

[書評]

吉原敬典編著『ホスピタリティマネジメント ―活私利他の理論と事例研究―』白桃書房。

松尾通日本アンチエイジング歯科学会長より

本書はおもてなしではないホスピタリティについて、その概念ルーツから意味を導き出した日本で最初の書籍である。本書では、ホスピタリティを以下の3つの要素から成り立つ概念であると捉えている。すなわち、1つは自らの意思で情報を集め判断し、意思決定して行動するという意味での「自律」である。2つはゲストが潜在的にもっている敵意（Hostility）を好意・好感の感情に変えて共感性を高めるための「交流」である。3つめは複数人で各人の強みを出し合い、共通のゴールに到達するための「補完」である。また、これら3つの意味を確かなものにするために「人間としての対等関係」を求めている。

組織の中に「自律」「交流」「補完」を醸成するために、何に手を打てばよいかにまで言及しているところに本書の特徴がある。理論的な根拠を明らかにした上で、具体的な事例研究を積み重ねていることから、読みやすい書籍に仕上がっている。その内容については、以下の3つに要約することができよう。第一は、経営の土台としての「人間性の表現」である。5つの要素があるが、特に礼儀・節度、ポリシー・志・想い、知識をはじめとした能力、対人関係の基本姿勢などが重要である。第二は経営の基本としての「効率性の向上」である。一方向的、マニュアル的、集団的、義務的などの特徴を有している。第三は、経営の重点としての「創造性の発揮」であり、他にない特徴や価値を作り出すことが特徴である。それぞれ新人社員から経営者まで行動できるレベルで書き出し、明らかにして、共通言語で共有し前進できるところに本書の意義がある。手にとって読まれることをお勧めしたい。（松尾通）