

授業形態	開講学部	サービス経営学部		選択	2単位	講義・演習	
	3年次	開講期	前期	ディスカッション	有	学外授業	無
授 業 科 目 (英 名)	コンシェルジュ論(Concierge)						
担 当 教 員 名	富樫 文予 (◎は科目責任者)						
[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することで、日本ならではのおもてなしという視点を持ってホスピタリティとは何かを考察します。その学び・考察を基に、課題レポート、プレゼンテーションによる表現を試みます。							
[科目の位置付け(全学年を通しての関連科目)] 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績的で柔軟な専門性を修得する科目として位置付けられます。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。							
[到達目標] (1) 「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を理解する。ホスピタリティ産業に全般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する。 (2) 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することができる。							
回	授業計画			授業外学修 (事前学修・事後学修)		担当者	
1	オリエンテーション、ホテルの概要 ーホテルのハード・ソフト・ヒューマン			事前学修(90分)：ホテルコンシェルジュに関連する資料・記事を読む 事後学修(90分)：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		富樫	
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 * サービスとホスピタリティに関する討議			事前学修(90分)：サービスとホスピタリティ違いを調べる 事後学修(90分)：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		富樫	
3	コンシェルジュの仕事① 現役コンシェルジュの実例 ー動画視聴と討議 * サービス体験の共有発表(1分間スピーチ/15～20名)			事前学修(90分)：サービス体験発表準備、コンシェルジュの仕事について調べる 事後学修(90分)：コンシェルジュの仕事についての課題レポートをユニグループより提出		富樫	
4	コンシェルジュの歴史 ーレ・クレドールについて、その歴史・組織・運営システム * サービス体験の共有発表(1分間スピーチ/15～20名)			事前学修(90分)：サービス体験発表準備、レ・クレドールの組織について調べる 事後学修(90分)：コンシェルジュの歴史・レ・クレドールについて復習・理解		富樫	
5	コンシェルジュの資質 ーコンシェルジュのバイブル「LE HALL(1945年)～現代(心の準備、知識・常識)」 * サービス体験の共有発表(1分間スピーチ/15～20名)			事前学修(90分)：サービス体験発表準備、コンシェルジュに必要な資質について調べる 事後学修(90分)：コンシェルジュの資質についての復習・理解		富樫	
6	コンプレイン・クレーム、ストレス対策 ー苦情とは/グッドマンの法則、苦情のメカニズムと苦情対応・ストレス対応			事前学修(90分)：コンプレインとクレームの違いについて調べる 事後学修(90分)：コンプレインとクレーム、ストレス対策についての復習・理解		富樫	
7	サービスとチップ、日本のおもてなしと茶道精神			事前学修(90分)：茶道のおもてなし精神について調べる 事後学修(90分)：サービスとチップ、茶道のおもてなし精神についての復習・理解		富樫	
8	中間のまとめ(第1～7回の理解度確認テスト)			事前学修(90分)：第1～7回の総復習・理解 事後学修(90分)：中間のまとめ課題を提出		富樫	
9	コンシェルジュの仕事② 演習(第12・13・14回)オリエンテーション 「コンシェルジュ体験(ケーススタディ)」 学生がホテルコンシェルジュとなりゲスト(教員)対応を行う、学生各々に事前割り当てられた異なるケースを対応する 学生に割り当てられる60のケースの解説			事前学修(90分)：コンシェルジュの仕事の各ケースについて事前に調べる 事後学修(90分)：演習ケースの下調べをする		富樫	
10	ホテルとコンシェルジュ ー同僚・マネジメント・ホテル外の人脈			事前学修(90分)：ホテル内外のコンシェルジュの人脈について調べる 事後学修(90分)：ホテル内外のコンシェルジュの人脈の復習・理解		富樫	
11	コンシェルジュの仕事③ 欧米のコンシェルジュ ー動画視聴と振り返り			事前学修(90分)：欧米のコンシェルジュの仕事について調べる 事後学修(90分)：欧米のコンシェルジュの仕事について復習・理解		富樫	

12	(演習) コンシェルジュ体験 学生がホテルコンシェルジュとなり、個別のケース設定に基づき、スト対応を行う No. 1～No. 20 の15～20ケース (15～20名)、他の学生は、評価を行う	事前学修 (90分) : 演習課題準備 事後学修 (90分) : 演習後評価作成・提出	富樫
13	(演習) コンシェルジュ体験 学生がホテルコンシェルジュとなり、個別のケース設定に基づき、ゲスト対応を行う No. 21～No. 40 の15～20ケース (15～20名)、他の学生は、評価を行う	事前学修 (90分) : 演習課題準備 事後学修 (90分) : 演習後評価作成・提出	富樫
14	(演習) コンシェルジュ体験 学生がホテルコンシェルジュとなり、個別のケース設定に基づき、ゲスト対応を行う No. 41～No. 60 の15～20ケース (15～20名)、他の学生は、評価を行う	事前学修 (90分) : 演習課題準備 事後学修 (90分) : 演習後評価作成・提出	富樫
15	コンシェルジュの広がり —女将と旅館・日本のおもてなし	事前学修 (90分) : 旅館のおもてなしについて調べる 事後学修 (90分) : 日本ならではのおもてなし、コンシェルジュの広がりについて、復習・理解	富樫
成績評価の方法と基準			
授業参画・フィードバックシート (15%)、課題 (10%)、試験 (30%)、演習 (45%)			
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の基本事項を復習しておく必要があります。			
ディプロマ・ポリシーとの関連			
本学部のカリキュラム・ポリシー (1)、(2) と関連しています。特に (1) との関与度が高い科目です。			
教科書			
なし、適宜資料配付			
参考書・参考資料			
池田里香子著『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 (2009年) 阿部佳著『「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 (2015年)』			
学生との連絡方法			
AAA、オフィスアワー			
実務経験科目			
実務経験科目に該当する。株式会社帝国ホテルに勤務。ホテル統括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材について理論と実践の融合を図っている。			