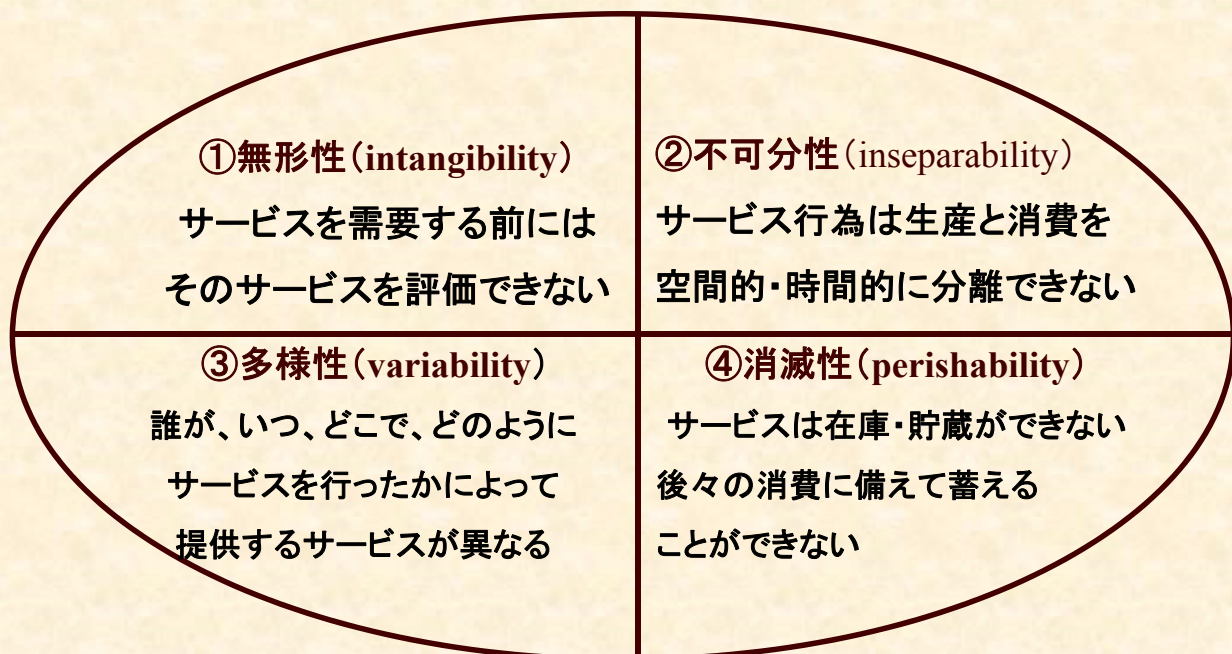


プライスマネジメント 第10回 「サービス」と「ホスピタリティ」



ハリウッド大学院大学
横澤利昌

ホスピタリティとサービスの共通性



サービスとホスピタリティの違い①

| サービス | | ホスピタリティ |
|---------------|----------|-----------|
| 画一的なもの | ①どんなものか | 個別的なもの |
| 効率的 | ②効率性 | 非効率的 |
| 間接的なもの | ③客との関係 | 直接的なもの |
| 一对多数 | ④関与の仕方 | 一对一 |
| 最低限の物をより多くの人に | ⑤定義 | その人に最高の物を |
| 不快になる | ⑥なされない場合 | 不快にならない |
| 等価関係 | ⑦損得関係 | 不等価関係 |
| 欠如の論理 | ⑧論理 | 「足るを知る」論理 |
| より安くする | ⑨コストの理念 | 高くてもOK |
| 上下 | ⑩接する対象 | 対等・共創 |

山本哲士「ホスピタリティ原論 サービスとホスピタリティの違いとは？」文化科学高等研究院出版局 2014/4/17 を参考に

サービスとホスピタリティの違い②

| サービス | | ホスピタリティ |
|-------------|---------|----------|
| いない | ⑪主人 | いる |
| 良設定 | ⑫範囲 | 不良設定 |
| 測定可能 | ⑬測定可能か | 測定不可能 |
| 社会性 | ⑭めざすもの | 文化性 |
| される | ⑮マニュアル化 | されない |
| 求める | ⑯利益追求か | 求めない |
| 出る | ⑰不満の有無 | 出ない |
| 目指す | ⑱100%を | 目指さない |
| 過剰になるとうざったい | ⑲過剰になるか | 過剰も欠如もない |
| 問われる | ⑳責任の有無 | 問われない |

組織・チーム成立の要因とリーダーの関係 (C.I. Barnard) 人格との響き合い

