

博士学位論文審査要旨

2016年7月16日

論文題目： 風土に育まれた日本旅館のおもいやりに関する研究
—「ホスピタリティ」という言葉がもつ表層性への疑義—

学位申請者： 今井 真貴子

審査委員：

主査： 総合政策科学研究科 教授 井口 貢

副査： 総合政策科学研究科 教授 久保 真人

副査： 総合政策科学研究科 教授 多田 実

要 旨：

本論文の執筆の動機は副題が示唆するように、観光とりわけ宿泊や飲食が伴う行為について考察する文脈のなかで、我が国においていとも安易に、かつ表層的ともいえる形で使用されている「ホスピタリティ」及び「おもてなし」という言葉に対する疑義と問題提起に端を発している。今井氏は過去に、永年に渡って日本旅館を業務としてマネジメントするという経験を裏打ちとして、日本の精神風土の特性を念頭に置きながら、欧米での捉え方との差異を比較検討し、さらには日本の国内においてもその地域性の違いを慮りつつ、伝統的な和式旅館の歴史と実態を調査・分析し、それらの成果をベースに、日本旅館と地域社会とのより良き関係性の構築に際しての、これからの在り方について考察・提言することを試みている。

論文の構成としては、第1章では研究の背景と目的が、上記のような執筆の主旨とともに述べられている。第2章においては、日本旅館の歴史と現状について、文化と経営の視点から詳述したうえで、現代における日本旅館と地域社会及び地域観光との関わりのなかでの現状と課題、そしてさらには、日本旅館の経営環境の厳しさを分析している。第3章では、本研究における先行研究として、観光・ホスピタリティ・旅館経営に関わる多様な文献を渉猟し、それらを第4章以降の叙述の導きの糸とするための読解の努力が明瞭に示されている。

第4章では地域政策としての日本旅館への、主として基礎自治体からの支援の実態を、第5章ではつむがれてきた我が国の日常性を反映した旅館のおもてなしの在り方を、そして第6章ではそれとは逆の非日常性を活かしたおもてなしの取り組みを、金沢市および高岡市に存在する日本旅館、さらには黒川温泉（熊本県）や山中温泉（石川県）の諸例への聞き取り調査を中心とした事例分析が展開されている。

そしてこれらを踏まえて第7章では、欧米型ホスピタリティとの比較的視点を考察するためにリッツ・カールトン・ホテルやディズニーランドを取り上げ、両者の共通点を明らかにしたうえで、日本旅館との差異を明瞭に分析している。第1章からここに至るまでの分析を前提に、第8章から終章までにおいて、今井氏による欧米型のホスピタリティと異なる我が国特有のおもてなしに関わる、独自の見解と提言が展開されている。そこにおいて氏は、①大型化へのアンチテーゼ、②一人ひとりに尽くすというおもいやりの心、③地域文化との調和、共存共栄の思想という3点を要諦とした「心情的・母性的」要素こそがおもてなしの根幹であるという。そこが「頭腦的・父性的」ともいえる欧米型ホスピタリティとの大きな違いであると論じている。

両者の本質的違いを明瞭にしたうえで、ホスピタリティという言葉を実易に乱用することなく

日本型の「おもてなし」とさらには「おもいやり」を、地域観光の多様な局面で援用することの必要性を警鐘とともに強調している。そしてさらに、地域社会のなかでそれを体現する重要な存在としての日本旅館を、「公器」という概念でその役割について独自に表現している。失われ行くかに思われる日本の地域社会の特有な風土と生活文化や習慣、そしてそれらの根底に在る精神性を顧客に伝えていくためのミッションとしての日本旅館による、地域貢献の一環としての経営努力こそが、地域文化政策のためのひとつの発露ともなり、ひいては地域文化の継承と発展、そして新たな創造のための一助ともなるということを、氏自身の実践と文献研究、そして多様なフィールド調査とを調和ある形で鼎立させて分析・提言した、独自性に富んだ研究となっているものとする。

よって、本論文は、博士（政策科学）（同志社大学）の学位を授与するにふさわしいものであると認められる。

総合試験結果の要旨

2016年7月16日

論文題目： 風土に育まれた日本旅館のおもいやりに関する研究
—「ホスピタリティ」という言葉がもつ表層性への疑義—

学位申請者： 今井 真貴子

審査委員：

主査： 総合政策科学研究科 教授 井口 貢

副査： 総合政策科学研究科 教授 久保 真人

副査： 総合政策科学研究科 教授 多田 実

要 旨：

今井真貴子氏の学位申請論文については、2016年7月16日9時より10時まで、本学烏丸キャンパスの志高館1階SK118教室において、公聴会方式による口頭試問を実施した。

先ず、今井氏自身が約30分間に渡って論文の概要と要旨について、プレゼンテーションを行い、それを受けておよそ30分間の質疑応答が、今井氏と審査員3名の間でなされた。

審査委員からは、今井氏独自の「おもてなし」論と、従来より一般的に捉えられている「ホスピタリティ」という概念との差異についての、さらに詳細にして具体的な説明や、社会のなかでの観光という行為とゲスト及びホスト間における心性とを、「まなざし」論(J.アーリ)を援用して日本という土壌で考察するとき、それをどう解釈すればよいかという問題を中心に問われたが、氏は明確にその質疑に対して解答することができた。

また外国語能力については、観光とホスピタリティを巡る外国語文献(英語)を、学位申請論文中においても正確に読み解き、引用と援用がなされている。さらにすでに邦訳されている文献についての引用にあたって、原書にあたりその整合性について本論文中で十分な読解がなされていることが確認された。従って、研究に必要な外国語能力(英語)も十分なものと判断することができた。

よって、総合試験の結果は合格であると認める。

博士學位論文要旨

論文題目： 風土に育まれた日本旅館のおもいやりに関する研究
—「ホスピタリティ」という言葉がもつ表層性への疑義—
氏名： 今井 真貴子

要旨：

近年、我が国でも宿泊業や飲食業を中心に「ホスピタリティ」という表現が、ごく普通に用いられるようになった。

ホスピタリティ (hospitality) とは、歓待、厚遇、もてなしの心などの意味を含む言葉である。文献では、ホスピタリティに当たる日本語はおもてなしである、といった解説が見受けられる。しかし、ホスピタリティはあくまでも外来語で、欧米と日本の精神や風土、文化の違いを無視して、日本固有の概念のごとく表層的に使われることには疑問を呈さざるを得ない。また「おもてなし」という言葉にも統一された定義はない。特に日本の伝統旅館では、地域性を重視して客をもてなしており、おもてなしという言葉だけでは捉えきれない深遠さが感じられる。

本研究では、欧米におけるホスピタリティと日本の伝統旅館に定着している顧客を大切にすることを比較検討し、両者の違いを明らかにした上で、日本の伝統旅館の実態を反映した概念を提言することを目的とする。

第1章では、本研究の背景と目的を述べた。最近、日本文化が注目される一方、旅館は減少傾向が続いている。しかし、日本古来の伝統文化を原形に比較的近い形で継承・保持しながら、長期にわたって営業を続けている伝統旅館も存在する。ここでは、「残存する日本文化の体験」が旅行者の来訪目的の一つになっている。また旅館は、「和」の雰囲気を持続しながら旅行者の習慣、言語、文化等に配慮する工夫も行なっている。

近年、外国人旅行者の増加がみられるとともに「東京 2020 オリンピック・パラリンピック」の開催決定により、受け入れ態勢の柔軟化が喫緊の課題となっている。旅行先の伝統文化の体験が旅行の醍醐味の一つなら、伝統文化や地域性に根差した顧客対応ができる日本旅館は、地域の観光文化の振興においても重要な役割を持つ。

第2章では、日本旅館の歴史と現状等について論じた。日本では、すでに奈良時代から旅館が存在し、湯治目的の施設もあった。このような場を提供したのは僧侶や寺であった。

時代を経て、旅館の目的には宿泊や湯治のほか娯楽的な要素が追加されていった。特に戦後の高度経済成長の時代には観光旅行者が急増し、部屋数を増やすなど設備を拡張した旅館も多かった。老舗旅館とは言え経営的に順調とは限らず、多額の負債を抱えて倒産する事例も発生している。ただし伝統旅館に限らず、旅館をとりまく環境は厳しい。

第3章では、本研究のテーマに関連が深い旅館経営、観光、ホスピタリティ等に関する先行研究を整理した。

観光の目的としては、古くから「日常性からの脱却」や「非日常性の希求」が指摘されている(井口, 2011)。しかし訪れた者にとっては非日常でも、その地に居住する地域住民にとっては、かけがえのない日常であるがゆえに感動が生まれる。

石川県金沢市の山出保前市長は、金沢が観光都市と呼ばれることを好まず、あくまでも学術文化都市であるべきと主張している(山出, 2013)。金沢に息づいている歴史や文化は、金沢市民

にとっては「日常」だが、その地を訪れる観光客には大胆な「非日常」として映る。それが金沢の魅力となっている。

おもてなしとは、歓待すること、酒宴に招くこと、食事を振る舞うといった意味である。西澤(2013)は、「誰をもてなすかを具体的にして初めておもてなしが成り立つ」と指摘している。

鈴木(1997)は、東洋人と西洋人の違いとして「東洋人は何事も内に向かい、西洋人は外に向かう傾向がある」と指摘している。国や地域、そして都市には、それぞれ独特な気質や気風が育まれ、細分化すると「トポス」という概念に行き当たる。井口(2014)は、まちのカフェといった小さな場所でも、一つのトポス(場所性)になりうることを指摘している。

第4章では、地域と宿泊施設の関係性を検討するため、地域活性化策全般と日本旅館に向けた支援策について、地域活性化策を活用型、育成型、公共投資型の3つの形態に分類して論じた。

活用型とはその地域の農産物や名産品等を活用して、地域を活性化させようとする策である。

育成型とは、次世代の産業を支えていくため、職人等を長年にわたって指導・育成していく政策である。例えば、石川県金沢市は、宮大工や建具、畳などの育成を目的とした金沢職人大学校を運営している。

公共投資型とは、地域の発展を企図して新たな施設を建設したり、地域に所縁の深い人物等にかかわる施設を設置する政策である。

また金沢市は、日本旅館に対して直接的に支援を行っている。開業から100年以上経過している旅館のうち、認定した施設に一定金額の奨励金を交付する制度を設けている。

第5章では、事例研究として、山梨県と富山県の伝統旅館4軒(慶雲館、江戸屋旅館、角久旅館、大佛旅館)を取り上げ、歴史、経営努力、地元への愛着、経営理念等について論じた。

これらは、いずれも80年以上にわたって営業する老舗旅館である。温泉や参詣といった訴求源を有し、自館の特色を意識したおもてなし・営業努力を行っていた。急激な増改築は避けて必要最小限の整備にとどめ、建物の古さを武器に変えて施設の魅力向上に努めていた。4軒とも地元への愛着が感じられ、かけがえのない日常(井口, 2011)を重視していた。

第6章では、石川県の伝統旅館2軒(すみよしや、かよう亭)と山中温泉を拠点に活動する職人たちにインタビューを行った。食事で地産地消を心がけたり、内装に地元の伝統工芸を採用するなど、地域性を重視した旅館経営を実践していた。また2軒とも小規模経営で、特にかよう亭は大型旅館を小型化した経緯があった。

第7章では、欧米のホスピタリティと日本のおもてなしの特徴を検討するため、リッツ・カールトン・ホテルとディズニーランドと第6章で取り上げた伝統旅館の特徴を比較した。

リッツ・カールトン、ディズニーランドは、ともにホスピタリティを徹底している施設として知られている。両施設の共通点としては、まず、理念が明文化されていることがあげられる。それが従業員の行動指針となり、システムティックな人材教育のもと、ホスピタリティという形で顧客に提供されている。地域性は特になく、一定の条件が揃えば発露される傾向が高い。

一方、第6章で取り上げた旅館については、気配りや目配りを重視し、顧客「一人一人」を重視していた。地元に対する意識も強く、地域の文化を守り受け継ぐことや地域の魅力をいかに顧客に伝えるかに腐心していた。また、場面によっては「おかえりなさい」と挨拶するなど、顧客に対して、旅館に「やって来た」のではなく「帰ってきた」感覚で接している一面もみられた。

第8章では、伝統的日本旅館にみるおもてなしについて、筆者の見解を述べた。

第5章および第6章で紹介した旅館へのインタビューで明らかになったことは、主に次の3点である。

①大型化へのアンチテーゼ：すみよしややかよう亭など大型化に疑問を呈す旅館が多かった。日本にはもともと「小型化」の文化が根付いており、現代にも引き継がれている。大型化のデメ

リットを排除し旅館の本質的な良さを守るためにも、小型化は重要なキーワードの一つである。

②一人ひとりに尽くす：旅館が小型にこだわる理由の一つに、顧客一人ひとりに尽くすという思いがある。Schumacher(1973)が主張するように、「誰でも限られた数の人としか一度に接触できない」ことに鑑みれば、大型化によって接客が疎かになることが考えられるからである。

③地域との調和：伝統旅館は、内外装および食事等で「まち」に融け込む努力をしている。本研究で取り上げた旅館以外でも、老舗旅館は「地域との共存共栄」の思想を持っていた。

以上のとおり、欧米のホスピタリティは徹底したシステムのもとに成り立っている。また非日常的で地域性は薄く、いつでもどこでも同じようなサービスや組織の再現が可能である。また従業員は、顧客と一定の距離感を保っている。その意味で、欧米のホスピタリティは、「頭脳的・父性的」と言える。

一方、日本のおもてなしは日常的で家族的である。旅館の従業員たちは、顧客を自分の家族のように出迎え、その様子を感じながら一人一人に対応する。欧米式のホテルよりは距離感が近いが、ベタベタするわけではなく、必要に応じて手を差し伸べることを心がけている。そのように見ると、日本のおもてなしは「心情的・母性的」である。

したがって、欧米のホスピタリティと日本のおもてなしは全く異なるものである。両者が同じものであるかのように使われるのは、ホスピタリティの明らかな乱用であり、表層的にしか理解されていないことになる。

近年、旅館のホテル化が進むなか、建物の洋風化が進んでいる。そのため、日本家屋独自の要素や日本の文化、風土が失われつつある。しかし日本古来の習慣や精神性を体感できることが、旅館の魅力とも言える。日本旅館は、今一度、商業主義的な経営から脱却し、日本の本来の歴史や文化を重視したサービスを追求することが求められる。

また本研究で取り上げた旅館は、「公器」としての役割を認識し、自館を通じて地域性や日本文化を顧客に伝えたいという志を持っている。

以上のことから、伝統旅館にとっては、日本らしさを追求し、地域、風土に根差した「おもてなし」を「おもいやり」をもって実践することが、最上の経営努力である。