

2025 年 9 月 18 日
株式会社ロイヤルホテル

第 77 回日米学生会議「コミュニケーション分科会」が 株式会社ロイヤルホテルを訪問 —ロイヤルホテルの「おもてなし」について学ぶ—

株式会社ロイヤルホテル（大阪市北区中之島、代表取締役社長 ^{うへだ} ^{ふみかず} 植田 文一）は、社会貢献活動の一環として、第 77 回日米学生会議のフィールドトリップに協力し、「コミュニケーションのあり方」分科会による企業訪問を受け入れました。従業員によるロイヤルホテルの歴史や接客に関する講義、リーガロイヤルホテル大阪 ヴィニエツ コレクションの館内見学を通じて、ロイヤルホテルの「おもてなし」について理解を深めていただきました。



日米学生会議は、1934 年に創設された日本初の国際的學生交流プログラムであり、日米両国の學生が国際課題について議論し、相互理解を深めることを目的としています。第 77 回会議では『尊厳を守る～敬意ある対話が紡ぐ日米の調和～』を総合テーマに掲げ、7 つの分科会に分かれて活動。フィールドトリップでは政府機関や企業等を訪問し、現場を体感することで各分科会のテーマへの理解を深める狙いがあります。

講義の冒頭では、日本におけるホテルの始まりや歴史的背景について触れ、ロイヤルホテルのおもてなしが 90 年に亘る歴史と企業パーパスに根差した価値観に支えられていることを紹介。続いて接客に関する社内資格を持つスタッフから、「残心」や「間」といった日本文化に根ざした概念を交えながら、ロイヤルホテルが大切にしてきた「おもてなし」の考え方について説明しました。ロールプレイでは學生がスタッフ側とゲスト側に分かれて物の受け渡しを行い、ロイヤルホテルの「おもてなし」を実際に体験いただきました。

ロイヤルホテルでは、地域団体や教育機関と協力し、學生の方々へ学びの機会を提供する取り組みを行っており、今後も次世代との対話を通じた社会貢献活動を推進してまいります。

参加した学生のコメント（一部抜粋）

・I think deep down everyone appreciates hospitality and wants genuine connection and to be treated with respect, and this is not something that can be replaced yet by AI.

（訳）人は誰しも、心の奥底ではホスピタリティを大切に感じており、真のつながりや敬意ある対応を求めていると思います。こうした価値は、現時点ではAIではまだ代替できないと感じました。

・The Japanese value of hospitality is truly special, and it was an honor to see how the employees at RIHGA Royal Hotel place such an emphasis on it.

（訳）日本のホスピタリティには特別な価値があり、リーガロイヤルホテルの皆様がそれを大切にされている姿を拝見できたことは、非常に光栄でした。

・「間」や「残心」といった御社の文化は、相手の気持ちを想うことはもちろん、相手の状況や雰囲気、仕草、立場など目には見えないあらゆる要因を鑑みることをしないと成し得ないものだと思います。

・接遇の中には日本人ならではの間や残心も大切な要素となっており、AIが仮に学習したとしても、お客様の満足感に繋がりにくいと考えました。人同士のコミュニケーションだからこそ笑顔で双方向に話すことができるため、そこに意義があるのではないかと考えることが出来ました。

講義の様子



本件に関する取材の問い合わせ先

株式会社ロイヤルホテル 経営企画部 ブランド戦略推進室
広報担当 高坂 順子、清水 麻耶、堀田 悠人

〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島 5-3-68
TEL. 06-6441-1680（直通） FAX. 06-6441-1474

ロイヤルホテルについて

ロイヤルホテルは、1935 年に大阪政財界の「賓客のための近代的ホテルを大阪に」という思いから誕生した「新大阪ホテル」（「リーガロイヤルホテル（大阪）」の前身）からその歴史が始まりました。1990 年に「リーガロイヤルホテルグループ」とし、国内外へホテル展開を拡大。以来、国賓をはじめ国内外のお客様をお迎えし、感動と満足を主軸としたホテル経営を継続し、2025 年には創業 90 周年を迎えました。

「人を、地域を、日本を、世界を、あたたかい心で満たしていこう。」というパーパスのもと、ホテル事業を通じて人と人との交流を支え、あたたかい心を人から人へ広げてゆくことで、企業価値の向上と持続可能な社会の実現に挑戦しています。