてなし エアライン 観光

## 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) サービス接客1	2014年4月～	講義のみに留まらず、企業研修の手法を取り入れ、下記の様にロールプレイングを実践している。 ①現場を想定し、身体を動かし身体で覚える。 ②ビデオ撮影で自分自身を客観的に捉える。 実質的な就職面接対策としても有効であるが、接客要員としての技能獲得が主な目的である。
2) エアライン実務論	2014年10月～	グループ単位で世界のエアラインに関する情報を一定のテーマの元に発表させている。 Research力、Presentation 力、チームワーク力を醸成することを狙いとしている。 また、オリエンテーリング方式の羽田空港見学会を実施し、エアライン業界の理解促進を図っている。
3) 海外フィールドワーク	2016年3月～	韓国のグローバルエアライン、アジア航空との共同プロジェクトとして、接客教育を企画した。学生は、接客の基本の立居振舞、表情、ヘアメイク、身だしなみ、発声法、アナウンス技法、水上救難訓練等を学び、好感度の高い接客要員になるように訓練を受ける内容である。また、ソウルの観光資源視察を組み入れ、学生が観光学の視点を獲得できるように工夫した。
4) キャリア開発IV	2017年4月～	社会人になるための心構えとマナー等、新入社員研修のコンテンツを学生向けにアレンジして提供している。入社後すぐに役立つ内容として纏めたものが好評である。
2 作成した教科書、教材 1) 美しい言葉遣い・電話のかけ方の手引 (インターンシップ I サブ教材)	2015年1月	社会経験の少ない学生が、インターンシップ先の企業の担当者と電話で話す際に必要な敬語の基本と会話例を纏めた。
2) ビジネスマナーの基本 (サービス接客 I サブ教材)	2015年4月	企業の目的、ビジネスパーソンとしての心構え、CSの考え方等、マナー以前の基礎知識を纏めた。
3) 冠婚葬祭の基礎知識 (サービス接客 II サブ教材)	2015年9月	サービス接客検定を受験する際に必要な冠婚葬祭に関する基礎知識を学生にも解り易く纏めた。
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>	2014年4月～	必修科目である「対人関係基礎演習」「対人関係応用演習」では、いつも高い評価結果である。 授業が楽しい、説明がわかりやすい、言葉が聞き取りやすい、コミュニケーションに対する興味が生まれた等のコメントあり。
4 実務の経験を有する者についての特記事項 <公開講座や社会教育講座における講師、シンポジウムにおける講演等>	2013年11月 2015年2月 2016年9月 2017年7月 2018年2月 2018年7月 2019年7月	「キャビンアテンダントの安全教育 - 今、昔」 (秋田県労働基準協会) 「グローバルに羽ばたく君たちへ～パブリック・マナーのすすめ」 (西武文理中学校マナー講座) 「日本流を知る！ ビジネスマナー・セミナー」 (在ロシア日本センター) 「日本流を知る！ ビジネスマナー・セミナー」 (在エカテリンブルグ日本センター) 「観光資源を活かしたインバウンドアクションの起こし方」 (狭山流おもてなし向上プロジェクト/パネリスト) 「TOKYO 2020 に向けたインバウンドの'おもてなし'を考える」 (狭山市民大学まちづくりコース) 「キャビンアテンダントの安全教育 - 今、昔」 (東亜道路株式会社安全大会)
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) 学芸員	1993年3月	博物館や美術館におかれる専門職資格取得。
2) 心理カウンセラー2級	2011年12月	対話や心理テスト等を通して、悩みの解決を探る助けをするための内容。
3) トーク・コーディネーター2級	2012年3月	心理学を活用し理論化した、コミュニケーションスキルを場面に則して応用する内容。
2 特許等		
3 実務の経験を有する者についての特記事項 <社員研修担当企業/ザ・アール>  <特別フライト乗務/日本航空>	2012年4月～2014年3月  1985年1月 1985年4月 1986年7月 1988年6月 1989年8月	官公庁等：厚生労働省、豊島区役所 大手上場企業：楽天、クレディ・セブン、J:COM、監査法人トーマツ、アクセンチュア、Youtube Studio Tokyo、Google、新日鉄住金 中曽根首相 北欧歴訪特別便 中曽根首相 ボンサミット特別便 アトランタ線就航記念特別招待フライト 竹下首相 トロントサミット特別便 海部首相 米国/カナダ/メキシコ訪問特別便
4 その他	2014年9月～	日本国際観光学会

〈学会活動〉		2015年4月～ 2012年4月～	日本観光ホスピタリティ教育学会 NPO法人「全日本大学開放推進機構」会員	
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
(学術論文) 1 棚橋源太郎の科学振興教育論の展開	単著	2003年3月	上智大学大学院文学研究科教育学専攻修士論文	近代日本における博物館の理論的・組織的指導者であったと評価される棚橋源太郎を取り上げた。棚橋の持論である「科学振興」の教育論によって日本の博物館がどのように基礎付けられ、博物館法へと結実したかを解明するのが目的である。棚橋は生涯、多弁・多筆であると同時に、すぐれて実践家でもあったが、彼が教育ジャーナリズムの世界に果たした役割はあまり知られていない。棚橋の言論活動が学校教育、社会教育、博物館教育にどのような影響をもたらしたのか、又それがどのように博物館学成立に結びついたのであるかを検証した。
2 棚橋源太郎の科学教育論	単著	2004年4月	紀尾井生涯学習研究会（上智大学）生涯学習フォーラム2004	博物館における教育実践や展覧会の開催を棚橋源太郎の言論活動の一環として捉え、棚橋の唱える「科学」がどのような性質のものであり現代社会にどのような影響を及ぼしたのかを考察した。棚橋の言論活動の拠り所である『博物館研究』を主な研究対象とした。
(調査研究報告書その他) 1 エアライン科 ホスピタリティ教育の実践	単著	2010年4月	JCFLジャーナル<教育活動報告> 第17・18合併号	一般的に難関と言われる客室乗務員やグランドスタッフをはじめとする職業へ、毎年、高い確率で内定を獲得している学生達は、ほとんどが社会経験のない高校卒業生であるが、彼らが日々どのような教育指導のもとに、ピタリティマインドを身につけ、かつ表現できるように成長していくのかを検証した。教員と学生との日常的なやり取りの中にも、学生達にとっては大きな気づきとなるように意図されたカリキュラムや、エアライン科独自のルールや目標設定を示しながら、驚異的な内定獲得の秘訣を解明した。
2 インドネシアの観光政策とインバウンドの考察—ジャカルタ・バリを中心として— 和知恵一、安田亘宏、川名幸夫、服部裕美子	共著	2015年7月	西武文理大学紀要 第26号 （「VI年インドネシアの航空政策」を執筆）	IATAの分析によると、2020年までには世界の約半分の航空市場を東南アジア地域が占めるといふ。とりわけインドネシアは、世界第4位の人口と、日本の約5倍の国土面積を有することから、特に注目度が高い。さらに、インドネシアは、約1万8千の島々からなる世界最大の島嶼国家であるため、飛行機が有力な移動手段であり、潜在的需要が大きい。経済の急速な成長も追い風となり、より一層の成長の可能性が見込まれている。特に規制自由化に伴うLCC市場の拡大が、インドネシアの航空産業の成長を促している様相と同国の航空政策の現状と将来の展望と課題とを概観した。
3 コロナ禍における客室乗務員の勤務実態とレジリエンスに関する調査	単著	2022年12月	西武文理大学紀要 第41号	コロナ禍で往来が厳しく制限され世界同時鎖国状態となった結果、未曾有の大打撃を受けたのは他ならぬ航空会社であった。航空会社は減便を余儀なくされ客室乗務員の多くは乗務の機会が激減したことを受けて、それまでの働き方とは違う途を模索する必要に迫られた。海外の多くの航空会社では、コロナ禍を理由とした解雇が横行したが、日本での様相は異なっていた。コロナ禍にあってもJALは基本給とボーナスを支給し、他社への出向を調整したり学習プログラムを提供した。メディアでは殊更に客室乗務員の出向先企業名だけが注目される一方で、会社に残った大多数の乗務員の勤務実態については殆ど知られることはなかった。そこで、コロナ禍における客室乗務員の状態を把握し、その勤務実態とレジリエンスについて明らかにした。