

「ホスピタリティ」概念の受容と変容

A study on the acceptance and transition of the concept of hospitality

王 文 娟
WANG Wenjuan

要 約

「ホスピタリティ」は近年ビジネス用語として頻繁に取り上げられ、それをめぐった議論も盛んに展開されている一方、その概念に対する統一した見解がなく、曖昧に使われることが多い。その曖昧さは何を意味するか、また、その原因は何であるか。本稿は「ホスピタリティ」という用語の使用実態を分析した上で、その概念の受容及び変容の経緯を解明した。そして、「ホスピタリティ」の語源や文化の起源を探り、「ホスピタリティ」概念が日本における適応的な変容及び発展を記述した。最後に、「ホスピタリティ」の現代社会における意味と役割を多面的に考察することによって、日本語に借用されたきっかけや日本社会に広がりつつある理由を明らかにし、さらに日本語化する可能性を検証した。

キーワード：サービス、もてなし、歓待、情緒性、受容

1. はじめに

今日、サービス産業の分野で「ホスピタリティ」という用語は流行語のように使われている。周知のように、「ホスピタリティ」は英語の *hospitality* から来ている。筆者の調べた限り、日本において1990年代から注目されるようになり、観光産業中心に広がっている。言葉自体は英語圏に古くから存在していたが、観光業界の用語として国際的に使われ始めたのも近代に入ってからのものである(武内, 2007)。何れも業界用語としては歴史がまだ浅いと言える。これも原因の一つかもしれないが、ビジネス用語として頻繁に取り上げられているが、統一した概念がまだないようで、曖昧なままに使われることが多く、辞書にも「親切なもてなし、厚遇」という説明で済ませることが一般的である。さらに、既存の「サービス」、「おもてなし」と一緒に並べると、その関連性や使い分けに困惑を感じるものがしばしばある。

やや古いデータになるが、古閑(2003)は、「ホスピタリティ」という言葉の浸透度合について、130人を対象にアンケート調査を実施した。この調査によると、「ホスピタリティ」という言葉を聞いたことがある人は全体の54%、そのう

ち、意味まで知っている人は43%で、正確に意味まで把握している人は全体の23%に上り、予想以上の高い数値を示したという。調査対象の設定範囲や方法にもよるが、「ホスピタリティ」は現在、どのように使われているか。筆者が調べたところ、次のような用法も見られた¹⁾。

1) 訪問販売だからこそホスピタリティーって生まれるんじゃないかと思う。

(2004/8/27 朝刊)

2) 13回目の今年は、「ホスピタリティのあるオフィス用品」のテーマで公募したところ、170点の応募があった。

(2006/11/24 朝刊)

3) つまりホスピタリティの高い女性にとっては特に、魅力的な職業なんですね。ほかにも、看護師や学校の先生など、ホスピタリティ系の仕事はありますが、プランナーのように結果にダイレクトな反応があって、自分が関わっている実感を持てる仕事というのは、なかなかないんです。

(2007/9/24 朝刊)

4) 先ず日本人が清潔好きであること、そして、日本人が持つ「こうしたらもっと快適に

なるんじゃないか」という「ホスピタリティ」, さらには, たくさんの機能を小さなスペースに詰め込む「器用さ」が, これほどまでにトイレを進化させたのだと思います。

(2011/1/7 週刊朝日)

日本語の外来語の中に, 専門用語として入って, 日常用語まで広がってきた例が多く, 上述の例を見れば, 「ホスピタリティ」も「サービス」と同じように, 専門分野にとどまらず, その概念の浸透と共に, 日常生活に広がる可能性があるのではないかと考えられる(王, 2012)。

本稿は社会言語学の立場から, 「ホスピタリティ」という用語の使用実態を分析した上で, 「ホスピタリティ」という概念の受容及び変容の経緯を解明し, さらにその起源を探り, 「ホスピタリティ」が現代社会における意味と役割を多面的に考察する。これによって, 「ホスピタリティ」という用語が日本語に借用されたきっかけや日本社会に広がりつつある理由を明らかにし, さらに日本語化する可能性を検証する。

2. 使用実態調査

「ホスピタリティ」という用語はどのように受容されているのか, そのプロセスを把握するために, 本論文は, 朝日新聞のデータベース聞蔵Ⅱを利用して, 「ホスピタリティ」をキーワードとして, その使用実態に対する調査を行った。新聞を調査資料として取った理由は, 一般的な文学作品と違って, 新聞用語は表現における個人の特別の習慣をあまり持たない, また, その分野に携わる

人しか分からない用語使っている専門的な資料とも異なる。新聞は一般の人たちを読者として日常の情報を提供する媒介で, 新概念の受容及び変容プロセスを把握するには適した資料だと思われるからである。

2013年7月29日までのヒット数は552件で², 結果として, 次のことが分かった: ①表記のゆれ, つまり「ホスピタリティ」という用語の表記はまだ統一されていない。②括弧付けの説明が多く見られた。③実際, ホスピタリティ産業のほかに, 医療・介護, 行政などの分野にも使われている。④「ホスピタリティ」という概念自体の記述も多数見られた。⑤使われる文脈から見ると, 「ホスピタリティ」は抽象度の高い概念である。以下, この5点について詳しく分析する。

2.1 表記のゆれについて

表記のゆれは主に長音符号「-」を付けるかどうかで区別されている。検索結果552件のうち, 「ホスピタリティ」は253件, 「ホスピタリティー」は299件³, 新語として, 表記がまだ不安定な状態にあると言える。5年ごとにその出現数を表示すると, 図1になる(縦軸は件数, 横軸は年代とする)。

図1から分かるが, 2005年までは, 「ホスピタリティー」のヒット数が「ホスピタリティ」を上回っている。平成3年(1991)に内閣告示された『外来語の表記』によると, 英語の語尾の *-er*, *-or*, *-ar*, *-y* などにあたるものは, 原則として長音符号「-」を用いて書き表す⁴という。これに

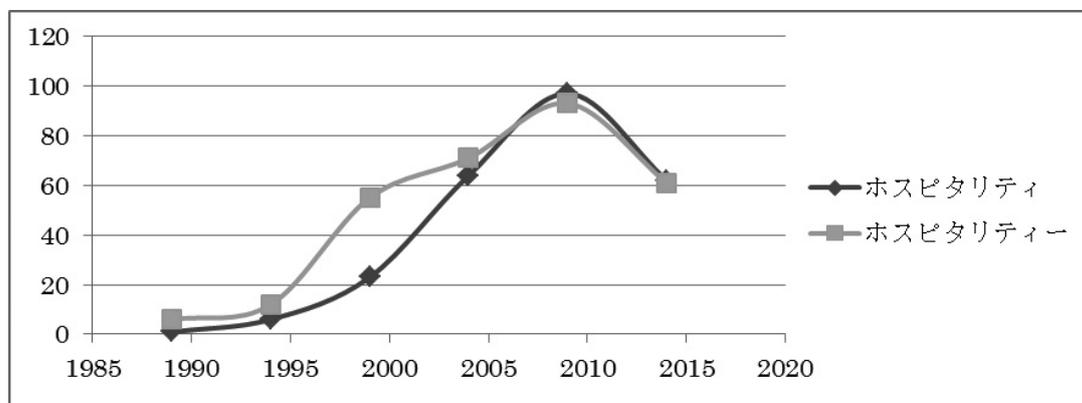


図1 年代ごとに, 「ホスピタリティ」と「ホスピタリティー」の出現数

出典: 筆者作成

基づくなら、*hospitality*は「ホスピタリティー」で表記したほうが理屈に合うはずである。しかし、図1に示したように、2005年以降に「ホスピタリティ」の出現数は「ホスピタリティー」を超えている。その上昇は1995年から目立っている。

外来語の表記においても言葉の経済性原理 (*economy of words*) が働いている。限られた文字スペースをできるだけ有効に利用して、必要性が感じられれば新たな弁別が生じるが、話者にとって「不要」、「エネルギーを要する」と感じられる要素は退化する。7拍の「ホスピタリティー」に比べると、6拍の「ホスピタリティ」のほうはもっとスピーディーで、よりテンポの速い現代社会に合う。一般的な表記法から見ると、これは誤用と言えるが、「マネジメント」が「マネジメント」に替わられたように、個々の「誤用」が蓄積されて定着することもある。また、実際には、時代の変化とともに、外来語の発音を原音に近い形で発音する例も多く見られる（例えば、「コンピューター」が「コンピュータ」に替わられた）。

従って、上記の『外来語の表記』のような規則が存在しつつも、「ホスピタリティー」もいつか長音符号がなくなるだろうと考えられる。

2.2 括弧付けの意味解釈について

552件データのうち、括弧付けの解釈（言い換え）を利用した用例が126件ある⁵。括弧付けの解釈（言い換え）が必要になる理由は主に二つ考えられる。①特定の分野で専門的に用いられる外来語は、その分野内で、正確で迅速に伝えるためには効果的であるが、そのまま一般の人に対して使うと、理解されるとは限らない。②外来語にも意味の広がりがあるので、同じ外来語でも、用いられる場面や文脈によって意味合いを変えることがある。そこで、場面や文脈によって言い換え語を適切に使い分ける。

「ホスピタリティ」の解釈をまとめてみると、表1になる。「もてなし」に関わる説明が最も多く、「もてなし」「もてなしの心」で説明する文例が目立っている。

表1 「ホスピタリティ」の意味解釈

意味カテゴリー	具体的な表現	件数
もてなし	もてなし (おもてなし)	47
	親切なもてなし	4
	温かいもてなし	3
	心のこもったもてなし	2
	来客を手厚くもてなすこと (手厚いもてなし)	4
	温かいもてなしの心	3
	もてなしの良さ	1
	もてなしの心 (もてなし心/おもてなしの心)	38
	もてなしの精神	5
	おもてなし度	1
歓待	歓待 (歓待, 厚遇)	5
	歓迎	2
	接遇	1
	接待	1
	厚遇心, 人を温かく迎える心 (歓待の精神)	3
気配り	(他者を) 思いやる心	2
	気配り	1
親切	親切心	1
	親切	1
快適性		1

出典：筆者作成

表1に注目してみると、「快適性」⁶の解釈を除き、ほかの意味説明は大体「具体的な行動」（例えば、連体修飾語～+もてなし、表1斜体字の部分を参考）と「抽象的な精神」（例えば、もてなしの+中心語～）に分けることができる。つまり、「ホスピタリティ」は具体的な行動か、それとも精神領域に属する理念なのか、が理解のポイントになる。

「ホスピタリティ」の語義について、一般的に利用されている国語辞書を引くと、「心のこもったもてなし。手厚いもてなし。歓待。また、歓待の精神。」（『日本国語大辞典』小学館 第二版）や「①心のこもったもてなし。手厚いもてなし。歓待。また、歓待の精神。②異人歓待。」（『デジタル大辞泉』小学館 第二版）といった説明が多い。英和辞典であれば、例えば、『ランダムハウス英和大辞典』（小学館 第二版）においては「①（客や他人の、報酬を求めない）厚遇、歓待、心のこもったサービス。②温かく親切にもてなす心、歓待の精神。」と記述されている。

新聞に見られた言い換えは辞書の記述と概ね一致したことが分かった。しかし、どこまでが「行動」、どこまでが「精神」なのか、さらに、次の例における「ホスピタリティ」は、「もてなし」なのか、「もてなしの精神」なのか、または「もてなし」や「もてなしの精神」で説明できるか、といったことが問題になる。

5) 人間ドック付きとあったのに健康診断程度だったり、スタッフの愚痴を聞かされたりするうちに、ホームの入居者に対するホスピタリティに疑問を感じてしまった。退去前には鬱っぽくもなった。

(2004/5/11 週刊朝日)

6) 本当のホスピタリティを、食を通して伝えたい。今の子供は少子化で過保護気味です。やってもらってあたりまえの感じが強い。でも、それじゃ感謝する心は育たない。

(2012/4/7 朝刊)

7) 銀行の体質によるかもしれませんが、簡単に言ってしまうと、非常に役所的な接遇で、ホスピタリティが感じられません。

(2003/5/30 朝刊)

例5) は介護施設における入居者とスタッフ、いわゆる患者と看護者の関係で、例6) は親と

子、例7) は金融機関のサービスについての話である。相手は「客」と言えない場合に、「歓待」「もてなし」と言い換えることができなくなる。つまり、辞書に掲載されていない、新しい語義として、実際に新聞に用いられている。「ホスピタリティ」という概念の内包による語義の拡大、または曖昧さが窺える。

このように、服部（2008）は「ホスピタリティ」とは奥が深く幅の広い言葉であり、日本語一語で表現できないほど多くの意味を秘めていると指摘している。こういう場合、既存の日本語に言い換えるより、むしろそのまま「ホスピタリティ」を使うのが便利だと考えられる。

以上の検索結果を基にして、外来語の定着プロセスから考えると、「ホスピタリティ」という用語はまだ定着しつつある段階にあると思われる。図2（縦軸は件数、横軸は年代とする）は「ホスピタリティ」の近年における使用頻度である。1996年までに出現数は少ないが、1997年は1996年の6件から31件までに急増した。背景として、1998年に行われた長野冬季五輪やパラリンピックがあると考えられる。1998年～2000年の間に一段落ちたが、2001年は再び上がり、2007年にまた山になった。これは2000年から政府が外国人観光客の誘致に本腰を入れ始めたからである⁷。この図から「ホスピタリティ」が次第に広がっていることが分かる。

2.3 使用分野について

前述したように、「ホスピタリティ」は観光業を中心に広がってきたが、今回のデータ調査で、この用語は観光だけではなく、行政、人間関係⁹、医療・介護など様々な分野に、特に飲食、交通といったサービス業全般に関わっていると言える。図3はその分野別における分布である。

「ホスピタリティ」は主にホテル業界や観光業界に使われた言葉として、今回のデータ調査について、観光誘致（271件）は勿論、ホテル・会社名（固有名詞）（27件）、及び組織名（～講座／～推進協会／～研究会・アカデミー／～学科（それに準ずる名称も含む、計103件）も観光に関わる。次の例8）に記されているように、観光は独立した産業ではなく、どの地域も農、林、商のあらゆる分野で、観光に結びついている。

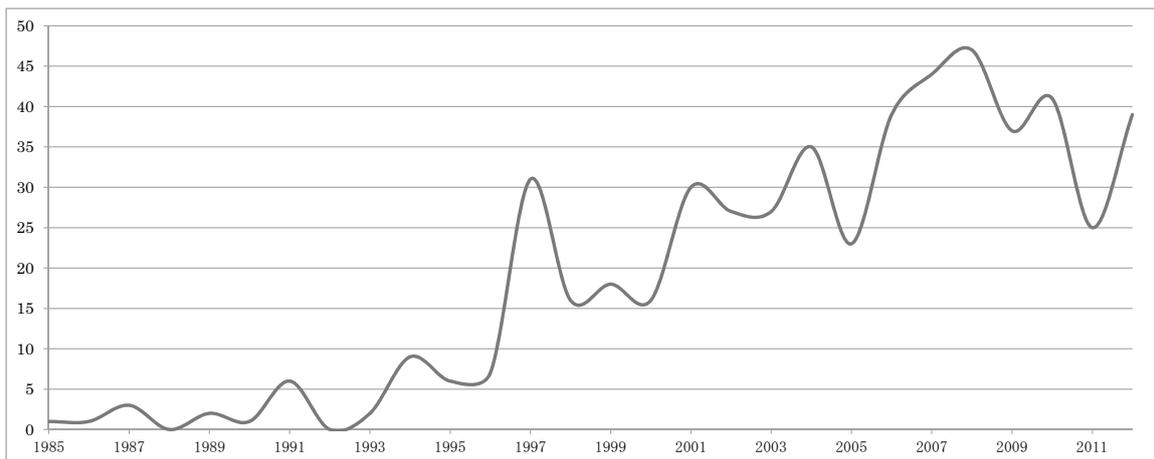


図2 年代ごとの「ホスピタリティ」の使用頻度 (1985～2012)⁸

出典：筆者作成

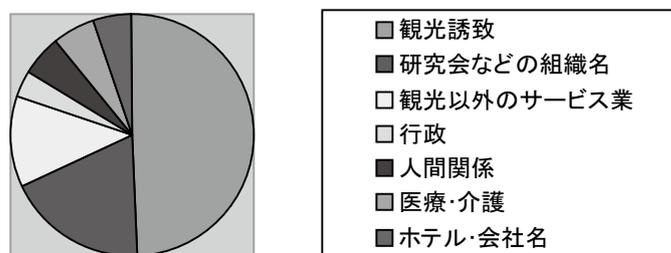


図3 「ホスピタリティ」が各分野における使用実態の割合表示

出典：筆者作成

8) 今や観光は様々な産業が素材になる時代を迎えた。例えば農林漁業への体験参加，民俗芸能や産業遺産等の見学観光，ローカル鉄道の旅，少人数の趣味の旅行など，多岐にわたるニーズに対応するためには，地域が一体となって誘客に努め，優れたホスピタリティを發揮することが必要だ。

(2009/11/5 朝刊)

「ホスピタリティ」研究や教育で注目されている教育機関においても，例えば，松本大学のホームページで，「観光ホスピタリティ学科のコンセプトは『地域づくり』『観光』『福祉』。この3つに共通するのは，『幸せな地域づくりへの貢献』という理念です。」と掲載されている。「ホスピタリティ」という概念が観光業界にとどまらずに，ほかの分野にも浸透していることが窺える。

こういう時代の流れの中で，「ホスピタリティ都市構想特区」といったまちづくりの計画も認定され，

9) 家族，地域，観光……。あらゆる場面で大事にしたいのが「ホスピタリティ」という。

(2009/10/20 朝刊)

このように，「ホスピタリティ」という用語は観光以外に，地域コミュニティ，行政においても重要視され，高齢化社会にある日本の介護・医療業界も広がってきたと考えられる。ここで注意すべきところは，「ホスピタリティ講座」，「ホスピタリティ研究会」，「ホスピタリティ推進協会」とかの組織，及び大学や専門学校における「ホスピタリティ」学科の現われである。「ホスピタリティ」という用語は学術的に吟味されているとはいえず，理論的に十分な研究成果が得られていないが（前田2006，武内2007），「ホスピタリティ」人材の育成はすでに先に進んでいると言えよう。

2.4 話題となる「ホスピタリティ」

1998年9月12日の夕刊に「ホスピタリティ」はすでに経営文化の一部として挙げられたにもかか

ならず¹⁰、今回得た552件のデータは、括弧付けの解釈が多く見られ、この言葉自体を取り上げる記事も数回もあった。「ホスピタリティ」を使って表現する場合、括弧付けで解釈することも、その用語自体、概念が曖昧、まだ一般化していない、などの理由が考えられるが、新聞メディアがこの用語を繰り返して取り上げるのは、また興味深いことである。例えば、2002年11月9日の天声人語に、

10) 米国南部をめぐる「サザン・ホスピタリティ」という言葉が使われることがある。南部風のもてなしというのだろうか。…

また、2005年4月12日の朝刊（千葉全県）に、

11) 「ホスピタリティ」の語源は、旅行者や客を親切にもてなすといった意味のラテン語“*hospes*”。今後も成長が期待される旅行、ホテル、航空、飲食サービス、娯楽など、ホスピタリティ産業に携わる、マネジメント能力を持った人材を育てるのが目標だ。

また、介護業界に次のような取扱いも見られる。

12) サービス業の基本はホスピタリティー（親切なもてなし）と教えられましたが、それは健常者の方が相手でした。ホスピタリティーの元の言葉は「ホスピス」で「安息所」などの意味があるそうです。高齢者や障害者を親切にもてなすことこそが、これからは必要だと思います。

（2005/5/30 朝刊）

さらに、2007年鎌田寶の著書『超ホスピタリティ』がベストセラーになり、「ホスピタリティのコツを身に付ければ、人生を変えられる。」というキャッチフレーズまでも出た。では、「ホスピタリティ」とはいったいどのような意味であるか？ 2008年6月16日の夕刊に「わかるカナ」というコラムで、「ホスピタリティ」が次のように取り上げられている。

13) しっかり定着したのは、当然のことながら観光、サービス業界においてである。「心をこめたおもてなし」は業界のキーワードとなり、ツーリズム（観光事業、*tourism*）とセットにされて「ホスピタリティ・ツーリズム」なる言葉まで生まれた。…ホスピタリティのもてなし対象を他者一般に広げて、もてなし動機から功利的なものを差し引けば、他者に幸せを与えようとする人間愛の世界が

広がってくる。ホスピタリティに関する調査、普及などを行うNPO「日本ホスピタリティ推進協会」によれば、ホスピタリティとは本来、「互いに存在意義と価値を理解し、認め合い、信頼し、助け合う相互感謝の精神」であるという。

以上のことから、「ホスピタリティ」が受け入れられる経緯も窺える。「ホスピタリティ」が話題になることは、「ホスピタリティ」という用語が注目されている事実を裏付けている。統一された概念があるとは言えないが、専門分野に定着しつつあることは否定できない。それに、専門分野にとどまらず、社会全般に広がっている動きも見られる。

2.5 抽象概念「ホスピタリティ」

今回の調査で得た文例を分析すると、「ホスピタリティ」は抽象度の高い概念であることが分かった。前述したように、「ホスピタリティ」の意味は非常に曖昧である。その曖昧さは「ホスピタリティ」が抽象概念（抽象語）であることからきていると思われる。抽象概念とは、「事物・事象の具体的全体から一般的性質をもつ部分を抽象したものを示す概念」である（大辞泉）。『現代用語知識』（オンライン版）に、「ホスピタリティ」の項目について、このように説明している。

温かくもてなす心、歓待の精神。…消費者は提供されるサービス商品を、個々の要素の集合体としてではなく、まとまりのある全体像で評価する。例えばホテルならば、接客、食事、パブリックスペースの快適さなどを一つのまとまりとして滞在したホテルの評価をください。（後略）「個々の要素の集合体としてではなく、まとまりのある全体像で評価する」という表現は注目される。あまりにも抽象的な用語で、果たして、その内包となるものは何であるかは、次の例が示したように、反って漠然になる。

14) 「ホテルでは客に対するホスピタリティー（気配り）に苦心した。気持ち良さという点ではお笑いもホスピタリティーのひとつでは」と話す。

（1998/11/18 朝刊）

15) ——ホスピタリティといっても抽象的な感じですが、どう具体化を。

（2010/7/4 朝刊）

このように、抽象概念は一般的な内容であるために具体的なイメージがわからない。我々は常に具体と結びつけて考えるので、具体的なイメージなしには理解し難い。柳父（1972）に指摘したように、

「抽象語は、まず、その指示する対象が明確でない。それだけいっそう、抽象語の意味は、文脈に依存している。特に学術用語のように、一定の目的に従って使用されるときは、概念として定義が置かれていることがある。が、定義は当然、他の言葉を必要とし、定義自身によって知られる以上の意味を前提としている。一つの言葉の意味を知るには、辞書にあるすべての言葉の意味を知らなければならない、という一般意味論の主張は、抽象語の場合こそ、もっとも適切であろう。抽象語の意味は、具象的な存在や事実よりも、より多く、他ならぬ「言葉」に依存しているのである。」(p.208)

次に、「ホスピタリティ」が使われる文脈を見てみよう。

16) 食事、宿泊と長時間お客様と接するホテル勤務にはより高いホスピタリティーが求められます。

(2009/5/23 朝刊)

17) 今後はこの空き店舗でつきに一度イベントをしつつ、普段はベビーベットの設置して授乳室や休憩所として観光客に開放するそうです。素晴らしいホスピタリティです。

(2013/4/29 朝刊)

18) そんな地元のよさを再確認すれば、お客さん相手にホスピタリティーを発揮できる。

(2010/4/1 朝刊)

『広辞苑 第五版』によれば、例16)の「高い」は「物事の程度が他より甚だしく優れている。ある基準を超えている。」、例17)の「素晴らしい」は「大層すぐれていて、無条件に褒め称えられる有様だ。並一通りでない。程度が甚だしいさまにもいう。」という意味で、両方とも評価によく使われる形容詞で、主観性の強い表現である。この「ホスピタリティ」は「高い」、「素晴らしい」に修飾され、「程度が甚だしい何か」という意義素が具えられることが分かって来よう。例18)の「発揮(する)」という語の意味は、『広辞苑 第五版』によると、「持っている実力や特性を表しだすこ

と」とし、対象語となるものも「実力」や「特性」といった抽象的なもので、ここの「ホスピタリティ」は「実力」や「特性」に類するものと理解してもよからう。

19) ブルーグリーンは水の都大阪のイメージ、れんが色は温かさ、つまりホスピタリティーを表しているという。

(1997/11/21 朝刊)

20) 小さな球状の重しに長い草を差込、風が吹く草が揺れる仕組みのペーパーウェイトで、心が休まるような作品だ。ホスピタリティを情緒的に表現している。

(2006/11/24 朝刊)

例19)は「温かさつまりホスピタリティ」というフレーズのように、逆に言えば、ここの「ホスピタリティ」は「温かさ」である。例20)における「表現」という言葉について、『広辞苑 第五版』は次のように記述している。

心的状態・過程または性格・志向・意味など総じて精神的・主体的なものを、外面的・感性的形象として表すこと。また、この客観的・感性的そのもの、すなわち表情・身振り・動作・言語・手跡・作品など。表出。

「表す」は「内面にあるものを外に示したり、事物を象徴したりする場合に」使われ、「考え、意思、感情などをことばなどで表現する」という意味で、動詞としての「表現」と類義語同士である。従って、「～を表す」と「～を表現する」と同じ意味になるはずが、例20)の「ホスピタリティ」は、コンテキストから「心が休まるようなもの」という意味が読み取れる。

また、「職業人としてホスピタリティーを自覚し」(1991/4/2 朝刊)、「地元の人のホスピタリティを感じた」(2008/8/1 朝刊)など、「ホスピタリティ」を理解するには難しい文例がほかにも多数見られた。そのフレーズを抽出して統語関係によって纏めると、表2のようになる。

前述した通り、抽象語の意味は文脈によって規定されている。その文脈の背後には、その言葉を含む文を語る人の生活、慣習、文化、歴史などがある。これらの意味形成の諸要件を含めて、広い意味で「文脈」(context)と言えよう。この意味から言えば、「ホスピタリティ」は非常に理解し難い言葉なのである。何故なら、「ホスピタリ

表2 抽象概念「ホスピタリティ」の統語関係

に	～に富んでいる ～に優れている (温かい) ～に満ちた	～にあふれた ～にも通じてよかった
の	～の良さ ～の醸成 ～の表れ ～の高い女性 ～のまちづくり	～の在り方 ～の形成 ～の高さ ～の高い対応ができる ～のあるオフィス用品
が	～がない ～が根付いた ～が感じられない ～精神がにじみ出ている	～がいっぱいある ～が足りない ～がにじんできた
を	～を表す ～を追求して ～を発揮してほしい ～を情緒的に表現している (職業人として) ～を自覚する	～を持つ ～を理解する ～を呼びかけた (観光客への) ～を養う (真の) ～を生んでいる

出典：筆者作成

ティ」は抽象語で、しかも外来語である。それがつくられ、育った文脈から切り離され、また新しい文脈の中に生きている言葉だからである。

3. *hospitality* について

前節では共時的な視点から「ホスピタリティ」の意味と用法を分析した。「ホスピタリティ」という用語は、意味的にはかなり抽象的で曖昧だと分かった。そもそも「ホスピタリティ」は外国からの借用語で、その曖昧さは原語である *hospitality* からのものであるか、それとも日本語に借用されて、日本風土に接触し、変容が発生したことからくるものなのか。こういった問題を解決するために、原語である *hospitality* の正体を明らかにしなければならない。以下は通時的な視点から、語源と文化に分けて考察する。

3.1 「ホスピタリティ」の語源

「ホスピタリティ」の研究について、語源からのものが多く見られる(小沢1999, 山内2005, 前田2006, 山上2007, 服部2008, 安田2011など)。ここでは先行研究を参考にして議論を進めようとする。

前にも触れたように、日本語の「ホスピタリ

ティ」は英語の *hospitality* から来ている。*hospitality* の意味について、『オックスフォード英語辞典』によれば、

1. *Friendly and generous behavior towards guests.*
2. *Food, drink or services that are provided by an organization for guests, customers, etc.* (*Oxford Advanced Learner's Dictionary, 8th Edition*)

また、『ジーニアス 英和大辞典』(大修館書店2001)によれば、

(*hospital* (もてなす)+ *-ity*)

- ① 親切なもてなし, 歓待, 厚遇
- ② 無料の食事付き宿泊。

つまり、一般用語としての *hospitality* は「暖かく、親切なもてなし, 歓待」という「心構えや歓待精神」を意味していると共に、もっと具体的な「飲食・宿泊場所の提供」を意味している。

英語の *hospitality* の語源を更に遡ると、ラテン語の "*hospes*" である。この "*hospes*" から *hospitality* に関連する数多くの用語を派生したといわれ、直接派生したラテン語 "*hospitium*" (招待客を楽しませる, 宿泊するまたはその宿泊所), ラテン語 "*hospitiolum*" (小旅館) と古フランス

語“*hospice*”に派生した。“*hospice*”は19世紀には現代語英語にも使われ、末期患者の心身の苦痛軽減を目的とする施設という意味で、その後、カタカナ「ホスピス」の形で日本語にも借用されている。もう一つの派生ラテン語、形容詞の“*hospitalis*”（歓待する、手厚い、客を厚遇する）がさらにラテン語の“*hospitalitas*”（客扱いのよいこと、厚遇）へと派生し、古フランス語に借入されて“*hospitalite*”，さらに14世紀に英語に借入されて“*hospitalite*”となり、これが *hospitality* となったと言われている（服部2008：pp.77-78）。

「歓待する、手厚い、客を厚遇する」と意味する“*hospitalis*”が、現在の日常におけるホスピタリティ産業の意味、及び「ホスピタリティ」の主要な領域である宿泊産業形成の要因の一つとなった言語的根拠の原語的役割を果たすものだと思われる。この“*hospitalis*”が古フランス語に借用されて“*hospital*”となり、中世以後に、“*hospital*”と称される施設が各地で作られ、「旅人のための保護と休息の場」として理解されるようになった。その後、“*hotel*”が派生し、このような施設が担ってきた保護の機能と休息な機能が次第に分化されるようになり、それぞれ“*hospital*”（病院）と“*hotel*”（ホテル）になってきたのである。

前田（2006）によると、*hospitality*がビジネス用語として使用されるようになることと、一般の人々を対象とした宿泊ならびに飲食ビジネスの成立とが密接な関係にある。その歴史的な背景は、「ヨーロッパにおいては、フランス革命によって、それまでの王朝制度が崩壊した。市民層を対象とした宿泊・飲食施設が誕生するようになった。アメリカにおいても、19世紀中頃以降になって、東部地域には様々な飲食施設が誕生するようになったのである」（p.10）。

このように、*hospitality*という言葉の使い方や使われる状況も社会の発展に従って変化する。「元々は私的な無償の歓待において用いられた言語習慣が、徐々に公的な金銭の授受を含む関係へと変化したと考えられる。従来の私的に用いられていた言語習慣が旅館・飲食店という公的な領域に持ち出されることによって、図4のような二つの『ホスピタリティ』提供のパターンが生まれ、その使用法を徐々に変革していき、現在議論している英語での *hospitality* の使用法にまで繋がっていると考えてもよからう」（小沢1999：p.173）。

3.2 異人歓待と *hospitality*

hospitality 概念の浸透は宗教、特にキリスト教を抜きにしては論ずることができないが¹¹、「ホスピタリティ」の起源はその語源からも分かるように、「主客同一」の文化から来ている。*hospitality* の語源 *hospes* は客と同時に異人を表し、さらにその類義語である *hostis* は異人と同時に敵を意味した。*Hostis* の語源を更に遡ると、印欧祖語の *ghosti-* になる。*ghosti-* はゲルマン系祖語では *gastiz*, *giest*, *gestr* を経て、現代英語の *guest* になった。一方、*hostis* が古仏語 *hoste* を経由し、*host* として英語へ借用された。こうして、*hospes*（客、異人）、*hostis*（異人、敵）、及び反義関係にある *guest*（客人）と *host*（主人）は印欧祖語までさかのぼると、同根語（*cognate*）であることが分かる。これは印欧祖語文化の一面を垣間見せてくれた。

同一人物がある時には *host*（主人）に、ある時には *guest*（客人、異人、敵）になる。このように多義的な意味連関は外部の世界からやってくる異人の地位を如実に示している。「異人」は見方によって様々な意味が派生してくる。「怪しい人、敵」という発想もあれば、「客」という発想

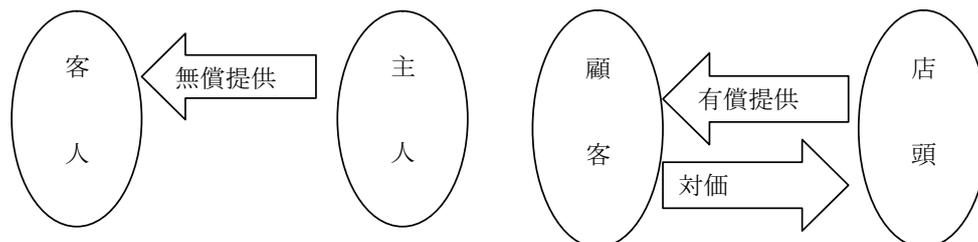


図4 *hospitality* の語義変遷

出典：小沢（1999）一部加筆

もある。また、主客同一の意味も内包している。これは歴史・地理的な理由がある。古代・中世ヨーロッパのような大陸には何度も戦乱が起こり、いつの時代も数多くの旅行者の往来もあった。ある人が自分にとって「異人」である場合もあれば、自分自身もほかの人からみれば「異人」である場合もある。他所からやってきた旅人をもてなし、逆に、自分が旅人となって他所を訪れるときにはもてなされる。互いにもてなし合い、こうした長い歴史がホスピタリティの原点を生み出す土壌となったと考えられる。

文化や文明の形成によって、表現形式が異なるが、イスラム社会の「共飲共食」、中国の「礼治」及び日本の「もてなし」、洋の東西を問わず、共同体外からの未知の訪問者 (*stranger*) を歓待し、宿舎・食事・衣類を無償で提供する「異人歓待」といった風習がある。例えば、古代中国を中心とするアジア文化圏にも、異人は恐ろしい敵であるかもしれない存在で、味方に引き入れるために盛大な饗宴を開くことによって歓迎する。

つまり、古代社会では、歓待は本来吉凶知らぬ異人に歓待の恩義を着せることで、敵意を好意に、悪意を善意に転化させる巧妙な手段であった。その背景には贈答関係という根強い社会原則が存在している。自分たちの所有する空間や食物を分配し、共有することによって、提供側は何らかの返礼を期待し、受け側も返礼義務を行うことで交換関係が成立している。こういう「互酬性」または「互惠性」は人間社会の基本原則であり、人間関係を強固するための一つのあり方だと言われている。人類社会に、昔から社会生活における「共存の意識」は、個人対個人、個人対共同体、共同体対共同体の関係において重要なものとされていた。こういう共存意識は「人類がこの地球上に誕生してから、共同体の秩序として、原始村落共同体 (*primitive community*) といったものを形成する過程で発生した」という (服部2008 : p.16)。これが「ホスピタリティ」文化の起源だと思われる。

社会発展の歴史の中で、異人歓待は宗教的、社会的、倫理的な義務として考えられ、普遍的な伝統として育てられた。欧米の民俗学界では、これが *hospitality* と表現され¹²、キリスト教の普及につれて、社会規範として西洋社会に浸透したと言われている。時代の流れと共に、*hospitality* の概

念やあり方も、変化または進化していると考えられる。

4. *hospitality* から「ホスピタリティ」へ

前述の考察から分かるが、原語の *hospitality* は人類史上の異人歓待の文化から来て、産業社会の発展につれて、無償提供から有償提供になり、ビジネス用語として使われてきたのである。この「ホスピタリティ」はビジネス用語として日本語に借用されてきてから、どのように変容したか。

「ホスピタリティ」の先行研究における日本と海外の違いは、近藤 (1995) や徳江 (2011) に言及されている。「海外では、神学、社会学、史学、人類学、哲学など、いわゆる『ホスピタリティ概論』研究以外の様々な分野において、『ホスピタリティ』に触れる形で研究は行われてきたが、『ホスピタリティ』そのものに関する研究があまり行われなかった」という (徳江2011 : p.26)。アメリカにおいては、「ホスピタリティ産業」¹³に関する研究が主であり、*hospitality* といえば、ホスピタリティ産業のことである。そのため、特にアメリカを中心として盛んに行われた研究は *hospitality management* を「ホスピタリティ産業論」として捉えるアプローチである。つまり、「ホスピタリティ」研究について、ヨーロッパでは思想研究、米国では産業研究が主体となってしまっている (佐々木・徳江2009 : p.33) が、何れも *hospitality* の意味が言語的に明確である面もあり、あえてこれを研究対象とはしてこなかったそうである。それに対して、思いやりのような「心」の要素があるためか、日本では「ホスピタリティ」という語に対して多義的な印象をもつことが多い。つまり、内包が多様性に富んでいるため、概念が曖昧になり、外来語「ホスピタリティ」の語義も複雑にさせたと考えられる。

4.1 適応的受容

日本における「ホスピタリティ」に関する書物は、事実上ホスピタリティ産業研究であるものが多い。それはこの分野の研究者には米国への留学経験を持っているものが多く、米国で学んだホスピタリティ研究手法、すなわちホスピタリティ産業研究を日本に持ってきたからである (徳江2012 : p.41)。言い換えれば、「ホスピタリティ」

という言葉はこのアメリカニズムの現れの一つである。それなのに、何故「ホスピタリティ」に対する理解がアメリカと違うのか。かつての西洋化が西洋の全くの模倣、コピーではないように、この舶来語が移入されたままに使われたのではなく、日本の風土に接触すると、日本人は日本の文化や慣習に従って、それなりの解釈を行っているのである。つまり、日本語に普及・定着するうちに、日本に適応しやすいように変えていると考えられる。「ホスピタリティ」の定義について、徳江（2011）に次のような一節がある。

日本では、ホスピタリティを「ふれあい行動」であるとし、「行為」の側面を強調するものや、「社会倫理」であるという点に重きを置いている定義が多い。相互作用、相互性といったキーワードが多用されるほかに、やはり「感動」が前提となっている「おもてなし」などが含まれることがほとんどである。相手の「感動」に重点を置き、そこに至る心から行動へという流れについて言及しているものや、日本固有の価値観を踏まえて、精神性とそこから生じる行為について強調しているもの、などが定義の代表的なものであろう（p.25）。

日本のサービス業界において、この「情緒的ホスピタリティ観」は注目されている。これについて、徳江（2012）は「最も多く用いられるホスピタリティの訳語である『おもてなし』は、こういった情緒的ホスピタリティ観の影響が無視できない」と指摘した一方、「情緒性が強く出過ぎしまうと、人間はこうあるべき、という前提が万能となってしまう、結果的に本質的な部分が覆い隠されてしまいかねない危険性をはらんでいる。」

と述べている（p.46）。同じような見解は前田（2006）にも読み取れる。しかし、今回の調査内容に限らず、こういう「情緒的なホスピタリティ観」はほかにも見られる。例えば、「『ホスピタリティ』とは『喜びの共有』という言葉に集約され、そこには『相手を幸福にするために自己の最善を尽くしきる』という考え方が根底にある」という理解に基づき、「ホスピタリティ・マインド」は表3のように、解釈する説もある¹⁴。

日本文化の特徴として「情緒」という言葉を取り上げたのは、岡潔¹⁵である。サクラが散るのを見て、ものの哀れを感じたり、川の流れに人生を感じたりする。友と二人いると、自ら心が満たされる。このように、「日本人は自然や人の世の情緒の中に住んでいる」と語っている。これは昔から豊かな自然に生活している日本人が確立された独特の美意識である。情緒の特徴はつねに流れている、その流れに身を置いて感受できるものだという。こういう「虫の音を愛でる」感性は *hospitality* を育てた欧米文化にはない。借用語「ホスピタリティ」が情緒的な日本文化に定着するには、情緒性に染み付くことは必須のプロセスだと言えよう。

4.2 日本における「ホスピタリティ」概念の発展

共通の理解がないにも関わらず、「ホスピタリティ」精神が日本におけるホテルなどの接客業にだけではなくて、福祉¹⁶や教育¹⁷分野にも強調されている。何故統一の見解に至ることができないのか、「ホスピタリティ」を研究する上で難しいところについて、服部（2008）は「研究対象の分

表3 *hospitality mind* に関する解釈

誠心誠意である	<i>Hearty</i>	作法をわきまえている	<i>Mannerly</i>
創造的である	<i>Original</i>	好奇心がある	<i>Interested</i>
セルフコントロールができる	<i>Self-controlable</i>	中庸である	<i>Neutral</i>
懇切丁寧である	<i>Polite</i>	相手を愉快にすることができる	<i>Delightful</i>
仲間として受け入れる	<i>Identical</i>		
思いやりがある	<i>Thoughtful</i>		
魅力的である	<i>Attractive</i>		
自由な意見を持つことができる	<i>Liberal</i>		
感動を与えることができる	<i>Impressive</i>		
感謝の気持ちを表すことができる	<i>Thankful</i>		
心の若さがあふれている	<i>Youthful</i>		

出典：<http://www.hospitalitybank.com/3-consept.html>（2013年10月12日）

野が学際的にあるということである。いうまでもなく、実践の場である分野も膨大にあるということになる」と指摘している (p.9)。これがつまり前述した内包の多様性のことである。

欧米では当たり前のような概念として馴染まれてきたが、日本ではカタカナ語という形を借りて、新しい内容を入れ替えた。服部 (2008) は社会的倫理の出発点と人間社会の根本精神として、「ホスピタリティ」を社会生活と密着した関係にある、個人においても、家庭、学校、企業、病院、福祉施設などあらゆる共生の場において、共有できる概念であると考えている。

「人類が生命の尊厳を前提とした、個々の共同体もしくは国家の枠を超えた広い社会における、相互容認、相互理解、相互確立、相互信頼、相互扶助、相互依存、相互創造、相互発展の8つの相互性に基づいた相関関係を築くための原理と、多くの異質な要素が複雑に関係する中で、多元的相関関係を築き相互作用・相互補完・相互連携することで最適な環境を創出し、人間が人間であるゆえの価値観を高めるために、人間同士の関係によるシナジー効果によって生まれる価値により、調和しながら互いに進化しあうこと、またその持続した進化するための原理からなる社会倫理。」(p.118)

このように服部は「ホスピタリティ」という言葉を、単なる「もてなし」の意味だけでなく、社会性までも含めた広範な要素を持つ語であると理解し、新たな社会倫理として定義して、英語の原義をさらに発展したものとして位置づけている。そして、その概念の普遍性から、時代の変化と共に常に新たな概念構築が必要だと述べている。

5. ビジネス用語からの一般化

下記の「ホスピタリティ」はどんな意味かというより、兎に角注目されたいという効果は否定できないだろう。これは外来語が存在する理由の一つとしてよく取り上げられる。

21) *Bank ART* ——24時間のホスピタリティ

(2005/11/10 夕刊)

IT社会に入った現在は、いわゆる「知識爆発時代」で、昔の活字による伝達手段と違って、すべての情報は大衆雑誌・新聞、テレビやインタ

ネットといった新媒体によって大量に、即物的に、未曾有のスピードで広められ、共有される。新しい知識として、外来語も現代の伝播ルートを借りて、瞬間的に知られ、使われるようになる。簡単にいえば、今までの受け入れ方が異なって、外来語に対する馴染時間が極めて短くなってきた。まだ馴染まないうちに、意味も使い方も既に変容しているという、追っても追いつけない時代になったと言っても過言ではない。次も新聞に使われた表現である。

22) 字数の関係でごく一部しか紹介されていないけれど、人柄の良さがにじみ出ているような丁寧な字と文章。私はこの人のことを「ミス・ホスピタリティ」と呼びたい。

(2009/4/11 朝刊)

23) マシンを整備するピットボックスの使用も始まった。食事をしながらレース観戦ができる「ホスピタリティールーム」。車両展示もできる。

(2009/4/10 朝刊)

24) 日差しを避けて観戦できる新ピットビル三階の「ホスピタリティテラス席」を女性のみ先着200人に、通常の半額1万6千(観戦券別)で販売している。

(2009/5/29 朝刊)

例22) は個別的な使い方もかもしれないが、「ホスピタリティ」が流行語のように使われる証でもある。実際に、「サザン・ホスピタリティ」、「フィリピン・ホスピタリティ」、「パノラマ・ホスピタリティ」、「夕張ホスピタリティ」といった使い方も多数見られた。「地名+『ホスピタリティ』」の形で地元をアピールする、というホスピタリティ文化の影響が感じられる。

英語にも *hospitality room* のような使い方があるが、特にホテル・テレビスタジオ内で歓待用の、もてなし用の部屋という意味で、「貴賓室」にあたると考えてもよからう。それに対して、例23) の「ホスピタリティールーム」は「食事をしながらレース観戦ができる」という修飾語をつけ、その場にしか使わない臨時的な意味を与えられている。英語をそのまま借用したとは言えないだろう。

例24) の「ホスピタリティテラス席」は明らかに和製語である。他に、「ホスピタリティ・ガー

ル]、「ホスピタリティアップ」といった和製語も見られ、日本語化の進み具合を示している。また「ホスピタリティ精神」、「ホスピタリティ系」、「ホスピタリティ日本語」、「ホスピタリティ・サービス」といった複合語が示したように、外来語「ホスピタリティ」はほかの成分と結びつきやすく、新しい合成語にする強い造語力を持っていると言える。これも抽象概念「ホスピタリティ」を日本語に定着させる役割を果たす言語内の要因の一つと言える。

経済システムと関連する語義の変遷について、エミール・バンヴェニスト（1986）に指摘されたように、

「様々な経済的概念が、従属されるべき物質的な必要性から生まれ、それを表す用語が単に物質的意味しかもっていないと考えるのは、大きな間違いと言えるだろう。経済的概念に関わるものはすべて、人間同士あるいは人間と神々との相互関係全体に関わるはるかに広範囲な表現と結び付けられている。」(p.195)

経済活動は人間社会における最も基本的な活動で、人間社会におけるすべての関係は経済活動に関わると言える。「ホスピタリティ」は元々、ビジネス用語より高い次元にある人類学や社会学の概念である。時代に応じて、ビジネス分野を超え、再び社会全般に広がってもおかしくないことであろう。

6. 何故「ホスピタリティ」なのか

日本では、「ホスピタリティ」に関する調査研究を通じて、学術的進歩を図り、産業振興及びその普及啓発を行うことにより、人、組織の活性化及び地域環境の健全なる発展と人類の平和に寄与することを目的として、1992年8月16日に日本ホスピタリティ協会が設立された（その後、日本ホスピタリティ推進協会と改称）。思いやり、もてなしといった意味の「ホスピタリティ」の精神を広めるために日本ホスピタリティ推進協会は「ホスピタリティ・ディ」を設定し、また「ホスピタリティ賞」も設けた¹⁸。服部（2008）にも、「欧米で歴史的背景から生まれた『ホスピタリティ』という概念が、東洋あるいはアジア諸国の中でも、特異な歴史的経過をもつ日本において育成され、社会的倫理や相互関係の伝統・慣習などと融

合し、人間社会の基本的社会倫理として成立する新概念として再び西欧に還元されることは、学術的にも無視できない価値ある過程」（p.10）として、「ホスピタリティ」研究に期待している。では、何故、今「ホスピタリティ」なのか？

6.1 マニュアルを超えた「サービス」

「ホスピタリティ・ビジネス」という言葉が使われるようになった背景には、前田（2006）に『『サービス』の語が便利性増大を中心として外的・物的な機能的中心に用いられるようになったことがあり、選択性の強い宿泊・飲食サービスにより相応しい人間味が感じやすい新たな言葉を求めていたことがあったと考えられる」（p.10）とされている。

従来、日本のサービス業は、大雑把にいうと、客観的な便利性などを基本とする機能性の強い「サービス」と、直接従事している人間によって成される情緒性の強い「サービス」に分けることができる。「機能的サービス」とは、例えば、電気・水道・ガスなどの公共サービスや交通サービスといった機能重視のサービスで、受ける側はどちらかという対価に見合ったものとして均一のサービスを期待する。一方「情緒的サービス」とは宿泊・飲食などに見られる接客要素の強いもので、これを受ける側は自分がどれほど期待通りのサービスを受けたかという満足感、情緒的要素の比重が高いのを特徴とする。

後者は人的要素の強いことから欧米では「ホスピタリティ産業」（または *people's business*）とも呼ばれている。それと対照的に、日本ではまだ「サービス業」の域を脱していない（服部2008：p.8）。「すべてのサービス業は客への対応が必要だが、いわゆる接客業は極めて高いレベルを要求されるのは言うまでもない。特に現代は、接客業に求められるサービス内容や対応の要求水準が、対価を超えて高度化しており、これまでのようなマニュアルによる対応では困難になっている」（安田2011：p.102）。一例を挙げると、かつて世界でも評判となった日本のサービスであったが、最近、外国人のお客さんからこんな評価が目されている。

「礼儀正しく申し訳なさそうに何回も謝るが、毎回問題解決に向かったの積極的な姿勢は見ら

れなかった。」

「接客マナーは素晴らしいが、あまりにもマニュアル化しすぎて、ロボットに接しているような気がする。ニコニコしているのだが冗談は言わないし、ウィットに欠ける。ちょっと込み入ったことを聞くと少々お待ちくださいといって、即答しないケースが多い。」

つまり、今までの不特定多数を相手とし、画一的・同質的・均質的な提供である経済合理性を優先するマニュアル化されたサービスはもう通用しなくなった。マニュアルを超えた、不特定多数、特定多数の顧客を対象とするというより、個客に対して、最適な「気配り、心配り、目配り」を持った立居振舞といった、従業員一人一人の人間性に基づいた個別対応が求められるようになった。

6.2 ころを消費する時代

21世紀は「ころを消費する時代」である。奥住（1997）に指摘されたように、第二次大戦後、大量生産、大量販売の時代を経て、今はモノが有り余る時代に入った。モノ中心の社会が成熟し、経済は企業本位から生活者本位へと移ってきた。これからの市場は生活者主導となる。人々は無駄のない消費と暮らしのために、規格化された画一的な商品やサービスよりも、自分が本当に必要とする価値ある商品、サービスを購入することで満足を得たいと思っている。また、マスから個の時代へ、生活者は購買を通して自己主張を示すようになった。人間としての証である自分文化を築くために、生活者はそれぞれ異なるニーズを持って自分の暮らしをエンジョイする。マニュアルによる単調と反復の労働やただモノを消費するだけの暮らしではなく、自発的な責任ある行動と働きをする、人間としての潤いのある生活で秩序をわかまえながら、他人とは違った自分文化の形成を求めようになったのである（pp.3-4）。

つまり、物質文明がもたらすモノや便利な制度が提供した快適な生活環境に満足した後、今はモノより心、生活情緒を自分文化の潤いとして求められるようになった。その一方、合理性を追求する大量生産、大量消費時代を経て、人間の「心」が枯れている。思いやりのある心や情緒が失われ、「ホスピタリティ・マインド」が必要になる。

力石（1997）が述べたように、「ホスピタリティ」は物事を心、気持ちで受け止め、心、気持ちから行動する（p.51）。「ホスピタリティ」の語源の流れから分かるように、「人の苦痛を減少する、人を休ませる」という *hospitality* の本来の意味を、今の時代背景に、「人を癒して、安らぎを与える」と理解してもよからう。このように、ビジネスの場でも、プライベートな日常空間でも、「ホスピタリティ」は人間と人間との「豊潤な関係」を生み出す原動力だと言える。これは、「ホスピタリティ」がビジネス分野を超え、あらゆる場面に適応する普遍的な概念として、再び現代に流行っているもう一つの理由だと思われる。

7. 結びと今後の課題

以上、本稿は先ず朝日新聞のデータベースに基づき、「ホスピタリティ」の使用実態を分析した。続いて、*hospitality* の語源や文化の起源を探究した上で、「ホスピタリティ」概念が日本における変容を考察し、意味が曖昧になった理由を明らかにした。更に、流行語のように使われている「ホスピタリティ」が現代社会における意味と役割を分析し、「ホスピタリティ」という用語が受容されたきっかけ、広がり・定着している背景などを解明した。かつて、ビジネス用語「サービス」も「用役」といった訳語が当てられていたが、今は「サービス」という言葉がすっかり日本語化したように、「ホスピタリティ」も概念の浸透と共に、一般化してゆく可能性があると考えられる。

「ホスピタリティ」は「おもてなし」「親切なもてなし」として理解されることが多い。勿論「おもてなし」の一部をも含んだ言葉であることは違いないが、「ホスピタリティ」という概念を、語源の流れを見て分かるように、多くの派生語に関連している。「おもてなし」は「ホスピタリティ」のもつ意味を十分に表現できない。これは多くの先行研究にも言及されている。ただ、日本の「もてなし文化」と新概念としての「ホスピタリティ」とどういう関連性や伝承性があるか、徳江（2012）が指摘したように、この訳語である「おもてなし」が「情緒的ホスピタリティ観」に与える影響があるかどうか、あればどのようにその影響を解読するか、といった一連の問題がまだ解明されていない。これを今後の課題とする。

引用文献：

- 岩下敦哉 (2005) 「学校におけるホスピタリティの考察」『学習院高等科紀要』第3号 pp.55-70
- 王 文娟 (2012) 「『サービス』の受容に関する一考察——語義の縮小と拡大を中心に——」『漢日语言对比研究论丛』第三輯 pp.294-304
- エミール・バンヴェニスト 前田耕作監修 蔵持他訳 (1986) 『インド＝ヨーロッパ諸制度語彙集』言叢社
- 大島慎子 (2012) 「ホスピタリティ研究の課題」『筑波学院大学紀要』第7集 pp.31-39
- 奥住正道 (1997) 『顧客社会』中央公論社
- 小沢道紀 (1999) 「ホスピタリティに関する一考察」『立命館経営学』第38巻第3号 pp.171-188
- 小沢道紀 (2005) 「ホスピタリティ産業の可能性」『立命館経営学』第44巻第4号 pp.65-80
- 金水 敏 他 (2008) 『日本語史のインタフェース』岩波書店
- 岸田さだ子 (2012) 「ホスピタリティ概念の類型化と現代的意義」『甲南女子大学研究紀要』第48号 pp.31-38
- 金 愛蘭 (2008) 『基本語化する外来語とその類義語』待兼山論叢 42 pp.19-36
- 児玉徳美 (2009) 「概念化と言語化」『立命館文学』610巻 pp.774-755
- 近藤隆雄 (1995) 『サービス・マネジメント入門』生産性出版
- 佐々木茂・徳江順一郎 (2009) 「ホスピタリティ研究の潮流と今後の課題」『産業研究』第44巻第2号 pp.1-19
- 田口潤・関谷栄子・土川洋子 (2010) 「介護福祉現場におけるホスピタリティーの応用の可能性3」『白梅学園大学研究年報』15 pp.121-123
- 武内一良 (2007) 「観光業界におけるホスピタリティの理論的考察」『観光ホスピタリティ教育』第2号 pp.2-16
- 徳江順一郎 他 (2011) 『サービス&ホスピタリティ・マネジメント』産業能率大学出版部
- 徳江順一郎 (2012) 『ホスピタリティ・マネジメント』同文館

- 橋本和佳 (2003) 「40年間の新聞投稿欄に見る外来語の定着」『同志社国文学』(59) pp.89-102
- 服部勝人 (1996) 『ホスピタリティ・マネジメント』丸善株式会社
- 服部勝人 (2008) 『ホスピタリティ学のすすめ』丸善株式会社
- 古閑博美 (2003) 『ホスピタリティ概論』学文社
- 星野晴彦 (2013) 「ホスピタリティの根源的意味に関する検討——福祉サービスに活用するために——」『生活科学研究』第35集 pp.23-35
- 前田 勇 (2006) 「ホスピタリティと観光事業」『観光ホスピタリティ教育』第1号 pp.4-16
- 力石寛夫 (1997) 『ホスピタリティ——サービスの原点——』商業界
- 安田 彰 (2011) 「サービスとホスピタリティ——その系譜と構造——」『ホスピタリティ・マネジメント』Vol.2 pp.93-106
- 山上 徹 (2007) 『ホスピタリティ精神の深化——おもてなし文化の創造に向けて——』法律文化社
- 山内 昶 (2005) 「ホスピタリティの語義論」*Library iichiko : quarterly intercultural : a journal for transdisciplinary studies of practices* (86) pp.6-23
- 柳父 章 (1972) 『翻訳語の論理——言語にみる日本文化の構造』法政大学出版社
- 山田雄一郎 (2005) 『外来語の社会学——隠語化するコミュニケーション——』春風社
- 米川明彦 (2012) 「言葉の西洋化——近代化の中で——」『外来語研究の新展開』おうふう社
- 盧 濤 (2002) 「“文化”考」『中国語学』249 pp.247-266

辞書類：

- 外来語 (カタカナ) 表記ガイドライン (第二版 2008)
- 『デジタル大辞泉』(小学館 第二版 2012)
- 『日本国語大辞典』(小学館 第二版 2003)
- 『広辞苑』(岩波書店 第五版 1998)
- 『ランダムハウス英和大辞典』(小学館 第二版 1993)

検索サイト・HP:

- 開蔵Ⅱビジュアル・フォーライブラリー
<https://database.asahi.com/library2> (2013年7月29日)
- 国立国会図書館デジタル化資料 <http://dl.ndl.go.jp/search/searchResult> (2013年12月28日)
- 辞書・事典検索サイト <http://www.japanknowledge.com/top/freedisplay> (2013年9月18日)
- 日本ホスピタリティ推進協会 <http://hospitality-jhma.org/hospitality/day.html> (2013年9月20日)
- ホスピタリティバンク研究所 <http://www.hospitalitybank.com/3-consept.html> (2013年8月30日)

-
- 1 本稿の例は全部朝日新聞のデータベース開蔵Ⅱから抜粋したものである。
 - 2 朝日新聞縮刷版(1879~1989)から2件, 朝日新聞1985~・週刊朝日・AERAから551件, ダブルカウントを除き, 合計552件の結果になった。
 - 3 本稿は「ホスピタリティ」で用語を統一する。
 - 4 外来語を本来の発音どおりに発声する場合, 語尾に母音があってもそこに強勢(ストレス)がないときは, 語尾の音をのばして発音することはない。しかし, 日本人が日常使用する外来語は, 外来語本来のアクセントや発音とはかけ離れ, 日本人特有の聴覚や認知力で解釈されたものがほとんどである。たとえば, 本来は語尾の母音が実際にのばして発音されない場合でも, 他の音節の母音と同様に強勢(ストレス)をおき, のばして発音する人が多い。このため, 長音符号「-」を付けて表記するほうが日本人の発音と一致し, 自然と考えられる。
 - 5 552件のうち, 熊本ホスピタリティーネットワーク, 観光ホスピタリティ研究会, ホスピタリティ・ツーリズム, ホスピタリティ学科, コンコード・ホスピタリティなどの組織名も含んでいる。
 - 6 「快適性」というのは, 行動というより, 「ホスピタリティ」の場, つまり相手と付き合

- う, 共存する空間のことだと考えられる。
- 7 国土交通省が一連の「グローバル観光戦略」を策定し, ビジット・ジャパン・キャンペーン(VJC)も展開され, さらに観光立国推進基本法の施行(2007年)及び観光庁の設置(2008年)によって, その動きがより一層本格化し始めたかのように見受けられ, 今後の発展に期待がかかる。
 - 8 2013年はまだ半分しか過ぎていないため, 表示は2012年までにした。
 - 9 ここに, 「ホスピタリティ」という用語に, 元々ある「ホスト」と「ゲスト」の関係以外の相手関係のことをいう。
 - 10 「経営文化のすすめ 体系化で新たな課題対応」: そして, 「経営文化」を研究するためには, 倫理学, 哲学, 心理学, 文化人類学, 比較文化論, サービス論, ホスピタリティー(他者を思いやる心)などの考え方と経営学を学際的に融合させた「経営文化」という新しいジャンルが必要になっている。その体系化には, 経営にかかわるあらゆる社会的文化的思考を採り入れるべきである。(1998/9/12 夕刊)
 - 11 小沢1999, 山内2005, 安田2011, 星野2013を参照。
 - 12 西欧の「歓待制度」はエミール・バンヴェニストの『インド=ヨーロッパ諸制度語彙集』(前田耕作監修 蔵持他訳 言叢社 1986)に明らかにされた。エミール・バンヴェニストは様々な制度とその制度が存在していた時代の人間のコミュニティを明らかにする制度語彙の研究で, 西欧における「歓待制度」である「ホスピタリティ」の形成を分析した。
 - 13 大島慎子(2012)によると, ホスピタリティ産業(*Hospitality Industry*)という用語は1980年代に入ってから英語圏諸国で広く使われるようになった。これは宿泊料飲産業(*hotel and catering industries, food and lodging industries, food beverage and accommodation industries*等, 様々な用語が充てられている)を意味している。用語としては, *Webster's New World College Dictionary*の1972年版の第2版には掲載されていない

- が、1982年版の第3版に登場した。
- 14 ホスピタリティバンク研究所 <http://www.hospitalitybank.com/3-consept.html>
 - 15 世界的な数学者で、教育者としても名高い。『情緒と日本人』、『情緒と創造』、『情緒の教育』を含む随筆などの著書も多く、「情緒」という言葉を定義し、日本人としてのあり方を説き続けた。
 - 16 星野晴彦（2013）『ホスピタリティの根源的意味に関する検討——福祉サービスに活用するために——』、田口潤・関谷栄子・土川洋子（2010）「介護福祉現場におけるホスピタリティーの応用の可能性3」などが見られる。
 - 17 岩下敦哉（2005）「学校におけるホスピタリティの考察」が挙げられる。
 - 18 日本ホスピタリティ推進協会 HP (<http://hospitality-jhma.org/hospitality/day.html>)