

第 1 章

今、なぜホスピタリティなのか

今、ホスピタリティが求められる理由は何でしょうか。現代のビジネスがかかえる様々な問題点に焦点をあてます。人間本来の性質やシンプルな考え方がホスピタリティを発揮する際にどのように作用するのか。「心の時代」におけるホスピタリティのフレームワークを考えていきます。

1 | ホスピタリティの意味

学びのポイント

ホスピタリティの本来の精神は、「自分と違うものを尊重し、快く受け入れる」ということである。

ホスピタリティの語源はラテン語のホスペス

ホスピタリティを辞書で引くと、「思いやり、やさしさ、歓待」などと訳されているようです。ホスピタリティ (hospitality) の語源は、ラテン語のホスペス (hospes) といわれています。ホスピタリティと似た言葉のホテル、ホスピタル(病院)、ホストなどはすべてこのホスペスをルーツとしています。ホスピタリティの原点である考え方が登場したのは、中世のヨーロッパでした。まだホテルがないこの時代、カトリックの巡礼者たちは、一般の家庭に泊まりながら巡礼を続けました。今の時代でも、たとえ敬虔なる巡礼者^{けいけん}といっても、見知らぬ人を自分の家に泊めるのは勇気のいることです。「知らない人でも、よその村から来た人でも、家族と同じように受け入れましょう、親切にもてなしましょう」という思いがホスピタリティの考えです。

ホスピタリティの本来の精神は、「自分と違うものを尊重し、快く受け入れる」ということであり、その精神から、「思いやり、やさしさ、歓待」と訳されるようになったようです。

思いやり、やさしさから生まれるもの

個人差はありますが、誰でももっているのが「思いやり、やさしさ」です。人と生きていくうえで必要不可欠であり、またよりよい仕事をするうえでも必要となるものです。なぜならば、仕事は年齢、役割や立場、また仕事の内容も異なる様々な人々が関わりあうことによって成立するものだからです。

しかし、そこには行き違いもあります。互いを認めあい、尊重し、思いやることにより、職場は居心地のよい場所となり、また仕事の質もよりよいものとなります。



違いは「間違い」でなく、すばらしい「個性・特質」です。そして、異なる様々なものから新たな価値のあるものも生まれるのです。

では、「思いやり、やさしさ」とは具体的にどのようなことでしょうか。それは「相手に心を向ける」ことであり、人の行動に視点を置くならば「相手の立場に立った言動」と理解することができるでしょう。相手が自分と異なることを尊重し、「この人は今どのように感じているのだろうか」「何をしてあげればよいだろうか」また、「どう言えば伝わるだろうか」「こうしたら、こう言ったらうれしいだろうか（または嫌だろうか）」と心を尽くすことがホスピタリティといえます。

相手と異なることはすばらしい

相手が自分と異なることをすばらしいこととらえ、違いを尊重することが相手とよりよい関係を構築する原点となります。そして、相手の立場に立ち、何かをして、何かを言うことができたならば、今、私たちが抱えている様々な問題のいくつかは解決することができるのではないのでしょうか。人間関係は「鏡の関係」でもあります。相手に尽くした心は、自分にもまた心として返ってきます。相手に伝えた一言が、相手の笑顔として自分に返ってきます。まずは、人が誰でもがもっている「思いやり、やさしさ」を相手に積極的に伝えることを意識することからスタートしましょう。ホスピタリティは様々な力をもっています。「ホスピタリティ・パワー」を発揮して、人生も仕事もいきいきと輝かせましょう。

2 | ホスピタリティが注目される理由

学びのポイント

従業員が力を発揮するためには、自分が必要とされること、安心できる居場所があることが必要不可欠である。

物の時代から心の時代へ

近年、ホスピタリティが注目され始めています。数年前では、ホテルや福祉施設など一部の業界でしかクローズアップされなかったホスピタリティも、今や様々な場所で見聞きするようになりました。ファーストフード業界を始め飲食業などでは「ホスピタリティサービス」を目指しているところもあり、金融業界や行政においても「ホスピタリティ」という言葉を使うようになりました。

では、どうして今、ホスピタリティが注目され始めたのでしょうか。それには、時代の変化による私たちの変化と、そして変わらない「人の心と渴望」が関係しているように思います。

時代は「物の時代」から「心の時代」へと変化しました。高度成長期の日本は、家電や自動車など人と同じ物を持つことが満足につながりました。同じ物を持つ時代から人と違うものを好む時代を経て、今は自分に合っているもの、好きなものを求める傾向へと変化しました。自分の好きなように装飾できる携帯電話や色を選べる電化製品などはその顕著な例といえるでしょう。

また、自分の頭の形にあった枕やリフレクソロジー（反射区療法：足裏マッサージともいわれる）の普及などは、自分の心地よさに投資する時代の現われであるととらえることもできます。満足が得られるのは「物そのもの」でなく、そこから得られる「快適さや心理的充足感」です。一般的にいわれているように価値観は多様化し、人それぞれがよいと思うもの、また快適と感じるものが多様化しています。まさに人が求めるものは、「その人それぞれの心の満足感・充足感」なのです。

私たちが働く職場においても、多様化は起こっています。企業が提供する製品やサービスに大きな優位性をもつことは難しく、価格競争も激しい現在です。企業経



営も厳しくなり、人件費削減などの関係から非正社員を採用する企業もめずらしくない現状です。ワークスタイルも様々となり、正社員と派遣社員、パートタイマーなど様々な雇用形態の人々が同じ職場で働くようになりました。自ら望んでそのワークスタイルを選択する人もいれば、様々な事情によりそのワークスタイルで働くことを余儀なくされた人々もいます。異なる雇用形態からチームワークが難しい場合もあり、その影響によって仕事の質の低下などを問題視する声も聞かれています。また、仕事において望むものも人それぞれであり、出世を強く望む人、自己実現を望む人、自分の時間を大切にする働き方を望む人もいます。もともと自分と人は同じではありません。価値観や考え方、置かれている事情は人それぞれです。それが時代の変化とともに大きくなっているといえるでしょう。

コミュニケーションスキル不足

自分と異なる価値観の人が相手だからこそ、相手の心が満たされるような心が通じあうコミュニケーションをとる必要があります。それに対応するだけの私たちのコミュニケーションスキルが十分にあるかという点、個人差はあるとはいえ、全体的には不十分であると思われます。その理由のひとつとして、コミュニケーションスタイルの変化があげられます。Eメールや携帯メールの普及により、人と会わなくともコミュニケーションをとることができるようになりました。確かにメールは便利であり、自分の都合のよいときに、伝えたいことを瞬時に送ることができます。

しかし一方で、相手がどのような状況でも、心理的状态がどうであろうと、一方的に送ることができてしまう面もあり、このことは相手の立場で考え、相手の心の変化に気づく力を鈍らせているかもしれません。

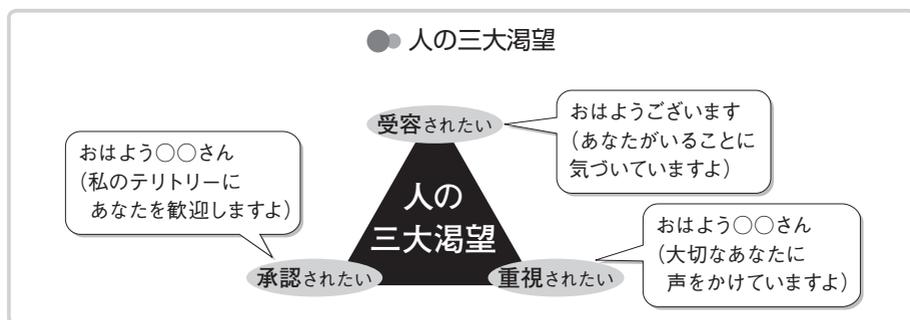
職場においては、隣同士に座っていても一言も話さずにEメールでやりとりを済ませてしまう人もいます。コミュニケーションは人と接することにより、スキルアップしていくものです。人と接する場面が少なくなり、また自分の好きな人のみと接する傾向がある現代こそ、あらゆる人と心の通じあうコミュニケーションをとることがますます求められるのです。

● 変わらない人の心と渴望 「受容・承認・重視」

時代が変わっても変わらないものがあります。それは「人の心と渴望」です。人は個人差はあるものの、素直に愛情がほしいものであり、「受容・承認・重視」という渴望をもっているといわれています。

「受容」は、「受け入れてもらいたい」という心です。朝、会社に行って、「おはようございます」と声をかけたときに無視をされたり、名前を呼んでも返事してもらえないとき、どのような気持ちになるでしょうか。きっと、「私は嫌われている」などと切ない気持ちになったり、怒りがこみ上げてくると思います。いじめが社会的問題となっていますが、まさにこの「受容」の渴望が満たされるような人間関係づくりが求められます。

「承認」とは、「認めてもらいたい」ということであり、ほめることもこの「承認」に入ります。がんばったときには、「がんばったね」とねぎらってもらいたいし、



成果を上げたときには認めてもらいたいと思うのは、人としての素直な感情です。

「重視」は「大切にされたい」ということです。相手に「おい」とか「ちょっと」と呼ばれるよりも、名前を呼んでもらうほうが心地よいものです。また、自分の好みを覚えていてくれたりするとうれしくなります。それは、自分のことを人として尊重し、大切に思ってくれることを感じるからです。

職場においても、自分が必要とされ、自分の居場所があることは、モチベーションを支える大きな要素となっており、従業員が力を発揮するためには必要不可欠であるといつてよいでしょう。

これらの渴望は時代が変わっても変わるものではありません。人々がもつ価値観は多様化しており、コミュニケーションスキルも不十分な現代では、人の渴望を満たし、人も自分も幸せに生きていくためには、違いを受け入れ、思いやりをもって、相手の立場に立った言動を心がける必要があります。相手にも自分にもやさしく、そして愛情をもって接することが、健やかで、かつ大きなパワーを発揮させる原動力のひとつとなるのです。今、ホスピタリティが注目されていることは、必然であるといつても過言ではないでしょう。

時代の変化は、私たちに利便性などの様々なよいことをもたらしてくれます。時代の変化によって変わったものを否定的にとらえるのではなく、それらと人が求める渴望や心とを結びつけるパワーがホスピタリティにはあります。

● ● 学びあうこと、違いを受け止めること ● ●

たいていの大学生は4月に入学したときは、若い人特有の言葉づかいだけで話をするものです。それを否定せずに、そうかといって、その言葉づかいに合わすことなく、日々きれいな日本語で先生が話し続けました。すると、だんだん学生はきれいな日本語を自然と使うようになりました。

そして、ある学生から「先生の言葉づかいはきれい。あんなふうになりたい!!」との声

が上がりました。学生がきれいな日本語に接し、理解するという実感がもてたひとつのモデルとなりました。

学生にとっては、きれいな日本語と接して、そのよさを知り、自然と覚えることができ、一方で先生にとっても、現代の言葉における流れを知ることができました。違いを否定せずに、受け取ること、学びあいの姿勢から生まれる素敵な関係です。

3 | 違いから新たな価値 をつくり出す

学びの ポイント

異なる考えや価値観は、企業を健全な方向に導き、活力を与えるパワーになる。

異なる考えや価値観が導くもの

人が自分と全く同じ考えや価値観をもっているならば、コミュニケーションの行き違いや人間関係に悩むこともなく生活しやすいかもしれません。企業でいえば、明確に企業理念や経営方針を社員に伝えなくとも、社員の方向性はひとつになるでしょう。また、管理者もあうんの呼吸で部下と接することができ、管理者の苦労も大きく軽減されることでしょう。マネジャー研修の際に、参加者の方々から「部下の考えていることがわからない」という声をよく聞きます。

一方、部下も「上司に理解されない。話を聴いてもらえない」と悩んでいます。人と違うことは、仕事でも大きな問題点となっていることは確かです。はたして、人と違うこと、または違う考えをもっていることは、このようなマイナスの影響を及ぼすだけなのでしょうか。

もし、人と違うことが当たり前であると認識し、その違いを前向きに、そして肯定的に受け止めることができたならば、その違いをマイナスとしてではなく、プラスの影響に変えるができるのではないのでしょうか。例えば、部下が自分と全く異なる考えなどをもっている、部下の意見を始めから否定するのではなく、素直に耳を傾けるのです。その耳を傾けた姿勢は、部下の心を開くことになり、上司の意見も部下に伝わりやすくなります。その結果、互いが理解しあい、また互いの意見のなかから、さらに発展的な意見が生まれることにもつながるのです。私たちの生活においても、人々の価値観や考え方、またはもっているスキルなどが違うからこそ、様々な製品やサービスが開発され、私たちの生活は便利になり、そして満足しながら生活できるようになっているのです。

身近な例から考えても、私たちのコミュニケーションにおいて、違う考えを聴い