

## ホスピタリティマインドの体現についての一考察

著者	永田 美江子
著者所属(日)	平安女学院大学生活環境学部生活環境デザイン学科
雑誌名	平安女学院大学研究年報
巻	7
ページ	75-83
発行年	2007-03-30
URL	<a href="http://id.nii.ac.jp/1475/00001253/">http://id.nii.ac.jp/1475/00001253/</a>

# ホスピタリティマインドの体現についての一考察

永田 美江子

## 1. はじめに（なぜホスピタリティが重要なのか）

<sup>(1)</sup>物質至上主義の20世紀を経て、モノがあふれている21世紀の日本。21世紀の日本は、心の時代といわれながらも、モノと心のバランスがとれずに様々な問題を引き起こしている。しかし、モノより心のほうが大切だからといって、生まれたときからそのモノを利用することによって、快適で便利な暮らしを当たり前享受している人々に対して、モノのない不便な時代に戻れといってもそれは不可能であろう。物質至上主義の問題点は、心よりもモノがあれば、経済が豊かであればそれでよいといったどちらか一方のみを選択し、心をかえり見なくなったがためにバランス感覚を失った結果、引き起こされることではないだろうか。モノが当たり前にあふれている現代、どちらか一方だけが大切というのではなく、どちらも大切というバランス感覚を持って、私たちは心を見つめ直す時代に入っている。そこで、そのバランスの一方として、重要な要素であるホスピタリティを考えていき、その体現にはどのようにすればいいかを考えていきたい。

## 2. ホスピタリティマインドとはなにか

最初に「ホスピタリティとはなにか」を述べ、ホスピタリティマインド＝もてなしの心を表現することの重要性とその方法について考察していきたい。

「ホスピタリティとはなにか」、ホスピタリティを辞書で調べると、もてなし・歓待からきている(大辞泉)。もともとこの言葉は、ラテン語のホスぺス(異国の友)に端を発し、「思いやり」「おもてなし」といった、人に対する愛情や優しさをあらわしている。ホスピタリティとは古代ローマをその起源とし、西洋社会に広まっていったものである。<sup>(2)</sup>古代ローマの人々は、異国からの旅人に無償で宿舎や食事を提供する習慣があり、時として怪我をしたり、病気の旅人の世話をする人々もいた。こうした「人をもてなす人」をホスぺス、「人をもてなす部屋を」をホスピタリアといい、その派生語として「ホテル」「ホスピタル」「ホスピタリティ」「ホスピス」などがある。そして時は流れ、中世のヨーロッパでは教会が十字軍の兵士や旅人のために、施設(ホスピス)を作り、その伝統を引き継いだ。それが時代とともに転じて、「ホスピタリティ＝もてなし」となり、ホスピタリティは訪れた人を親切に迎え入れ、飲食などでもてなす意味で使われるようになったのである。

このように、「ホスピタリティ」という言葉は元々、西洋が起源であるが、転じて日本に目をやると、日本にも「もてなし」は根付いている。日本におけるホスピタリティ、「もてなし」は、千利休に代表される茶道の中で完成され、高度に様式化された世界でも類をみないものである。利休の茶道の真髄を集めた<sup>(3)</sup>「南坊録」によると、「茶の湯とは仏法を以って修業得道する事也」とあり、本来の茶道とは自身の精神をより高みに持つていくための修行の場であり、その精神修行をもって催される茶事とは、客と亭主がひとつのもてなし空間を作り上げるための協同作業の場といってもよい。そこに究極のもてなしが表現されるのである。そのために茶事の中で亭主は、お茶の入れ方に配慮するだけでなく、立ち居振る舞い、空間や<sup>(4)</sup>しつらえにいたるまですべてが、いかにして客に喜んでもらえるかといった、客をもてなすための演出を細部に渡るまでほどこしている。またもてなされる客も、その「もてなし」を敏感に感じ取ることが要求される。それが茶道でいうところの「亭主ぶり」「客

ぶり」という言葉に象徴されるように、二度とはこない一期一会の時を過ごすために、いかにしてお互いを配慮し、相互がその立場に応じた「もてなしの精神」を発揮するかにかかっている。そのために茶事の空間では、亭主も客もお互いに相手のことに配慮し、相手が何を望んでいるのか、期待しているのかを考え、それに応えようとする気遣いが自然におこなわれているのである。亭主だけが一方的にもてなすのではなく、客も亭主のもてなしの意図するところすべてに気づき、配慮するといった双方向の交流・お互いに対する気配りが日本におけるもてなしの姿である。このようにみても、ホスピタリティ（もてなし）は、洋の東西を問わず、人間が元々持ち合わせているものなのである。

ではホスピタリティマインド、「もてなしの心」とはなにか、もてなしの心とは、私たちが誰でも持っている「人の心」のことである。それは人間が持つ微妙で繊細な「心や気持ち」であり、対人関係においても双方が持っている心情である。お互いが持っているその繊細な心や気持ちが、相手（他者）に対する配慮につながり、それが発揮されればホスピタリティを感じ、お互いに満足感を持つのである。ホスピタリティマインド＝もてなしの心とは、他者配慮の気持ちであり、ホスピタリティとは、お互いがお互いの心や気持ちを満足させる行為であるといえる。

では私たちが自身の中にあるホスピタリティマインドを発揮するために、必要なものはなにか。それは「人間が持つ微妙で繊細な心や気持ち」を察する感性である。自分以外の他者が何を感じ、何を考えているかを察する力が必要になってくる。人間は生まれてから死ぬまで、自分以外の他者と接しないということはない。ホスピタリティが他者配慮であるならば、およそこの社会に人間が存在する限りは、どのような場においても本来、ホスピタリティは必要不可欠なのである。

そして、ホスピタリティマインドを発揮する上で、特に注意しておかなければならない点は、他者に対する配慮や思いやりの気持ちを持っていても、それは表現しなければ相手には通じないということである。そこにホスピタリティマインドを表現する重要性和難しさがあるといえよう。例えば、道端で急にお腹を押さえてしゃがみこんでいる人を見かけるとする、心の中では「あの人、どうしたのだろうか？大丈夫だろうか？救急車を呼んだほうがいいのでは」と考えるのは、人として当たり前の感情である。それを即座に声をかけ行為としておこなうのと、その必要性を理解して、声をかけなければいけないと判っていても、恥ずかしいからとか他の人がやってくれるだろうとか考え、その場をやり過ぎてしまう場合がある。どちらがホスピタリティを表現できているかは一目瞭然であろう。このように表現することの重要性をふまえた上で、人としてだれもが持っている他者配慮の思い（ホスピタリティマインド）を、表現する手段として接遇（マナー）がでてくるのである。

接遇・マナーというと一般的に「堅苦しい」とか、「自分の個性を否定される」「形にはめられてがんにがらめだ」といったマイナスのイメージを持たれているが、それは誤った先入観である。マナーとは、本質的なものを見失わない程度に細かいことに気を配るのが、本来のあるべき姿である。そして、自分がマナーを知らないから恥をかくという自分中心の思考回路ではなく、相手に恥をかかせないためにどうすればいいのかに心をくだく思考回路がマナーの本筋にかなっている。それを本筋から離れた細かい枝葉の部分や、形のみにとらわれた考え方が一般的になり、相手を大切にする気持ちの現れであるという本来の姿が、影を潜めてしまったところに問題がある。

それは、形式（作法）ばかりを追求したほうが手軽であるという安易な発想から、本当の意味合いを失ったのではないだろうか。またマナーにおける形式（作法）と心の関係は、AかBかどちらか一方を選択しないといけないという二者択一の問題ではない。どちらも大切な要素ととらえ、実行していかなければいけない。その証拠に茶道における点前の練習は、茶道の心を知るための修行につながっているのである。安易にどちらか一方だけが大切という選択をするのは問題である。

そう考えた上で、ホスピタリティマインドの発揮におけるマナーの意味とは、形も大切な要素ではあるが、何よりも心を表現するための形であるということ、ここで再度確認しておきたい。

またマナーを考える際に問題になるのが、どの程度までがよいのか、いけないのか判断の基準がわからなくなってしまう可能性のことである。数学の計算式のように  $1+1=2$  とはいかない人間の価値観であるから、人の価値観の数だけマナーが出来上がるような側面もないとはいえない。しかし、これを個人の価値観の問題とだけとらえて、すべての価値観をゆるしてしまうと社会の中で、人は勝手気ままに自分の思い通りに振舞い、けじめがなくなり、社会性の欠如につながっていく。人間には、人としてこの社会に生きる限りは、守らねばならないルールがある。それが法律であり、マナーである。マナーが理解されない原因のひとつに、例えば、法律は厳密に文書化なされているが、マナーは相手の価値観によって変わってくる面もあり、判断基準があいまいになることがあげられる。そのあいまいさのために受け入れの度合いが人によって変わってきて、結果、様々な問題を引き起こすのである。そこで例えば<sup>(5)</sup>プロトコルマナー（国際儀礼）では、10人中8人がよいと思う意見を採用している。それが儀礼の判断基準であるし、儀礼上の適否を判断するもっとも大切な尺度が常識（Commonsense、共通認識と訳すほうが適切かもしれない）なのである。マナーの判断基準において特に難しく、注意を払わなければいけないのは、独断の怖さであり、それは避けなければならない。

また、こちらがよかれと思って行った行為で、心底の思いやりから発する好意であったとしても、受け手にとっては「おせっかい」「いらぬお世話」と感じることもある。反対に、こちらは十分にしていると思っていても、相手は「もっと配慮してほしい」と考えていることもある。そのお互いの気持ちの相違が、ホスピタリティマインドを表現する際に、気をつけなければならないことであり、「相手の思いを察する」という察しの大切さにつながっていくのである。

特に、日本人は「以心伝心」や「察する」という行為を重要視している。グローバル化が進み、自己中心的な考えが蔓延しつつある現代日本において、日本的な察しの文化はすたれつつあるが、人として他者に思いやりを持つことは自然な行為であるし、それは日本において重視されるだけでなく、欧米でも大切な要因として、プロトコル（国際儀礼）で重視されている。プロトコル（国際儀礼）の中で最も重要なものは、相手に恥をかかせない配慮であり、いくら時代が変わろうとグローバル化が進もうとなくしてはいけないうし、相手の気持ちを察するという他者配慮は、日本も欧米も関係のない、人間にとって重要な資質といえよう。

### 3. ホスピタリティマインドの体得とその表現法

次にホスピタリティマインドを体現する方法を具体的に述べていく。

ホスピタリティマインドを体現するための要素は、言語的要素・態度的要素であるが、それを具体的な行為としてあげると、「挨拶」「態度」「表情」「言葉」「身だしなみ」の5つに分類することができる。ホスピタリティマインドを体現するためにはこの5つに気をつけて、高めていかなければならない。では、この5つをどのように高めていけばいいのか、理由も含めて述べていきたい。

#### 『挨拶について』

ホスピタリティマインドを体現する上で、挨拶ほど大切な要素はないといわれているが、なぜ人は挨拶を交わすのか、その理由から述べていく。挨拶の理由は①コミュニケーションの入り口 ②相手の存在を確認したという意思表示 ③自分を印象づける行為 の3つに大きく分けられる。この3つの理由の中で、ホスピタリティマインドの体現として、②相手の存在を確認したという意思表示が最も重要であり、それを何らかの形としておこなわなければホスピタリティにはならない。例えば、道で知人に出会ったとする、こちらが「おはよう」や「こんにちは」といった挨拶言葉をかける、そこで相手も返してくれれば安心だが、挨拶言葉を投げかけても、なんの反応も返ってこないと不安を感

じるのが、人の心情というものであろう。なぜ挨拶が返ってこないと不安を感じるのだろうか。それは挨拶をするという行為が、お互いの心の交流をはぐくむものであるからである。人に挨拶をする、相手も快く挨拶を返してくれれば、互いの気持ちの交流がはかれたと感じ、相互の心情的つながりが深まっていくが、挨拶が返ってこないと交流がはかれなかったと感じるからである。このように相互の心情的つながりの深まりが、ホスピタリティを高めていくことになるのである。

もともと、「挨拶」という言葉は仏教からきており、仏教用語としての挨拶の言葉の意味を紹介しておく。それはまさしくホスピタリティの本質に迫るものでもある。

挨拶という言葉には、漢字にそれぞれの意味がある。

挨拶……自分の心を開く　　拶……相手の心に迫る

この言葉の漢字が示すように、自分から心を開いて相手に歩み寄っていかなければ、相手の心に迫ることはできない。挨拶とはその手段であり、方法である。しかし、相手に通じるホスピタリティマインドを発揮するには、単純に挨拶をすればいいというものではない。その行為は相互の心の交流をはかることが目的であり、相手の心に迫れなければ挨拶とはいえないのであるから、<sup>9)</sup>印象に残るしかも、相手の心に迫る挨拶をする必要がある。そのポイントは5つ、①相手の顔を見て②明るく③いつでも誰にでも④先に⑤状況に応じた言葉をプラスする、このポイントをおさえて挨拶をおこなうのが相手の心に迫る道である。ただし、挨拶をする際に気をつけなければいけない点があるので付け加えておく。それは相手の目を見つめすぎないということである。相手の目を見つめて、大丈夫なのは時間にすれば5秒程度でそれ以上は誤解をされるか、負担に感じて目を伏せられてしまうかのどちらかになってしまう。目を見て言う言葉は、挨拶言葉程度でそれ以外は「ブラウン管ゾーン」を使うとよい。ブラウン管ゾーンとは、相手の眉のあたりから下側、肩幅の一番広い部分までである。その中のいずれかに視線をやることによって、相手は自分のほうを向いていると思われ、ホスピタリティマインドが伝わるのである。

### 【態度】

コミュニケーションには、バーバル（言語）とノンバーバル（非言語）の二つのコミュニケーション手法がある。このノンバーバルコミュニケーションの使い方によって、いくら言葉をつくしても真意が伝わらず誤解を生じることもあるので注意が必要である。人とコミュニケーションをとるときには、お互いのちょっとした態度・視線や表情で相手に与える印象は良くも悪くもなってくる。このことに注意して、相手に対して自身のホスピタリティマインドを表現するには、言葉を介在としたバーバルコミュニケーションに加えて、態度や表情・視線などの言葉以外のコミュニケーション（ノンバーバルコミュニケーション）をプラスする必要がある。例えば、感謝の気持ちを表す「ありがとうございます」の言葉。そのときの自分の感謝の気持ちを短くまとめて伝えているのが、「ありがとうございます」の言葉である。そこで言葉に態度の表現であるお辞儀含めたノンバーバルコミュニケーションを足すことで、その言葉が心からの気持ちを表していると相手に伝わる。なぜかという人間には感じる力（感性）が備わっており、相手のしぐさやちょっとした表情から自分に対しての好悪の感情を判断するのである。それをマナー面で考えたときに、態度の中で代表的なものがお辞儀である。このお辞儀について少し説明すると、日本人とは切っても切れない関係にあり、古くは「魏志倭人伝」にもお辞儀と日本人のことが書いてある。お辞儀は、もともと相手に対する敬意を体を前傾させることによって表すもので、相手への感謝やお詫びの気持ちが大きければ、お辞儀をした際に前傾する角度が深くなる。反対に少しの感謝・敬意であれば、前傾の角度は浅くても問題はないのである。要は、お辞儀をはじめとした態度は、その気持ちの度合い（深い、浅い、強い、弱いなど）を、前傾する角度で伝えているのである。お辞儀は「ただ頭をさげればよい」のではなく、またこのような場合には

角度は何度といった形式ばかりにとらわれるものでもない。気持ちの度合いとお辞儀の角度をイコールにさせてはじめてホスピタリティマインド（他者配慮の気持ち）が伝わるのである。

またノンバーバルコミュニケーションにおける注意点を述べると、例えば、腕を組んで人の話を聴くという行為は「あなたの話を聞いていない。聴く耳を持たない」という無言のメッセージであるし、後ろ手に手を組んで立っているのは、相手に威圧感を与えるという表れである。いくら口で美辞麗句をのべていたとしても、言葉で伝達した内容と態度が食い違いをみせていれば、人は信用しないであろうし、そこに言葉を裏付ける材料としての態度の重要性があるのである。そして、声をかける位置によっても相手に与える印象は変わってくる。それは、お互いの立ち位置によって変わってくるが、正面に立つ場合は相手に折り目正しさを伝え、斜め横では親しみやすさを伝えやすくする。また距離の近い、遠いでも印象は変わってくる。距離の近さで相手との親近感を表現するのであるから、近くによって自然なコミュニケーションがとれる関係ほど、緊張感の少ない状況といえるが、相手に対し親しい間柄であったとしても折り目正しい態度で接することが求められるときは、ある程度の距離をおくことが必要である。そのことで相手への配慮が生まれ、信頼性の高さにつながってくるのである。

### 『表情』

態度と同様に、ノンバーバルコミュニケーションである表情はその変化によって、与える印象が変わってくることをもう一度確認したい。目は口ほどにものをいうといったことわざがあるように、ちょっとした表情の差で相手にホスピタリティマインドが伝わったり、伝わらなかったりする。ホスピタリティマインドを体現するには、無意識の動作を意識して好印象な動作に変えていくことが、重要なポイントとなるが、具体的に気をつける項目としては、①口角を上げる②視線に気をつける、この2点をおこなうだけで相手に与える印象が数段好印象に増し、ホスピタリティマインドが伝わることを述べておきたい。なぜ、口角をあげておくといよいかというと、口角を上げることで顔の表情筋が動き、いい表情（笑顔）になるのである。人間の顔にはいくつもの表情筋あり、それを意識して動かすことで自身の表情まで演出できる。また無表情は他者に対して、共感を持っているのか拒絶しているのか、何を考えているのかわからないところに相手は不安感を感じるのでホスピタリティマインドを体現するには、いきいきとした好感の持てる表情づくり・口角を上げることが大切になってくる。もうひとつのポイントである視線についても、その意味するメッセージを述べておきたい。相手と対峙したとき、視線は当然上を向いたり下を向いたりしない、あごの角度も0度である。そのときの視線のメッセージは、相手を説得してやろうという意思のようなものが含まれている。これを説得の目線という。また、あごを少し上げて（+15度）相手を見るという行為は、自信につながっている、人は自分の言動に自信のあるとき、少々あごが上がるといわれており、これを自信の目線という。次にもっとあごが上がり（+25度）になったと仮定する。そこから発信するメッセージは、相手に対して軽蔑を与えているという意味づけになる（軽蔑の目線）。軽蔑の目線はいわゆる上から相手を見下ろすといった意味合いが含まれているから、相手は不快に感じるのである。これを避けるためには小腰をかがめるなどして、視線を合わせるプラスアルファの行動が必要になってくる。次にあごを下げてみる（-15度）、それは相手に謙虚さを示す視線である（謙虚の目線）。最後に、もっとあごを下げて（-25度）みると、謙虚さを乗り越えて疑惑の表れになっていくのである。あごをぐっと引いて相手を目だけで見る行為は、非常に不快感を与え、疑惑の目線と呼んでおり、ホスピタリティマインドを表現したいと考える場面はいうにおよばず、どのような場においても、目で人やものを追う行為は相手に不快感を与えるので、意識してやらないように心がけなければならない。表情においても無意識を意識して好印象を表現する形にしていけば、ホスピタリティマインドを表現することはたやすいものなのである。

### 『身だしなみ』

人間は外見ではない、中身である。これはよく言われている。しかし、中身がよければ外見はどうでもいいのであろうか。それは違うと考える。中身と外見のどちらが大切かを二者択一すれば、中身ということになるだけで、外見が大切ではないといっているのではない。中身も外見もともに大切な要素である。アメリカの心理学者アルバート・メラビアン博士は、<sup>(7)</sup>彼の実験で人が人を判断する際の判断材料として、何を最も重要な判断材料とするかを調べたときに、一番大きなパーセンテージを占めたのが、外見であった。(視覚的要素……55パーセント、聴覚的要素……38パーセント、内容……7パーセント) また、同博士がおこなった外見と人間心理を調査した実験では、スーツを着たいかにもビジネスエグゼクティブらしき人物が信号を無視して横断歩道を渡っていくと、それを見ていた人々の多数は、あたかもその行動につられるかのように信号を無視して横断歩道を渡って向こう側にたどりついたということである。片や労働者風の人物がふらふらと信号を無視して、横断歩道を渡っても、人々は同じように横断歩道を渡らなかったという実験結果も出ている。それほど、他者から見たときにその人物の信用度を測る判断基準では、外見が占める割合は高いのである。特に中身をお互いに知らない初対面の間柄やビジネスをはじめとした公の場であれば、なおさらいうまでもない。

では、ホスピタリティマインドの体現という観点から「身だしなみ」を考えると、何に注意すればいいのだろうか。もともと身だしなみを整えることの意味合いは、相手に対する敬意を身だしなみで表現している意味合いもあるから、判断者は相手である。そしてホスピタリティ(もてなし)とは、相手に不快感を与えないという他者配慮の気持ちを表したものであるから、身だしなみも不潔な装いで相手に不快な思いをさせてはいけない。そのために清潔感が求められる。男女年齢問わず、身だしなみのスタートは清潔感であり、当たり前ととらえられるかもしれないが、肩についたフケや汚れたえりぐち、取れかかったボタン、履き古してかかとの磨り減った靴などは特に注意しないといけない。また清潔感をふまえた上で、注意しなければいけない点がある。それは目的や時間帯に合わせた装いをするということである。仕事をするときに、ビジネススーツではなく、運動のためジョギングに出かけるような装いであったとしよう、自分自身の気持ちは引き締まらないであろうし、回りの人にも場違いなイメージを与えてしまう。また、逆に海にリゾートにでかけるときに、スーツを着ていったとしよう、いくらスーツ姿は身だしなみにかなっているといえどもリゾートの場では、違和感があるのではないだろうか。人としての社会性を身につけているのであるならば、身だしなみを自分だけの問題として考えるのではなく、回りに違和感を与えないという部分までも大切であるし、なによりも周囲を配慮するその気配りが、ホスピタリティに通じていくのである。そもそも、身だしなみを整えて相手に会うという行為は、相手に対する尊敬の意を表現しているものであるという意味合いも含まれているといったのは、先に述べたとおりである。

最後に、<sup>(8)</sup>身だしなみを自己イメージの戦略として考え、その場の目的を考えた上で「仕事ができそう」「信用できそう」といったなりたい自分の姿を考えながら、服装を整えることができれば身だしなみの上級者といえよう。これができれば、身だしなみにおけるホスピタリティマインドの体現も、上級のレベルに到達できているといえよう。

### 『言葉遣い』

<sup>(9)</sup>「言葉はそれを使う人間の人柄・品性を表す」といわれるように、言葉遣いはホスピタリティマインドの表現のみならず、その人物までも周囲に印象づける。今まで4つのホスピタリティマインドを表現する要素とその方法を述べてきたが、考え方によっては、言葉遣いほど他者配慮としてのホスピタリティを要求されるものはなく、その場の状況やお互いの立場・役割・相手の価値観や好みなど多方面から様々なことを考えた上で、相手に合わせて使い分ける工夫をこらさなければいけないも

のではないのではないだろうか。なぜならば、言葉は人間のみが唯一持っているコミュニケーションツールだからである。社会に生きる人間としてホスピタリティマインドを表現するには、特に言葉に注意を払わないといけない。そこで言葉遣いの代表として敬語を考えると、日本語の使用方法として一般的には、敬語で丁寧に話すとホスピタリティマインドが伝わると一義的に考えられてきている。しかし、敬語をはじめ丁寧な表現は、使い方によって時として慇懃無礼といった印象を与え、相手に誤解を与える場合もあるので注意が必要である。

次に、そういったことを考慮しながら、言葉遣いの中で気をつけていきたいポイントあげると、言葉遣いにおいて、特に注意するポイントは次の2点である。①言葉そのものに注意を払って敬語を使う、②抑揚や調子などの言い方に気をつける。

言葉の使い方そのものも重要であるが、抑揚や調子・メリハリといった音としてすぐに消えてはいくが、聴覚的な要素も言葉そのものと同じように大切である。日本人は、日本文化が伝統的に培ってきた感性をまだまだ失ってはいないから、言葉が意味する内容もさることながら、間（沈黙）や抑揚といったもので、相手が伝えようとしている内容や無意識の思いを感じ取るのである。

例えば、「はい」という返事の仕方を例にあげてみると、「はい」の2文字の語尾が上がるか、下がるか、平坦になるかで相手の気持ちがわかってくるものである。「は・い」と言葉にするとたった2文字だが、それによって相手の気持ちが分かってくる。面接などでこちらが質問をして、「はい」と返事があるところの質問内容を受け止めてくれていると捉え、印象がよくなる。返事とは協調性の表れとも考えられているのである。現実自身の場合を振りかえってみても、分かるのではないだろうか。一度だけではだめだが、何度か「はい」の仕方を聞いてみるとわかってくるものである。「はいはい」と2回言うのは相手の話に対して上の空、繰り返す人は話を聞いていないことが多い。

また「はい」という返事は、「はい↑」「はい→」「はい↓」の3パターンがある。

「はい→」と返事が平坦になるときは、「私はわかりません」といっているのと同じであり、返事が平坦な人には、復唱確認が必要になる。会話の中で平坦な返事が入ってくると、会話の内容が自分の頭の中で整理が出来ていない証拠で、会話の内容が耳に音として入っているだけの状態と考えられる。その時はいったん会話をやめて、相手に内容を復唱してもらおうとよい。そうすると相手の理解度がわかり、理解度に応じて話を進めていけばよいのである。相手がお客様の場合には、こちらが文字などに書いて整理して渡すとホスピタリティが伝わるものである。なぜ、返事が平坦になるのか。それはゴールイメージがわかっていない時である。人は迷いがあったり、イメージができていないと、返事が平坦になるものである。

次に、自分の意に反している場合の返事は「はい↓」と下がり、自分の思いと合致している時、返事はようやく「はい↑」と上がるものである。また、日頃の会話の中で平坦な返事が目立つ時は、仕事の整理も出来ない、迷いがある、下降する場合はどこかうまくいかないという不満を心に持っていると考えられる。自分の積極性ややる気、相手に対する思いやりなどは「はい↑」と語尾が上昇した返事ができてようやく、伝わると考えていただきたい。ただし、それは状況によって使い分けないといけない場合もあり、例えば苦情を言っている相手に対して、元気に上昇調で「はい」と返事をする相手はバカにされているのかととらえることもあるし、そのときには同調の意味を込めて、「はい↓」とあえてやや下降調にすると逆に、ホスピタリティマインドが伝わりやすい。要するに、言葉遣いをとっても、相手に対してホスピタリティを表すには答えはひとつではないのである。

#### 4. むすび

以上のようにホスピタリティマインドの重要性とその具体的な表現法を述べてきたが、これからの時代はすべてにおいてサービス化が加速するといわれている。そうすると今後、ますますホスピタリティマインドの重要性は増えていくであろう。そしてなによりも閉塞した状況にひとすじの光をもたらすのが、人間のホスピタリティマインド（他者配慮）である。人として失ってはいけないこの資質を私たちはもっと大切にし、表現していかなければならない。

#### 註・引用

- (1) 歴史や社会の理解に関しては、マルクス主義の唯物史観がよく知られている。理念や価値観、意味や感受性など精神的、文化現象が経済など物質的な側面によって規定されるとする立場をとる。
- (2) 海老原靖也 2005 年大正大学出版会「ホスピタリティ入門」16 頁-17 頁、30 頁-31 頁
- (3) 中村直勝 1969 年浪速社「茶道聖典南坊録」3 頁
- (4) しつらえること、用意、準備
- (5) 寺西千代子 1985 年有斐閣ビジネス「国際ビジネスのためのプロトコール」4 頁
- (6) 竹上順子株式会社インタープロス「ビジネスマナーワークブック」13 頁-15 頁
- (7) アルバート・メラビアン著、西田司他共訳 1986 年「非言語コミュニケーション」、人と人が直接顔を合わせるフェイス・トウ・フェイス・コミュニケーションには言語・聴覚・視覚の要素があり、効果的で意義のあるコミュニケーションをするためには、これら三つの要素が、メッセージの意味を正しく伝えるように互いに支えあう必要がある。つまり三つの要素は一致する必要があるとしている。
- (8) 阪急グループの創始者小林一三翁は、ビジネスにおける自己イメージを重視し「身支度、仕事半分」という言葉を残している
- (9) ドイツの教育学者、オットー・フリードリッヒ・ボルノー「豊かな語彙は、豊かな表現を生み、それによって正しい理解と豊かな人間関係が生まれ、その結果、自分自身の人生まで豊かにしてゆくことができる」

#### 参考文献

- 浅野浩子・菊地史子「ホスピタリティの表現研究—ビジネスマナー編—」株式会社創成社 1999 年  
海老原靖也「ホスピタリティ入門」大正大学出版会 2005 年  
熊倉功夫「南方録を読む」淡交社  
寺西千代子「国際ビジネスのためのプロトコール」有斐閣ビジネス 1985 年  
竹上順子「ビジネスマナーワークブック」株式会社インタープロス

# A Study of Embodiment of Hospitality Mind

Mieko NAGATA

“Hospitality Mind” can be defined as consideration for others, which is an important natural characteristic which each individual person possesses. However, it cannot be fully conveyed to others unless expressed in appropriate behavior and language. There are two essential factors for us to embody Hospitality Mind, that is to say, verbal communication and nonverbal communication. It is necessary for us to express ourselves with a careful selection of words and actions so that our intentions are not misunderstood.

This study shows what enables us to embody the Hospitality Mind, especially from the viewpoint of making verbal and nonverbal changes in “greeting”, “attitude”, “facial expression”, “appearance”, and “wording” according to the time, the place, and the occasion.

