

日本文化にみられるホスピタリティとの関連性についての考察

佐 藤 勝 秀

Discussion on the Relevance of Hospitality Seen in Japanese Culture

Katsuhide SATO

安田女子大学現代ビジネス学部国際観光ビジネス学科

要 旨

日本人の「おもてなし」は世界でも高い評価を受けている。東京オリンピック、パラリンピックにおいても様々なエピソードが紹介され、日本人のおもてなしの心が賞賛されたことは記憶に新しい。このような日本人の「おもてなしの心」は、日本人が古くから接してきた文化に深い関係があると考えられる。本稿においては、それらの要素の一部を取り上げ、日本の文化と日本人のおもてなしとの関係性にアプローチするものである。

キーワード：おもてなし、ホスピタリティ、サービス、日本文化

はじめに

コロナ禍以前、日本は空前のインバウンドブームに沸いた。東京や京都のホテル稼働率は90%を超え、民泊やオーバーツーリズムなど、観光の新しい時代が到来したかに思えた。そしてその当時、半ば神話的に語られたのが日本人のおもてなしの心である。多くの訪日外国人は日本人のおもてなしの心に触れ、そしてそれを賞賛した。外国人は日本人のおもてなしを目的に訪日するのではない、「おもてなしはインバウンド招致の切り札とはない得ない」¹⁾という見解もあったが、目的や切り札とはなり得なくても、訪日外国人の満足度を高め、日本や日本人の好感度の上昇に寄与したことは明らかである。

2019年のラグビーワールドカップでナミビアチームをエスコートした日本の少年がナミビア国歌

を全力で熱唱する姿は大会公式サイトで紹介され、世界中の人が心を動かされた。また、2021年の東京オリンピックではバスを乗り間違えたジャマイカの選手に自分の1万円札を渡し、タクシーで準決勝のレースに間に合った大会ボランティアのエピソードが紹介された。そのジャマイカの選手が金メダルを取ってお礼のために再会したという後日談には多くの人の心が温められた。

こうしたエピソードは私たち日本人の中ではさして特別なものではない。自分たちの街を訪れた人には満足して帰ってもらいたいであろうし、困った人がいたら手助けをするのが当然だと思われるからである。また、「善きサマリア人」の例にも見られるように、日本人だけではない、世界人類共通の感情だとも解釈できる。それが観光業やサービス産業にまで拡大されると、途端に日本人の特性としてクローズアップされるのである。

なぜ日本のおもてなし、日本人のホスピタリティは特殊であり世界で賞賛されるのか。それは日本人が古くから馴染んできた文化や生き方、他者や外界との関わりに影響されているからではないかと筆者は考える。そこで本研究では茶の湯、能楽をはじめとした日本の文化、伝統芸能に見られる日本人とホスピタリティの関係性について論じていきたい。

第1章 茶の湯とホスピタリティ

日本における「おもてなし」といえば、茶の湯を思い浮かべることも多いことと思われる。また、おもてなし・ホスピタリティ・サービスという3つの言葉があるが、そもそもどのように差異

があるのか、それをはじめに明らかにする必要がある。

通常、「おもてなしの心」とはホスピタリティ・マインドと英訳されることが多く、「おもてなし」とはホスピタリティに近い意味があるとされている。したがって、ここではホスピタリティとサービスの違いについてまとめておく。

1-1 ホスピタリティとサービス

表1はホスピタリティとサービスの概念をまとめたものである。表からわかるように、ホスピタリティは「客人の保護」を表すhospicsを語源とし、サービスは「奴隷」を表すservusを語源としている。したがって、行為を行う者と受ける者の関係はホスピタリティが「主客・対等関係」であるのに対してサービスは「主従・上下関係」ということになる（安田、2015）²⁾。

1-2 茶の湯と主客関係

「一期一会」は茶の湯において、その精神を示す代表的な言葉とされているが、その内容は「今日の一会は生涯に二度とない会だと思い、主客ともに親切実意をもって交わることが肝要である」という意味になる「山上宗二記」。ここで注目したいのは「主客ともに」という表現である。すなわち、茶会を成功させる鍵は主と客の双方が握っており、迎える側が一方的に客に奉仕するサービスとは明らかに様相を異にしていることがわかる。

また茶の湯には「主客一体」という考えがある。「客の粗相は亭主の粗相、亭主の粗相は客の

粗相」（松平不昧）という内容であるが、やはり客と主人が一体となって茶会を成功させるのだと説いている。ここにおいて、茶の湯の「おもてなし」とは、サービスの意味する「主従・上下関係」ではなく、ホスピタリティの説く「主客・対等関係」を目指すものであると読み取れる。

尚、「主客・対等関係」を説く発想は日本独特のものではなく、リッツカールトンのクレド、We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen. の中にも見ることができる。すなわち、「紳士・淑女にお仕えする私たちもまた紳士・淑女である」という主張である。召使や奴隷ではなく、奉仕の対象となる相手と同じ紳士・淑女であるという矜持に、ホスピタリティの発想を読み取れる。

1-3 茶の湯と脱マニュアル化

サービスとは1対多、不特定多数を想定しているため、最大公約数的なマニュアル化、標準化が可能である。それに対してホスピタリティは相手、場所、時間、状況によって対応が変わるという性質を持っている。換言すれば、絶対的な正解は存在せず、相手により状況により、その場その場で正解は変わるという性質を持つのである。

茶の湯を大成した千利休の若き日のエピソードとして、次のようなものが残っている。

師の武野紹鷗に庭を掃くよう命じられた利休は、整然と掃き清められた庭をじっと見ていると、やにわに近くの木を揺すり、木の葉を落としたのである・・・ 「近古史談」

表1 ホスピタリティとサービス（観光サービス論、2015）

	ホスピタリティ	サービス
語源	hospics（客人の保護）	servus（奴隷）
関係性	主客関係 / 対等関係	主従関係 / 上下関係
相手の立場	パートナー	主人
行為の源	自発的に提供	義務として提供
作為の質	マニュアル化できない	マニュアル化、標準化が可能
提供方法	1対1（ひとりひとり違う作為）	1対多（誰にも同じ作為）
存在意義	あると満足	ないと不満
対価	結果	目的
教え方	コーチング	トレーニング

庭をきれいに掃く行為であれば、誰がやってもそれほど差異の出るものではない。しかし利休は違っていた。整然と掃き清められた庭をみて、まだ不満だったのである。そもそも何故庭を掃くのであろうか。それは茶室に迎える客に興味を添えるためではないか。それならば・・・

利休がこのように考えたかは定かではないが、少なくともそこにはサービスのマニユアルの考えはなく、マニユアルから脱するという、ホスピタリティの発想が読み取れる。脱マニユアル化という観点から茶の湯を考えると、いくつかの興味深い点に気が付く。



写真1 ヴェルサイユ宮殿庭園と表千家不審庵（HPより）

上の左の写真はヴェルサイユ宮殿の庭園である。直線と曲線、線対称と点対称、そして曲線さえ計算された法則のある幾何学模様となっている。それに対して茶室へと続く庭は飛び石さえも等間隔でなく、しかも形は不揃いである。利休の庭のエピソードから茶の湯の庭を眺めてみると、確かにそこにはマニュアル的な要素はなく、一期一会のおもてなし＝ホスピタリティが感じ取れる。



写真2 ウエッジウッドと茶の湯の茶器

茶器についても同様である。左のティーカップセットには幾何学形や対称性の美しさを感じることができるが、茶の湯の茶器はそもそも歪んでいる。マニュアルや規則性から脱した美しさがそこにはあり、利休や茶の湯が目指した美の典型と言

える。

以上検証したように、茶の湯の「おもてなし」とはかなりホスピタリティに近い発想であることが確認できた。日本人のおもてなしが高く評価されるのも、茶の湯に代表されるような日本の文化に日頃から接していることが一因であると考えられる。

第2章 能楽とホスピタリティ

能楽は室町時代に観阿弥・世阿弥父子が大成した古典芸能であり、「風姿花伝」は世阿弥が記した能楽の理論書である。能や稽古に対する心構えや姿勢を記したものであるが、驚くほど現代の社会に通じるものがある。恐らく、古今の日本人の琴線に触れる内容や記述から、広く現代人に受け入れられているのであろう。ここでは、そのいくつかを取り上げて、日本人のおもてなしとの関連性を論じてみたい。

2-1 初心忘るべからず

世阿弥は風姿花伝の中で「一時の花」（ひとときの花）と「真実の花」（まことの花）について論じている。誰でも稽古を行い、初舞台に立つが、そのときにある程度の称賛を受けることが多い。それを称して世阿弥は「一時の花」とした。つまり、それは舞の技量や出来栄に対する称賛ではなく、若さやひたむきさ、初々しさや一生懸命さによって受ける称賛だとしたのである。しかしながら、それに慢心して稽古や努力を疎かにすると所詮は一時の花、やがて萎れて枯れてしまう。たとえ初舞台で拍手を受けたとしても、それに慢心せず精進や研鑽を怠らなければ、やがて咲くのは真実の花であり、その花は老いても決して枯れることはない。

確かに技量や経験、知識は劣っていても心地のいい接客というものは存在する。表2はコールセンターに寄せられた利用者のスタッフに対する評価である。

10年以上のベテランと1年未満の新人を比べると、経験も知識も多いはずのベテランの評価が低く、新人スタッフの評価が高い。これはひたむきさや一生懸命さが評価された例であり、「初心忘るべからず」の具体例であると考えられる。

表2 コールセンターアンケートの結果

経験年数	良い	普通	悪い
1年未満	8%	90%	2%
2, 3年	3%	88%	9%
4, 5年	6%	85%	9%
10年以上	0%	95%	5%

2-2 秘すれば花

風姿花伝には「秘する花を知ること。秘すれば花なり。秘せずは花なるべからずとなり。この分け目を知る事、肝要の花なり」と記されている。これは芸事において、宝に値するものは、秘めているときにこそ最大の効果を発揮するものであり、あからさまに見せてしまうとその効果は半減する、という意味で解釈されている。また世阿弥は、芸事だけでなく世の中の諸事についても同様であると説いている。

この「秘めているからこそ価値がある」「見えないからこそ価値がある」という考えは日本人独特のものではないかと筆者は考える。老舗旅館やお店で客が帰るとき、見えなくなるまで頭を下げるという例はよく耳にするが、考えてみればおかしいことである。接客の対象となる相手から見えていないのに、どうして頭を下げ続ける必要があるのだろうか。たまたま客が振り返ったときのために、或いはその様子を見ている他者のために等、解釈はいろいろあるであろうが、どれもしっくりこない。

しっくりこないのは、西洋の合理主義的立場で理解しようとするためではないか。見えなくなるまで見送る行為に、合理的理由などないのではないか。ただそこにあるのは、「秘すれば花」に通じる、日本人の心なのではないだろうか・・・筆者はそのように考える。ここに日本の「おもてなし」を構成する大きな要素があると認められる。

すなわち、合理的、打算とは対極の考えとも言えるような「秘すれば花」の精神が日本の「おもてなし」にはあり、それが西洋合理主義に慣れた訪日外国人の心に染み入るのではないかと考えるのである。

2020年9月4日、筆者は京都にある老舗料理旅館、「吉田山荘」の中村京古女将の話を伺う機会を得た。吉田山荘は東伏見宮別邸として建てられた宮家ゆかりの建物で、有形文化財にも指定されている京都有数の老舗料理旅館である。

話の中で中村女将は「おもてなしとは表無しである」ということを説いていた。相手が何を望み何を期待するか、その想いを重ねて裏方の準備をする。客が来館したときには、既に十分な準備と想いが重ねられており、それが「おもてなし」の本質であるというのだ。客と接する時間や空間は限られているが、だからこそ、それに向けての準備や労力は尊く、積み重ねる想いに価値や喜びを見出すことができるとも語っていた。ここにおいて、陰での準備や創意工夫は「おもてなし」の核を形成し、その効果は客本位にとどまらず、作為者本人の喜びにも通じることが可能となるのである。

また中村女将は、父上の揮毫による「真実一路」を例に出し、「誰も見ていなくても神仏はご覧になっている」、「人は騙せても神仏は騙せない」。だから裏方の仕事に手を抜かず、むしろそれに重きを置くことに誇りを持っているのだという内容を説いた。そう考えると、陰での努力や積み重ねは作為者や受け手ではなくて、神仏に対する行為のようにも考えられる。客を見送るとき、見えなくなるまで頭を下げるという行為は、もしかしたら神仏に対しての感謝なのかも知れない。東の間の邂逅を与えてくれた神仏への感謝の象徴として在るのではないか。中村女将の話を伺っていて、ふとそのような考えにとらわれた。



写真3 吉田山荘の門と料理 (HPより)

第3章 その他の日本文化とホスピタリティ

3-1 祇園祭とホスピタリティ

祇園祭は平安時代前期の869年、京で疫病が流行した際、広大な庭園だった神泉苑に、当時の国の数にちなんで66本の鉾を立て、災厄が取り除かれるよう祈ったことが始まりとされる。したがって、当初は66本の鉾で悪霊退散を祈念するという性格が強かった。しかしながら、時代は移り、町衆の手によって祇園祭は変化していった。鉾に加え山という形態の山車が登場して、その上では能や狂言を祇園囃子とともに演ずるようになったのである。これは何も見物客をエンターテインするためのものではない。町のあちこちに蔓延する悪霊を慰撫し、慰め、そしておとなしくなってもらおうという意図があったと言われている。すなわち、当時の町衆には悪霊に代表される異物を排除するのではなく、受け入れることによって平安を取り戻すといった概念があったと考えられるのである。

自分たちに害を与える悪霊でさえ排除するのではなく、もてなし受け入れるという考えは、日本人の「おもてなし」を考えるうえで非常に興味深い。日本人にとって「もてなし」とは、日常的所作であり、かつ神仏との対話の手段であったのかも知れない。そしてその精神は現代の我々の心のどこかに生きているのではないかと考えられる。

3-2 イソップ童話と日本人

イソップ童話の「アリとキリギリス」はよく知られた寓話ではあるが、西洋と日本では結末が違っている。オリジナルでは食べ物に困ったキリギ

リスに、アリは食べ物を与えていない。これは自助努力を怠るなどの教訓も含めているのであろう。ところがこれを日本語に訳した浜田廣介は、日本の子供にそのような紹介はできないと、アリはキリギリスに食べ物を分け与えたのである³⁾。祇園祭における悪霊への慰撫と同様に、主義主張の違うものにでさえも困っている者に対しては躊躇なく救いの手を差し伸べる。この考えは冒頭の東京五輪のジャマイカ選手のエピソードに通じるであろうし、古くは和歌山沖で難破したエルトゥール号の事件を想起させる。

結びにかえて

日本人の「おもてなし」は何故世界で賞賛されるのか。それは日本人が古くから慣れ親しんだ日本の文化と関係があるに違いない。このような考えから本研究は出発した。第一章の茶の湯の章では日本人の「おもてなし」は「サービス」よりもはるかに「ホスピタリティ」に近い発想であることがわかった。しかし、第二章の能楽の章では「ホスピタリティ」だけではない精神が「おもてなし」の心には存在しているのではないかと考えられた。特に、見えないことに価値があるという「秘すれば花」の精神は、日本人の行動や思想に大きな影響を与えており、日本人のおもてなしを解釈する上でも有効であると考えられる。また、中村女将へのインタビューでは、そのような陰の労力や想いの積み重ねは、実は神仏に対する日本人の向き合い方なのではないかとの示唆を受けた。実際、京都には路地のあちこちに地蔵が置いてあり、人々は、その前を通るたびに手を合わせ

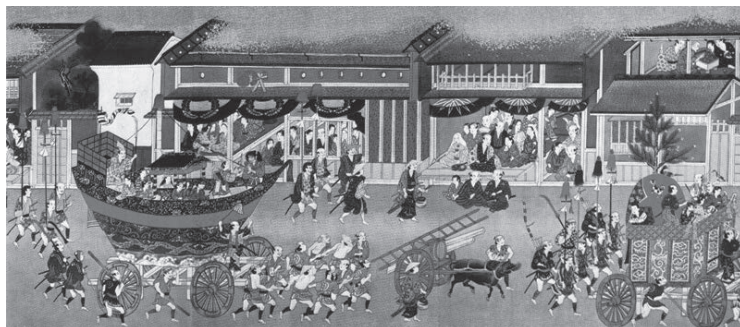


図1 祇園祭屏風（江戸時代）

ていく。このように、日常的に神仏と向き合っているという意識が、日本人の「おもてなし」にも影響を与えているのではないかと考えられる。そして、そのような日常的な神仏との交わりは、祇園祭においては悪霊にさえも展開され、他者や外部の者を排除するのではなく受け入れるという精神に帰結するのである。

日本人のおもてなし、ホスピタリティ、サービスは独特であるとされている。無料にするなどの犠牲的行為をサービスというのは日本だけである⁴⁾。また、チップを目的に対人サービスを洗練させようとするアメリカ人に対して、日本人の「おもてなし」は見返りを求めないものであるという。しかし、直接的な利益は求めないにしても、「客の満足が自分の喜び」のような考えは、「自分の喜び」を見返りに受け取っているとは言えないのだろうか。ホスピタリティ解釈の道はまだまだ遠く、これらの問題については今後の課題としたいところである。

謝 辞

お忙しい中、時間を割いていただいた吉田山荘の中村京古様、またこのような発表の機会を与えてくれた安田女子大学、紀要委員の皆様、コントリビューターの畑井淳一先生、考えるヒントを与えてくださった京都ユネスコ協会の西川昭寛様、その他関係者の皆様に厚く御礼申し上げます。

引 用

1. デービット・アトキンソン (2015) 新・観光立国論 東洋経済新報社
2. 安田亘宏 (2015) 観光サービス論 古今書院
3. 千玄室・相大二郎 (2020) 語り継ぐ平和 京都ユネスコ協会
4. 近藤隆雄 (2007) サービス・マネジメント入門 生産性出版

参 考 文 献

- 種田道一 (2002) 能と茶の湯 淡交社
 鎌田東二 (2016) 世阿弥 青土社
 土屋恵一郎 (2015) 世阿弥 風姿花伝 NHK出版
 林 望 (2018) すらすら読める風姿花伝 講談社

澤木正輝 (2019) 祇園の祇園祭 平凡社

Sato Katsuhide (2019) Restriction of Takayama in Gion Matsuri
 International Symposium on Education and Social Science (ISESS, Hong Kong)

[2021. 9. 16 受理]

コントリビューター：畑井 淳一 教授
 (国際観光ビジネス学科)