

ビジネスクリエーター研究学会 第26回大会

**【第7報告】**

**サービスとホスピタリティの関係について**

報告者：吉原 敬典（目白大学）

＜発表要旨＞

未だ多くの人が気づいていないと考えられる以下の2点について重要であることを明らかにするため、研究発表するものである。

- ・ホスピタリティはサービスの付け足しである。
- ・ホスピタリティとサービスの境界は不明確であり曖昧である。

本研究発表では、ホスピタリティとサービスの関係についてそれぞれの概念ルーツとその意味から4つの関係にあることを明らかにした。

また、顧客が評価する価値の視点から「ホスピタリティ価値」と「サービス価値」の二項両律マネジメントについて明らかにするとともに、

この二項両律マネジメントを土台で支えるための「人間価値」向上マネジメントについてそれぞれ明らかにしたものである。

本研究発表のキーワードは、「4つの関係」「二項両律マネジメント」「人間価値向上マネジメント」である。