訪日外国人観光客へのおもてなしとマネジメント

研究者プロフィール

・経営学部 経営学科　准教授　森下俊一郎　博士(学術),博士(知識科学)
・専門分野：サービスマネジメント、観光経営
・研究分野：温泉地、旅館、おもてなし、ホスピタリティ、インバウンド
・所属学会：サービス学会、日本観光研究学会、日本経営システム学会、
日本経営診断学会、地域デザイン学会、工業経営研究学会

・主な経歴(受賞歴) など：
2016年9月　ICServ2016 Best Paper Award受賞
2022年10月 日本経営診断学会学会賞(研究奨励賞)受賞

研究内容

温泉地、旅館などの観光経営において、訪日外国人観光客(インバウンド)が満足してもらうためには、何をすべきか、研究しています。例えば、人気の宿泊施設の口コミを日本人客と外国人客に分けて分析した結果が図1です。日本人客は、食事、温泉、部屋や風呂、従業員のおもてなしなど宿内の口コミを投稿する一方で、それらに加えて、外国人客は、宿へのアクセス、宿周辺の街並みや散策、地域住民とのふれあいなども投稿している違いが分かりました。外国人客のために多言語対応やICT化を推進する宿が見られますが、不満や不便の解消を宿単独でするだけでなく、地域全体での外国人にとっての魅力ある街づくりが肝要と言えます。

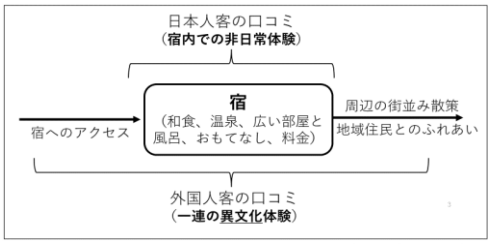

図1. 旅館に宿泊した外国人客と日本人客の口コミの違い　(森下,2022)

関連キーワード

訪日外国人観光客(インバウンド)、温泉地、旅館、おもてなし、ホスピタリティ

地域・産学官連携の可能性

訪日外国人観光客にとって魅力ある街づくり(図2)のために、次のような連携や支援が考えられます。
・これまでの研究成果を活かしたコンサルテーション
・外国人客に人気の観光地や温泉地との連携や紹介
・留学生による滞在体験とフィードバック
・大学生との街づくり共同イベントの企画・実施
・留学生や大学生による海外へのSNS発信　など

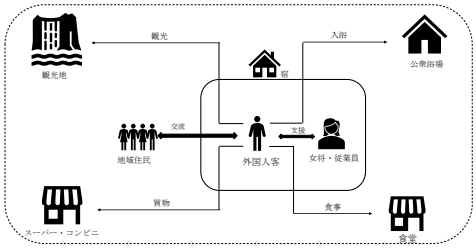

図2 外国人客にとって魅力的な地域マネジメント

※その他、我々が外国人客にとって魅力のある街づくりに協力できるアイデアがあれば、気軽にご相談ください！

研究者への連絡先

※産学連携推進センター
Email　srcenter@mail.tohoku-gakuin.ac.jp
電話　022-354-8122