

現代におけるホスピタリティ

共栄大学 客員教授
JHMA理事

服部 勝人 氏



近年、社会の自動化(機械化)が拡大し、ついには人間の仕事がロボットに代わる時代になってきました。機械との関係が日常生活において増大する半面で、人と人との関わりは希薄化が加速し、人との関わり方や話し方などが分からない人が増えているとも言われています。また現代は、家庭、学校、職場、地域、国など様々な場面で不安が増しています。機械化、多様化、高度化、高速化、複雑化、国際化した社会生活においては、どのように人との関係を築き、相互理解、相互補足、相互連携することができるかが不明瞭な時代でもあるのです。人との関係を築くのが難しい現代の社会情勢だからこそ、「不安の除去」から始まる日常生活におけるホスピタリティの実践が必要なのです。

私が提唱している「新概念としてのホスピタリティ」では、サービスは機能、ホスピタリティは有用価値と文化的・精神的価値という位置づけをしています。サービスという機能的な価値の提供という意味では、文明の発達した現代においては、どの企業も大差はありません。つまり、機能で差別化を図るには、限界に達しているということです。では、リピーター、生涯顧客から永代顧客(服部勝人造語)へとつながるように、何で差をつけるかという、やはりホスピタリティなのです。

こういう経験はないでしょうか。薬を飲もうと鞆から薬を出していたら、従業員がさっと白湯を持ってきてくれた。席で「今日はちょっとした記念日だね」と話していたら、それを耳にはさんでいた従業員が簡単なお祝いのケーキをプレゼントしてくれた。もし自分がこのようなさりげない気配りをしてもらえたら嬉しいと思います。こういったことは、お客様のことを気にかけて、喜んでほしいという心があることによって生まれます。「サービスを介したお客様との交流の中から、よく観察して、お客様が口には出さずとも実は望んでいることを、さりげなくやるんだよ。そういう小さなことの積み重ねが信頼につながり、その信頼が価値になり、あなたという人間、ひいてはお店のリピーターになってくれるから。」ということ、常日頃から従業員に根気強く教えていくことが肝要なのです。

一般に考えるコミュニケーションは質疑応答という、記号(文字、標章、符号)でやり取りされる伝達通信の対応ではなく、情感(喜怒哀楽)が伴った対応というホスピタリティ・コミュニケーションによる相互交流の対応が大切なのです。そして

日常生活におけるホスピタリティの実践の延長線上に、ビジネスにおけるホスピタリティの実践があることを意識することが重要なのです。機械にはできない、いかに人間として、人間らしく対応することができるかがカギなのです。そしてホスピタリティの実践におけるキーワードは、「さりげなく」「自然に」と考えます。人の気持ちに寄り添うことは難しいことではありますが、さりげない思いやりぬくもりのある親切は、万国共通の概念だと思います。

AIの導入による効率化が一層進行しているユビキタス社会(生活や社会のいたる所にコンピュータが存在し、いつでもどこでもコンピュータにアクセスできる社会)だからこそ、今情緒あふれる文化的・精神的な価値の交流をするホスピタリティ社会とのバランスが大切なのだと思います。特に機械の導入における高速化は、人間の対応力をはるかに上回っており、危険を誘発している部分もあります。より便利なものを作り使うのは人間です。様々なことにおいて最適化、適正化を意識しなければならない時代なのです。

様々な関係性においては、双方の間に優劣・高下がなく、その場の相互間に生じる各種の影響などが穏やかで、物事のそうあるべき道筋に当てはまっていることや、やり方、ものの言いぶり、身のこなし方などに、自分に比べて相手の立場や気持ちを理解しようとする心が注意深く行き届くようにするという「対等となるにふさわしい」といったことも意識する必要があると思います。

このような現代において、「自分も相手も大切にする」というホスピタリティの概念は、様々な関係性の上で基盤になるといえるでしょう。そのためには外面的な状態とともに内面である心の情態のバランスも大切なのです。反対に「~だけよければ」といった考えは不安だけでなく攻撃性をも生んでいます。だからこそ人と出会い、触れあい、分かち合い、高め合いという精神こそが求められているのです。

ホスピタリティが人間社会にもたらすものへの希望と期待として考えると、「Hospitality makes wellbeing of Human Society. : ホスピタリティは人間社会のウエルビーイング(安寧・健康・幸福・福祉・繁栄 etc.)を創る」という人間の叡知がためられている時代でもあるのではないのでしょうか。