

まえがき

本冊子は、2025年2月19日に設立した一般社団法人H&S Institute®（ホスピタリティ&サービス研究所）が実施する資格認定講座「ホスピタリティ・クリエーター®Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ」のために編集したホスピタリティマネジメント理論の体系書です。

私はこれまで30年以上にわたって、ホスピタリティマネジメント研究と教育に携わってきました。その過程で強く感じたことは、「ホスピタリティ」という言葉が広く使われるようになった一方で、その本質について体系的に学ぶ機会が極めて少ないという現実です。今日では、ホスピタリティは「おもてなし」「サービス」「思いやり」「気遣い」といった言葉で語られることが少なくありません。しかし、それらはホスピタリティを構成する一側面であり、その全体像を説明するものではありません。ホスピタリティを理解するためには、ホスピタリティ概念のルーツ、人間力に関する理解、価値共創の原理、組織マネジメント、リーダーシップなど、多面的な視点から考察する必要があります。

本講座はホスピタリティマネジメント理論の体系を学び、その本質を理解することを目的としています。接遇やサービス教育などのハウツーを教える講座ではありません。また、答えを与えるためのものではなく、問いを生み出すためのものです。したがって、私たち人間が思考するための道標として著したものです。具体的な実践方法（How）については、受講者一人ひとりが自らの職場、仕事、地域社会、コミュニティに理論を適用して考え、組み立て、実践することを期待しています。当法人の資格である「ホスピタリティ・クリエーター®」とはAI時代にあって「まずは理論を知って理解しそれぞれの現場において自ら『解』を導き出す人のこと」で、本講座は「理論を活用して自ら他にない予想外の価値を共創できる人財を育成すること」が目的です。

ホスピタリティマネジメントを学ぶ最終目標は、「人間を中心とした価値共創社会を実現するために、自ら考え、自ら行動し、他者とともに幸福を創造できる人になること」です。そのためには、単に知識を暗記するだけでなく、一つひとつの概念を理解し、自らの経験や身近な事例と結び付けながら考察し、実践へと結び付けていくことが求められます。ホスピタリティマネジメントとは、顧客満足の追求にとどまる学問ではなく、「人と人との信頼関係を基盤として多様な組織関係者がホスピタリティ価値を共創し、共に幸福を実現するための理論であり、実践知を探究する学問」です。

※ 本冊子の原型は、立教大学大学院ビジネスデザイン研究科、ならびに目白大学大学院経営学研究科において担当した「ホスピタリティマネジメント」の講義内容をもとに体系化したものです。また、その内容の一部については、日本ホスピタリティ・マネジメント学会をはじめとする学会で査読付論文として発表してきた研究成果に基づい

ています。なお、本冊子の内容を自らの論文、レポート、講演資料等で引用・活用する場合には、著作権法に基づき必ず出所を明記してください。引用する際には[注]等を付し、適切な引用ルールに従うことが求められます。

2026年7月31日

吉原 敬典

Copyright © Keisuke Yoshihara. All Rights Reserved.