

# 学会講演・活動報告

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
1. 基調講演「ホスピタリティ人財が組織を変える」	単	003年6月	日本ホスピタリティ・マネジメント学会第2回九州支部研究発表大会 (於 福岡市役所)	[基調講演]として、「ホスピタリティ人財が組織を変える」というテーマで講演した。
2. 特別講演「ホスピタリティ・リーダーシップを出版して」	単	2005年6月	日本ホスピタリティ・マネジメント学会第4回九州支部研究発表大会 (於 熊本学園大学)	[特別講演]として、2005年5月に出版した拙著に関する出版の経緯と内容について講演した。
3. 招待講演「医療におけるホスピタリティ価値」	単	2013年11月	第14回日本クリニカルパス学会 学術集会 (於 盛岡地域交流センター、いわて県民情報交流センター)	招待講演として、医師と患者のエンカウンターとしてのインフォームド・コンセントの影響について講演した。(経営学における新たな分野であるホスピタリティマネジメントについて、医療にフィールドを求め、インフォームド・コンセントに関する実証的な研究を推進した結果、日本クリニカルパス学会全国大会において招待講演するまでに認知された。)
4. 招待講演「サービス概念の本質、そしてホスピタリティマネジメントの適用へ。」	単	2014年9月	日本マネジメント学会平成26年度産学交流シンポジウム (於 立教大学)	日本マネジメント学会から招待講演の依頼があり、左記のテーマで講演した。サービス、ホスピタリティ、おもてなしの各概念について明確にするとともに、ホスピタリティマネジメントの全体像を明らかにした。ホスピタリティマネジメントの基本原則に基づいて、目的を明らかにしたうえで6つのリソース(人間価値、サービス価値、ホスピタリティ価値、経営の方向付

				け、人的資源管理、物的資源管理)を集中投入するマネジメントについて講演したものである。なお、統一論題は、「サービス・マネジメントの本質を探る」である。
5. ビジネスクリエーター研究学会 講演 10号館10303教室	単	2016年5月	ビジネスクリエーター研究学会第1回ホスピタリティマネジメント研究部会 (於 目白大学)	「今昔ホスピタリティマネジメントあれこれ」というテーマで講演した。
6. ビジネスクリエーター研究学会 講演 本館1202教室	単	2017年1月	ビジネスクリエーター研究学会第3回ホスピタリティマネジメント研究部会 (於 立教大学)	「ホスピタリティマネジメント研究の旅」というテーマで講演した。 共催： 尾道市尾道サポーターの会
7. ビジネスクリエーター研究学会 講演 本館1202教室	単	2017年5月	ビジネスクリエーター研究学会第4回ホスピタリティマネジメント研究部会 (於 立教大学)	「患者・利用者にとってのホスピタリティの向上とは：生活の中の医療の視点から」というテーマで講演した。 共催： 日本医療ホスピタリティ協会
8. ビジネスクリエーター研究学会 講演 15号館M302教室	単	2017年10月	ビジネスクリエーター研究学会第5回ホスピタリティマネジメント研究部会 (於 立教大学)	「持続可能な尾道の観光振興について」というテーマで講演した。サブテーマは「尾道を世界へ、そして次のステージへ！尾道の光を觀せよう！」 共催： 尾道市尾道サポーターの会
9. ビジネスクリエーター研究学会 活動報告 11号館A304教室	単	2017年11月	ビジネスクリエーター研究学会第19回大会 (於 立教大学)	研究部会の一つであるホスピタリティマネジメント研究部会の活動報告を行なった。
10. ビジネスクリエーター研究学会 講演	単	2018年1月	ビジネスクリエーター研究学会第	「人間生活を豊かにするホスピタリティマネジメント」というテーマで講演した。

15号館M302教室			6回ホスピタリティマネジメント研究部会 (於 立教大学)	共催： 一般社団法人日本しぐさ協会
11. ビジネスクリエーター研究学会 講演 11号館M304教室	単	2018年5月	ビジネスクリエーター研究学会第7回ホスピタリティマネジメント研究部会 (於 立教大学)	「介護におけるホスピタリティマネジメント」というテーマで講演した。
12. ビジネスクリエーター研究学会 ホスピタリティマネジメント研究部会 ホスピタリティコミュニティ講演 11号館3階A301教室	単	2018年7月	ビジネスクリエーター研究学会ホスピタリティマネジメント研究部会第I回ホスピタリティコミュニティ	「ホスピタリティコミュニティを始めるにあたって」というテーマで講演した。
13. ビジネスクリエーター研究学会 ホスピタリティマネジメント研究部会 ホスピタリティコミュニティ講演 本館2階1203教室	単	2018年12月	ビジネスクリエーター研究学会ホスピタリティマネジメント研究部会第3回ホスピタリティコミュニティ	「ホスピタリティマネジメント理論の基礎と事例の紹介」というテーマで講演した。
14. ビジネスクリエーター研究学会 講演 15号館3階M301教室	単	2019年1月	ビジネスクリエーター研究学会第9回ホスピタリティマネジメント研究部会 (於 立教大学)	「ホスピタリティマネジメントで推進する観光振興について」というテーマで講演した。
15. ビジネスクリエーター研究学会 講演 15号館3階M302教室	単	2019年5月	ビジネスクリエーター研究学会第10回ホスピタリティマネジメント研究部会	「期待を超える価値共創のホスピタリティマネジメント：事例とともに」というテーマで講演した。

			(於 立教大学)	
16. 東邦看護学会教育講演 オンラインで開催		2020年12月	東邦大学看護学部・第20回東邦看護学会	第20回東邦看護学会において教育講演を行なった。テーマは、「優しさが循環する医療とホスピタリティ」であった。この教育講演については東邦看護学会誌第18巻1号、25-27頁に収録された。
17. ビジネスクリエーター研究会講演 10号館5階10508教室	単	2023年6月	ビジネスクリエーター研究会第13回ホスピタリティマネジメント研究部会 (於 目白大学)	『ホスピタリティはサービスの付け足しか』というテーマで講演した。
18. ウェルビーイング社会デザイン研究会講演 文京学院大学本郷キャンパス S館701教室	単	2024年3月	ウェルビーイング社会デザイン研究会報告と講演 (於 文京学院大学)	『ホスピタリティ溢れる組織について』というテーマで講演した。日本におけるホスピタリティ研究は1992年に始まり、今日に至っている。幼少期から「人に頼るな!」「勝たなければならない!男だろ!」と教えられ、その教えから抜け出すことが真にホスピタリティ理解のために必要であったという話から始めた!そして、今回の講演の展開をホワイトボードに書いて、結論を打ち出した!すなわち、ホスピタリティ溢れる組織になるためには、「創造性」「効率性」「人間性」にそれぞれ手を打ち、具体的にどう行動するのか?について明らかにした。ここが今回のポイントである。そのために、働く人や対象顧客をどう方向づけたらよいか?たとえば、「革新的で優れたサービス」という表現の中に解がある。「革新的で優れた」というところがホスピタリティで説明可能であり、多くの人が気づいていないホスピタリティとサービスの関係について明らかにした。そして、具体的にどうマネジメントしたらよいか?「円卓発想」「権限付与」「対人能力」の3つに鍵があると整理した。最後に、ホスピタリティ、サービス、おもてなしの違いにまつわる話で締めくくった!今回は、本邦初の内容でわかりやすく講演することを第

				一に考え、パワーポイントと板書を併用した。
--	--	--	--	-----------------------