

分野：観光、国際、地域

# 日本型ホスピタリティとソーシャル・ビジネス

村山 貞幸 経営情報学部 教授

<http://www.tama.ac.jp/guide/teacher/murayama.html>

## キーワード

ホスピタリティ、ソーシャル、顧客インサイト、無意識、イベント企画、広報企画、事業企画

## 概要

### 1. 日本型ホスピタリティ

日本のさまざまな伝統文化に通底するホスピタリティの考え方を研究。武士道、武道、将棋、能楽、掛け軸、華道、茶道、書道、建築、香道、工芸、邦楽などを対象としている。

### 2. ソーシャル・ビジネス

2000年代に入り、課題先進国といわれる日本でも福祉や教育、貧困、差別といった社会的課題にビジネスの手法をもって取り組むソーシャルビジネスに注目が集まっている。従来であれば、政府や地方自治体、そして地域社会で取組んでいた課題だが、社会の抱える課題が多様化していること、国や地方自治体の財政状況の逼迫などにより対応が遅れ置き去りにされている事象がたくさん見受けられる。かといって、市場規模が小さいこともあり、十分な利潤が期待できない社会的課題に対しては営利企業も取り組むことは難しい。そこにソーシャルビジネスの存在価値を見出すことができる。しかし、長い歴史を持つ営利企業と比較するとソーシャル・ビジネスの歴史は浅く、発展途上にあるため、その効果的な事業開発、運営を研究する。

### 3. 意識・無意識の顧客インサイトをベースにした商品・サービス企画

顧客ニーズがわからない企業、自らのニーズがわからない消費者が増加しているビジネス環境に対し、特に消費者が意識していない潜在ニーズに焦点を当て研究している。

### 4. イベント集客

イベントの集客力について研究。ステークホルダーが多く、多様なニーズが混在する中、その利害関係を調整した上で大きな集客力を持つ方法を考察する。研究結果を市場に問う実践的研究を行う。

### 5. 広報企画

多様で変化し続けるメディア環境を分析、最大効果をあげる広報戦略について研究。

## 利用用途

### 応用分野

- 顧客インサイトを掘り下げた商品・サービス、プライシング、プロモーション、流通企画。
- ソーシャルビジネス研究、起業ワークショップ開催、コンサルティング。

## 関連論文・著書

2015「コメダ珈琲ー「受動型かかわり」による顧客ロイヤルティの獲得ー」『顧客ロイヤルティ戦略ケースブック』同文館出版

2007「戦略的意味生成のメカニズムに関する基本的考察」『現代と文化』日本福祉大学福祉社会開発研究所

2005「解釈主義アプローチ」『マーケティング科学の方法論』白桃書房

2004「コミュニティ型ビジネスの可能性」『仕組み革新の時代』有斐閣

2004「かかわり」による顧客ロイヤルティの獲得」『顧客ロイヤルティの時代』同文館出版  
(ケース)

2017「星空の映画祭」、2014「石庭」、2014「華道 清風瓶華」、2014「茶道 裏千家」、2012「バンダイ」、2007「ジャーニーズ事務所」、2007「アートディレクター 佐藤可士和」、2007「吉本興業」

多摩大学 学長室

206-0022 東京都 多摩市聖ヶ丘 4-1-1

TEL:042-337-7300 FAX:042-337-7103

E-Mail: [hisho@gr.tama.ac.jp](mailto:hisho@gr.tama.ac.jp)

URL: <http://www.tama.ac.jp/>



TAMA UNIVERSITY

多摩大学