

基本情報

所属	現代ビジネス 学部 地域経済学科	氏名	福島 規子 Fukushima Noriko
職名	教授	E-mail	fukushima@cb.kiu.ac.jp
		研究室ウェブサイト	

■ 学歴・取得学位

2003(平成 15)年 3 月	立教大学観光学部観光学科卒業 観光学士
2005(平成 17)年 3 月	立教大学大学院観光学研究科観光学専攻博士課程 前期課程修了 修士(観光学)
2010(平成 22)年 3 月	立教大学大学院観光学研究科観光学専攻博士課程 後期課程修了 博士(観光学)

■ 主な職歴

1985(昭和 60)年 9 月	株式会社 エイエイピー
1989(平成元)年 9 月	オフィスヴァルト設立代表 サービスコンサル タント、フリー雑誌編集者兼記者月刊「月刊ホテル旅 館」(柴田書店)
2011(平成 23)年 4 月	九州国際大学国際関係学部 教授
2017(平成 29)年 4 月	九州国際大学現代ビジネス学部 教授(現在に至る)

教育活動

■ 主な担当授業科目

○学 部：ホスピタリティマネジメント 対人コミュニケーション論 観光 ビジネス論 観光プラン実践Ⅰ・Ⅱ 専門演習Ⅰ～Ⅳ 卒業研究

■ 教育上の特記事項

<ul style="list-style-type: none"> ● 教科書・教材：独自作成のパワーポイント、レジュメ、映像 ● 教育活動：ゼミ活動において日本旅行業協会主催：海外卒業旅行企画コン テスト「グランプリ」(2018年)「審査員特別賞」(2019年)、東 京女子大学主催：第3回東京女子大学ビジネス・プランニング・ コンテスト奨励賞(2019年)、朝日新聞主催：大学SDGs ACTION! AWARDS2019「スタディ・ツアー賞」(2018年)、2018年度学長賞、 九州大学発ベンチャービジネスプランコンテスト出場(2014年 優秀賞)、社会人基礎力グランプリ九州沖縄地区大会出場(2012 年準グランプリ、2013年、2014年、2015年奨励賞)・北東アジ ア国際観光会議 in 北九州「最優秀賞(MVP) JTB九州社長賞」「北 九州市長賞」(2014年)。トップアワード学生論文コンテスト「学

生賞」(2015年)「観光まちづくりコンテスト青森ステージ」出場、「西日本インカレ2016」出場、学生ベンチャー「車椅子の新郎のための婚礼企画タキシーマ・ウエディング」「車いすユーザーと行く海外旅行ペガサス・ボヤージュ」にてクラウドファンディング指導、車いす婚礼衣装にて実用新案取得(2016年)国際関係学部卒論コンテスト指導：ベストペーパー賞(2012年度、2013年度、2014年度、2018年度、2019年度)学部長賞(2012年度、2013年度、2017年度)国際関係学会賞(2016年度)、優秀賞(2014年度2本、2016年度2本)特別賞(2017年度)、現代ビジネス学部懸賞論文佳作(2019年度)、現代ビジネス学部懸賞論文優秀賞(2021年度)

- 免許・資格：博士(観光学) サービス介助士

研 究 活 動

■ 研究分野

研究分野	観光学 社会心理学
主な研究テーマ	対人サービスの生成過程とその構造に関する研究
キーワード	配慮行動 High-Context service 配慮行動進化モデル

■ 主な著書・論文等

著書

- (共)『よくわかる観光学「観光経営学」』、朝倉書店、2013年、164-170頁、A5判 全198頁。
- (共)『観光学の事典』、朝倉書店、2019年、第4章、第8章、A5判、全464頁

論文

- (単)「配慮行動を軸とする高次なサービスに関する研究：宿泊産業における対人サービスを主体として」、『日本ホスピタリティ教育』(日本観光ホスピタリティ教育学会)第4号、2010年1月、18-34頁。査読有。
- (単)「配慮行動を軸とする高次なサービスの基礎研究：対人サービス重視小規模旅館における接客係のサービスを主体として」、『立教観光学研究紀要』第13号、2010年3月、73-84頁。査読有。
- (単)「High-Context Service resulting from Considerate Behaviors: A Focus on the Individual Attending Services Provided at Hospitable Compact-Sized Ryokans.」『The 5th World Conference for Graduate Research in Tourism, Hospitality and Leisure Proceedings Book.』2010年5月、845-849頁。査読無。
- (単)「High-Context service in the Japanese Hospitality Industry」『Journal of Tourism, Hospitality and Culinary Arts (JTHCA) Volume 2, Issue 2,』2010年12月、11-17頁。査読有。
- (単)「ホスピタリティ研究における配慮行動の概念とサービスの生成過程に関する論理的考察」『第26回日本観光研究学会全国大会学術論文集』2011年、29-32頁。査読無。

- (単)「配慮行動から生成されるハイコンテキストサービスの基礎的研究」、『サービソロジー』Vol.1 No.4、2014年1月、14-19頁。査読無。
- (単)「日本のおもてなしの論理的考察～ハイコンテキストサービスを手掛かりとして」第9回タッグアワード特別賞受賞『週刊ホテルレストラン』2017年1月20日27日合併号、268-273頁。査読有。
- (単)「ハイコンテキストサービスの学習 - 高額小規模旅館の接客研修を事例として -」『立教大学観光学部紀要』2018年3月第20号 83-94頁
- (単)「COVID-19の感染防止対策が旅館の対人接客サービスに及ぼす影響について」『総合観光研究』2022年3月第20号 29-36頁

学会発表

- (単)「ホスピタリティサービスの生起と変化に関する研究：向社会的行動を手掛かりにして」『総合観光学会第14回全国学術研究大会』
- (単)「A Theoretical Approach to the Characteristics of Manual-Type Service Derived from High-Context Service」、『Advancing the Social Science of Tourism.』2011年7月
- (単)「Creating First-Class Services.」『The international Journal of Arts & Sciences(IJAS)Mediterranean Conference for Academic Disciplines』、2012年2月

その他

- (単)「熟達したサービス提供者におけるサービスアーキテクチャの構成力」『立教大学学術推進特別重点資金』2008年3月
- 経済産業省 平成24年度クール・ジャパン戦略推進事業(海外展開支援プロジェクト(中国における旅館サービス、食、工芸品分野))『中文版おもてなし教本』執筆、2012年
- 日本観光ホスピタリティ教育学会全国大会運営実行委員、2013年2月
- 「観光最前線」連載コラム『観光経済新聞』(1991年～現在に至る)
- 総合観光学会2020年度全国大会パネリスト「シンポジウム「コロナ」による観光への影響と課題：九州地域の宿泊業を中心に」(2021年1月10日web)
- 観光九州アカデミア第16回パネルディスカッションパネリスト「コロナが宿泊産業にもたらしたもの」(2021年3月22日 web)
- サービス・ツーリズム産業労働組合連合会会報誌 SQUARE「対人接客サービスの基本概念とポストコロナのサービスDX」6月号 p.6-p.9

■ 大学就任以前の主な業務上の実績

2006(平成18)年4月	文部科学省補助事業オープンリサーチセンター 立教大学アミューズメントリサーチセンター特別研究員
---------------	---

■ 主な所属学会

日本社会心理学会、日本観光研究学会、日本観光ホスピタリティ教育学会、日本国際観光学会、総合観光学会、サービス学会
--

社会における活動等

外部委員

- 東京都港区大平台みなと荘指定管理者候補者選考委員（2006年4月-2007年3月）
- 神奈川県訪問者にやさしい観光地づくりモデル事業（県提案型協働事業）選定委員（2007年4月-2008年3月）
- 東京都港区大平台みなと荘指定管理者候補者選考委員（2010年4月-2011年3月）
- 文部科学省高等教育局大学振興課大学改革推進室平成24年度「地（知）の拠点整備事業」の書面審査員（2013年4月-2014年3月）
- 公益財団法人北九州市どうぶつ公園協会評議委員（2013年4月-2025年6月）
- 北九州市観光振興プラン方向性検討会議構成委員（2012年4月-2013年3月）
- 長野県おもてなし向上懇話会委員（2013年4月-2021年3月）
- 長野県おもてなし信州未来塾副塾長（2013年～2021年3月）
- 社会人基礎力グランプリ 2014九州地区大会運営実行委員（2013年4月-2014年3月）
- 北九州観光プロモーション業務業者選定委員（2015年3月-2016年4月）
- 北九州市立大学教育再生加速プログラム評価委員（2015年4月-2020年3月）
- 文部科学省高等教育局大学振興課大学改革推進室平成24年度「地（知）の拠点整備事業」の書面審査員（2013年4月-2014年3月）
- 東京都港区大平台みなと荘指定管理者候補者選考委員（2015年4月-2016年3月）
- 北九州市健康・生活産業振興協議会会長（2015年4月 - 2025年3月）
- 小倉城周辺魅力向上事業基本計画検討会構成委員（2015年4月-2016年3月）
- 文部科学省地（知）の拠点大学による地方創生推進事業選定委員会専門委員（2015年4月-2016年3月）
- 北九州市にぎわいのあるまちづくりワーキンググループ構成委員（2016年4月～2017年3月）
- 北九州市若者ワークプラザ北九州」及び「ウーマンワークカフェ北九州」運營業務の委託候補者選考委員（2016年4月～2017年3月）
- 北九州市旧安川邸整備・活用に関する懇話会構成委員（2017年3月～6月）
- 長野県観光部山岳高原観光課おもてなし大賞選考委員（2013年2月～2020年3月）
- 北九州市渡船小倉航路のあり方会議座長（2017年6月～2018年3月）
- 中村国際ホテル専門学校 教育課程編成委員（2017年4月～2023年3月）
- 中村国際ホテル専門学校 学校関係者評価委員（2017年4月～2023年3月）
- 第7期北九州市景観審議会委員（2022年4月～2023年3月31日）
- 第11期関門景観審議会委員（2021年4月～2022年3月31日）
- 北九州市「SDGs 未来モデル発信」コンテンツ企画・制作業務に係る選考委

員（2021年4月～2022年3月31日）

- 北九州市関門景観審議会委員（2023年6月～2025年5月31日）
- 第8期北九州景観審議会（2023年6月～2025年5月31日）
- 北九州市観光振興プラン検討会委員（2022年6月～2023年5月31日）
- 第24期 北九州市地方港湾審議会委員（2022年6月～2024年8月31日）
- 北九州港長期構想検討委員会（2022年9月～2023年5月31日）
- RKB毎日放送番組審議会委員（2022年4月～2024年5月31日）
- 北九州市建築審査会委員（2023年4月～2024年3月31日）
- 北九州市建築審査会委員（2024年4月～2025年3月31日）
- 北九州市建築審査会委員（2025年4月～2026年3月31日）
- 博多港地方港湾審議会委員（2023年8月1日～2025年7月31日）
- 北九州市景観審議会（2025年4月1日～2027年3月31日）
- 第25期 北九州市地方港湾審議会（2024年9月1日～2026年8月31日）

講演・パネラー

- 平成24年度クール・ジャパン戦略推進事業（経産省）（海外展開支援プロジェクト（中国における旅館サービス、食、工芸品分野）「日本国内における人材育成講座実証実験にかかるもてなし講座」（石川県金沢市、2012年12月）、「中国における現地人材確保の可能性調査にかかるもてなし講座」（中国遼寧省大連市、2012年12月）
- 県立広島大学協同事業観光マネジメント人材育成セミナー講演（広島県広島市、2013年2月）
- プロフェッショナルバーテンダー機構九州支部スキルアップセミナー講演（福岡県博多市、2013年3月）
- 長野県おもてなし講演会基調講演（長野県長野市、2013年5月）
- 日本観光ホスピタリティ教育学会全国大会シンポジウムパネリスト（福岡県福岡市、2014年3月）
- 長野県おもてなし講演会基調講演（長野県長野市、2014年9月）
- JTB協定旅館ホテル連盟福島支部サービス講習会講演（福島県郡山市、2014年9月）
- 「平成26年度産業観光ワークショップ in 北九州」第2分科会「産業観光による持続可能な地域活性化とは」モデレーター（北九州市、2015年2月）
- 長野県おもてなし信州未来塾講演会講師（長野・松本市 2015年11月～2021年7月）
- 新潟県旅館ホテル組合講師（新潟県新潟市岩室温泉、2016年1月）
- 京都大学経営管理大学院 観光経営科学MBAプログラム調査事業講師（京都府京都市、2017年2月10日）
- 北九州市立大学ビジネススクール「サービスとホスピタリティ」講師（2021年10月30日）
- 公益社団法人やまなし観光推進機構「次世代おもてなしリーダー育成講座」講師（2021年12月14日オンライン）
- 観光経済新聞「観光経済新聞チャンネル」オンラインセミナー第20回「配慮行動から生まれる日本のおもてなし～ハイコンテクストサービス

の生成過程について～」(2024年8月22日)

その他

- NHK 大阪教育テレビ障害者のための情報バラエティ「バリバラ R」出演(大阪府大阪、2015年2月)
- 「和食検定実務レベル試験」作問 一般財団法人日本ホテル教育センター(東京中野区 2021年2月～2022年1月)

大学運営活動等

- 大学評議会委員 2011年6月～2014年3月 教員資格審査委員 2011年4月～2016年3月 人事委員会委員 2014年4月～2016年3月 人権委員会 2014年4月～2016年3月 就職対策委員 2011年4月～2013年3月 図書委員 2011年4月～2012年3月 学生サービス委員 2015年4月～2017年3月 国内実習委員 2017年4月～2018年3月 2年PASS委員 2014年3月～2015年3月 3年PASS委員 2016年4月～2017年3月 4年PASS委員 2017年4月～2018年3月 エクステンションセンター委員 2018年4月～2022年3月31日 安全衛生委員 2023年4月～2024年3月 図書委員 2025年4月～2027年3月
- 観光ビジネスコース主任