

## 論文要旨

所属：経営学研究科 経営学専攻修士課程

人材・組織マネジメントコース

氏名：安藤 佳美

ビジネスホテルは、宿泊業において客室数、宿泊者数が多く、今後さらに成長が見込まれている。そこで重要な役割を果たしている店舗支配人を取り上げ、その職務内容と能力形成について予備的な調査、分析を行った。調査対象は、ビジネスホテルチェーンで現在、支配人業務を担っている者5名で、いずれもホテル業で2社以上の就業経験がある者である。研究方法は、コロナ禍という事情もあり、メールによるアンケート調査とした。アンケートは2回にわたる共通質問のほか、必要に応じて追加的なメールのやり取りで詳細を確認した。

研究課題は、(1) 支配人の職務内容や特に重要な課業は何か、(2) 支配人の能力形成はどのように行われているのか、(3) 本社と店舗の業務上の関係はどうなっているのか、の3つである。

これらの研究課題それぞれについて明らかになったのは、以下の諸点である。

- (1) 支配人の職務内容は多岐にわたるが、店舗の稼働率への影響が特に大きいと考えられるのは料金設定である。また、料金設定は、周辺ホテルとの関係構築、事故・クレーム対応と並んで支配人個人の能力差が大きく、特に重要な課業と言える。なお、料金設定におけるAIの活用はデータ収集の制約もあり、今のところ一部ホテルでの試験的、限定的な導入にとどまっている。
- (2) 支配人の能力形成については、稼働率への影響が大きい業務は全員がホテル業（現在の勤務先企業のみならず、同業他社での経験を含む）で身につけている。料金設定など重要な課業は異業種で身につけるのは困難である。具体的な習得方法はOJTが主で、ほかの支配人や先輩同僚から学んでいる。一方、ホテル業以外での就業経験も対外折衝や人事管理など、ホテル業特有ではない職務能力の向上に役立っている。
- (3) 本社と店舗の業務上の関係については、調査対象者全員が「本社が決めることが多い」と答えている。特に店舗の人事業務については、店舗の裁量性を強めるべきだと考えている。ただし、本社サイドの観点からは、全社的な採用・育成計画などとの整合性の観点から、本社の介入にも理由があるとの指摘もあった。本社、店舗間で考え方のすり合わせが必要であると思われる。なお、本社と店舗の業務上の関係の違いによって、(1) 支配人の職務内容や(2) 支配人の能力形成にどのような影響があるかについては十分明らかにできなかった。これは、本研究の調査対象では本社と店舗の業務上の関係に大きな違いがなかったためであるが、もしも違いが大きいホテル同士を比較すれば、そうした点を明らかにできた可能性はある。