

ホスピタリティの性格に関する一考察

——ホスピタリティに内包する両義性——

松 岡 昌 幸

Abstract

Hospitality is an ambiguous word that cannot be explained unambiguously. In this study, I focused on the ambiguity of hospitality and clarified the specific ambiguity that makes it difficult to define hospitality. First, the six “characters of hospitality” can be classified into six as follows. (1) “non-specific act”, (2) “spontaneity”, (3) “free of charge”, (4) “common people”, (5) “interactivity”, (6) “unconsciousness”. Regarding the specific ambiguity, the character of “non-specific act” includes the ambiguity of “fun” and “fear”. The character of “spontaneity” includes the ambiguity of “unconditional” and “conditional”. The character of “free of charge” includes the ambiguity of “hospitality mind” and “service mind”. The character of “common people” includes the ambiguity of “general people” and “professional”. The character of “interactivity” includes the ambiguity of “interactivity” and “one-way”. The character of “unconsciousness” includes the ambiguity of “unconsciousness” and “consciousness”. The ambiguity described above makes it difficult to define hospitality. In other words, it fits into the “Dichotomy trap” that has two terms that exclude each other in the word.

Keyword: Hospitality, Aporia, Ambiguity, Dichotomy

1. はじめに

ホスピタリティという言葉が現代社会において市民権を得て、最近では観光産業だけではなく、医療、福祉等の分野や地域の住民にさえも、その重要性が説かれている。筆者は、ホスピタリティこそが、日本人の得意とする心性であり、特に観光産業において、その強みを活かした日本型コミュニケーション・モデルの構築が可能であると考えている。

しかしながら、ホスピタリティの言葉は、その曖昧性により、本質的な意味での規範的価値や行動規範の意味から離れ、恣意的な解釈が加えられて、特に観光産業の領域において、身勝手に定義されて使用されている傾向がある¹⁾。

ホスピタリティは多義的な言葉であり、一義的に説明することが不可能である。これまで、先人達はその解釈、概念の定義を行ってきたが、必ずしも普遍的に一致する定義がされていないのが現状である。その理由は多岐にわたるが、1つの理由として、その言葉自体が凡庸でないという性格から、曖昧のまま放置され、十分なシニフィアン (signifiant)²⁾の把握に至ってないと考えられる。

山本 (2009) は、理想的なホスピタリティの意味において、第1に、ホスピタリティは意味の体系として語ることが出来ない。第2に、ホスピタリティ人間という主体はいない。第3に、命題として定義できない (状態定義が個々になされるだけである) ことを指摘し、仮にホスピタリティを公式化して語っている文献があるならば、ホスピ

タリティではないものをホスピタリティとっているに過ぎないと指摘した。

山本の指摘は、ホスピタリティには担う主体は無く、一般的かつ普遍的な定義が極めて困難であることを指摘するものであるが、定義すること自体に意味が無いことを強調するものである。

また、ホスピタリティという言葉が、前述したように、単なる観光産業の領域のみならず、飲食産業や教育産業あるいは、福祉分野まで広範に渡り着目され、その困難さに拍車を掛けている。

塹江 (2003) は、米国のホスピタリティ産業には先ず、観光産業 (旅行・宿泊・飲食・余暇関連) が該当し、第2に、健康産業 (病院・フィットネスクラブ他)、第3に、教育産業の3大産業が該当するとした。

さらに、安村 (2008) は、米国でホスピタリティ産業と呼ばれるのは、主としてレストラン等の飲食サービスであり、企業・学校・病院・軍隊等の給食事業も含まれているとした。よって、ホスピタリティ産業は極めて広範囲のため、統一的な定義は、より困難になるのである。

さらに、ホスピタリティの語源に着目すると、観光産業の歓待の文脈において見られる双方向的に何か「ワクワク」³⁾することを意味するのみならず、「敵」としての意味が潜在している。つまり、その語源からは敵としての余所者いわば、「悍ましい」という反語が看取されるのである⁴⁾。よって、その語源に触れた瞬間に、歓待の意味に合致しない解釈が浮上するのである。

さらに、安村 (2008) は、観光労働におけるサービスはホスピタリティと呼ばれることもあり、一般に利用者 (社会一般を含む) の役に立つことを意図した職業行為や、そのための仕組みを意味し、ホスピタリティは多くの場合、特に「利用者にとって好ましい応対」を表し、さらにサービスとホスピタリティは共に曖昧さを多く含み、時に互換的に用いられることもあると指摘した。

安村の指摘は、サービスとホスピタリティの概念自体の互換性を強調するものであるが、ホスピタリティとサービスの両義性の性格が伏在していることを意味する。

よって、筆者はこのような言葉の曖昧性から、次のような問題意識を抱いた。ホスピタリティの普遍的な定義を困難にしているのは、言葉の根底に、解釈を困難にする「何か特有な問題があるのではないか」、そして「その特有な問題とは何であろうか」という問題意識である。

そして、筆者は次のような仮説を立てた。ホスピタリティには、「多くの対になる両義性の性格が潜在している」、その「両義性という性格が普遍的な定義を困難にしている」という仮説である。

また、仮説に至った理由として、定義を困難にしている具体的な両義性を明らかにすれば、解釈の困難性を超克し、やがて統一的で普遍的な定義が可能となり、日本独自の日本型コミュニケーション・モデルへの構築に繋がると考えたからである。

よって、本研究ではホスピタリティの曖昧性に着目し、主に仮説検証により、定義の困難性をもたらす具体的な両義性を明らかにすることを目的とした。

2. 研究方法

川崎 (2010) は、社会科学系論文の目的の選択肢は、基本的には「概念の検討・整理」、「仮説の検証」、「仮説の創設」、「新事実の発見」の4つがあるとした。当論文は、当分類方法に従って、「仮説の検証」を主要な目的とした。しかし、一部においては「概念の検討・整理」及び「仮説の創設」(仮説の生成)を併せ持つものとした。

ここでの仮説とは、単に解釈を意味し、即ち解釈の信憑性と事実、あるいは文書などの証拠に照らし合わせて判断する作業とした。また、「概念の検討・整理」とは、先人達によって使われてきた主要な概念を議論の対象とし、1つの抽象概念はもとより、理論、思想さらに、方法論等、抽象概念から構成される体系をも意味する。

さらに、ここでの「仮説の創設」とは、あらゆる文献、資料等を基に帰納的に整理して新たな仮説を生成することを意味する。

研究方法としては、最初にホスピタリティの性格を明らかにし、先行研究として、前田 (2007)

が整理した4つの「ホスピタリティの基本的性格」を骨子に、ホスピタリティの「性格」（特性、本質）に言及した他の研究者の解釈を考察し、さらに解釈を加えることによって、新たな6つの「ホスピタリティの性格」を整理した。

また、ここでの性格とは他と異なる特別の性質・特質および、本質（独自の性質）を含むものとした。

仮説検証においては、ホスピタリティに関連する文献、論文、雑誌、対談記事、パンフレット等を広範に収集し、当論文の主要目的である、ホスピタリティの言葉自体に伏在する具体的な両義性の二項対立的なキーワードを考察した。

なお、雑誌、対談記事、パンフレット等を対象として加えた理由は、曖昧性を含んだ言葉の整理には、これまであまり扱われなかった資料も有効だと考えたからである。

3. ホスピタリティの6つの性格

前田（2007）は、一般用語としてのホスピタリティを以下のように解釈した。

「暖かく親切にもてなす心、歓待の精神という心構えや気持ちを意味しているとともに、客や他人に対する歓待、厚遇として、人をもてなす行為を指して用いられている。前者が行動そのものであるよりも規範的価値を示しているのに対して、後者は他者に対応する具体的行為を指している。」（p. 2）

当解釈は、ホスピタリティには規範的価値、つまり「模範的な手本」の部分と、「実際の行動や活動」に分けて論じたもので、普遍的な定義であると考えられる。

さらに、前田（2007）は、行動規範としてのホスピタリティを、「仏教におけるいたわりの実践」、「新約聖書でのホスピタリティ」、「イスラム文化におけるもてなし実践」、「現代思想としてのホスピタリティ」に分けて時系列に整理し、ホスピタリティの基本的性格を4つに分類した。

当分類は、第1に「ホスピタリティは特定行為

を意味していないこと」（他者を歓待することを人間の価値ある行為として位置づける行動規範）、第2に「ホスピタリティは自発性に基づくこと」（様々な宗教も他者に対するいたわりの行為を自ら進んで行うことを奨励）、第3に「ホスピタリティは無償性であること」（実践することが目的であり、実践することによってもたらされる満足感や充実感が精神的報酬）、第4に「ホスピタリティの担い手は庶民であること」（特定少数の専門家ではなく、名も無き一般庶民であり、そのことは全ての人が実践主体となり得る）の4分類である。

また、当分類は宗教との関係性、民族性・地域性の違い、ボランティアの基本的性格、歴史的なエピソード等にも言及し、人の価値ある行為に関する行動規範、いわば倫理・道徳（生き方の基本）に力点がおかれ、さらに、ホスピタリティ実践の「やり方」（コミュニケーション方法）にも言及した整理である。

Hall（1976）は、メッセージを伝え合おうとする我々が依存するものをコンテキスト（context）とし、コンテキストには、高コンテキスト（High context）と低コンテキスト（Low context）があると論じた。その理論に従えば、日本人はメッセージを解釈する際に、コンテキストに頼る都合の高いコンテキスト文化ということになる。

松岡（2019）は、そのコンテキストに着目して、ホスピタリティとは「コミュニケーションの成立基盤において、ホスト及びゲストが双方向的に何か特別なものと感じるサービスが伝達・提供されるコミュニケーション方法」（p. 10）と整理した。ここでのサービスが伝達される方法とは、サービスの文脈における技術的なものとは異なり、ゲスト及びホストが双方向的に抱く特別な感情を含む共創、共感等のサービスが提供される方法論を意味する。

服部（2004）は、ホスピタリティの原語に着目して、「ホスピタリティは人と人との関係に存在する相互関係（相互補完関係、相互応酬関係、互酬関係、互惠関係、互助関係、共鳴、共感、共有、共生、共存共栄）を意味する」（p. 29）と解

積した。

服部 (2004) の解釈は、ホスピタリティの性格は人と人の関係性、つまり相互を中心とする双方向的な人間関係を意味することを強調するものである。

さらに、山上 (2011) は、日本に根付く「おもてなし文化」の側面から、以下のように解釈した。

「ホスピタリティは五感でもって個客と相互に共感しあうものであり、個別で異なる対応が必要となる。また、ホスピタリティは対価や見返りを直接求めるものではなく、先回りの気配り、心配り、目配りの気づきを実行するものである。その的確な気づきにより、高い感動をお客へ与えることを喜びとする」(p. 17)

山上の解釈では、個客という文字が使われており、これはゲストとホストの双方向的な関わり方のコミュニケーション方法を意味する。

さらに、ホスピタリティの性格や特性に関する他の解釈として、川村 (2004) は、茶の湯の世界観に言及し、日常性と非日常性に違いがあることを指摘し、ホスピタリティの性格を以下のように論じた。

「私はたまたまお茶をやっているのですが、茶の湯の世界は難しいのです。For you というのですが、あなたのためにもてなしをしましょう。やることは歓待としつらえなのです。道具を用意して、庭を掃いて整える。やっていることは実は日常なことなのですが、それを極めて非日常なことに置き換えて演出しているのです。そこでコミュニケーションがあり、とても楽しかった、と。たった一碗のお茶を飲むために、お菓子を食べてるのですが、まさにその世界こそがホスピタリティではないか」(p. 11)

川村の解釈は、ホスピタリティの本質的な性格を表し、双方向的な人との関わりの中において、無の世界観の演出を指摘するものである。

さらに、川村 (2004) は、東洋哲学と西洋哲学の違いに触れ、ホスピタリティの性格を整理した。

「東洋哲学的な考えがすごく大切ではないか。西欧哲学はロジックの中で分析をやりますが、問題を分けます。右か左かとか、正しいか悪いかとか、分けることが基本にあると思います。勿論、すべてがそうだというわけではありませんが、そういう面があり、それを否定しているのが東洋哲学だと思うのです。仏教などの思想。私には皆様方に申し上げるほどのことはいませんが、敢えて申し上げますと言葉にならないコミュニケーションがすごく大事である。日本には阿吽の呼吸がありますが、ああいうものがホスピタリティのすごく大きな要素になると思います。」(p. 16)

このような川村の指摘は、茶道の場におけるホスピタリティの世界観を表現したもので、いわゆる阿吽の呼吸⁵⁾のような無の世界観こそがホスピタリティには必要であることを強調するものである。

また、山上 (2011) は、ホスピタリティ精神に関して、ホスピタリティ精神を「兎とカメ」の童話を例として、以下のように整理した。

「ホスピタリティ精神は兎とカメの駆けつこの童話からも理解できる。走る速度でカメは明らかに兎に劣るにもかかわらず、コツコツと努力し、その競争に勝った。昔から日本人は、どちらかといえば、カメの努力を賞賛してきた。しかしそのカメの生き方は、本当に正しかったのだろうか。途中で兎が居眠りしたことは、競争社会では油断は禁物で評価できない。しかし、兎は眠っていたのではなく、本当は走ったために心筋梗塞となって、うずくまっていたのかもしれない。それを確かめようともせず無視して通り過ぎたカメは、なんと薄情な動物ではないか。もしカメに相手を気遣う、気配りの心のゆとりがあれば、病気が否かを確かめたであろう

う」（p.5）

上述の「兎とカメ」の童話は、駆けっこ競争に勝つことばかりを考えていたカメは、兎を思いやる心のゆとり、いわばホスピタリティ精神が乏しかったことを批判する内容である。つまり、ホスピタリティの視点からは、これまでの経験において抱いた感情や意識を一旦保留する、あるいは「非我、非自己」的な境遇である無意識的なコミュニケーションが必要であることを示唆するものである。

さらに、山本（2009）は、哲学の視点からホスピタリティの本質は「人」という媒体を通じてしか表現できないという現実があり、人と人との一対一を基本にした関係性であり、さらに、「非自己」の相互行為がホスピタリティであると論じた。

また、山本（2009）は、哲学に加えて、言語学の観点からも自己と非自己の関係性を補足し、認知・認識領域が自己であり、感覚領域が非自己に対応するが、この非自己の領域が極めて重要であり、非自己の部分と相手側の非自己の部分が対になって相互作用し、この関係は両者の非自己が置かれている場所に規制されていると論じた。そして、述語的な場所に規定されて、この非自己が述語的に動き、この述語的なアクションの状態がホスピタリティになり、つまり非自己を消して、自己と自己を分離して関係すると、これは社会の場になり、これは実際場面ではとても単純で、「場を読む」ことであると論じた。

山本が指摘する場とは、ホスピタリティが成立する場を意味するが、物理的な場ではない非自己そのものの場である。つまり、主語的な場所ではない述語的な場所であり、述語となって主語にはならない、東洋的な心性に基づく無の場所を意味する。それは仏教思想に基づく東洋的な無意識の領域で、無意識的なコミュニケーションが成立する場であると考えられる。

以上、コミュニケーション、文化（茶道）、哲学等の観点からの解釈を端的に整理すると、ホスピタリティの「双方向性」（相手との関係性）と

ホスピタリティの「無意識的性」（阿吽の呼吸、非自己性）の2つの性格（本質）に収斂することができる。

しかし、ここでの「無意識的」の意味は、心理学でいう「無意識」を意味するのではなく、語尾には「的」が付いた、やや曖昧性を含むものである。

また、山本（2009）が論じた非自己の領域は、換言するならば、無意識的な自己（非我、非存）の領域であって、現社会においても、無意識的なホスピタリティ実践が多く看取されるのである。例えば、バスに乗ってくる高齢者に対して、若者が「そっと立つ心性」は意識的というよりも、非我、忘我の状態の無意識的といった方が正しいと考えられるのである。

また、先の「兎とカメ」の事例では、過去の経験によって抱いた感情を思い出す意識的心性では、真正なホスピタリティ実践には繋がらないことを強調するものと考えられるのである。

以上のような考察を踏まえ、ここでは、上述の4つの「基本的性格」に、新たに2つの性格（双方向的、無意識的）を加えることが可能である。つまり、前述のホスピタリティの行動規範（規範的価値）及び、他者に対応する具体的行為としてのホスピタリティの性格（本質）に整合すると考えられ、さらに、現社会においても、双方向および無意識的な具体的行為（コミュニケーション方法）が看取されるからである。

以下のTable 1は、前田が整理した4つの基本的性格に、新たに2つの性格を加え、6つのホスピタリティの性格を整理したものである。その6つのホスピタリティの性格とは、①非特定行為性、②自発性、③無償性、④庶民性、⑤双方向性、⑥無意識的性である。

その6つの性格を、「誰が」（主体）、「何を」（目的）、「どのように」（方法）に区分すると、「誰が」（主体）には、④庶民性が該当し、「何を」（目的）には①非特定行為性が該当し、さらに、「どのように」（方法）には、①非特定行為性、②自発性、③無償性、⑤双方向性、⑥無意識的性が該当する。

Table 1 ホスピタリティの6つの性格

6つの基本的性格	具体的な内容
① 非特定行為性	(特定行為を意味していないこと) ホスピタリティは他者を快く受入れる精神であり、「他者を歓待すること」を人間の価値ある行為として位置づける行動規範を称した抽象概念。
② 自発性	(自発性に基づくこと) ホスピタリティ実践において重要なことは、それが自発的であることである。様々な宗教の教えも、他者に対するいたわりの行為を自ら進んで行うことを奨励。
③ 無償性	(無償性であること) ホスピタリティは実践することが目的であり、何らかの目的を達成するための手段ではなく、実践することによってもたらされる満足感や充実感が精神的報酬。
④ 庶民性	(担い手は庶民であること) 自発性と無償性を特徴とし、行為としての具体的な表現の仕方は行為主体に委ねられているホスピタリティの担い手(実践主体)は、特定少数の専門家ではなく、名も無き一般庶民であり、そのことは全ての人々が実践主体となりうることを意味する。
⑤ 双方向性	(双方向的であること) ホスピタリティは人と人との相互間において発生するものであり、一方的ではない双方向的なコミュニケーションの場において発生する。また相互を中心とする双方向的な人間関係を意味する。
⑥ 無意識的性	(無意識的に発生すること) ホスピタリティ実践の根底には非自己、非我の状態である無意識的な心性が看取される。主語的から述語的な場所(無の場所)、「すっと立って」席を譲るような他律的な行動。

* 前田勇 (2007) が整理したホスピタリティの基本的性格を骨子に、新たに2つを加えた。

4. ホスピタリティに含有する両義性

4-1 非特定行為に含まれる両義性(楽しみ感と恐怖感)

ここでは、次のような仮説を立てた。非特定行為には「楽しみ感」と「恐怖感」の2つの異なったパラドックスが存在する。

ホスピタリティの性格は、Table 1で示したように、第1に「特定行為を意味していない」という性格がある。それは「他者を歓待すること」を人間の価値ある行為として位置づける行動規範を称した抽象概念で、実践方法は送り手によって、決まりがなく、さらにその好意に対する受け手にとっても、個人差が生じることを意味する。

つまり、どのような行為でホスピタリティを感じるか否かの評価は個人的な判断であり、いくら送り手がホスピタリティと思って行為しても、それが受け手にとってはホスピタリティとは感じないことがある。また、逆にぞんざいな態度でも、

受け手がホスピタリティと感ずることもあるのである。

しかし、一義的には、ホスピタリティとは双方間において、何か特別な感情や、「ワクワク」するような楽しみ感を抱くことを意味する。ところが、ホスピタリティの語源を紐解くと、その特定行為は正反対の意味が浮上する。

佐々木・徳江(2009)によると、ホスピタリティの語源を探っていくと、①「*ghos-ti*」(印欧祖語 PIE) / *hostis*: 「*hospes* (ラテン語): 「客」「客をもてなす主人」「旅人」「異邦人」と、②「*hospitalis*」(ラテン語) / 「*Φιλοξενία*」(ギリシア語): 「交通機関や宿泊施設が整備されていない時代に危険と隣り合わせで巡礼する異邦人を歓待すること」に収斂され、元々は巡礼を主とした旅を行う異邦人に対して、おもてなしをする存在、または主体が語源になって、その根底には外国人(=異邦人)を保護する考え方があるとした。

また、これらの言葉には信仰、恐れ、同情・憐

れみ、慎み、徳の涵養、正義と公平といった意味も内包され、こうした要素は新約聖書における「hospitality」の用法:「旅人をもてなす」にも表れているとした。

また、Benveniste (1969蔵持訳1986)によると、ホスピタリティの言葉につながる派生語と考えられる客人「hôte」(仏語)は、ラテン語では「hostis」(敵)や「hospes」(主人、客)で、この言葉は「hosti-pet-」に包摂されるとした。

そして、「-pet-」は時に「-pot-」という形態を取り(ラテン語では *potis*, ギリシア語では *pósis*)、また、「-pt-」という形も取るが(ラテン語 *-pte*)、元々は個人のアイデンティティを意味していたと論じた。

そして、バンヴェニストは「hostis」が意味する原初的な概念は、補償ないし代価による平等観で、自分の贈与を反対贈与(給付)によって埋め合わせをする者としていると指摘した。つまり、ゴート語の対応語である「gasts」同様、それはかつて客人を意味したもので、おそらく「敵」としての古典的な語義は「*ciuitas*」(異人、他所者がギリシア語のクセノス = *xénos* である客人に包摂される)が、氏族間の交換関係に取り代わった時点で現われたに違いないと整理した。

そして、Benveniste (1969蔵持訳1986)は、結論として、ラテン語が客人についての新しい名詞を得て以来、「hosti-pet-」(一度衰えたものを再建したもの)は、抽象的にホスピタリティ(客人歓待)を示す「hosti-」から解釈され、結果として「すぐれて客人歓待を具現する者」を指すようになったと整理した。

以上がホスピタリティの言葉派生語から客人歓待につながる要点であるが、彼は言葉の整理の途中で、以下のような「gasts」や「gosti」(客)と「hostis」(敵)の相違点に注目した。

「しかしながら「gasts」や「gosti」の意味が客人であるのに対し、「hostis」は敵を示す。この相異を説き明かすため、一般には両者が互いにラテン語にみられる他所者の意味に由来しているとされている。つまり、《好ましい他所者→

客人》、《敵対する他所者→敵》というわけである。実のところ《他所者、敵、客人》といったものは総体的でかなり簡略化した概念であり、したがって歴史的・社会的脈絡の中で明示され、解釈されなければならない。そこで先ず、「hostis」の意味を特定する必要がある」(p. 86)

Benveniste (1969蔵持訳1986)は、上述の問題意識から、「hostis」(他所者)の意味をさらに分析を加えるために、古代ローマ時代の「十二表法」における(*hostis*)を引用し、これが客人歓待制度の土台となっていたとし、歴史時代のローマ時代の終焉を迎えると、かつてみられた人対人、氏族対氏族の関係は消滅し、残るのはただ都市の内ないし外にあるものについての区分だけとなり、正確には我々の与り知らぬ何かの変化によって、「hostis」なる語は敵意という意味を帯び、以後「敵」を指す時にのみ用いられるようになったと結論づけた。

以上のように、ホスピタリティの語源を紐解くと、「hôte」(客人)という仏語はラテン語で、「hostis」(敵、他所者)、及び「hospes」(主人、客)であり、これは「hosti-pet-」に由来し、その中の「hostis」は特に敵、他所者の意味を内包している。つまり、ホスピタリティの語源からは、現代の意味とは正反対の意味を含有していることになる。

よって、ここにおいても、ホスピタリティが含有する他者を歓待する行為としての二項対立の関係が浮上するのである。つまり、他者を歓待する特定行為として、「ワクワク」する特定行為なのか、それとも「敵」として歓待する特定行為なのかという二元論である。

換言するならば、ホスピタリティの特定行為には、客として歓待する「楽しみ感」の醸成なのか、それとも敵として扱う「恐怖感」を抱きながら行為する歓待なのかという両義性(二律背反性)の性格が伏在しているのである。

4-2 自発性に含まれる両義性(無条件と条件付き)

ここでは、次のような仮説を立てた。自発性行

為には「無条件の歓待」と「条件付きの歓待」の2つの異なったパラドックスが存在する。

先の Table 1において、第2項目のホスピタリティの性格で示したように、ホスピタリティは自発的なものであり、様々な宗教の教えも、他者に対するいたわりの行為を自ら進んで行うことを奨励している点においては完全に共通しているものと考えられる。

ホスピタリティの自発性行為において、能動的なホスピタリティ実践を考えた時に、議論の1つとして挙げられるものに、デリダの脱構築の立場からの探求がある。

Derrida (1996廣瀬訳1999) は、「歓待の歩み＝歓待はない」(Pas d'hospitalité) のゼミナールにおいて(ここでは「hospitalité」を日本語で歓待と訳した)、歓待の掟に言及して、歓待には「無条件の掟」と「条件付けられた掟」があることを論じた。

「一方には歓待の唯一無二の掟 (*La loi*) があります。すなわち、限りない歓待の無条件な掟(到来者に我が家のすべてやおのれの自己を与えること、名前も代償も求めることなく、どんなわずかな条件でもみたすことを求めることもなく、彼におのれの固有なもの、われわれの固有なものを与えること)があります。他方には歓待のもろもろの掟、つねに条件づけられ、条件的な権利や義務があります。それはギリシャ＝ラテンの伝統、さらにはユダヤ＝キリスト教的な伝統が規定するものであり、そして法＝権利、カントからヘーゲルに至る法哲学が規定するものです。」(p. 98)

デリダの歓待の掟は「無条件な掟」と「条件付きの掟」に大別され、一方では訪問者を無条件に受け入れる絶対的なもので、訪問者自身のこと是一切問い出さない、いかなる代償を求めずに迎えられる実践である。

また、他方では訪問者自身を詳細に確認した上で、その義務と権利を定めた計算可能な歓待の実践である。両者とも、自発性に基づく歓待の実践

であるが、前者を「訪問の歓待」(突然の無条件での訪問者)、後者を「招待する歓待」(前もって条件をつけた招待者)と呼ぶことが可能である。

しかしながら、Derrida (1996廣瀬訳1999) は、両者の間においては解消できない二律背反性が潜在することを指摘した。

「まさに問題になっているのは、掟 (*nomos*) なのです。この葛藤は、掟を自然や経験的事実に対立させるものではありません。二つの掟の衝突、掟の二つの体制の境界における対立があって、そのどちらも経験的な掟ではありません。歓待の二律背反は、その普遍的な特異性＝単数性における唯一無二の掟を妥協不可能なかたちで複数性に対立させます。この複数性はたんなる散逸状態(もろもろの掟)ではなく、分割と分化のプロセスによって構造化され、限定された多数性です。言い換えるならば、おのれの歴史と人間学的な地理をさまざまに分配し、もろもろの掟によって構造化され、限定された多数性なのです。」(p. 99)

しかしながら、デリダはこの二つの歓待が、根本的に異質であることを指摘すると同時に、相互に含み合い、呼び求め合っていることを指摘した。つまり、無条件の歓待にいわば正当性を認めることによって、限定され、制限可能で、限界を画定されうる法＝権利、簡単に言えば、計算可能な法＝権利にどのようにして場を与えればよいのか、これは無条件なるものの名の下に、歓待の条件に実際に介入することに他ならないと論じた。

そして、その無条件なるものが、到達不可能の理由は規則的な理念やカント的⁶⁾な意味での理念であるだけでなく、構造的な理由によって到達不可能であり、すでに分析したような内容の矛盾によって、「遮断」されていると整理した。

星野 (2013) は、デリダの歓待に対して、招待においては、主人は家の主人であり続け、招待客であり続けることであり、招待された客は家の秩序を乱すことなく、訪問の歓待では、訪問者は招待客ではなく、予期されざる到来者であり、そ

れに対して純粋な主は質問することなく家を空けることを意味しているとした。

そして、その訪問者は、いつ来るかわからず、また来ないかもしれないのである。よって十分に予測して準備が出来なくなること、これが正に無条件の歓待であるが、そこで予期されざる者に対しては、メシア的な他者に対する純粋な歓待を念頭に置くべきであると論じた。

以上のように、デリダは二種類の歓待（無条件で誇張的な歓待と条件的で法的、政治的な歓待）が、まったく異なるものと認識している一方で、両者は相互に含み合い、呼び求め合っているその可能性にも言及している。

しかしながら、デリダは歓待自体の二律背反性の性格を指摘し、両者とも不可能な歓待「歓待の歩み＝歓待はない」（*Pas d'hospitalité*）であり、アポリア（出口がないこと・通過できないこと）であることを強調しているのである。

現実社会において、この2つの歓待をどのように考えるべきか、一方において、マニュアル化が不可能である訪問としてのホスピタリティの実践を自発的に行うことが望ましいのか、また、他方において、マニュアル化が可能である招待としてのホスピタリティ実践を自発的に行うことが望ましいのか、歓待の実践においては、このようなアポリアが潜在することを認識することが重要である。

つまり、ホスピタリティ実践の現場において、理想論としての無条件な歓待と、現実的で計算に基づく歓待との狭間には明らかに、自発的なホスピタリティ実践における二律背反性のパラドックス（両義性）が看取されるのである。

4-3 無償性に含まれる両義性（ホスピタリティ・マインドとサービス・マインド）

ここでは、次のような仮説を立てた。ホスピタリティの無償性という性格には「ホスピタリティ・マインド」と「サービス・マインド」のパラドックスがある。

前田（2007）によると、無償性の実践はホスピタリティの最大の特徴であり、他の類似概念と決定的に異なるのは無償のものであって、実践する

ことそのものに意味と価値があるとした。そして、実践することが目的であり、何らかの目的を達成するための手段ではなく、実践することによって、もたらせられる満足感や充実感が精神的報酬であると整理した。

さらに、前田（2007）は、類似概念である「サービス」（*Service*）とは決定的に異なり、現代語としてのサービスは、利用者側の様々なニーズに対応して行われる広義の経済行為を意味し、当然のこととして有償性を基本としてきたもので、無償性を基本としてきたホスピタリティとは意味的に異なり、ホスピタリティは古代から現代まで続いてきた人間の精神及び行動規範であり、サービスは近代社会以降に成立し、現代において大きく発達した人間の社会経済活動を意味すると解釈した。

しかしながら、ホスピタリティという言葉は前述したように、現代社会において、その規範的価値や行動規範が誤用されて、観光産業中心に広がる傾向がある。日本語では「もてなし」と同意語に理解され、ホスピタリティ産業という宿泊産業、旅行産業、航空産業、飲食産業の文脈で使用され、本質的な意味での規範的価値や行動規範の意味から離れ、商業の文脈において、ブランド商品的な扱いが看取されている（松岡，2019）。

例えば、以下の文言は、ホテルのパンフレットに書かれている外資系ホテルと老舗ホテルのキャッチフレーズである。

「おもてなしの、その先へ。かつてない上質のくつろぎと、世界のおもてなしを、あなたに。そのおもてなしの心が隅々にまで息づく」（*Beyond the Pinnacle of hospitality. Supreme relaxation and international hospitality await you.*）⁷⁾

「百年の歴史と伝統を受け継ぎ最高のホスピタリティで新しく生まれ変わりました。訪れるすべての方に、ほほえんでいただくために。期待を超えるサービスとホスピタリティでお迎え致します。」（*The history and tradition for 100 years were inherited and it was again born newly in the*

highest hospitality.)⁸⁾

上記のキャッチフレーズにおいて、ホテルは元来、営利を目的とした経済的活動であるが、無償性に基づく人間の精神及び行動規範を意味するホスピタリティの言葉が使用されている。よって、そのような有償的行為をホスピタリティ実践の文脈において、どのように考えるべきかが問われることになる。

福原 (2008) は、ホスピタリティは質で感じる人が多いのに対して、サービスは量で測れることが多く、今日の社会においてはサービスだけではゲストが満足せず、ビジネスの上にホスピタリティが期待されているという潮流があると指摘した。

さらに、福原 (2008) は、ホスピタリティとサービスは同質のものではなく、互いに関係し合う二つの要素になる。例えば「塩」と「だし」の関係で、両者があってこそいい味となると指摘した。

福原の指摘は、現在のサービス産業が置かれている不可逆的な状況を示すものである。つまり、今日社会経済的活動を基本とするホテル産業においては単なるサービスだけでは、ゲスト側からの満足が得られなく、その文脈において、何か人間の心のようなホスピタリティ・マインドが求められているのである。

前田 (1995) は、自らのサービス・マネジメント理論 (制度個別化の概念図式) の「標準化されない部分の性格」において、ホスピタリティ・ビジネス (人的対応を不可欠な要素とするサービス業) は、提供に従事する個人の「やりかた」が全体評価に影響する度合いは大きいとし、相手の好みを考慮した「もてなし型のサービス」(その人になかったやり方) には、個人的なサービスが多用され、人間ならではの個別対応を表現しようとしていると指摘した。

さらに、前田 (1995) は「制度的個別化」において、「標準化された部分」(組織的サービス) を中心とし、カバーしえない面について、個人的サービスを積極的に活用するという考えを基本とす

ることが重要で、サービス・マインド (利用者に対応する心がまえ) を、個々人のレベルの問題としてではなく、組織として確立するための取組みが求められると指摘した。

前田の指摘は、サービス・マネジメントの観点から、「もてなし型サービス」を実践するための有効性を示したもので、さらに個人的なサービス・マインドを組織的に構築することを強調するものである。

しかしながら、サービス・マインドの意味において、そのマインド (心) 自体の意味を曖昧な状態で放置し、企業側が都合良く利用していることに留意しなければならない。つまり、本来のマインドの意味は人間の発露であるところの、他者に対する愛といたわりの精神そのものであり、古代から現代まで続いてきた人間の精神及び行動規範を意味するからである (前田, 2007)。

よって、その意味に従えば、無償性を基本とするマインドそのものを、ホテル産業等において、商品化して使用することは、常軌を逸した行為 (行動) ということになる。さらに、ホテルの現場において、標準化されない個人的サービスが構築されたとしても、それはあくまでも、社員教育の結果において提供されるサービスである。よって、そこには個人としての限界があり、真正なマインドとは言えないのである。

しかし、現在のホテルを含むサービス産業全般においては、本来は無償性が基本となるホスピタリティ実践において、「ホスピタリティ・マインド」という言葉が使用され、さらに、有償性を基本とするサービス実践においても、「サービス・マインド」の言葉が使用されているという潮流がある。両者の歓待実践においては、無償性の心と有償性の心の両義性が含まれているのである。

4-4 庶民性に含まれる両義性 (一般庶民と専門家)

ここでは、次のような仮説を立てた。ホスピタリティの庶民性という性格には「一般庶民」と「専門家」のパラドックスがある。

ホスピタリティの性格は、Table 1の第4項目で整理したように、「担い手は庶民である」とい

う性格がある。ここでいう庶民とは自発性と無償性を特徴とし、行為としての具体的表現の仕方は行為主体に委ねられていることを意味する。さらに、ホスピタリティの担い手（実践主体）は特定少数の専門家ではなく、名も無き一般庶民であり、そのことは全ての人々が実践主体となりうることを意味している。

前田（2007）によれば、ホスピタリティの実践主体で重要なのは、それを仕事（報酬を得る）とする職業人ではなく、他者に対して親切に対応するという行為があったとしても、それが仕事の一部として行われたものであれば、それは広義のサービスに該当し、ホスピタリティの概念において、実践主体の「非職業性」は絶対の要件であり、仕事としてサービス提供に従事する人々が「専門家」（プロフェッショナル）として称されることは当然としても、ホスピタリティの実践主体が専門家であることはありえないと指摘した。

さらに、前田（2007）は、専門家としてのホスピタリティの使われ方に関して、以下のことを指摘した。

「接客サービスの向上に関連して、プロとしてのホスピタリティといった奇妙な言葉が用いられることはあるが、ホスピタリティとサービスの本質的違いを理解しない誤った表現であることはいままでのない。無報酬のプロは存在しないのであり、ホスピタリティは報酬と無縁な概念である。」（p. 13）

以上のような指摘は、ホスピタリティの言葉の使われ方に関する誤用を強調するものであるが、一方において、前田（2007）は、ビジネス用語としてのホスピタリティが多用されている現況から、以下のことを指摘した。

「ホスピタリティの語は歓待精神・行動規範を意味する場合と、ビジネス用語としての場合を明確に区別する必要があるが、ホスピタリティは前者の意味においてのみ用いるべきである。後者の代表的用例であるホスピタリティ・ビジネ

スは一つの業種を称したものであり、とくに問題はないものの、そこでの具体的な行為はホスピタリティではなく、「～におけるサービス」の表現をとることによって、その性格をより明確化することに役立つものと考えられるのである。」（p. 29）

上記の指摘は、先述の「サービス・マインド」と「ホスピタリティ・マインド」のパラドックスに重なる部分もあるが、「とくに問題はないものの」は、やや曖昧性を含む文言である。これは、現在のサービス産業において、ホスピタリティ実践が既に推進されている現状に対し、配慮した文言とも言えるが、この文脈においては既にそのディコトミーの罫に嵌まっているのである。

つまり、「とくに問題はないものの」の意味は、一方においては「少し問題ある」ことを暗示しているのである。それは、一方のサービスの文脈においても、「サービス・マインド」の言葉が使われている以上は、その「マインド」自体の残渣が伏在しているのである。さらに、「～におけるサービスの表現をとることがより明確になる」の文言には、その括弧自体の曖昧性と、ホスピタリティの意味が複雑に絡み合っていることを暗示しているのである。

また、現在のサービス産業、特にホテル産業等に看取されるホテルスタッフのホスピタリティ実践は、一般庶民には程遠い存在であり、正反対の意味での専門家（プロフェッショナル）が主体であることにも留意が必要である。

さらに、専門家向けの実践的教育や、ホスピタリティ・マネジメント論のような学問が、求められる傾向もあることにも留意が必要である。吉原（2005）は、ホスピタリティ・マネジメントを以下のように定義した。

「ホスピタリティ価値とサービス価値を組み合わせ創造して組織関係者がお互いに成長し繁栄し共に幸福感を感じ合うことが可能になるための手段であり、効果性と効率性を旨として、目指す構想を描き課題・目標を組み立てるととも

に広く組織内外の関係者との相互連携と相互交流を働きかけ経営資源を調達・活用して、組織関係者を方向づけ、一体感の中で相互作用を促進してプラスの相乗効果を生み出す取組みである。」(p. 96)

また、服部 (2006) は、ホスピタリティ・マネジメントを以下のように定義した。

「広義のホスピタリティを経営理念に導入し、組織(営利・非営利を問わず)の事業目的を達成することと同時に、全ての組織関係者がウェルビーイング(安寧・健康・幸福・繁栄 etc.)な状態と最適な満足を創出するための多元的最適共創型の経営」(p. 122)

以上のようなホスピタリティ・マネジメントに関する教育は、上述のサービス、組織、経営という言葉が含まれるように、企業内で推進される管理・運営システムを意味し、如何にホスピタリティの専門家を育て、経営に役立てるかが主眼となる。

しかしながら、ホスピタリティの担い手(実践主体)は、特定少数の専門家ではなく、名も無き一般庶民という性格には該当しないことを意味する。つまり、一方では名も無き一般庶民が主体であり、他方では企業等のプロフェッショナルが主体となっているのである。よって、そこには明らかに、担い手における一般庶民と専門家という両義性を含んでいるのである。

4-5 双方向性に含まれる両義性(双方向性と一方向性)

ここでは、次のような仮説を立てた。ホスピタリティの双方向性という性格には「双方向性」と「一方向性」のパラドックスがある。

ホスピタリティは、人と人との相互間において発生するものであり、一方的ではない双方向的なコミュニケーションの場において発生するものである。また、相互を中心とする双方向的な人間関係を意味している。

福原 (2008) は、サービスとホスピタリティの

異同に関して、ホスピタリティを以下のように整理した。

「ホスピタリティの方は渡し手が、してあげるのではなく、受け手のお客が感じて預けることがポイントだ。だから、もてなすことが主題なのではなくて、もてなされたと受け留められることこそ重要になるのだ。また、ホスピタリティはあくまでも人間と人間との関係で生じるべきもので、その内容は不均質である。しかもそれが不平等に映らない所にホスピタリティの技術がある。」(p. 51)

福原の解釈は、サービスは渡し手から「一方」に送られるもので、ホスピタリティは受け手がどのように感じるかが主題であり、それは「双方向的」であることを強調するものである。換言するならば、サービスは「送り手」の論理で展開し、ホスピタリティは「受け手」の論理で展開することを意味する。

また、塹江 (2003) は、ホスピタリティの概念は行為が実行される時の当事者間の双方向的な心理作用を中心とし、ホスピタリティは6つの相互関係(相互容認、理解、信頼、扶助、依存、発展)を基盤とした平等な協調関係が構築されることが必須で、やがて提供者による心からの「もてなし・親切心・おもいやり・気遣い」等となり、相互間の信頼関係が深まると解釈した。

さらに、塹江 (2003) は、サービスとホスピタリティの概念比較において、両者の表面上の人的要素は変わらないが、内面的な人的要素には明確な違いがあることを指摘した。そして、サービスの内面的な人的要素は「一時的主従関係、一時的上下関係、一時的服従」であり、ホスピタリティの内面的な人的要素は、上述の6つの相互関係を基盤とする平等な協調関係であると整理した。

以上の塹江の解釈は、サービスとホスピタリティは、表面上の精神・態度・行為は一方向的なもので同一であるが、内面的には受給者との間において、サービスは一時的な上下・主従関係の行為であり、ホスピタリティは、6つの相互関係を基

盤とする双方向的な行為であることを強調するもので、換言するならば、ホスピタリティの「表・裏」の性格が伏在することを強調するものである。

さらに、一方向性及び双方向的においては、主観性の問題が孕んでいることに留意しなければならない。

松岡（2020）は、ホスピタブル・サービス（もてなし型サービス）の類型において、コミュニケーションの文脈（明示型・暗示型のコンテキスト）に基づいて、4つの領域からなるコミュニケーション・モデル（目的・情報特性）を整理した。

当モデルによると、Ⅰの領域には「明示型」（物質的メッセージ）、Ⅱは「見立て型」（非言語・言語メッセージ優位）、Ⅲは「察し型」（言語・非言語メッセージ優位）、Ⅳは「共創・共感型」（情意・認知）が該当し、さらに、Ⅰは「主従関係」（主客片利）、Ⅱ、Ⅲは「主客転倒」（主客偏在）、Ⅳは「主格同等」（主客同一）の特性を図示した。

さらに松岡は、Ⅰ以外の領域が広義の意味での「もてなし型サービス」、Ⅳは双方向的な共創・共感が強調される「ホスピタブル・サービス」が該当することを示し、特にⅡ、Ⅲの主客転倒（主客偏在）の領域は、観光産業において、主客片利の一方向的なコミュニケーションが看取され、その理由として、ゲスト・ホスト間における力の不均衡さや、主観性の問題が潜在していることを指摘した。

その主観性の問題に関して、堀野（2012）は、ホスピタリティのもつ危うさを以下のように指摘した。

「特に観光のようなサービス産業でのホスピタリティは、実際にはゲスト＝顧客が主観的に「ある」と感じたときに「ある」ことになる。サービス消費におけるホスピタリティの存否の最終判断は顧客に委ねられるのだ。同業他社あるいは社会全般での接客におけるホスピタリティの質向上が図られるならば、常にその水準は上昇し、より細かな気配りが要請される。個々

人の内発的なホスピタリティは企業や業界の標準的なサービスとされ、取り立てて感謝すべきものとは感じられなくなるかもしれない。」（p. 159）

さらに、主観性に関連する理論として、Festinger（1957末永訳1965）は、認知の仕方における「認知的不協和理論」を提唱し、人間は自分と関係するある人や物事について、様々な捉え方をしますが、それらの認知が整合していることはほとんどなく、ある程度の矛盾や不協和があり、その不協和が自身の認知の中にある状態は、人々は不協和を解消するために、様々な方策をとるとした。

また、Heider（1944）は、因果的解釈を内的帰属と外的帰属に大別し、内的帰属では事象の原因を人間の性格、態度、能力等に見出すのに対して、外的帰属では外的要因である環境、運、与えられた仕事等に見出すという帰属理論を提唱した。

観光産業の現場において、ゲスト・ホスト間の関係性を上述の理論に当て嵌めると、例えば、明らかに問題の所在がゲストであっても、ホストの内部的要因（態度、挨拶等）の悪さを、強要する現況が看取される。また、ゲスト・ホスト間において、何らかの特別な関係がある場合は、心理的な認知的不協和が働いていることも看取される。よって、そこには自己・自我による主観性の問題が伏在しているのである。

以上のように、ホスピタリティの「双方向性」の性格には、主観性の問題を孕んでいるものと考えられる。つまり、送り手が良好なホスピタリティ実践と言っても、その主観性の問題から、受け手がそのホスピタリティを感じないのであれば、それは「一方向」の実践となる。また、反対に送り手が表面上のサービス実践であっても、その主観性の問題から、「双方向的」で真正なホスピタリティ・マインドを感じることになる。よって、そこには主観性に基づいた恣意的な「双方向性」と「一方向性」のパラドックスが伏在しているのである。

4-6 無意識的性に含まれる両義性（無意識的と意識的）

ここでは、次のような仮説を立てた。ホスピタリティの無意識的性という性格には「無意識的」と「意識的」のパラドックスがある。

池田・クレマー（2002）は、周りの世界とは自分が意識のまなざしを向けた世界であると定義し、ゲブサーは、意識の時限に基づく意識構造理論において、マジックな世界、神話的世界、記号的世界という3つの意識空間があるとし、マジック、神話的、記号的世界に移るに従って、指示とそれが指示するものの関係、自己と他者の関係が次第に距離のあるものとなっていくと指摘した。そして、3つの空間の内、マジックの世界は「アニミズム」の世界であり、名前とその人物との間に、指示と指示されるものといった分化が起っていないとした。

この分類に基づけば、サービスは記号の世界観が優先される意識空間が優位であり、ホスピタリティはマジックもしくは神話的世界観の意識空間が優位であると考えられる。

この意識のまなざしを向けた世界観に類似するものに、「主語の論理」と「述語の論理」がある。

小坂（2003）によると、アリストテレスの「主語の論理」は主語の側から述語を説明するもので、主語が述語を有すると考え、例えば、「このリング」（主語）は「赤い」（述語）という性質を有するとした。また、ヘーゲルの「述語の論理」は述語の側から主語を説明するもので、述語が主語に自己自身を限定すると考え、例えば、「赤い」（述語）という一般者が「このリング」（主語）に自分自身を限定すると考えた。

さらに、小坂（2003）によると、西田幾多郎の3つの「場所の論理」（有の場所、意識の野、絶対無の場所）は、上述の述語を基礎とした世界観の展開であり、要約すると、主語的なものの根底には述語的なものがあり、主語的なものは述語的なものの内に包摂されるとした。つまり、主語的なものの極限に考えられる超越的主語面である「基体」の根底には、述語的なものの極限に考えられる超越的述語面の「絶対無の場所」があっ

て、前者は後者の内に包摂されることによって認識が成立するとした。

以上のような述語の論理を端的に整理すると、アリストテレスが考えた「常に主語となって述語にはならないもの」（基体）に修正を加えた、「常に述語となって主語とはならないもの」という意識の転倒が西田の世界観であると考えられる。

また、西田（2002-2009）は、場所や自己に関連する「直接経験」、「純粹経験」において、以下のことを論じた。

「無限の内容を含んだものと考えねばならない。我々がこの深底に入り込めば入り込む程、そこに与えられた現実があるのである。それは主観的に云えば対象化することのできない自己であり、客観的に伝えれば反省し尽くすことのできない直接の所与である。そこには主客合一の直感、純粹活動の意識があり、すべての知識の根源があるのである。」⁹⁾(p. 272)

さらに、西田（2007）は、知と愛に触れ、自己の無意識性を以下のように論じた。

「しかし愛は知の結果、知は愛の結果というように、この両作用を分けて考えては未だ愛と知の真相を得た者ではない。知は愛、愛は知である。たとえば我々が自己の好む所に熱中する時は殆ど無意識である。自己を忘れ、ただ自己以上の不可思議力が独り堂々として働いている。この時が主もなく客もなく、真の主客合一である。この時が知即愛、愛即知である。数理の妙に心を奪われ寝食を忘れてこれに耽ける時、我々は数理を知ると共にこれを愛しつつあるのである。また我々が他人の喜憂に対して、全く自他の区別がなく、他人の感ずる所を直に自己に感じ、共に笑い共に泣く、この時我々は他人を愛しましたこれを知りつつあるのである。愛は他人の感情を直覚するのである。池に陥らんとする幼児を救うに当りては可愛いという考すら起る余裕もない。」(p. 244)

以上のような場所論は、述語の論理を基本とした自己を「場所」として捉えた世界観であり、深まる過程においての最終的な場所が「絶対無の場所」である。西田が「場所」自体を「無」と言い表す時には、それは常に「存在」を中心に考察してきた西欧哲学を見直すものと考えられ、アリストテレスの主語の論理に代表される主体が客体を規定して、一方的に判断するのではなく、「常に述語となって主語とはならない」という述語の論理で成り立つ世界観であると考えられる。

また、西田は、自己の好む所に熱中する時は殆ど無意識とといったように、無意識の世界観、いわば「ポイエシス」¹⁰⁾を強調している。それは、鈴木（2008）が論じた色即是空、空即是色＝色は有形、空は無形、それで有が無で、無が有という般若系仏教の立場である東洋的な見方に繋がる思考である。

東洋的な見方にみられる「無」を中心とした「無意識的」の心性を、ホスピタリティの文脈に当て嵌めるならば、双方向的なホスピタリティが醸成される場所は「絶対無の場所」が優位な場所であると考えられる。つまり、「絶対無の場所」は我々が自己の好む所に熱中する時は殆ど無意識であり、自己を忘れる時が、主もなく客もなく、真の主客合一の場所であるからである。

しかしながら、小坂（2003）によると、西田が指摘する「絶対無の場所」（叡智的現象）は「有の場所」（自然的現象）、「意識の野」（意識的現象）の3種が相互に重なり、相互に結びついているとされ、意識の野は有の場所において、あるものを自己の対象とし、有の場所を包む場所であり、また、絶対無の場所は意識の野を無限に拡大していったその極限に見られるという意味で、意識の野を包み含む場所と整理している。

しかし、西田が提唱する場所論は別言すると、主語と述語、特殊と一般との包摂関係を述語の方向にどこまでも遡った時に醸成される最後の「意識面」に着目した場所そのものであるとされている。よって、そこには意識的なのか無意識的なのかという二元論の区別も、あまり意味がないことになる。

つまり、他に「絶対矛盾的自己同一性」¹¹⁾や「逆対応」¹²⁾、「平常低」¹³⁾という西田の術語が示すように、二元論の否定、いわば「自己の内に自己を映す」の内には、意識的か無意識的かの二元論は否定されて、意識的なものは無意識的なものに包摂され、逆に無意識的なものは意識的なものに包摂されるからである。

よって、そこには「無意識的」か「意識的」かというアポリア、つまりパラドックスが（両義性）が伏在しているのである。

5. まとめと課題

ホスピタリティは多義的な言葉であり、一義的に説明することが出来ない曖昧な言葉である。

本研究ではホスピタリティの曖昧性に着目し、主に仮説検証により、ホスピタリティの定義の困難性をもたらす具体的な両義性を明らかにすることを目的とした。その結果、以下のことが明らかになった。

先ず、4つの「ホスピタリティの基本的な性格」を骨子に、さらに他の解釈を考察し、新たに6つの「ホスピタリティの性格」が明らかになった。

その6つの「ホスピタリティの性格」とは、①「非特定行為性」、②「自発性」、③「無償性」、④「庶民性」、⑤双方向性、⑥「無意識的性」である。

また、仮説検証から、以下のことが明らかになった。①の「非特定行為性」の性格においては「楽しみ感」と「恐怖感」の両義性が含まれる。②の「自発性」の性格においては「無条件」と「条件付き」の両義性が含まれる。③の「無償性」の性格においては「ホスピタリティ・マインド」と「サービス・マインド」の両義性が含まれる。④の「庶民性」の性格においては「一般庶民」と「専門家」（プロフェッショナル）の両義性が含まれる。⑤の「双方向性」の性格においては「双方向性」と「一方向性」の両義性が含まれる。⑥の「無意識的性」の性格においては「無意識的」と「意識的」の両義性が含まれる。

Table 2は、その6つの「ホスピタリティの性格」と、その両義性（互いに排除する二項）を整理したものである。

Table 2 ホスピタリティの6つの性格とその両義性

6つの基本的性格	両義性 (互いに排除する二項)
① 非特定行為性	「楽しみ感」—「恐怖感」
② 自発性	「無条件」—「条件付き」
③ 無償性	「ホスピタリティ・マインド」—「サービス・マインド」
④ 庶民性	「一般庶民」—「専門家」
⑤ 双方向性	「双方向性」—「一方向性」
⑥ 無意識的性	「無意識的」—「意識的」

これらのホスピタリティの性格に伏在する両義性 (パラドック) が、ホスピタリティ自体の定義を困難にしている要因であると考えられる。つまり、ホスピタリティという言葉自体において、互いに排除しあう二項を、その言葉内に有し、パラドキシカルなディコトミーの罫に嵌まっているのである。それは、ホスピタリティの性格には、表の顔と裏の顔が伏在する二律背反の問題を常に孕んでいることを意味するのである (ホスピタリティの表・裏)。

以上が本研究において明らかになったことである。しかしながら、筆者の最終目的は、さらに、そのホスピタリティ定義の困難性を超克することによって、日本独自の日本型コミュニケーション・モデルを構築することにある。

よって今回の課題は、その両義性が伏在する困難性 (表・裏) に対する超克方法を明らかにすることを目的とした。

補注

- 1) 松岡昌幸 (2019) 「コミュニケーションの成立基盤に着目したホスピタリティの解釈」多文化関係学第16巻, p. 4を参照。
- 2) フェルディナン・ド・ソシュールの術語で、シニフィアンは「意味しているもの」「表しているもの」(記号表記, 能記)。シニフィエ (signifié) はシニフィアンの過去分詞型で、「意味されているもの」, 「表されているもの」(記号内容, 所記)。先立つ構造の把握にはシニフィアン (感覚的側面) から把握することが求められている。出所: フェルディナン・ド・ソシュール, 小林秀夫訳 (1972年) 『一般言語学講義』岩波書店。
- 3) オノマトペには擬音語, 擬声語, 擬態語, 擬情語があり, 日本語には「身体感覚・感情」を表すオノ

マトペが豊富であり, 擬情語という特別な用語まで創られている。また日本語の擬情語には感情を表す, ワクワク, ウキウキ, クヨクヨ, メロメロ, ルンルン, ウジウジ等がある。出所: 窪園晴夫 (2017) 『オノマトペの謎』岩波書店, p. 73

- 4) 松岡昌幸 (2019) 「ホスピタリティとサービスの異同に関する一考察」『愛知学院大学文学部紀要』第49号を参照。
- 5) 二人以上で物事をする時に互いが感じる微妙な心の動きが合うことをいう。梵語 a-hūm の音訳。宇宙原理の象徴として, 一對の仁王像や狛犬の相に刻まれる。出所: 明鏡国語辞典第二版 (2011) 大修館書店。
- 6) デリダはカントの『永久平和のために』第三確定条項を批判的に拝読している。デリダによれば, 「普遍的歓待」の諸条件を吟味する過程で, カントは世界市民法を拡張すると同時に自己限定してしまうと論じた。彼は普遍的な歓待を「訪問の権利」に限定し, 「宿泊 (客人) の権利」を排除する。同時に「私的な」歓待を「公共の」歓待に従属させる。この二つの限定の結果として, 歓待は「法によって, そして国家の警察によって制禦される」ことになると指摘した。出所: Derrida, J. (1996) 『歓待について——パリのゼミナールの記録』(廣瀬浩司訳, 1999) 産業図書, p. 166
- 7) 名古屋マリオットアソシアホテルのパンフレット (2012)
- 8) 蒲郡クラシックホテルのパンフレット (2015)
- 9) ここでは西田の原文に対して, 読みやすさを優先して, 振りがな, 送りがなを付した。また, かな遣いについては現代かな遣いに直した。
- 10) 西田は「ポイエシス」(poiēsis) によって物を知るということを強調した。「ポイエシス」とはギリシア語で, 制作あるいは詩 (作) を意味する。プラトンは『饗宴」(前205) で「poiēsis」を, 広義には「形をなしていないものから形としてあるものを生み出す一切の原因」とし, さまざまな技術的知識に

- 基づく仕事の一切にかかわる者、職人、制作者を「*poiētēs*」と呼び、狭義には「文芸、音楽にかかわる者」を「*poiētēs*」と規定した。出所：『広辞苑』第6版(2008)岩波書店。
- 11) 「絶対矛盾的自己同一性」とは絶対的に矛盾的なものの、絶対に対立的なもの、そのように矛盾し対立しながら、しかも全体として自己統一を保持していることを意味する。出所：小坂国継(2003)『西田幾多郎の思想』講談社学術文庫, p. 223
- 12) 「逆対応」とは絶対と相対、無限と有限、一と多のように、まったく対応するもの、方向を逆にするものが、そのように対立しながら、また方向を逆にしながら、しかも相互に自己否定的に対応しあっているというパラドキシカルな関係を表示する概念である。出所：同上, p. 289
- 13) 「平常低」とは西田自身の言葉でいえば、「我々の自己の根底に、何処までも自己を超えて、しかも自己がそこから考えられる」ような根源的な立場である。つまり自己というものの徹底した否定によって自己の底の底に徹した立場を意味する。出所：同上, p. 296
- 引用文献**
- Benveniste, E. (1969) 『インド = ヨーロッパ諸制度語彙集 I』前田耕作監修, 蔵持不三也・田口良司・渋谷利雄・鶴岡真弓・榎枝陽一郎・中村忠男共訳(1986)言叢社, pp. 80-95
- Derrida, J. (1996) 『歓待について——パリのゼミナールの記録』(廣瀬浩司訳, 1999) 産業図書, pp. 98, 99, 166
- 福原義春(2008)「ホスピタリティとは何か」『アゴラ』4月号, JALブランドコミュニケーション, p. 51
- Festinger, L. (1957) 『認知的不協和の理論——社会心理学序説』(末永俊郎訳, 1965) 誠信書房
- Hall, E. T. (1976) *Beyond culture*. New York: Anchor Books/Doubleday
- Heider, F. (1944) Social perception and phenomenal causality, *Psychological Review*, 51, 358-374
- 壺江隆(2003)『ホスピタリティと観光産業』文理閣, pp. 32, 97-103
- 堀野正人(2012)「ホスピタリティ」安村克己・堀野正人・遠藤英樹・寺岡伸悟編著『よくわかる観光社会学』ミネルヴァ書房, p. 159
- 星野晴彦(2013)「福祉サービスにおけるホスピタリティのアポリアの検討——デリダの言説を踏まえ
- て」『人間科学研究』第35号, 文教大学人間科学部, pp. 27-34
- 服部勝人(2004)『ホスピタリティ・マネジメント入門』丸善, pp. 29, 30
- 服部勝人(2006)『ホスピタリティ・マネジメント学原論——新概念としてのフレームワーク』丸善, p. 122
- 池田理知子・クレーマーエリック(2002)『異文化コミュニケーション・入門』有斐閣アルマ, pp. 42-57
- 川村耕太郎(2004)「ホスピタリティ・ビジネスの始まりへ」『季刊 iichiko』84, pp. 11, 16
- 川崎剛(2010)『社会科学系のための優秀論文作成術』勁草書房, p. 15
- 小坂国継(2003)『西田幾多郎の思想』講談社学術文庫, pp. 142-166, 170, 363
- 前田勇(1995)『サービス新時代』日本能率協会マネジメントセンター, pp. 31-43
- 前田勇(2007)『現代観光とホスピタリティ——サービス理論からのアプローチ』学文社, pp. 2, 7-13, 29
- 松岡昌幸(2019)「コミュニケーションの成立基盤に着目したホスピタリティの解釈」『多文化関係学』第16巻, pp. 3-19
- 松岡昌幸(2020)「ホスピタブル・サービス(もてなし型サービス)の類型——コミュニケーションの成立基盤に着目したコミュニケーション・モデル」『愛知学院大学文学部紀要』第50号, pp. 107-122
- 西田幾多郎(2002-2009)『西田幾多郎全集』(新版)全24巻, 岩波書店, 第3巻, p. 272
- 西田幾多郎(2007原書は1950)『善の研究』岩波書店, p. 244
- 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」『高崎経済大学附属研究所紀要』第44巻第2号, p. 2
- 鈴木大拙・上田閑照編(2008)『東洋的な見方』岩波文庫, p. 18
- 山上徹(2011)『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, pp. 5, 16, 17
- 山本哲士・加藤鉦(2009)『ホスピタリティの正体』ビジネス社, pp. 70, 159-162
- 安村克己(2008)『観光事業の労働と人材』前田勇編著『現代観光総論第3版』学文社, p. 192
- 吉原敬典(2005)『ホスピタリティ・リーダーシップ』白桃書房, p. 96