

【書評】

吉原敬典編著(2020)『ホスピタリティマネジメント が介護 を変えるー サービス偏重から双方向の関わり合いへ』

ミネルヴァ書房

今回の編著書は、「吉原ホスピタリティ学」を平易に解説されるとともに、介護活動の実践にあたっておられる方々が、「介護の実践の場」における問題と有効な問題解決についての研究報告から構成されておりました。

このように理論と実践の両面からホスピタリティマネジメントを取り上げられたのは本書の前に『ホスピタリティマネジメントー活私利他の理論と事例研究』がありました。本著は第1部でホスピタリティマネジメントについての解説にあてられ、第2部では事例研究編を構成する5つの章を立教大学大学院ビジネスデザイン研究科で指導を受けられた後、多方面で活躍しておられる教え子たちがそれぞれ記述されたものになっておりました。

したがって本著作は、学術研究の成果であるとともに、その理論ならびに指導してこられることを実践活動を通じて記述された成果報告書という意味をもっており、それは「吉原ホスピタリティ学」の大きな成果を示しているものと評価することができます。

「吉原ホスピタリティ学」についての理解と評価

私が「吉原ホスピタリティ学」に出会ったのは、2016年4月に上梓された『医療経営におけるホスピタリティ価値ー経営学の視点から医師と患者の関係を問い直す』を拝見した時でありました。

小生は、観光研究とくに観光者の非日常生活圏での消費行動を対象としてきたことから、観光者が利用するさまざまなサービスについての評価研究に始まり、やがてはサービス一般についての評価へと研究対象を広げてきました。

吉原敬典氏が比較的早い時期に発表された著作には「医療に関する」といった表現が用いられており、医療関係場面におけるさまざまな事柄を「ホスピタリティ」という概念あるいは側面から分析し、考察しようという斬新な発想にまず驚かされました。

「吉原ホスピタリティ学」は、吉原敬典氏の個人的体験による、さまざまな疑問や不満、

解答を見出すために学び修得した学問的知識とその実践過程での検証、吉原敬典氏による理論体系はこれらに基づいて、長い時間をかけて構築されたものです。

類似しているように見える他の説明と「吉原ホスピタリティ学」の最大の違いは、概念や基本的な考え方についての説明の仕方に大きな違いがみられます。

本書ではホスピタリティマネジメントについて「ホスピタリティ価値の創造と提供を主な目的にして、組織関係者を方向づけ、一体感を醸成して、プラスの相乗効果を生み出す活動である」と説明しています。独創性の高い説明だといえるでしょう。

まず、ホスピタリティマネジメントとは、①ホスピタリティ価値の創造と提供を主な目的とする活動であり、②そのために組織関係者の方向づけと一体感を醸成して、③プラスの相乗効果を生み出すと説明しています。

特徴的なのは、「ホスピタリティ価値」という用語を作り出すとともに、構成者による相互依存共同活動という組織活動を行っていることを前提として、関係者間の満足から構成員全体としての満足、そして組織に関わる個々人それぞれの満足が生み出されるという全体説明へと導かれています。

ホスピタリティマネジメントについて、このような構成要素とロジックによって説明している例は他にありません。

そしてレベルの異なるレベルの満足と組織全体として満足を高める方策について、それぞれについての説明が用意されており、素晴らしい説明体系が作られています。ひとつの主張として、十分な評価に値するホスピタリティマネジメントについての説明であると評価することが出来ます。

ある事象や概念について説明するにあたって、特定の価値観に基づく評価的表現を用いることに否定的な学問が基礎になっている者としては、「一体感を醸成」「プラスの相乗効果」などの表記表現には違和感がありますが、このような説明をベースにして、活動目的とそのための方針・手段等が明確に説明されていることは高く評価されます。

ホスピタリティあるいはホスピタリティマネジメントについて解説されている著作の中には、用語を説明するにあたって「崇高な」「高邁な」「慈愛溢れる」などといった賛辞を用いる人が少なくないように感じます。吉原敬典氏による著作はこのような評価語を用いることなく、明確に主張していることをあらためて評価するものです。