日本独自のホスピタリティーを創り出す日本語の「ちから」

岡野正宜（ANA総合研究所主席研究員）

目　次

はじめに　5
1. “Hospitality”とは違う、日本のホスピタリティー（おもてなし）　6
2. 日本のおもてなしと日本語　9
おわりに　12

はじめに

東京五輪招致活動のプレゼンテーションの際、日本人にしかできないお迎え方を表す言葉として「O・MO・TE・NA・SHI」という言葉が使われた。“Hospitality”（仏語：hospitalité）という表現ではなかった。誠に適切であったと考える。なぜならば日本語の「ホスピタリティー」と英語の“Hospitality”は別物であるからだ。しかしながら、このプレゼンテーションの評判はあまり良くなかったようだ。「一つひとつ区切ったものの言い方をすると、欧州では相手を見下す態度にとられる。かなり厳しいことも言われている」そうである（アトキンソン［2015］102頁）。従って「日本のおもてなし」が評価されたと考えるのは早計のようだ。

ホスピタリティーと“Hospitality”とでは、どの点が違っているのか。試しに“Hospitality”で画像検索をしてみると、ホテルやレストランとその食事の映像ばかり出てくる。一方、日本語の“ホスピタリティー”で検索してみると、ホスピタリティーの心構えを示す映像が多い。このように、英語圏の人々が“Hospitality”という言葉で思い浮かべる主なイメージは、客をもてなすために出される「食事」とその提供される「場所」なのであり、日本人のそれとは大きく異なっている。そういった日本のホスピタリティー（おもてなし）の独自性はどこにあるのだろうか。

日本人は客をもてなすとき、何をすれば客が満足してくれるのか、仮説を立てながら、実証的に検証する。そこには「気づき」が大きく作用する。この「気づき」は、多様なものの見方が発露となる。そして、この多様性の底流にあるのが日本語のもつ抽象性とあいまいさなのである。英語は具体的で説明的である。たとえば「切る」という表現をするとき、日本人は、大まかに「ものを二つに分ける」というイメージを基本にして包丁の使い方を考えるのに対し、英語圏の人は、「千切り」や「角切り」、「薄切り」をそれぞれ全くちがう単語で表現する。英語圏の人が物事を捉えるイメージは細分化され具体的なのである。それに対して日本人は、抽象的でいくらかあいまいな表現を好む。それゆえに、日本人は多様なものの見方、すなわち「気づき」を得やすい特徴を持つことができているのだろう。

星野リゾートの星野佳路氏は、日本のおもてなしは「主客対等」であると述べている。「主客対等」すなわち、もてなす側ともてなされる側が対等であるということは、「指示する」側と「指示される」側が入れ替わりうることを意味する。日本

人の場合は、客に最高の満足を得てもらうために、立場を超えて、自ら主導権を持ち積極的に働きかけるのだ。位置（上下）関係がはっきりしている文化では考えられないことである。この差は日本の「敬語」と大きく関連すると思う。

日本人は、多様なものの見方ができ、客との心理的な距離（親疎）や位置関係を自在に操ることができる。この二点が強みとなり、日本のホスピタリティー（おもてなし）を世界でも異質なものにしていると考える。以下、これがいかに日本人の精神、すなわち日本語に裏打ちされた文化であるかをみていきたい。

1．“Hospitality”とは違う、日本のホスピタリティー（おもてなし）

日本のホスピタリティーと英語圏のホスピタリティーには違いがある。日本には「気づき」に基づき、相手の指示を待つことなく相手の意向に沿った主体的なサービスを提供するホスピタリティーがある。しかし、英語圏のホスピタリティー産業では、もてなす側ともてなされる側がはっきりと区別され、対話の中で確認されたサービスが提供される。そこには「指示」が存在する。

日本のおもてなしの典型とされている茶道のお点前（てまえ）は、ほぼ「無言」で進行し、亭主と客は「対等」であるとされている。客の要望を推理・仮定し、客との心理的な距離感や位置関係を巧みに操りながら客の満足感を高めていく。

一方、客にも受け入れる力が求められる。一緒にその場を創り上げていく力量のない客は「客ぶりが悪い」とされ、二度とお点前には呼ばれないのである。ここに「指示」や「主従関係」は存在しない。茶道が日本の文化に影響したとも考えられるが、逆に日本の精神文化が茶道に昇華されたと考えるのが自然であろう。

(1)日本人と英語圏の人々のホスピタリティーに対するイメージの違い

①英語圏における“Hospitality”のイメージ

英英辞書（COBUILD）で“Hospitality”の定義を見ると、「初対面の人や客人に愛想の良い友好な歓待をすること」ならびに「規模の大きなスポーツ大会やその他のイベントで、参加者や商売が見込める顧客に対して主催者側が提供する食事や飲み物、その他の特典」としている（傍点筆者）。また、日本に帰化した小説家のC. W. Nicolは、ホスピタリティーの本質は「分かち合い（The essence of hospitality is sharing）」であるとしている（Nicol［2015］）。さらに日本と違うのは、哲学用語にもなっていることである。かつてデリダやレビナスは、見知らぬ他者の受け入れを「無条件の歓待」と言い表した。「ひとたび屋敷の中に招じ入れたものは、たとえ訪問者が宿主の一族の敵であることが明らかになっても、訪問者の庇護が宿主の義務として課せられていた」のである（八木茂樹［2007］112頁）。この哲学用語に出てくる“Hospitality”の意味するところは、対義語である「排除」との関係を考えると理解しやすい。歓待とは、外部から助けを求めてやって来た人を無条件に家に泊めたり匿ったりすることで、ときには法律違反をも覚悟せざるを得ない状況である。非常に重い考え方である。その根本には分かち合いの精神が宿る。英語圏の文化を理解するには重要な考え方である。

②ホスピタリティー、日本人のイメージ

『広辞苑』で、“ホスピタリティー”を引いてみると「客を親切にもてなすこと。また、もてなす気持ちのこと」とされている。一方、日本ホスピタリティー推進協会によると「広義の定義では、ホスピタリティーが主人と客人の二者間の話にとどまらない。社会全体に対して、その構成員である人々が、ホスピタリティーの精神を発揮することで、相互に満足感を得たり、助け合ったり、共に何かを創りあげることができ、それによって社会が豊かになっていく。大きな意味でもホスピ

タリティーは重要である」としている。このように日本語で使用している「ホスピタリティー」という単語には純粋に心をこめておもてなしをするという意味が前面に出ている。

「ホスピタリティー」という言葉・単語を聞いたときに思い描くイメージは、日本人と英語圏の人々で違うことを意識しなくてはいけない。したがって、日本人が思い描くホスピタリティーを英語圏の人々に説明するときは、“Hospitality” ではなく全く別の単語を使用したほうがよいのである。“Omotenashi” または “Japanese hospitality” と表現すべきであろう。

⑵日本人のおもてなしの特徴

①気づきが重要な日本のおもてなし

先述したように日本のおもてなしの一番大きな特徴は、「気づき」にある。気づくためには「様々な角度」から客人を観察し、言葉に出されない要望を推し量りつつ実行する必要がある。茶道の「もてなし」には、「よそおい」「しつらい」「ふるまい」という３つの要素があるという。季節や場所、どのような人の集まりかを考え、これら３つの要素を巧みに織り込みながら完璧な「もてなし」を目指す。そのためにはたくさんの「気づき」が必要となる。気づくためには仮説をたくさん立て検証していく。多様なものの見方が必要なのである。

言われる前に他人の立場や要望に気づき、言語によるコミュニケーションがなくても上手く組織や人間関係が機能するように努めるのは、日本人が得意とする点である。しかし、多くの国では、サービスを受ける側の「要望」がサービスを提供する側との「対話」の中で確認される。日本では、一つひとつ要望を聞かずにサービスを提供することはよくある。これを日本のおもてなしの第一の特徴点として挙げたい。

【特徴①】多様で包括的なものの見方をし、表現されないもの・隠された存在をも意識して行動する。表現を控えめにして非言語によるコミュニケーションを大切にする。

②心理的な距離（親疎）や位置関係が変化する日本のおもてなし

サービスを提供する側と、サービス内容を指示する側といった二項対立的な見方を日本ではしない。どちらが主導権をとるかは自由に変わる。茶道のお点前では客人との「距離や位置関係の感覚」を微妙に調整しながら、客人が不快にならないように気を付けるのである。もてなす側が主導権を握ることもよくあり、対等どころか主客が転倒することもある。

サービスを提供する側は、提供される側との距離（親疎）を自在に操ることができる。すなわち、日本では主客は対等になることができる。しかしながら、たとえもてなす側が主導権を持った場合でも、不用意に客人との距離を縮めて不快感を与えないように気を配る。その場の雰囲気、他人との距離感を日本人は非常に大切にする。

もてなす側が主導権を持つことを書いた英文記事がある。その中で東京外国語大学・特認助教の Abdlin 氏の言葉が引用されている。「“Omotenashi” の力学では、客人にとって何が最良のものなのかをホスピタリティーを提供する側が理解しているとする。それ以外のものは考慮されない。客人の意志は重要視されない。“Omotenashi” の理念は、たとえそのサービスが求められなくてもそのサービスを提供することであるからだ（In the dynamic of omotenashi, the giver of hospitality knows what is best for the guest and does not consider alternatives. The wishes of the guest are not important, because the idea is to provide “service even when it isn’t asked for”）」（傍点、下線筆者、Brasor［2015］）。主客が対等どころか、客人がもてなす側に従わなければならないことに外国人は戸惑いを感じていることもある。注意が必要である。

一方、多くの国では最初から最後まで客との距離（親疎）の感覚は一定である。また、サービ

スを提供する側とサービスを受ける側がはっきりと上下関係で区別されている。もてなす側が主導権を握ることはまずない。チップの習慣がそれを決定づける。日本とは違う。この点を日本のおもてなし、第二の特徴として挙げたい。

【特徴②】もてなす側と、もてなされる側の距離(親疎)や位置(上下)関係を大切にする。しかし、その距離(親疎)や位置(上下)関係は自在に変動する。

⑶外国人が感じる日本のおもてなしの特徴

①日本のホスピタリティーは世界でも独特のものであると感じられている

日本を訪問する外国人が日本のおもてなしをどう感じているのかを検証してみよう。

C. W. Nicolは、「確かに、ホスピタリティーは、どの文化や人々の間でも存在する(For sure, hospitality isn't unique to any culture or people)」。これに加えてC. W. Nicolは、「意見を押し付けるつもりはないが……、日本には、かなり独特の客をもてなすやり方が存在すると考える(I do tend to agree there's rather unique tradition in Japan about the way guest are treated.)」としている(Nicol [2015])。

また別のアメリカ人随筆家は、「私が経験した日本のサービスは、単にアメリカや欧州のサービスが良くなったものとは考えない。日本でのサービスは、我々(欧米人・非日本人)が考える仕事の概念とは全く違う仕事への心構えで提供されているのである(The service I experienced in Japan wasn't simply a better version of what I find in the United States and Europe, it was the expression of a profoundly different understanding of what we consider "work")」としている(Strand [2014])。これは日本にチップの習慣がないことに関連して日本のホスピタリティーの素晴らしさを書いた記事である。

以上みたように日本に来る外国人は、日本のホスピタリティーの中に何か独特のものを感じているようだ。ではどこにそれを感じているであろうか。

②外国人が日本人の特徴を表す言葉

外国人が日本人を形容する際に使う言葉の一例をあげる。フランス人を夫に持つマダムリリーという人が書いたブログ記事「これが日本人?:外国人が選ぶ『日本人』を表すピッタリな英語トップ10」を、いくつかの外国人向けの英語サイトが英訳・引用している(JAPANTODAY, naruhodo.jp, RocketNews24……等)。コメントを見てみても賛同する外国人が多い。外国人が日本人を形容する際に使う言葉の良い例だと考えるので引用する。図表1をご覧いただきたい。

図表1　"Top 10 Adjectives to Describe Japanese People Characteristics"

- Polite:礼儀正しい
- Punctual:時間に正確
- Kind:親切、優しい、思いやりがある
- Hard-working:働き者
- Respectful:他人に対して敬意を表する
- Shay:恥ずかしがり屋、内気な、はにかんだ
- Intelligent (smart):理解力のある、知性のある、賢い
- Grouping:集団主義
- Formal:形式的、きちんとした、堅苦しい
- Clean:清潔

電気メーカーであるパナソニックの研究所に勤めていたKerstin Blanchyという女性が電子機器のインターフェースにおもてなしの心を盛り込もうとした論文を書いている。その中で「もてなしの哲学(Motenashi Philosophy)」として以下のような記述をしている。

「おもてなしを完全なものにするには、主人の(もてなす)側に3つの行動規範が必要だ(To achieve the perfect Motenashi experience hosts have to consider three principles of attitude)」

1. 他人のニーズを先取りする(Anticipation of the other's needs)
   もてなす側は客が必要性を感ずる前に行動するべきだ(The host should respond to guest's needs before the latter feels such need himself.)

2. 状況に柔軟に対応する（Flexibility to the situation）
形式通りやったほうが良いか、打ち解けた雰囲気が良いか、双方のバランスに気を付け る（Refers to the appropriate amount of formality or casualness respectively.）
3. 万事控えめに（Understatement）
もてなすための努力を客にひけらかせてはいけない。何も手を加えていないように感じさせよう。（The host should not display his efforts, in order to create a natural feeling for the guest.）」（Blanchy［2010］）

上記の「1.」はもてなす側の「気づき」に、「2. 3.」はもてなす側と客との距離感に言及しているといえる。

さらに、第二次世界大戦後早くに日本人の研究をしたWilliam Caudillがあげた日本人の特徴の中にも、以下のようなものがある。「（日本人は）表現を控えめにする傾向がある。非言語によるコミュニケーションを大切にする（A tendency toward understatement and an emphasis on nonverbal communication）」（Caudill［1970］43頁）。このように早くから「距離感」と「気づき」が日本人の特徴とされていた。

上記のように、日本のホスピタリティーに関する最近の多くの英語のＷＥＢサイトや記事、論文を注意深く検証していると、日本人のおもてなしに対する褒め言葉として二つのキーワードが浮かび上がってきた。“Thorough（徹底的な、細かいところまで行き届いた）”と“Polite（礼儀正しい、失礼にならないように気を配っている）”である。これらはまさに本節2項で言及した日本のおもてなしの特徴なのである。

③押し付けがましいと感じていることもある

日本のホスピタリティーが、逆に押し付けがましく、気分を害している場合もあることに気をつけなくてはいけない。前述の*Japan Times*の記事「おもてなしにはうぬぼれが見え隠れする（‘Omotenashi’comes up short on humility）」は、日本のホスピタリティーを批判的取り上げている。記事の中で、「Abdin氏は、日本のおもてなしを『日本の俗物根性』だとする（Abdin calls omotenashi “Japanese snobbery”）」と記されている。随分と手厳しい。さらに、日本のおもてなしに関する英文のWEBサイトの中には、「『逆にウザい』と感じる日本の過剰サービス（Irritating, excess customer services in Japan）」を挙げている例もある。振り返ってみると日本人でさえも押し付けがましく感じるときもあろう。これらの事象では、もてなされる側の気持ちに対する「気づき」が不十分で逆に押し付けがましく感じさせているのである。

前述した、日本在住歴25年、元金融アナリストのデービット・アトキンソンは、「ホテルや旅館、レストランでなどで受けた『おもてなし』が素晴らしいとなどという声はあまりないのが現状なのです。むしろ、日本のホテルや旅館、レストランなどは、一方的に日本のやり方やサービスを押し付ける、臨機応変が利かない、堅苦しいなどと、酷評されているケースの方が多いのです」としている（アトキンソン［2015］108-109頁）。

日本のおもてなしは確かに素晴らしい。しかし、他の国より優れているなどとは決して思ってはならない。デービット・アトキンソンは、続けて「外国人が評価しているのは、あくまで『日本人の礼儀正しさや親切さ』であって、日本という国に『おもてなし』という高いホスピタリティー文化があると思っている人はかなり少数派だということです」としている（アトキンソン［2015］109頁）。日本流のおもてなしには、まだまだ訪日外国人のニーズに応えていない部分がある。「気づき」を十分に働かせて不快感を与えないようなホスピタリティーを提供する必要性がある。

2．日本のおもてなしと日本語

言語が、その言語を使用する人々の思考方法や行動様式に大きく影響することは、多くの人々

によって明らかにされている。日本語が日本人の思考方法や行動様式にどのように影響を与えているかを英語との対比で明らかにしたい。日本語の特性といってもたくさん項目をあげることができる。その中で、「発想法」と「敬語」に焦点をあてて分析する。

発想の仕方の違いで見みると、日本語は英語に比べて抽象的であいまいだとされる。断定することを嫌う。それに加えて、「対人関係もなるべく摩擦をさけるように、独特の敬語法が行われる」(外山[1987] 187頁)のである。英語圏の人々と比べての発想の違いや日本独特の敬語法が、日本人の思考方法や行動様式に影響を与えていると考える。

外国人が日本人のおもてなしの特徴を表す言葉として "Thorough" と "Polite" があるとした。この2点は日本の文化が、ひいては日本語が形作ったものなのである。

(1)言語は文化に影響を与える

言語はそれを母語とする民族の文化に影響を与えているのであろうか。井上ひさしは「母語は、道具ではない。精神そのものだ。自分の本当の言葉を失ったとき、人は主体性も失ってしまう」としている(井上ひさし[2011] 17-56頁)。

古くは、サピア=ウオーフの仮説でも「人の思考の形態というのは本人の意識していない絶対的なパターンの法則により支配されているということである。このパターンというのは彼自身の言語に気づかれないままに存在している複雑な体系であって、それは公平な立場から他の言語、とりわけ異なる語族の言語と比較対照してみればすぐに明らかになることである」としている(ウオーフ[1993] 199頁)。

さらに、ガーゲンが提唱した社会構成主義の四つの基本テーゼの一つ目に「私たちが世界や自己を理解するために用いる言葉は、『事実』によって規定されない」とある。すなわち「いかなる状態に対しても、無限の記述や説明の仕方がありうる」のである。二つ目のテーゼでは「記述や説明、そしてあらゆる表現の形式は、人々の関係から意味を与えられる」としている。「言語がなければ『何が存在するか』『それらと私たちの関係はどんなものか』などと問うことはさえできません。さらに言語は文化や歴史に深く織り込まれていますから、関係についての理解もまた文化や歴史によって制限を受けているということになります」ということになる(ガーゲン[2004] 72-73頁)。

このように、言語は世界の認知を形作り、人が話す言葉と人の物事の理解の仕方やふるまい方には密接な関係がある。英語などの様々な言語は、それを母語とする民族の文化に影響を与えているのである。

(2)日本人のおもてなしに影響を与えた日本語のちから

①抽象的・あいまいな日本語の発想法:日本語は、コンテクストの中で単語(文字)を見る、状況を推理する

日本語が、日本人の思考・行動方法などの文化に影響を与えていると考えるのは自然であると考える。日本人自身が意識することはあまりないであろうが、日本語で物事を認知するとき、日本人は物事を抽象的に捉えているのである。長部は、「英語は『具体的』『説明的』『構造的』であるのに対して、日本語はそのいずれの点でも対局にある」としている(長部三郎[2001] 55-69頁)。

例を挙げてみよう。先述したように、包丁をもって料理する時の材料の切り方には様々なものがある。日本語では「……切り」と、ほとんどを包括的に表現する。しかし、英語では、日本語の「……切り」を「……cut」と表現することはほとんどない。切り方それぞれに単語が存在するのである。図表2を参照願いたい(Google 翻訳など)。

図表 2　切り方の表現を比較する

意味／言語	英語	仏語
・のこぎりで切る	saw	scier
・はさみで切る	shear	tondre
・関係をたち切る	sever	couper
・薄切り	slice	slicer
・角切り	dice, cube	coupe en cube
・みじん切り	mince, chop (into small size)	hacher
・千切り	julienne（仏語由来）	julienne
・乱切り	chop	hacher
・そぎ切り	shave	(se) raser

（注）ただし「cut into……」という表現で代替することはある。

表からわかるように、日本語では「切る」という言葉の意味合いを広く適用している。しかし、英語では切り方一つひとつの動詞が全く違う。フランス語でも同様であるのがおわかりいただけるであろう。

さらに中国語を調べてみると、上から順に「鋸」「剪断」「断絶」「片」となる。程度の差こそあれ、日本語が他の言語と比較して「抽象的・あいまい」な表現をしていることがわかる。ちなみに、「焼く」という単語を追跡してみても同様の結果がでる。

イーミック（『デジタル大辞泉』によると：「言語学や文化人類学などで、ある現象を分析する方法の一、人々が現象をどう意識・識別しているかを内側から分析するもの」）の観点から、英語と日本語を比較した研究がある。有馬は、「イーミックな区別は単語についても英語の方が日本語より多い（＝詳細化されている)ということになる」。一方、「米（rice）に関する表現は圧倒的に日本のほうが多いが、これは例外的である」としている。「日本語では文脈によって示される状況などでのコンテクストによって十分意味が補足されることが多いため、『単語』のレベルで区別する必要があまりない」のである（有馬［2015］15-18 頁）。

しかるに、日本語の抽象性やであいまいさにも長所がある。「……切り」と動詞で表現をするとき、英語圏の人であれ日本人であれ、頭の中にその一つひとつの具体的な切り方が映像として浮かんでくるのであるが、英語の場合、その単語の意味を知らなければ映像が全く出てこない。しかし、日本語では、単語の意味を完全に理解していなくても、単語（文字・漢字）を見るだけである程度「切り方」が推理できるようになっている。単語の構成が、“「切った後の形」＋「切り」”になっており、どのように切るか容易に想像できるからである。

英語で「ちんぷんかんぷん」を表すときに、“It's all Greek to me.”と表現することがある。ギリシャ語が難解であることに由来するらしい。日本語であれば、たとえ学術用語であっても漢字を見れば何となく意味がわかることがある。しかし、英語圏では学術用語にギリシャ語由来の表現が多用されているので、本当の専門家以外は、その学術用語が何を意味しているのかさっぱりわからないそうである。「葉緑素（クロロフィル）」と “chlorophyll” や「猿人（ピテカントロプス）」と “Pithecanthropus” などの例である（鈴木孝夫［2014］208-213 頁）。

このように、日本語では一つの言葉からいろいろな映像（状況）が思い浮かべることができる構造になっているのがおわかりになるであろう。「切る」のほかに、「みる」「歩く」「泣く」などの動詞でも、日本語に対応する英語の単語を数多く思い浮かべることができる。

さらに、英語で思い浮べる場面がより具体的で説明的な例を述べると、前置詞である「……の上」というような表現においても、英語では様々な単語が必要になる。「above, over, up, high, on 等」である。しかも、「put it on ～」と書くように、通常は「on」の後に何か物や場所を示す単語がないと意味をなさない。そのままの「Put it on.」では「服を着て」と解釈される。このように「上」という表現をするときでさえ、日本人は英語圏の人々に比べてより「抽象的・あいまい」に映像を思い浮かべているのである。

日本語の構造は、英語などとはかなり違ったものになっている。日本語で考えると、自然とたくさんの仮説を立てられる、すなわちたくさんの映像を思い浮かべることができるのである。結果として「存在が隠されているものにも注意を払う」ことができる、“thorough（細かいところまで行き届いた）”サービスが提供できると考える。

②自在に距離感を操れる日本語：適切なおもてなしに必要な「距離」の感覚と、その能動性

日本の敬語は独特のものと言われている。日本語を話す社会が、他の文化に侵入されることのなかった、いわば同質性の高い日本人社会の精神が、敬語を作り出したのかもしれない。

橋本治は、敬語の根本は「距離感」にあるという。「現代で敬語が必要なのは『目上の人をちゃんと尊敬するため』ではありません。『人と人の間にある距離をちゃんと確認して、人間関係をきちんと動かすため』です」としている（橋本［2005］85頁）。たとえば、通常尊敬すべき存在の先生、その先生との距離は長い。しかし、先生と親しくなると自然と言葉づかいは変わってくる。一方、日頃ため口で話をしている奥さんから急に丁寧語で「お話がございます」とあらためて言われたらドキッとするご主人も多いだろう。状況に応じて敬語を使い距離感を自在に操るこの感覚は、日本人に特有のものだと考える。

ところが敬語を日常的に使うことのない言語圏では、サービスを提供する側とされる側の距離は常に一定である。主従関係も変わらない。サービスを提供する際やホスピタリティーを発揮するときの位置関係は変化しないのである。

海外旅行をすると、行く先の土地によって国民の親しみやすさは一様ではない。いきなり日本以上に親しみを感じる場合がある。しかし、滞在中その距離感はほとんど変化しない。長短はあるものの、もてなす側ともてなされる側の上下関係とその間の距離も一定でそして変化しないのである。日本では違う。はじめはかなりの距離を置いて接することが多い。徐々に相手の状況に応じて距離を調整していくのである。もてなす側が距離や位置関係を自在に操れる日本人の「おもてなし」は、日本のホスピタリティーを独特のものにしている。

パーソナル・スペースという用語がある。これは、コミュニケーションをとろうとする相手が自分に近づくことを許せる、自分の周囲の空間（心理的な縄張り）を指す。縄張りなので、ここに他人が侵入してくると、人は不快感や嫌悪感を持つ。防衛本能が働いている状態になるのである。

しかし、逆に親しい相手や好意を寄せている相手であれば、容易に受け入れることができる。日本人は相手に応じて、そして状況に応じてその距離感を使い分けている。相手のパーソナル・スペースを意識しているのである。外国人が日本人のことを、“polite（失礼にならないように気を配っている）”と感ずるのは、日本人が「距離感を適切に保つ」敬語を日常的に意識していることが大きく影響していると考える。

③能動的な日本のおもてなし

「おもてなし」をする際の距離感について、その重要性を改めて説明する必要はないであろう。相手の表情や声の調子をつぶさに観察し、微妙に対応を変える。相手のパーソナル・スペースを侵害しない範囲で気づかいをする。最初は、たとえ優位に立てる状況であっても「謙遜」し、常に控えめにしている。相手の感情や周りの状況に応じて「近づく」。要求されなくても気づきに基づき主導権をとる。適度な距離を保ちながらときには「仲間」に加える。受け身でなく、能動的なホスピタリティーこそが日本の「おもてなし」なのである。

おわりに

「日本のおもてなし」の形とは、①たとえ相手と言葉を交わさなくても相手の立場や考えに気づき必要なアクションを取る、②主従関係にとらわれず、自在に上下関係や距離の感覚を操り、相

手との関係性を成熟させることであった。英語圏では物事を二項対立的にとらえるのが考え方の根本にある。日本では二つの対立する概念や事象を上手く融合させてきた。その土台となったのが日本語の特性であると考える。

われわれ日本人は、おもてなしの「テクニック」におぼれることなく、日本語の特性から来る高い精神性をもって外国人と接する必要性がある。現在、韓国や中国からひどい中傷を受けている。ホスピタリティーの語源でもあり、反意語でもある“hostility”を示されている。しかし、この事態にあってもわれわれ日本人は分け隔てのないおもてなしの「心」で当たる必要がある。もしも、救いを求めて急に扉の前に、青ざめた顔で立ちつくしている見知らぬ異邦人が現れたならば、その異邦人を受け入れようではないか。

ホスピタリティーを基本的人権にまで昇華させることで未来は切り開ける。日本のホスピタリティーを支えてきた日本語の「ちから」で近隣諸国との関係性を考え直すことがアジアに平和をもたらすであろう。今までの「自分たちの理解のあり方について反省することが、明るい未来にとって不可欠なのである（ガーゲン［2004］75頁）」。日本特有のノウハウである「おもてなし」を使いこなせるのは、日本語を自在に操るわれわれ日本人だけである。日本人として精神性を高め、それを日本語で思考していくことで世界の人々に尊重される民族となることができると確信する。能動的なおもてなしこそが日本人の特徴なのである。

参考文献

- Kerstin Blanchy［2010］Interface Design based on the philosophy of Japanese Hospitality, Panasonic Corporation, Yokohama, Japan.
- Philip Brasor ［2015］ ‘Omotenashi’comes up short on humility, *The Japan Times*.
- William Caudill ［1970］ The study of Japanese Personality and Behavior, Japan in Behavioral Sciences , Rice University Studies.
- C. W. Nicol ［2015］Omotenashi－Japanese hospitality? , *The Japan Times*
- Oliver Strand ［2014］ How Japan Has Perfected Hospitality Culture, WSJ Magazine
- デービッド・アトキンソン［2015］『新・観光立国論』東洋経済新報社。
- 有馬道子［2015］『日英語と文化の記号論』開拓社。
- 井上ひさし［2011］『日本語教室』新潮社。
- B.L.ウオーフ著、池上吉彦訳［1993］『言語・思考・現実』講談社。
- 長部三郎［2001］『伝わる英語表現法』。
- ケネス・J・ガーゲン著、東村知子訳［2004］『あなたへの社会構成主義』ナカニシ出版。
- 鈴木孝夫［2014］『日本の感性が世界を変える』新潮社。
- 外山滋比古［1987］『日本語の論理』中央公論社。
- 橋本治［2005］『ちゃんと話すための敬語の本』筑摩書房。
- 八木茂樹［2007］『「歓待」の精神史』講談社。