

花婿『ジャン・コクトー全集』堀口大學

(訳) 東京創元社

日本の「ホスピタリティ」の社会浸透のプロセス

佐々木隆

プロローグ

筆者は、日本の「ホスピタリティ」の受容状況についてこれまで国語辞典や英語辞典等を中心考察してきた。(一) そこでは日本での最初の紹介は一八六一年で「好ンデ客ヲハ田ル」「旅人ヲ善ク遇スル」(1)との定義であった。すでに『広辞苑』と『大辞林』という日本を代表する一般国語辞典での掲載状況はすでにリサーチ済みであることから、今回は『大辞泉』の掲載状況を確認した上で、「ホスピタリティー」というキーワードがどのように社会に浸透したのかを、特に観光分野に着目しながら考えみたい。

一 『大辞泉』の「ホスピタリティ」

『大辞泉』の特長については、ホームページでは五点を挙げているが、その第一点に「」では注目しておきたい。

テレビ・新聞・雑誌で目にのする「時事用語」、

観光地名・動植物・食品・人名・スポーツで使われる「日常語」、インターネットや世間で話題の「流行語」や「新語」など。時代を映す国語+専門語辞典としてあらゆるジャンルをカバー。

書籍は25万語を収録、日々データを更新するデジタルデータは類書を圧倒し約30万語に到達。収録語は日々、さらに増殖を続けています。(1)

『大辞泉』（小学館、一九九五年十一月、第一版）

ホスピタリティー【Hospitality】
〔1〕心の、もつたもてなし。手厚いもてなし。歓待。また、歓待の精神。
〔2〕異人歓待。（四）

『大辞泉』（小学館、一九九八年十一月、第一版増補・新装版）

ホスピタリティー【Hospitality】
〔1〕心の、もつたもてなし。手厚いもてなし。歓待。また、歓待の精神。
〔2〕異人歓待。（五）

松村明監修／小学館『大辞泉』編集部編『大辞

『大辞泉』（下巻）（小学館、二〇一二年十一月）

降、第一版増補・新装版（一九九八年十一月）を経て、第二版（二〇一二年十一月）まで同じ定義で推移している。

月、第二版)

目に値する。

ホスピタリティー [hospitality] ① 心の、

もつたもてなし。手厚いもてなし。歓待。また、歓待の精神。② 異人歓待。(六)

先行する新村出編『広辞苑』では第六版(一〇八年)、松村明編『大辞林』では初版(一九九〇年)に「ホスピタリティー」の見出し語が登場した。『広辞苑』の第五版(一九九八年)では取り上げられていなかつた。『大辞林』と比較すると『広辞苑』の方が保守的な辞典とも言える。『広辞苑』(二〇一八)では「客を親切にもてなすこと。また、もてなす気持。」(七)、『大辞林』(一〇一九)では「丁重なもてなし。また、もなしの心。」(八)とある。『大辞泉』で同じ「もてなし」でも形容する言葉は「手厚い」となつてしる。なた定義として「異人歓待」が残つている」とは

一、学問における「ホスピタリティ」の定義

辞典ではない研究書等からも「ホスピタリティ」の定義を見ておきたい。中でも服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』(丸善、一〇〇八年五月)でも最も注目しておきたいことは関係性である。

「」でキーワードとなるのが、「対等となるにふさわしい」であるが、「ホスピタリティ(hospitality)」の主要な語源である *hospes* は、ホスト(host)・ゲスト(guest)の両者の意味を含み、ホストとゲストが同一の立場に立つ態度を常に保つという意味がある。(九)

と「ホスピタリティ」が関係性において「対等性」が根底にある」とが大きな違いである。

(+) 受け入れの姿勢は「平等に」が原則である。

中根貢『ザ・ホスピタリティ』（産業能率大学

出版部、一〇一三年一月）では「ホスピタリティ」の精神において次のような基本概念を取り上げている。

- 相手を受け入れる
- 主客同一
- 相手の期待、願望を予測する
- 一期一会
- 情報創造、価値創造を行う
- Well Being
- 相互性 (+)

…「平等に」という考え方には、お互いに優劣・上下のない主客同一関係という相互性の意味を持つている。(+)

最初に取り上げている「相手を受け入れる」については次のように述べている。

「ホスピタリティ」と「サービス」に注目する研究がある一方で、稻田賢次「ホスピタリティに関する概念の一考察——ホスピタリティ、サービスおよびもてなしについて」（一〇一五）では前述の「偉人歓待」について次のように述べている。

まず、ホスピタリティは、どのような相手も無条件で受け入れる」とがベースとなる。

…異人歓待におけるホスピタリティは宗教的、

社会的、倫理的な義務として考えられ、普遍的な伝統として意味を見出すことができる。ヨーロッパのホスピタリティ研究ではビジネスからのアプローチが主体ではなく、「歓待」という共同体のあり方が神学、社会学、人類学、哲学などのアプローチからも研究されている。(十三)

しかし、ここで研究のアプローチをすべて上げることは不可能だ。せめて「ホスピタリティ」を定義する際のキーワードに着目することは、辞書の定義を見てきたことからも有効ではないかと思える。

施設（あるいは人）の提供側が利用者に喜びを与える、それを自分たちの喜びとしている。両者はいつも平等の立場と関係にある。また関係は“ヨコの関係”である。(十四)

機能、関係、行為・行動、倫理、精神 (十五)

「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」 (十六)

精神重視派、行為重視派、関係重視派 (十七)

三・宗教的な意味合いから観光産業へ

「ホスピタリティ」は元来、「新約聖書では、『旅人をもてなす』こと」として用いられている「(十八)」ことを原点としている。巡礼をしている時に、その旅人をもてなすことは美德として考えられており。身内でもなく、他人に対するもてなしである。やがて巡礼が大規模に継続に行われるようになると、そこにはビジネスが誕生してくる。ビジネスとなれば、そこにお金の支払い等が発生することになる。また、巡礼ではすべてが信仰心だけ

による行動ではなく、そこから派生する観光行動が発生する。本来は信仰からくる行動が、娯楽的な要素が加わってくる。「ここに観光産業が誕生することになる。しかし、この「観光産業」は日本標準産業分類にはない。「観光産業」は生活関連サービス業をはじめ、娯楽業の「旅行業」、宿泊業・飲食サービス業の「宿泊業」と「飲食店」、運輸・郵便業の「鉄道業」、「道路路客運送業」、「航空運輸業」などが複合的に組み合わせることになる。訪問地に自然景勝地、史跡等の他にテーマパークなどが加わることになる。さらに最近の観光行動では「コンテンツツーリズム」（十九）などもあるが、イベントなど参加するための体験型の旅行もある。

日本が戦後、国際社会に復帰した後の最大のイベントと言えば、一九六四年の東京オリンピックである。このため英語への関心が高まり、英語検定試験などが誕生した。国は観光基本法（一九六三年六月）を定め、国として観光政策の基礎を築いたことになる。さらに一九七〇年には大阪の万国博覧会の開催へとつながった。大々的に日本人が外国人を観光客として迎えるというこれまでに経験したことのない機会となつたのが一九六四年ということになろう。

観光基本法には「サービス」の用語はあるものの、「ホスピタリティ」という用語は用いられていないが、「接遇」と言う用語は法令上に見られる。なお、一九七〇年に新たに制定された観光立国推進基本法では、「良質なサービス」といった表現はあるが、「ホスピタリティ」の用語はない。

四・東京オリンピック（一九六四）と観光基本法

五・政策としての観光

政策としての観光を考えるには、前述の法令の整備もあるが、組織機構も重要である。

「今後の観光政策の基本的な方向について（答申第三九号）（観光政策審議会、一九九五年年六月二日）では「ホスピタリティ」という用語は使用されていないが、「良質の観光サービス」（二十一）という用語は使用されている。

一九四九年六月 大臣官房に観光部設置
一九五五年八月 大臣官房観光部を廃止、観光局を設置

一九六八年六月 観光局を廃止し、大臣官房に観光部を設置。

一九八四年七月 運輸省国際運輸・観光局を設置。観光部を大臣官房から同局に移管。
一九九一年七月 國際運輸・観光局を廃止。同局の観光部は運輸政策局に移管。

一九九〇年一月 國土交通省発足。観光部は総合政策局に所属。

一九九〇四年七月 大臣官房に総合観光差政策審

観光政策には日本で開催される国際的な大規模イベントは大きく影響されることになり、オリンピックや国際博覧会などはその典型である。

一九九〇八年十月 観光庁設置。

Hピローグ

「サービス」と「ホスピタリティ」は似たような概念を持ちながら今や「サービス」ではなく、「ホスピタリティ」が主流で用いられている。特に「一〇一〇 TOKYO 誘致の滝川クリスチルによるプレゼンテーションでは「おもてなし」と「おもてなし」が発せられ、さらに「ホスピタリティ」と「おもてなし」が混乱する事態を招いている。ホテル業を中心に根付いてる「ホスピタリティ」の考え方があなたにミズムにも入り込んでおり、その浸透度は急速に高まっているものの、「ホスピタリティ」は一体如何なるものなのか、学術的な研究が進んでいるかどうかは今後の動静を見ていきたい。

注

- (一) 「『ホスピタリティ』とは何か—『広辞苑』と『大辞林』の場合」(『日欧比較文化研究』第一十五号、一〇一一年十月)、「書誌から見た日本の『hospitality』受容(抄)」(『日本英語文化学会会報』第十五号、日本英語文化学会、一〇一一一年十一月)、「辞典から見る『ホスピタリティ』—国語辞典、英語辞典を中心にして」(『日欧比較文化研究』第二十五号、日欧比較文化研究、一〇一二年十月)がある。

(二) 堀達之助編『英和対訳袖珍辞書』(洋書調所、一八六一年)、三七四頁。

- (三) 「『大辞泉』の特長について」(<https://daijisen.jp/about/>) (一〇一一年四月二三日アクセス)

(四) 松村明監修／小学館『大辞泉』編集部編

『大辞泉』（小学館、一九九五年十一月、第一版）、二四三頁。

（五）松村明監修／小学館『大辞泉』編集部編

『大辞泉』（小学館、一九九八年十一月、第一版 増補・新装版）、二四三八頁。

（六）松村明監修／小学館『大辞泉』編集部編

『大辞泉』（下巻）（小学館、二〇一二年十一月、第二版）、三三三五三頁。

（七）新村出編『広辞苑』（岩波書店、二〇一八年一月）、二六九九頁。

（八）松村明編『大辞林』（三省堂、二〇一九年九月）、二五一九頁。

（九）服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』（丸善、二〇〇八年五月）、一一七頁。

（十）中根貢『ザ・ホスピタリティ』（産業能率大学出版部、二〇一三年二月）、十八頁。

（十一）同書、十九頁。

（十二）同書、二十一頁。

（十三）稻田賢次「ホスピタリティに関する概念の一考察—ホスピタリティ、サービスおよび

もてなしについて」（『龍谷大学経営学論集』第五十五卷第一号、二〇一五年十月）、四十
六頁。

（十四）浦郷義郎『眞実の15秒で観客をつかむ—
ホスピタリティ・マインドに徹する経営』（光
文社、二〇〇一年十一月）、九十一～九十二
頁。

（十五）古閑博美『ホスピタリティ概論』（学文
社、二〇〇三年五月）、二十七頁。

（十六）同書、二十六頁。

（十七）岸田さだ子「ホスピタリティ概念の類型
化と現代的意義」（『甲南女子大学研究紀要』
文学・文化編、第四十八巻、二〇一二年三月）、
三三三～三十四頁。

(十八) 三上徹「ホスピタリティ (hospitality)」

(三上徹・堀野正人編「ホスピタリティ・観光事典」白桃書房、11001年11月)、11頁。

(十九) 『平成16年度国土施策創発調査 映像等 ポンテンツの制作・活用による地域振興のあら方に関する調査 報告』(平成17年3月)

国土交通省総合政策局観光地域振興課、110
○15年11月)、四十九頁。

(二十) 「今後の観光政策の基本的な方向」(レ

レ(答申第三十九号) (観光政策審議会、一九
九五年六月11日)

(<https://www.mlit.go.jp/singikai/unyusingikai/kankosin/kankosin39.html>) (110111年
六月11日トクヤベ)

(二十一) 「111世紀初頭における観光振興方策 (観光政策審議会諮問第三十九号) (観光政策審議会、11000年11月1日) の「111近年

における観光をめぐる現状及び課題」

(https://www.mlit.go.jp/kisha/oldmot/kisha00/koho00/tosin/kansin/yousi_.html) (11
0111年6月11日トクヤベ)