

資料室便り

交通の専門図書館 交通経済研究所資料室

■新着書棚から（新しく受け入れた資料の紹介）



『やさしく学ぶ
ホスピタリティの世界』
JAL 航空みらいラボ著
インプレス発行
2026年2月／1,980円（税込）
所蔵箇所：信濃町

本書は、ホスピタリティの歴史や文化、ホスピタリティ・マネジメント、未来に向けた Well-being とホスピタリティの関わりなど、「ホスピタリティの世界」について解説したものである。

ホスピタリティの表現は、文化によって異なるが、「相手に気持ちよく過ごしてほしい」「良い時間を届けたい」という根幹は共通している。ホスピタリティ・マネジメントは、顧客の期待に応じて機能的価値を提供するサービス・マネジメントに感情的価値を加えたもので、サービスの体験価値が高まり、組織の持続的な成長につながる。また、安全はホスピタリティの基盤であり、質の高いサービス提供には欠かせない。未来においては、テクノロジーとホスピタリティが結びつき人々の Well-being をより豊かに支えらる。

本書では、ホスピタリティの理論だけではなく、航空業界で現実的にどう活用されているか多くの事例が紹介されているが、航空以外の分野の従事者にとっても有益な内容である。なお、JAL 航空みらいラボと交通経済研究所は、定期的に勉強会を開催し、相互に知見を高めている。（古森）

■書庫のなかから（所蔵資料の紹介）

「混雑」に関する雑誌記事

- [1] 菊池武雄「混雑整理の一断面」『国鉄線』1959年3月号
- [2] 岩倉成志「大都市圏における都市鉄道の混雑問題と展望」『土木学会誌』2018年4月号
所蔵箇所：上野（一般公開中）

資料室では、ホームページで蔵書検索サービスを公開している。今回は、本号の特集「混雑」をキーワードとして検索し、ヒットした雑誌記事2点をご紹介します（検索結果画面の「雑誌所蔵」タブをクリックすると掲載号が表示される）。

[1] は資料室のある上野駅の第16代駅長による帰省客の混雑に関する記事である。上野駅は東京の北の玄関口なだけあって、執筆当時からお盆と年末年始の混雑がすさまじかった。そこで実施していたのは改札「外」の整列乗車。行き先等を記したプラカード掲示、職員・警官らによる誘導も行い、効果は「まあまあ」だとか。

[2] は大都市鉄道の通勤混雑の記事。各社の努力により運行本数は増加し車内混雑率は低下したが、運行遅延や開かずの踏切、つまり線路内の混雑が深刻という。著者は時差通勤導入企業への助成や都心以外への核都市配置、海外の地下鉄と比較しさらなる高頻度運行の実現を提言する。

同じ「混雑」という言葉から、様々な様相が論じられるのは興味深い。資料室ではこうした雑誌も閲覧できる。ぜひご活用いただきたい。（田邊）

資料室からのご案内

蔵書オンライン検索、新着図書・雑誌の情報、月別新着図書目録、所蔵社史・年史のリストなどは、資料室 HP (<https://www.itej.or.jp/about>) をご覧ください。

担当：古森崇史，原祥太，土方規義，田邊由佳

