

2022 年度 高等学院同窓会学術研究奨励金  
研究成果報告書概要 (WEB 公開用)

高等学院長  
高等学院同窓会理事長 殿

研究代表者氏名 [山岡優也]

学年・組・番号 [3 年 A 組 28 番]

研究課題: 旅館の独自性  
—星野リゾートのブランド比較による質的研究—  
(英文) Uniqueness of Ryokan  
—A Qualitative Study of Hoshino Resorts by Brand Comparison—

研究概要:

(研究課題を選んだ動機、達成するための計画・目的・方法等について 200~400 字で記入してください)

法的には、旅館は和式の構造及び設備を主とする施設と定義されるが、欧米のホテルとは異なる独自の宿泊業態として発展してきたものであると考える。本研究では、旅館とホテルのサービスを比較し、とくに旅館のもつ独自性や利点、または改善点を明らかにする。

研究対象としては、同じ経営母体が旅館とホテルどちらも数多く運営する、星野リゾートは最適な研究対象だと考えた。本研究では、星野リゾートの6つのブランド(星のや・界・リゾナーレ・OMO・BEB・その他の個性的な宿泊施設)のサービスを横断的に比較する。まず公式ホームページから、ハードウェアとソフトウェアを中心に基礎的な情報を整理する。ヒューマンウェアに関しては、星野リゾート利用者へのアンケート調査、従業員と利用者に対するインタビュー調査を行う。こうして得た情報を、ハードウェア・ソフトウェア・ヒューマンウェアという3つの観点別に、比較、検討していく。

研究成果:

(研究の結果概要、結果に対するフィードバックや感想等について 200~400 字で記入してください)

平成 29 年の旅館業法改正前は、構造と設備がホテルは洋風で旅館は和風であるとされていたが、改正後はホテルと旅館の法律上の違いはなくなった。しかし、現在もハードウェアは温泉や寝具といった違いがある。ソフトウェアに関しては、地域の文化を伝える体験や、その土地の食材や調理方法を生かした食事というように、旅館は地域性を重視している。ヒューマンウェアに関しては、池上氏へのインタビューで、星野リゾートは西洋のサービスが主従関係であり、日本のサービスは主客対等であると考えていることが分かった。ホテルはコンシェルジュがお客様のご要望に答えるという一方向な関係に対して、旅館はこだわりを押し付けるといった、双方向な接客を行っている。旅館を西洋で受け入れてもらうためには、相手に合わせるのではなく主客対等の考えを持って、おもてなしをやり取りすることで、旅館の独自性を積極的に発信していくべきである。

研究者: (以下の、代表者・分担者は学年・組・氏名を明記する)

研究代表者 山岡優也

研究分担者

担当教諭 森下壽典

(受給額: 20000 円)

※研究課題、研究概要、研究成果、研究代表者名が WEB ページ上で公開されることに同意します

(次のページに続きます)

## 研究成果写真 :

(研究過程がわかる写真や、研究結果がわかる写真などを数点貼り付けてください)

### ・「星野リゾート 界 伊東」



(椿油絞り体験の様子)

### ・ Google Forms を使ったアンケート調査



ホテルと旅館のサービスに関する質問

質問 回答 433 設定

4 セクション中 1 個目のセクション

### ホテルと旅館のサービスに関する質問

選択式：全6問（界に宿泊経験がある方は9問）  
記述式：全3問（理由や経験についての質問のため、可能な限りご協力ください。）  
作成者：早稲田大学高等学院3年山岡

以上