

文化を超えるホスピタリティについての試論

牧 和 生

1. はじめに
2. 文化とアイデンティティ
3. ホスピタリティにおける制度化の問題——航空産業の事例——
4. 文化を超えるホスピタリティ
5. おわりに

1. はじめに

Hospitality という用語は、もともとラテン語の Hostis が起源であり「好ましいよそ者」を意味するものである。今日の日本でも、このホスピタリティへの関心が高まっている。特に、観光業やレジャー産業においてはホスピタリティを実践することで観光客や利用者に高い満足を提供しようとしている。このようなホスピタリティへの関心の高まりは、大いに歓迎すべきものである。2020年の東京オリンピック開催が近づくにつれて、ホスピタリティの需要も高まることであろう。まさに観光業にとっては、ホスピタリティを実行できるかどうかで利潤獲得の明暗を分けるかもしれない。日本文化としてのホスピタリティは「おもてなし」と解釈され、多くの人々がイメージするところであろう。しかし、ヨーロッパが起源であるこのホスピタリティは、他者をもてなすことが目的なのであろうか。本研究ノートでは、この視点を出発点としてホスピタリティを再考する。そして、ホスピタリティが現代社会に何を問いかけているのか、検討を加えることにしたい。

2. 文化とアイデンティティ

最近、ホスピタリティについての研究書で筆者の目にとまったものが2冊ある。1冊は、山路編(2013)『航空とホスピタリティ』である。この研究書は、航空産業という視点からホスピタリティを捉え、ホスピタリティの理論と実践についてまとめられている。もう1冊が、青木・神田・吉田編(2013)『ホスピタリティ入門』である。こちらは、それぞれ専門分野が異なる研究者によるホスピタリティ研究がまとめられている。ほぼ同時期に世に出された2冊の研究書であるが、どちらもホスピタリティの理論と実践とを1つの研究書にまとめている。この試みは、ホスピタリティ研究にとって革新的であった。これまでのホスピタリティ研究の理論は、西岡(1999, 2001)、服部(2006)、山本(2008)などが代表的であるが非常に難解なものであった。これは、ホスピタリティが哲学、経済学、経営学、宗教学、心理学および観光学などに関連するなど多岐に渡るためである。特に、ホスピタリティは観光産業において注目されている。したがって、われわれはなぜ観光産業でホスピタリティが重要な意味を持つのか考えていく必要がある。

そもそも、ホスピタリティは山路編(2013)によれば古代ローマ帝国を長期にわたって支え、現在のEUにも生き続けている概念であるという。古代ローマでは、戦闘での戦利品として他国からの人質を自国の領土に住ませたそうである。この「よそ者」を歓迎することこそホスピタリティの神髄であるという。つまり、ホスピタリティは異文化を積極的に歓迎し、国や文化の発展に寄与するものであるといえる。しかし、現代においてホスピタリティはサービス産業において付加価値を与えるものであると認識されている場合が多い。そこで生じるのが、「ホスピタリティの制度化=マニュアル化」である。ホスピタリティがサービス産業において注目されているのは、その行為がサービスよりも顧客に高い満足を与えることができるからである。そもそも、ホスピタリティとはどのように定義すべきなのであろうか。牧・藤森・中込(2013)においては、ホスピタリティを次のように定義した。ホスピタリティとは、「危害を加えない価値観の異なる他者を積極的に歓迎することであり、その上で他者のための行為

を自ら考え、実行すること」というものである。学術的なホスピタリティ研究では、概ね同様の定義が用いられることが多い。ホスピタリティの定義において重要な部分は、すべての他者を受け入れるわけではないということである。例えば、自己のアイデンティティを揺るがすような存在についてはホスピタリティを成立させることは難しいであろう。拙稿(2012)では、Akerlof and Kranton(2000)におけるアイデンティティが経済主体の行動および効用に影響を与えるという独創的な議論をもとに、経済主体の心理に着目した行動経済学と関連する研究成果を概観した。アカロフたちは、効用関数内の変数に自己の行動そのものが生み出す効用と、他者の行動も自己の効用に影響を与えるものとして議論を行っていた。さらに、効用関数内には社会的規範という社会における望ましいとされる行動をとることによって得られる効用も変数として取り入れられている¹⁾。ホスピタリティを考えるうえで、アカロフたちが定式化した他者の行動が自己の効用に影響を与えるという主張を検討せねばならないであろう。これは、日常生活においてもわれわれが頻繁に目にするものである。例えば、街を歩いているところで前を歩いている人が歩き煙草をしているとしよう。煙草の煙を受けることで、煙草の煙などが苦手な人は効用を減少させてしまう。まさに、他者の行動が自己の効用に影響を与えている例である。もう少し、長期的な視点に立つこととしよう。アイデンティティは、われわれを成り立たせるためになくしてはならないものであり、価値観などを反映するものであるからである。世の中に歩き煙草を行う人が多く存在し、集団化されればまさにその集団は自己の効用を低下させる存在となりうる。煙草を例に出したが、このようなマイナスの効用を他者に与える集団や行動はさまざまである。このような集団に対しても、ホスピタリティは成立しうるであろうか。答えは、否である。これは、アカロフたちが定式化していた社会的規範と彼らがとっている行動に乖離が見られるからである。アカロフたちは、アイデンティティから得られる効用は、自分自身が社会において期待される行動をとることによっても得られ

1) 拙稿(2012)では、アイデンティティ・エコノミクスについて詳細に検討を行っているので参考にされたい。

るとしていた。社会的規範は、モラルと結びつくものである。モラルに反する行動をとる人々については、ホスピタリティを成立させることができない。彼らは、われわれを傷つける存在と認識されるからである。

さらに、アカロフたちは他者の行動が自己のアイデンティティやアイデンティティから得られる効用に影響を与えることを指摘した。これは、アカロフたちが例として出している職場における労働者の例が分かりやすい。まず、これまで男性しか働いていない職場があるとする。その職場に、女性の労働者が入ってきたとしよう。この職場で長年働いてきた男性労働者はどのような行動をとるであろうか。男性労働者の視点に立つと、女性労働者の職場への参画は脅威である。自己のアイデンティティを揺るがす問題となるからである。自己の職務に誇りを持つ労働者であれば、女性が男性と同じ職をこなすことができる様子を目の当たりにすることで、プライドが傷つくかもしれない。これが、他者の行動が自己のアイデンティティに基づく効用に影響を与える要因となる。しかし、これは社会的規範(モラル)を意識することで回避される問題のように思われる。今日の社会や経済を顧みれば、女性の活躍は当然ながら無視することはできない。男女を平等に扱わなくてはならないという社会的な規範があれば、前述の職場における女性の参画によって生じるアイデンティティへの影響は小さくなるはずである。さらには、同じ職場の同僚として性差を超えて共生できるはずである。しかし、アカロフたちの研究では男性労働者は同じ職場の女性労働者に対して、嫌がらせなどを行い自己のアイデンティティを維持しようとする」と指摘している。このような状況が生じるのは、自己のアイデンティティを強く意識するあまり、他者の行動から受けるマイナスの効用に注目するからである。他者の行動は、直接的に自己のアイデンティティや効用に影響を与えるため、その影響を自他ともに認識しやすい。一方で、社会的規範に基づく行動をとることによっても効用に影響を与えるが、その効果を実感できるかどうかの問題ではないだろうか。例えば、モラルを遵守し行動することによって、望ましい行動をとることができる人物であることは間違いない。しかし、このいわば「モラルを守った当然の行為」は、行動したところで自己のアイデンティ

ティやそこから得られる効用に大きく影響を与えないのではないだろうか。あるいは、社会の一員であるという認識が薄れ、自己に関わる利害関係のみしか興味が無くなれば、前述のように社会からは望ましくないと判断されるが、一部の集団や自分自身が望ましいと認識する行動を選択してしまう。行動経済学では、人間は近視眼的な意思決定を行うことが明らかになっている。これは、われわれが遠い将来より近い将来を高く評価する心理である。職場における女性労働者の例では、男性労働者が近視眼的に効用の減少を過大に評価してしまい、嫌がらせのような望ましくない行動を取り、効用の減少を最小限に留めようとしたと考えられる。さらに視点を変えれば、これは異文化の流入を阻止しようとしたとも捉えることができよう。

アイデンティティは、文化と密接に関係するものである。アカロフたちが、効用に影響を与える要因として採用した自己イメージにおける社会的カテゴリーも一種の文化であるといえる。われわれはさまざまな文化に触れることで、それらの文化を吸収し価値観を形成する。岡本(2013)における議論の中核である「島宇宙」および島宇宙同士の排他性は、同じ価値観を共有する者たちが集団を形成し、他の価値観を持つ集団と対立関係になることで生じた。これは、文化から得るアイデンティティを他者と集団を形成することによってさらに獲得でき、他の文化およびアイデンティティを共有する他の集団を敵と認識するからである。しかし、この島宇宙と呼ばれる集団は文化を生み出すこともできる。集団同士は排他する関係にあるが、集団内のメンバー間においては互いに価値観を共有する「小さな物語」を創作し合うのである。この小さな物語とは、社会における多様な価値観を反映しているものであるといえる。趣味が多様化し、価値観も多様化した今日では、小さな物語は複数あるいは無数に存在しているのである。この状況をどのように捉えるべきであろうか。前述の島宇宙の議論では、アニメという文化的なカテゴリーで枠組みを構築することができる。注意されたいのは、島宇宙は何もアニメに限定されるものではない。島宇宙はわれわれのこだわりの数だけ存在し、各々の文化の生成と発展および衰退に大きな要因となっているからである。しかし、岡本がコンテンツ・ツーリズム研究

で明らかにした出会うことがない他者が出会うことで発生するつながりの存在は、経済学にとっても大きな発見であるといえる。岡本によれば、このつながりの創出は偶然性によるものであるという。偶然によって、他者同士が出会うことで文化における変化がもたらされる。大切なことは、この他者同士が出会いやすくするための仕組みを構築することであろう。しかし、ICT技術の格段の進歩によって、過去と比べて他者同士が気軽に簡単に関係性を構築できるようになったのは、これらの技術と関わりの深いサブカルチャーにおいて多く見られるのも納得できよう。

小さな物語は、その物語に価値を見出す者たちによって関係性が構築され、やがてその価値が多くの人々に受け入れられることによってハイカルチャーとなる。ここで問題となるのは、少数の人々によって支持される小さな物語をわれわれがどのように理解すればよいかということである。視点を大きくすれば、この多数の人々によって信じられている価値観や文化（大きな物語）と、少数の人々によって信じられている価値観や文化（小さな物語）そして、無数の小さな物語によって関係性を構築している島宇宙の存在は国や地域などのグローバルな環境においても見られるものである。これらの文化の違いに対して、ホスピタリティが重要な役割を担うのである。

3. ホスピタリティにおける制度化の問題——航空産業の事例——

前述のホスピタリティ研究をまとめた書籍の共通点は、どちらも観光業に関連するということである。なぜ、ホスピタリティと観光業は結びつきやすいのであろうか。それは、「ホスピタリティ＝おもてなし」であると解釈するからである。ホスピタリティを取り上げたケース・スタディでは、有名ホテルや高級旅館などにおけるホスピタリティの実践的な内容がまとめられていることが多い。そもそも、ホスピタリティは山本（2008）においてはサービスの対極にあるものであると捉えられていた。効率的な画一的な行為の提供では、経済的な成長に限界が来る。その対極としてホスピタリティを提案することで、ホスピタリティの優位性が明らかとなった。この点において、山本の貢献は大きいとい

える。同様に、理論ベースのホスピタリティ研究には服部(2006)がある。これらの研究は、日常のわずかな違和感の中からホスピタリティ哲学を構築した山本に対し、理論と実証のバランスを考慮した構成となっている。これらの研究の貢献やささまざまな企業や個人の実践的取り組みによって、ホスピタリティは随分と社会に浸透したように思われる。注意しなくてはならないのは、「ホスピタリティの制度化あるいはマニュアル化」の問題である。ホックシールド(2000)は、女性の労働の在り方をわれわれに問いかけている。特に、観光業などでは女性が積極的に働いている。ホックシールドが目玉の当たりにしたのは、女性の強制された笑顔である。笑顔を強制されることで、心理的負担が大きくなる。単純な労働による肉体的疲労は、睡眠や余暇を取ることで回復できるがホックシールドは心理的負担による疲労はすぐには回復しないと指摘する。ホスピタリティはその状況に応じて、適切に行動を決定するものであるが、その行動様式を制度化することで一種のブランドが構築される。ブランドによって、統一される行動様式が異なるため差別化され、顧客は高い満足を得る。しかし、これはホスピタリティの本質ではない。決められた枠組みの中においてどれほど自由が認められているかがどうか、ホスピタリティにとって重要だからである。もしも、高い満足をわれわれに提供しようとして行動がマニュアルによって規定され、マニュアル以外の行動をとることができなければ、それはサービスである。山本はサービスを利用者が不満の出ない最低限の行為を提供するものであると主張した。上述のブランドの例では、行動が規定されているので高い満足を与えることができる質の良いサービスということになる。観光業や航空産業においては、ホスピタリティはどのように捉えられているのであろうか。山路編(2013)では、客室乗務員のホスピタリティに対する取り組みが詳しくまとめられている。ケース・スタディを取り上げればきりがないので、ホスピタリティにおけるエッセンスだけをまとめたい。そもそも、客室乗務員におけるホスピタリティとは何であろうか。ホスピタリティをおもてなしと捉えれば、乗客を歓迎し、他社にはない独自の場を用意するものであると捉えるかもしれない。ホスピタリティを制度化すれば、マニュアルに記載された事項は強制へと

転じる。これでは、ホスピタリティもホックシールドが指摘する感情労働へと変貌してしまう恐れがある。当然ながら、航空輸送において安全な飛行は最重要課題となる。そのため、遵守しなくてはならないルールはもちろん存在する。その守らなくてはならないルールを踏まえながら、イレギュラーが発生したときには個人の判断に委ねられるのがホスピタリティである。すでに指摘をしたように、ホスピタリティはすべての人々に対して成立するものではない。ホスピタリティ成立の前提に「人を傷つけない」という前提があるからである。

航空機の機内において、ホスピタリティを提供できる時間は限られている。ホスピタリティは水平飛行中のみ実行できるチャンスがある。もちろん、離陸する前と着陸後にもホスピタリティを実行できるのだが、多くは水平飛行中に行われるであろう。それは、一番乗客に接する機会が多い時間だからである。ところが、国内路線であれば水平飛行の時間が短く、一人ひとりの乗客に接する時間はほんのわずかである。山路編(2013)では、客室乗務員の指摘がホスピタリティの本質を突いているといわざるを得ない。例えばホスピタリティを実行することで、同僚などから評価される仕組みがあるとしよう。ホスピタリティを実行可能な時間は限られているため、ホスピタリティ提供のチャンスを客室乗務員は窺うことになる。これでは、ホスピタリティは押し付けに転じる。過剰なサービスとして乗客に認識されるかもしれない。ホスピタリティにおいて、乗客を集団ではなく個人として接することは重要である。その目の前の個人にホスピタリティを提供できる準備が整えられていることが大切なのである。山路編では、フライト後に引き継ぎをする際に客室乗務員が「特に報告するような出来事が起きなかった」と述べたという例が出てくる。これは、喜ばしいことである一方で、ホスピタリティを実行できなかったという不満であるとも考えられる。ここで、再考せねばならないことは、ホスピタリティを実行できる機会が本当になかったのかということである。もしも、ホスピタリティを提供する機会があったにも関わらず実行できなかったのであれば、「気づきの力」の不足であると認識すべきである。ホスピタリティを提供する機会がなかったのであれば、それはごく当然の事象として捉えるべきである。重要であるのは、

ホスピタリティを実行できる準備は整っていたということである。これは、筆者にとっても盲点であった。ホスピタリティに注力している企業は、常にホスピタリティを提供することが当然であると誤解してしまう恐れがある。それは、ホスピタリティを提供する側も受ける側も同様である。ホスピタリティは、必要な状況においてホスピタリティを受け取る側の期待を超える行為として実行されなくてはならない。

ホスピタリティは、非言語によるコミュニケーションであるといわれる。しかし、実際に非言語による他者の潜在的な要求を理解することは困難である。しかし、他者の振舞いなどから要求を見抜くことは可能である。この観察力こそが「気づきの力」である。相手の要求や希望を可能な限り応えようとすることも重要である。ホスピタリティにも最低限のルールはあるが、そのルールを遵守する限りではホスピタリティの実行者には自由が与えられていなければならない。これは、牧・藤森・中込(2013)でも指摘したとおりである。

さて、航空産業をはじめ観光業が積極的にホスピタリティに注目しているのはなぜであろうか。国土交通省の資料によると、2012年の外国人旅行者の受け入れ者数ではフランス、アメリカと続き、日本は33位となっている(図-1)。2011年においては、日本は39位であったので若干ではあるがランクアップしている²⁾。日本は島国であるため、外国人の旅行者が利用する移動手段は航空輸送か海上輸送のどちらかである。移動にかかる時間を考慮すれば、航空輸送を利用するのではないだろうか。この点から、航空産業においてホスピタリティが重要な概念として認識されたヒントがありそうである。

日本への外国人旅行者が世界的に見ても、アジア的に見ても少ないという現状は積極的に日本の文化を世界に発信していく必要があることを意味している。しかし、わざわざ日本に足を運んだ外国人旅行者に対しては心からの歓迎をしなくてはならない。2020年に開催が決定した東京オリンピック・パラリンピックによって、日本に訪れる外国人旅行者が増加することが予想される。敵では

2) 2011年における日本への外国人旅行者の減少は、東日本大震災の影響が大きかったことはいうまでもないであろう。

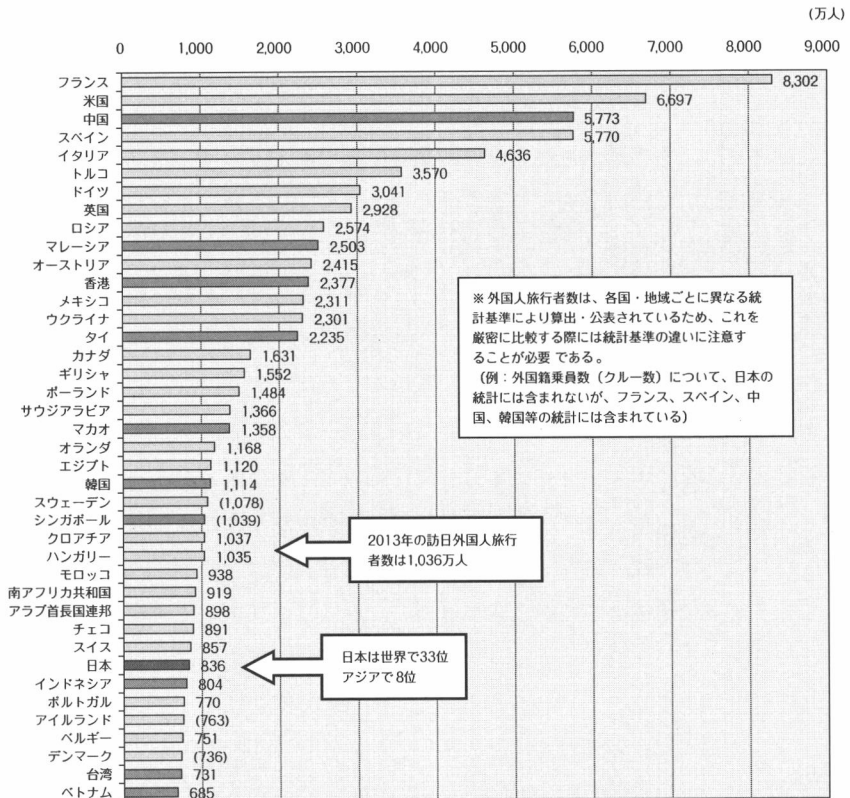


図-1 2012年における外国人旅行者の受け入れ者数
出所：国土交通省平成25年度観光の状況

ない他者を積極的に受け入れる、よそ者を歓迎するホスピタリティの必要性が今後ますます再認識されるであろう。さらに、そのホスピタリティは強制ではなく、ホスピタリティを提供する側の自由が認められている上での他者のための考え抜いた行為であることを忘れてはならない。

4. 文化を超えるホスピタリティ

これまで、本研究ノートや牧・中込(2012)、牧・藤森・中込(2013)などで議論してきたホスピタリティの有効性であるが、ホスピタリティを実行するた

めには課題もあることをもう一度確認をしたい。これは、ホスピタリティを理論レベルに留めるのではなく実践可能なものとして議論する必要があるからである。牧・中込(2013)では、仲間意識という視点から相互関係性を捉え議論を行った。われわれは日常的に他者に共感し、他者の視点に立ち、他者の心理を理解しようとする。Vignemont and Singer (2006)における共感のプロセスモデルは、共感を強く生じさせる要因と共感がどのように発生するかというプロセスに着目した興味深い研究であった。彼らの研究によれば、同年代、同性、同じ経験有無などが共感を強くさせる要因であるという。牧・中込(2013)では、この点について光トポグラフィーを用いて実験を行った。この実験は、被験者6人の男女を対象に行った。タスクデザインは3種類であり、タスクAは被験者が共感しやすい文脈を取り入れたタスク(統制群)である。このタスクAをベースとして、タスクBは被験者が他者を意識するような(共感しにくくなるような要因を1つ取り入れた)タスク(実験群1)である。さらに、タスクBに他者との価値観の違いがあることは当然であることを意識させる要因を入れたタスクをタスクC(実験群2)とした。これらのタスクのねらいは、共感しやすい要因が多く取り入れられたタスクであれば、被験者は他者のイメージを自己に近い存在としてイメージすることが予想される。ところが、そのタスクを自己と他者を区別するような要因が1つでも存在すると、被験者は途端に実験内でイメージする他者を自己と異なる性格を持つ存在としてイメージするのではないだろうか。このタスクでは、被験者に自由にイメージしてもらった他者に対して声を掛けるかどうか考えてもらった。その考えてもらっている間の脳血流の変化の差を確かめようというものである。実験結果の詳細は牧・中込(2013)に譲るが、簡潔に言えば、タスク間において脳血流の変化に明らかに差が出たのである。タスクAにおいては、被験者の前頭葉はかなりの程度の活性化が見られた。特に、他者の行為の意図や文脈を推測する時に活性化する前頭葉眼窩野の活性化が見られた。一方で、タスクBにおいては前頭葉の活性化は3種類のタスクの中で一番小さく、不活性な箇所も多く確認された。タスクCについては、タスクAとタスクBの中間程度の前頭葉の活性化が見られたが、前頭葉眼

窩野については活性化していない箇所が多かった。特に、タスク B については被験者が他者に声を掛けようとするイメージを積極的に行わなかったことが示唆される。シンガーらが指摘する共感を強く生じさせる要因を複数取り入れていたとしても、他者と自己を別の存在であることを強く意識させる要因が1つでも存在していれば、われわれは無意識的に他者を避けるような行動をとるかもしれない。牧・中込 (2013) では、他者と自己を区別するような要因の1つとして仲間意識を取り上げた。タスク A のように、被験者が積極的に他者のイメージを行い、声を掛けようか考える状況では被験者とイメージ上の他者の間には一種の仲間意識が存在していると考えられる。その仲間意識が共感を強く生じさせたのではないだろうか。ところが、タスク B では共感を強くする要因よりも他者を区別させるような要因 (実験上の表現は、違う大学の学生) が強く作用したと推測される。タスク C には、タスク内に「他者と自己の価値観の違いは当然である」という文脈が挿入されるため、被験者はタスク B に比べて他者をイメージしやすかったと思われる。実際に、実験後に行ったアンケート調査でも同様の意見が見られた。しかし、タスク C において被験者の前頭葉眼窩野はほぼ活性化しなかった。このタスクでは、タスク B とタスク C において他者に声を掛けるという意味決定を行うことでホスピタリティを実行したと捉えることができる。敵ではない他者を受け入れ、行動を起こしているからである。この実験では、ホスピタリティを実行することが現実的には困難であるが、われわれのモラルに訴えるような要因である「心の声」の影響によって、他者へ積極的に働きかけることができることを示した。この結果は、牧・藤森・中込 (2013) における他者に共感しなくてもホスピタリティは実行することが可能であるという主張を実証したことになる。前頭葉眼窩野が活性化していないにも関わらず、他者への行動をとろうとしたからである³⁾。

次に、仲間意識を別の視点で捉えたい。河野・西條編 (2007) における山岸論文である。筆者はこの論文を拙稿で度々参考に行っている。それは、この論文の

3) 試行回数が少ないため参考程度であるが、他者に声を掛けるという意味決定の回数はタスク A > タスク C > タスク B となった。

指摘がまさに文化の可能性と問題点を浮き彫りにしているからに他ならないからである。その代表例が「最後の一切れ効果」であろう。山岸はすき焼きの最後の肉を誰が食べるかを巡って、文化差が出るのではないかと考えた。これは、すき焼きでなくても日常の中でもよく見かける光景であろう。各人で取り分けた料理がわずかに残ってしまうものである。山岸は、この最後の一切れを取ることができるかどうかには文化の差が出るのではないかと予想した。ところが、東アジア人（相互協調的自己観）と欧米人（相互独立的自己観）で実験したところ、文化差が生じたのは選択の意図が分かりにくい文脈の時だけであった。相互独立的な自己観を持つとされる欧米人も、料理の最後の一切れには手を出さなかったのである。このような状況になるのは、料理を囲んでいるという文脈においてなぜ料理を食べているのかがあいまいな時は文化差が出やすいということである。ところが、現実的に見れば他者と食事をとっていることがあいまいな状況というのは考えにくい。最後の一切れに手を付けることで、卑しいやつであると思われるかもしれない。つまり、意思決定をするという文脈があいまいでなければ、文化差が生じず最後の一切れに手を付けることができないのである。ホスピタリティ研究では、日本はホスピタリティ精神に富んだ国であることが指摘されている。われわれの先の実験では、他者に声を掛けるという社会的文脈が明確であったため日本人のデフォルト戦略が選択されなかった可能性がある。デフォルト戦略とは、自己が置かれている状況が判断できないような場合に用いられるものである。われわれも意思決定を迫られた場合に、なぜ意思決定をしなくてはならないのかが理解できないような状況であればデフォルト戦略を選択するかもしれない。われわれ日本人であれば、デフォルト戦略は相互協調的な自己観であるので、自己を社会の一部であると認識し他者と同様の選択を行うであろう。他者に声を掛けるという状況であれば、目の前の他者を自己と同様の存在であると認識することで、積極的に他者と関わりを持つとすることもできるかもしれない。ここにホスピタリティを実行する上で、相互協調的自己観を持つわれわれの優位性があるのではないか。

さて、筆者はこの最後の一切れ効果に納得しつつも常々疑問に思っていたこ

とがある。すき焼き以外にも、最後の一口分が残ってしまうケースは日常的に多く見られる。その状況において他者の心理を推測することで、たとえ相互独立的自己観を持つ国の人であっても残った食事に手を付けないというのはこれまでの議論ですでに説明したとおりである。このとき、われわれは誰かまだ食べられそうな人に最後の一口分を食べるように勧めたり、お互いに譲り合うであろう。筆者は、「その場の人々でなるべく均等分ける」という選択肢はないのだろうかと疑問に感じていた。共に食事を摂ることで、一種の仲間意識が芽生える。同じ時間を共有した他者に対してならば、全員で残りのわずかな食事を分けるという選択も可能ではないだろうか。そこで、筆者が担当している経済学入門のクラスで最後の一切れ効果を検討するような実験を行った⁴⁾。受講生には、まず9種類に色分けしたカードを1枚引いてもらう。各色5枚ずつであり、同じ色を引いた者同士がグループ(5人組)を組む。経済学入門は45人が履修しているが、当日は40人の出席であったので8グループで実験を行った。カードによってグループ分けを行ったのは、仲の良い学生同士がグループを組むことを避けるためである。

山岸らはペンを用いて実験を行っていたが、筆者はアメを用意した。まず、グループの人数分のアメを配る。このアメにはまだ手を付けないように指示をし、次に1袋に2枚入りのラスクを1袋だけ、各グループに配る。テーブルには人数分のアメと1袋だけのラスクが置かれている状況である。そして、目の前の財(アメとラスク)を分けるように指示されるのである。これは、まさに最後の一切れ効果を再現する実験である。おそらくアメを最初に各人で分け、ラスクが最後まで残ると予想するであろう。なぜ、ラスクが置かれているのかがあいまいであるから、積極的にラスクを取るとは考えにくいからである。しかし、経済学入門の受講生は経済学の前提である合理的個人の意思決定についてはすでに学習済みである。アメよりも高価であるラスクを取ることが効用を高

4) 教室における実験の実施については、筆者にとっても初めての試みであった。実験の実施に際して不安もあったが、実験に参加した学生さんたちは全員興味を持って取り組んでくれた。これは、教員にとって大変喜ばしいことであった。

めることも理解しているはずである。はたして結果はどのようなになったであろうか。8グループ中5グループがやはりラスクに手を付けず、アメのみがグループのメンバーに分けられていた。つまり、最後の一切れ効果に陥っていたのである。2グループはラスクが欲しい人を募り分けていたが、1グループは非常に興味深い答えを出していた。それは、ラスクを砕き全員で分けるという選択である。グループのメンバーは、カードによってランダムに決定されている。グループ内には初めて会話をする者同士もいるはずであるが、全員で分けるという選択は仲間意識によるものもあるであろう。もしも、完全情報であればこのラスクは1箱12袋入りであり、枚数としては24枚入っていることになる。グループに配られたラスクを集めて箱の中の残りのラスクを足し、これをちょうど真ん中で割れば1人当たり一番大きくラスクをクラス全員で分けることができるのであるが、この解答を実験当日に気が付く学生はいなかった。経済学入門のクラス全体に仲間意識が芽生えていれば、全員で分けるための案を考えることもできようが、今回の実験では難しかったかもしれない。それは、グループ分けの段階で仲間意識が生じる範囲が所属するグループのみに限定されてしまったからである。これが仲間意識の可能性と難しさである。

もちろん、最後の一切れを分け与えることができるものばかりではない。しかし、全員で共有するという信念が重要なのである。山岸らの先行研究では、分けられないペンなどを用いて実験を行っていた。しかし、他者と分けられる財を用いた場合では、最後の一切れ効果を回避し、他者との良好な関係を構築するきっかけとなる可能性がある。最後の一切れ効果の回避の背景には、敵ではない他者を積極的に歓迎しようとするホスピタリティの精神が影響していることはいうまでもない。われわれに根付いているデフォルト戦略を超えて、他者と同じ視点に立ち、他者のために行動するホスピタリティは文化を超えて他者理解を促進させる。これは、外国人と日々触れている航空業界や観光業だけでなく、さまざまな価値観を持つ人々と接している社会や日常においても欠かすことのできない概念である。ホスピタリティが他者理解の一助となるのは、敵ではない他者を受け入れようとする精神、つまり仲間意識が及ぶ範囲を拡大

しなくてはならないのである。

5. おわりに

2020年に東京オリンピック・パラリンピック開催が決定し、これからさらに異文化に触れる機会も多くなると思われる。ウェダンタム(2011)では、われわれが無意識的に他者に対して偏見を形成することが指摘されている。山路編(2013)は、われわれが他者に偏見などを持っていることに気が付かなくてはならないと指摘している。これも、「気づきの力」である。われわれが無意識的に偏見を構築してしまうこと、さらには他者と自己の価値観が異なることも当然であることに気が付かなくてはならない。この「気づきの力」を獲得することで、ようやくホスピタリティの地平に立つことができるのである。真の意味でのホスピタリティは、高い満足を他者に提供するだけではなく、相互理解の意味合いが強いものである。敵ではない他者と同様の視点に立ち、他者の視点から物事を考えることこそホスピタリティの神髄である。われわれは、共感をきっかけとしてさまざまな他者と接する機会を得ている。しかし、その共感の有無が時として他者を避ける要因にもなりかねない。その状況は、ホスピタリティを実行する最大の機会である。自己を傷つけるような人でなければ積極的に受け入れようとするホスピタリティは、国や地域の壁さらには文化さえも超えることができよう。異文化を取り入れることで、われわれはアイデンティティや価値観をさらに洗練することができる。ホスピタリティは、他者との共存や共栄を目指すものであるが、世界的なスポーツの祭典の開催が近づくにつれて、ホスピタリティへの関心がさらに高まることであろう。今後筆者はホスピタリティの研究者として、おもてなしではなく他者理解としてのホスピタリティが注目されることを切に願う。

参考文献(日本語文献)

- 青木義英・神田孝治・吉田道代編(2013)『ホスピタリティ入門』, 新曜社。
ウェダンタム, S. 著・渡会圭子訳(2011)『隠れた脳 好み, 道徳, 市場, 集団を操る 無意識の科学』, インターシフト社。

- 岡本健 (2013) 『n 次観光創造 アニメ聖地巡礼／コンテンツツーリズム／観光社会学』, 北海道冒険芸術出版。
- 河野勝・西條辰義編 (2007) 『社会科学の実験アプローチ』, 勁草書房。
- 西岡久雄 (1999) 「ホスピタリティ, ノーマライゼーション, 宗教多元主義について (I) ——特に日本の宗教的・倫理的風土——」, 『文化情報学』, 第 6 巻, 第 1 号, pp. 59–77.
- 西岡久雄 (2001) 「ホスピタリティ, ノーマライゼーション, 宗教多元主義について (V) ——特に日本の宗教的・倫理的風土——」, 『文化情報学』, 第 8 巻, 第 2 号, pp. 3–33.
- 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。
- 開一夫・長谷川寿一編 (2009) 『ソーシャルブレインズ 自己と他者を認知する脳』, 東京大学出版会。
- ホックシールド, A.R. 著, 石川准・室伏亜希訳 (2000) 『管理される心——感情が商品になるとき』, 世界思想社。
- 牧和生 (2012) 「新たな経済学の構築に関する展望」, 『青山社会科学紀要』, 第 40 巻, 第 2 号, pp. 191–216.
- 牧和生・中込正樹 (2012) 「ホスピタリティにおける期待と予測」, 『青山経済論集』, 第 64 巻, 第 3 号, pp. 21–48.
- 牧和生・藤森裕美・中込正樹 (2013) 「ホスピタリティへのニューロ・エコノミクスアプローチ——おもてなし概念を超えた他者理解としてのホスピタリティ像の確立——」, 『青山経済論集』, 第 65 巻, 第 1 号, pp. 1–35.
- 牧和生・中込正樹 (2013) 「仲間意識のニューロ・エコノミクス」, 『青山経済論集』, 第 65 巻, 第 2 号, pp. 73–83.
- 山路顕編・ANA 総合研究所監修・岩田真理子・館野和子・前田香保里・若田加寿子著 (2013) 『航空とホスピタリティ』, NTT 出版。
- 山本哲士 (2008) 『新版ホスピタリティ原論 哲学と経済の新設計』, 文化科学高等研究院出版局。

参考文献 (英語文献)

- Akerlof, G. A. and Kranton, R. E. (2000), “Economics and Identity,” *Quarterly Journal of Economics*, vol. 115, Issue3, pp. 715–753.
- Vignemont, F. and Singer, T. (2006), “The empathic brain: how, when, and why?,” *TREND in Cognitive Science*, vol. 10, pp. 435–441.
- 参考サイト
国土交通省, 観光白書 <http://www.mlit.go.jp/statistics/file000008.html> (最終アクセスは 2014 年 7 月 14 日)