

ホスピタリティ概念の類型化と現代的意義

岸 田 さだ子

The Classification and Modern Significance of Hospitality Concept

KISHIDA Sadako

Abstract : In this paper, I classify hospitality concept and illuminate the modern significance of hospitality. First, I compare hospitality with service, after clarifying the definition of hospitality. Next, I classify hospitality concept into three groups, and illustrate the characteristics of these groups respectively. The first group underlines the importance of mind-oriented hospitality. The second group underlines the importance of behavior-oriented hospitality. And the third group highlights the significance of relationship-oriented hospitality. Finally, I illuminate the modern significance of hospitality in service industries, holiday resort, and medical institutions.

はじめに

近年、「ホスピタリティ」という言葉が、各分野で多く聞かれるようになった。特に1990年代に入ってからその傾向は強くなった。90年代初頭、バブルが崩壊し、景気が低迷する中で、国民所得は低下し、失業者は増加した。中高年者の自殺者の増加、若者の社会的自立の阻害、ニートやフリーターなどが社会現象の一つとなった。誰もが富める時代は終わりを告げ、豊かな者と貧しい者との貧富の差や社会的格差が広がりをみせはじめた。また、地域社会では、人間関係は疎遠となり、自己中心的、家族主義的な人びとが増加し、地域社会との関わりに無関心な人びとが増えている。しかし、このような殺伐とした社会的状況が蔓延する一方で、“こころの癒し”や“おもいやり”といった言葉が社会的に持て囃されているのも事実である。今日、社会が混迷化し、人間関係が冷え切っていく中で、良好な人間関係や社会関係を作り出すためには、「ホスピタリティ」が必要不可欠なものとなっている。

本稿では、ホスピタリティ概念を明示し、サービスとの概念比較を行い、先行研究からホスピタリティの特徴を類型化する。次に、ホスピタリティの現代的意義について、現代社会、サービス産業、そして医療の側面から考察する。

1. ホスピタリティの語源と概念

ホスピタリティの語源は、「客人の保護者、主催者、来客、歓待、厚遇」を意味するラテン語に由来し、対等的な主客同一の語意を含んでいると言われている¹⁾。それゆえにホテル(hotel)および病院(hospital)と語源的には共通である²⁾。新約聖書では、一義的に「旅人をもてなす」言葉として用いられている³⁾。

日本では、ホスピタリティに代わる言葉として、一般的に、接待、歓待、厚遇などがあるが、特にホスピタリティを日本語に訳する場合、「もてなし」「看護」「慈悲」「待遇」などが当てられる。その中で、現在、最も一般的に用いられているのが「もてなし」または「もてなしのこころ」である。

ホスピタリティという言葉は、日本において1990

1) 服部勝人(2004) 参照。

2) 山上徹(2001) 参照。

3) 古閑博美(2003) 参照。

年代から注目されるようになってきたが、その意味する内容(精神)は、日本にも古くから存在していた。服部(2004)によると、日本におけるホスピタリティは、『日本書紀』の「共飲共食によって互いの心が等しくなる」という思想の中に既に見ることができる。また、山上(1999)や古閑(2003)も、ホスピタリティの精神は、茶道の「一期一会」や「和敬清寂」の精神と合致するものであると述べている。

近年、ホスピタリティに関する研究は日本国内においても進展をみせ、多くの研究者が、ホスピタリティについてさまざまな定義付けを行っている。その中でも、服部は日本のホスピタリティ研究の先駆けであり、ホスピタリティの語源、概念規定、機能、サービスとの差異などを詳細に分析した。服部は、ホスピタリティを「人類が創造的進化を遂げるための、個々の共同体もしくは国家の枠を超えた広い社会における共生関係を成立させる相互容認、相互理解、相互確立、相互信頼、相互補助、相互依存、相互創造、相互発展の八つの相互性の原理を基盤とした基本的社会倫理である」と定義付けている⁴⁾。なお、山上(1999)はこの定義を最広義と称している。

その他、ホスピタリティの概念規定として、代表的なものに山上と古閑がある。山上(1999)は、「ホスピタリティとは、良いと思われることを素直に認め、また相手と一緒に、心から感動しつつ、受け入れながら、温かい気持ちで、共有し合える姿勢であり、単にマニュアル化してできるものではなく、自然に心から相手の気持ちを思いやり、柔軟に対処することである」と述べている。古閑(2003)は、ホスピタリティを「異種の要素を内包している人間同士の出会いの中で起こるふれあい行動であり、発展的人間関係を創造する行為である」と定義している。これらの定義には、「親切な心、温かい気持ち、思いやり、人間のふれあい行動、人間における相互的・共有的関係」などといった共通認識があり、ホスピタリティの基本的な共通要素は人間にあることを示している。また、山上は、「もてなしとは客を招待し、食事や贈物を供してコミュニケーションを密にすることである」と述べ、「ホスピタリティは、家族愛・友人愛を重視し、心と気持ちを強調し、人間としてのあり方を示すものであ

る」と定義づけている。それゆえ、ホスピタリティは、接客にあたる表現、表情、立ち振る舞いなどの「人的態度」を重視するものであり、その意味で、ホスピタリティは人の態度であり、全てのサービス行為を包含するものとなっている。

ホスピタリティは、服部の定義に従えば、相互性、共有性、人間性といった最も基本的かつ主要的な特性を持っており、人と人、団体、国家において共生する上で、良い意味としての相互的な作用の存在と行動である。これは、ビジネスの場合では、売手が少々犠牲になっても、買手優先のサービス提供をするという一方的な考え方ではなく、売手と買手が対等の立場、相互理解、相互信頼関係にあるということである⁵⁾。すなわち、売手と買手は、お互い相手を信頼し、相互補完的な関係を重視することである。そして、ホスピタリティの共有性は、共生とも考えられ、資源、時間、空間、気持ちを共有し、協力し合いながら、共存することである。さらに、ホスピタリティとは、相手を差別することではなく、「自分を愛するように、あなたの隣人を愛せよ」という根本思想を本義として、人に対する「思いやり」や「心のふれあい」を重視していくものである⁶⁾。

古閑は、日本における「ホスピタリティ」という言葉の浸透度合について、130人を対象にアンケート調査を実施した⁷⁾。この調査によると、ホスピタリティという言葉聞いたことがある人は全体の54%、そのうち、意味まで知っている人は43%で、正確に意味まで把握している人は全体の23%に上り、予想以上の高い数値を示した。

2. ホスピタリティとサービスの差異

ホスピタリティの研究では、しばしばサービスとの違いが問題とされる。先行研究の多くは、ホスピタリティとサービスを語源、意味合い、内容、特性などの基本概念から詳細に比較を行っている⁸⁾。これらの研究によれば、サービスとは、主人と従者の主従関係が前提とされるのに対して、ホスピタリティとは、客人と主人との主客同一、対等な相互関係が前提とされている。また、ホスピタリティはサービスよりも進化し

4) 服部勝人(1994) 参照。

5) 同上参照。

6) 山上徹(2001) 参照。

7) 古閑博美(2003)『「ホスピタリティ」に関する認識調査」参照。

8) 横沢利昌(1994)、山上徹(1999)、平野文彦(1999)、古閑博美(2003)、服部勝人(2004) 参照。

た形態と捉えられ、経営学的にみるとサービス・マネジメントからホスピタリティ・マネジメントへ、サービス社会からホスピタリティ社会へと進化発展していくものとされている⁹⁾。

ホスピタリティとは、サービスとは異なるニュアンスを含んでいる。サービスの背景には上下・主従関係があるのに対して、ホスピタリティには対等・相互関係がある。サービスは一方的な関係の中で主人から客人へ提供されるものであるが、ホスピタリティは主人と客人において、対等的、相互関係の中で提供し合うものである。サービスはマニュアル化できるものであるが、ホスピタリティは個別化、多様化できるものである。マニュアル的なサービスは、普遍的、大量のかつ重複的なニーズに対応するのに対して、ホスピタリティは、個別的、特殊的、少量かつ偶然的なニーズに対応するものである¹⁰⁾。つまり、マニュアル的なサービスと個別的・多様なホスピタリティとは、それぞれの対応する分野が異なるのである。

良質なサービスを提供するには一定のマニュアルが必要である。マニュアルはより良いサービスを提供するためには必要不可欠なものである。例えば、挨拶、笑顔といったサービスの基本はマニュアル化されている。マニュアル化することにより、誰でも一定の同質なサービスを提供することが可能であり、利用者に安心感を与え、混乱を生じさせない。従って、マニュアル化されたサービスは利用者の基本的な需要を満たし、接客の基本となる。個別的なホスピタリティとは、利用者の基本的な需要を満たした上で、「欲窮千里目 更上一層桜」という漢詩の通り、更なる満足をもたらすものである。個別的・多様な利用者に対して、基本的なサービスを提供したうえで、個々に対応していくものがホスピタリティである。その意味では、サービスなくしてホスピタリティは存在し得ない。ホスピタリティとは、サービスに取って代わるのではなく、相互補完的な関係であるといえる。

3. ホスピタリティ概念の類型化

先行研究におけるホスピタリティの概念規定を年代的に見ていくと、「精神やことを重視する立場（精神重視派）」、「関係性や機能を重視する立場（関係性

重視派）」、「行為・行動を重視する立場（行為重視派）」の3つに大きく分類することができる¹¹⁾。ここで「精神重視派」とは、ホスピタリティにおいて、心理的・情緒的なこころの交流を重視する立場、「関係性重視派」とは、社会的関係の中で相互関係を基盤とした共生関係を重視する立場、「行為重視派」とは、人間同士のふれあい行動や行為を重視する立場である。

以下では、ホスピタリティ概念を3つに類型化し、それぞれの特徴について考察を行う。ここでは、ホスピタリティ研究が盛んになった1990年代以降の主要な研究を取り上げる¹²⁾。

(1) 精神重視派

ホスピタリティの精神重視派としては、年代順に、星野、大庭、佐藤、田口、荒田、山上、唐津、海老原、石川、山本、鎌田などを挙げることができる。その他、多くのホスピタリティ研究者は精神重視派に属する。精神重視派のキーワードとしては、こころ、感動、共感などである。精神重視派によれば、ホスピタリティとは「共にこころを共感し合い、お互いの気持ちを大切にし、思いやりをもつところにホスピタリティが生み出される」ということになる。

- ・星野克美（1991）「ホスピタリティとは、もてなす側ともてなされる側との間に構成される、**心理的・情緒的・精神的世界**である。単なるサービス、とりわけマニュアル化されたサービスなどではなく、もてなす側ともてなされる側が、**共に深い心配りや好意的な意識・心理を交し合うこと**によって初めて成しうる。」
- ・大庭祺一郎（1995）「**心を持った人間と人間**の関係であり、提供者とお客の間で感動、共感が生まれ、謝恩の心を双方に生み出す」
- ・佐藤知恭（1996）「ホスピタリティは客との**感動を分かち合うこと**」「顧客の満足を自分の満足に、顧客の喜びを自分の喜びにすること」
- ・田口ヤス子（1996）「相手へ働きかけるとき、配慮や思いやりは、共に生きる人間としてのもてなす「**やさしさの表現**」となって、**互いの文化に共生感と信頼を生み理解を拡げ、互いを発展へと導く。**」
- ・荒田幸司（1997）「お互いが対等の立場で、お互い

9) 横沢利昌（1994）、古閑博美（2003）、服部勝人（2004）参照。

10) 王大悟（2003）参照。

11) ここでの3類型の名称は、類型化のために筆者が独自に付したものであり、学派とは関係はない。

12) 各研究者のホスピタリティ概念定義の主要部分を抜粋し、重要と思われる箇所を太字にした。

の個性や文化を是認して、尊敬し、理解し合い、競争し、助け合って、共に生きる精神」

- ・日本ホスピタリティ協会（1999）「生命の尊厳と社会的公正をもって、互いに存在意義や存在価値を理解し、認め合い、信頼し、助け合う精神。このホスピタリティは、伝統や習慣などの違いを超えて、新しい共通意識として価値を創造するもの」
- ・山上徹（2001）「お互いに存在意義や価値を理解し、相手を認め、信頼し、助け合う精神をいう」「人間の立場から国家、言語、宗教、文化の相違を越えた全世界の人類・自然の共生と思いやりの精神を意味する。」
- ・唐津康夫（2002）「ホストとして心の底からゲストのご満足のために奉仕するという自発的なおもてなしの精神」
- ・海老原靖也（2005）「ホスピタリティは誰でも使いこなせ、誰にでも効果があるもの。人の「心や気持ち」を大切にすることで、自分の思いが人に伝わり、しかも人に喜んでもらえるというもの」
- ・石川英夫（2006）「ホスピタリティは理屈ではないのです。感性です。文化です。あらゆる状況に対応する〈こころ〉の動きです」
- ・鎌田實（2007）「こころのこもったおもてなしと訳せばいい。人を大切にすることという意味でもいい。」

（2）関係性重視派

ホスピタリティの関係性重視派としては、服部、小沢、吉原などの研究がある。関係性重視派の特徴は、ホスピタリティを成立させるための社会システムや人間関係を重視する点である。精神重視派が共生関係を成立させるための心理的・情緒的な精神的側面を重視するのに対して、関係性重視派は共生関係を成立させるための制度や社会関係を重視している。社会システムの中で信頼関係を成立させるためにはどのような要因が必要であるのかが、関係性重視派にとって重要なテーマの一つである。

- ・服部勝人（1993）「人と人、個人と共同体、共同体と共同体を媒介する基本的社会関係を根底に、個々の共同体もしくは国家の枠を超えたひろい社会における相互容認、相互理解、相互信頼、相互扶助、相互依存、相互発展の六つの相互関係を基盤とした共生関係である。」
- ・小沢道紀（1999）「①客人と主人との間でのもてな

し（歓待）のある良い関係。②組織によって金銭と交換で客を楽しませるための宿泊施設にある様々な機能。③従来宿泊施設に存在した様々な機能が発達し、分割され独自発展を遂げている機能」

- ・吉原敬典（2005）「アイデンティティの獲得を目指して自己を鍛え、自己を発信しながら、他者に対して心を用いて働きかけ信頼関係づくりを行なって、お互いに補完し合い何かを達成してゆく心と頭脳の働きである。」

（3）行為重視派

ホスピタリティの行為重視派としては、古閑、山岡、佐々木、力石、乾の研究にみるができる。行為重視派の特徴は、ホスピタリティは行為や行動により表現できるものと考えている点にある。無償の行為や創造行為により、お互いの気持ちが伝達し合うときホスピタリティが生み出される。おもてなしのこころをもつだけではホスピタリティにはならない。それを行動に移し、相手に伝わったとき、お互いの共感を生み、精神的満足に繋がっていく。行為重視派の立場は、こころや精神的側面を否定するものではなく、こころや気持ちを形として行為に表すことに重点をおくものである。

- ・古閑博美（1994）「異種の要素を内包している人間同士の出会いのなかで起こるふれあい行動であり、発展的人間関係を創造する行為」
- ・山岡通太郎（1995）「血縁、地縁社会（村落共同体、家庭等）内部で行なわれていた無償の行為（炊事、清掃、育児、看護、教育等）に対しても、あたかも当該社会の一員であるかの如く上述の無償行為を提供するものであると考える。」
- ・佐々木宏茂（1997）「ホスピタリティはサービスの上位概念として位置づけられその実現は総合的な観点から判断される創造行為として位置付けられよう。」
- ・力石寛夫（1997）「物事を心、気持ちで受け止め、心、気持ちから行動すること」
- ・角山榮（2005）「報酬なしの親切的な歓待、思いやりのこもったもてなしをする行為」
- ・乾弘幸（1999）「企業と顧客を結びつける接着剤であり、潤滑油である。相互に提供され合ってはじめて意味をもつ。相互の立場における「社会性・文化性の向上」が前提になった人間的行動である。」

4. ホスピタリティの現代的意義

4.1 現代社会とホスピタリティ

21世紀の現在、人々の価値観は多様化し、「モノの豊かさ」から「心の豊かさ」を重視する時代へと変化している。人びとのモノ離れ現象が一般化し、単なる物質的な豊かさだけでは満足せず、精神的な豊かさや生活のゆとりが優先される。個人の「心の豊かさ」「満足感」「達成感」が選好され、これらの欲求を個別に充足できれば、結果的に成熟した豊かな社会の実現となる。それゆえ、豊かな社会では、高質なホスピタリティが求められる。高質なホスピタリティとは、一般に「心と心のふれあい、手厚いおもてなし」といわれる。それは、上下関係の中で与えられるものではなく、より積極的に各主体（ホスト・ゲスト）がある共通の目標に向けて叡智を絞り合い、感動の瞬間を相互に共鳴・共有したときに創出されるものである。つまり、高質なホスピタリティとは「相互の信頼関係」中に創出されるものである。今日、「相互の信頼関係」は個人をはじめ、営利・非営利を問わずあらゆる組織活動の共通課題となっている。しかしながら現代社会は、反面、無関心さを好むという傾向があるのも事実である。たとえば、都会で暮らす人びとの中には他人との付き合いや接触を拒む人びとも多い。しかし、このような社会環境だからこそ、逆に他人への思いやり、気配りといった心溢れるホスピタリティが高く評価されるのである。

今日、ホスピタリティを無視してはビジネスの存続さえも危ぶまれる時代である。多くのビジネス分野では高質なホスピタリティの提供が求められている。従来、他社との競争に対抗する上で、まず価格低下による価格戦略が有効と考えられた。しかし現在、もはや価格の値下げでは、顧客を引き止めることはできない。他社との競争の決め手はホスピタリティの有無にあるといっても過言ではない。すなわち、モノの値段よりも、いかにホスピタリティ溢れるおもてなしにより顧客から精神的満足感を引き出すかが勝敗の決め手となる。ホスピタリティ溢れるおもてなしとは、人間的資質としての側面だけではなく、ハード面、ソフト面における結びつきの中に見出すことができる¹³⁾。それゆえ、ホスピタリティ精神は誰でも資質として持っているとしても、相手の立場に立って、環境や場に応じ

臨機応変な対応ができる人は希であり、まさにその意味において、高質なホスピタリティは貴重な存在となる。

4.2 サービス産業のホスピタリティ

今日、社会の隅々にまで「モノ」が溢れる時代の中で、人びとは単純に「モノ」を購入するだけでは満足しない。購入に際して高質な「サービス」を求める時代になっている。顧客は、それぞれの機会において、高質な「サービス」としてホスピタリティを求めている。つまり、顧客は「モノ」の購入に際して、「心ある」「心感じる」ものとしての精神的満足を求めているのである。すでに現在は「モノ」を作れば単純に売れる時代ではない。如何にその「モノ」に精神的満足としての付加価値を付けるかが問われる時代となっている。特に、サービス産業にとっては、サービスという無形かつストック不可能な特性をもつ「モノ」に、「感動という付加価値」を如何に付けていくのかが重要な課題となっている。

サービス産業、特に接客業の代表的な業種としてホテルがある。ホテルにおいて、ホスピタリティとは、宿泊客に満足を提供する手段や技法と捉えられている。従って、ホテルでのホスピタリティは、施設の設備、環境空間およびそこで働くスタッフの対応のあり方を通じて宿泊客に伝達される。宿泊客は、自分が接する環境情報から、ホスピタリティを五感により感じ取り精神的に満足する。それゆえに、ホテルでは、設備や空間の充実、スタッフの資質・知識・技能の向上など、ハード面とソフト面に企業努力を行う。ハードとソフトの両面が適切に融合し機能し合うことにより、高質なホスピタリティを宿泊客に対して提供することが可能となるのである。

近年、レストランやコンビニ、ファーストフード店、そしてテーマパークなどのサービス産業においても、ホスピタリティが企業経営にとって重要となっている。これまで多くのサービス産業では、それぞれにマニュアルが作成され、ある一定のサービスがどのような顧客に対しても提供できるシステムが作り出されていた。挨拶、言葉遣い、笑顔などのさまざまな接客マニュアルが用意され、新人スタッフはまずこのマニュアルを覚えることから仕事が始まる。そして、これらのマニュアルを完全に体得できた人たちがベテランスタッフとして後輩の指導にあたる。しかし現在、こ

13) ホスピタリティは、人間的資質に関わるものだけでなく、置かれた環境や場の雰囲気などのハード面、ソフト面との関わりにおいて享受されるものである。

のようなマニュアル化は限界を迎えつつある。それはどのような顧客に対しても同様に対応していくことに顧客が違和感を持ちつつあるからだ。個々の顧客にあった対応やサービスは、マニュアルからでは学ぶことはできない。それは、ホスピタリティがなければ、対応できない状況がそこにはあるからだ。顧客に応じた臨機応変な対応は、マニュアルから学んだからといってすぐにできるものではない。だからこそ、ホスピタリティは、企業経営を勝ち抜くために他社との差別化を図る重要な要素となり得るのである。

4.3 観光地のホスピタリティ

今日、人びとの価値観やライフスタイルが多様化していく中で、人びとの観光ニーズも大きく変わろうとしている。観光地に出かけて、ただ見て帰る「日帰り型観光」から自然と触れ合い、個性や創造性を発揮できる「参加体験型観光」へと観光のあり方も転換しつつある。現在、多くの観光地では、このような多様化するニーズに対応していくために、従来のハコモノに依存した観光集客体質から脱却して、地域の特性を活かしたソフト重視型の観光地へと体質転換しようとしている。その状況で、ホスピタリティも重要な役割を持つことになる。桐木（2004）によると、現在、観光地にとって、「地域のもてなし（ローカル・ホスピタリティ）」の発想と創造が、観光まちづくりにおいて重要なテーマとなりつつある。ホスピタリティの概念や意義は、観光まちづくりにおいてその結びつきをますます深めようとしている。

ホスピタリティは、前述したように、接客の場面における「思いやりや親切・手厚いもてなし」などの言葉で表現される。しかし観光にたとえれば、観光事業そのものがもてなし型の産業であり、観光地での接客サービスだけでなく、より多角的、複合的な要素をもてなしの対象として捉えることができる。なぜなら、観光地での体験学習を重ねることにより、もてなされる要素の広がり、感じ方のセンスが格段と向上していくからである。それは人びとが旅先で体験する憩い、くつろぎ、触れ合い、味わい、学びや体験など、人が五感で得られるすべてにもてなしの精神的要素や、技術・知識などが反映されることに他ならない。

ローカル・ホスピタリティを考える場合、一つにはもてなしの要素や領域を広げさせなければならず、他方ではこれに合わせて観光地そのものが「面」としての魅力と、もてなしに対する意識や機能、役割を強化し高めていかなければならない。そのためには地域に

住む人びとの連携と参画が必要不可欠となってくる。「ソフト」と「ハード」が主導するローカル・ホスピタリティは、あらゆる観光まちづくりへの判断や評価をホスピタリティの視点から捉えていく。つまり自然や味覚、受け入れの仕組みや情報の量・質など、すべてがホスピタリティの素材として結びついてくるのである。これからの観光まちづくりは地域ぐるみの総合力が問われる時代であり、その振興と創造過程におけるローカル・ホスピタリティの必要性は、時代と市場における極めて強い要請である。

4.4 医療現場でのホスピタリティ

1995年『厚生白書』において、医療はサービス業であると指摘されて以来、多くの医療者は、医療をサービス業の一つと認識してきた。医療に携わるものにとって大事なことは、患者の喜びや悲しみがわかることであり、患者の不安や恐怖を理解し、患者の回復を心から願い手助けをすることである。そして、患者が健康になり心からの喜びを示し、その喜びを医療者たちも我がことのように喜ぶことができたとき、双方にホスピタリティある関係、「相互の信頼関係」が結ばれるのである。そもそもホスピタリティという言葉はホスピタルから派生している。それはホテルも同様である。ホテルは、さまざまな宿泊客をあたたくお迎えし、癒しを与え元気にして送り出す。このホテルの行為は、病院においては当然の行為ではあるが、個々の患者の対応を考えるとなかなか実行が難しい。

これまでの医療現場では、高度な医療技術を中心に、身体的疾患の同一症状に対してはマニュアル化された治療を施すことが中心であり、医療者は「検査・診断」で「病名」をみつけ、それを身体的に治療していくことがその役割と理解し、患者のメンタリティをさほど重視してこなかった。高度な知識と医療技術が必要とする医療行為は、医療者を一方的に信用させ、高圧的な上下関係のもとで、医療者が父親として威厳と責任をもち医療知識の乏しい患者を治療するという「父権温情主義（パターンリズム）」の関係にあった。

医療現場では、まず検査と診断をし、その後、治療と状態によれば処置が行われる。検査と診断の際、患者自身の人間性や生活史への関心は少なく、検査結果のデータを重視し、カルテが作成されて処置が施される。このようにマニュアル化された診療行為の背景には、医療者側の「身体的疾患の同一症状」という断定的な考え方がある。しかし、患者の不快感を伴う自覚症状は、しばしば身体的症状と心的症状との相互作用

によってもたらされる場合が多い。それは、身体的な症状が心的な症状を生み出し、心的な症状が身体的な症状を生み出す、というものである。患者の心的症状には、個性や年齢、性、社会的地位、患者を取り巻く環境等において、マニュアル化されない多様な症状が存在している。つまり、医療者側が患者を同一的なものと見なす限り、このような要因を完全に治癒することはできない。身体的症状と心的症状を一体的なものとして、治療することが医療には求められる。

今日、患者の心的要因の重要性が問題となるにしたがい、カウンセラーやホスピタリティを重視する医療サービスへと医療のあり方自体が変化しつつある。それは医療者中心医療から患者中心医療への移行である。患者中心医療とは、患者自身の人間性や生活史を重視し、患者と医療者側双方による対等な立場の下での話し合いや、双方間に信頼関係を構築していく中で行われる医療行為である¹⁴⁾。医療者は、患者を心から支持し、患者と一体となって病状を改善・治癒してこうとする真摯な気持ちを持ち、伝えることによって、患者は未来に希望をもつことができ、それがまた結果的に患者のメンタリティにも好い影響を与え、治療効果を引き上げることに繋がる。

つまり、患者を同一的なものとして診るのではなく、患者それぞれの「実存」（現実の姿、その姿の中の心の部分）に敬意を払い、尊敬の念をもって接することが、患者中心医療の原点であり、これこそがホスピタリティの感じられる医療である。

おわりに

本稿では、ホスピタリティとサービスとの概念的違いを明確にした上で、ホスピタリティ概念を「精神重視派」、「関係性重視派」、「行為重視派」の3つに類型化した。類型化に当たっては、1990年代以降の日本の主要な研究者のホスピタリティ概念の定義に基づいている。これまでのホスピタリティ研究の多くは、「精神重視派」に基づくものが多く、「関係性重視派」は比較的少ない。また、「行為重視派」の考え方は、接客業などでの経営戦略的手法として近年重視されつつある。

本稿後半では、ホスピタリティの現代的意義を、現代社会、サービス産業、観光地、医療現場に分けて考察した。それぞれの分野におけるホスピタリティの意義は異なるものの、その重要性は日増しに強まりつつある。そこには、「モノ」から「こころ」への人びとの価値観の変化が大きく映し出されている。

本稿では、主要なホスピタリティ研究は把握してきたが、近年急速に進みつつあるホスピタリティ研究を網羅できているとはいえない。今後とも、ホスピタリティ研究の蓄積と把握に努めていきたい。

参考文献

- 石川英夫（2007）『ホスピタリティ・マインド実践入門』研究社。
- 乾弘幸（1999）「観光ビジネスにおけるホスピタリティ：ホスピタリティ・エンカウンターの概念形成」『九州産業大学商経論叢第40巻第1号』pp.69～93.
- 海老原靖成（2005）『ホスピタリティ入門』大正大学出版会。
- 大庭祺一郎（1995）「ホスピタリティ・産業を支える相互浸透性と裏面性に関する考察」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第2号 pp.41～45.
- 小沢道紀（1999）「ホスピタリティに関する一考察」『立命館経営学』第38巻第3号 pp.176～186.
- 唐津康夫（2002）「ホスピタリティ・マネジメント試論」『日本国際観光学会論文集』第9号 pp.18～26.
- 鎌田實（2007）『超ホスピタリティおもてなしのこころが、あなたの人生を変える』PHP 研究所。
- 岸田さだ子（2006）「歯科医療現場におけるホスピタリティー医療従事者と患者との信頼関係」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第13号 pp.189～196.
- 岸田さだ子（2009）「「守破離」思想とホスピタリティ・マインドー「守破離」思想の現代的意義ー」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第16号 pp.111～119.
- 北川昇・佐藤裕二（2005）「患者中心医療の実践ーナラティブな視点からー」『歯科衛生士』8 Vol.29 No.8 pp.28～30.
- 桐木元司（2004）「4. 観光・街づくりとホスピタリティ」『ホスピタリティ・コーディネータホスピタリティ入門』NPO 法人日本ホスピタリティ推進協会日本ホスピタリティ教育機構 pp.105～109.
- 荒田幸司（1997）「わが国の家訓に見る経営の心ーホスピタリティの精神を求めてー」『日本ホスピタリティ・マ

14) 北川昇他（2005）参照。疾患を持つ患者には物語（ナラティブ）があり、その声をよく聴き対話をはかることが診断のプロセスに有益であり、また聴くという行為自体が治療的役割をもつ。また、「患者が語る」ということは「医療者の聴く態度」の反映といわれる。医療者側の聴く態度次第で、患者との対話の質も量も異なり、患者の求める医療へと繋がる。NBM (Narrative based medicine) は EBM (科学的根拠に基づいた医療) を補完するものであり、両者がうまく働いてこそ患者中心医療の実践へとつながる。

- ネジメント学会誌 HOSPITALITY』第4号 p.73～80.
- 古閑博美（1994）「秘書の行動におけるホスピタリティ・マインドの重要性」『嘉悦女子短期大学研究論集』第66号 pp.17～26.
- 古閑博美（2003）『ホスピタリティ概論』学文社。
- 佐藤知恭（1998）「信頼関係マーケティングにおけるホスピタリティの意義と役割」『白鳳大学』第12巻 pp.1～26.
- 佐々木宏茂（1995）「ホスピタリティーマネジメントの創造に向けて」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第2号 pp.21～25.
- 田口ヤス子（1996）「学校教育と企業教育におけるホスピタリティ」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第3号 p.70～79.
- 角山栄（2005）『茶ともてなしの文化』NTT出版。
- 力石寛夫（1997）『ホスピタリティ サービスの原点』商業会。
- 星野克美（1991）「もてなし文化・ルネッサンス」『サントリー不易流行研究所』
- 服部勝人（1993）「ホスピタリティとサービス」『日本観光学会研究報告』第25号日本観光学会 pp.33～34.
- 服部勝人（1994）『ポスト・サービス化社会の指標』株式会社学術選書
- 服部勝人（2004）ホスピタリティ・マネジメント入門丸善
- 平野文彦（1999）『ホスピタリティ・ビジネス』税務経理協会。
- 山岡通太郎（1995）「ホスピタリティ雑感」『日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌 HOSPITALITY』第2号 pp.5～6.
- 山上徹（1999）『ホスピタリティ・観光産業論』白桃書房。
- 山上徹（2001）「ホスピタリティ」『ホスピタリティ・観光辞典』白桃書房。pp.2～3
- 横沢利昌（1994）『ホスピタリティとフィランソロピーー産業社会の新しい潮流』税務経理協会
- 吉原敬典（2005）『ホスピタリティ・リーダーシップ』白桃書房。p.58
- 王大悟（2003）『酒店服務学』黄山書社。