

ホスピタリティとは何か

—— サービス・「おもてなし」との比較考察 ——

鶴田雅昭

What is hospitality?

—— A comparative study of service, omotenasi and the hospitality ——

Masaaki TSURUTA

キーワード：ホスピタリティ研究、ホスピタリティ産業、ホスピタリティ教育

はじめに

観光の分野では、ホスピタリティ・サービス・「おもてなし」の三つは頻繁に使用される言葉である。それは、ある特定の事業における用語として使用される場合もあれば、その意味を拡大して広く一般的に使用される場合もある。前者では、ホテル業その他ホスピタリティ産業と呼ばれる各事業で使用される、ホスピタリティやサービスという用語がそれにあたる。しかし、ホテルその他サービス産業（近年ではホスピタリティ産業と呼ばれている）における実践の場で何を為すべきかという視角から、ホスピタリティとは何か、サービスとは何か、これらと「おもてなし」とでは何処に違いがあるのかを考えると、いまだ明確な答えが示されていないように思う。他方、後者はホスピタリティという概念を拡大解釈し、サービス産業に止まらず、経営活動全体に適用しようとするものである。

ホスピタリティを実践する場を前者のように狭い範囲に限るのか、それとも後者のように広い範囲に適用させるのかは別にして、ホスピタリティ・サービス・「おもてなし」の三つの用語とその意味を正確に理解する必要がある。しかし、現状ではこれら三つの用語を十分に検討し、理解した上で使用されているとは言い難い。

そこで本稿では、ホスピタリティとは何か、それを如何に実践すべきかについて、その適用範囲をホスピタリティ産業に限定し、検討する。具体的には、最初に、ホスピタリティ研究の現状について、服部勝人の研究を整理し、その内容を検討する。服部はホスピタリティやサービスに関する分野の研究者として、わが国を代表する一人であり、近年はホスピタリティを経営活動全体に適用させるべく、研究だけに止まらず、教育や講演などでも精力的に活動している人物である。次いで、サービスとは何かを検討し、これを踏まえてホスピタリティとサービスの比較考察を行い、両者の相違点や位置関係を検討する。最後に、ホスピタリティと「おもてなし」を比較考察し、この二つの相違点を検討する。

1. ホスピタリティ研究の現状

服部の著書の一つである「ホスピタリティ学のすすめ」（丸善出版株式会社、2011年5月）がある。最初に、本書を通じて、ホスピタリティに関する服部の考え方を振り返ってみよう。

本書は、第Ⅰ部「ホスピタリティの基本概念」（第1章ホスピタリティの意義、第2章ホスピタリティの起源と文化、第3章文化遺伝子としてのホスピタリティ、第4章ホスピタリティとサービスの語源と現代解釈、第5章ホスピタリティとサービスの概念比較）、第Ⅱ部「新概念としてのホスピタリティ」（第6章ホスピタリティの新たな学説、第7章ホスピタリティのフレームワーク）、第Ⅲ部「ホスピタリティの創造性」（第8章ホスピタリティの共創的相関関係、

第9章ホスピタリティの価値基準)、第IV部「ホスピタリティの普遍性」(第10章ホスピタリティ社会の到来、第11章未来遺産への道程)という4部11章もって構成されている。

本書では、ホスピタリティについて多角的に論述されているが、論証までには至っていない。服部は自身の論理が成り立つ理由等について、具体的な事例を用いて分かり易く解説していないのである。この傾向は、とりわけ第II部以降で多く見られる。その原因は、服部自身が「新概念としてのホスピタリティ」で提唱しているホスピタリティ・マネジメント学、即ちホスピタリティという概念をマネジメントに取り入れようとするところにあるのかも知れない。そうだとすれば、一般的なホスピタリティ学に見られる「異人歓待」などのように、何をすべきかについて具体的な事例を用いて説明する必要があるのではないか。こうした説明がなければ、少なくとも大学で始めてホスピタリティを学ぶ学生は理解しづらい。今ひとつ、著者の造語が多いことも、本書の内容が理解しづらい原因として挙げることができる。各部の末尾にある脚注を見ると、造語に関する説明が大半を占めている場合が多い。拙稿や著書で既に論考されたものであれば、注釈でそれを指摘するとともに、その内容について簡単な解説があれば読み手はもっと理解し易いものになるであろう。

こうした反面で、評価できる箇所も少なくない。例えば、第2章の共存共栄のためのホスピタリティにおいて服部は、共同体内の隣人に対するホスピタリティを広義のホスピタリティとし、そこでは民俗学で言う互酬性(いわゆるポトラッチ)の原理が機能していたことを指摘している。さらに文化人類学者ソーリンズの説を事例として取り上げるとともに、伝統的な社会におけるホスピタリティは、人あるいは集団が相互に有形・無形のもので、特定の期待感や義務感をもって与え返礼し合うことで成立していたと述べている(「ホスピタリティ学のすすめ」19頁)。そうだとすれば、ホスピタリティは一般的に認識されている、与える側の一方的行為に終始するものでも、有料とされるサービスとの比較でその違いとして挙げられている無料と言うものでも無いことが分かる。

また、第2章ホスピタリティの起源と文化では、旧約聖書時代やギリシャ・ローマ時代など古代ヨーロッパ、それに続くケルト族、ゲルマン民族におけるホスピタリティ文化についての論述も評価できる。ホスピタリティの歴史について、多くの文献では中世キリスト教社会における聖地巡礼者に対する教会の宿泊や食事の提供が起源とされているが、著者の論述によってホスピタリティの起源がその遙か以前であったことが明らかにされているからである。

このように見ると、本書ではオーソドックスなホスピタリティ学に位置する内容において、他の書籍では見ることが出来ない新たな指摘がなされている。しかし、ホスピタリティに関する多くの書籍と同様に、ホスピタリティに関する具体的な行動について論述されずにいることは残念でならない。大学で観光を学ぶ学生にとってホスピタリティを理解することは重要である。そこではホスピタリティやサービスなどに関する理論だけではなく、実務上において如何に行動すべきかについても、事例を通じて理解する必要があると思う。そこで、以下ではサービス・ホスピタリティ・「おもてなし」の三つについて、簡単に見て行くこととする。

2. サービスとは何か

まず始めに、サービスとは何かについて、製パン会社と街のベーカリーとの比較を通じて考えてみよう。

製パン会社と街のベーカリーは規模の大小において違いがあるものの、その業務面ではパンを生産し、販売しているという点で大差がない。しかし、産業分類に当てはめると、製パン会社は第2次産業(製造業)に、街のベーカリーは第3次産業(サービス業)に分類されている。この違いはどの様な行為にポイントが置かれているかに起因する。製パン会社はパンの製造(財の生産)にポイントが置かれ、街のベーカリーはパンという有形の財ではなくその販売(小売り)という行為にポイントが置かれている。

こうした街のベーカリーが属する小売業のほか、わが国で第3次産業に属する事業として、宿泊業、飲食業、運輸・通信、金融・保険業、賃貸業、医療・福祉、電気・ガス・水道業などがある。サービスは対価を期待する行為であり、受ける側に対して平等に提供されなければならないものでもある。そのため、第3次産業に分類される各事業ではマニュアルあるいは作業手順に従って各種サービスが提供されているところに共通点がある。

ところで、服部は新分野としての「ホスピタリティ・マネジメント学」を提唱するとともに、サービスに関する研究をホスピタリティ研究の一環と位置づけ、サービスについても詳細な研究を行っている。そこで、以下では、服部

による研究とその成果を踏まえつつ、サービスとはどのようなものであるかを見ていくことにしよう。

服部はサービスの語源から遡り、サービスは「自己の利益や対価を獲得するための義務的・機能的行為」である、と指摘している(同72-73頁)。服部によるこの指摘は、サービスとは何かを考察するうえで重要である。「義務的行為」にポイントを置けば、サービスはそれを提供する側が一方的に義務を負う、即ちサービスを提供する側と受ける側の間に上下関係が発生する行為であると理解できる。サービスについて述べる数多くの文献では、その語源をラテン語の *Servus* (奴隷) とし、派生語として *Servu* (奴隷) や *Seevant* (召使い) を挙げ、人間関係的には上下関係にあると指摘されている。奴隷は雇用ではなく、所有という概念で規定されており、その限りにおいて上下関係が成立する。召使いもそうであるならば、奴隷と同様に上下関係が成立するが、雇用の概念で規定されているのであれば上下関係は成立しない。

他方で、「自己の利益や対価を獲得する」という箇所を、サービスを受ける側もその対価を支払う義務を負うことを指摘しているとすれば、サービスが双務行為となるため、それを提供する側と受ける側の間には上下関係が成立せず、双方が対等な関係にあると理解できる。民俗学の「儀礼」は支払いが相手に対する負債の相殺を目的するものであることを考慮すれば、今日の経済社会でサービスは双務行為であり、双方が平等関係にあると理解すべきである。欧米のホテルやレストランで慣例と成っているチップは、サービスに対する「お礼」を意味し、ここにサービスが双務行為であり、双方が平等関係にあるという論理は成立する。この論理は服部が指摘するサービスの経済化に通じるものであろう。

3. ホスピタリティとサービス

ここでは、先述のサービスに関する若干の考察を踏まえ、ホスピタリティとは何かについて考察しよう。英和辞典でホスピタリティの意味を調べると「親切なおもてなし」とあるが、「おもてなし」とホスピタリティとでは、その意味が同一とは言えない。これについては最後に考察する。

ホスピタリティの語源として服部は、「ラテン語 *hospes* (語義 *lord of Stranger*: 客人の保護者) の意味が主催者・来客・外国・異人」であるとし、「もてなす側ともてなされる側が対等な関係にある」と指摘している(81-83頁)。さらに、「ホスピタリティをサービスの上位概念」に位置づけ、「ホスピタリティは常にサービスを内包」し、「サービス無くしてホスピタリティは存在しない」と述べている(同104頁)。これら三つについては後に検討するとして、以下ではホスピタリティとサービスは似て非なるものという視点から、ホスピタリティとサービスの相違点について考察し、両者の位置関係について検討する。

(1) ホスピタリティとサービスの相違点

ホスピタリティとサービスは、どこが共通し、どこに違いがあるのかについて、宿泊業とりわけホテル業を事例として考えて見よう。

ホテルにおけるサービスは、客室・料飲その他、ホテルの各施設利用者(顧客)全員を対象とした行為であり、接客面で差別があってはならない。そのため、個々の施設では、接客について、申し送りなど口頭によるものを含めてマニュアル化されており、それに従って平等のサービスが提供されている。他方、ホスピタリティは目的が異なる利用者に対して個別に対応する、相手への「思いやり」に基づく行為である。それ故に、ホスピタリティにはマニュアルがなく、それは従業員の判断に依存するものである。そこでは、サービスと違って「何もしない」という場合もある。そのため、ホスピタリティは個々の顧客に対する観察(マーケティング)が必要かつ重要であり、観察を怠ると相手にとって大きなお世話となる場合も少なくない。

いまひとつ、サービスとホスピタリティの相違点として、両者に対する課金という視点から、航空会社を事例として検討する。

大手航空会社では、機内食や飲み物類などの機内サービス、受託手荷物の輸送サービスが行われている。後者は、国際線では座席のグレードによって異なるが、一定範囲の重量であれば料金は請求されない。一方でLCC(ローコスト・キャリア)は、主たるサービスに付帯する個々のサービスに対して課金あるいは廃止することにより、主たる

サービスの料金である航空運賃を引き下げている。LCCにおける課金あるいは廃止されたサービスとして、飲み物その他の機内サービス、旅客からの受託手荷物などを挙げることができる。

ここで留意すべきは、大手航空会社における付帯サービスは無料ではない、ということである。その理由は、各種サービスに対するコストの負担は誰かを考えれば容易に理解できる。大手航空会社における付帯サービスは、乗客がそれらサービスを受けるか否かにかかわらず、主たるサービスに対する航空運賃に含まれている、即ち間接的に課金されていると理解すべきである。そうでなければ、航空旅客が等しく受けるサービスは有料であるが、一部の旅客しか受けないサービスは無料となり、サービスは有料という一般的な概念が成り立たないからである。こうした、一部の顧客しか受けないサービスでも、そのサービス自体が質的に同一であれば、主たるサービスの料金に含まれているので有料であるという理解は、各サービス業ではどの範囲まで業務であるかという理解にも通じる。主たるサービスに付帯する各種サービスの料金が主たるサービスの料金に含まれているからこそ、各サービス業における付帯サービスも業務の一部として位置づけることができるのである。

この考え方をホスピタリティに当てはめると、各サービス業における主たるサービスには、航空会社の事例で見た付帯サービスと同様に、ホスピタリティも主たるサービスの料金に含まれ、それ故に業務の一部であるという解釈が可能となる。そうだとすれば、サービスは直接課金される主たるサービスと、間接的に課金される付帯サービスとに大別でき、ホスピタリティは付帯サービスと同様に間接的に課金される、という理解が可能となる。このように、主たるサービス・付帯サービス・ホスピタリティの三つは、課金方法について相違するものの、有料であるところに大差はないことから、ともに顧客に対する従業員の業務であることがわかる。

(2) サービスとホスピタリティの位置関係

一般にサービスとホスピタリティは性質的に異なると認識されている。それは二つの言葉の語源およびその派生語に起因するものであることは、先に見た「ホスピタリティ学のすすめ」に対する検討で指摘した通りである。同書で服部はホスピタリティとサービスの位置関係について、「サービス無くしてホスピタリティは存在しない」、「ホスピタリティはサービスの上位にある」、「ホスピタリティはサービスを内包する」という三つを指摘している。しかし、その具体的な検討は行われていない。

このうち「ホスピタリティはサービスの上位にある」と「ホスピタリティはサービスを内包する」は論理的に矛盾し、「サービス無くしてホスピタリティは存在しない」と「ホスピタリティはサービスを内包する」も論理的に成り立たない。その理由は「ホスピタリティはサービスを内包する」と言うところにある。「ホスピタリティはサービスを内包する」のであれば、サービスはホスピタリティの一部でしかなく、ホスピタリティ=サービスではなく、サービス=ホスピタリティと言う論理となる。これら両者は、質的な面での同一性ではなく、行為としての同一性である。質的には、「ホスピタリティはサービスの上位にある」と言う指摘から、サービスは概念的には下位と見てよい。そうだとすれば、下位の概念であるサービスと同様の行為の中に上位概念であるホスピタリティを内包する、となるからである。それ故、「サービス無くしてホスピタリティは存在しない」となる。こうしたホスピタリティとサービスの位置関係について、本学2年実践ゼミ生のインターンシップ報告をもとに、見ていくことにしよう。

この夏期休暇に星野リゾート軽井沢の宴会部門でインターンシップを経験した学生の報告に、「お食事をするお年寄りで、ナイフとフォークを使いにくそうにされているお客様がいらっしゃいましたから、そのお客様にお尋ねした上でお箸をお持ちしました」というものがあつた。お箸を届けるという行為がお客様からの要望であれば、それは宴会という主たるサービスの一つに位置づけられる。そこではなく、「お客様に尋ね、了解を得た上で、お箸を届けた」のである。この一連の行為をお客様からは如何に見えるかを考えておかなければならない。お年寄りのお客様は一連の行為を満足度の高いサービスとして評価するであろう。

反対に、インターンシップ生側から見ると、食事をされているお客様を観察（マーケティング）を行い、そのなかでナイフとフォークを使いにくそうにされている年寄を確認し、そのお客様にお尋ねして了解を得た上で、お箸を届けているところから、ホスピタリティにはほかない。こうしたインターンシップ生のお箸を届けるという小さな行為であっても、それがホスピタリティだとすれば、一般的に行う宴会サービスと比べて、お年寄りのお客様により高い満

足度をもたらすこととなる。こうして見ると、「ホスピタリティはサービスの上位にある」という論理と、「サービス無くしてホスピタリティは存在しない」という論理の二つが同時に成立することがわかる。

4. ホスピタリティと「おもてなし」

最後に、ホスピタリティと「おもてなし」について、この二つが同じ意味の言葉であるかにポイントを置きつつ、簡単に考察する。

多くの英和辞書では、ホスピタリティの意味が「おもてなし」或いは「親切なおもてなし」と記述されており、ホスピタリティ＝「おもてなし」という認識が一般的である。「おもてなし」即ち、「もてなし（持て成し）」は、「もて（もつ）」と「なす（する）」の合成語であり、それは「～を持って～をする」という意味である。また、「おもてなし」は待遇という意味と、ご馳走して歓迎するという意味を併せ持ったものである。後者でいうご馳走とは、歓迎を具体的に表現する行為にはほかない。

こうした「おもてなし」という言葉が日常的に使用するのは旅館業である。石川県和倉温泉を代表する旅館「加賀屋」における、従業員に対する「おもてなし」教育では、座り方や言葉遣いなどの立ち振る舞いも含まれている。こうした事例は「加賀屋」に限ったものではない。接客という視角から見ると、立ち振る舞いについての従業員教育は、ホテルやレストランその他、ホスピタリティ産業と呼ばれる各事業に共通するものでもある。だとすれば「おもてなし」＝ホスピタリティなのか、そうではなくホスピタリティとサービスを併せたものなのか、を明らかにする必要がある。

ところで、この「おもてなし」という言葉は、今日では宿泊業やサービス産業に限ったものでなく、広く一般的にも使用されている。それは「ご馳走して」という部分を取り除き、歓迎という意味にウエイトを置くものであり、とりわけ「日本のおもてなしの心」と言う場合には、外国人観光客を対象としたものにほかない。こうして見ると、「おもてなし」には、(1) 一般的に使用されている「おもてなし」とは何か、(2) 「おもてなし」即ち「もてなす」側の範囲をどこまで拡大し適応すればよいのか、(3) 歓迎という意味に限った「もてなす」の具体的な行為とは何かという三つの疑問点がある。これら三つの疑問点は、「おもてなし」を説明する多くの書籍において、いまだ明らかにされていないように思う。

他方、ホスピタリティには「保護する」という概念も含まれているが、「おもてなし」のように「ご馳走して」という概念を含むものではない。そこで問題となるのは、今日一般的に使用されている、歓迎という意味にウエイトを置く「おもてなし」を、ホスピタリティと同じ意味として捉えることが可能かということである。この問題についての考察に先立って、先に指摘した三つを明らかにする必要がある。先の三つに対する検討がいまだ手つかずとすれば、一般的に使用されている「おもてなし」と言う言葉の意味は、いまだ千差万別といっても過言ではない。

いまひとつは、先に見た服部が指摘のように、「サービス無くしてホスピタリティは存在しない」とすれば、最初に「おもてなし」におけるサービスという部分を明確にしておく必要もある。これも、いまだ手つかずの状態にある。以上の二つを踏まえると、ホスピタリティの意味は「おもてなし」であると断言できるまでには至っていない。その理由は、ホスピタリティの背後にある西洋文化と、「おもてなし」の背後にある日本文化との違いにあるのかも知れない。

おわりに

本稿では、まずサービスについて論証し、ついでホスピタリティとは何かについて、ホスピタリティ産業と呼ばれているホテル業やレストラン業のほか、航空事業も考慮しつつ、サービスとの比較を通じて考察した。一般にサービスは提供する側の片務行為であり、それを受ける側の間に上下関係が成立するとされているが、そうではなく両者が対等な関係の双務行為であることを明らかにした。また、ホスピタリティとサービスの相違点として、サービスはマニュアルに従って平等に提供するものであるが、ホスピタリティは従業員の判断にもとづき個別に対応するものであること、ホスピタリティは主たるサービスに付随するサービスと同様に間接的に課金される、即ち主たるサービスの料金に含まれること、などを指摘した。ホスピタリティとサービスの位置関係では、服部の論理的矛盾を指摘するととも

に、「ホスピタリティはサービスの上位に位置する」および、「サービス無くしてホスピタリティは存在しない」という二つの指摘は論理的に成立することを明らかにした。また、その考察過程で、ホスピタリティはその行為を受ける側の宿泊者から見れば、主たるサービスに付随するサービスと同様に受け取られることを指摘した。

最後に、ホスピタリティと「おもてなし」について比較考察を行い、「おもてなし」にはご馳走して歓迎するという意味があるが、一般的には歓迎するという意味として使用されていること。ホスピタリティを日本語に訳すと歓迎するという意味の「おもてなし」であると広く認識されているが、歓迎についての具体的な行為やその適応範囲および、サービスとの違いなどが未だ明らかでないため、ホスピタリティ＝「おもてなし」は断言できないこと。その背景に西洋文化と日本文化との違いがあることなどを指摘した。

本稿はホテル業やホスピタリティ産業と呼ばれる一連のサービス業を対象としてものであるが、十分に考察したとは言えず、いまだ残された部分も数多くある。このようにホスピタリティ産業を中心とするサービス業にポイントを置き考察した理由は、ホスピタリティ・サービス・「おもてなし」について学ぶことが、観光学を学ぶ学生にとって重要であるからにほかない。本稿では、ホスピタリティという概念を、サービス産業の枠を越えての適用も可能かの検討は手つかずの状態にある。それらについては今後の課題としたい。

参考文献

- 服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』丸善出版、2011年
服部勝人『ホスピタリティ・マネジメント入門』丸善出版、2011年
エイブラハム・ピザム監修『ホスピタリティマネジメント事典』産業調査会事典出版センター、2009年
ジョゼフ・ミケーレ『ゴールデン・スタンダード』株式会社ブックマン社、2009年
四方啓暉『リッツ・カールトンの究極のホスピタリティ』河出書房新社、2010年
近藤昭一『最高のスタッフの育て方』日本実業出版社、2008年
小池幸子『帝国ホテル流おもてなしの心 一客室係50年一』朝日新聞出版、2009年
デロイトトーマス FAS 株式会社編『金融・不動産の視点から見る ホテルマネジメント15のポイント』銀行研修者、2009年
中谷秀一ほか編『ホテル・ビジネス・ブック』中央経済社、2006年
鶴田雅昭『観光学入門』日本経済評論社、2012年