＜エッセー：ホスピタリティの解釈＞

神戸夙川学院大学観光文化学部教授　蒲池　由雄

（まえがき）

私は、最近つれづれに思うのは、どんな場面でも丁寧な「挨拶」をしなくなった風潮が至極当たり前になったように思います。

たとえば、夫婦の間でも友人同士でも、企業や学校でもまったく見られる風景が無くなりつつあります。

誰でも過去幼少の頃、小学校の１年生になったら教室で先生、お互い同士に「おはようございます」を習った記憶があるはずです。

しかし高学年に進級したらそれをしなくなります。

さらに進学して大学生になったら尚の事、校門にいる守衛さんが毎朝登校する教職員、学生たちへ「おはようございます」と挨拶し敬礼をする際にもそれに返答する様子は、一部の人を除いて大半の学生は素知らぬふりです。

私は、礼儀やマナーへの第１歩は、先ずはこの丁寧な挨拶が出来てこそはじめて完成された社会人の基礎基盤であると信じたいのです。

古来、我が国には、礼に始まり、礼に終わる「武道」があって「礼」すなわち「礼儀作法」の小笠原流派もあります。

日本人は、礼儀やマナーが良いと世界中の人々から賞賛された時代がありました。また、日本人のサービスは世界一だと絶賛されております。

伝統や文化とは、良いものを残し、悪いものは消去するのが歴史だと思います。

しかし、その世界中から絶賛された風潮もこのままだとやがて滅亡しそうです。

なぜならば、大学の３年生が個々に就職活動時に企業の方々への訪問の際に先ずは挨拶から始まるのだがこれがまともにできない、と批評される有り様です。

大学３年生になって急に就職の目的で教育し直すのでは、正直に言うと小手先だけの付け焼刃的育成方法であって日ごろからの行いでは無いので身についていないのが現実なのです。

こんな世情を嘆いているのは私だけでしょうか？考えさせられます。

現代の若者たちの多くは、一般社会人としての基礎教育である、規律、マナーそして人に対する思いやり、優しさが欠落しているようにしばしば見受けられます。これは幼児教育から高校教育に至るまでの人間としての基礎を作る時期に「ゆとり教育」と言われ他人を思いやるという魂の教育をあまり重要視されずその志が大切だという事を何も教わらなかったことに原因があるのかも知れません。

ですから彼らこそ教育で思いやる心を何も教わらなかった被害者と言えるのかも知れません。

そこで文科省でも観光学を教える大学の指導要綱に教育の一環として（カリキュラム）基礎教育に「ホスピタリティの精神」を養える教科を加えるように指導され、それがいわゆる『人間力』を高める教育として推進されています。

それゆえに本学では観光文化学科の教育において４つの基軸柱の１つとして「ホスピタリティの精神」を養える科目も設定されています。

では「ホスピタリテイ精神」とは、一体どのように教育をするのでしょうか？

ホスピタリテイ精神を和訳すると「もてなしの心」とあります。これを教育として指導するにあたり、お手本にすべき文献、教科書も無いに等しく教える側としてもやっかいな講座でありました。

ところが、気をつけて良く見ると「ホスピタリテイの精神」は私たちの身近に豊富に見受けられます。

それは「シテイホテル、旅館のおもてなしの心構え」の本質だからです。

ホテル産業では基本理念の基軸としてその事を教えているのです。

どこのホテルの社是にもお客様へは、心からあたたかくお迎えするおもてなしの心構えとしてＣＳ（顧客満足）を高める事を第一と教えています。

ホテル産業では業務の基礎としてお客様からの苦情やお褒めを基としてホスピタリテイ理論を完全に理解するまで習得させられます。

そこで私はホテル産業に長年従事してきた数多くの経験から事例の検証（ケース・メソッド）という方法で実例を披露して自らを考えさせ理解させるという独自の講義を本学にて教員就任後、学生たちにおこなってきました。

そして学生からは「ホスピタリテイ理論の実践力」のレポート報告を義務付けました。

その中より今回の表題にうってつけの優秀作を４作紹介します。

今後、後進の学生向けの教材としてこれらの優秀作を利用したいと思って
います。

（女子学生Ａの話）＊Ａは以下の文章内で「私」

私はランチクルーザーでウエイトレスのアルバイトをしていました。

ある日のこと、いつものようにウエイトレスの仕事をしていた時に

若いお母さんと小さな女の子がやってきました。女の子は車椅子でした。

そのお客様を担当することになりました。

女の子は、にこにこ顔でとってもかわいい子供でした、私は、ふと考えてたまにしかサービスをしないが風船をあげようと思いつき倉庫から持って来てふくらましてその女の子にあげました。

女の子はとても喜んではしやいでました。私はサービスした事をとても良かったと思いました。

その母娘は料理を食べ終え、お礼を言われて明石海峡を見たいので船の屋上へと上がられました。

船は、遊覧を終えて岸壁に到着しました。先ほどの母娘のお母さんが私のところにやってきて「実は、あの子は今入院中で今日は、体の調子が良いので先生から外出の許可がおりたのです、それでランチクルーザーを申しこんだのです、貴女がとても親切にしていただいたので、今日は娘も体調良くとても喜んでいます。本当にありがとう。」と言われました。私は、恐縮しながら「どちらの病院に入院なのですか？」と伺いましたら同じ神戸市内の病院でした。

そうして数日経ってからごく普通に私は、女の子が入院している病院へアルバイトが終えた日にお見舞いに行きました。女の子はベッドに寝ながら「風船のおねえちゃん」と覚えていてくれました。そして「〇〇は、大きくなったら風船のおねえちゃんみたいに船のウエイトレスになりたい。」と私に言います。「早く良くなっ

て元気になったらまた船に乗ってね。」と私は笑顔で答えました。その時です私の耳元でお母さんが小さな声で「この子は、足が小児性の麻痺で一生涯車椅子でなければならないのですよ。」と耳打ちされたのです。私は大きなショックを受けました。そして涙があふれました。そうしたらまた、女の子は、言うのです「船のウエイトレスさんになりたい、お姉ちゃんみたいになりたい。」と私は、彼女のいじらしさとけなげな気持ちに涙が止まりませんでした。たった一つの風船をあげただけなのにこんなにけなげに感動して喜んでくれて挙句には私のようになりたいと言ってくれて胸がキュンとつまる気持ちでいっぱいでした。その時にふと思い出した事があります。「そうだ大学のホテルの講義でホスピタリテイの事例をたくさん聞いていたが、これがホスピタィリティ精神なのではないのか」また「ホスピタリテイとは？ちょっとした些細な事だが、誰にでもきっかけがあって結果で感動を与えそして自分もそれによって大きな感動をもらえる心なのだろうと」私は、「この事が自分の一生で初めての体験でしたし、また忘れられない感動として大切にしてこれから自分の人生を生きて行くつもりです。そして大学の学生生活で得た一生涯忘れない講義を得たと思っています。」と結んだレポートでした。

(男子学生Ｂの話)＊Ｂは以下の文章内で「僕」

僕は、ある日の夜にアルバイトを終えて帰宅すると部屋は真っ暗でいつもいる

お袋は、不在でした。僕は小さい頃から一人っ子として育ち「鍵っ子」でした。成長してから少し不良でした僕はバイクを乗りまわし帰宅はいつも遅いので今夜もいつもの事ながら誰もいない自宅に帰るのは慣れていました。

でもその夜は違っていました。食卓の上に冷えた料理が用意されてその横にメモがありました。お袋からでした「Ｂチャンお帰り、母さんはお父さんと今夜は白浜の〇〇温泉ホテル泊ります。今日は結婚２５周年記念日なのでね」と書いてありました。僕は「ふーんそうか、親父もお袋も２５年も連れ添ったのか」とそんなに気にも留めずに好きなＴＶで野球を見ながら夕食をとっていました。ひいきのチームはぼろ負けでした。

またふっとお袋のメモが目に入りました。

その時でした、急に大学で「ホテルの授業ではホテルは時を売っている。なぜならば結婚記念日とか誕生日の記念の食事は、その日、その時がそのお客様の一生で大切にされている忘れない一時だからである。」と講義を受けた事を思い出したのです。「そっか、今日は両親にとって忘れられない日なのか？」と

しかし、アルバイトは給料日がまだまだ先で今手持ち金はそんなにありません。

プレゼントも買えません。そうしたら自然に便せんに手紙を書き出しました。もちろん両親宛てに、今までそういった事はしたことがありませんが自然に不思議にきたない字ながら書いている自分がいたのです。

書き終えてその手紙を大事にポケットへ入れてすぐに得意のバイクで一路白浜へ走りました。随分走りました、白浜へ着いたのは、深夜でした。白浜は数多くのホテル旅館が建っていて目的のホテルは、コンビニで聞きながらでしたから中々見つかりません。やっと見つけて着いたのは、もう明け方の４：００頃でした。そんな時間でもフロントの係は一人いました。「〇〇夫婦は、泊っていますか？」と問いましたら間違いなく宿泊名簿にありました。フロントの人に訳を言って「明日の朝食時間にその夫婦にこの手紙を渡して欲しい」とお願いをしたら「もう数時間後に日が空けるからロビーのソファーで仮眠してご自分で渡したらどうです。」と返答がありましたが、それを断ってホテルから渡して

と再度念を押して今来た道を帰宅しました。
　翌朝の両親の朝食は、僕の手紙を呼んで涙、涙で食事にならなかったそうです。
　「僕はこの経験で思いました。自然にこうして行動したのは大学でホスピタリテイ精神を学んだからだと、最初はホスピタリテイ理論なんかチンプンカンプンで単位を取る目的だけで受講しただけだったのに自然に偶然に先生の言葉が頭に浮かんだのは、少しは脳裏に焼き付いていたのでした。まだホスピタリテイとは？判りませんがこの経験で少しは判ってきたつもりです。４回生の今やっとスタートしたばかりですが、先生ともっと早く出会っていたらもっと早くこんな気持ちになったのかも知れません。僕はホテルに就職しません
製薬会社の営業に内定していますがこの出来事は、生涯忘れません。きっとこの体験は社会人になって役立つ事だと思います。先生ありがとう。」と結んでいます。

（この話には、後日談があります。Ｂは卒業後の製薬会社での初任給で大阪の一流ホテルのスイートルーム一泊を両親へプレゼントしたのです）

（女子学生Ｃの話）＊Ｃは以下の文章内で「私」
　私は、少し高級な洋風居酒屋でウエイトレスのアルバイトをしていました。そこは常連客が多くてお客様の顔を覚えるのも仕事の内に入ります。
ある夜の事、良く来る４人連れのお客様がいつもと違った服装でやって来られました。

　お客様は礼服姿で「今日の昼は、友人の披露宴だったのや」と言われました。私は「おめでとうございます。」と言ってテーブルへ案内しました。
私の担当卓のお客様になりました。少し酔っておられましたが４人共お昼の結婚式の話題に夢中でした。
　私は、店長に相談しました。「今日は、お祝いに酔っておられるから何かお店からお祝いのプレゼントをしたらどうですか？」と店長は、しばらく考えて
「そうだ、デザートに花火の小細工をしてサプライズをしてあげようか」と
　私は、「それはグッドアイデアですね。」と言っていよいよデザートをサーブする時がきました。そのテーブルの天井の照明を落として大き目のブランデーグラスにアイスクリームやフルーツのデザートに４本の線香花火に点火してパチパチと音をさせて４つお客様へ持って行きました。４人のお客様は歓声を上げて手を叩いて喜ばれました。口々に「ありがとう、サンキュウ、サンキュウ」とお礼を言われて帰り際には、「今日は、昼も夜も良い日やった。良い思い出になった。」とお礼を何度も言われました。
　私は、大学でのホテルの授業で「ホテルの誕生日のお祝い、結婚記念日のお祝いなどの事例を色々聞いていましたのでホテルだけでなくこうやってどこでも出来るのなのだ、そして大切なのは人がなにげなく話をした事を聞いてそれを問題意識としてとらえてさりげなくサプライズを起こす事が人への感動を起こすのだ、これがホスピタリテイ精神なのかな？そして大学での授業でマニュアル＋アルファのアルファ部分が人への優しさであり思いやりでそれを実行出来た自分をとても誇らしく感じました。お金をかけずに少しのアイデアでも人は忘れない大きな感動を持ち、与えた方の私も他人の喜んでいる姿から同じ大きい感動を覚えて得る事がホスピタリテイだと思います。」
その後４人のお客様は、度々来館されて来る度に「やあ、あの日はありがとう。」と笑顔で言っていただきます。私にとっては忘れられない思い出です。

（男子学生Dの話）＊Dは以下の文章内で「僕」

僕はパチンコ屋でアルバイトをしていました。１年生からやっていて３年生になるまで続けているのでベテランになりアルバイトのリーダー役にもなっていました。

授業の合間ですがたまには朝１０：００の開店時間からも勤務します。

ある日の１０：００開店前の事です、早朝から常連のお客様は扉の前に行列ができます。その中の一人の中年の婦人は、いつもつばの大きな帽子とサングラス、そして真夏でも二の腕が隠れる長い手袋をしておられるのでつい顔なじみなので「〇〇さんは、いつも帽子、サングラス、手袋ですがなぜですか？顔を隠さなくてもお綺麗なのに」と訊ねましたらその方は小さな声で「あのね、これは理由があるの。」

僕は「理由って何ですか？」と聞いたら「君は誠実そうだから言うけれど、実は私は白血病で、もうそんなに長生きできないのよ」と言われた。僕は大きなショックを受けて「つまらない質問をしてすみません」と言いました。

「いいの、いいの君は誠実そうだから」と言われて少し救われた気持ちになりました。その後数週間が経ちました、ある日の１０：００前にその方が相も変わらず並んでおられましたが、いつもと違ってにこにこ顔でした。

「何か嬉しい事があったのですか？」の問いに「今日私は、誕生日なの」との返事でした。僕は、その方が長生きに対して他の人と違って１年、１年がとても大切な事だと知っています。ですから誕生日は、特別な日なのです。

それを知った僕は「何か僕にでもできる事がないかな」と考えました。店長に「〇〇さんは、今日誕生日ですが常連さんですし何かできませんか？」ともちかけてみました。店長はしばらく考えて「そうだ、君らアルバイトでお祝いの寄せ書きをしたらどうだ」「文具屋で色紙を買ってこい、そしてアルバイトの君がリーダーで今日のアルバイト３名の４人でそれを書いて〇〇さんへおめでとうと言ってお渡ししたらどうだ。」すごく良いアイデアでした。すぐに買ってきて色紙の真ん中に〇〇さんお誕生日おめでとうございます、と書いて僕たち４人がその周囲にメッセージを書いて署名し寄せ書きが出来ました。完成したのでパチンコに夢中になっている〇〇さんを４人で取り囲みリーダーの僕が「おめでとうございます。」と言って色紙をお渡ししました。その時です、おそらく全国のパチンコ屋でも前代未聞の出来事だと思いますが僕たちは自然に「ハッピーバースデー」の歌を歌いだしたのです。

〇〇さんは、振り向いて立ち上がり「ありがとう、ありがとう」と涙声でした。もう両ほほは涙、涙であふれていました。それを見た僕も自然に心が熱くなって鼻がつんとして目に涙があふれてきました。歌が終わったら〇〇さんは立ちあがり僕たち一人一人の手を握って「一生忘れない日になりました。本当にありがとう」と言われました。実は、それ以外にもまた突然サプライズが起こったのです。周囲のお客様がそれを見ていたのを忘れていましたが、歌が終わった瞬間に周囲のお客様からパチパチと自然に拍手が起こったのです。この出来事は、すぐ傍に立っていた店長も加わって大きな拍手になり〇〇さんへは、周囲の方からも拍手のお誕生日の祝福になりました。

「この自然な行動は、僕の大学での授業でホテルの誕生日の事例を先生から聞いていたことがきっかけなのです。先生からホテルは時を売っている。誕生日や結婚記念日などは、その方の一生でかけがえのない日、時なのである。」が頭に焼き付いていました。先生『ホスピタリテイ』とは、こんな事なのではないでしょうか？僕はこの事を自分の人生でも生かせていきます、

きっと社会人になったら役立つ事と確信しました。先生には感謝しています、ありがとうございました。」このレポートを読んだ教員の私は、思わず涙しました。

この大学生の４話のレポート（実話）から私は大いに学びました。授業ではホテルマンたちの本当にあった事例の検証を解説する講義を実施しています。それを聞いていた今まで何も教わらないので何も考えなかった学生達がその彼らが何かを感じ自然にふるまった行動の力で、他人（ここではお客様）へ大きな感動を与えて嬉しい涙になりました。また彼ら自身も大きく感受し感激し結果的に単なる良い事をしたのではなく、その喜びを一生涯忘れないで心に刻みこむその事こそ「**ホスピタリテイ精神の目覚め**」だと思わされたのです。

他人のふとした言葉や行いをやり過ごすことなく「気遣い、心遣い、気配り、心配り」の心を持って大きな感動を人に与えお互いに喜ばれ、喜ぶ新発見をして大きく成長するのです。

「道徳、修身、教養」を頭ごなしに押し付ける事なく、また、（男子学生Ｂの話）にあった事例のような「両親へ孝行しなさい」と言わなくても彼らは自然に新発見をして喜んで行動へ移すのです。

結論としてこれらの出来事は、どの大学生の身の周りにも起こっている出来事でありそれを気付かせる教育こそ『真のホスピタリテイ精神の実践学』育成の源と思わされました。

4人の学生に対して『拍手』そして『感謝』

私は、この4人の事例のようにホテルのホスピタリテイの実例を授業内にて取り入れていますが今後も彼らのような学生たちが続々と現れていくことを大いに期待しています。

完

＊**後日談**；４人の男女学生たちは、大学内の講義では、私への言動が「今風に言うと最初はため口でした。」しかしこれらのレポート提出後には、言動もすっかり変わり今では、私に対して「**正式な敬語**」で話すように成長したのです。このエッセーは今後続編を積み重ねていく所存です。

（平成２２年１１月２９日）