

# 「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の語源や意味合いについての考察

Studies of Etymology and Meaning of “Omotenashi”, “Hospitality”, and “Service”

王 晞好\*

WANG Xiyu

**要旨** 近年、おもてなし文化は、各国でますます人気が高まっており、日本文化の記号の一つとして世界に浸透している。しかし以前から、文献の中で、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の概念が明確に区別されておらず、そのせいで多くの文献においてこれらの概念を混用されてしまう問題が起こっていると感じる。本稿の目的は、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の概念を明らかにし、用語の乱用問題を解決し、感情労働との関連を確認することにある。

## はじめに

本稿では自身の修士論文の内容を踏まえた上で、服部勝人が提唱したホスピタリティ学に基づき、辞書や文献を調査・収集する。また、「ホスピタリティ」、「サービス」の語源、現代解釈、起源を考察し、「おもてなし」の語源と歴史を再考察しながら、それらの相違点を分析する。

まずは、本研究の意義、先行研究と問題提起を述べる。次に、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の系譜（語源、現代解釈、起源）を考察しつつ、語源、表記、送り手と受け手の関係という三点から比較していく。最後に、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」にA.R.ホックシールドの感情労働論が適応される可能性を検討する。

## 第1章 本研究の意義

### 1.1 「おもてなし」からの発想

近年、感情労働を提供する重要性が主張され、サービス産業では客に提供する礼儀、サービス、さらにサービスを付加している商品として「おもてなし」という言葉が使われるようになってきている。2020年東京オリンピックが開催されるより前の約七年間に、多くの外国人観光者を招致するために、日本は世界におもてなし文化を宣伝し、それによって外国人旅行者がますます受け入れられ、国際観光支出は穏やかに増加し、国際観光収入も大幅に増加している。

何年も前から、次のような風景がよくみられるようになってきた。つまり、成田国際空港の大きな看板に「お・も・て・な・し」というスローガンが書かれ、スクリーンでは欧米人のように見える人物が「Omotenashi」という言葉を話しているビデオが流れる、あるいはショッピングセンターでスタッフの笑顔とお辞儀がどこでも見られる、というような光景である。それらは日本の独特なおもてなしを世界に宣伝している様子であると考えら

---

\* 千葉大学大学院人文公共学府博士後期課程

れる。

おもてなしは徐々に日本の日常生活に溶け込んでおり、日本に住んでいる人々や、日本を訪れた人にも当然の概念になった。筆者は、修士論文において明治時代以降のおもてなしの発展について簡単に議論した。おもてなしは明治時代における外交機能から、第二次世界大戦前後の経済機能、さらに近年の文化機能に至るまで、その役割と影響力が絶えず高まっている。

その一方で、世界において、おもてなしは日本の独特な概念という存在であるとされているが、おもてなしという言葉や概念の定義は実はあいまいであり、資料にはほとんど「おもてなし」に関する情報がなく、インターネット上における解釈ではしばしば「ホスピタリティ」や「サービス」と混同されている。

したがって、本稿の研究目的の一つとして、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の関係を整理したい。それと同時に、それらの相違点を認識することで、おもてなしの特徴とアイデンティティをより明確にし、博士論文の理論的根拠を提示したい。

## 1.2 類語の混用

「サービス産業」という業種名はよく使われるが、「ホスピタリティ産業」や「おもてなし産業」という言い方はあまり一般的ではない。また、広告の中に「おもてなしの花シリーズ」、「あの店のホスピタリティは質が高い」、「うちのサービスがいい」といった宣伝語が使われているが、それらの表現における相違とは何だろうか？さらに、客がスタッフからの良い「サービス」を受ける場合に、それは「お店のおもてなし」、「お店のホスピタリティ」、さらには「お店のサービス」のうちどの表現で表すことも可能であるように思われる。

実際、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の意味は近いため、混用されてしまう場合が多い。辞書によると、おもてなしとは「客に対する心のこもった接遇、歓待、サービスなどを意味する表現」<sup>1)</sup>である。ホスピタリティ（ホスピタリティーと表記される場合があるが、本稿ではホスピタリティの語を研究対象として扱う）とは「心のこもったおもてなし、手厚いおもてなし、歓待、また、歓待の精神」<sup>2)</sup>である。サービスとは「客に対する接し方、また、商売として客の気に入るように世話をすること」<sup>3)</sup>である。つまり、三つの言葉全てに相手（客を含める）に対する遇し方という意味が共通していることがわかる。

辞書において最も一般的な説明は、ホスピタリティの日本語訳がおもてなしであるというものである。この議論について、筆者は当初には異議を唱えない態度をとっていたが、感情労働に関する課題の研究過程で、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の用語・概念が混乱している場面が多くあることが明らかになった。

## 1.3 先行研究

従来、「おもてなし」と「ホスピタリティ」の比較分析が多いが、「おもてなし」、「ホスピタリティ」と「サービス」の比較分析は少ない。

<sup>1)</sup> 実用日本語表現辞典、<https://www.weblio.jp/content/おもてなし>。(最終閲覧日：2022年1月9日)

<sup>2)</sup> デジタル大辞泉、<https://www.weblio.jp/content/ホスピタリティー>。(最終閲覧日：2022年1月9日)

<sup>3)</sup> 日本国語大辞典、<https://www.weblio.jp/content/サービス>。(最終閲覧日：2022年1月9日)

「おもてなし」と「ホスピタリティ」との比較について、寺阪、稲葉（2014）はサービスを比較指標として、おもてなしとホスピタリティを比較した。そこで、マネジメントについて新たな知見を加え、定義、構成要素、特徴から分析し、おもてなし・マネジメントとホスピタリティ・マネジメントの仕組みや価値を付け加える際の相違を試論した。また、岩本、高橋（2015）はおもてなしとホスピタリティを日本と西洋の源流に分け、観光産業におけるおもてなしとホスピタリティの異同や価値を確認した。

「サービス」と「ホスピタリティ」との比較について、安田（2011）は言語と宗教活動の経緯を考察し、サービスとホスピタリティの系譜や構造を比較し、市民社会と近代思想の射程も確認した。

三者の比較について、服部（2008）は経営学や観光における新概念の視点として、主にホスピタリティの語源や派生をラテン語や古フランス語との関連を中心に分析し、言語の含有する歴史背景を把握し、ホスピタリティとサービス、おもてなしの分類を解説した。また、山内（2020）はサービス・マーケティングにおける、サービス、ホスピタリティとおもてなしの概念との比較分析を通じて、それらの特徴、特質、特性を明らかにし、サービスに関するマネジメントの新たな枠組みを呈示している。

要するに、先行研究において、A.R.ホックシールドが提唱した感情労働論の視点による三者の比較研究はほとんどないと考える。感情労働論はおもてなしを考察する際の、最も重要な理論的根拠としているので、本稿はおもてなしの定義を再考察し、それとホスピタリティとサービスを比較し、感情労働論の射程も確認する。

#### 1.4 問題提起

以上のような背景から、以下の三つの問題を提起し、これらを本稿の研究方向として捉えていきたい。

一つは、筆者は、ある言葉をそのままに使う別の言葉を説明することに異議はないが、外来語としての「ホスピタリティ」と「サービス」を、語源と文化の異なる「おもてなし」と完全に一致する概念として扱うことは、定義が不十分であると考えられるということである。つまり、これらの言葉を解釈するとき、類語として置き換えることは厳密な意味の相違を無視していることになるため、それぞれの言葉の精密な定義が必要となる。

もう一つは、現在文化機能を果たしているおもてなしが、他の国あるいは他の民族に文化輸出される場合に、「ホスピタリティ」、「サービス」と区別され、独自のアイデンティティとして認識されることが必要であるということである。

最後に、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」と感情労働の関係について研究することが必要であるということである。「おもてなし」の本質は感情労働であり、「ホスピタリティ」、「サービス」という類語と感情労働との結びつきを差別化し明らかにしたい。

## 第2章 語源、現代解釈、起源

本章では、おもてなし、ホスピタリティ、サービスの系譜（語源、現代解釈、起源）を整理しながら、考察していく。

## 2.1 「おもてなし」の系譜

### 2.1.1 語源

「おもてなし」とは、「なす」に、「もて」が強調の意として接続し「もてなし」となり、それに美化語の「お」をつけて名詞となったものである。修士論文においては、手元にある既存辞書<sup>4)</sup>から、「もてなし」の意味を①教養、性格などによって醸成された態度、身のこなし、ものごし、挙動、動作、振る舞い、②人に対する態度、人に対する振る舞い方、人に対する遇し方、待遇、③人に対して、自分の望む結果が得られるように仕向けること、仕向け、取り計らい、処置、④ものの使いぶり、用い方、取り扱い方、⑤響応、ご馳走、⑥とりなし、取り繕い、たしなみ、とまとめた。

ここで、「もてなし」の「もて」は接頭語として位置づけられ、「動詞の上に付いて微妙なニュアンスを与え、または意味を強める」という役割を持つ。例えば、「もてはやす」、「もてさわぐ」などの「もて」と同じ用法・意味である。

一方、「なし（成し）」または「なす（成す）」は、①そこに存在しなかったものを新たに創り上げること、②産むこと、③ある行為をするまたは行うこと、④成し遂げる、仕上げること、⑤高貴の人が、あることを行うこと、⑥別のものとするまたは別の状態にすること、⑦あるものを他に当て用いること、⑧連用形となり、接頭語としてその語自体を強調する意味、を持っている。

### 2.1.2 現代解釈

おもてなしの定義について述べた論文は、現時点では少ない。修士論文において、筆者はA.R.ホックシールドの感情労働の理論に基づき、おもてなしの定義を考察した。そこで、おもてなしの歴史の発展過程を踏まえ、明治以降、おもてなしは外交機能から経済機能や文化機能に転換していることを論じた。結論として、21世紀以降のおもてなしとは、文化機能を持ち、定義としては「感情労働職が心から顧客に、賃金を超える労働力を提供すること」と考えられる。

また、おもてなしの定義を論じている研究では、長尾、梅室（2012）は、おもてなしを「相手を喜ばせ、満足してもらうために相手の立場に立ち、相手の目的・状況・ニーズに合わせて心配りし、それに基づいて行う直接的または間接的な行為<sup>5)</sup>」と定義した。

### 2.1.3 起源

近代、明治2年（1869年）時期に、明治天皇が外国人の賓客を迎えるために、日本で最初の石造洋館である延遼館が建造された。それは明治時代のおもてなしの象徴である、近

4) 上田萬年、松井簡治『大日本國語辞典 新装版』富山房、1952. p. 2153.  
 小学館国語辞典編集部『精選版 日本国語大辞典 第三巻』小学館、2006. p. 983.  
 尚学図書『国語大辞典（新装版）』小学館、1988. p. 2344.  
 新村出編『広辞苑 第三版』岩波書店、1983. p. 2376.  
 新村出編『広辞苑 第六版』岩波書店、2008. p. 2791.  
 新村出編『広辞苑 第七版』岩波書店、2018. p. 2913.

日本国語大辞典第二版編集委員会 小学館国語辞典編集部『日本国語大辞典 第二版 第十二巻』小学館、2001. pp. 1316-1317.

5) 長尾有記、梅室博行「おもてなしを構成する要因の体系化と評価ツールの開発」日本経営工学会本文誌、2012、p. 129.

代日本最初の迎賓施設であった。当時延遼館では来日したエディンバラ公を迎え、東京近郊観光や伝統文化見学の他、本格的な料理で響応した。『延遼館の時代—明治ニッポンおもてなし事始め—』には、『御さしミ』として鯉生作りや鯛舟盛りなどが出され、伊勢海老や松茸の茶碗蒸しなど豪勢な食事がならんでいます<sup>6)</sup>と記載されている。また、エディンバラ公の帰国の際、明治天皇と日本政府に「感謝を述べる手紙<sup>7)</sup>」を送り、「自分のお腹も心も満たしてくれた」と感謝を表した。

さらに、服部(2008)は、日本のおもてなしの起源を中世に遡った。『ホスピタリティ学のすすめ』では、「その頃の日本では、西洋のような異人款待の習慣が存在し、その民俗的根拠として、本日まで伝承されている鬼、河童、山姥、海坊主など言い伝えがあげられる。(中略)異人は畏怖されると同時に、神霊的な訪問者として扱われ、宿や食事など心を尽くして提供することによって幸福がもたらされるという逸話は日本各地で数多く伝えられている<sup>8)</sup>」と述べた。

## 2.2 「ホスピタリティ」の系譜

### 2.2.1 語源

「ホスピタリティ」(英:hospitality)の語源は古ラテン語の“hostis”とラテン語の“potis”から合成された、ラテン語の“hospes”に由来する<sup>9)</sup>。古ラテン語の“hostis”は「①他国の、見知らぬ人、②敵、対抗者、叛逆者<sup>10)</sup>」という意味であり、ラテン語の“potis”は「力を持った、可能な<sup>11)</sup>」という意味である。ここで、“hostis”を語源としての言葉は他にも幾つかあり、英語の“hostile”は「敵意のある、敵性を示し、敵対する<sup>12)</sup>」という意味であり、“hostility”は「敵意、敵性、敵対行為<sup>13)</sup>」という意味である。“potis”を語源とした言葉も多い。例えば、英語の“power”は「支配力、権力<sup>14)</sup>」という意味であり、“potent”は「有力な、力強い、勢力のある<sup>15)</sup>」という意味であり、“possible”は「可能な、実行できる<sup>16)</sup>」という意味である。

ただし、「ホスピタリティ」は元の“hostis”と“potis”の意味を持たず、それらの語源を持つ合成語となった“hospes”の意味を持っている。そのラテン語の“hospes”とは、「①来客をもてなす主人、②もてなしを受ける賓客、訪問者、③外国の人、見知らぬ人、旅人<sup>17)</sup>」という意味である。例えば、形容詞形であるラテン語の“hospitale”は「①客をもてなす主の、客を歓待する所の、②客の、客の厚遇に関する、③親切な、気前良い<sup>18)</sup>」、その派生語の“hospitalitas”は「客扱いのよいこと、厚遇<sup>19)</sup>」、ラテン語の“hospitale”は「病院<sup>20)</sup>」という

6) 東京都公文書館編『延遼館の時代—明治ニッポンおもてなし事始め—』東京都公文書館、2016. p. 63.

7) 同上。

8) 服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』丸善出版、2008. p. 40.

9) 語源英和辞典、<https://gogen-ejd.info/hospes/>。(最終閲覧日:2021年12月19日)

10) 國原吉之助『古典ラテン語辞典』大学書材、2005. p. 325.

11) 前掲書、p. 569.

12) 竹林滋編『新英和大辞典』研究社、2004. p. 1188.

13) 同上。

14) 前掲書、p. 1932.

15) 前掲書、pp. 1928-1929.

16) 前掲書、p. 1924.

17) 國原吉之助『古典ラテン語辞典』大学書材、2005. p. 325.

18) 同上。

意味である。さらに、14世紀以降、ラテン語の“hospes”という語源は借用語としてもよく使われ、フランス語の“hospitalite”と、中世英語の“hospitalite”などの言葉が現在の「ホスピタリティ」の前身のようになった。

「ホスピタリティ」の英語における同根語も多い。例えば、“hospital”は「①病院、②慈善施設、慈恵病院、養老院、養育院、収容所」<sup>21)</sup>、“hospitaler”は「救護院団員、宗教的慈善団員」<sup>22)</sup>、“hosteler”は「ホステル利用の旅行者」<sup>23)</sup>、“hostel”は「①宿泊所、ホステル、②旅館、③教護院」<sup>24)</sup>という意味である。

## 2.2.2 現代解釈

従来、ホスピタリティに関する研究においては多くの研究者が、さまざまな定義付けを行っている。

服部（2008）はホスピタリティ学の先駆者であり、ホスピタリティの定義を提示し、ホスピタリティ・マネジメントを提唱した。彼によるホスピタリティの定義とは、社交上、商業上で客や初訪問者を即もてなしの良い状態にさせる性質、または性格を持った資質のある者（主人）が自ら来客用室または宿舎、飲食物の提供をして、誠心誠意に優雅に社会的貢献する心をもって、客人を温かく、愉快地、親切に、思いやりのある、もの惜しみのない歓迎もてなしをすることである。また、客人が提供する新しいアイデアや物事に対して、敏速に受け入れる感受性を持ち、客人が安心して寛ぎ、快地よい精神的満足と環境的満足度による快適さを味わえるように創意工夫すること<sup>25)</sup>である。

佐々木、徳江（2009）は、人間同士の関係性において、より高次元の関係性を築くべく相互に持つ精神や心構えであり、それに伴って応用的に行われる行為も含む<sup>26)</sup>と定義づけた。

山内（2020）は、ホスピタリティがキリスト教等における聖地巡礼において共同体内で生活していない未知の訪問者や異人を歓待し、休息する宿泊施設・食事・衣類等の生活に必要なものを無償で提供するだけでなく、旅の途中で病気や飢えで倒れた際には世話や看護を行うという慣習や風習<sup>27)</sup>を意味しているとした。

## 2.2.3 起源

Walker(1999)はホスピタリティの起源について下のように記載している。

The word hospitality comes from hospice, an old French word meaning “to provide care/shelter for travelers.” The most famous hospice is the Hospice de Beaune in the

19) 田中秀央編『羅和辞典』研究社、1969、p. 283.

20) 同上。

21) 竹林滋編『新英和大辞典』研究社、2004、p. 1188.

22) 同上。

23) 同上。

24) 同上。

25) 服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』丸善、2008、p. 84.

26) 佐々木茂、徳江順一郎「ホスピタリティ研究の潮流と今後の課題」『高崎経済大学附属研究所紀要(第44巻第2号)』、2009、p. 4.

27) 山内孝幸「サービス・マーケティングにおける「サービス」「ホスピタリティ」「おもてなし」」『阪南論集 社会科学編 Vol. 56 No. 1』2020、p. 74.

Burgundy region of France, also called the Hotel Dieu or the House of God. It was founded as a charity hospital in 1443 by Nicolas Rolin, the chancellor of Burgundy, as a refuge for the poor. During the time of his power he was regarded as an extremely efficient tax collector, one of the most assiduous Burgundy had ever had. King Louis XI sarcastically remarked that it was very right that Rolin was the one to have constructed a house for the poor, since he had made so many of them!<sup>28)</sup>

日本語訳：ホスピタリティという言葉は、古フランス語のホスピスに由来し、それは「旅行者にケア・避難所を提供する」という意味である。最も有名なホスピス<sup>29)</sup>は、フランスのバーガンディーにあるオスピス・ド・ボーン<sup>30)</sup>で、“the Hotel Dieu”または“the House of God”とも呼ばれる。1443年に、バーガンディーの財務大臣である Nicolas Rolin が、貧しい人の避難所としてこの慈善病院を設立した。彼の権力時代において、彼が非常に効率的な徴税人と見なされた。ルイ11世は、Rolin が貧しい人々に家を建てたのは非常に正しいことであると皮肉を込めて評価した。

15世紀の「ホスピタリティ」は、現在の避難所の機能と類似しており、スタッフは貧しい人々に利便を提供した。その当時のホスピタリティの送り手と受け手には階級の違いがあると考えられる。この考え方は、数百年後の米国にも当てはまる。19世紀から20世紀前半、アメリカの南部では、白人と黒人の対立が激しくなり、黒人は白人の奴隷のように労働やサービスを提供している。

また、アメリカでは「サザン・ホスピタリティ」という概念がある。ただSzczesniul (2017) が指摘しているように、サザン・ホスピタリティとは、黒人の労働が見えなくなり、白人だけがホスピタリティの受け手となることを許された人種差別的な神話であるという側面がある。つまり、奴隷と奴隷主という関係が存在しているので、「サザン・ホスピタリティ」と呼ばれる「ホスピタリティ」はサービス業における「ホスピタリティ」より厳しく、サザン・ホスピタリティという神話は黒人の従属関係を正当化させる手段になってしまったと考えられる。

## 2.3 「サービス」の系譜

### 2.3.1 語源

「サービス」(英: service) の語源はラテン語の“servus”である<sup>31)</sup>。どちらの前身ともエトルリア語の“etruscan”で、筆者の文献調査の限りでは、「etruscan」の意味はまだ不明だが、ラテン語の“servus”は「①奴隷身分の、状態の、奴隷に属する、奴隷の、②奴

<sup>28)</sup> Walker, John R. *Introduction to hospitality* (2<sup>nd</sup> ed), Prentice-Hall press, 1999, p. 4.

<sup>29)</sup> 『ジーニアス英和大辞典』によると、ホスピス(英: hospice)は①主に癌の末期患者に温かい医療・看護を施す施設、②貧困者収容所、③(古)宗教団体経営の宿泊所、宿坊(p. 1064)という意味である。

<sup>30)</sup> 原著の「Hospice de Beaune」は、他の文献では見つけることができず、「Hospices De Beaune」を記載している場合が多い。そのため、本稿では「Hospices De Beaune」を日本語で訳し、「オスピス・ド・ボーン」としている。

<sup>31)</sup> 語源英和辞典、<https://gogen-ejd.info/service/>。(最終閲覧日: 2021年12月19日)

隷根性の、卑屈な、卑しい、③隷属している、服従している<sup>32)</sup>という意味である。

いずれも奴隷の意味があると考えられる。その派生語のラテン語の“servitium”は「①奴隷の状態、身分、②服従、屈服、隷属、奴隷根性、従順、卑下、③奴隷、奴隷階層<sup>33)</sup>」という意味である。また、古フランス語の“servise”や後期古英語の“service”の語に借用され、さらに中世英語の“service”に派生した。

語の形はあまり変わっていないが、最終的には現在の英語の“service”になった。「サービス」の英語における同根語も多い。例えば、“serve”は「①〈料理・食べ物などが〉十分である、満足させる、②〈商人が〉〈客〉に商品を提供する<sup>34)</sup>」、 “servant”は「①使用人、(家事を手伝う)召使、雇い人②従業員、事務員、社員<sup>35)</sup>」、 “subservient”は「①屈従する、卑屈な、②補助的な働きをする、従属的な<sup>36)</sup>」という意味である。

### 2.3.2 現代解釈

サービスにも様々な定義がある。服部(2008)は、「サービス」とは、有形及び無形のもの第三者に提供する過程を示すものであり、その背景には主従関係や軍事目的、政府の公共目的、宗教上の儀式など「義務の概念」が常に意識されている<sup>37)</sup>と定義づけた。さらに、サービスの意味には「奉仕」や「貢献」なども含まれるが、その中心にあるのは自己の利益や対価を獲得するための義務的・機能的行為である<sup>38)</sup>とも指摘した。

また、山内(2020)は、サービスという言葉には、上位者である主人は所有・支配・権力・優越といった優位な立場、下位者である従者は服従・依存・隷属といった劣位な立場といった上下関係や主従関係を背景とした力による支配や従属といった意味が含まれている<sup>39)</sup>と論じた。

### 2.3.3 起源

サービスに関する資料は少ないが、サービスといえば、欧米のサービス料金のイメージが強く想起される。実際、日本におけるサービスの雛形は欧米から影響されたものである。

安田(2011)によれば、日本で初めて「サービス」という言葉を取り入れたのは大正時代末期、日本自動車会社の社長・石沢愛三氏であるといわれている。訪米視察の折、米国フォード自動車の販売部門にある「サービス・ステーション」を見て触発され、日本にもこれを取り入れたのを以て嚆矢とする。これはアフターサービスや苦情処理等を扱うセクション、つまり現代で言うなら「お客さま相談室」とも言うべき窓口であった。その後時代を経て、接客業を中心に、苦情処理、対応やアフターサービスだけにとどまらない新しい「サービス」水準が求められるようになる<sup>40)</sup>。

<sup>32)</sup> 國原吉之助『古典ラテン語辞典』大学書材、2005、p. 693.

<sup>33)</sup> 前掲書。

<sup>34)</sup> 竹林滋編『新英和大辞典』研究社、2004、p. 2264.

<sup>35)</sup> 前掲書。

<sup>36)</sup> 前掲書、p. 2451.

<sup>37)</sup> 服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』丸善、2008、p. 72.

<sup>38)</sup> 前掲書、pp. 72-74.

<sup>39)</sup> 山内孝幸「サービス・マーケティングにおける「サービス」「ホスピタリティ」「おもてなし」」『阪南論集 社会科学編 Vol. 56 No. 1』2020、p. 72.

<sup>40)</sup> 安田彰「サービスとホスピタリティ」『ホスピタリティ・マネジメント Vol. 2 No. 1』2011、pp. 99-100.



### 第3章 「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の比較

以上の言葉の系譜についての研究に基づき、おもてなし、ホスピタリティ、サービスを語源、表記、送り手と受け手の関係という三点から比較してみる。

#### 3.1 語源の比較

##### 3.1.1 相違点1

「サービス」には、強く濃厚な主従関係の意味が含まれている。「サービス」の語源は“servus”であり、元々は「奴隷」の意味がある。つまり、サービスを受ける側が主であり、サービスを提供する側が従となる。語の意味からは、そのような主従関係が明らかになる。

##### 3.1.2 相違点2

「サービス」と比較すると、「ホスピタリティ」と「おもてなし」は行為を提供する側と受ける側の関係が逆転し、さらに両者が対等関係にあると考えられる。

ホスピタリティは“hospes”から派生しており、同根語である“host”は主人の意味を持つため、主の立場にある。それに対して、“host”の対義語は“guest”であり、「招待客、賓客」の意味を持つため、客の立場にある。

「おもてなし」は人に対する態度、人に対する振る舞い方、響応などの意味を持ち、提供する側の主が、受ける側の客に喜びを提供し、それに対して客が喜ぶことが主の喜びにもなるということである。

つまり、「ホスピタリティ」と「おもてなし」の関係は主と客であるからこそ、「サービス」のような主従関係を持たせず、平等な対等関係であると考えられる。

#### 3.2 表記の比較

##### 3.2.1 相違点1

共通点の一つを挙げると、ホスピタリティ (hospitality) とサービス (service) は、一般的に英語の語彙から訳されるが、上記のように、これらの語源はラテン語である。また、その語源の意味をほとんど変えずに英語、フランス語などの言語において欧米圏で借用されていた。

##### 3.2.2 相違点2

おもてなしは、「もてなし」とも言えるが、日本語の語彙であり、その語源とも日本語である。2013年の頃、2020年夏季オリンピックの開催地決定投票に向け、滝川クリステルは「Omotenashi」をフランス語で宣伝したが、それ以前には、国際社会の人々に通じるような言葉としてはほとんど現れていない。近年、2020年夏季オリンピック開催時期に合わせ、日本の国際空港、新聞記事などにはおもてなしのアルファベット表記がよく使われるようになってきている。

#### 3.3 送り手と受け手の関係の比較

##### 3.3.1 相違点1

おもてなしの場合、行為の送り手と受け手は共有される感情関係にあると考えられる。

つまり、おもてなしの送り手から受け手に丁寧な行為やモノを提供し、それに対して受け手から送り手にリアクションを届けるというような相互関係である。

おもてなしはホスピタリティやサービスより、送り手と受け手の間に長期的な、信頼関係を追求し、形成していると考えられる。修士論文で扱った例の一つとして、日本の成田空港インバウンド業の従業員の接客フローには四つのステップ<sup>41)</sup>があり、その中で、「お見送り」は従業員が顧客に信頼関係をつくるための表現として、顧客のフィードバックにつなげようとする意欲を表したものであるとされている。つまり、このステップは送り手だけの振る舞いではなく、受け手がリアクションを示すようなものでなくてはならないということである。

### 3.3.2 相違点2

ホスピタリティの場合、送り手と受け手は共同体のように、互恵関係があると考えられる。もちろん、おもてなしと同じように互いに感情関係があるが、ホスピタリティはおもてなしとは異なり、送り手と受け手は分離される。つまり、主客の目的や利益は一致しない。

ここで、介護施設の例を挙げる。介護士が被介護者に看護、医療、食事などの支援することはホスピタリティであり、その介護士が受ける利益は自分の賃金、及び被介護者の健康であるかもしれない。それに対して、被介護者にとっては自分の健康のため、または家族のストレスを減らすためかもしれない。ここから、送り手と受け手は部分的には目的を共有するが部分的には共有せず、互恵関係にあると考えられる。

ただし、「自分の親のように介護する」というような広告上の主張は単にホスピタリティを提供するだけではなく、おもてなしを提供したいという表現であると捉えられる。広告の中に、介護士である自分と、疑似的に自分の親のように扱う被介護者が信頼関係を作る上で、主客が分離せずに家族のような関係を作ろうとしていると捉えられるためである。

### 3.3.3 相違点3

サービスの場合、送り手と受け手は一方通行な関係で、上下関係や主従関係にあると考えられる。サービスは「奴隷」の語源の通り、サービスの受け手、すなわち客が主であり、客にサービスを提供する送り手が従となる。

例えば、レストランでサービス料金が支払われた場合、スタッフは椅子を引き、おしぼりを渡し、料理を作ることなどを顧客に提供することが必要である。そのような場面では、双方の長期的関係は求められず、食事が終わるまでの短時間、あるいは一時で関係もすぐに終わることになる。

## 第4章 考察

### 4.1 比較分析

第三章は「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の語源、表記、送り手と受け手の関係を考察した。そして、本節はそれらの比較分析をまとめ、下の表1を作成する。

<sup>41)</sup> 修士論文で見た日本モデルの四つのステップは、動的待機、ファーストアプローチ、ニーズチェック、お見送りである。

表1 「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の比較<sup>42)</sup>

	おもてなし	ホスピタリティ	サービス
語源と語源の意味	日本語の「もてなす」：人に対する振る舞い方	ラテン語の“hospes”：主人、主	ラテン語“servus”：奴隷
表記	おもてなし ➡Omotenashi	hospitality	service
送り手	主	主	従
受け手	客	客	主
対人関係	平等関係 主客関係	平等関係 主客関係	上下関係 主従関係
信頼関係の有無	あり	あり	なし (必要がないため)
感情関係	長期的 目的や利益が一致する主客一体関係	長期的 目的や利益が一致しない 互惠関係	短期的 一方通行な関係
略図	(主客一体) 従 ←→ 主 送り手 受け手	(互惠関係) 主 ←→ 客 送り手 受け手	(一方通行) 従 → 主 送り手 受け手
感情労働の程度	←—————→ 高 低		

表1では、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の概念に関する語源と語源の意味、表記、送り手、受け手、対人関係、信頼関係の有無、感情関係、略図、感情労働の程度の項目について比較した。そこで、おもてなしとホスピタリティは類似点が多く、それらとサービスと差異も多いことがわかる。

言葉の乱用問題を解決するために、最も大きな区別やそれらの推移傾向を明らかにする必要がある。三者の間で、それぞれの役割は明白に分けられるが、最も大きな区別は送り手と受け手の感情関係だと思われる。おもてなしでは、送り手と受け手は目的や利益が一致する主客一体関係であり、主と客が同じ目的や利益を達成するために努力する。つまり、平等な関係として、送り手は受け手が心地よい気分になり喜んでくれることを目的にし、相手に喜んでもらえるならば、自分自身も喜ぶことになる。ホスピタリティでは、送り手と受け手は目的や利益が一致しない互惠関係であり、主は自分の目的や利益を達成するために努力し、客は良いホスピタリティをもらい、心や身体を満足させることができる。それで、客が主に恩を返すような目的を達成することになった。その場合、送り手の目標や利益は受け手を喜ばせることではなく、自分の経済的もしくは政治的な利益になることが多いと考えられる。サービスでは、送り手と受け手は一方通行な関係であり、従は主にサー

<sup>42)</sup> 筆者作成。

ビスを提供するものだ。双方は長期的な信頼関係が必要ないので、常に送り手が受け手の要求に応じてサービスを提供し、それ以上に喜ばせること、経済的、政治的な利益などもなく、送り手が受け手に共感を求めることもないものだ。

なお、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の間には推移傾向が二つあると考える。一つには、表記はアルファベットに転換する傾向がある。なぜなら、グローバルゼーションに伴って、社会的、文化的、経済的活動が増え、その場に言葉や文字表記が文化輸出の手段の一つとして用いられる。おもてなしの歴史は中世にまでに遡り、款待や饗応などの行為が日本の独特なおもてなし文化として知られるが、文字化もしくはアルファベットに転換する状況が近年にあるようになった。つまり、文化機能を持っているおもてなしの語源は日本語だが、他の民族や国に文化輸出するために、世界で最も広く通用しているアルファベットに転換している傾向が強いと考えられる。

もう一つには、結論として感情労働の程度は「サービス」が最も低く、中間に「ホスピタリティ」、最後に「おもてなし」というような段階で高くなる傾向がある。問題提起の所で述べたように、「おもてなし」の本質は感情労働であり、本稿では「ホスピタリティ」、「サービス」という類語と感情労働との結びつきを差別化し明らかにしたいので、対人関係、信頼関係の有無、感情関係を基準とし、次の節で三者の感情労働の程度を考察する。

## 4.2 感情労働

おもてなしとは、感情労働に関連付けられることが必要となる。感情労働の概念は、A.R.ホックシールドが『管理される心』(2000)という本の中で最初に言及した。ホックシールドによれば、感情労働 (Emotional Labor)は「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理であり、賃金と引き換えに売られ、したがって〈交換価値〉を有する」<sup>43)</sup>と定義されている。

つまり、感情労働とは感情管理や、それを賃金に引き換えるという二つの要素が不可欠である。三者の対人関係において、おもてなしとホスピタリティは主客関係であり、サービスは主従関係である。それぞれの対人関係は同じではないが、すべての送り手は雇用され、おもてなし、ホスピタリティ、サービスといった行為を賃金に引き換えてもらうことを明らかにした。その一方、おもてなし、ホスピタリティ、サービスを行う際に、長期的もしくは短期的な感情関係を追求することは問わず、目的を求めするために、対人行為そのものが感情管理をしなければならない。それゆえに、これまでの考察から、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」はすべて感情を管理し、賃金と引き換えに客に手厚いおもてなしを提供する行為であると定義することは成り立つと考えられる。

それゆえに、感情労働は「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の共通点の一つであるが、それぞれの感情労働の程度は異なると思われる。感情労働の程度は「サービス」が最も低く、中間に「ホスピタリティ」、最後に「おもてなし」というような段階で高くなる傾向があるという結論が予想される。これまでの考察を踏まえ、「サービス」においては、一時的な形で、送り手は受け手に感情労働を提供し、受け手はそのサービスの対価を支払うが、双方が長期的な関係を構築する必要もないため、感情労働の程度は最も

<sup>43)</sup> ホックシールド, A.R., 石川准・室伏亜希訳『管理される心—感情が商品になるとき—』(The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling)、世界思想社、2000、p. 7.

低いと考えられる。「おもてなし」や「ホスピタリティ」は、「サービス」より、長期的な対等関係や信頼関係を維持するために、賃金以上の感情労働を提供するため、それらの感情労働の程度は「サービス」より高いと考えられる。

「おもてなし」と「ホスピタリティ」において感情労働の程度の境界はあいまいだが、それを比較することの本質は主客一体と互惠関係を比較することであると思われる。表1によると、感情関係におけるおもてなしとホスピタリティの区別には、おもてなしの場合は目的や利益が一致することが必要であり、ホスピタリティの場合は一致しなくても送り手の目的や利益を達成することが可能である。要するに、主客の間に互惠関係を達成しやすい、主客一体の関係を達成することによって、自分の利益を超え、賃金以上の感情労働を提供しなければならないと思うため、おもてなしに従事する感情労働職（送り手）はホスピタリティに従事する感動労働職より高い専門知識、教養や感情管理を求めることとなるであろう。現在の段階で、おもてなしはホスピタリティに比べて、感情労働の程度が高いとも言える。

したがって、前節で言及したように、感情労働の程度は「サービス」が最も低く、中間に「ホスピタリティ」、最後に「おもてなし」というような段階で高くなる傾向があることを結論としている。ただし、本稿は、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の語源や意味合いを研究することが目的であるため、それらの感情労働の程度とレベルの差を全般に評価することは今後の課題としたい。

#### 4.3 理想的な感情関係

本稿の考察対象については、理想的な感情関係に基づいて論じている。筆者が修士論文で提唱したように、おもてなしは二面性を持っており、共有的な感情労働だけでなく、過剰な感情労働の側面も存在する。この二面性は、感情労働としての「ホスピタリティ」や「サービス」にも多かれ少なかれあると考えられる。

つまり、「おもてなし」を例にすると、「おもてなし」は上記のような理想的な感情関係を持っているのみならず、送り手が受け手におもてなしの流れを全般に完了しなくても「おもてなし」と呼ばれるが、「ホスピタリティ」あるいは「サービス」とは呼ばれない。同じ議論が「ホスピタリティ」あるいは「サービス」にも適応されると考えられる。「ホスピタリティ」あるいは「サービス」は理想的な目的を達成しないと、「おもてなし」にならない。これは「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の最初の定義から考察できる。

例えば、送り手と受け手の関係の比較を分析するとき、おもてなしはホスピタリティやサービスより、送り手と受け手の間に長期的な信頼関係を追求すると論じた。おもてなしという行為は、送り手から受け手に丁寧な行為やモノを提供し、それに対して受け手から送り手にリアクションを届けるものであると論じたが、受け手のリアクションが届かない場合も多いと考えられる。「ホスピタリティ」、「サービス」も同じように、サービスを提供したにもかかわらず、それに対して反応がない状況も存在している。これは残酷ではあるが事実である。

このように、理想的な感情関係を本稿の前提とし、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の語源や定義について考察と仮説を立てた。たとえ実際の状況と理論知識が

異なる場合であっても、本稿の考察範囲にはならない。

#### 4.4 今後の研究

本稿は、服部が提唱したホスピタリティ学の議論に基づき、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」の語源と定義を整理し、それぞれの相違点や関係を明らかにした。さらに、自身の修士論文に基づき、「おもてなし」だけではなく、「ホスピタリティ」、「サービス」と感情労働の結びつきについても分析した。修士論文の段階では、おもてなしの歴史を明治時代まで振り返ったが、本稿においては、その起源を中世にまで遡った。ただ、現在、おもてなしに関する史資料が少ないため、整理することは想像以上に難しいと考えられる。今後は、不足している部分を補完しつつ、未完成である提起された問題の研究を続けていきたい。

最後に、本稿は類語としての「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」を考察したが、自身の博士論文と、関連分野や感情労働をめぐる課題の研究に役立つことが期待される。

#### 謝辞

本稿は、千葉大学人文公共学府博士後期課程における2021年度後半期全体研究会で行った口頭発表に、石井正人教授、内村博信教授、清水洋行教授の貴重なご意見をいただき、一部補足しながらまとめたものです。この場を借りて心より厚く御礼申し上げます。

また、本稿の日本語ネイティブチェックをしてくださった大塚萌先生に、心から感謝申し上げます。

#### 参考文献

##### 【日本語文献】

- 青木孝誠『ホスピタリティの原点 五つ星ホテルの高品位サービス』黎明出版社、2002。  
池上英子『美と礼節の絆 日本における交際文化の政治的起源』NTT出版、2005。  
岩本英和、高橋謙輔「日本のおもてなしと西洋のホスピタリティの見解に関する一考察」『城西国際大学紀要』、2015。  
上田萬年、松井簡治『大日本国語辞典 新装版』富山房、1952。  
國原吉之助『古典ラテン語辞典』大学書材、2005。  
小西友七、南出康是編『ジーニアス英和大辞典』大修館、2001。  
佐々木茂、徳江順一郎「ホスピタリティ研究の潮流と今後の課題」『高崎経済大学附属研究所紀要（第44巻第2号）』、2009。  
小学館国語辞典編集部『精選版 日本国語大辞典 第三巻』小学館、2006。  
尚学図書『国語大辞典（新装版）』小学館、1988。  
新村出編『広辞苑 第三版』岩波書店、1983。  
新村出編『広辞苑 第六版』岩波書店、2008。  
新村出編『広辞苑 第七版』岩波書店、2018。  
竹林滋編『新英和大辞典』研究社、2004。  
田中秀央編『羅和辞典』研究社、1969。  
寺阪今日子、稲葉祐之「「ホスピタリティ」と「おもてなし」サービスの比較分析—「おもてなし」の特徴とマネジメント—」『社会科学ジャーナル』、2014。  
東京都公文書館編『延遼館の時代—明治ニッポンおもてなし事始め—』東京都公文書館、2016。  
長尾有記、梅室博行「おもてなしを構成する要因の体系化と評価ツールの開発」日本経営工学会本文誌、2012。  
南村隆夫『ヨーロッパ社会と国際マナー』勁草書房、1989。

日本国語大辞典第二版編集委員会 小学館国語辞典編集部『日本国語大辞典 第二版 第十二巻』小学館、2001.

服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』丸善、2008.

服部勝人『ホスピタリティ・マネジメント入門 第2版』丸善、2011.

ホックシールド. A.R.、石川准・室伏亜希訳『管理される心—感情が商品になるとき—』(The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling)、世界思想社、2000.

安田彰「サービスとホスピタリティ」『ホスピタリティ・マネジメント Vol. 2 No. 1』、2011.

山内孝幸「サービス・マーケティングにおける「サービス」「ホスピタリティ」「おもてなし」」『阪南論集 社会科学編 Vol. 56 No. 1』、2020.

【英語文献】

Szczesiul. Anthony, *The Southern Hospitality Myth*, the University of Georgia Press, 2017.

Walker. John R., *Introduction to hospitality* (2<sup>nd</sup> ed), Prentice-Hall press, 1999.