

## 台湾の服務文化についての総合的研究

An interdisciplinary study for service culture of Taiwan

松村 茂樹<sup>1</sup>, 大澤 清二<sup>2</sup>, 松田 春香<sup>1</sup>, 林原 泰子<sup>3</sup>  
関本 紀子<sup>1</sup>, 高羽 人志<sup>4</sup>, 高尾 和泉<sup>5</sup>, 吉越 里桜<sup>6</sup>

Shigeki Matsumura<sup>1</sup>, Seiji Osawa<sup>2</sup>, Haruka Matsuda<sup>1</sup>, Yasuko Hayashibara<sup>3</sup>,  
Noriko Sekimoto<sup>1</sup>, Hitoshi Takaha<sup>4</sup>, Izumi Takao<sup>5</sup>, and Rio Yoshikoshi<sup>6</sup>

<sup>1</sup>大妻女子大学文学部コミュニケーション文化学科, <sup>2</sup>大妻女子大学人間生活文化研究所,  
<sup>3</sup>大妻女子大学家政学部ライフデザイン学科,  
<sup>4</sup>株式会社J&Jギフト, <sup>5</sup>野村證券株式会社, <sup>6</sup>大妻女子大学大学院修士課程

キーワード：台湾, 服務文化, 国立清華大学

Key words : Taiwan, Service culture, National Tsing Hua University

### 1. 研究目的

(1)本研究の学術的背景, 学術的「問い」

「台湾に行くとホッとする」「台湾の人たちは優しい」「台湾のサービスには心がこもっている」といった声をよく聞く。台湾には、独特の服務(サービス)文化があるようだ。世界がグローバル化し、相互交流が進展している現在、この服務文化を研究し、観光業はもとより、あらゆる事業に役立てて行けば、大いなる成果が得られるのではないか。

このサービスを科学として学術研究を進めるという服務科学研究所を、2008年、台湾の国立清華大学に立ち上げられたのが同大学の林福仁(Fu-Ren Lin)教授である。研究代表者は、2015~2016年、米国ボストン大学客員研究員を務めたが、当時、ほぼ同時期に同大学客員研究員を務められていた林教授と知り合い、2018年3月には、当時大学院生で今回も共同研究者をお願いしている高尾和泉さん、および当時国立台湾大学語文センターに留学していたコミュニケーション文化学科学生3名と共に、同研究所に林教授を訪ね、学術交流を行った。

その際、林教授の指導を受けている大学院博士

課程の陳泓維(Hung-Wei Chen)さんが、自ら進めているプロジェクトの現場をご案内くださった。これは、同大学のある台湾新竹の市街地にあるいわゆるシャッター街を復興させるプロジェクトで、そこに、市民や観光客が気軽に訪れ、お店の方とお客さん、またお客さん同士が交流できる場所の創出を提案していた。研究代表者も、陳さん、高尾さんと共に、あるお店では新竹名物のビーフンを食べ、またあるお店ではお茶を飲みつつ、お店の方や他のお客さんと語り、とても楽しいひと時を過ごすことができた。

どうしてこのようなことが可能となるのかというのが、本研究の学術的「問い」である。

(2)本研究の目的および学術的独自性と創造性

本研究では、前記のような台湾の服務文化の本質を明らかにすることを目的とする。本研究の独自性と創造性は、前出の国立清華大学服務科学研究所とタイアップする点にある。

同研究所では、以下の未来図を描きつつ、研究を進めている(『国立清華大学服務科学研究所HP』  
<http://www.iss.nthu.edu.tw>)。

- 融合科学，工程，管理以及設計四個領域的專業知識，發展服務科學的研究方法。

[科学，テクノロジー，管理および設計の四領域の専門知識を融合し，サービス科学の研究方法を発展させる.]

- 培養具有科技與人文素養，及服務創新與創業能力的菁英領袖人才。

[科学技術と人文素養，およびサービスイノベーションとベンチャー能力を具える卓越したリーダーを育成する]

- 結合學術與産業資源，增進社會福祉與提升國家競爭力。

[学術と産業のリソースを結合し，社会福祉を進め，国家競争力を高める.]

- 積極參與國際學術社群，成為服務科學學術研究重鎮。

[国際的アカデミックコミュニティに積極的に参加し，サービス科学学術研究のキーポジションを成す.]

つまり，サービスを科学として研究し，学術的發展を図ると共に，実社会に役立てようとしており，同研究所とのタイアップにより，本研究も文化研究としての結果のみならず，社会貢献に繋がる成果が得られよう。

(3)本研究で何をどのように，どこまで明らかにしようとするのか

本研究では，台湾のサービス文化の本質を，国立清華大学サービス科学研究所とのタイアップにより，科学的に研究を進め，実用的応用方法までも明らかにしたい。

## 2. 研究実施内容

2019年7月16日(火)，前述の国立清華大学サービス科学研究所教授・清華学院副院長の林福仁氏を講師にお招きし，大妻女子大学千代田キャンパス大学校舎A棟452教室で午後2時40分からシンポジウム「ほっとする台湾のサービス文化」(「鬆了一口氣的台灣的服務文化」)を開催した。

大妻女子大学人間生活文化研究所共同研究プロジェクト「台湾のサービス文化についての総合的研究」(研究代表者：松村茂樹)  
シンポジウム「ほっとする台湾のサービス文化」  
大妻女子大学人間生活文化研究所共同研究項目「有關台灣服務文化的綜合性研究」(研究代表者：松村茂樹)  
原論文「鬆了一口氣的台灣的服務文化」

基調講演者

林 福仁 (Fu-Ren Lin) 先生 Ph.D.  
国立清華大学サービス科学研究所教授・清華学院副院長  
2015～2016年度米国ボストン大学客員研究員

日 時：2019年7月16日(火) 4時開 (14:40-16:10)

場 所：大学校舎A棟452講義室

参加自由 (どなたでもお越しください)



「台湾に行くとはっとする」「台湾の人たちは優しい」「台湾のサービスにはほっとする心がある」といった声がよく聞かれます。台湾には、独特の服務(サービス)文化があるようです。この服務を科学として学術研究を進めるといふ服務科学研究所を、2008年、台湾の国立清華大学に立ち上げられたのが同大学の林福仁(Fu-Ren Lin)教授です。この分野の第一人者である林先生に「ほっとする台湾のサービス文化」の核心を教えていただき、サービスの本質について考えてみましょう。

協力：大妻女子大学人間生活文化研究所  
問い合わせ：松村茂樹(文学部コミュニケーション化学科)  
shige@zai.ac.jp

## シンポジウム

「ほっとする台湾のサービス文化」ポスター

シンポジウムは，松田春香共同研究者の司会，松村茂樹代表研究者の通訳で行われた。林氏は，「ほっとする台湾のサービス文化」を語るにあたり，まず日本でもよく知られている小籠包が看板メニューの点心料理店・鼎泰豊(ディンタイフォン)を取り上げ，調理場も全て公開することにより，顧客を迎えるホールとの垣根を取り払い，全店をあげて顧客サービスに取り組んでいる事例を紹介した。

次に，国立清華大学に程近い，行楽地・新竹横山の事例が紹介された。横山は，都市に隣接しながら，自然豊かな山地で，行楽客は，ここの茶畑で茶摘みをし，竹林で竹の子狩りをして，その場でこれらを賞味しつつ，下午茶(アフタヌーンティー)を楽しめる。この地は「大山背博物館」と名付けられているが，「博物館」といっても，建物があるわけではなく，このような自然と人間の接点としての地を「博物館」と名付ける発想が素晴らしい。

そして，「サービス(サービス)」の定義について話され，つまるところ，「サービス」とは，「人に代わってさっさと仕事するという，やりとりのプロセス」であり，「双方の需要を満足させるためのもの」という。そして「サービス科学」とは，「サービス」を科学として研究し，学術的發展を図ると共に，実社会に役立てようとする新領域の学問であり，国立清華大学サービス科学研究所では，この分野の最先端を担う研究と教育を行っているとして，話を結ばれた。

その後，質疑応答が行われ，共同研究者であり，副学長・人間生活文化研究所所長の大澤清二先生よりご挨拶をいただき，終了した。

### 3. まとめと今後の課題

計画では、2020年2月に、共同研究者の吉越里桜さんが、国立清華大学服務科学研究所を訪ねて、学术交流をする予定であったが、新型コロナウイルス流行のため、中止となった。

ただ、前述のシンポジウムにおける林福仁教授のお話により、当初の問いであった、なぜ「台湾に行く则とホッとする」のか、なぜ「台湾の人たちは優しい」のか、なぜ「台湾のサービスには心がこもっている」のかを理解できたように思われる。

つまり、台湾の人々には、自分以外の他者を理解し、尊重するという文化的土壌があり、それが、「ほっとする台湾の服務文化」に繋がっていることをお教えいただいた。この素晴らしい台湾の服務文化を科学として研究・教育する国立清華大学服務科学研究所の可能性は極めて大きいと思われる。

ちなみに、前述の2018年3月、研究代表者らが同研究所を訪ねた際、台湾人院生のみならず、世界各地からの留学生が出迎えてくれた。これら留学生は、台湾発祥の「服務科学」を研究し、自国の文化発展に役立てようとしていた。考えてみると、「他者を理解し、尊重する」ことは、全ての学問の基礎であり、人間の成長の行き着く先であろう。このような基礎を育みつつ、実務に生かして行く学問を、大妻女子大学の学生にも是非行ってもらいたいと思う次第である。

国立清華大学服務科学研究所には、大学院博士課程及び修士課程があり、博士課程は学費が免除されるという。大妻女子大学からの留学生も歓迎するとのこと。是非、留学してみたいかがであろう。



国立清華大学キャンパスと服務科学研究所

### 4. この助成による発表論文等

#### ①雑誌論文

[1]吉越里桜「「ほっとする台湾の服務文化」シンポジウムに参加して」査読なし『人間生活文化研究』No. 30 2020 投稿予定